

Gesprekswijzer bij telefonische consulten tijdens coronapandemie

Een telefonisch consult met patiënten heeft een andere dynamiek dan wanneer patiënten fysiek op het spreekuur zijn. Dit geeft soms moeilijkheden.

Hierbij geven wij een aantal suggesties voor het telefonisch gesprek met Ketenzorgpatiënten. Jij kent je patiënten het beste. Je kunt er daarom uithalen wat voor jullie van toepassing is. Uiteraard kun je ook de controlevragen uit Coordinate volgen. Besteed voldoende aandacht aan het algemeen welbevinden, ga dus “het andere gesprek” voeren. Advanced Care Planning (ACP) en het bespreken van een eventuele ziekenhuisopname of IC-opname door Covid19, is ook van belang.

Algemene vragen, denk aan:

- Hoe gaat het met u in deze tijd?
- Lukt het u nog om uw boodschappen te halen? En heeft u voldoende medicijnen in huis?
- Heeft u hulp nodig? Zo ja, van wie?
- Waar beleeft u juist in deze tijd plezier aan?
- Bent u weleens eenzaam of angstig?

Bij patiënten die werken, kun je vragen naar: stress, spanningen i.v.m. thuiswerken, kinderen die thuis zijn, verlies van baan, financiële problemen, enz.

Astma en COPD specifieke vragen, denk aan:

- Hoe ziet uw dag er nu uit? Met als aandachtspunten:
 - bewegen (hometrainer, rondjes in de tuin, oefeningen voor tv)
 - gebruik medicatie
 - angst, eenzaamheid
 - moeheid, klachten, beperkingen.
- Welke klachten horen normaal bij uw astma of COPD? Voelt het nu anders? Benauwder? Verwijs naar de huisarts zonodig, zie standpunt [CAHAG 31 maart 2020](#).
- Stuur van tevoren een ACQ- of CCQ-vragenlijst en MRC toe (liefst digitaal!) en vraag de patiënt deze in te vullen.
- Vul samen het longaanval actieplan van REDUX of Longfonds in. Zorg ervoor dat de patiënt goed zijn klachten monitort en weet wat hij moet doen om een verslechtering te voorkomen.
- Vraag naar het roken: een crisis is soms een aanleiding om weer te gaan roken. Probeer dit te voorkomen met goede tips.
- Via beeldbellen kun je vragen of de patiënt je wil laten zien hoe hij inhaleert. Anders verwijs je de patiënt naar www.inhalatorgebruik.nl

DM2 specifieke vragen, denk aan:

- Hypo/hyper klachten? Zo ja, welke klachten en wanneer? Is er ook een verklaring voor deze klachten?
- Waar wordt insuline gespoten en hoe? Vraag ook of rotatie van spuitplaatsen wordt gedaan. Vragen of er ook blauwe plekken zijn, etc.
- Benauwdheid/vermoeidheid/kortademig/pijn op de borst/hoofdpijn/dikke enkels?
- Last van de voeten of ogen? Zo ja, welke klachten (bijvoorbeeld pijn in de benen tijdens het wandelen)? Vraag ook naar wondjes.
- Hoe is het rookgedrag en alcoholgebruik?
- Algehele verzorging, mondverzorging.
- Bloeddruk, als de patiënt zelf de bloeddruk kan meten.
- Gewicht, als de patiënt thuis kan wegen.
- Dagcurves, nuchtere glucosewaarde als de patiënt thuis glucose kan meten.
- Bespreken eventuele labuitslagen
- Gesprek samenvatten, dit per mail nasturen en een nieuwe controleafspraak maken.

CVRM specifieke vragen, denk aan:

- Heeft u nu klachten?
- Zo ja, welke klachten?
- Heeft u last van benauwdheid/ vermoeidheid/ pijn op de borst/ hoofdpijn?
- Wat is uw dagindeling op dit moment? Vragen naar beweging, rust-/ slaappatroon en eetpatroon.
- Bespreken van labuitslagen
- Gesprek samenvatten, dit per mail nasturen en een nieuwe controleafspraak maken.

