

Achter de schermen bij hospice Noetsele

‘Vrijwilligers hebben vaak meer tijd en rust om nabijheid te bieden:
dat is onbetaalbaar’

In dit interview geeft Ingrid de Lange, coördinator én eerstverantwoordelijke verzorgende (EVV'er) van hospice Noetsele in Hellendoorn, ons een kijkje achter de schermen van 'haar' hospice. Ze vertelt over de geschiedenis, de unieke werkwijze van het hospice en de belangrijke rol van vrijwilligers. Hospice Noetsele, onderdeel van ZorgAccent, biedt terminale zorg aan maximaal vier bewoners en werkt met een klein, hecht team van zes beroepskrachten plus een grote groep betrokken vrijwilligers. Samen zorgen zij, zowel overdag als 's nachts, dat de bewoners hun laatste levensfase in rust, waardigheid en geborgenheid kunnen doorbrengen. Professionaliteit en menselijkheid gaan daarbij hand in hand.

TEKST & BEELD: Willy ten Pas

Hoe het begon

Hospice Noetsele startte in 2004 als samenwerkingsverband tussen Thuiszorg Noordwest Twente, ZorgAccent en een betrokken huisarts. Het eerste jaar vond plaats in De Blenke, maar al snel werd duidelijk dat het hospice in die vorm geen toekomst had. “We kozen ervoor om met twee coördinatoren en maar liefst zestig vrijwilligers een nieuwe start te maken in een van de gebouwen van ZorgAccent,” vertelt Ingrid. “Dat werd het voormalige Koetshuis op het terrein van verpleeghuis Krönnenzommer in Hellendoorn.” Met een lege ordner, wat papier, een pen en een sleutel begonnen zij en haar collega aan de opbouw van het hospice zoals het nu is. “We hadden geen kant-en-klaar draaiboek. Alles moesten we zelf vormgeven, van de inrichting tot de samenwerking met vrijwilligers. Dat gaf vrijheid, maar ook veel verantwoordelijkheid. De eerste jaren was het pionieren. We gaven vrijwilligers vanaf het begin zorgtaken, iets wat toen in de meeste hospices ongebruikelijk was. Het idee kwam voort uit de vraag: ‘Wat doet een mantelzorger thuis?’ Het antwoord was voor ons duidelijk: de bewoner wassen en verzorgen, helpen bij medicatie, nabijheid bieden. Dus kozen wij ervoor om vrijwilligers zorgvuldig op te leiden voor deze mantelzorgtaken.”



Ingrid de Lange

De dubbele rol van de coördinator

Ingrid vervult naast haar coördinatiefunctie ook de rol van eerstverantwoordelijke verzorgende (EVV'er). Dit doet ze samen met vijf collega's. Zij regelen de nieuwe opnames, doen de intakes, zorgen voor een uitvoerige rapportage door middel van een uitgebreid leef- en zorgplan. Ook voeren zij de verpleegtechnische handelingen uit. Dit in samenspraak met de desbetreffende huisarts of – voor bewoners die niet uit de regio komen – met de specialist ouderengeneeskunde. De coördinatoren zijn eindverantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken. Ingrid: “Wij houden contact met familie en artsen en springen in de zorg bij waar nodig. De eerste opvang en verzorging doen wij ook als coördinatoren,

zodat we alles goed kunnen rapporteren en overdragen aan de vrijwilligers. Het mooie van werken in zo'n klein team is dat wij als coördinatoren altijd dicht bij de zorg blijven staan." Ingrid is dan ook het aanspreekpunt voor vrijwilligers, verzorgt roosters, bewaakt de kwaliteit en coördineert scholing. In veel hospices ligt de nadruk voor coördinatoren op het organisatorische, maar bij hospice Noetsele staat de coördinator letterlijk met beide benen in de zorg.

Vrijwilligers zijn de ruggengraat van het hospice

Vrijwilligers spelen een cruciale rol bij hospice Noetsele. Ze hebben uiteenlopende achtergronden: oud-verpleegkundigen, boerinnen, politieagenten en onderwijzers bijvoorbeeld. Vaak gaat het om mensen zonder zorgachtergrond. Ingrid: "Iedere nieuwe vrijwilliger wordt een paar weken ingewerkt door een ervaren collega. In het begin is er soms wat twijfel: kan ik dit wel? Maar al doende groeit het vertrouwen. Daarna volgen ze een basisscholing en krijgen ze steeds meer verantwoordelijkheid. We hebben een hecht team met een sterke saamhorigheid en veel wederzijds respect. Belangrijk is om goed contact met de vrijwilligers te houden. Hebben ze voldoende informatie om goed voor onze bewoners te zorgen? Als zij iets ingrijpends meemaken, hebben we altijd een gesprek. Dit gebeurt ook heel vaak tijdens de overdrachtmomenten."

