

'Minder angst, minder stress, minder pijn'

De kracht van positief suggestief taalgebruik is zo groot bij het reduceren van angst en pijn bij patiënten op de spoedeisende hulp, dat SEH-artsen Eveline Terwindt en Jeroen van Roosmalen ervoor pleiten deze methode op te nemen in de basisopleiding voor zorgverleners. „De patiënt ervaart minder stress, angst en pijn. Procedures verlopen daardoor sneller met een betere ervaring voor de patiënt.”

De negenjarige Pieter komt binnen op de Spoedeisende hulp (SEH) van het Rode Kruis Ziekenhuis in Beverwijk. Hij was met zijn grote broer op weg naar hockey en viel toen hij een wielie probeerde te maken met zijn fiets. De duim van zijn linkerhand staat scheef, is heel dik en doet veel pijn.

De SEH-verpleegkundigen en SEH-arts Jeroen van Roosmalen vangen hem op. Ze nemen de tijd voor Pieter en zijn ouders, laten hem uitgebreid vertellen over de valpartij en vele andere avonturen, geven hem een brandweerwagen cadeau en al doende winnen ze zijn vertrouwen en raakt hij op zijn gemak.

De duim blijkt gebroken en moet worden gezet. Ondanks verdoving en pijnlijke ervaring. Het

behandelend team van Pieter zorgt echter voor afleiding en stelt voor om samen een liedje te zingen, terwijl Van Roosmalen de duim gaat zetten. De keus valt op 'Zwemmen in Bacardi Lemon', een van de favorietjes van Pieters grote broers. Met lange snikkende halen zingt Pieter 'een echte tijger is niet te temmen', en de duim staat weer recht. „Het deed best wel pijn, maar nu niet meer”, zegt hij. „Mag ik blauw gips?”

„Hoe je de patiënt behandelt is essentieel”, legt Jeroen van Roosmalen later uit. „Je komt binnen als iemand op zijn kwetsbaarst is; vaak angstig, of onzeker en in stress. Als arts kun je het maken voor die patiënt en de familie door de manier waarop je met ze omgaat. Dat geldt in alle situaties, ook in een verdrietige of als er een dierbare overlijdt. Ze moeten ge-



Eveline Terwindt en Jeroen van Roosmalen: „Ze moeten gehoord en gezien worden. De taal die gebruikt wordt is daarbij van groot belang.”

JJFOTO/VINCENT DE VRIES

„De eerste tien seconden in de ontmoeting zijn essentieel

hoord en gezien worden. De taal die gebruikt wordt is daarbij van groot belang.”

„De eerste tien seconden in de ontmoeting tussen arts en patiënt zijn essentieel”, legt SEH-arts Eveline Terwindt uit. „Veel van die eerste tien seconden is non-verbaal. Hoe je als arts binnenkomt, op gelijke hoogte contact legt met de patiënt. Je probeert op één lijn te komen, overeenstemming met de patiënt te bereiken. Dat je met elkaar een klik hebt. Als je op die manier het vertrouwen weet te winnen kun je met goed gekozen woorden verder gaan om samen naar het doel toe te werken. De patiënt beslist mee; ook kinderen. Dat geeft een gevoel van autonomie. Het positieve taalgebruik - de goed gekozen woorden - als onderdeel van pijn-, stress- en angstreductie is van groot belang.”

De hectische SEH is voor Terwindt en Van Roosmalen een favoriete werkplek. „Je werkt er als team en het gaat van relatief simpele problematiek zoals het behandelen van een botbreuk of een wond tot complexe zorg zoals een hartinfarct, beroerte of ernstig trauma waarbij invasieve procedu-

res, zoals het plaatsen van een thoraxdrain of intubatie, onderdeel zijn van de behandeling. Wij hebben een generalistisch vak, we weten van alle onderdelen het acute stuk.”

