

Communiceren met kids in de zorg + Do's & Don'ts



WAAROM ANDERS COMMUNICEREN
MET KINDEREN? KINDEREN ZIJN GEEN
KLEINE VOLWASSENEN.

De basis van patiëntgerichte zorg bestaat uit vier begrippen. Als eerste **WAARDERING EN RESPECT**: luisteren naar en rekening houden met wensen en behoeften van patiënten. Als tweede **INFORMATIE DELEN**: altijd complete en begrijpelijke informatie delen om samen te kunnen beslissen en participeren. Als derde **PARTICIPATIE**: stimuleren om mee te denken in het gehele zorgproces. En als laatste **SAMENWERKEN**: patiënten en familie zien als gelijkwaardig in het zorgproces. Om dit volledig te implementeren in een zorgorganisatie is een transformatie nodig van de cultuur. Dat is een eeuwige reis en geen doel of eindbestemming! Steeds moet je opnieuw evalueren hoe je het beste kan samenwerken met de patiënt en zijn omgeving.

Gezinsgerichte zorg is eigenlijk hetzelfde als patiëntgerichte zorg, alleen heeft de omgeving van de patiënt bij kinderen een extra rol. Als je een kind behandelt, behandel je een heel gezin.



Kinderen zijn geen kleine volwassenen. Zij verschillen anatomisch en fysiologisch en reageren in emotioneel opzicht anders dan volwassenen op ziekte en letsel. Voor Stichting Kind en Ziekenhuis staat kindgericht gelijk aan gezinsgericht en ontwikkelingsgericht.

Uit wetenschappelijk onderzoek komt ook naar voren dat kinderen en adolescenten graag willen meebeslissen over onderzoeken en behandelingen (Coad & Shaw, 2008). Wettelijk gezien hebben kinderen tot 12 jaar het recht om geïnformeerd te worden en moet het kind zo veel mogelijk worden betrokken bij beslissingen. Vanaf 12 tot 16 jaar hebben kinderen het recht om samen met hun ouders beslissingen te nemen over de te voeren zorg. Daarnaast staat in het Handvest Kind & Ziekenhuis Artikel 5 aangegeven: "Kinderen en ouders hebben recht op alle informatie die noodzakelijk is voor het geven van toestemming voor onderzoeken, ingrepen en behandelingen."

Kinderen verdienen dan ook separate en toegespitste aandacht en zorg. Naast dat kinderen het recht hebben om samen met ouders en arts te beslissen blijkt uit onderzoek dat het positieve effecten voor het kind heeft. Het Samen Beslissen heeft volgens Coyne en Harder (2011) voor kinderen als positief effect dat zij meer bereid zijn om mee te werken bij een behandeling, pijnlijke behandelingen geduldiger ondergaan, minder boosheid ervaren, beter om kunnen gaan met het begrijpen van hun ziekte en behandeling en beter herstellen.

Als Stichting Kind en Ziekenhuis baseren wij ons altijd op de rechten van het kind, en artikel 12 bepaalt dat kinderen het recht hebben om hun mening te geven over zaken die hen aangaan. Kinderen laten participeren in het zorgproces leidt tot zorg die beter aansluit bij hun behoeften. Communicatie is de basis van alle aspecten van patiënt- en daarmee kindgerichte zorg en samen beslissen. Want hoe kan je luisteren, respect tonen, informatie delen en samenwerken zonder met elkaar in gesprek te gaan? En in het geval van kinderen in gesprek te gaan met de kids zelf! Wij hebben de aandachtspunten en Do's & Don'ts op een rij gezet.

Met vriendelijke groet,

Hester Rippen

Stichting Kind en Ziekenhuis



WAT IS NU COMMUNICATIE MET KIDS?

Voor kinderen is praten met zorgprofessionals vaak spannend en ingewikkeld. Praten over hun ziekte, opties en behandeling daar willen ze eigenlijk niet mee bezig zijn. Hun leven, hun mening dat is belangrijk! Zorgprofessionals praten vaak veel en ingewikkeld. Communicatie met kinderen vraagt specifieke aandacht om aan te sluiten bij zowel het kind als de ouders.

Communicatie met kinderen en hun ouders moet worden afgestemd op de ontwikkeling van het kind, zowel wat betreft bevattingvermogen als emotionele ontwikkeling. Voorbeeld: met een peuter communiceer je anders dan met een 'schoolkind' of tiener!



WAAROM IS AANGEPASTE COMMUNICATIE MET KIDS BELANGRIJK?

