

## Aanbevelingen voor telefonische ondersteuning voor cliënten tijdens de beperkingen van de COVID-19 pandemie

### Samenvatting onderaan het artikel

Telefonische ondersteuning wordt veel gebruikt als psychologische ondersteuning. Deze technologie kunnen gebruikt worden ter ondersteuning van face-to-face contact, maar ook als een op zichzelf staande methode. Het is vooral handig bij mensen met depressie of angsten, of wanneer het moeilijk is om fysieke bezoeken te hebben.

Vanwege de maatregelen die worden genomen door de overheid vanwege het Corona virus kunnen we vooral gebruik maken van telefonische contacten, of via beeldbellen (Skype, Google Hangouts, Facetime).

Hier zijn een aantal tips:

- **Het telefonisch contact is het huisbezoek.** Het belangrijkste in het contact tussen cliënt en hulpverlener is de gelijkwaardigheid. De hulpverlener doet zijn best om empathie over te brengen in het gesprek. Neem genoeg tijd voor de gesprekken en heb een gesprek zoals je normaal tijdens een huisbezoek zou hebben. Vraag hoe diegene omgaat met de onzekerheid en eventuele angst van de maatregelen om thuis te moeten blijven.
- Als je een positieve relatie hebt met cliënten tijdens huisbezoeken, zal dit ook gelden voor als je ze belt. Wanneer er minder goed contact is met een cliënt, of ze doen normaal gesproken de deur niet open, zal dit nu niet veel anders zijn.
- Maak een afspraak voor een nieuw telefonisch contact en zorg dat je regelmatig contact met elkaar hebt.
- **Context van de communicatie.** Neem de tijd om de reden van de maatregelen uit te leggen, zowel telefonisch als op papier. Grijp deze kans om aan cliënten uit te leggen hoe ze voor zichzelf kunnen zorgen tijdens deze pandemie. Benadruk dat ze thuis moeten blijven, uitgezonderd werk, boodschappen doen en medicatie ophalen. Leg uit wat voor maatregelen ze moeten nemen als ze wel de deur uit moeten en hoe ze de kans op besmetting kunnen verkleinen.
- Zorg dat je de juiste informatie communiceert naar cliënten om besmetting te voorkomen, zoals regelmatig handen wassen en thuis blijven. Check of ze de informatie goed begrijpen. En of ze niet informatie van onzuivere bronnen hebben ontvangen. Stel voor om niet te veel nieuws te kijken of via sociale media informatie te verkrijgen.
- Probeer positieve verhalen en beelden te delen van mensen die hersteld zijn van het Corona virus. Deze pandemie kan ook zorgen voor inspirerende verhalen.
- **Manieren van communiceren.** Overleg met cliënten wat voor hen een prettige manier is om te communiceren. Voor het grootste deel zal dit telefonisch zijn, maar vraag ook of ze contact willen via Whatsapp of beeldbellen. Sommigen hebben de voorkeur voor sms, Whatsapp of zelfs via brieven.
- Als er andere mensen aanwezig zijn tijdens het gesprek met de cliënt, check of dit oké is voor de cliënt. Het is altijd beter om een plek te vinden met privacy.

- **Routine.** Plan de telefonische afspraken met cliënten. Als mensen de controle verliezen, kan het helpend zijn om routine te hebben en een beetje controle te voelen.
- Moedig je cliënten aan om een dagplanning te maken, met blokken van tijd. Adviseer ze om een schema te maken met verschillende activiteiten.
- Sluit het telefoongesprek af met het maken van een nieuwe afspraak. Bel de cliënt op de afgesproken tijd.
  
- **Presentie.** Stuur eens een berichtje op een andere tijd dan afgesproken waarin je vraagt hoe ze zich voelen. Wens ze een goedmorgen of een fijne avond, deel een quote of een liedje die je leuk vindt. Het gaat om present zijn en er zijn voor mensen die moeite hebben met de sociale isolatie van deze maatregelen.
  
- **Onderzoek behoeften.** Maak eten, medicatie of hygiënische producten bespreekbaar. Wat hebben ze nodig, hebben ze voldoende eten in huis of de mogelijkheid om dit te verkrijgen.
- Neem genoeg tijd om dit te inventariseren en maak gebruik van onderstaande punten om behoeften in kaart te brengen.
  - a. Schema (bedtijd, eetmomenten)
  - b. Activiteiten (schoonmaken, koken, vrije tijd, ontspanning)
  - c. Sociale contacten (telefoongesprekken gemaakt of ontvangen, andere interacties)
  - d. Gemoedstoestand (snelheid van praten, maken van plannen, angsten)
  - e. Gebruik van middelen
  - f. Hoeveelheid inname eten en medicatie
  - g. Staat van comfort, staat van de woning, interactie met burens
  
- Wees flexibel als het gaat om leefgeld, kijk of je ervoor kunt zorgen dat iemand minder vaak naar buiten hoeft en wellicht flexibeler kan zijn met wat hij of zij koopt.
  
