

Zorg dragen voor kankerpatiënten, hun naasten en jezelf.

Een wegwijzer
voor zorgverleners
in de thuiszorg.



Colofon

Deze waaier is een uitgave van het Cédric Hèle instituut en Kom op tegen Kanker.

Tekst: Kleo Dubois
en Sara Dehandschutter

Eindredactie: Marlies Verdoodt

Lay-out: Circuze

V.U: Wim Distelmans, Bruul 52/4,
2800 Mechelen

Uitgave: juni 2018

De waaier kan aangevraagd worden
op volgende websites:

www.chicom.be

www.komoptegenkanker.be



*Deze waaier is geïnspireerd op de dementiewijzer
van het expertisecentrum dementie Memo.*

Mijn cliënt



Mijn cliënt kreeg te horen dat hij kanker heeft. Wat brengt dat bij hem teweeg?

Dit is een **schokkende ervaring**:

- het roept heftige emoties op;
- het komt plots en onverwacht;
- het nieuws maakt bang voor de dood.

Als je cliënt erover wil praten, kan je volgende vragen stellen:



'Kreeg je genoeg informatie van de arts?'

'Zijn er mensen bij wie je hiermee terecht kan?'

'Wil je er met mij over praten?'

Mijn cliënt



Iedereen reageert anders op slecht nieuws. Hoe ga ik daarmee om?

De reacties en gevoelens van je cliënt kunnen je onzeker maken of laten schrikken. Goed om weten is dat alle reacties **normaal** zijn in zo 'n **abnormale situatie** en dat ze verschillen van persoon tot persoon. Zo kan iemand bijvoorbeeld:

- kwaad zijn op de kanker/de dokter;
- verdrietig zijn;
- er niet over willen praten;
- er net veel over praten;
- ongeduldig worden en veel van je gaan eisen.



- **Laat je cliënt vertellen. Probeer 'er te zijn'.**
- **Zeg dat het een moeilijke situatie is en dat iedereen er op zijn manier mee omgaat.**
- **Vraag hoe jij of een andere zorgverlener iets kan betekenen.**

Mijn cliënt



Hoe reageer ik op de gevoelens van mijn cliënt?

Luister naar je cliënt. Als hij zich **begrepen** en **gehoord** voelt, zal zijn gevoel minder heftig worden.

Het is belangrijk te benoemen wat je ziet en te vragen of dat klopt:



'Ik zie dat je hier ... van wordt.

Is dat zo?'

'Het lijkt alsof je Klopt dat?'

Stel je cliënt gerust dat zijn gevoelens - hoe moeilijk ook - heel **normaal** zijn.



Verberg je eigen gevoelens niet. Laat zien dat je meeleeft, maar ga er niet te ver in. Als je niet weet hoe te reageren, zeg dan gerust:

'Ik weet niet goed wat zeggen, ik word hier even stil van.'

Mijn cliënt



Wat kan ik doen als mijn cliënt kwaad op me is of zich storend gedraagt?

Meestal is de cliënt niet boos op jou, maar op de **situatie**. Je kan hem ondersteunen door te zeggen dat dat begrijpelijk is en volgende vragen te stellen:



'Wat maakt jou het meest kwaad?'

'Wat heb ik niet goed begrepen?'

'Wat kan ik voor je doen?'

Dat wil niet zeggen dat je geen **grenzen** mag stellen. Zeg bijvoorbeeld:



'Ik zie dat het moeilijk is voor jou, maar ik doe er alles aan om zo goed mogelijk voor jou te zorgen.'



Als je cliënt over je grenzen gaat, neem je best contact op met je leidinggevende. Het is belangrijk dat jij veilig en in goede omstandigheden je werk kan doen.

Mijn cliënt



Hoe ga ik om met een cliënt die andere waarden of een ander geloof heeft dan ik?

