

Interculturele palliatieve zorg

vraaggericht en individueel



Steeds meer zorgvragers hebben een allochtone achtergrond. Veel zorgorganisaties richten zich op zorgverlening aan deze nieuwe Nederlanders. Onder meer door verantwoorde interculturele palliatieve zorg te bieden.

actiz

organisatie van zorgondernemers

Koester overeenkomsten en bied ruimte aan verschillen

Om zorgorganisaties te ondersteunen bij het verlenen van interculturele palliatieve zorg, startte ActiZ, met financiële steun van VWS, het project 'Verantwoorde interculturele palliatieve zorg' en onderzocht praktijkvoorbeelden van een succesvolle aanpak en inventariseerde de tips en adviezen. Daartoe zijn managers en medewerkers van zorgorganisaties – Thuiszorg en verpleeg- en verzorgingshuizen (V & V) – en sleutelfiguren uit de multiculturele zorgverlening geïnterviewd. Een Ronde Tafelbijeenkomst met Surinaamse, Marokkaanse, Antilliaanse en autochtone Nederlanders over hun ervaringen met zorg aan ernstig zieke en stervende familieleden, maakte de inventarisatie compleet.

De gesprekken leidden tot een belangrijke boodschap: interculturele palliatieve zorg is in essentie vraaggerichte zorg in een cultuurgevoelige organisatie. En managers en medewerkers van zorgorganisaties kwamen tot de conclusie dat het kan: zorgverlening die uitgaat van de diversiteit in de Nederlandse samenleving en aansluit bij wensen die voortkomen uit levensbeschouwing, leefstijl en culturele achtergrond.

Met de adviezen en tips in deze folder willen wij u inspireren om in uw eigen organisatie vorm te geven aan interculturele palliatieve zorg.

'Interculturele palliatieve zorg bestaat eigenlijk niet. Het is niets meer en minder dan verantwoorde palliatieve zorg binnen een omgeving waarvoor diversiteit kenmerkend is.'

Els Ruys, adviseur Ouderenzorg

Palliatieve zorg is Verantwoorde zorg in de palliatieve fase

Verantwoorde zorg is zorg waarin de cliënt centraal staat en de regie over zijn eigen leven kan voeren. Het betreft 'brede' zorg die zich richt op de kwaliteit van het leven op het terrein van lichamelijk en mentaal welbevinden, woon- en leefomstandigheden en sociale participatie. Palliatieve zorg – binnen V & V huizen en thuiszorg – is een bijzonder intensief onderdeel van Verantwoorde zorg. Het omvat alle zorg aan cliënten (en diens naasten) met een levensbedreigende ziekte, waarvan genezing niet meer mogelijk is. Doel van de zorg is de cliënt een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven te bieden.

Nabestaanden:

Zie de persoon, niet de cultuur

Respect voor eigen rituelen belangrijk

Een Ronde Tafelgesprek tussen nabestaanden maakte duidelijk dat de dagelijkse werkelijkheid zeer gedifferentieerd is en niet beantwoordt aan het stereotiepe beeld dat vaak van allochtone bevolkingsgroepen geschetst wordt. Wie oprecht geïnteresseerd is in de ander, vanuit een open houding communiceert en openstaat voor wat de ander bedoelt, ziet een persoon en geen cultuur.

Een Surinaamse Rotterdamse, een Amsterdamse moslima, een 'strengere' christen en een Haagse humaniste delen dezelfde emoties als het de zorg aan hun ernstig zieke familielid betreft. Nabestaanden hebben, hoe verschillend ook in culturele achtergrond, vergelijkbare behoeftes en wensen. Van zorgverleners – en hun organisatie – vragen zij inlevingsvermogen, begrip voor het verdriet dat ze willen uiten en respect voor hun religie en levensbeschouwing. Natuurlijk zijn er cultuurbepaalde verschillen bij rituelen waarmee het stervensproces omgeven is. Maar bij nabestaanden leeft een universele behoefte aan ruimte om die eigen rituelen vorm te kunnen geven. Zorgorganisaties zouden hen juist daarin tegemoet moeten komen.

Familie kon erbij zijn

'Mijn tante is dit voorjaar overleden. De rituele wassing was belangrijk voor haar en de familie. De mogelijkheid was er om dat zelf te doen en dat heeft voor mijn tante veel betekend. De hele familie was bij haar en kon bij elkaar zijn.'

Souraya Adarghal, stagiaire

Health Care Organisation, thuiszorg

We kregen ruimte en tijd

'De artsen deden het voorstel om te stoppen met alle medicijnen. Wij moesten gezamenlijk een beslissing nemen. Mijn familie was nog niet toe aan een dergelijke zware beslissing. Zij vonden ook dat de arts hierover niet mag beslissen. We hebben toen heel veel gezamenlijke gesprekken gevoerd. Ik had thuis dag en nacht een kaarsje branden, in mijn tempeltje. Dat heeft mij de kracht gegeven de familie bij elkaar te houden. We hebben de laatste dagen elke dag met zijn allen gebeden op de kamer bij mijn vader. Daar hebben we ook de ruimte voor gekregen en de tijd.'