- **Verbinding met anderen.** Dit kan een mooie kans zijn voor cliënten om contact te zoeken met hun naasten, vrienden en familie. Isolatie in huis vergroot de behoefte voor contact en verbondenheid. Dit is een tijd waarin we meer voor elkaar zorgen, je kunt cliënten aanmoedigen dit contact aan te gaan.
  
- **Normaal in een abnormale tijd.** Het is normaal om je alleen, verdrietig, onzeker of angstig te voelen. Het is belangrijk dat deze gevoelens bespreekbaar worden gemaakt en om steun te vragen aan hulpverleners, familie en vrienden.
- Het gesprek kan ook een goed moment zijn om gedachten te identificeren die ongemak veroorzaken bij de cliënt. Continue denken aan het virus kan emotioneel ongemak vergroten. Als de gedachte zijn geïdentificeerd, accepteer ze en deel ze. Je kunt de cliënt de tip geven om ze op te schrijven. Actief luisteren is de belangrijkste methode voor hulpverleners.
  
- **Open vragen.** De gesprekken zijn niet alleen om te vragen hoe het met cliënten gaat. Stel open vragen waarbij zij kunnen aangeven wat ze aan het doen zijn, wat

hun angsten zijn, welke films ze recent gezien hebben, welk boek ze lezen, informatie die ze hebben gekregen. Een telefonische dialoog kan meer diepgang hebben dan een regulier huisbezoek.

- **Connectie met jezelf.** Zoveel tijd thuis doorbrengen kan een kans zijn om doelen te bereiken. Lees een boek, ga bewegen of sporten, kook nieuwe gerechten of ga tekenen. Nodig cliënten uit om een manier te vinden waarbij ze op kunnen gaan in een activiteit.
- Probeer acceptatie van de situatie aan te moedigen en te leven in het hier en nu. Accepteer gevoelens zoals ze komen zonder er tegen te vechten. Probeer met aandacht tegen situaties aan te kijken.
- Bespreek de ongemakken die cliënten ervaren vanwege deze ongewenste situatie en over de lessen die ze hieruit kunnen leren. Probeer negatief om te buigen naar positief.
- Schrijven kan een positief effect hebben op mensen. Dit kan zorgen voor het beter overzien van emoties en kunnen ontspannen. Als ze dit prettig vinden kunnen ze wat ze hebben opgeschreven delen in de gesprekken.
- Je kunt aanbieden om samen wat lichte fysieke of yoga oefeningen te doen. Of andere manieren van bewegen die jij of de cliënt kent.
  
- **Dagelijks leven.** Moedig cliënten aan om een gezonde leefstijl te hebben. Adviseer sporten, bewegen, reguleren van middelengebruik, gezond eten, tijd nemen om schoon te maken of opnieuw inrichten van het huis. Als ze een hond hebben kunnen ze korte wandelingen maken, waarbij ze de maatregelen van de overheid volgen.

## Activiteiten

Deze situatie kan ook gezien worden als kans voor nieuwe acties en activiteiten. Hieronder een aantal suggesties.

- **Lotgenotencontact.** De situatie geeft mogelijkheden tot steun onder cliënten, ook al is het virtueel. Vraag cliënten of ze een Whatsapp groep willen aanmaken met andere cliënten in de buurt of andere groepen. Het werkt het beste als de groepen niet te groot zijn. In deze groep kunnen zorgen, steun of leuke dingen gedeeld worden zoals filmpjes en quotes.
- Vraag wie er in de groep wil en andere cliënten wil ondersteunen. Het is makkelijker om jezelf nuttig te voelen in een groep als je niet alleen hulp ontvangt.
- Je kunt iedere ochtend op een gezette tijd activiteiten initiëren om een dialoog te starten, ongeacht dat mensen kunnen chatten wanneer ze willen. Op deze manier creëer je gewoontes.
- Voorbeelden van activiteiten: selfie wedstrijd, huisdecoratie/inrichting wedstrijd, foto's vanuit iemands raam, recepten video's, geschreven verhalen delen, samen mediteren, etc.
- Als iemand zelf geen boeken heeft of niet kunt lezen, stel voor om een hoofdstuk uit een boek voor te lezen. Hierdoor kunnen ze uitkijken naar het volgende hoofdstuk als je ze weer belt.

