



Universiteit
Leiden
The Netherlands

Reis van naasten

Hoffstädt, H.; Tam, M.; Stoppelenburg, A.; Hartog, I.

Citation

Hoffstädt, H., Tam, M., Stoppelenburg, A., & Hartog, I. (2022). Reis van naasten. *Pallium*, 24(5), 12-13. doi:10.1007/s12479-022-0993-7

Version: Publisher's Version

License: [Licensed under Article 25fa Copyright Act/Law \(Amendment Taverne\)](#)

Downloaded from: <https://hdl.handle.net/1887/3766430>

Note: To cite this publication please use the final published version (if applicable).

Reis van naasten

Een workshop

Om de kwaliteit van zorg voor naasten binnen een zorgorganisatie te verbeteren, is het belangrijk om eerst helder te hebben hoe die er voor staat. Binnen het project Oog voor Naasten en Nabestaanden werd een workshop voor zorgverleners ontwikkeld om binnen de organisatie te onderzoeken hoe er voor naasten en nabestaanden wordt gezorgd en welke verbeteringen nodig zijn.

Door H. Hoffstädt,
M. Tam, A. Stoppelenburg
en I. Hartog

Met de workshop 'De reis van de naasten' onderzoeken zorgverleners welke 'reis' naasten afleggen binnen hun organisatie. Het concept is gebaseerd op de vaker gebruikte *patient journey* en is in opdracht van het EPZ-LUMC ontwikkeld door Willemijn Boere, masterstudente Industrieel Ontwerpen aan de TU Delft. Op basis van interviews met naasten en zorgverleners heeft zij samen met het projectteam Oog voor Naasten en Nabestaanden (ON2) de workshop ontwikkeld.

Het ON2-project

De workshop 'De reis van de naasten' werd ontwikkeld in het kader van het project 'Oog voor Naasten en Nabestaanden' (ON2), uitgevoerd door het Expertisecentrum Palliatieve Zorg (EPZ) van het LUMC. Dit door ZonMw gefinancierde project is in het leven geroepen omdat zorg voor naasten hoort bij goede palliatieve zorg, maar vaak nog geen vast onderdeel is van de zorgpraktijk.

In het kader van ON2 en diens voorloper 'Oog voor Naasten' (2017-2019) is een uitgebreide toolkit ontwikkeld met hulpmiddelen voor patiënten, naasten, zorgverleners, managers en beleidsmakers. Het doel is om enerzijds zorgverleners te ondersteunen in het zorgen voor naasten en anderzijds naasten te stimuleren aandacht te hebben voor hun eigen behoeften. De toolkit wordt momenteel getest door 21 verschillende zorgorganisaties. Aan de hand van de workshop 'De reis van de naasten' heeft elke organisatie een gepersonaliseerd actieplan geschreven met concrete doelen en acties.

Terwijl de zorgorganisaties hun actieplannen uitvoeren, rapporteren zij aan het ON2-projectteam in hoeverre de toolkit aansluit bij hun behoeften en die van naasten. Naar aanleiding daarvan wordt de toolkit verbeterd. Deze verbeterde versie zal begin 2024 online gepubliceerd worden zodat alle geïnteresseerde zorgorganisaties hier gebruik van kunnen maken. Houd hiervoor Palliaweb, www.lumc.nl/org/unc-sh of Mantelzorg.nl in de gaten.

Gids

De workshop bestaat uit vier stappen die worden beschreven in een gids:

1. Aan de hand van activiteitenkaarten (blauw) bepalen zorgverleners wat zij momenteel wel en niet doen voor naasten en nabestaanden. Vervolgens leggen zij de activiteiten die zij ondernemen in chronologische volgorde. Deze rij kaarten visualiseert de reis van de naasten binnen hun organisatie.
2. Behoeftenkaarten (paars) beschrijven verschillende behoeften die naasten en nabestaanden kunnen hebben en waar zorgverleners aan tegemoet zouden kunnen komen. Zorgverleners bespreken aan welke behoeften al goed tegemoet wordt gekomen en waar nog ruimte is voor verbetering. Zij kiezen drie tot vijf behoeften van naasten uit waaraan zij beter tegemoet zouden willen komen binnen hun organisatie.
3. Per behoefte wordt opgeschreven wat er wel en niet goed gaat (groene en rode Post-its).
4. Zorgverleners brainstormen bij elke rode Post-it welke acties zij zouden kunnen ondernemen om de zorg voor naasten te verbeteren en schrijven deze acties op (gele Post-its).