Je cliënt kijkt misschien op een andere manier naar het leven dan jij. Het kan zijn dat hij zijn **ziek zijn anders beleeft**. Opvoeding, cultuur, geloof of ervaring kunnen hier een rol in spelen. Dat betekent niet dat je elkaar niet kan begrijpen.

Het is belangrijk dat je respecteert hoe je cliënt ermee omgaat.



Om zijn ideeën rond ziek zijn beter te leren kennen, kan je volgende vragen stellen:

'Wat betekent ziek zijn voor jou?'

'Hoe gaat jouw familie ermee om?'

'Hoe wil je graag dat ik hiermee omga?'

Mijn cliënt



Wat doe of zeg ik als mijn cliënt over zijn levenseinde spreekt?

Praten over **sterven** kan ongemakkelijk voelen. Toch is het belangrijk te luisteren naar je cliënt.

Deze vragen kunnen je daarbij helpen:



'Wat wil je nog doen voor je overlijden?'

'Hoe hoop je dat het zal verlopen?'

'Wat wil je zeker niet? Wat wel?'



Hoe sta jij zelf tegenover de dood? Daar bewust over nadenken kan je helpen om je cliënt te begrijpen.

De naasten

Partner, kinderen, familie, vrienden
en buren van de cliënt



Hoe geef ik aandacht aan de gevoelens van de naasten van mijn cliënt?

De omgeving begrijpt en verwerkt het slechte nieuws soms op een **ander tempo**. Sommigen hebben meer tijd nodig, anderen zijn al een stapje verder dan je cliënt.

Vaak zet een naaste zich op de tweede plaats en **durft geen hulp te vragen**. Misschien vindt hij dat alle aandacht naar de zieke moet gaan en voelt hij zich schuldig als hij over zijn eigen noden en problemen praat.



Probeer de naasten eens apart te nemen en te vragen hoe het met hen gaat. Vaak willen ze de zieke sparen, zeker in zijn bijzijn.

De naasten

Partner, kinderen, familie, vrienden
en buren van de cliënt



Hoe kan ik omgaan met verschillende reacties binnen een gezin?

Reacties kunnen heel **uiteenlopend** zijn:

- sommigen zijn er niet mee bezig - anderen piekeren net heel hard;
- sommigen willen niet alleen zijn - anderen zonderen zich af en willen geen hulp;
- sommigen vallen stil - anderen gaan er juist erg actief tegenaan.



Spreek gerust uit dat het normaal is dat iedereen anders omgaat met moeilijke situaties.

De naasten

Partner, kinderen, familie, vrienden
en buren van de cliënt



Wat als er niet over gesproken wordt in het gezin?

Als je merkt dat er **niet** over het nieuws **gesproken** wordt, kan je volgende vragen stellen:



'Vinden jullie het moeilijk om over de ziekte te praten?'

'Kennen jullie iemand die hierbij kan helpen?'

'Kan het zijn dat jullie elkaar willen sparen?'



Respecteer hierin alle gezinsleden en **overleg** eventueel met collega's of je leidinggevende hoe je hier best mee omgaat.

De naasten

Partner, kinderen, familie, vrienden
en buren van de cliënt



Wat als er kinderen in het gezin zijn?

Vraag na bij de cliënt of de kinderen op de hoogte zijn.

Hou rekening met hun aanwezigheid als je met je cliënt praat.

Als je voelt dat de kinderen extra steun nodig hebben, probeer dat dan te bespreken met je cliënt.



Maak je je zorgen over de kinderen, praat er dan over met je leidinggevende.

De naasten

Partner, kinderen, familie, vrienden
en buren van de cliënt



Hoe steun ik een gezin dat een dierbare gaat verliezen?

Soms kom je bij een gezin waar iemand **gaat overlijden**. Dat brengt verdriet en vragen met zich mee.

Wat kan hen helpen?

- je kan het gezin aanmoedigen samen nog kleine, warme momenten te beleven;
- zo maken ze herinneringen die ze kunnen bewaren (bv. in een levensboek);
- praat met het gezin over het afscheid.