- 🔊 Kinderen zijn geen kleine volwassenen.
 - Kinderen verschillen anatomisch en fysiologisch van volwassenen en reageren in emotioneel opzicht anders dan volwassenen op ziekte en letsel. Door hier rekening mee te houden in de zorg voelen kinderen zich prettiger en kunnen emotionele problemen of stoornissen in de ontwikkeling van het kind worden voorkomen. Dit noemen we kindgerichte zorg.
- 🔊 Kinderen hebben recht op de beste medische zorg.
 - Kindgerichte communicatie is hierbij essentieel. Niet zozeer kalenderleeftijd, maar zijn/haar bevattingvermogen, emotionele ontwikkeling en levenservaring zijn bepalend wanneer en in hoeverre een kind zelf kan participeren in de communicatie met zorgprofessionals. Communicatie met kinderen en hun ouders is maatwerk bieden!
 - Jonge kinderen en kinderen die niet voor zich zelf op kunnen komen hebben hun ouders nodig om hun zorgbehoeften en beleving te vertolken.
 - Ook voor tieners zijn hun ouders belangrijk bij de communicatie om hen op hun gemak te stellen en wat van belang is samen te bespreken.

Kinderen kunnen prima hun behoeften bespreken. Kinderen hebben recht op hun eigen mening en mogen meepraten en meebeslissen over hun eigen situatie. In de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) behandeling is vastgelegd op leeftijd waar kinderen in het zorgproces recht op hebben.

Voor kinderen betekent de wet:



Kinderen van 0 t/m 11 jaar

Kinderen dienen informatie te ontvangen – ouders dienen informatie te ontvangen en toestemming te geven.



Kinderen van 12 t/m 15 jaar

Kinderen en ouders dienen informatie te ontvangen en toestemming te geven.



Adolescenten 16 t/m 18 jaar

Adolescenten dienen informatie te ontvangen en toestemming te geven. Medische geheimhouding geldt ook voor ouders en verzorgers.

Bijzondere situaties:

- In een levensbedreigende situatie met acuut gevaar mag altijd gehandeld worden zonder toestemming;
- Kinderen van 12 -15 jaar mogen in sommige gevallen worden behandeld zonder toestemming;
- Ontzetting uit de ouderlijke macht bij ernstig meningsverschil tussen arts en ouders
(kan alleen bij kinderen onder de 12).

Meer weten over de overige rechten van kinderen in de medische zorg? De **Handvesten Kind&Ziekenhuis en Kind&Zorg** van Stichting Kind en Ziekenhuis geven deze weer. Ga naar www.kindenziekenhuis.nl/handvest. Voor kinderen en jongeren hebben we de volgende website: www.mijnrechtenalsziekkind.nl



WAT IS DE TOEGEVOEGDE WAARDE?

Goede communicatie met kinderen leidt tot zorg die beter aansluit bij de behoeften van het kind. Betere zorg die goed is afgestemd op kinderen:

- leidt tot betere gezamenlijke besluitvorming
- leidt tot minder negatieve emoties als angst, verdriet en paniek bij kinderen

Bovenstaande punten hebben ook invloed op de ouders en dus op het gehele gezin.

Do's & Don'ts



Aandacht

"Aandacht geven lijkt zo vanzelfsprekend, maar vraagt oplettendheid en belangstelling van zorgprofessionals. Hiermee zeg je: Ik zie je, je mag er zijn. Juist kinderen zijn hierin in ontwikkeling en zullen pas praten als ze merken dat de aandacht er is."

DO'S

- ✓ Luister met rust en aandacht naar mij zonder tijdsdruk.
- ✓ Benoem ook je eigen gevoel door in te gaan op wat je merkt, wat je ziet, wat je hoort. Vraag mij wat het betekent.
- ✓ Als ik begin te haken, harder ga praten, onsamenhangend, enzovoort, dan raken we elkaar kwijt in het gesprek. Merk het op, geef het aandacht en vraag aan me wat het betekent. Bijvoorbeeld: "Ik zie dat je het moeilijk hebt, klopt dat?"

DON'TS

- ✗ De exacte hoeveelheid tijd is minder belangrijk dan oprechte en gerichte aandacht.

Vertrouwen

"Vertrouwen is de basis om het zorgtraject in te gaan, een gevoel van warmte en eerlijkheid is nodig. De klik moet er zijn. Is die er niet, durf het dan te zeggen. Wederzijds vertrouwen om alles te kunnen en durven zeggen, vertrouwen dat je in goede handen bent, dat de zorgverlener de kennis heeft of nazoekt. Dat is waar het om gaat".