- **Herkennen van krachten.** Onze cliënten zijn overlevers. Ze hebben ervaring in het omgaan met tegenslagen of traumatische situaties, dit zijn waardevolle ervaringen in situaties zoals deze.
- Ontdek samen met cliënten hoe ze met andere stressvolle situaties zijn omgegaan, wat hebben ze geleerd en hoe kunnen ze deze kennis op dit moment inzetten. Probeer ze in te zetten als overlevings experts. Kunnen omgaan met stress is vergelijkbaar, ook al is de situatie anders. Zulke strategieën kunnen ook gedeeld worden in Whatsapp groepen.
- **Wellness Recovery Action Plan.** Gebruik deze situatie om een WRAP te maken. Als onderdeel van het plan kun je bespreken wat de cliënt wil op het moment dat hij of zij ziek wordt. Heeft hij of zij een huisarts waar ze zich prettig bij voelen, is er een familielid waar contact mee opgenomen moet worden of andere mensen? Hoe wil de cliënt dat je omgaat met een ziekenhuisopname als dit nodig is?
- **Connectie met ggz organisaties en andere organisaties voor noodgevallen.** Onze cliënten, zeker degene die kans hebben op isolatie, een verstandelijke beperking hebben of psychiatrische aandoening, kunnen zich angstiger, gestresster, meer geïrriteerd of gefrustreerd voelen. Zorg dat je de contactgegevens hebt van alle ggz en zorg instellingen hebt in de buurt. Mocht dit van toepassing zijn, zorg dat cliënten deze gegevens ook hebben. Check of ze telefoonnummers hebben van noodnummers, politie, informatie over het Corona virus, etc.
- **Herkennen van gevoelige cliënten.** Van sommige cliënten weet je van te voren al dat ze gevoelig zijn voor dergelijke, onzekere situaties. Soms kun je dit tijdens telefonische contacten merken. Het is belangrijk om onderstaande cliënten goed in het vizier te hebben:
  - a. Mensen zonder telefoon en/of met grotere kans op sociale isolatie
  - b. Mensen die middelen gebruiken/misbruiken
  - c. Mensen met suïcidale gedachten en depressieve perioden
  - d. Mensen met een onstabiele mentale gezondheid
  - e. Mensen die te maken hebben met geslacht gerelateerd geweld
  - f. Mensen die een ernstige ziekte hebben

Het is belangrijk dat je in detail onderzoekt hoe deze mensen zich voelen. De steun die zij nodig hebben zal meer en intensiever zijn. Vraag of mensen zich zeker of minder stabiel voelen en vraag of ze genoeg medicatie hebben. Zorg dat je, waar nodig, contact hebt met andere zorgaanbieders om de cliënt heen.

Wees alert op uitspraken van cliënten, als zij bijvoorbeeld meer negatieve uitspraken doen over hun leven.

### Korte samenvatting

Gebruik het telefonische contact als vervanging voor huisbezoeken. Je kunt ook gebruik maken van beeldbellen via Skype, Google Hangouts of Facetime. Wees gelijkwaardig, stel

open vragen en bespreek de zaken die je normaal ook bespreekt tijdens een huisbezoek. Denk hierbij aan: mentale gezondheid, weekplanning, administratie, medicatie, gezonde leefstijl, ontspanning, middelengebruik en sociale contacten.

Bespreek of ze op de hoogte zijn van de maatregelen die ze moeten nemen en neem ze door. Benadruk dat ze thuis moeten blijven, uitgezonderd werk, boodschappen doen en medicatie ophalen.

Zorg dat je aandacht hebt voor de onzekerheid, angsten en sombere gevoelens die bij deze situaties kunnen komen kijken. Heb daarnaast aandacht voor het maken van een structuur of schema, maar ook voor positieve dingen en activiteiten die een cliënt kan ondernemen. Denk mee met de invulling van de dag of week, dit is een goed moment om eens dat boek te lezen wat al maanden in de kast ligt, of om een creatief project op te pakken. Moedig aan om te blijven bewegen en contact te zoeken met vrienden en/of familie.

Maak nieuwe afspraken aan het einde van het gesprek, zo zorg je voor continuïteit en voorspelbaarheid.