



**OOG VOOR
NAASTEN**



Informatie voor managers

Colofon

Referentie: 'Informatie voor managers', M.C. Tam, A. Stoppelenburg, H.E. Hoffstädt, I.D. Hartog, L. van Bodegom-Vos, A. de Greef, J. T. van der Steen, Y.M. van der Linden, Leiden: EPZ -LUMC, (onderzoeks)versie 1, november 2021

Vormgeving: W. Kruijswijk en W.Boere

Redactioneel advies: LUMC: M. Oomes, J.M. van Seggelen, L. Vork (Vork Communicatie)



In samenwerking met: Hogeschool Rotterdam, Amsterdam UMC, Mantelzorg.nl, Consortium Propallia en UNC-ZH.

Voor vragen kunt u contact opnemen met de projectleider Drs. M.C. Tam. Stuur een mail naar info@oogvoornaasten.nl.

Meer informatie over het onderzoeksteam en de samenwerkingspartners vindt u op www.oogvoornaasten.nl

Inhoudsopgave

1

Over de Oog voor Naasten en Nabestaanden-methodiek

4

2

Wat levert betere zorg voor naasten voor en na het overlijden van hun dierbare uw organisatie op?

6

3

Wat is (minimale) goede zorg voor naasten voor en na het overlijden van een dierbare?

8

1

Over de Oog voor Naasten en Nabestaanden-methodiek

Palliatieve zorg een 'must' voor alle professionals

Eind 2017 is het kwaliteitskader palliatieve zorg gepresenteerd. De minister van VWS geeft in zijn kamerbrief van 11 mei 2018 aan dat dit kader richtinggevend is voor goede palliatieve zorg en dat het voor alle professionals in de zorg geldt. In dezelfde brief stelt de minister expliciet dat betere palliatieve zorg ertoe kan bijdragen dat mensen langer thuis kunnen blijven en daar ook kunnen overlijden, dat er geen sprake is van eenzaamheid in de laatste fase (zodat mensen niet ongewenst «alleen» overlijden) en dat ook in verpleeghuizen de palliatieve benadering gemeengoed wordt.

De komende jaren wordt structureel extra geld uitgetrokken voor palliatieve zorg onder andere voor de thema's integrale/transmurale patiëntvolgende bekostiging en meer regie bij de patiënt. Ook wordt in het ZonMw Palliatie II programma dat tot 2026 loopt gesteld: *"Er is aandacht voor empowerment van de mantelzorger (...). We willen meer toe naar de mantelzorger en professional als partners in de zorg."*

N.B. In dit document spreken we korthedshalve over **patiënt**. Hiermee worden ook de cliënt (thuiszorg), gast (hospice) of de bewoner (verpleeghuis) bedoeld.



Waarom de Oog voor Naasten en Nabestaanden-methodiek?

- De meeste patiënten met een levensbedreigende ziekte of kwetsbaarheid worden omringd door één of meerdere naasten. Zorgen voor naasten is ook zorgen voor de patiënt. Volgens de basisprincipes van palliatieve zorg zijn de patiënt en de naaste beide hulpvragers.

- De meeste aandacht van zorgprofessionals gaat uit naar de patiënt. Minder aandacht is er voor de naasten van de patiënt, zowel voor en rond het sterven als na het overlijden. Het geven van zorg en aandacht specifiek gericht op de naasten maakt voor patiënten en hun naasten een kwalitatief betere afsluiting van het leven mogelijk en kan naasten ondersteunen in het rouwproces.

Hoe ondersteunt de Oog voor Naasten en Nabestaanden-methodiek uw organisatie?

De Oog voor Naasten en Nabestaanden-methodiek ondersteunt uw organisatie bij het vormgeven van goede zorg aan naasten voor en na het overlijden. Voor de implementatie van de methodiek zijn ambassadeurs onmisbaar. Deze ambassadeurs zijn zorgverleners met affiniteit met het onderwerp uit uw organisatie, die de implementatie begeleiden. Het is belangrijk dat deze ambassadeurs gesteund en gefaciliteerd worden door het management.

De volgende hulpmiddelen kunnen hierbij ondersteunen.

De website www.oogvoornaasten.nl met informatie voor naasten, zorgverleners en de organisatie. Op deze website vindt u onder andere:

- korte filmpjes met de belangrijkste tips voor zorgverleners;
- een beknopte, praktische handreiking voor zorgverleners over het geven van goede zorg voor en na het overlijden van een dierbare;
- een uitgebreidere achtergrondbrochure met aanvullende tips voor zorgverleners;
- een brochure en filmpjes voor naasten (ook voor naasten die de Nederlandse taal minder beheersen) met tips over zorg voor zichzelf en samenwerking met de zorgverleners;
- workshop materiaal om de reis van de naasten in uw organisatie in kaart te brengen;
- een praktische implementatie handleiding inclusief scholingsmateriaal ter ondersteuning van de projectambassadeurs.

