Kraakhelder communiceren met coronapatiënt

Ben ik duidelijk?

Sommige verzorgenden hebben sinds het coronavirus te maken met veel sterfgevallen en korte ziekbedden. Hoe zorg je ervoor dat jouw informatie goed overkomt bij cliënten en naasten?

TEKST: JEROEN WAPENAAR FOTO: ROBIN UTRECHT/ANP

Verzorgende Nicolette Westerhof werkte drie weken in een team dat alleen mensen ondersteunde die mogelijk besmet waren met het coronavirus. Al tijdens haar eerste dienst merkte ze hoe moeilijk je verstaanbaar bent met een mondkap, dus moest ze harder praten dan anders. 'Ik voelde me net een maanmannetje. Ik benoemde bij de cliënten eerst altijd dat die kleding en afstand ook voor hen waarschijnlijk vreemd waren, maar dat het nu eenmaal nodig is. Iedereen reageerde begripvol.' Over het voorkomen van verspreiding van het virus moest Westerhof sommige cliënten een en ander uitleggen. 'Ik zag soms iemand zijn neus snuiten in een linnen zakdoek, om deze vervolgens terug in de broekzak te stoppen. Dan legde ik uit waarom dat de kans op besmetting met het virus vergroot. "Heel goed dat u zo vaak uw handen wast," zei ik dan, "maar het virus is zo klein dat we het niet zien. Misschien zit het nu al op uw zakdoek, en straks weer op uw hand, de deurkruk of het lichtknopje enzovoort. En dan kan het u ziek maken, en misschien andere mensen ook wel.'" Dus liever een papieren zakdoekje gebruiken en dit meteen weggooien, adviseerde Westerhof. De cliënten beloofden dat ze eraan zouden denken.

Zo eenvoudig mogelijk

Het zijn precies dergelijke eenvoudige woorden die zo nuttig zijn bij het geven van informatie over palliatieve (corona)zorg, zegt Gudule Boland. Als strategisch adviseur en projectleider van expertisecentrum Pharos is zij

betrokken bij thema's als palliatieve zorg, laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden. 'Mensen die palliatieve zorg krijgen, hebben te maken met ingrijpende gebeurtenissen. Het is begrijpelijk als zij door hun emoties niet meteen alles meekrijgen wat zorgverleners vertellen. Dat is bij COVID-19 net zo, en daarbij moeten we nu ook omgaan met diverse beperkingen en regels. Communicatie zo eenvoudig mogelijk houden is dus des te belangrijker.' Dat geldt extra bij cliënten of naasten met beperkte gezondheidsvaardigheden, zegt Boland. 'Zij hebben moeite met het begrijpen van adviezen uit folders, brieven en formulieren en met het zoeken van informatie.' Ongeveer een derde van alle Nederlanders heeft beperkte gezondheidsvaardigheden. Ouderen, laagopgeleiden en niet-westerse migranten zijn sterker vertegenwoordigd in deze groep.¹ Ongeveer 2,5 miljoen Nederlanders zijn laaggeletterd. Zij hebben behalve moeite met lezen en schrijven vaak beperkte kennis van het lichaam.²

'Gebruik korte zinnen met zo min mogelijk medisch jargon'

Een verzorgende kan kijken of iets over gezondheidsvaardigheden vermeld staat in het dossier van een nieuwe cliënt, zegt Boland. 'De zorgverlener die de intake doet, kan bijvoorbeeld vragen of de cliënt formulieren invullen moeilijk vindt. Die vraag is beter dan de vraag 'Kunt u

goed lezen of schrijven?’, want daar geeft iemand uit schaamte misschien geen eerlijk antwoord op. Als het antwoord in het dossier staat, weet de verzorgende dat zij of hij misschien extra tijd moet nemen voor uitleg.’

Zeg niet ‘comfortabel’

De belangrijkste tips om je boodschap zo helder mogelijk over te brengen? Praat met de cliënt of naaste op de manier die voor hem of haar prettig is. Vertel geen lange verhalen, maar gebruik korte en concrete zinnen met zo min mogelijk (medisch) jargon. En check of de ander alle informatie begrepen heeft.

