

# **Vrijwilligersondersteuning in het verzorgings- en verpleeghuis in de laatste levensfase<sup>1</sup>**

**Beschrijving werkwijze**

---

<sup>1</sup> Gebaseerd op de eindevaluatie Vrijwilligersondersteuning in het verzorgings- en verpleeghuis in de laatste levensfase – Vierstroom, oktober 2011

# Inhoud

<b>1. Werkwijze inzet vrijwilligers</b>	<b>3</b>
1.1. Stappenplan	3
1.2. Taken coördinator STSU	4
1.3. Taken afdelingshoofd verpleegafdeling	5
<b>2. Vrijwilligers</b>	<b>6</b>
2.1. Werving- en selectie vrijwilligers	6
2.2. Taken vrijwilligers	6
2.3. Taakafbakening vrijwilligers en professionele zorg	6
<b>3. Bijlages</b>	<b>7</b>

# 1. Werkwijze inzet vrijwilligers

## 1.1. Stappenplan

### a) **Bepalen vraag om ondersteuning vrijwilligers**

Bewoners in de terminale fase komen in aanmerking voor ondersteuning van vrijwilligers. *Onder terminale fase verstaan we de fase waarin sprake is van een neergaande lijn in de conditie van een bewoner waarbij de verwachting is dat de bewoner binnen 1 maand zal komen te overlijden.*

Om te bepalen wie er in aanmerking komen voor ondersteuning werken we met de "surprisequestion": van welke bewoners zouden we niet verbaasd zijn als dezen in de komende 1 maand zouden overlijden. Deze vraag wordt wekelijks in het overleg tussen de specialist ouderengeneeskunde en afdelingshoofd beantwoord. Vervolgens bespreekt het afdelingshoofd met de familie/mantelzorger of de inzet van vrijwilligers gewenst is en wie contact opneemt met de STSU. Als er geen familie is wordt het besproken met de mentor/bewindvoerder.

### b) **Start hulpvraag**

Het afdelingshoofd of de familie meldt de vraag bij de coördinator STSU ([www.thuisstervenutrecht.nl](http://www.thuisstervenutrecht.nl), 030 293 80 03, [stsu@hetnet.nl](mailto:stsu@hetnet.nl))

### c) **Vraagverduidelijking**

Het STSU heeft de volgende informatie nodig:

- situatie van de bewoner
  - wat is precies de vraag (inhoud, omvang, gewenste dagdelen)
  - indien nodig verduidelijken van wat we kunnen doen en hoe er gewerkt wordt.
- Dit gesprek is bedoeld als een eerste globale toetsing of in de gegeven situatie hulp geboden kan worden. Als het antwoord daarop positief is volgt de volgende stap

### d) **Afspraak/ intake met coördinator STSU, familie en afdelingshoofd**

In dit gesprek komen de volgende punten aan de orde:

- de situatie van de bewoner
- familie, gegevens familie invullen
- wat wordt verwacht (inhoud, omvang, gewenste dagdelen)
- afstemming m.b.t. licht verzorgende taken (zie 2.2)
- uitleg communicatie vrijwilligers en familie
- afspraken maken over aan of afmelden van de vrijwilliger
- afspraken maken over het doorgeven van signalen tijdens of na afloop van de dienst
- afspraken maken over een rooster

### e) **Coördinator zoekt een of meer passende vrijwilligers**

De coördinator praat de vrijwilliger(s) in en maakt een eerste afspraak voor een kennismakingsgesprek

### f) **Rooster en afspraken**

De coördinator stuurt een rooster en gemaakte afspraken op naar familie, afdelingshoofd en de vrijwilliger(s)

**g) Begeleiding/ ondersteuning tijdens inzet**

De coördinator onderhoudt contact met de vrijwilliger en desgewenst met de familie en het afdelingshoofd.

De communicatie over de licht verzorgende taken is een zaak tussen het afdelingshoofd en de vrijwilliger(s). Licht verzorgende taken moeten passen binnen hetgeen daarover in het overzicht vrijwilligers is gesteld ( zie 2.2 kopje lichamelijke verzorging)

**h) Bij overlijden van bewoner**

Bij overlijden van de bewoner geeft afdelingshoofd dat door aan de coördinator. De coördinator belt de vrijwilligers af en maakt een afspraak voor een evaluatie met de vrijwilliger(s)

**i) Evaluatie**

Twee weken na afloop van de inzet neemt de coördinator telefonisch contact op met afdelingshoofd , de vrijwilliger en de familie voor een evaluatie.