2

Wat levert betere zorg voor naasten voor en na het overlijden van hun dierbare uw organisatie op?

1. Kwaliteit

Zorg voor naasten levert betere kwaliteit van zorg op omdat:

Vóór het overlijden

- zorgverleners belangrijke en voor de verdere behandeling/ verzorging onmisbare aanvullende informatie over de patiënt kunt krijgen van de naasten;
- zorgverleners met deze extra informatie mogelijke complicaties in het ziekte- en zorg traject voor zijn;
- er meer rust voor de patiënt wordt creëert omdat hij/zij ziet dat er goed voor naasten wordt gezorgd.

Na het overlijden

- zorg en aandacht voor naasten na overlijden van hun dierbare een onmisbaar onderdeel is van goede palliatieve zorg;
- uw organisatie structurele feedback van naasten krijgt op de geleverde zorg na afsluiting van het zorgtraject. Dit kan direct gebruikt worden voor kwaliteitsverbetering.
- naasten een vast aanspreekpunt en telefoonnummer waar zij terecht kunnen met acute vragen en zorgen.

2. Klanttevredenheid

De hierboven genoemde kwaliteitsverbetering vertaalt zich naar hogere klanttevredenheid. De patiënt krijgt optimale zorg en de naasten weten zich gehoord, gezien en gesteund.

3. Medewerkerstevredenheid

- Betere afstemming op de wensen en behoeften van naasten leidt tot minder irritaties en misverstanden in de omgang met patiënten en hun naasten.
- Een luisterend oor bieden aan naasten wordt zeer op prijs gesteld, waardoor medewerkers zich meer gewaardeerd voelen en zich in staat voelen hun vak nog professioneler uit te oefenen.
- Het geven van nazorg geeft uw medewerkers de mogelijkheid om als zorgprofessional een vaak intensief traject samen met de naasten af te sluiten.

4. Kostenaspecten

- **Tijds winst.** Grotere medewerkerstevredenheid en klanttevredenheid levert tijdswinst op doordat minder (negatieve) energie gestoken hoeft te worden in het 'blussen van brandjes', klachtenafhandeling en ziekteverzuim.
- **Bekostiging palliatieve zorg.** Er wordt wellicht meer zorg bekostigd dan u weet. In de handreiking financiering palliatieve zorg kunt u meer informatie vinden.

3

Wat is (minimale) goede zorg voor naasten voor en na het overlijden van een dierbare?

In de handreiking voor zorgverleners staan de belangrijkste punten op een rij. Hier enkele hoofdpunten:

Naasten hebben de behoefte om:

- gezien te worden. Vraag regelmatig aan de naaste hoe het gaat, neem de tijd om te luisteren (ook zonder de patiënt) en erken hun emoties;
- informatie te krijgen. Bied naasten een vast aanspreekpunt, neem de tijd voor zorgen, wensen en vragen. Geef informatie over het ziektebeeld en (desgewenst) de prognose van de patiënt;
- gezien te worden als samenwerkingspartner. Praat met naasten over de zorg en benadering die het best bij de patiënt en de naasten past;
- gerespecteerd en gezien te worden met hun eigen normen, waarden en vaardigheden;
- begeleid te worden bij het stervensproces en het afscheid. Vertel over de stervensfase, vraag wat belangrijk is voor het afscheid;
- steun te krijgen na het overlijden. Bereid naasten voor op de volgende stappen, bied nazorggesprekken aan en geef informatie over rouw;

Tenslotte: werk samen met collega's en andere disciplines om de zorg voor naasten en nabestaanden goed te organiseren.

Wat vraagt de implementatie van de Oog voor Naasten en Nabestaanden-methodiek van uw organisatie?

- Gemotiveerde en goed geschoolde medewerkers
- Managers die zelf of samen met de projectambassadeurs deze zorg op de agenda zetten en randvoorwaarden creëren (zorg voor naasten en nabestaanden opnemen in taakomschrijvingen benoemen als deel van de taak, opnemen in de werkprocessen en in het instellingsbeleid)



Deze brochure is gepubliceerd onder de Creative Commons-licentie BY-NC-SA 4.0. De brochure mag gebruikt en aangepast worden door derden, met naamsvermelding van het Expertisecentrum Palliatieve Zorg LUMC, voor niet-commerciële toepassingen. Aanpassingen en materiaal afgeleid van deze folder mogen enkel worden verspreid onder dezelfde CC-licentie.