Feiten en adviezen omtrent corona bij chronische patiënten:

	DM2	CVRM	Astma/COPD
Kans op besmetting	Niet groter dan 'normaal'		
Klachten bij besmetting	Normaal patroon	Normaal patroon	Besmetting kan leiden tot verergering van longklachten (longaanval)
Kwetsbaarheid	Kwetsbare personen: kans op ernstigere klachten is groter.		
	Met name patiënten met moeizame glucoseregulatie, andere aandoeningen, complicaties van DM2 en oudere patiënten (70+).		
Aanvullende maatregelen (aanvullend op algemene adviezen van RIVM)	Probeer de conditie op peil te houden; blij bewegen en gezond eten Vermijd zieke mensen en het openbare vervoer		
Ten aanzien van de ziekte	Vaker bloedglucose meten en stabiel proberen te houden (hoge bloedglucose heeft invloed op het afweersysteem)	Voorgeschreven medicatie doorgebruiken	Voorgeschreven medicatie doorgebruiken
Te doen bij lichte/milde klachten:	Blijf thuis en meet regelmatig de temperatuur		
	Drink voldoende. Controleer vaker bloedglucose (kan lastiger te reguleren zijn bij ziekte). Medicatie: alleen matigen bij meting van lage bloedglucose		Klachten laten monitoren bij de huisarts
Wanneer contact met de huisarts?	- Bij erger wordende ziekte - Bij ontwikkelen van koorts (temperatuur >38,0 °C)		
		Bij twijfel over medicijngebruik	Bij verergering van longklachten

Advanced Care Planning voor kwetsbare patiënten

Tijdens telefonische Keten Zorgconsulten besteden veel POH's ook aandacht aan ACP. Dit levert mooie gesprekken op. Stem met de huisarts af of jullie dit beleid gaan uitvoeren en wie de patiënten gaat bellen. Vind je het moeilijk, omdat je bijvoorbeeld nog geen ervaring heb met dit soort gesprekken, oefen dan eerst met een collega via de telefoon. Dan ben je beter voorbereid.

Tips:

Introduceer het onderwerp aan het begin van je gesprek zorgvuldig, geef aan waarom je hier juist nu naar vraagt. Vraag of de patiënt hier met je over wil praten en of dit moment past.

Geef aan dat wanneer de patiënt een duidelijke behandelwens heeft (wel of geen opname in ziekenhuis en/of op de IC) het belangrijk is dat de huisarts en de arts van de Dokterswacht hiervan op de hoogte zijn.

Geef aan dat er niet direct een keuze gemaakt hoeft te worden: "U hoeft niet direct hier een gedachte bij te hebben. Denk er rustig over na en bespreek het eventueel met een naaste".

Benadruk dat een opname op de IC een medische beslissing is. Dus wanneer de patiënt een uitdrukkelijke wens heeft om opgenomen te worden, kan de arts alsnog beslissen dat dit niet mogelijk is.

Er kunnen in dit gesprek ook wensen worden geuit over wel of niet reanimeren. Leg dit gesprek vast onder de ICPC code A20

Informeer de Dokterswacht via het WebHis en/of zet het LSP open.

Plan een vervolfgesprek met de huisarts als de patiënt dat wil.

Voor een uitgebreider handreiking zie [ACP tijdens de coronapandemie](#).

Bronnen / handige links:

<https://www.rivm.nl/coronavirus-covid-19>

www.diabetesfonds.nl

www.dvn.nl/nieuws

[diabeteszorg tijdens covid19 pandemie](#)

www.hareraad.nl

www.hartstichting.nl

www.cahag.nl

www.longfonds.nl/corona-longziekten

thuisarts.nl/corona

<https://www.dvn.nl/nieuws/nieuwsbericht/zelfmanagement-in-quarantaine>

<https://www.voedingscentrum.nl/nl/thema/coronavirus-voeding.aspx>

<https://www.pharos.nl/coronavirus/>