



Vrijwilligers Palliatieve
Terminale Zorg
Nederland



UNIVERSITEIT
VOOR
HUMANISTIEK

Inleiding

In deze bundel vindt u acht cases die lastige situaties weergeven die coördinatoren in de vrijwillige palliatieve terminale zorg kunnen tegenkomen in hun werk. Het gaat daarbij om situaties waarin de vraag 'hoe goed te handelen' aan de orde is - moreel lastige situaties dus - en die vaak gepaard gaan met spanning bij de betrokkenen. Deze hebben betrekking op twee belangrijke taakgebieden: de begeleiding van vrijwilligers en de samenwerking met de formele zorg.

De thema's zijn:

1. De cliënt weigert hulp van de vrijwilliger
2. Grensoverschrijdend gedrag: evangeliseren
3. Omgaan met verschillen tussen vrijwilligers
4. Kritiek van verpleegkundigen op vrijwilligers
5. Een lastig gesprek met een vrijwilliger
6. Wanneer gaat een vrijwilliger te ver bij een cliënt?
7. Hoe dichtbij mag een vrijwilliger komen?
8. De taken van vrijwillige zorg wat oprekken?

De cases zijn gebaseerd op waargebeurde situaties die naar voren kwamen in interviews met coördinatoren in het onderzoeksproject "Kwaliteit van de vrijwillige palliatieve zorg: de coördinator in beeld" van VPTZ-Nederland en de Universiteit voor Humanistiek (met subsidie van Roparun). Het gaat steeds om lastige situaties waarin coördinatoren een eigen strategie kozen, die werkte in die situatie. De cases kunnen gebruikt worden voor trainingen, intervisies en/of zelfstudie van coördinatoren op het gebied van het omgaan met morele dilemma's en spanningsvelden in hun werkzaamheden.

Handleiding voor het gebruik van de casuïstiek

Bij iedere casus wordt eerst een schets gegeven van de situatie, waarna de coördinator enkele vragen dient te beantwoorden over de casus en over de strategie die hij/zij zelf in de betreffende situatie zou hanteren. Daarna wordt beschreven welke strategie de coördinator uit de casus heeft gekozen en worden ook daarover enkele vragen gesteld. In een workshop of training kan eveneens deze volgorde worden aangehouden. De deelnemers krijgen dan in eerste instantie nog niet de strategie te lezen, alleen de lastige situatie. Zij beantwoorden eerst ieder voor zich de vragen, om er daarna over in gesprek te gaan. Vervolgens krijgen ze informatie over de strategie van de coördinator in de casus en reageren ze op de vragen die daarbij horen.

Bij het bespreken van de casuïstiek is het van belang te benadrukken dat er niet één goede of een foute strategie bestaat. Het gaat er vooral om met elkaar in gesprek te gaan over 'wat zou jij doen en waarom?' Het scherpt coördinatoren in hun reflectie op lastige situaties in hun eigen werk.

Bij het werken met de casuïstiek is het goed mogelijk dat bij coördinatoren soortgelijke ervaringen bovenkomen. In het gesprek kan dan ruimte worden gemaakt voor de 'echte' situatie van de coördinatoren. De hier gepresenteerde casuïstiek is dan een aanleiding om over de eigen lastige morele situaties te spreken.

In de casuïstiek is ook steeds de vraag opgenomen: welke waarden zijn in het geding? Om deze vraag te beantwoorden kan het behulpzaam zijn om met het Waardenspel te werken: een set met kaarten waarop waarden genoteerd staan. De kaarten van het waardenspel kunnen uitgespreid worden op tafel en deelnemers zoeken een aantal waarden uit die volgens hen spelen in de betreffende situatie.