DO'S

- ✓ Eerlijkheid is nodig voor wederzijds vertrouwen.
- ✓ Wanneer je goed naar mij kijkt kun je zien hoe de informatie bij mij binnenkomt. Ik vind het fijn als je dit ook echt bij me checkt. Bijvoorbeeld: 'Ik zie dat je schouders gaan hangen, vind je dit moeilijk?'
- ✓ Beantwoord vragen van mij altijd eerlijk.

DON'TS

- ✗ Draai niet om de boodschap heen, maar maak het ook niet zwaarder.

Respect

"Respecteer dat een kind gewoon kind wil zijn binnen de context van het gezin en dingen doet die kinderen doen. Daar wil het kind over praten en niet alleen over de ziekte, over opties, medische mogelijkheden."

DO'S

- ✓ Neem mij en mijn ouders serieus.
- ✓ Vraag eerst hoe het met mij gaat en waar ik het over wil hebben.
- ✓ Vraag door wat ik nodig heb en wil en handel daarnaar.
- ✓ Ik weet dat de informatie niet altijd leuk kan zijn bij de dokter. Ik vind het fijn om te horen dat ik boos en verdrietig mag zijn. Dat het eigenlijk heel normaal is.
- ✓ Ik wil altijd alles weten over wat er gaat gebeuren, maar niet iedereen is hetzelfde. Mijn vriendin wil bijvoorbeeld niets weten en wil alleen dat het snel achter de rug is. Daar kun je alleen maar achter komen door het aan ons zelf te vragen.

DON'TS

- ✗ Ik heb er last van als ik niet goed begrepen word en zorgprofessionals niet goed samenwerken.
- ✗ Praat niet alleen over mijn ziekte, over opties en medische mogelijkheden maar ook over de gevolgen voor de rest van mijn leven zoals school, sport en leuke dingen doen met vrienden.
- ✗ Gebruik niet allemaal moeilijke woorden, daar begrijp ik niets van.

Samenwerken

"Je bent een team van het begin tot het eind, je gaat er samen voor. Creëer een gevoel van samen, van teamspirit. Vul elkaar aan, respecteer elkaars ervaring en kennis, als ook het gevoel van het kind en de ouders dat niet altijd te duiden is. Onderzoek heeft aangetoond dat bij een niet pluis gevoel van ouders later ook vaak blijkt dat er fysiologisch iets niet goed gaat met het kind."

DO'S

- ✓ Betrek mij in het opzetten van een plan, dan ben ik gemotiveerd om het uit te voeren.
- ✓ Respecteer onze ervaring. Bijvoorbeeld als je een behandeling voorstelt en ik of mijn ouders geven aan "dat hebben we al eens gedaan, ging niet goed, heb ik geen goed gevoel over", respecteer dat dan.
- ✓ Respecteer het "niet pluis gevoel". Ik of mijn ouders voelen gewoon dat er iets niet goed zit, we kunnen het niet heel goed uitleggen, maar neem ons wel serieus.
- ✓ Ik vind het fijn als je in het dossier leest wat de andere zorgprofessionals opgeschreven hebben. Wanneer je iets nog een keer vraagt, vind ik het fijn te weten waarom je het nog een keer wilt weten. Bijvoorbeeld: "Ik moet je geboortedatum vragen om te controleren of ik echt de goede Bas voor mij heb."
- ✓ Je kunt een superman zijn in spierziekten, maar niet alles weten van ademhaling. Geef dat toe: "Dit is niet mijn expertise: ik bel een collega, ik verwijs je door of laat zo nodig een collega meekijken". Dat vind ik fijn.

DO'S

- ✓ Let bij een overdracht, zowel binnen je eigen organisatie als naar zorgprofessionals daarbuiten, op dat je tijdig die informatie overdraagt die belangrijk voor de andere zorgverlener is om te weten.
- ✓ Vertrouw elkaar als zorgprofessionals onderling.
- ✓ Voorbereiding: lees mijn dossier. Zorg dat je "up to date" bent en onze afspraak ook direct kan gaan over de inhoud.

DON'TS

- ✗ Lees niet pas mijn dossier als ik en mijn ouders al bij je zijn.
- ✗ In mijn dossier staat best wel veel in beschreven en dan kom ik daar en moet ik weer vertellen wat er aan de hand is, dan voel ik die tijdsdruk, we hebben maar 10 min.....
- ✗ Ik snap er niks van waarom jullie allemaal steeds dezelfde vragen stellen.
- ✗ Voorkom dat ik en mijn ouders steeds moeten navragen: "Heeft u die brief al gehad, bent u op de hoogte etc."
- ✗ Doe niet allerlei onderzoeken opnieuw die al in het andere ziekenhuis zijn gedaan. Bijvoorbeeld er zijn foto's gemaakt en bij doorverwijzing moet het weer gebeuren. Gebruik elkaars informatie. Waar gaat het mis als jullie geen vertrouwen hebben in elkaar.