Als het gezin vragen heeft over het afscheid, stel hen dan voor dat ze dit kunnen bespreken met het team palliatieve zorg of met de huisarts.

De naasten

Partner, kinderen, familie, vrienden
en buren van de cliënt



Hoe steun ik de nabestaanden van een gezin dat een dierbare verloren is?

Wat zeg je tegen de naaste(n) als iemand van het gezin overleden is? Wat zijn **kleine dingen** die je kan doen?

- spreek oprecht je medeleven uit;
- een klein gebaar kan veel betekenen (een kaars aansteken, een kaartje);
- blijf interesse tonen voor het verlies, ook langere tijd nadien;
- probeer oprecht te luisteren en aandacht te geven aan de nabestaanden;



Vraag wat jij concreet voor hen kan betekenen.

Ikzelf als zorgverlener



Hoe ga ik om met stress?

Soms ben je bang iets niet goed te doen, heb je weinig geduld met je cliënt of het gevoel dat je het niet kan volhouden. Als deze gedachten of gevoelens blijven hangen, kan dat een **signaal van stress** zijn.

Een korte periode van stress kan geen kwaad, maar het mag niet blijven duren. Om je werk te kunnen volhouden, is het belangrijk een evenwicht te vinden tussen werk en **ontspanning**.



Neem de tijd voor een activiteit die je helpt je hoofd leeg te maken en waar je energie uit put (bv. sporten, wandelen, een hobby, een uitstap ...). Verzorg ook je nachtrust.

Ikzelf als zorgverlener



Het wordt me te veel, hoe komt dat?

Zorgen voor cliënten weegt soms zwaar. Je steekt veel energie in je job en je wordt vaak geconfronteerd met pijn en verdriet.

Het is dan ook belangrijk **goed voor jezelf te zorgen**.



Ga na wat jij nodig hebt en bij wie je terecht kan om je hart te luchten. Bespreek je zorgen met een partner, familielid, vriend(in), collega of met je leidinggevende.

Ikzelf als zorgverlener



Aan welke signalen merk ik dat het mij te veel wordt?

Als je deze signalen bij jezelf (of bij een collega) herkent, vraag dan **extra hulp**:

- geen medeleven meer voelen of te veel meeleven;
- slapeloosheid;
- constante stress en angst;
- negatieve houding;
- twijfelen aan jezelf;
- prikkelbaarheid;
- vermoeidheid;
- niet meer genieten van vrije tijd;



Luister naar deze signalen en praat erover met mensen die je vertrouwt. Misschien volstaat het dat ze naar je luisteren, misschien wil je graag advies.

Ikzelf als zorgverlener



Nee zeggen, mag dat wel?

Soms vragen cliënten dingen die niet binnen jouw mogelijkheden liggen. Het kan je in een moeilijke positie brengen. Toch is het belangrijk je **grenzen** aan te geven.

Ga hierover in gesprek met je cliënt en vertel wat hij van jou kan verwachten en wat niet.



Verwijs je cliënt door naar iemand bij wie hij dan wel terecht kan (zie aan de andere zijde: 'informatie voor zorgverleners').

Ikzelf als zorgverlener



Had ik meer kunnen doen?

Als je het gevoel hebt dat je meer zou willen doen maar het kan of mag niet, is het normaal dat je je **machteloos** voelt. Je vindt dat je meer had kunnen doen.

Deel dit gevoel met je leidinggevende. Misschien kunnen andere zorgverleners ingeschakeld worden.



Sta eens stil bij wat je wél voor je cliënt hebt gedaan. Een klein gebaar kan zo 'n groot verschil maken.

**Jouw grote zorg
voor kleine dingen**

DANKJEWEL!



