



# Oog voor naasten!

*De Oog voor Naasten-methodiek in een oogopslag*

**Vanzelfsprekend.**

**Natuurlijk!**

## **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 ook inhoudt dat in verpleeghuizen de palliatieve benadering gemeengoed wordt. In de komende jaren wordt structureel extra geld uitgetrokken voor palliatieve zorg o.a. voor de thema's integrale/transmurale patiëntvolgende bekostiging en meer regie bij de patiënt.

## **Waarom de Oog voor Naasten-methodiek?**

- De meeste patiënten met een levensbedreigende ziekte worden omringd door 1 of meerdere naasten. Zorgen voor naasten is ook zorgen voor de cliënt. Volgens de basisprincipes van palliatieve zorg zijn de patiënt en de naaste beide hulpvrager.
- De meeste aandacht van zorgprofessionals gaat uit naar de cliënt. Minder aandacht is er voor de naaste van de cliënt, zowel voor en rond het sterven (voorzorg) als na het overlijden (nazorg). Het geven van zorg en aandacht specifiek gericht op de naasten maakt voor cliënten en hun naasten een kwalitatief betere afsluiting van het leven mogelijk en kan hen ondersteunen in het rouwproces.

## **Hoe ondersteunt de Oog voor Naasten-methodiek uw organisatie?**

De Oog voor Naasten-methodiek ondersteunt uw organisatie bij het vormgeven van goede voor- en nazorg aan naasten. Voor de implementatie van de methodiek zijn Oog voor Naasten-ambassadeurs onmisbaar. Deze Oog voor Naasten-ambassadeurs zijn zorgverleners met affiniteit en betrokkenheid bij het onderwerp die met instemming van het hele team de implementatie van de methodiek op een afdeling zullen begeleiden. De Oog voor Naasten-ambassadeurs moeten gesteund en gefaciliteerd worden door de teamleider/afdelingshoofd in het uitvoeren van deze taak. Verder zijn de volgende middelen beschikbaar:

- een beknopte, praktische handreiking voor zorgverleners over het geven van minimale goede voor-en nazorg;
- een uitgebreidere folder met achtergrondinformatie en aanvullende tips;
- een brochure voor naasten met tips over zorg voor zichzelf en samenwerking met de zorgverleners;
- een praktische implementatie handleiding inclusief scholingsmateriaal ter ondersteuning van de projectambassadeurs.

## Wat levert betere voor- en nazorg uw organisatie op?

### Kwaliteit

Zorg voor naasten levert betere kwaliteit van zorg op omdat:

#### Vóór het sterven

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

#### Na het sterven

- zorg en aandacht voor naasten na overlijden van hun dierbare onderdeel is van goede palliatieve zorg;
- uw organisatie structurele feedback van naasten krijgt op de geleverde zorg na afsluiting van het zorgtraject, wat direct gebruikt kan worden voor kwaliteitsverbetering.

### Klanttevredenheid

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

### Medewerkerstevredenheid

- Betere afstemming op de wensen en behoeften van naasten leidt tot minder irritaties en misverstanden in de omgang met patiënt/bewoners en hun naasten.
- Een luisterend oor bieden aan naasten wordt zeer op prijs gesteld, waardoor medewerkers zich meer gewaardeerd voelen.
- Het geven van zorg na het sterven van de patiënt/bewoner geeft uw medewerkers de mogelijkheid om als zorgprofessional een vaak intensief traject samen af te sluiten.

### Kostenaspecten

- Tijdwinst. Afstemming op de behoeften en wensen van naasten kan bijdragen aan grotere medewerkerstevredenheid en zorgtevredenheid. Dit levert tijdwinst 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 te vinden op de website [www.iknl.nl](http://www.iknl.nl). kunt u informatie vinden om de palliatieve zorg te bekostigen. Enkele specifieke tips voor ziekenhuis, verpleeghuis of hospice kunt u hier vinden.

## Wat is (minimale) goede voor-en nazorg?

### Voorzorg

- Op de behoefte van naasten afgestemde informatie geven over de beschikbare faciliteiten en ondersteuning vanuit de instelling, over wie hun eerste aanspreekpunt is, wat er van hen verwacht wordt, het ziektebeloop en de laatste levens- en stervensfase. Expliciet benoemen welke zorg de cliënt krijgt en uitleggen waarom dat de best mogelijke zorg is.
- Regelmatig informeren naar het welzijn en behoeften van de naasten en afstemmen welke vragen er leven en of er behoefte bestaat aan aanvullende professionele ondersteuning.

### Nazorg

- Telefonisch contact met de naasten door de meest betrokken zorgverlener in de week na overlijden.
- Aanbieden van een nagesprek (telefonisch of op de afdeling) 4 tot 6 weken na het overlijden. Hierbij wordt geïnformeerd naar het welzijn van de naasten en wordt de geleverde zorg nabesproken.
- Aanbieden van (standaard) informatiemateriaal over rouwverwerking en mogelijkheden rond aanvullende (professionele) ondersteuning buiten de instelling.

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

- Gemotiveerde en goed geschoolde medewerkers,
- Managers die zelf of samen met de project ambassadeurs:
  - ✓ deze zorg op de agenda zetten;
  - ✓ randvoorwaarden creëren (voor- en nazorg benoemen als deel van de taak, opnemen in de werkprocessen en in het instellingsbeleid);
  - ✓ de uitvoering blijven volgen en bijsturen.

#### Colofon

Deze factsheet is onderdeel van de Oog voor Naasten-methodiek. Voor vragen en opmerkingen: [info@propallia.nl](mailto:info@propallia.nl)  
Leids Universitair Medisch Centrum, 2019