CASUS 1

De cliënt weigert hulp van de vrijwilliger

Situatieschets

De coördinator van een organisatie voor vrijwillige palliatieve terminale thuiszorg krijgt een telefoontje van de dochter van een terminaal zieke vrouw van in de negentig. Deze mevrouw gaat achteruit en krijgt ook steeds meer moeite met lopen. Zij slaapt echter nog steeds op de eerste verdieping van haar huis en moet iedere avond een steile trap oplopen. Suggesties van de dochter dat mevrouw beter beneden kan gaan slapen, worden standaard van de hand gewezen. De dochter omschrijft haar moeder ook als een wat eigenwijze en vooral ook eigenzinnige vrouw, die zich vroeger met veel moeite heeft ontworsteld aan een gesloten gemeenschap en zeer dominante ouders. De dochter vertelt dat er op dit moment doordeweeks 's avonds een verpleegkundige van de thuiszorg langskomt om haar moeder te verzorgen en de trap op te helpen, maar in het weekend lukt dit niet altijd vanwege een tekort aan verpleegkundigen bij de thuiszorgorganisatie. De dochter is bang dat haar moeder van de trap zal vallen en wil graag dat er in het weekend 's avonds een vrijwilliger bij haar moeder langskomt om haar in de gaten te houden en de trap op te helpen. De coördinator besluit om de hulpvraag te accepteren en stuurt in het weekend 's avonds een vrijwilliger langs.

De eerste avond waarop er een vrijwilliger wordt ingezet, lijkt zonder problemen te verlopen. Op de tweede avond krijgt de coördinator echter een telefoontje van de vrijwilliger, die nogal overstuur klinkt. Ze vertelt dat de cliënt boos op haar werd toen zij haar de trap op wilde helpen en tegen haar schreeuwde:

'Dat doen jullie nou altijd, laat me met rust, ik kan zelf de trap wel op komen, ik wil geen hulp, ga weg!'

Vervolgens is de cliënt zelf de trap opgelopen zonder de vrijwilliger een blik waardig te keuren en is de vrijwilliger maar weggegaan, geschokt over wat er gebeurd is.

Vragen bij de casus

- *Welke waarde(n) is/zijn in deze casus in het geding en bij wie?*
.....
- *Wat roept de reactie van de vrijwilliger bij u op?*
.....
- *Wat zou u als coördinator doen in deze situatie?*

Strategie van de coördinator

Na dit telefoontje van de vrijwilliger besluit de coördinator om de volgende dag direct even te bellen met één van de betrokken verpleegkundigen van de thuiszorg. Deze vertelt haar dat de thuiszorg ook al meerdere aanvaringen met de betreffende cliënt heeft gehad en dat het verpleegkundigen regelmatig moeite kost om mevrouw ervan te overtuigen hulp te accepteren bij het traplopen.

De coördinator gaat met de betrokkenen het gesprek aan over de waarden en wensen van de cliënt en stelt voor dat zij de cliënt niet langer helpen om de trap op te lopen. De sterke wens van de cliënt om zelfstandig te zijn wordt belangrijker geacht dan het risico dat zij van de trap valt als zij niet geholpen wordt. De dochter vindt dit wel een zwaar besluit en de coördinator heeft meerdere follow-up telefoongesprekken met haar. Daarin erkent de coördinator dat het een moeilijk besluit is en zegt zij tegen de dochter dat ze het een teken van grote liefde vindt dat de dochter de wens van haar moeder respecteert ondanks de risico's.

Vragen bij de strategie

- *Wat vindt u van de beslissing van de coördinator om niet langer de cliënt te helpen bij het de rap oplopen?*
.....
- *Wijkt de strategie van deze coördinator af van de door u gekozen strategie? In welk opzicht?*
.....
- *Wat zijn voor- en nadelen van de diverse strategieën die genoemd zijn?*



CASUS 2

Grensoverschrijdend gedrag: evangeliseren

Situatieschets

De coördinator van een organisatie voor vrijwillige palliatieve terminale thuiszorg is op dinsdagochtend bezig met administratieve werkzaamheden als zij onverwacht gebeld wordt door een verpleegkundige van de thuiszorg. Deze is op dat moment aanwezig bij de familie Janssen, een ouder echtpaar waarvan de vrouw terminaal ziek is en het einde van de week waarschijnlijk niet meer zal halen. De verpleegkundige vertelt de coördinator dat meneer Janssen nogal boos is. VPTZ-vrijwilliger Bettina is gisteren langsgesproken om even op mevrouw Janssen te letten, zodat meneer Janssen naar een medische afspraak kon gaan. In tegenstelling tot meneer en mevrouw Janssen is Bettina gelovig. In de tijd dat meneer Janssen bij zijn medische afspraak zat, blijkt Bettina een gesprek met mevrouw Janssen te zijn aangegaan over het geloof. Zij heeft tegen mevrouw Janssen gezegd dat zij echt iets gemist heeft in haar leven, omdat ze niet in God gelooft. Ook heeft Bettina gevraagd of mevrouw

Janssen niet bang was dat er toch een laatste oordeel over haar zou worden geveld na haar dood. Toen meneer Janssen terugkwam van zijn afspraak, heeft hij zijn vrouw angstig en huilend aangetroffen.