„Een jaar of vijf geleden in het Spaarne Gasthuis probeerde ik ook de kinderen naar de SEH te krijgen, daar werden tot dan toe alleen volwassenen geholpen”, vertelt Terwindt. „Een van de kinderartsen zei tegen me: 'Als je dat be-

langrijk vindt, dan hoort daar ook de juiste manier van communiceren bij met kind en ouders'. Op die manier kwam ik uit bij een training in angst en pijnreductie door non-verbale communicatie en suggestief taalgebruik. Als je een patiënt op z'n gemak weet te stellen ervaart deze veel minder stress en pijn.”

Taalgebruik

„Ik volgde deze training en terug op een drukke SEH de volgende dag, kwam er een mevrouw binnen met een schouder uit de kom. Ze had veel pijn en was duidelijk niet op haar gemak. Ik ging bij haar staan, en gebruikte mijn net aangeleerde techniek via een andere manier van mijn taalgebruik. Ik liet haar vertellen over waar zij liever wilde zijn in gedachten, precies zoals ik de dag ervoor had geleerd. Het resultaat was verbluffend: De vrouw ontspande zo goed, dat ik voor ik het wist haar arm weer terug had geplaatst. Ik wist toen nog niet dat het zo goed zou werken; ik zag meteen veel meer mogelijkheden. Mijn ervaring na die scholingen was zo positief: Procedures verliepen makkelijkker

„Je komt binnen als iemand op zijn kwetsbaarst is

aan bod komt. Woorden en taal hebben lading.”

Van Roosmalen: „Natuurlijk is er wetenschappelijk onderzoek over de communicatie in medische teams. Bijvoorbeeld naar hoe een negatieve toon van communicatie binnen een medisch team de prestaties van dat team beïnvloedt. Dat zette mij juist aan het denken over hoe essentieel communicatie is, maar dan in positieve zin. Hoe kom je als arts de behandelkamer binnen? Wat is de eerste indruk die je maakt? Hoe gedraag je je non-verbaal? Het is een belangrijk aspect van ons vak en komt mijns inziens te weinig aan bod in onze opleidingen”, zegt hij. „De methode die Eveline onderwijst zorgt voor reductie van pijn en angst waardoor minder medicatie nodig is om onze patiënten comfortabel te krijgen. Dit is wetenschappelijk onderbouwd.”

Van Roosmalen: „Als arts kan ik een patiënt onderzoeken, echter het verhaal dat de patiënt vertelt is vaak het belangrijkste instrument dat ik heb. Deze anamnese is een zeer belangrijk deel van het stellen van de diagnose, dat moet je dus zo goed mogelijk uitvoeren. En hoe

Voice4Comfort

„We zijn naast Skills4Comfort ook begonnen met Voice4Comfort waarbij we mensen in andere talen kunnen bereiken en ontspanning kunnen aanbieden om even vrij te komen van stress, spanning en angstige momenten. Dit is iets wat wij bijvoorbeeld aanbieden voor vluchtelingen. Het idee kwam voort uit alle vluchtelingen die Oekraïne ontvluchten, de eerste luisteroefeningen die nu op de site staan zijn in het Oekraïens, vertaling in andere talen zal volgen.”
www.voice4comfort.com
www.skills4comfort.nl

meer stress, angst en onzekerheid, des te moeilijker dat belangrijke gesprek verloopt.”

Terwindt: „Rust nemen, contact maken, de manier waarop je iets verwoordt, je houding; al die dingen spelen een rol. Niet alleen op de SEH, maar ook in de periode erna. In het geval van de schouder uit de kom is er geen medicatie nodig, hoeft de patiënt niet aan de monitor en de handeling verloopt soepel en snel. Ik zie zulke patiënten soms vrolijk zwaaiend weer weggaan. Ze hebben minder pijn, minder stress en achteraf minder angst.”

Scholingen

Terwindts interesse was dan ook gewekt in hoe pijnverwerking werkt en hoe wij die positief kunnen beïnvloeden. Ze deed zelf meer inhoudelijke verdieping op tijdens scholingen onder andere in de VS. Met vier collega's richtte ze in Nederland Skills4Comfort op. Zij geven trainingen vooral aan medisch personeel dat patiëntcontact heeft. „We zijn gestart met een eendaagse praktisch toepasbare cursus Skills4Comfort. In het Spaarne Gasthuis hebben wij destijds de eerste pilot gegeven, inmiddels zijn er al veel instellingen, zoals tandartsklinieken en andere ziekenhuizen of afdelingen die de scholing hebben gevolgd, van de hulpverlener die het eerste contact met de patiënt heeft tot het eind, als de patiënt ook weer het ziekenhuis verlaat. In sommige instellingen is het een ziekenhuisbreed aangeboden cursus geworden.”