Ervaringen

De workshop geeft een zorgteam input om concrete doelen te formuleren met bijbehorende acties om de zorg voor naasten binnen de organisatie te verbeteren. De workshop is al uitgevoerd door ruim twintig zorgorganisaties. De ervaringen van deelnemers waren zeer positief. Zo overweegt een hospice om de workshop een onderdeel te maken van hun training voor nieuwe vrijwilligers. Deelnemers vertelden dat ze zich door de workshop bewuster waren geworden van het belang van zorg voor naasten, en dat het ze motiveerde om er werk van te maken.

Momenteel is het ON2-projectteam bezig met het aanpassen van de workshop, gebaseerd op de ervaringen van de deelnemers. Het team hoopt nog in 2022 een definitieve versie te publiceren op Palliaweb, zodat ook andere zorgorganisaties met de workshop aan de slag kunnen.

Een paar praktische zaken op een rij:

- De workshop kan worden uitgevoerd in verschillende typen zorgorganisaties. Er zijn verschillende sets van activiteitenkaarten voor hospices,



De vier stappen (boven), de handleiding en twee voorbeeldkaarten uit de workshop



COVID-module

Naar aanleiding van de COVID-19-pandemie ontwikkelde het ON2-projectteam een speciale module van de ON2-toolkit die zorgverleners kunnen raadplegen tijdens de uitbraak van een besmettelijke ziekte. De materialen uit deze module dienen als hulpmiddelen tijdens een grootschalige virusuitbraak zoals COVID-19, maar ook voor meer kleinschalige uitbraken zoals het norovirus of een andere besmettelijke ziekte.

In tegenstelling tot de volledige ON2-toolkit zijn de materialen uit deze module al voor iedereen

OGG VOOR
NAASTEN



beschikbaar op palliaweb.nl/corona/patienteninformatie, voor zowel zorgverleners als naasten en nabestaanden. Voor naasten is daar bijvoorbeeld de folder *Zorgen voor een zieke*; Als er strenge regels zijn door een virus te vinden.

thuiszorgorganisaties, verpleeghuizen en ziekenhuizen.

- De workshop is geschikt voor alle typen zorgverleners, zoals verpleegkundigen, verzorgenden, artsen, zorgverleners van het palliatief advies-team, geestelijk verzorgers en vrijwilligers.
- Naast verschillende typen zorgverleners is het aan te raden om een groep samen te stellen met verschillende leeftijden en achtergronden, om zoveel mogelijk perspectieven aan het licht te brengen.
- De workshop vraagt om een begeleider die de zorgpraktijk goed kent en prikkelende vragen kan stellen over de thema's die besproken worden.
- Het aanbevolen aantal deelnemers is minimaal vijf en maximaal tien.
- De workshop duurt 2 uur.

Meer informatie over het project, de workshop en andere onderdelen van de toolkit: m.c.tam@lumc.nl of h.e.hoffstadt@lumc.nl. •

Het ON2-projectteam bestaat uit: projectleider Marcella Tam, onderzoekers Yvette van der Linden, Jenny van der Steen, Hinke Hoffstädt, Iris Hartog en Arianne Stoppelenburg, implementatiedeskundige Leti van Bodegom-Vos en lid patiëntennaastenraad Propallia Aad de Greef.

Hinke Hoffstädt is junior onderzoeker, Marcella Tam is projectleider, Arianne Stoppelenburg en Iris Hartog zijn postdoc onderzoeker, allen bij Expertisecentrum Palliatieve Zorg, LUMC.