De verpleegkundige geeft aan dat meneer Janssen pertinent niet wil dat Bettina nog een keer terugkomt en zegt daarbij ook dat haar eigen thuiszorgorganisatie niet wil dat Bettina in het vervolg nog bij gezamenlijke cliënten wordt ingezet. De thuiszorgorganisatie vindt dat zij een grens heeft overschreden.

Vragen bij de casus

- *Hoe denkt u over het handelen van vrijwilliger Bettina?*
.....
- *Vindt u dat het geloof van een vrijwilliger een rol zou mogen spelen in de zorg die hij/zij biedt aan een cliënt?*
.....
- *Welke waarde(n) is/zijn in deze casus in het geding en bij wie?*
.....
- *Wat zou u als coördinator doen in deze situatie?*

Strategie van de coördinator

De coördinator vindt eigenlijk dat zij Bettina niet als vrijwilliger aan kan houden nu dit gebeurd is en de professionele thuiszorgorganisatie ook niet meer met haar wil samenwerken. Zij nodigt Bettina uit voor een één op één gesprek, waarin zij haar eerst vraagt naar haar kant van het verhaal en haar vervolgens vraagt om op te stappen als vrijwilliger. Daarnaast besluit de coördinator om in het vervolg bij intakegesprekken met gelovige vrijwilligers extra aandacht aan hun geloof te besteden en nog explicieter aan te geven dat gesprekken over het geloof weliswaar mogen plaatsvinden, maar alleen op initiatief van de cliënt.

Vragen bij de strategie

- *Wat vindt u van de beslissing van de coördinator om Bettina niet langer aan te houden als vrijwilliger?*
.....
- *Wat vindt u van de beslissing van de coördinator om in intakegesprekken met religieuze vrijwilligers extra aandacht te besteden aan geloofsgesprekken?*
.....
- *Wijkt de strategie van deze coördinator af van de door u gekozen strategie? In welk opzicht?*
.....
- *Wat zijn voor- en nadelen van de diverse strategieën die genoemd zijn?*



CASUS 3

Omgaan met verschillen tussen vrijwilligers

Situatieschets

De coördinator van een bijna-thuis-huis geeft in september samen met een trainer en enkele gastsprekers een introductie-training aan een groep nieuwe kandidaat-vrijwilligers. Eén van de cursisten is een recent gepensioneerde internist-oncoloog. Vanuit haar eerdere werk neemt zij de nodige kennis en bagage mee op het gebied van de palliatieve zorg en deze kennis deelt ze tijdens de cursus ook graag met haar medecursisten (soms iets te graag in de ogen van de coördinator). Een andere cursist werkt als schoonmaakster bij meerdere kinderdagverblijven. Ze lijkt wat moeite te hebben met het begrijpen van de medische basiskennis in de introductiecursus, stelt veel vragen over stof die andere groepsleden direct lijken te snappen en geeft regelmatig verkeerde antwoorden op vragen van de trainer. Tegelijk gaat ze op een zeer warme manier om met de simulatie-patiënten in de training, verleent ze op een no-nonsense manier uitstekende zorg en ligt de groep regelmatig dubbel om haar spontane grappen in het lokale dialect.

Al tijdens deze introductiecursus blijkt het niet te boteren tussen deze twee cursisten. De voormalige internist ergert zich zichtbaar aan de fouten van de schoonmaakster en corrigeert haar regelmatig. Omgekeerd hoort de coördinator de schoon-

maakster in de pauze tegen een andere vrijwilliger klagen over de "arrogante houding" van de internist en het "boekjes-geneuzel" van universitair opgeleide mensen.

Na afloop van de introductiecursus worden beide kandidaat-vrijwilligers definitief aangenomen en de coördinator ziet dat zij beide op hun eigen manier zeer goede vrijwilligers zijn. De onderlinge ergernis van deze twee vrijwilligers blijft echter bestaan. De voormalige internist blijft de schoonmaakster bekritisieren, bijvoorbeeld als zij spelfouten maakt in de rapportage over gastbewoners. De schoonmaakster blijft tegen andere vrijwilligers klagen over de houding van de voormalige internist en over hoger opgeleiden in het algemeen, die in haar ogen niets snappen van "de praktijk". Als de schoonmaakster ook bij de coördinator komt klagen over de voormalige internist, besluit de coördinator dat ze iets met deze situatie moet gaan doen.