„Ik kwam pas later in aanraking met de methode en ik kende Eveline tot dat moment ook nog niet”, zegt Van Roosmalen. „Mijn collega Fabienne Roosien had het initiatief genomen voor onze training. De gehele SEH van het RKZ werd geschoold. Ten tijde van de training was ik zo goed als direct overtuigd en gaf aan dat dit thuis hoort in de basisopleiding van zorgverleners. Juist vanuit de gedachte dat we de beste zorg willen geven.”

Terwindt wordt nog steeds zelf wel eens verrast door de vondsten van collega's. „Mijn dochter had een ontstoken teen waar een korstje af moest. We gingen ermee naar de chirurg, een beer van een kerel. Hij zei tegen m'n dochter: 'Als ik had geweten dat jij langs zou komen had ik mijn balletpakje aangehouden'. De aandacht was meteen niet meer bij die teen maar vol verwondering bij de chirurg. Balletpakje? 'Jaja, dat hangt in mijn kantoor'. Mijn dochter was zo perplex, het contact was er, al pra-

tend over dansen en ballet (haar grote hobby) was het vertrouwen er duidelijk, en de aandacht bij iets anders dan de ingreep. De korst ging er af, even zei ze au maar in de gang herhaalde ze de chirurg: 'Heb je dat gehoord? Die dokter draagt normaal een balletpakje tijdens zijn werk!' Over de pijnlijke ingreep heeft ze het nooit meer, wel over de dokter in zijn roze balletpakje.”

Van Roosmalen laat een klein knuffelbeertje zien. „Die gebruik ik geregeld bij kinderen om het eerste contact te leggen en vertrouwen te winnen en vervolgens om af te leiden. Als ze naar huis gaan nemen ze het knuffeltje mee. Als er bijvoorbeeld een verdoving moet worden gezet gebruiken we de buzzy, een lieveheersbeestje. Het is een armbandje dat kan trillen en het heeft een koude element dat de zenuw afleidt zodat het kind minder pijn voelt.”

„Vertrouwen is de basis van alles”, zegt Terwindt. „Zelfvertrouwen en vertrouwen van de patiënt in de arts en de verpleegkundigen. De kracht van taal is het belangrijkste en daarnaast kun je op maat zulke hulpmiddelen inzetten en uiteraard medicatie en andere middelen om het comfort van de patiënt te verhogen.”

Leerkrachten

„We bieden de eendaagse cursus aan voor het geven van vaardigheden aan doktersassistenten, verpleegkundigen, medisch pedagogisch medewerkers, artsen maar ook bijvoorbeeld leerkrachten die binnen de zorg werken. Zodat het hopelijk in de toekomst een standaard en algemeen gewaardeerde manier is van werken met patiënten”, vertelt Terwindt. „Het kost ook niet meer tijd; soms is tijd nemen een investering om iets daarna sneller of beter te laten verlopen voor patiënt en hulpverlener. Na de eendaagse scholing zijn er vervolgtrajecten mogelijk, ook online. Ik hoop dat we een cultuurverandering kunnen bewerkstelligen zodat we deze kennis in de toekomst allemaal als vanzelfsprekend toepassen in de zorg. Als een onbewuste vaardigheid. Het aller-mooiste zou het zijn als deze methode in de basisopleiding van hulpverleners wordt opgenomen, dan hoeft er ook niet meer later iets afgeleerd en opnieuw aangeleerd te worden. Als iedereen de skills bezit dan is Skills4Comfort misschien wel overbodig geworden en is onze missie geslaagd.”

Friso Bos



FOTO JJFOTO/VINCENT DE VRIES