

Laatste levensfase

## Casus 8 Waardig afscheid nemen

Organisatie: Pieter van Foreest

Palliatieve terminale zorg in De Rietzanger

### Korte beschrijving organisatie

Pieter van Foreest biedt een breed pakket aan services en diensten voor ouderen op het gebied van wonen, zorg, behandeling en welzijn in de regio Delft, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp en Westland. De organisatie telt ongeveer 25 locaties. De visie van Pieter van Foreest is dat kwetsbare mensen, of ze nu thuis wonen, tijdelijk bij hen verblijven of bij hen wonen, het leven kunnen leiden zoals zij dat wensen. Kunnen blijven genieten van de kleine dingen van het leven, dat is het uitgangspunt. Veel cliënten van Pieter van Foreest hebben te maken met een complexe, chronische aandoening waarvoor geen genezing meer mogelijk is. Vaak duurt deze periode van ziek zijn jaren, soms is die laatste levensfase korter.

In De Rietzanger (locatie De Kreek) verleent Pieter van Foreest palliatieve terminale zorg voor mensen in hun laatste levensfase. Een omgeving zoveel mogelijk als thuis met warme zorg en aandacht. Zo biedt Pieter van Foreest de zorg van een hospice met extra dienstverlening (bijvoorbeeld door verpleegkundigen en een specialist ouderengeneeskunde) en kennis over kwetsbare ouderen. Samen met de bewoner en zijn naasten streeft Pieter van Foreest naar een waardig afscheid met aandacht

voor pijn- en symptoomcontrole en comfortzorg, de ziektebeleving van de cliënt en diens naasten, de sociale relaties, spiritualiteit en zingeving. De zorgmedewerkers hebben aandacht voor het rouwproces van de naasten, zowel vóór, tijdens als na het sterven.

### Aanleiding

De aanleiding is het besef en een inhoudelijke drive binnen de organisatie dat er op het gebied van waardig sterven nog veel te winnen is. Dat er met de beste intenties wordt gewerkt, maar dat er ook nog veel verbeteringen mogelijk zijn. Dat besef ontstond door goed te kijken hoe het waardig sterven in hospices vorm wordt gegeven en dit naast de dagelijkse praktijk van Pieter van Foreest te leggen. De rust, de aandacht voor het stervensproces, de comfortzorg, de betrokkenheid van familie; het vormde mede de inspiratie voor de afdeling. Het management en de projectleiders zijn met de professionals in gesprek gegaan hoe deze elementen in De Rietzanger vorm kunnen krijgen.

### Doel

De wens van de Pieter van Foreest is om iedereen op een rustige en waardige manier afscheid van

het leven te laten nemen, zo veel mogelijk op zijn of haar eigen wijze. Het belangrijkste hierin is een goede samenwerking met de familie en de naasten, direct vanaf het begin. In gezamenlijkheid wordt gekeken hoe de laatste fase zo ingericht kan worden zoals de cliënt en de naasten dit wensen.

### Aanpak

Bij binnenkomst op De Rietzanger wordt met alle bewoners en hun naasten gesproken over hun wensen en (zorg)behoefte in de laatste fase. Het uitgangspunt is dat zo veel mogelijk wensen ingewilligd worden. Samenwerking met naasten is dus van groot belang. Enerzijds omdat ze veel kennis inbrengen over het geleefde leven en de wensen rond het sterven, anderzijds omdat de wensen in gezamenlijkheid worden vormgegeven. In gesprekken met de bewoner en de naasten worden wensen zichtbaar. Wanneer familie en naasten het bijvoorbeeld prettig vinden om mee te helpen met de verzorging, dan kan dat. Wanneer een bewoner de wens heeft om nog een keer naar het strand of het theater te gaan, dan bekijken ze hoe ze dat kunnen realiseren, bijvoorbeeld in samenwerking met stichting Ambulancewens. Er is oog voor de behoeften van de naasten het feit dat familie vaak een zware tijd achter de rug heeft. De familie kan weer partner en familie zijn in plaats van verzorger.

