

Proactieve zorgplanning in de wijkverpleging



Het verlenen van passende en betekenisvolle zorg en ondersteuning betekent het tijdig met de klant in gesprek gaan over wensen en voorkeuren over de huidige en toekomstige zorg in de laatste fase van het leven.

De wijkverpleging speelt, samen met de behandelend arts en andere betrokken zorgverleners, een belangrijke rol bij de gesprekken over Proactieve zorgplanning (of Advance Care Planning). Door de vaak persoonlijke en vertrouwelijke relatie met de klant kan goed worden ingespeeld op de behoefte of soms noodzaak voor een PZP gesprek met de klant.

Deze wegwijzer is bedoeld voor wijkverpleegkundigen, HBOV GG, casemanagers dementie, gespecialiseerd verpleegkundigen/Verpleegkundig Specialisten palliatieve zorg en biedt handvatten om samen met het team PZP in te zetten.

Inhoud Wegwijzer

A **Het wie, wat, waarom en waarmee**

van Proactieve zorgplanning (PZP)

Ga naar dit onderwerp ►

B **Wie doet wat**

in het gezamenlijk PZP proces?

Ga naar dit onderwerp ►

C **Wat zijn de stappen**

om PZP in te zetten?

Ga naar dit onderwerp ►

D **Leidraad voor het gesprek**

met randvoorwaarden en tips

Ga naar dit onderwerp ►

E **Specifieke doelgroepen**

met aanvullende aanwijzingen voor Palliatieve zorg en Dementie

Ga naar dit onderwerp ►

F **Een toolbox**

met achtergronden, hulpmiddelen en ondersteuningsmogelijkheden

Ga naar dit onderwerp ►



Proactieve zorgplanning bouwt een brug tussen wat mensen nu willen en kunnen beslissen en het moment dat anderen voor hen moeten beslissen.



Wie, wat en waarom

Proactieve zorgplanning (PZP)

PZP is een proces waarbij klanten, hun naasten en/of zorgvertegenwoordiger ondersteund worden om, in terugkerende gesprekken met zorgverleners, op basis van hun eigen waarden en opvattingen, zinvolle en haalbare doelen voor hun huidige en toekomstige zorg en behandeling te bepalen en die vast te leggen in het zorgplan.

Waarom Proactieve zorgplanning? Wat levert het op?

PZP-gesprekken zijn bedoeld om te spreken over wensen, doelen en voorkeuren van zorg van de klant, zodat geïnformeerde en realistische keuzes gemaakt kunnen worden (gedeelde besluitvorming), die aansluiten op wat voor de klant belangrijk is.

Voor de klant en zijn naaste(n) levert proactieve zorgplanning winst op door het behoud (of terugnemen) van de eigen regie. Het biedt rust en zekerheid wanneer wensen, behoeften en verwachtingen kenbaar gemaakt zijn en daarnaar gehandeld kan worden. Een betekenisvol proces dat bijdraagt aan kwaliteit van leven en sterven.

Voor wie is PZP?

Het PZP-gesprek hoeft niet altijd alleen om het levenseinde te gaan. Het gaat óók over wat te doen als (zelfstandig) functioneren op termijn niet meer lukt en de klant op dat moment niet in staat is een weloverwogen keuze te maken. PZP-gesprekken worden dan ook bij voorkeur gevoerd voordat een acute verslechtering optreedt en deze keuzes niet meer of alleen onder tijdsdruk gemaakt kunnen worden.

PZP kan worden opgestart bij de klant:

- die er zelf om vraagt
- die als kwetsbaar wordt geïdentificeerd
- met een levensverwachting van < 1 jaar.
Stel hiervoor de **Surprise Question**
(Zou het mij verbazen wanneer deze persoon binnen een jaar komt te overlijden?)
- met (beginnende) cognitieve beperkingen, diagnose dementie
- met een ongeneeslijke of progressieve ziekte
- waarbij de gezondheidssituatie verslechtert of er veranderende (risicovolle) omstandigheden zijn
- waarbij de wijkverpleging hier aanleiding toe ziet