Communicatietips in de zorg voor een cliënt met kanker



Een woordje uitleg

Als verzorgende, thuisverpleegkundige, sociaal werker, huisarts ... in de **thuiszorg** kom je steeds meer in contact met **cliënten met kanker**. Zij krijgen vaak slecht nieuws te horen bij hun diagnose, tijdens de behandeling of daarna. Hoe reageer je hierop? Hoe ga je om met hun emoties? Hoe hou je rekening met de naasten? Met deze waaiër willen we jou concrete tips geven over **hoe je er kan zijn voor je cliënt**, nadat hij ¹ slecht nieuws heeft gekregen. Zonder daarbij **jezelf** te vergeten.

De waaiër kwam tot stand dankzij de **medewerking** van: Bond Moyson Thuisverpleging - Thuiszorg Vleminckveld - Socialistische Mutualiteit - Familiehulp - Wit-Gele Kruis Vlaams-Brabant.

Wij danken voor hun kritische **lectuur**: Sofie Adriaensens, Titia Dergent, Annemie Mees, Hans Neefs, Glenn Teirlinck, Lieve Vanderlinden, Yolis Van Dorselaer, Kirsten Van Nieuwerburgh-Marchand, Ria Verstricht.

1. Om de helderheid van de tekst te bewaren, wordt 'de cliënt' benoemd als 'hij'. Met deze aanduiding willen we echter niemand uitsluiten, ze verwijst in deze context dus naar M/V/X.

Hoe ga ik in gesprek met een cliënt die slecht nieuws kreeg?

Je kan een **gesprek** bijvoorbeeld starten met:



Maar dring niet aan als je cliënt er niet over wil praten.



Welke vragen stel ik?

Stel **concrete vragen**, die zijn makkelijker te beantwoorden dan waarom-vragen:



'Wat heeft de dokter je verteld?'

'Wat ging er toen door je heen?'

'Hoe voel je je nu?'

'Weet je al wat de volgende stappen zijn?'



Ik heb niet veel tijd om te praten, maar wil wel tonen dat ik aandacht heb voor mijn cliënt. Hoe doe ik dat?

Ga zitten, als dat kan. Draai je naar je cliënt toe, maak oogcontact.

Neem even de tijd om te luisteren: probeer je cliënt pas na 3 minuten² te onderbreken. Je kan dan zeggen:



'Ik zou graag nog langer naar je luisteren, maar ik moet ook nog verder werken.'

2. Drie minuten lijkt heel kort, maar ook een gesprekje van een paar minuten toont je aandacht en luisterbereidheid. Onderzoek wijst uit dat cliënten vaak al na 14 seconden worden onderbroken.

Hoe laat ik voelen dat ik meeleeft?

Het is belangrijk dat je cliënt je medeleven voelt, dat is niet hetzelfde als medelijden.

Je kan je **medeleven** uiten door te luisteren naar en te reageren op wat je cliënt zegt:



'Ik merk dat dit heel moeilijk is voor jou.'

'Dit moet geen gemakkelijk nieuws zijn voor jou.'

Vertel geen verhalen van andere mensen of jezelf, **luisteren is genoeg**.

Probeer je cliënt niet te overtuigen dat het allemaal wel meevalt of goedkomt.



Hoe reageer ik als praten moeilijk wordt?

Je **rustige aanwezigheid** is vaak belangrijker dan woorden.

Stilte kan ook goed zijn. Zo kan de cliënt zijn gedachten en gevoelens op een rijtje zetten.

Een **steunende aanraking** kan helpen, als jullie je er allebei goed bij voelen.



Hoe reageer ik als mijn cliënt heel emotioneel wordt?

Als het nieuws hard aankomt, kan je concrete vragen stellen die je cliënt helpen weer **grip** te krijgen op de situatie. Bijvoorbeeld:



'Hoe ben je de voorbije uren doorgekomen?'

'Aan wie ga je dit vertellen?'

'Bij wie kan je straks terecht?'



Wat als ik niet weet wat zeggen?

Het is niet erg dat je soms de 'juiste' woorden niet vindt of **niet goed weet wat zeggen**. Door dat uit te spreken, toon je evengoed je betrokkenheid:



'Ik weet niet goed wat ik moet zeggen.'