Vragen bij de casus

- *Welke problemen ziet u in deze casus terug?*
.....
- *Welke waarde(n) is/zijn in deze casus in het geding en bij wie?*
.....
- *Wat zou u zelf doen in deze situatie?*

Strategie van de coördinator

De coördinator biedt een luisterend oor aan de schoonmaakster zodat zij haar grieven kan uiten, maar wijst haar daarna op haar verantwoordelijkheid om zelf het gesprek aan te gaan met de voormalige internist. Ze biedt wel aan om bij dat gesprek aanwezig te zijn. Het gesprek komt daadwerkelijk tot stand en de beide vrijwilligers spreken daarin openlijk hun irritaties naar elkaar uit. De coördinator grijpt af en toe in om te voorkomen dat emoties te hoog oplopen en probeert beide partijen ook te wijzen op de kwaliteiten van de ander in het vrijwilligerswerk en de positieve kant van de werkwijze van de ander. De spanning tussen beide vrijwilligers lijkt sterk te verminderen door het gesprek en de coördinator besluit om hen ook vaker samen in te roosteren. Ze hoopt dat zij elkaar hierdoor beter leren kennen en ook meer gaan waarderen.

Vragen bij de strategie

- *Wat vindt u ervan dat de coördinator in deze situatie aangeeft dat de schoonmaakster zelf het gesprek aan moet gaan met de voormalige internist?*
- *Wijkt de strategie van deze coördinator af van de door u gekozen strategie? In welk opzicht?*
- *Wat zijn voor- en nadelen van de diverse strategieën die genoemd zijn?*



CASUS 4

Kritiek van verpleegkundigen op vrijwilligers

Situatieschets

Tien minuten voor het begin van het wekelijkse teamoverleg van een high care hospice wordt er op de deur geklopt van het kantoor van de vrijwilligerscoördinator. De coördinator doet de deur open en ziet daar Roos staan, een vrijwilliger die al een jaar of vijf in het hospice actief is als zorgvrijwilliger. Roos heeft een betrand gezicht en vraagt of zij even binnen mag komen. De coördinator laat haar binnen en vraagt haar wat er aan de hand is. Roos vertelt dat ze deze middag is afgesnauwd door één van de verpleegkundigen, Ursula, die haar heeft toegebeten dat ze "er niets van kan". Roos vindt dit erg vervelend en blijkt sowieso het gevoel te hebben dat verpleegkundigen haar niet mogen. Andere vrijwilligers worden vaak door verpleegkundigen meegevraagd naar de kamer van de gastbewoners om hen te assisteren bij de zorg, maar zij lijken haar links te laten liggen. De coördinator zegt tegen Roos dat ze het erg vervelend vindt om dat te horen en dat ze hier op een later moment op terug zal komen, omdat ze nu naar het teamoverleg moet gaan.

De coördinator loopt naar de vergaderkamer en ziet bij binnenkomst dat Ursula en een collega-verpleegkundige al klaar zitten voor het overleg. Ze hoort hen met elkaar praten over de situatie met vrijwilliger Roos. Ursula vertelt dat zij uit haar vel is gesprongen, omdat Roos "voor de zoveelste keer" fouten maakte bij de zorg: "die leert het echt nooit. Ik weet dat het een vrijwilliger is en dat ze dit met de beste bedoelingen doet en dat ik er eigenlijk ook niks van mag zeggen, maar ik was er gewoon helemaal klaar mee vandaag". In reactie hierop vertelt Ursula's collega dat zij zich ook al jaren ergert aan Roos en haar het liefst niet meeneemt de kamer op. De coördinator gaat zitten en vraagt zich af hoe ze het beste met de situatie kan omgaan. Ze vindt het lastig dat ze tegenover de verpleegkundigen geen positie "in de lijn" heeft. Zij vallen niet onder haar verantwoordelijkheid, maar onder die van de verpleegkundigenmanager.