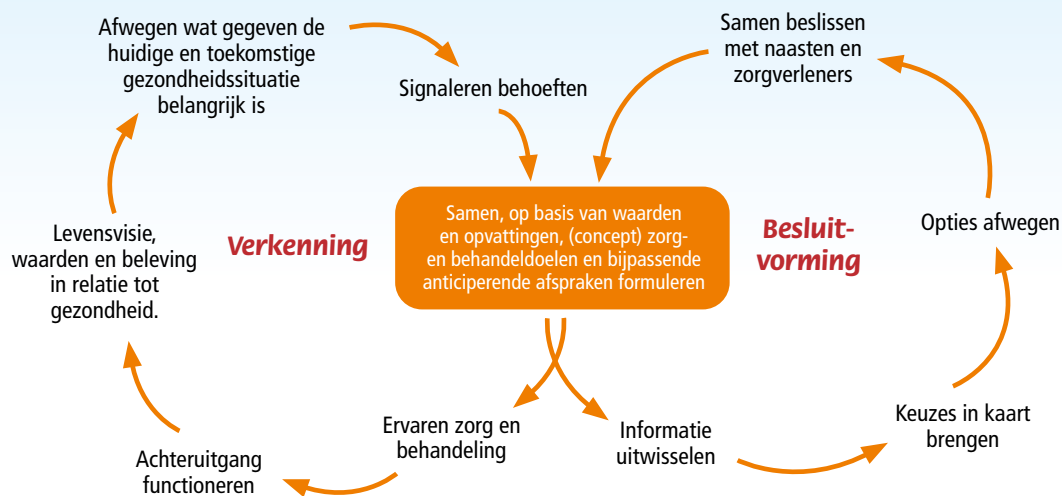




Wat en waarmee

Het PZP-gesprek is geen eenmalige interventie

Vragen en gedachten hebben soms even tijd nodig om te landen, zeker als dit gaat over levensdoelen of persoonlijke waarden. Ook het maken van keuzes over welke zorg daar nu en in de toekomst bij past vraagt tijd, waarbij gemaakte keuzes ook weer kunnen veranderen. Proactieve zorgplanning is daarom een continu en dynamisch proces van meerdere gesprekken, waarin een (deel van) de verschillende thema's wordt besproken en waarbij er blijvend contact is over (veranderende) behoeften, wensen, verwachtingen en doelen. PZP is een onderdeel van het verpleegkundig proces en sluit aan op de visie van zorg van Icare om te werken vanuit behoeftebepaling en het bieden van passende zorg.



Bron afbeelding: Verenso

Gesprekswijzer PZP

Binnen Icare wordt de PZP gesprekswijzer gebruikt om wensen, doelen en voorkeuren van de klant gestructureerd te inventariseren. De palliatieve domeinen (lichamelijk, psychologisch, sociaal en het zingeving- of spiritueel domein) zijn in de PZP gesprekswijzer ondergebracht in zes gespreksthema's.

- Dagelijkse zorg
- Omgaan met het levenseinde
- Dagelijks plezier
- Financiële en juridische aspecten
- Medische behandeling en beleid
- Wonen en relaties

De gesprekswijzer is ontwikkeld voor dementie, maar breed toepasbaar en biedt per thema vragen en verdiepende onderwerpen om het gesprek te voeren. De vragenlijst is uitgebreid met vragen op het gebied van palliatieve zorg. De uitkomsten van het gesprek kunnen worden vastgelegd in ONS (Aanleiding). Medische informatie kan worden vastgelegd bij Medisch beleid in ONS (tabblad Overzicht - Medisch overzicht).



Bekijk de PZP gesprekswijzer – patiëntversie



Bekijk screenshots van ONS (Aanleiding)



Bekijk medisch informatie in ONS (medisch beleid)





Wie doet wat?

Wie doet wat in het gezamenlijk PZP proces?

Bij proactieve zorgplanning zijn verschillende zorgverleners in de keten betrokken, waardoor informatie uitwisseling en afstemming over taken en verantwoordelijkheden belangrijk is. De huisarts is hierbij als hoofdbehandelaar eindverantwoordelijk voor het vaststellen van individuele behandelwensen en medisch beleid. De wijkverpleging speelt een belangrijke rol in de voorbereiding, verkenning en vaststelling van (zorg)behoeften.

	Signalering behoefte/ noodzaak PZP gesprek en ondersteunen (voorbereiden en verkennen behoeften)	PZP-gesprek en vaststelling en vastlegging (zorg) behoeften (mbv PZP gesprekswijzer)	PZP-gesprek en vaststellen en vastlegging medisch beleid en wilsverklaring ¹
Huisarts	✓	✓	✓
POH	✓	✓	✗
Verpleegkundig Specialist (palliatieve zorg)	✓	✓	✓ ²
Casemanager dementie, gespecialiseerd verpleegkundigen (palliatieve zorg)	✓	✓	✗ ³
(Wijk)verpleegkundige HBO-GG	✓	✓	✗ ³
Verzorgende IG	✓	✗	✗
Specialist ouderengeneeskunde	✓	✓	✓

1 De wilsverklaring mag door de patiënt zelf of samen met de professional worden opgesteld. Dient echter altijd te worden besproken met de huisarts of medisch specialist.

