



Protocol: Empathische Communicatie

Kern: In de zorg komen we dagelijks situaties tegen waarin een patiënt een opmerking maakt waar je niet direct een pasklaar antwoord op hebt. Dit protocol biedt handvatten om op deze momenten professioneel, empathisch en transparant te reageren.

Onze Kernwaarden in Communicatie:

1. **Validatie:** Erken het gevoel van de patiënt zonder direct in de verdediging te schieten.
2. **Transparantie:** Wees eerlijk over wat we wel en niet weten.
3. **Partnerschap:** We zoeken samen naar de beste weg vooruit

Situatie/Reactie Patiënt	Professioneel Antwoord van de Zorgverlener
1. De 'Google' check: "Ik heb op internet gelezen dat deze behandeling helemaal niet werkt."	"Het is heel begrijpelijk dat u zelf op onderzoek uitgaat. Er staat veel informatie online die beangstigend kan zijn. Zullen we samen kijken naar de bronnen die u heeft gevonden, zodat ik kan uitleggen hoe dat zich verhoudt tot uw specifieke situatie?"
2. Ongeduld bij herstel: "Ik loop hier nu al drie weken en ik merk nog steeds geen verschil. Schiet dit wel op?"	"Ik begrijp uw frustratie; het liefst ziet u direct resultaat. Herstel verloopt helaas niet altijd in een rechte lijn. Laten we de voortgang die we tot nu toe hebben geboekt eens doornemen en kijken of we de verwachtingen moeten bijstellen."
3. De 'Buurvrouw' methode: "Mijn buurman nam een supplement en was binnen een dag genezen. Waarom doen we dat niet?"	"Wat fijn dat het voor uw buurman werkte! Ieder lichaam reageert anders. Mijn advies is gebaseerd op wetenschappelijk onderbouwde methoden voor uw specifieke klacht, maar ik sta er altijd voor open om te bespreken waarom we bepaalde keuzes maken."
4. Kosten/Verzekering: "Waarom is dit zo duur? Jullie verdienen er zeker goed aan?"	"Ik begrijp dat de kosten een zorg voor u zijn. De tarieven zijn gebaseerd op de kwaliteit van de zorg, de expertise en de materialen die we gebruiken. Laten we samen kijken naar de dekking van uw verzekering, zodat u niet voor verrassingen komt te staan."
5. Wachttijden: "Ik zit hier al twintig minuten te wachten, mijn tijd is ook kostbaar."	"U heeft helemaal gelijk, excuses voor het wachten. Soms heeft een patiënt voor u net iets meer tijd of spoedzorg nodig. Ik wil u diezelfde onverdeelde aandacht geven, dus ik waardeer uw geduld enorm."

Situatie/Reactie Patiënt	Professioneel Antwoord van de Zorgverlener
6. Chronische pijn/Geen genezing: "Gaat dit ooit nog wel over? Ik word hier moedeloos van."	"Ik hoor hoe zwaar dit voor u is en die moedeloosheid is heel menselijk. Hoewel ik geen 'magische knop' heb om het direct te laten verdwijnen, ben ik er wel om samen met u te kijken hoe we de kwaliteit van uw leven zo hoog mogelijk kunnen houden."
7. Twijfel aan diagnose: "Weet u het wel zeker? Ik denk dat u er naast zit."	"Het is belangrijk dat u vertrouwen heeft in de diagnose. Als u twijfels heeft, neem ik die serieus. Wilt u delen wat u precies dwarszit? Indien gewenst kunnen we ook de mogelijkheden voor een second opinion bespreken."
8. Weerstand tegen leefstijl: "Ik kan echt niet stoppen met [roken/suiker/stress]. Dat is voor mij onmogelijk."	"Ik hoor dat dit een enorme opgave voor u is. Verandering is ook ontzettend moeilijk. Zullen we de lat iets lager leggen en kijken naar een kleine eerste stap die wel haalbaar voelt voor u?"
9. Angst voor bijwerkingen: "Ik heb de bijsluiter gelezen en ik durf dit middel echt niet in te nemen."	"Het is goed dat u kritisch bent. Bijsluiters noemen vaak alle mogelijke scenario's. Zullen we de belangrijkste risico's afwegen tegen de voordelen die dit middel voor uw herstel kan hebben?"
10. Vage klachten: "Ik voel me gewoon 'niet lekker', maar ik kan niet precies zeggen wat het is."	"Dat onbestemde gevoel is een belangrijk signaal van uw lichaam. Ook al is het nu nog niet in een hokje te plaatsen, we nemen het serieus. Laten we een dagboekje bijhouden om te kijken of we patronen kunnen ontdekken."