

# Wist jij dat jouw communicatie – ernstig zieke – patiënten onbedoeld kan schaden?

Zie de tabel met meer voorbeelden die juist niet ondersteunend zijn voor patiënten en alternatieven die wél helpend zijn. *Scan de QR code voor de tabel:*



## Vage beloftes doen

Vage beloftes creëren onrust, vooral als ze niet worden nagekomen.

Schadelijk voorbeeld



Helpend voorbeeld

**“Ik zal u bellen.”**

(geen indicatie geven wanneer)

“Ik zal u morgen tussen 4 en 5 bellen zodra ik het heb besproken met het team. Als ik niet bel, mag u mij na die tijd bellen.”



## Complimenten geven die geen ruimte geven om het hier niet mee eens te zijn

Patiënten vertellen dat ze er goed uitzien is schadelijk; dat gebeurt al buiten het ziekenhuis en komt niet altijd overeen met hoe je je voelt.

Schadelijk voorbeeld



Helpend voorbeeld

**“U ziet er goed uit.”**

“U ziet er goed uit maar ik weet dat dat niet altijd betekent dat u zich ook zo voelt. Hoe voelt u zich?”



## Patiënten niet betrekken in beslissingen over behandelingen

Een dwingende houding zonder ruimte voor inbreng patiënt kan schadelijk zijn.

Schadelijk voorbeeld



Helpend voorbeeld

**“U moet binnen bepaalde tijd starten met chemo.”**

“Er is de keuze tussen chemotherapie en ... De voor- en nadelen zijn ... Ik ben erg benieuwd hoe u hier zelf over denkt. Natuurlijk is er tijd om hier over na te denken.”

Exploreren van behoeften

“Als u wilt kan ik daar ook mijn advies over geven?”



## De patiënt niet zien als persoon

Niet de patiënt als persoon zien en enkel focussen op de medische situatie/feiten is schadelijk.

Schadelijk voorbeeld



Helpend voorbeeld

**“De tumor lijkt niet te groeien dus het gaat goed, fijn. We gaan dus door met de behandeling.”**

“De tumor lijkt niet te groeien, dat is fijn. Maar hoe gaat het met u? Heeft u klachten?”



### Exploreren — Vraag het de patiënt

- ⊕ Vragen wat de patiënt al weet: “Wat weet u van chemo?”
- ⊕ Vragen wat de patiënt wil doen/bereiken: “Wat zou u met de behandeling willen bereiken?”
- ⊕ Vraag door bij klachten: “Waar heeft u pijn, wanneer, hoe vaak?”
- ⊕ Vraag door om te controleren of de informatie begrepen is: “Ik wil weten of ik het goed heb uitgelegd. Wilt u me vertellen wat ik gezegd heb?”
- ⊕ Tijd nemen voor vragen: “Heeft u verder nog vragen?”