## 1.2. Taken coördinator STSU

**Zorg voor bewoners en familie:**

- draagt zorg voor de intake en zorgvraagverduidelijking van bewoners
- draagt zorg voor een goede matching van bewoner, familie en vrijwilligers
- draagt zorg voor het opstellen van roosters en het maken van praktische afspraken
- draagt zorg voor voortdurende afstemming en communicatie met de zorg via het afdelingshoofd
- draagt zorg voor de evaluatie met familie en verzorgenden na afloop van de inzet

*Resultaat: De inzet van de vrijwilligers sluit aan bij de behoeften/ wensen van de van bewoner en familie en de vrijwilligersondersteuning is optimaal afgestemd op de overige zorg aan de bewoner*

**Vrijwilligers aansturen**

- draagt zorg voor de werving en selectie, opleiding en bijscholing van vrijwilligers
- zorgt voor voldoende en de juiste inzet van vrijwilligers en maakt daarvoor de roosters
- geeft de dagelijkse leiding aan vrijwilligers door de kwaliteit en de kwantiteit van de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden te coördineren en te controleren
- begeleidt en coacht vrijwilligers, waar nodig
- organiseert de werkbesprekingen
- houdt functioneringsgesprekken

*Resultaat: Vrijwilligers zijn zodanig geselecteerd, aangestuurd en begeleid dat zij hun werkzaamheden op de juiste wijze en in overeenstemming met de doelstellingen van Hospice/ STSU en het project verrichten*

**Externe contacten onderhouden**

- zorgt voor afstemming met de professionele zorg via het afdelingshoofd v.w.b. de ondersteuning / vervanging van de familie.
- zorgt dat de afdeling voldoende folders van de STSU heeft

*Resultaat: De mogelijkheden voor vrijwilligersondersteuning zijn binnen de locaties bekend bij betrokkenen. De vrijwilligersondersteuning is afgestemd op de wensen van de familie.*

### 1.3. Taken afdelingshoofd verpleegafdeling

Het afdelingshoofd van de verpleegafdeling verricht de volgende coördinerende taken:

- bespreekt samen met de specialist ouderengeneeskunde en familie wanneer een bewoner/mantelzorgers in aanmerking zouden kunnen komen voor ondersteuning van een vrijwilliger
- neemt op verzoek van de familie (de familie kan er ook voor kiezen om dit zelf te doen) contact op met de coördinator STSU om de wens te bespreken
- stelt collega's op de hoogte van de aanwezigheid van de vrijwilliger
- stelt ook andere relevante partijen binnen de organisatie op de hoogte
- is verantwoordelijk voor voldoende aandacht voor en contact met de vrijwilliger
- zorgt ervoor dat de folder van het STSU beschikbaar is voor familie
- zorgt dat alle praktische zaken geregeld zijn (koffie/thee, toegang tot gebouw/afdeling, stoel, etc)
- coördineert de zorg, dus ook de lichte zorghandelingen die van de vrijwilliger gevraagd worden en afgesproken zijn
- heeft regelmatig contact met familie, coördinator en vrijwilligers over de voortgang

## 2. Vrijwilligers

### 2.1. Werving- en selectie vrijwilligers

De STSU is verantwoordelijk voor de werving & selectie van vrijwilligers. Indien de zorgorganisatie over geïnteresseerde vrijwilligers beschikt kan zij deze aanmelden bij de coördinator van de STSU. Deze vrijwilligers doorlopen dezelfde selectieprocedure.

### 2.2. Taken vrijwilligers

#### *Er zijn*

De belangrijkste taak van de vrijwilliger is “*er zijn*”. Het aanwezig zijn houdt in het waken bij en het observeren van de zieke. Sleutelwoorden daarbij zijn “aandacht en aanwezigheid”. De vrijwilliger let daarbij op hoe het met de zieke gaat en wat deze nodig heeft. Signalen die de vrijwilliger opvangt en die van belang zijn voor de kwaliteit of de continuïteit van de zorg of het zorgproces, worden doorgegeven aan de EVV-er. De vrijwilligershulp is altijd aanvullend op de mantelzorg. De zorg van familie en vrijwilligers mag nooit de plaats innemen van de professionele zorg. De vrijwilliger mag geen medische of verpleegkundige handelingen verrichten, zelfs niet als zij/hij een verpleegkundige achtergrond heeft.

#### *Lichamelijke verzorging*

De zieke verleggen en in- en uit bed helpen, de zieke helpen bij toiletgang; hulp bij eten en drinken, indien nodig assisteren van de verpleegkundige / verzorgende.

#### *Omgaan met vragen*

Vrijwilligers staan open voor de vragen van patiënten en mantelzorgers. Zij zullen lang niet altijd zelf het antwoord kunnen geven, maar weten wel naar wie zij kunnen doorverwijzen.

#### *Emotionele steun*

Er kan gedurende de aanwezigheid een vertrouwensband ontstaan tussen de vrijwilliger en de zieke en/of de familie. Deze wordt gekenmerkt door vertrouwelijkheid en persoonlijke betrokkenheid. Emotionele steun houdt in: troosten, aandachtig luisteren, rust bevorderen, helpen tot aanvaarding te komen en zelf niet bang zijn voor de emoties die los komen. Van de vrijwilliger wordt verwacht dat zij/hij de situatie goed inschat en vandaar uit bepaalt welke steun het beste geboden kan worden.