*'Wat je vertelt, raakt me.
Ik ben er stil van.'*



Hoe kan ik laten zien dat ik mijn cliënt steun?

Laat je cliënt weten dat hij er **niet alleen** voor staat. Dat kan bijvoorbeeld zo:



'Ik vind het heel erg voor jou, wat kan ik voor je doen?'

'We zullen samen kijken wie jou het best verder kan helpen.'

'Je mag me altijd vragen stellen.'



Hoe neem ik afscheid van mijn cliënt wanneer hij gaat sterven?

Neem **even de tijd** om naast je cliënt te gaan zitten.

Je kan vertellen hoe het voor jou was om bij hem te werken, je kan herinneringen ophalen of gewoon even samen zwijgen als praten moeilijk is.

Aan het einde van het gesprek kan je zeggen dat dit misschien de laatste keer is dat jullie met elkaar praten.

Je kan je **waardering** uiten in woorden of in een fysiek gebaar als dat klopt voor jou en voor je cliënt.



Praktische informatie



Hulplijnen voor zorgen en vragen over kanker

Kankerlijn 0800 35445

www.allesoverkanker.be/hulplijnen

Kankerinfo 0800 15802



Informatie voor zorgverleners

Organisaties palliatieve zorgen

www.forumpalliatievezorg.be

www.palliatief.be

Doorverwijzing

www.desocialekaart.be

www.geestelijkgezondvlaanderen.be

www.caw.be

Psychologen

www.kanker.be/adressen

www.vind-een-psycholoog.be

Tolken

www.integratie-inburgering.be/sociaal-tolken-en-vertalen

Netwerk versterken

www.lusvzw.be



Informatie over kanker

Nuttige websites

www.allesoverkanker.be

www.kanker.be

www.mantelzorgers.be

www.zelfhulp.be (lotgenotencontact)

Jongeren en jongvolwassenen

www.kankercounteren.be

(o.a buddywerking, activiteiten ...)

www.flaya.org (lotgenotengroep)

www.care4aya.be

Boeken over kanker

www.allesoverkanker.be/boeken

www.chicom.be/infotheek



Als je meer wil weten over

Levensindegesprekken, vroegtijdige zorgplanning en euthanasie

www.leif.be

www.vzpwvl.be

www.alsjenietmeerbeterwordt.nl

www.doodgewoonbespreekbaar.nl

Rouw

www.referentiepuntrouwenverlies.be

Bij hulpverleners:

www.supervisionair.nl/wp-content/uploads/ROUW-BIJ-HULPVERLENERS-LK.pdf

Zelfzorg

'Beter zorgen voor jezelf' - Marc Buelens

'Ik ben (het) zo moe!' - Hilde Mariën

'Omgaan met stress en Burn-out' - B. Verkuil

Wat is zelfzorg voor mij (check-list):

www.markluyten.be/Zelfzorg.htm

Voor en over kinderen

Tips en boeken over praten met kinderen

www.allesoverkanker.be/als-u-als-ouder-ziek-wordt-met-kinderen-praten-over-kanker

www.allesoverkanker.be/boeken#spring-naar-voor-kinderen

www.kanker.be/pati-ntenhulp/kanker-hoe-vertel-ik-dat-aan-de-kinderen

www.kanker.be/sites/default/files/boekenlijst_0.pdf

Website voor kinderen

www.kankerspoken.nl





Opleidingen

Als zorgverlener kan je voor opleidingen rond psychosociale thema's in oncologie terecht bij **het Cédric Hèle instituut**. We bieden een vast aanbod aan communicatie-opleidingen en vormingen rond verschillende thema's in de zorg voor kankerpatiënten.

Daarnaast zijn er modules specifiek gericht op de **thuiszorg** en kan er een **aanbod op maat** aangevraagd worden.

Op ons online forum krijg je een overzicht van studiedagen, vormingen en congressen van het CHI en van andere organisaties.

www.chicom.be



