

Laatste levensfase

Casus 7 Zorg in de laatste levensfase

Organisatie: Cordaan

Samenwerken met Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg (VPTZ)

Korte beschrijving organisatie

Cordaan biedt korte of lange tijd verpleging, verzorging, begeleiding en/of ondersteuning aan mensen met een chronische of terminale ziekte, mensen met een verstandelijke beperking en mensen met chronische psychische problemen. Liefst thuis, in hun eigen omgeving of, als dat niet kan, in een zorgomgeving waar ze zich veilig en thuis voelen. Cordaan is ruim 10 jaar geleden ontstaan uit de fusie van de Verenigde Amstelhuizen en IJlanden. Vervolgens hebben Stichting AGO en Amsterdam Thuiszorg zich aangesloten en begin 2014 ook de Joodse ouderenzorginstelling Beth Shalom. Cordaan biedt jaarlijks 20.000 mensen voor een langere of kortere periode zorg vanuit 120 locaties en door 60 thuiszorgteams in alle wijken van Amsterdam en Diemen, maar ook in Huizen en Nieuw-Vennep.

Aanleiding

In 2013 en 2014 deed Cordaan mee aan het landelijk project 'Laat niemand in eenzaamheid sterven' geïnitieerd door VPTZ Nederland. In de thuiszorg worden al veel vrijwilligers palliatieve terminale zorg ingezet en dit blijkt veel toegevoegde waarde te hebben. De vraag was: kunnen vrijwilligers palliatieve terminale zorg ook van toegevoegde

waarde zijn in verpleeg- en verzorgingshuizen in de laatste levensfase van mensen met dementie en hun naasten? In een verpleeghuis moet de inzet van deze vrijwilligers goed gefaciliteerd worden om het tot een succes te maken. De resultaten met het landelijk project waren bij Cordaan zeer positief. Daarom heeft Cordaan in het voorjaar van 2014 besloten om met het project door te gaan en de werkwijze binnen alle V&V-locaties te implementeren.

Doel

Doel is om goede levenseindezorg onderdeel te maken van de reguliere zorg. Aandacht voor de bewoner staat voorop. Ieder mens is uniek en heeft in deze moeilijke fase eigen wensen en vragen. Met zorg en aandacht en door ogen en oren te hebben voor het persoonlijke, kunnen we een belangrijke ondersteunende bijdrage leveren aan het welzijn van de bewoners. Zij hebben - net als mensen die thuis overlijden - in hun laatste levensfase behoefte aan extra aandacht en ondersteuning. Vaak voorziet familie samen met de zorg in die behoefte. Maar wanneer het netwerk klein geworden is

of te belast raakt, is de ondersteuning van goed opgeleide en gespecialiseerde vrijwilligers een mooie aanvulling.

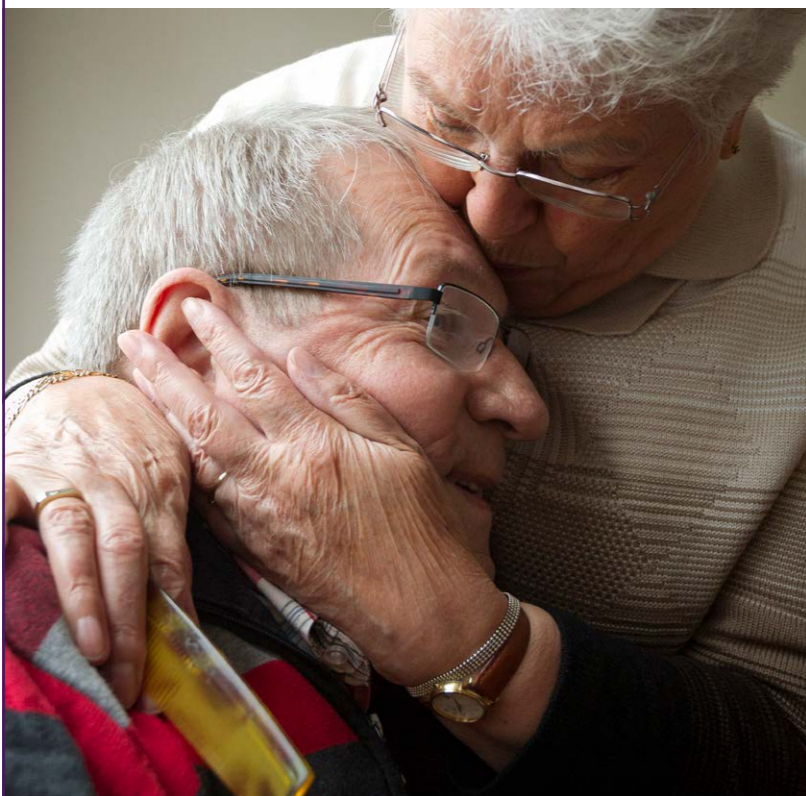
Verzorging: We zijn zeer tevreden over de snelheid waarmee de vrijwilliger werd ingezet, en er werd ook gekeken of de persoon wel aansloot bij degene die ging overlijden.