Vragen bij de casus

- *Wat roept de reactie van de verpleegkundigen bij u op?*
.....
- *Welke problemen zijn er naar uw idee in de casus terug te zien?*
.....
- *Welke waarde(n) is/zijn in deze casus in het geding en bij wie?*
.....
- *Wat zou u zelf doen in deze situatie?*

Strategie van de coördinator

De coördinator besluit het voorval tijdens het teamoverleg aan de orde te stellen. Ze benoemt daarbij dat het het beste is als de verpleegkundigen direct eerlijke feedback aan de vrijwilligers geven op hun handelen. De vrijwilligers zijn weliswaar op vrijwillige basis aanwezig in het hospice, maar zij zijn wel getraind en weten dat er kwaliteit van zorg van hen verwacht wordt. Bovendien voorkomt directe feedback dat irritaties in de loop der tijd oplopen. Mochten ze er echt niet uitkomen met de vrijwilliger of geen verbetering zien, dan is het belangrijk dat zij dit melden aan de coördinator. Zij kan dan ingrijpen en voorkomen dat er een vrijwilliger in de organisatie rondloopt, die eigenlijk niet functioneert.

Vragen bij de strategie

- *Bent u het eens met dat wat de coördinator tegen de verpleegkundigen zegt?*
.....
- *Wat vindt u van de keuze van de coördinator om zelf het gesprek met de betreffende verpleegkundigen aan te gaan? Zou u zelf op een andere manier te werk gaan?*
.....
- *Wat zijn voor- en nadelen van de strategie van de coördinator? En van uw eigen strategie?*



CASUS 5

Een lastig gesprek met een vrijwilliger

Situatieschets

Een coördinator van een bijna-thuis-huis opent op maandagochtend haar mailbox en ziet tot haar schrik een e-mailbericht van de zoon van een recent overleden gastbewoner met als titel: "Klacht naar aanleiding van ongepaste bejegening door vrijwilliger Mariëlle". Bij het lezen van deze mail blijkt dat de familie erg boos is, omdat vrijwilliger Mariëlle de nodige lompe opmerkingen in hun richting heeft gemaakt en sterk haar eigen mening heeft opgedrongen aan hun inmiddels overleden vader. Zij dienen daarom een officiële klacht tegen Mariëlle in.

De coördinator vindt het vervelend om dit te lezen, maar kan zich er veel bij voorstellen. Zelf heeft ze ook al enige tijd haar bedenkingen bij Mariëlle. Op haar intakegesprek leek het een prettige en sociale vrouw te zijn, die bovendien langdurige werkervaring had als psycholoog. Sinds ze daadwerkelijk aan het werk is als vrijwilliger, bemoeit zij zich echter constant met het beleid van het bijna-thuis-huis en komt zij regelmatig bij

de coördinator langs om ongevraagd en ongewenst advies te geven. Omdat Mariëlle een prominent figuur is in het dorp met een stevig netwerk, wil de coördinator haar eigenlijk niet tegen zich in het harnas jagen en heeft zij hier tot nu toe niets tegen gedaan. Nu deze klacht is binnengekomen, vindt de coördinator echter dat zij toch moet optreden.

De coördinator nodigt Mariëlle uit voor een gesprek, waarin ze haar eigen kritiek en die van de familieleden van de overleden gastbewoner aan haar voorlegt. Mariëlle wuift de kritiek echter weg en wordt boos. Ze zegt dat zij als psycholoog echt wel weet hoe ze met mensen in gesprek moet gaan en dat de coördinator gewoon moet leren om met andermans kritiek en adviezen om te gaan. Daarna loopt Mariëlle boos weg en roept zij dat ze in het dorp zal vertellen wat een "ballentent" het bijna-thuis-huis eigenlijk is.

Vragen bij de casus

- *Welke problemen/spanningsvelden zijn er naar uw idee in de casus terug te zien?*
.....
- *Welke waarde(n) is/zijn in deze casus in het geding en bij wie?*
.....
- *Wat zou u zelf doen in deze situatie?*

Strategie van de coördinator

Omdat de coördinator er bij het gesprek niet zelf uit is gekomen met Mariëlle, besluit zij om het bestuur van het bijna-thuis-huis bij de situatie te betrekken. Ze vertelt het bestuur wat er gebeurd is en dat zij ook niet verwacht dat Mariëlle haar gedrag zal aanpassen. Er wordt een tweede gesprek met Mariëlle georganiseerd, waaraan ook het bestuur deelneemt. In dat gesprek wordt aan Mariëlle medegedeeld dat zij moet stoppen als vrijwilliger. Daarnaast gaat de coördinator in gesprek met de familie die de klacht heeft ingediend om naar hun grieven te luisteren en te vertellen dat Mariëlle ontslagen is.