‘Comfortabel’ is bijvoorbeeld een woord waarvan Boland hoopt dat zorgverleners het nooit meer gebruiken. ‘De cliënt weet niet wat jij met comfortabel bedoelt. Wil je weten of hij lekker ligt? Of hij pijn heeft? Of dat hij niet benauwd is? Vraag precies wat je wilt weten. Anders antwoordt de cliënt misschien “ja” terwijl het antwoord op jouw eigenlijke vraag “nee” zou zijn geweest.’

Een zorgverlener kan met jargon mensen een gevoel van ergernis geven, weet Boland uit eigen ervaring. ‘Ik belde laatst een ziekenhuis. De dame aan de andere kant van de lijn zei dat ze wel even een *tc’tje* zou inplannen. Een teleconsult bedoelde ze, maar waarom zei ze niet gewoon belafsprak? Wat voor jou ‘gewone’ taal is, is dat niet voor de patiënt of cliënt. Realiseer je dat sommige

SCHOONMAKEN IN PLAATS VAN ONTSMETTEN

Pharos stelde een lijst op van tachtig moeilijke woorden over het coronavirus, met een eenvoudige uitleg erbij. Voorbeelden:

- *Incubatietijd: als je het virus krijgt heb je niet meteen klachten. Dat kan twee weken duren. Dan word je pas ziek.*
- *Kweekstokje: een soort wattenstaafje om slijm uit de neus of keel te halen. Het wattenstaafje wordt gebruikt bij een coronatest.*
- *Luchtwegen: alles wat je nodig hebt om adem te halen. Neus, keel, luchtpijp en longen.*

De volledige lijst vind je op: www.pharos.nl/coronavirus/corona-woordenlijst/. Handig om moeilijke woorden te voorkomen: check op ishetb1.nl of de woorden die je veel gebruikt B1-woorden zijn. Dat zijn woorden die vrijwel iedereen begrijpt. ‘Ontsmetten’ is bijvoorbeeld niet geschikt, want het is een vakterm. Je kunt beter ‘schoonmaken’ zeggen.

mensen zich dom kunnen voelen of in de war raken als je jargon gebruikt.’

Kom je bij een cliënt met COVID-19 en moet je een mondkapje op? Dan kun je een foto van jezelf op je borst plakken om het contact zo persoonlijk mogelijk te houden. Vragen hoe de cliënt wil dat jij hem of haar noemt, is ook altijd goed, zegt Boland: ‘Misschien vindt de cliënt het wel prettiger om met de voornaam aangesproken te worden.’

Ook beelden kunnen je boodschap ondersteunen, aldus Boland. Op www.begrijpjelichaam.nl worden het

menselijk lichaam en veelvoorkomende klachten uitgelegd aan de hand van eenvoudige anatomische afbeeldingen en teksten. Zorgverleners kunnen deze gebruiken bij de communicatie, bijvoorbeeld als de patiënt laaggeletterd is. Pharos ontwikkelde informatiekaarten over het coronavirus, onder meer over maatregelen van de overheid en hygiëneadviezen. Hierbij worden ook afbeeldingen en begrijpelijke taal gebruikt. Een aantal informatiekaarten is eveneens beschikbaar in talen als Engels, Arabisch, Papiaments, Chinees en Pools.

In eigen woorden

En hoe weet je zeker dat de cliënt of de naaste echt heeft begrepen wat je hebt gezegd? Vertrouw niet alleen op wat je aan iemands gezicht denkt te zien, zegt Hester van Bommel, senior adviseur van Pharos voor beperkte gezondheidsvaardigheden. Ze is ook gespecialiseerd in communicatie over chronische aandoeningen. 'Veel mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden zijn een kei in verbloemen dat ze iets niet begrijpen. Dat doen ze uit schaamte.' Ook letterlijk vragen 'Heeft u nog vragen?' is niet handig, omdat het antwoord om dezelfde reden vaak 'nee' zal zijn.