### 2.3. Taakafbakening vrijwilligers en professionele zorg

De plaats van de vrijwilliger in het totaal van de zorg- of hulpverlening aan de bewoner en zijn/haar naasten is aanvullend en ondersteunend op de mantelzorg (familie, buren, vrienden). Alle huishoudelijke, verzorgende en verplegende taken worden in principe door de beroepskrachten gedaan. Op verzoek van en in overleg met de zorg kunnen lichte verzorgende taken worden afgesproken (zie 2.2.lichamelijke verzorging).

# 3. Bijlages

## 1. Praktische informatie vrijwilliger palliatieve zorg

Huis:

Afdeling:

Adres:

Telefoon afdeling:

Parkeren:

Fietsstalling:

Toegang: tot het huis:

- overdag (van xx –xx uur)
- 's avonds (van xx –xx uur)
- 's nachts (van xx –xx uur)

Toegang tot de afdeling:

Aanspreekpunt op de afdeling tijdens de vrijwilligersdienst:

Overdracht bij aankomst:

Consumpties vrijwilliger:

Consumpties bewoner:

Locatie & toegang medewerkerstoilet:

Informatie over bewoner / naasten:

Overdracht bij vertrek:

Overige informatie:

## **2. Checklist inzetten vrijwilligers intramuraal**

- Betrekken afdeling (werkoverleg) om rol vrijwilliger te bespreken (werkwijze)
- Informeren naasten (nieuwsbrief, bijeenkomst, folder)
- Werkafspraken surprise question (werkwijze)
- Werkafspraken contact vrijwilligersorganisatie (werkwijze)
- Praktische informatie vrijwilliger
- Scholing vrijwilligers
- Scholing zorg
- Project VPTZ
- Financiën (VPTZ)
- Start en einddatum pilot



### **3. Tekst Folder “Vrijwilligers in de palliatieve terminale zorg” t.b.v. naasten**

EIGEN FOTO

**Vrijwilligersondersteuning tijdens de laatste levensfase voor bewoners van  
verzorgings- en verpleegtehuizen**

### **Uw vraag als bewoner of familie**

Steeds meer mensen kiezen ervoor om de laatste fase van hun leven in de eigen vertrouwde omgeving door te brengen. Dit geldt ook voor mensen die wonen in een verzorgings- of verpleeghuis. Daar wordt de bewoner omringd en verzorgd door vertrouwde mensen die vaak al jaren voor hen zorgen. Familie en mantelzorg kunnen samen met de verzorging helpen om het leven waardig af te sluiten. Dan is hulp van mens tot mens van onschatbare waarde. De zorg in de laatste levensfase wordt ook wel palliatieve terminale zorg genoemd.

### **Aanvullende ondersteuning van vrijwilligers**

In het verpleeg - of verzorgingshuis kan wanneer dit gewenst is de steun van vrijwilligers van de Stichting Thuis Sterven Utrecht gevraagd worden door familie, mantelzorgers of de zorgverleners. Deze vrijwilligers hebben een specifieke training gevolgd en brengen rust en ondersteuning waar nodig. Wanneer de hulp van een vrijwilliger wenselijk is kunt u dit bespreken met het afdelingshoofd.

### **EIGEN FOTO**

In overleg met de coördinator die deze vrijwilligers-ondersteuning organiseert en begeleidt wordt de ondersteuning zo snel mogelijk ingezet.

De geboden hulp wordt indien dit noodzakelijk is, in overleg aangepast.

### **Afstemmen met familie, mantelzorg en professionele zorg**

De ondersteuning van de vrijwilliger is een aanvulling op de zorg die familie en mantelzorg kan bieden. Ook kan de vrijwilliger uitgenodigd worden om aanwezig te zijn wanneer familie of mantelzorger deze naast zich wenst.

De vrijwilligers verrichten geen werkzaamheden die voorbehouden zijn aan verpleegkundigen en/of verzorgenden.

Het bieden van rust, aanwezigheid en emotionele ondersteuning is de kerntaak van de vrijwilliger.

### **Meer informatie**

Aan de hulp van een vrijwilliger zijn geen kosten verbonden.

Inzet van vrijwilligers is afhankelijk van de beschikbaarheid van de vrijwilligers op het betreffende moment. Dit geldt ook voor het waken in de nacht.

### **Organisatie en uitgangspunten**

De vrijwilligershulp is georganiseerd vanuit de 'Stichting Thuis Sterven Utrecht'.

De organisatie werkt samen met andere zorgverleners zoals verzorgings- en verpleegtehuizen, thuiszorg en huisartsen en Hospice Utrecht. Zij hebben een bestuur, speciaal opgeleide vrijwilligers, een directeur en coördinatoren. Alle betrokkenen werken nauw samen.

De uitgangspunten van de stichting:

Mensen ondersteunen in hun keuze de laatste periode van hun leven in hun eigen omgeving door te brengen.

**Aanvraag of informatie**

Gegevens vrijwilligersorganisatie