Aanpak

Inzet van en samenwerking met vrijwilligers vraagt om een zorgvuldig implementatietraject waarin het trainen van zorgmedewerkers onmisbaar is. In het driejarige implementatietraject van Cordaan - 'Vrijwilligers Palliatief Terminale Zorg in de V&V' - zijn 100 V&V-teams getraind op het gebied van palliatieve zorg en de inzet en begeleiding van vrijwilligers. Alle verzorgenden, onder wie persoonlijk begeleiders en hoger geschoolde zorgmedewerkers, hebben een training gevolgd: 'Er zijn' als verzorgende. Hierbij komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Medewerkers leren de laatste levensfase beter herkennen en markeren. Signaleren en rapporteren is dan belangrijk, evenals de juiste woorden geven aan het zogenaamde onderbuikgevoel.
- Medewerkers oefenen in gespreksvaardigheden om met cliënten, collega's en het behandelteam het gesprek te kunnen voeren. Wat doe je als een bewoner tijdens het douchen ineens zegt: 'ik wil dood'?
- Wat is goede palliatieve zorg, wat zijn basisprincipes van de palliatieve terminale zorg volgens WHO-richtlijnen, en hoe kun je die het beste afstemmen op de cliënt en diens naaste(n)?





- Samenwerken met Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg (samenspel formele-informele zorg).
- Wegwijs worden in het aanvragen van Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg.

De trainingsmodule 'Er zijn' maakt vanaf 2018 integraal deel uit van het scholingsaanbod van de Cordaan Academie en wordt in samenwerking met VPTZ (in Amsterdam is dit Markant) uitgevoerd. Markant heeft voor dit traject ruim 50 vrijwilligers geworven en geschoold in basisvaardigheden en houding in de palliatieve terminale zorg. Ze werken in het woonzorgcentrum van Cordaan en in thuisituaties. Allen hebben de basistraining VPTZ

afgerond en zijn geschoold op het gebied van dementie. Afstemming met persoonlijk begeleiders staat centraal, net als de afstemming met en ondersteuning van mantelzorgers.

Vrijwilliger: Het contact met de bewoner was heel prettig en naar mijn idee heel nuttig.

Effecten

Ongeveer 7% van de bewoners is tussen 1 april 2015 en 31 december 2017 in de laatste levensfase ondersteund door een vrijwilliger van VPTZ-Amsterdam. Bewoners waarderen dit zeer, ook al zijn zij niet in alle gevallen in staat om dit met zoveel woorden kenbaar te maken. Vrijwilligers ondersteunen ook de naaste(n) van de bewoner in deze fase. Dit wordt gewaardeerd.

Ook voor professionals is de bijdrage van VPTZ een waardevolle aanvulling. Tijd is goud waard in de laatste levensfase. Vrijwilligers kunnen eerder zonder druk van de klok naast een cliënt zitten en datgene doen of laten wat gewenst is. Doordat de vrijwilliger vaak veel tijd met de cliënt en diens naaste(n) doorbrengt, kan er tussen hen een hechte band ontstaan, gekenmerkt door vertrouwen, betrokkenheid en emotionele steun.