De terugvraagmethode kan je helpen te checken wat iemand begrepen heeft en wat niet. Bedenk eerst een standaardzin die bij jou past om te vragen de informatie te herhalen in eigen woorden. Voorkom dat het lijkt alsof je de cliënt overhoort, benadrukt Van Bommel. 'Gebruik een zin die de cliënt laat merken dat hij jou helpt als hij de informatie herhaalt.' Op www.pharos.nl staat als voorbeeldzin 'Ik wil graag weten of ik het goed heb uitgelegd. Kunt u mij in eigen woorden vertellen wat we hebben afgesproken?' Als je het gevoel hebt dat de cliënt je niet begrepen heeft, leg het dan nog een keer uit, maar op een andere manier. 'Misschien met nog kortere zinnen of aan de hand van websites als pharos.nl en huisartsen.nl', zegt Van Bommel. 'De informatie op deze sites over het

OUDEREN UIT ANDERE CULTUUR

Hoe praat je over leven en dood met mensen die een andere culturele achtergrond hebben? Pharos maakte samen met de VPTZ en mensen met een migratieachtergrond korte filmfragmenten in vier talen die houvast geven. Je ziet hoe gesprekken over de laatste levensfase kunnen verlopen bij Antilliaanse, Chinese, Marokkaanse en Turkse ouderen. En ook hoe artsen proberen begrijpelijk te communiceren. Steeds gaat het over onderwerpen als hoe te vertellen dat iemand ongeneeslijk ziek is, gesprekken over alternatieve medicatie, fysieke verslechtering en palliatieve sedatie. Bekijk de filmpjes gratis op www.pharos.nl/ingesprek.

coronavirus is voor veel mensen goed te begrijpen.' Ondanks de beperkingen van beschermingsmiddelen is het ook nu belangrijk een vertrouwensband op te bouwen met nieuwe cliënten, zegt Westerhof. Het vergroot de kans dat je cliënt je advies aanneemt of niet. 'Sommigen snakken echt naar een praatje over iets anders. Zo wilde een mevrouw heel graag vertellen waar ze pas in het dorp was geweest dat ik toevallig ook ken. Niet alleen maar informatie geven, maar ook geduld houden voor verhalen. Dat is én beter voor de kwaliteit van leven én je voorkomt dat jouw boodschap alsnog verloren gaat.' ←

Bronnen:

- ¹ Heijmans M, e.a. Nivel Kennisvraag 2016: Zorg op maat. Hoe kunnen we de zorg beter laten aansluiten bij mensen met lage gezondheidsvaardigheden?
- ² De Been M & Van Bommel H. Goede zorg en ondersteuning voor iedereen! TvZ 04/2019.
- ³ thuisartsen.nl is een website van de wetenschappelijke vereniging van huisartsen, het Nederlands Huisartsen Genootschap, waar in heldere taal betrouwbare informatie over gezondheid en ziekte wordt gegeven.

BEGRIJPELIJKE ZINNEN

Welke zinnen zijn mogelijk te ingewikkeld voor cliënten? Wat kun je beter zeggen?

Zeg niet

De conditie is achteruitgegaan.

De prognose is niet gunstig.

De arts kan met palliatieve sedatie starten.

Zeg wel

De gezondheid van uw vader is het afgelopen jaar erg slecht geworden. Zijn lichaam is heel zwak.

Ik weet niet zeker of u dit virus kunt overleven. U bent zo ziek dat u hier dood aan kunt gaan.

De arts kan u een extra medicijn geven als uw lichaam moe is en u vecht voor uw leven. Door dit medicijn krijgt u meer rust. Meestal gaat u hiervan slapen, maar soms bent u even wakker.

Bron: Begrijpelijke communicatie in de palliatieve coronazorg, Pharos. Een printbare lijst van De voorbeeldzinnen staan op www.pharos.nl.