*Toen mijn moeder werd opgenomen, hadden we jaren van mantelzorg achter de rug. Op De Rietzanger zijn we in een warm bad terecht gekomen. We konden het zorgen loslaten en de volledige aandacht hebben voor het naderende einde. Wij zijn als familie tot het einde toe in alle beslissingen meegenomen.*



Door te werken met een team van vaste medewerkers en een kernteam, leren cliënt, naaste(n) en medewerkers elkaar snel kennen. De Rietzanger is geheel ingericht op de laatste levensfase van de cliënt. Door de inrichting en aankleding van de afdeling is een vredige en rustige sfeer gecreëerd waarin mensen samen kunnen toeleven naar een waardig levenseinde. 24 uur per dag wordt zorg geboden door een multidisciplinair team van professionele verzorgenden, verpleegkundigen, vrijwilligers en behandelaren met specifieke deskundigheid op het gebied van palliatieve en terminale zorg. Zij luisteren naar de persoonlijke zorgbehoeften en naar de wensen en handelen daar zo veel mogelijk naar.

Dit vraagt een ondersteunende en faciliterende houding van de medewerkers, maar ook van de andere ondersteunende diensten op locatie. In plaats van risicobeheersing is er sprake van risicoafweging, een werkwijze die continu onder de aandacht wordt gebracht.

Belangrijke instrumenten die hierbij gebruikt worden zijn het Zorgpad Stervensfase, het (aangepaste) zorgplan en een gedegen vrijwilligersbeleid.

Om deze aanpak goed te laten functioneren is draagvlak nodig, zowel op locatie als in de rest van de organisatie. Het is daarom van belang om tijd te reserveren voor het voeren van gesprekken over de werkwijze en te zorgen voor betrokken, goed opgeleide vrijwilligers. Scholing en training is daarbij noodzakelijk. Medewerkers en vrijwilligers op De Rietzanger zijn deskundig, hebben affiniteit met palliatieve zorg en beschikken over de vereiste vaardigheden. Ze hebben oog voor de behoeften

van naasten en kunnen met het Zorgpad Stervensfase werken.

*Familie: "Het is hier rustig en fijn. Er heerst een prettige sfeer en medewerkers en vrijwilligers zijn echt deskundig."*