Rust en nabijheid

Voor Ingrid draait palliatieve en terminale zorg om meer dan medische handelingen. "In de laatste levensfase gaat het om 'er zijn': een hand op je schouder, een luisterend oor. Vrijwilligers hebben vaak meer tijd en rust om deze nabijheid te bieden. Dat is onbetaalbaar. Beroepskrachten blijven beschikbaar voor de complexe zorg en medische beslissingen. Ons samenspel tussen beroepskrachten en vrijwilligers maakt het verschil. Ook in de nachten bieden we deze zorg. Coördinatoren, maar ook vrijwilligers draaien nachtdiensten, met een verpleegkundige van ZorgAccent als back-up. Daarin onderscheiden we ons van andere hospices."

Flexibiliteit en zelfsturing

Het team van hospice Noetsele werkt zelfsturend. Roosters worden flexibel ingevuld, met vrijwilligers die ook nachtdiensten draaien. In de nacht kan er een beroepskracht zijn, maar soms zijn het vrijwilligers die de nachtdienst draaien, met altijd de mogelijkheid om terug te vallen op een verpleegkundige van ZorgAccent. Vrijwilligers kunnen aangeven of ze alleen willen werken of liever met z'n tweeën. In het begin is er vaak behoefte aan dubbele bezetting, later groeit het vertrouwen in eigen kunnen. Ingrid benadrukt: "Onze vrijwilligers weten dat ze altijd mogen bellen."

Scholing en deskundigheid

Omdat vrijwilligers veel taken op zich nemen investeert het hospice fors in scholing. Vrijwilligers krijgen in het begin een introductietraining vanuit VPTZ Nederland, de landelijke koepel van ruim 200 vrijwilligersorganisaties in de palliatieve terminale zorg. Daarna krijgen ze aanvullende trainingen in het hospice zelf. "We geven elke twee jaar een hele dag training over bed- en tiltechnieken," vertelt Ingrid. "We oefenen met medische hulpmiddelen, zoals pijnpompen, en geven vrijwilligers jaarlijks een herhalings training voor het aanreiken van medicatie. Daarnaast organiseren we lezingen over thema's als palliatieve sedatie, pijnbestrijding en euthanasie. Deze lezingen worden gegeven door huisarts Bernarda Heslinga en

specialist ouderengeneeskunde Nynke Vet. Daarnaast organiseren we ook voor al onze vrijwilligers een 'Dank-je-wel-dag' en geven we met de feestdagen vaak een presentje."

Een waardig afscheid

Ingrid: "We begeleiden onze bewoners tot het overlijden. Soms overlijdt iemand onverwacht, maar meestal is het een proces. We vragen vooraf wanneer de naasten geïnformeerd willen worden en of zij willen komen waken. Onze taak is om er te zijn, voor de bewoner, maar ook voor de naasten en de familie. Na het overlijden nemen we waardig afscheid. De overledene krijgt bij ons de laatste zorg door de uitvaartzorg, we branden een kaars in de woonkamer en doen uitgeleide als iemand weggedragen wordt. Na zes weken plannen we een nazorggesprek met de nabestaanden. Elk jaar organiseren we ook een gedenkbijeenkomst. Daarvoor worden alle naasten en families van de bewoners die bij ons zijn overleden uitgenodigd en samen herdenken we dan de overledenen."

Bijzondere situaties

"Als hospice staan we in principe open voor iedereen," benadrukt Ingrid. "Ook voor bewoners met een bijzonder verleden." Zo vertelt ze over een man met een complexe situatie. "Ik had toegezegd zonder te beseffen wat zijn achtergrond precies was. Zijn zoon wilde hem graag in de laatste weken van zijn leven dichtbij hebben. De begeleiding en zorg was intensief en soms heftig, maar het is ons toch gelukt om zijn stervensproces rustig te laten verlopen. En dan ben ik heel erg trots op ons team. Een andere voorbeeld van een complexe situatie is als iemand stopt met eten en drinken. Als we duidelijke afspraken kunnen maken, kunnen ook deze mensen bij ons komen. Het moet goed voelen voor iedereen, dus ook voor ons. Uiteindelijk gaat het om waardigheid."

De kracht van samen

"Bij ons zorgt de samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers voor een warme, huiselijke sfeer. We hebben een hecht team, met saamhorigheid en respect voor elkaars rol. Dat maakt dat we de bewoners kunnen geven wat ze nodig hebben: een waardig, liefdevol en zo comfortabel mogelijk laatste stukje van hun leven. Daarmee kunnen we écht het verschil maken in iemands laatste levensfase!"