

Communicatie met COVID-19 patiënten in het ziekenhuis / verpleeghuis

!! Houd er rekening mee dat de patiënt door bijv. kortademigheid, zuurstofmasker niet of zeer moeilijk kan praten, maar wel iets te zeggen of vragen heeft. Bied alternatieven zoals schrijfgerei.

!! Houd er rekening mee dat de patiënt door zijn gezondheidstoestand, medicatie etc. mogelijk wat beperkt is in het begrijpen en onthouden van gesproken informatie.

!! Houd er rekening mee dat je door het dragen van een masker slechter te verstaan bent en dat je non-verbale communicatie beperkt is. Een boodschap kan daardoor anders overkomen dan bedoelt.

Communicatie naar de patiënt toe:

- Trek de aandacht van de patiënt door de schouder of arm aan te raken, maak oogcontact.
- Spreek luid en duidelijk en in korte zinnen. Verduidelijk wat je zegt zo mogelijk met een gebaar of met de zinnen op de communicatiekaart, wijs de woorden/zinnen aan terwijl je ze uitspreekt en laat je vinger er even bij rusten.
- Spreek een duidelijk JA / NEE signaal af: knikken / nee-schudden, duim omhoog / gesloten vuist, ogen knipperen / dicht houden, omhoog kijken / ogen dicht e.d. **Schrijf dit hieronder op en hang dit op (aan het bed / aan de deur)!**

De patiënt communiceert

JA:

NEE:

IETS ANDERS:

Communicatie vanuit de patiënt bij gebruik communicatiekaarten:

- Houd de communicatiekaart of kaart met vragen op 30 cm afstand van de ogen.
- Vul de evt. lege cellen in de tabel met pen aan met relevante woorden voor de patiënt.
- Vraag de patiënt te kijken naar communicatiekaart en aan te wijzen wat hij/zij wil zeggen. Gebruik zo nodig ook de letterkaart (achterkant communicatiekaart).
- De schaal van 1-10 kan voor meerdere dingen gebruikt worden, bijvoorbeeld om pijn of benauwdheid aan te geven.
- Kan de patiënt niet wijzen, volg de blikrichting, raad wat de patiënt wilde zeggen en controleer dit middels een JA / NEE vraag: bijvoorbeeld: “Bedoelde je -hoofdpijn-?” Bevestig wat de patiënt wilde zeggen. Gebruik sowieso veel ja/nee vragen, deze kosten het minste moeite om te beantwoorden.
- Is de blikrichting niet te volgen, ga dan eerst de kolommen af:
 - o Wijs naar Ik ben – ik heb – ik wil, vraag na elke kolom: “Staat het hierin?”
 - o Ga de rij af, lees elke optie voor en vraag “Bedoel je -hoofdpijn-?”
 - o Bevestig wat de patiënt wilde zeggen.

IK BEN	IK HEB	IK WIL

IK BEN	IK HEB	IK WIL