Vragen bij de strategie

- *Wat vindt u van de strategie van de coördinator in deze casus? Zou u zelf iets anders doen?*
.....
- *Er lijkt in deze casus ook sprake te zijn van een risico op reputatieschade voor het bijna-thuis-huis. De coördinator in de casus heeft daar geen specifieke strategie tegen ingezet. Hoe zou u daar zelf mee omgaan?*
.....
- *Wat zijn mogelijke voor- en nadelen van de strategieën van de coördinator?*
.....
- *En van uw eigen strategieën?*



CASUS 6

Wanneer gaat een vrijwilliger te ver bij een cliënt?

Situatieschets

In een high care hospice in een grote stad wordt een wat excentrieke gastbewoner opgenomen. Hoewel hij is opgegroeid in een volksbuurt, woonde hij tot aan zijn opname in het hospice in een nieuwbouwwijk. Daar stond hij bekend als "Lijpe Leen" vanwege zijn unieke kledingkeuze, teruggetrokken bestaan en het feit dat hij midden in de nieuwbouwwijk twee varkens in zijn tuin hield. Leen lijkt niet gelukkig te zijn met zijn opname in het hospice. Hij laat zorg van de verpleegkundigen maar mondjesmaat toe, wil niet dat vrijwilligers op zijn kamer komen en wil ook pertinent niet in zijn bed liggen. In plaats daarvan slaapt hij in zijn eigen oude legerslaapzak op de grond. Aanvankelijk laat het hospicepersoneel Leen zoveel mogelijk met rust en proberen zij zijn wensen te respecteren. Op den duur vindt het personeel dit echter niet meer verantwoord, omdat Leen steeds verder achteruitgaat en meer medische zorg nodig heeft.

De vrijwilligerscoördinator van het hospice besluit om Jackie in te schakelen, een vrijwilliger die in dezelfde volksbuurt is opgegroeid als Leen en hetzelfde dialect spreekt. Deze vrijwilliger is zelf ook wat excentriek en kan doorgaans zeer goed met mensen als Leen overweg. De coördinator spreekt met haar af dat zij

zich tijdens haar diensten specifiek op Leen gaat richten en gaat proberen om contact met hem te maken. Dit blijkt een schot in de roos te zijn. Er is duidelijk sprake van een klik tussen Leen en de vrijwilliger. De twee brengen veel tijd met elkaar door en Leen kikkert hier merkbaar van op. Hij ziet er vrolijker uit en laat veel makkelijker verpleegkundigen en andere vrijwilligers toe.

Als de vrijwilligerscoördinator een week of drie na het intreden van deze verbetering 's ochtends op haar werk aankomt, staat één van de verpleegkundigen haar echter op te wachten. De verpleegkundige vertelt haar dat ze gisteravond de kamer van Leen binnen is gelopen om hem zijn medicijnen te geven en toen Jackie bij hem heeft aangetroffen in zijn slaapzak. De twee lagen samen, met hun kleren aan, in de slaapzak naar een film te kijken. De verpleegkundige heeft tegen Jackie gezegd dat dat absoluut niet kan. Jackie antwoordde toen echter dat er niets seksueels was gebeurd; Leen vond het gewoon gezellig als ze er even bij kwam liggen en zij vond dat prima. De verpleegkundige vindt dat dit over een grens gaat en vraagt de coördinator om hier iets mee te doen.

Vragen bij de casus

- *Gaat de vrijwilliger naar uw idee over een grens in deze casus?*
.....
- *Met welke problemen/spanningsvelden wordt de coördinator volgens u in deze casus geconfronteerd?*
.....
- *Welke waarde(n) is/zijn in deze casus in het geding en bij wie?*
.....
- *Wat zou u zelf doen in deze casus?*

Strategie van de coördinator

De coördinator gaat in gesprek met Jackie om van haar zelf te horen wat er gebeurd is. Jackie vertelt aan de coördinator hetzelfde verhaal als aan de verpleegkundige. Er was geen sprake van seksuele handelingen en er is niets tegen haar of zijn zin gebeurd. De coördinator besluit dat het gedrag in deze specifieke situatie en bij deze specifieke twee mensen niet over een grens is gegaan en dat ze gezien de voorgeschiedenis ook niet tussen Leen en Jackie in wil staan; ze is bang dat Leen zich anders misschien weer afsluit voor het hospiceteam. Als Leen nog een keer wil dat Jackie bij hem in de slaapzak komt liggen, mag ze dat van de coördinator doen.