Chietra Koesal, nabestaande

Zorgverleners:

Ga in gesprek, communicatie is cruciaal

Niet alle Friezen heten Douwe

Binnen culturele groepen bestaat een zekere homogeniteit, maar de verscheidenheid is er niet minder om. Niet alle Friezen heten Douwe. Evenmin is er een blauwdruk voor de omgang met Antillianen, Surinamers of Marokkanen. Zorgverleners die denken dat alle Marokkanen halal eten volgen de gangbare beeldvorming en kunnen de plank behoorlijk mislaan. 'Ga in gesprek en blijf communiceren', benadrukken medewerkers van zorgorganisaties.

Vertrouwde en veilige omgeving

Om (allochtone) cliënten en hun familie goed bij te kunnen staan, zetten medewerkers zich in om een veilige en vertrouwde omgeving te creëren. Ze willen goed contact onderhouden met hun cliënten, de tijd kunnen nemen om naar een verhaal te luisteren en mensen stimuleren tot praten over onderwerpen waar een taboe op rust. Van hun management vragen ze ondersteuning om dat mogelijk te maken.

'Thuis' kunnen sterven

'Dit is het huis van onze bewoners. Wij moeten er alles aan doen dat de bewoners in een rustige, veilige en vertrouwde omgeving op een eigen manier en met hun naasten deze laatste levensfase zo goed mogelijk kunnen doorbrengen.'

**Nils Burnett, Evv-er,
Woonzorgcentrum Jonker Frans**

Gewoon een hand vasthouden

'Je moet er gewoon zijn, een hand vasthouden, een arm om iemand heenslaan. Mensen moeten zich thuis kunnen voelen en individuele wensen moeten centraal staan. Gewoon iets lekkers klaar kunnen maken en iemands lievelingsmuziek draaien.'

**Idjesca Pedro, verzorgende,
Health Care Organisation, thuiszorg**

Begrip voor verschillen

Medewerkers zien veel overeenkomsten in de wensen van hun cliënten, maar er zijn natuurlijk ook verschillen. Die willen ze respecteren, ook als sommige vragen van allochtone cliënten botsen met hun eigen normen en waarden. De ander kunnen begrijpen, ook als je het niet met elkaar eens bent. Dat is kenmerkend voor de houding van medewerkers.

Gewoon als het kan, anders als het moet

'Soms botst de wens van een allochtone zorgvrager met jouw normen en waarden. Daar kun je alleen maar van leren. Op zo'n moment is het belangrijk dat je niets uit de weg gaat en je eigen beelden ter discussie stelt. Als zorgverlener moet je in gesprek gaan, naar wensen vragen omtrent maaltijden, religie en omgangsvormen. Je wilt toch immers rekening houden met je bewoners! Ik ben het helemaal eens met Mevrouw Borst (voormalig minister van VWS) die zei "Gewoon als het kan, anders als het moet."

**Ine Bertens, wijkverpleegkundige
migrantenzorg, Thebe, thuiszorg**

Managers:

Niet bang zijn, maar gewoon beginnen

Voorwaarden scheppen voor interculturalisatie

Managers van zorgorganisaties die met succes interculturele palliatieve zorg bieden, zien deze zorg als vanzelfsprekend voortvloeien uit hun visie op zorg. Die visie typeren ze als 'zorg op maat' of 'vraaggerichte zorg'.

Aan wensen tegemoet komen

'Wat iemand belangrijk vindt, wordt misschien wel bepaald door diens culturele of religieuze achtergrond. Vanuit de organisatie gedacht is dat minder van belang. Het gaat er vooral om dat wij aan die wensen en behoeftes tegemoet kunnen komen.'

**Marjon Bal, manager Health Care Organisation,
thuiszorg**

Ruimte bieden

Managers onderzoeken welke aanpassingen nodig zijn om de dienstverlening voor allochtonen toegankelijker te maken. Bijvoorbeeld door ruimte te bieden aan de mantelzorg, rituele wassingen mogelijk te maken en een vertrek in te richten als een, voor universeel gebruik, geschikte gebedsruimte. Managers onderstrepen daarbij het belang van een creatieve en flexibele houding.

Rituele wassing

'Een man, een moslim, was overleden. Ik had dienst en wilde de familie condoleren. Er was een hoop drukte op de gang. Familie en leden van de gemeenschap droegen het lichaam van de overledene over de gang, op weg naar de badkamer voor een rituele wassing. Mijn eerste gedachte was dat je overleden mensen niet zomaar mee kunt sjuwen door het huis en dat die badkamer helemaal niet geschikt was voor zo'n ritueel. Ik heb even diep adem gehaald en heb het toen laten gebeuren. De ruimte die wij op dat moment aan de familie hebben geboden, sprak zich positief rond in de hele gemeenschap.'