De ideale kindzorgverlener

"De ideale kindzorgverlener is een soort 'Superman', niet hoog in de lucht, maar één die naast kind en ouders staat. Deze Superman beschikt over expertise, heeft kennis van de inhoud, weet de wetenschap te vertalen naar een behandelplan, in begrijpelijke taal. Raadpleegt zo nodig collega's of verwijst door. Luistert, toont begrip, overziet de hele situatie, waarin het kind en het hele gezin eromheen echt wordt gezien."

DO'S

- ✓ Ik vind het knap dat je zo veel weet. Als je het even niet weet vind ik dit spannend.
Als je mij het wel eerlijk vertelt en uitlegt wie je om hulp gaat vragen en wie die persoon is snap ik dat. Dan snap ik waarom ik moet wachten en blijf je wel eerlijk.
- ✓ Vraag mij wat ik of mijn ouders weten en wat wij willen weten.
- ✓ Vorm je een beeld van wat ik mee maak in de hele zorg, niet alleen bij jou.
- ✓ Vraag mij of ik een voorgestelde behandeling of interventie wil en stel voor om samen te kijken hoe we dat gaan oppakken.
- ✓ Schat in of ik met de behandeling of interventie geholpen ben en evalueer of het mij geholpen heeft.

DON'TS

Tips:

- ✓ Schrijf niet voor, maar doe voorstellen voor medicaties, behandelingen en interventies. Samen met mij en mijn ouders beslissen is het uitgangspunt.

Eerste indruk

"De menselijke communicatie wordt voor 55% bepaald door lichaamshouding en gezichtsuitdrukking, voor 35% door stem (intonatie en volume) en voor 10 % door woorden."

DO'S

- ✓ Als ik binnen kom vind ik het fijn dat je mij een hand geeft en even echt naar me kijkt. Een complimentje of een vraag over mijn hobby maakt dat ik mij op mijn gemak voel.
- ✓ Haal mij en mijn ouders zelf op in de wachtkamer, geef ons dan allemaal een hand (zo zie je gelijk ook hoe de stemming is en hoe we met elkaar omgaan, wie voorop loopt). En geef mij als eerste een hand. Het gaat tenslotte om mij.
- ✓ Hoe ziet je spreekkamer eruit, heb je dat al eens door mijn ogen bekeken?
- ✓ Let op waar je in eerste instantie gaat zitten Ga eerst naast mij en mijn ouders zitten, maak contact, en stel me gerust. Vraag me hoe het met me gaat. Zeg dan pas dat je even achter je pc gaat zitten om iets op te zoeken of te typen.
- ✓ Vertel me hoe ik het beste mee kan helpen. Vraag mij hoe ik het fijn vind en vraag mijn ouders eventueel te helpen bij medische handelingen of een pedagogisch medewerker.
- ✓ Respecteer mijn wensen over het wel of niet aanwezig zijn en handelen van co-assistenten en stagiaires.

DON'TS

- ✗ Ga niet gelijk achter je bureau zitten en zeker niet verstopt achter de pc.
- ✗ De aanwezigheid van stagiaires, co-assistenten en dergelijke vind ik niet altijd prettig, zeker als je mij niet eerst vraagt of ik het goed vind dat zij bepaalde onderzoeken doen.

Luisteren

"Meestal onderbreekt een dokter een patiënt al binnen 8 seconden, met deze onderbrekingen duurt het wel 2 minuten om to the point te komen. Als een dokter een patiënt laat uit praten, blijkt dit maar 40 seconden te duren."

DO'S

- ✓ Luister naar mij en mijn ouders, vraag door.
- ✓ Benoem wat je ziet.
- ✓ Doseer je informatie.
- ✓ Zeg bijvoorbeeld als je uitloopt: "Sorry dat ik ben uitgelopen, maar ik heb voor jullie net zo veel tijd als je nodig hebt" dan voel ik mij op mijn gemak en heb ik niet het idee dat ik binnen 5 minuten weer buiten moet staan en mijn vragen niet kan stellen.

DON'TS

- ✗ Onderbreek mij niet.
- ✗ Geef niet zelf invulling aan wat je denkt te zien.
- ✗ Kijk niet steeds op je horloge.
- ✗ Een monoloog met uitgebreide informatie werkt echt niet, daar onthouden ik en mijn ouders meestal maar heel weinig van. Digitale of schriftelijke informatie, die ik ook begrijp, voor thuis is nodig.