Vragen bij de strategie

- *Bent u het eens met de beslissing van de coördinator? Waarom wel/niet?*
.....
- *Zijn er in uw risico's verbonden aan de strategie van de coördinator? Welke?*
.....
- *Zitten er verschillen tussen uw eigen strategie en die van deze coördinator? Welke?*



CASUS 7

Hoe dichtbij mag een vrijwilliger komen?

Situatieschets

Willy is coördinator van een organisatie voor vrijwillige palliatieve terminale thuiszorg. Ze werkt al een jaar of 15 bij dezelfde organisatie en heeft één vrijwilliger in haar team zitten die vrijwel gelijktijdig met haar is begonnen met het werk: Saskia. Met haar heeft Willy een duidelijke klik en voelt zij ook een speciale band na al die jaren van samenwerking.

Als Willy tijdens een paardrijwedstrijd van haar paard valt en daarbij haar bekken breekt, is ze maandenlang uit de running als coördinator. Gedurende deze tijd ontvangt zij regelmatig opbeurende berichten van Saskia en komt zij ook meerdere keren bij haar op visite. De twee vrouwen zijn dan soms een paar uur met elkaar in gesprek en Willy ervaart deze bezoeken als zeer prettig.

Wanneer Willy weer aan het werk gaat, blijft Saskia veel contact zoeken. Willy ontvangt voortdurend appjes van haar, wordt regelmatig uitgenodigd op de koffie en krijgt zelfs een uitnodiging voor haar 50-jarig huwelijksfeest. Op zich vindt zij dit leuk en het gaat niet over haar persoonlijke grenzen heen, maar ze begint zich wel af te vragen of dit vanuit haar positie als coördinator nog verantwoord is. In een andere context zou ze zonder meer met Saskia bevriend kunnen raken, maar nu is ze toch haar leidinggevende. Hoe moet zij hier mee omgaan?

Vragen bij de casus

- *Vindt u dat Willy de uitnodiging voor het 50-jarig huwelijksfeest kan/mag accepteren?*
.....
- *Vindt u dat vriendschappen tussen vrijwilligers en de coördinator geoorloofd zijn?*
.....
- *Welke waarde(n) is/zijn in deze casus in het geding en bij wie?*
.....
- *Hoe zou Willy met de ontstane situatie moeten omgaan? Wat zou u zelf doen?*

Strategie van de coördinator

Willy besluit om wel even naar het 50-jarig huwelijksfeest te gaan, maar neemt daar wel een professionele houding aan en stelt zich aan anderen voor als Saskia's leidinggevende op haar vrijwilligerswerk. In de week na het huwelijksfeest gaat zij het gesprek aan met Saskia en geeft zij aan dat ze Saskia's steun tijdens haar ziekteverlof erg heeft gewaardeerd, dat ze hoopt dat ze op een fijne manier kunnen blijven samenwerken, maar dat er wel grenzen moeten worden gesteld aan het persoonlijke contact met elkaar. Saskia lijkt zich gekwetst te voelen, maar stemt hier wel mee in.

Vragen bij de strategie

- *Wat vindt u van de strategie die Willy heeft gekozen? Wijkt deze af van uw eigen strategie? In welk opzicht?*
.....
- *Wat zijn mogelijke voor- en nadelen van de strategieën van de coördinator? En van uw eigen strategieën?*



CASUS 8

De taken van vrijwillige zorg wat oprekken?