**Lucia Baboelal, locatiemanager
Woonzorgcentrum Jonker Frans**

Ruimte voor mantelzorg

'Als een cliënt aangeeft niet door ons gewassen te willen worden, zie ik dat een of twee dagen aan. Daarna ga ik in gesprek en probeer tot een oplossing te komen. Soms geeft de cliënt er de voorkeur aan gewassen te willen worden door de zoon. Dat kan hier. Wij regelen dan iets met de dag- en/of avonddienst en geven instructie aan de zoon. Die aanpak biedt veiligheid en vertrouwen. Negen van de tien keer vraagt een cliënt na een paar weken of wij de wasbeurten weer willen overnemen.'

Carin Goezinnen, zorgmanager palliatieve zorg, verpleeghuis Slotervaart

Voorwaarden scheppen

Enige kennis van de culturele achtergrond van cliënten is nodig, maar de waarde daarvan moet niet overdreven worden, vinden managers. 'Niet bang zijn, maar gewoon beginnen' en 'Open staan voor die ander en zien wat er gebeurt'. Managers benadrukken het belang van een open dialoog, juist bij culturele verschillen. Zij zien het als hun taak voorwaarden te creëren die hun medewerkers hierin ondersteunen.

Sterven en rouwproces iedere keer uniek

Adviezen en tips voor organisaties en medewerkers

Organisaties die respectvol met rituelen omgaan en openstaan voor de wensen van cliënten en hun familieleden, struikelen niet over het 'anders zijn' maar zien vooral de overeenkomsten. Wanneer zorgverleners en cliënten (en hun familieleden) elkaar werkelijk ontmoeten, verdwijnen doorgaans de obstakels om de in zijn leven bedreigde cliënt bij te staan. Deelnemers aan het project noemen 'cultuursensitiviteit' een noodzakelijke voorwaarde voor interculturele zorgverlening. Om de cultuurgevoeligheid te vergroten zijn uit de gesprekken tal van tips en adviezen voor organisaties en medewerkers opgetekend.

Adviezen aan organisaties

Stel altijd de individuele wens van de cliënt centraal en richt uw organisatie hier op in

- Geef mensen de mogelijkheid hun eigen directe omgeving in te richten.
- Bied ruimte voor rituelen en voor het, samen met de familie, uitoefenen daarvan.
- Stimuleer en faciliteer goede informatievoorziening aan cliënten en familie.

Maak werk van interculturalisatie

- Streef naar inbedding en borging in het beleid van de organisatie.
- Zorg voor een vast aanspreekpunt in de organisatie.
- Bied ruimte voor reflectie, overleg en scholing.
- Ondersteun medewerkers bij het vinden van de balans tussen eigen normen en waarden en die van hun cliënten.
- Bevorder interactie, geef ruimte aan het interculturalisatieproces.
- Streef naar een culturele mix in het personeelsbestand.

Tips voor medewerkers

- Wees creatief en nieuwsgierig, met een open houding.
- Ben je bewust van eigen waarden en normen.
- Neem de tijd, werk aan vertrouwen.
- Onderhoud goed contact met de familie van de cliënt.
- Heb aandacht voor lichamelijk contact en intimiteit.
- Stel individuele wensen centraal: lievelingsmuziek draaien, iets lekkers klaarmaken.
- Geef familie de ruimte om eigen rituelen uit te voeren.
- Laat iemand niet alleen, probeer een gevoel van geborgenheid te geven.
- Bespreek met de cliënt (en zijn familie) hoe hij/zij het hebben wil.

Meer informatie is te downloaden op **het ledengedeelte van www.actiz.nl**

Meer informatie

Het project 'verantwoorde interculturele palliatieve zorg' leverde een schat aan praktische informatie op. Deze folder biedt u een overzicht en nodigt u uit om de diepte in te gaan. Daarvoor kunt u informatie vinden op *het ledengedeelte van www.actiz.nl*:

- Achtergrondinformatie bij deze folder
- Uitgewerkte interviews met managers, sleutelfiguren en zorgverleners
- Verslag van het Ronde Tafelgesprek met nabestaanden.

Daar vindt u eveneens informatie over een ander onderzoek van ActiZ naar 'Verantwoorde zorg in de palliatieve fase' (knelpunten, achterliggende oorzaken en oplossingen).

Bij vragen kunt u contact opnemen met team Cliënt, kwaliteit en innovatie van ActiZ, (030) 273 94 42.

Het onderzoek is uitgevoerd met subsidie van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport uit het Plan van aanpak Palliatieve zorg.

Colofon

Onderzoek

Patricia van den Brink, Bureau Kwiek,
Thea Adlim, Landelijk Steunpunt VPTZ (Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg)

Tekst en eindredactie

Patricia van den Brink, Bureau Kwiek
Gerrit Jagt

Ontwerp

Cascade – visuele communicatie, Amsterdam

Druk

Libertas, Bunnik

Publicatienummer: 09.004

ActiZ

Oudlaan 4
3515 GA Utrecht
Postbus 8258
3503 RG Utrecht
Telefoon (030) 273 93 93
Fax (030) 273 97 87
info@actiz.nl
www.actiz.nl

© ActiZ, 2009 Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ActiZ.