Kijk vooruit

"Er is niet altijd vooruitgang, of er zijn niet altijd mogelijkheden om de situatie positief te benaderen. Maar zelfs als er niet veel behandeling meer mogelijk is met betrekking tot de ziekte, is er altijd nog wel winst te behalen in de mogelijkheden voor comfort en wensen van het kind. Belangrijk is de stappen naar de laatste fase te respecteren."

DO'S

- ✓ Als je eerlijk vertelt wat er gaat gebeuren, ook als het pijnlijk of niet leuk is blijf ik je vertrouwen.
- ✓ Geef me hoop.
- ✓ Niet behandelen is ook een optie.
- ✓ Betrek bij slecht nieuws ook altijd mij en mijn ouders.
- ✓ Als ik al mijn vragen mag stellen en niks gek of raar is durf ik eerlijk te zijn.
- ✓ Ik kan heel goed vertellen waar ik behoefte aan heb als het niet meer gaat.

DON'TS

- ✗ Draai niet om tegenslagen en slecht nieuws heen.

Laat mij leven

"Wat kwaliteit van leven is en wat een kind wil bereiken, is voor elk kind en zijn ouders anders."

DO'S

- ✓ Vraag wat ik en mijn ouders belangrijk vinden, neem onze wensen en voorkeuren mee in de mogelijke oplossingen. Vraag mij "Wat is belangrijk voor jou?".
- ✓ Ben een coach voor mij en mijn ouders die overzicht heeft van alle opties en mogelijkheden en help ons te beslissen. Of geef een dringend advies op grond van onze wensen en voorkeuren.
- ✓ Het gaat erom dat je de juiste afweging maakt afgestemd op mijn wensen waarbij duidelijk is wat de risico's zijn.

DON'TS

- ✗ Vul het niet voor mij in wat wel en niet kan. Ik wil leven en niet alleen maar risico's vermijden.
- ✗ Het gaat er niet alleen om dat de beste medische keus wordt gemaakt en zoveel mogelijk risico's worden uitgesloten.

Creativiteit

"Communicatie is meer dan een gesprek hebben, tegenover elkaar zittend aan een tafel met computer erop. Gebruik in je communicatie en behandeling alle tools voorhanden, wees creatief buiten de kaders vanuit de belevingswereld van het kind."

DO'S

- ✓ Ik wil leuke dingen doen met mijn vrienden, ik wil sporten en mijn training en wedstrijden niet missen, ik wil naar school, ik wil niet steeds naar het ziekenhuis moeten komen. Kunnen we niet face-timen?

DO'S

- ✓ Ik wil geen medicatie die het autorijden beïnvloedt, ik wil mijn rijbewijs halen en zelf naar Parijs rijden. Daar wil ik over praten.
- ✓ Ik vind dat onderzoek zo vervelend en ik weet niet waarom dat altijd nodig is. Kun je mij dat uitleggen en noodzakelijk onderzoek dan direct doen als ik binnenkom, dan is het maar gedaan.

DON'TS

- ✗ Doe geen onnodig of dubbel onderzoek.
- ✗ Maak geen standaardafspraken alleen omdat de richtlijn dat voorschrijft.
- ✗ Denk bij mogelijke behandelopties niet alleen aan het hier en nu maar ook aan mijn toekomst. Past het in mijn dromen voor later?



TIPS

- 👍 Wijs kind & gezin op het hulpmiddel "3 goede vragen" voor volwassenen en kinderen www.3goedevragen.nl/kinderen
- 👍 Gebruik het Handboek Kinderparticipatie van Stichting Kind en Ziekenhuis als hulpmiddel. www.kindenziekenhuis.nl/handboek
- 👍 Wijs kinderen op onze website www.rechtenalsziekkind.nl zodat ze meer kunnen leren over hun rechten in de zorg.
- 👍 Bekijk onze Handvesten Kind&Ziekenhuis en Kind&Zorg www.kindenziekenhuis.nl/handvest
- 👍 Bekijk wat kinderen hebben gekozen als de 10 belangrijkste vragen als het gaat over hun ziekte of aandoening. www.kindenziek.nl



Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Stichting Kind en Ziekenhuis
info@kindenziekenhuis.nl | 030 291 67 36 | www.kindenziekenhuis.nl
www.jadokterneedokter.nl | www.mijnrechtenalsziekkind.nl

* Waar in de handreiking staat 'kind' wordt bedoeld alle kinderen en jongeren. Waar in de handreiking staat 'ouders' wordt bedoeld ouders of wettelijke verzorgers van het kind.

Niets uit dit document mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautoriseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Stichting Kind en Ziekenhuis.©