De verzorgenden hebben veel baat bij de trainingsmodule 'Er zijn'. Het naderende overlijden van bewoners wordt gemakkelijker herkend, benoemd en besproken. Ze voelen zich zekerder om hierover met collega's, artsen, bewoners en familie van gedachten te wisselen. Er is meer oog voor de

wensen van bewoners en hun naasten. Vanzelfsprekendheden en vooronderstellingen (zoals het idee dat bewoners het prettig vinden om alleen op een kamer te verblijven in hun laatste levensfase) worden ter discussie gesteld. Doordat vrijwilligers de verzorgenden werk uit handen nemen, komt er meer tijd en aandacht vrij voor de ervaringen van de verzorgenden zelf, hun eigen emoties, maar ook bijvoorbeeld hun behoefte om zelf - eventueel samen met familie - de 'laatste zorg' te verlenen. Verzorgenden en familie zijn er gerust op dat de bewoner minder alleen zal zijn in de stervensfase.

De VPTZ-betrokkenheid draagt daarmee bij aan een positiever imago van de vrijwilliger als gelijkwaardige partner in de samenwerking met beroepskrachten en mantelzorgers in zorgorganisaties. Door hun opleiding voelen de vrijwilligers zich toegerust om mensen met dementie te ondersteunen. Ze vinden het prettig om in verpleeg- en verzorgingshuizen van betekenis te zijn.

Marja's moeder lag al twee weken op sterven. Ze had net een 'vlindertje' gekregen, vertelt Marja. 'Daardoor slaap je langzaam in. Mijn moeder lag er heel onrustig en slecht bij, ik vond het eng. Helmie, de vrijwilliger, zei dat ik wat langzamer moest ademen, wat meer met de buik. Daardoor werd ik veel rustiger, dat is voor mij heel bijzonder geweest. Ze heeft veel voor me betekend.'

Succesfactoren

- De trainingen 'Er Zijn' voor verzorgenden (niveau 3 en hoger).
- Het opstellen van een visiedocument over palliatief terminale zorg.





- Informatiefolder voor cliënten en familieleden over ondersteuning in de laatste levensfase bij Cordaan.
- Verzorgenden en behandelaars pikken vaak signalen op die er op kunnen wijzen dat de bewoner achteruit gaat en dat het overlijden naderbij komt. Vaak voelen zij echter schroom om dit te benoemen of dit zelfs maar te denken, laat staan om hier actie op te ondernemen. Om die reden heeft Cordaan 'De vier durfvragen' ontwikkeld (zie het kopje 'Meer informatie').

Risicofactoren en belemmeringen

- Als vrijwilligers zich niet welkom voelen of niet goed begeleid worden door beroepskrachten (niet worden rondgeleid, geen deurcodes kennen, slechte overdracht of niet weten hoe een zorgverlener te vinden), haken ze af.
- Te vroeg of te laat inschakelen van VPTZ.
- Een zeer ervaren vrijwilliger kan als bedreiging gezien worden door beroepskrachten.

Mantelzorger: Het feit dat deze ondersteuning er is, is geweldig. Er valt een stuk druk bij mij weg. Zeker nu het allemaal langer duurt en zo intensief is.

Meer informatie

- [Brochure Laat niemand in eenzaamheid sterven](#)
- [Nulmeting / Thermometer praktijk levenseinde-zorg](#)

Om inzicht te krijgen in de praktijk van de zorg rondom het levenseinde is een formulier ontwikkeld ('Thermometer'). Aan zorgprofessionals werd aan het begin en het einde van het project gevraagd om de laatste drie overlijdens waar zij bij betrokken waren te analyseren aan de hand van dat formulier. Dit bleek een goede methode om in kaart te brengen hoe de zorg in de praktijk vorm krijgt, wat daarin goed gaat en waar verbeterpunten liggen.

- [Stroomschema aanmelding VPTZ.](#)
- ['De vier durfvragen':](#)
 - Durf ik te denken...? Stel in gedachten de volgende vraag: zou ik verbaasd zijn wanneer deze bewoner binnen de komende drie maanden zou overlijden?
 - Durf ik het antwoord te delen met een collega?
 - Durf ik mijn antwoord en observaties te delen met teamleden?
 - Durf ik in gesprek te gaan over wensen voor de laatste levensfase? (De arts is degene die als eerste het aanbreken van de laatste levensfase bespreekt met bewoner en familie.)

Contactpersoon

Hanneke Heim, beleidsadviseur Strategie Kwaliteit & Innovatie, hheim@cordaan.nl