Situatieschets

Een coördinator van een organisatie voor vrijwillige palliatieve terminale thuiszorg heeft al lange tijd te maken met een sterk afnemend aantal inzetten van vrijwilligers. Deze afname is dusdanig groot, dat het voortbestaan van de organisatie zo langzamerhand op het spel komt te staan. Dit heeft er waarschijnlijk mee te maken dat er zich de laatste tijd veel nieuwe professionele thuiszorgorganisaties hebben gevestigd in het werkgebied van de coördinator. Bij de bestaande organisaties was er bovendien sprake van veel personeelwisselingen. De kennis van de lokale professionele thuiszorg over het bestaan van VPTZ-vrijwilligers en over wat zij kunnen betekenen, lijkt hierdoor wat te zijn weggezakt. Verpleegkundigen van de thuiszorg schakelen daardoor minder vaak vrijwilligers in. In een poging om hier wat aan te doen, is de coördinator recentelijk bij veel thuiszorgorganisaties langsgeslagen om voorlichting te geven over VPTZ-vrijwilligers.

Bij één grote thuiszorgorganisatie lijkt deze boodschap goed over te zijn gekomen. De coördinator wordt sinds kort regelmatig door verpleegkundigen van deze organisatie benaderd met de vraag om vrijwilligers in te zetten bij diverse cliënten. Momenteel

worden er bijvoorbeeld meerdere dagen per week vrijwilligers ingezet bij een zelfstandig wonende, dementerende cliënt die terminaal is verklaard. De vrijwillige organisatie kan door deze nieuwe aanvragen waarschijnlijk toch blijven bestaan.

Op een vrijdag wordt de coördinator gebeld door een verpleegkundige van deze thuiszorgorganisatie. Zij is de eerst verantwoordelijke verpleegkundige voor de zorg voor de bovengenoemde dementerende cliënt. De gezondheid van deze mevrouw blijkt aanmerkelijk te zijn verbeterd en zij wordt niet langer als terminaal ziek beschouwd. Wel moet zij worden opgenomen in een verpleeghuis en zal ze tot aan haar opname intensieve thuiszorg nodig blijven hebben. Omdat de thuiszorgorganisatie momenteel erg druk is, zou de verpleegkundige graag willen dat de VPTZ-vrijwilligers bij de dementerende cliënt blijven langsgaan, ook al is zij niet meer terminaal. Ze vertelt bovendien dat zij de vrijwilliger van vandaag heeft gevraagd om de cliënt haar pillen te geven, zodat ze daar niet speciaal zelf voor hoefde langs te komen. De vrijwilliger blijkt dit inderdaad te hebben gedaan en de verpleegkundige vraagt of alle vrijwilligers dit in het vervolg zouden kunnen doen; dat scheelt haar veel tijd.

Vragen bij de casus

- *Welke problemen/spanningsvelden spelen er in de bovenstaande casus?*
- *Welke waarde(n) is/zijn in deze casus in het geding en bij wie?*
- *Vindt u dat VPTZ-vrijwilligers in de bovenstaande casus langer bij de dementerende cliënt zouden mogen worden ingezet? Zou u dat zelf goedkeuren?*
- *Wat vindt u ervan dat de vrijwilliger er blijkbaar voor heeft gekozen om de cliënt haar pillen te geven?*
- *Wat zou u zelf doen in de bovenstaande casus?*

Strategie van de coördinator

De coördinator is blij dat zij dankzij de thuiszorgorganisatie weer veel nieuwe aanvragen krijgt voor inzetten van vrijwilligers en wil graag dat de relatie met de thuiszorgorganisatie goed blijft. In dat kader stemt zij in met de langere inzet van VPTZ-vrijwilligers bij de dementerende cliënt. Zij gaat echter niet akkoord met het laten verstrekken van medicijnen door vrijwilligers. Dit gaat in haar ogen over een grens en kan voor de vrijwillige organisatie leiden tot problemen op het gebied van aansprakelijkheid. Ze geeft aan dat de verpleegkundige dergelijke verzoeken niet meer bij vrijwilligers moet neerleggen. Na afloop van het telefoongesprek neemt zij verder contact op met de betreffende vrijwilliger en nodigt deze uit voor een coachingsgesprek op korte termijn. In dat gesprek vraagt zij hem naar zijn beweegredenen om de medicatie te verstrekken en geeft zij duidelijk aan dat dit niet mag.

Vragen bij de strategie

- *Wat vindt u van de strategie die de coördinator heeft gekozen? Wijkt deze af van uw eigen strategie? In welk opzicht?*
.....
- *Wat zijn mogelijke voor- en nadelen van de strategieën van de coördinator? En van uw eigen strategieën?*