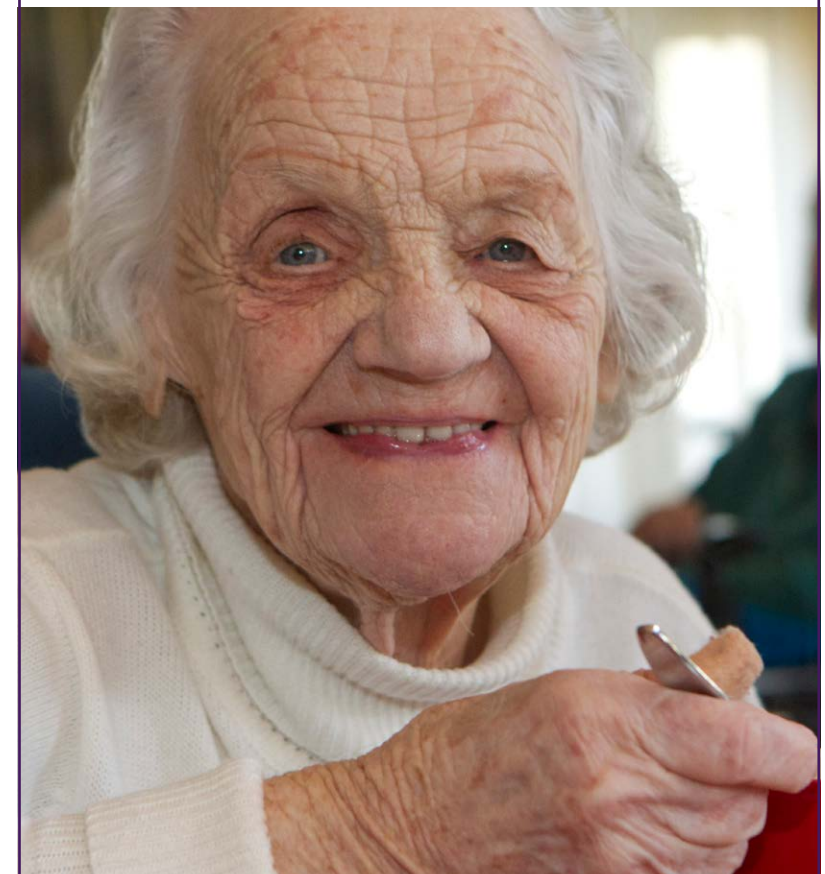
### Effecten

Uit gesprekken met nabestaanden blijkt dat zij zeer tevreden zijn over de verleende zorg aan hun naaste. Medewerkers werken zoals binnen de organisatie is afgesproken. Voor Pieter van Foreest heeft De Rietzanger een organisatiebrede functie: kennis en ervaring worden vaak binnen de palliatieve unit ontwikkeld en vervolgens verspreid in de gehele organisatie. Op termijn moet deze palliatieve zorg onderdeel worden van de basiszorg in de hele organisatie zodat alle bewoners tot het einde passende zorg ontvangen op de plek waar zij wonen.

### Succesfactoren

- Er is draagvlak en facilitering binnen de locatie (De Kreek) en de organisatie (Pieter van Foreest). Er is een organisatiebreed beleid.
- Vanaf het begin is er een gedreven manager en er zijn gedreven medewerkers. Allemaal met veel deskundigheid over palliatieve terminale zorg.
- Er is een vast team, met medewerkers die bewust gekozen hebben voor deze vorm van zorgverlening.
- Dit maakt dat er een duidelijke structuur is en er vaste en bekende gezichten zijn voor de cliënt en de naasten. Dit geldt ook voor het kernteam van behandelen.

- Bij binnenkomst worden met bewoner, naaste(n) en professionals zo snel mogelijk afspraken gemaakt die worden vastgelegd in het zorgplan.
- De creativiteit van de medewerkers en manager (out-of-the-box denken en handelen) spelen een belangrijke rol in het inwilligen van sommige wensen.
- Medewerker moeten soms eigen normen en waarden kunnen loslaten en open gesprekken voeren (niet oordelen). Dit is een vaardigheid die ze bezitten.





# Communiceren met familie over het verhuizen naar en het verblijven in het verpleeghuis

## Risicofactoren en belemmeringen

- De Rietzanger is onderdeel van een grotere afdeling, waardoor bewoners die niet in de laatste levensfase verkeren regelmatig geconfronteerd worden met overlijden van medebewoners.
- Andere onderdelen van de organisatie moeten wettelijk en meewerken aan het inwilligen van wensen (op korte termijn).
- Soms lijkt iets niet mogelijk, omdat er binnen de organisatie andere afspraken en/of regels gelden. Sommige regels werken belemmerend.



- Er is tijd nodig om in gesprek te gaan over bijvoorbeeld handelingsverlegenheid en te reflecteren op eigen en andermans handelen.
- Er is tijd nodig om sommige ingesleten patronen bij medewerkers en/of organisatie-onderdelen te doorbreken.

## Meer informatie

- [Er is een folder beschikbaar met informatie over palliatieve zorg op de Rietzanger](#)
- [Zorgpad Stervensfase](#)
- [Functiebeschrijving vrijwilliger palliatieve unit de Rietzanger](#)
- [Format zorgvragen zorgplan](#)

## Contactpersoon

Hannie Grönefeld, teammanager,  
[h.gronefeld@pietervanforeest.nl](mailto:h.gronefeld@pietervanforeest.nl)