2 De Verpleegkundig Specialist adviseert op medisch beleid aan de huisarts.

3 Reanimatiewensen worden, conform [reanimatiebeleid Icare](#), vastgelegd in ONS onder medisch beleid. Ook eventuele andere beschikbare medische afspraken kunnen worden vastgelegd in ONS onder medisch beleid. Dit dient te gebeuren o.v.v. datum, de afspraak en een kopie van het document van de arts.



Wat zijn de stappen?

Vorbereiding

- Bekijk, bij voorkeur met het hele team, de informatie over PZP op Esprianet;
- Bekijk ook de eventuele regionale afspraken met ketenpartners.

Bekijk deze documenten



1 Inschatting kwetsbaarheid

Inventariseer de kwetsbaarheid van je klanten met je team en/of met het MDO (palliatief/ouderenzorg) in de huisartspraktijk. Hulpmiddelen:

- Screeningsinstrumenten kwetsbaarheid;
- Surprise Question;
- Eigen professionele blik betreffende de gezondheidssituatie of (veranderende) omstandigheden;
- Zorgdossier voor reeds geregistreerde afspraken, bv. over reanimatie.

2 Afstemming huisarts/POH

Besprek met (het MDO van) de huisartspraktijk :

- Welke afspraken zijn er binnen een praktijk over aanpak, rolverdeling, rapportage en communicatie?
- Welke klanten van Icare zijn al benaderd door huisarts/POH. Is er informatie beschikbaar?
- Met welke klanten is al door ons voorbereidend over PZP gesproken?
- Welke klanten staan open voor een gesprek?

3 Het PZP gesprek

Voer het gesprek tijdens een huisbezoek of telefonisch/beeldbel contact

- Inventariseer wensen, behoeften en verwachtingen binnen de (palliatieve) domeinen: lichamelijk, psychologisch, sociaal, zorgverlening en ADL en spiritueel;
- Gebruik hiervoor de vragenlijst van de PZP gesprekswijzer en beschikbare informatie/hulpmiddelen uit [de toolbox](#);
- Ook tijdens een zorgverleningsmoment kan er relevante informatie besproken (en verzameld) worden.

4 Registreren

- Geef in de aanleiding de reden(en) van inzet PZP aan.
- Registreer de besproken items in ONS (Aanleiding, zie onder het "vraagteken" de vragen/items uit de PZP gesprekswijzer).
- Registreer (niet)reanimerenwens en evt andere bekende medische informatie onder medisch beleid en voeg documenten toe.
- Indien aanwezig ook registreren in het proactief zorgplan/gezondheidsplan in het regionaal communicatieplatform (VIP/OZO).

5 Informeer de klant en naasten

- Informeer de klant waar hij/zij de gemaakte afspraken kan inzien (Caren, VIP, OZO).
- Geef aan dat gemaakte afspraken altijd veranderd kunnen worden.
- Maak eventueel afspraken over hoe het gesprek vervolgd wordt.

6 Terugkoppeling huisarts/poh

Informeer de huisarts over het concept proactief zorgplan (inventarisatie domeinen en mogelijk concept wilsverklaring). Dit kan, bij voorkeur, digitaal, via VIP/OZO/beveiligde mail. De huisarts draagt zorg voor overdracht naar huisartsenpost, SEH, ziekenhuis en evt. anderen.

7 Evalueer en/of continueer conform zorgplan



Leidraad voor het gesprek

Het juiste moment

Een gesprek over persoonlijke vraagstukken kan zomaar ontstaan. Door de actualiteit, een bericht in de krant of een gebeurtenis. De klant uit misschien zijn angst of zorgen. Het zijn mooie momenten voor alle teamleden om eens te vragen of de klant het prettig zou vinden om stil te staan bij de eigen wensen, behoeften en verwachtingen. En om aan te geven welke rol we vanuit de wijkverpleging hierbij kunnen spelen.

Randvoorwaarden

Om keuzes te kunnen maken over de zorg en ondersteuning, in de huidige en toekomstige situatie, moeten klanten én naasten/mantelzorgers inzicht hebben in:

- De (eigen) gezondheidssituatie;
- De diagnose, het ziektebeeld en het mogelijke verloop;
- De mogelijkheden voor passende zorg thuis en de grenzen die daarbij zijn;
- De mogelijkheden van woonzorglocaties;
- Welke zorgverleners betrokken zijn bij proactieve zorgplanning.

Voor de zorgprofessional is het daarnaast ook belangrijk inzicht te hebben in de mogelijke inzet van mantelzorger(s) en het informele netwerk.

De juiste boodschap

"We vinden het belangrijk om van u te weten hoe u uw verzorging/ behandeling in de toekomst ziet. Wat is voor u belangrijk? En hoe kunnen we u helpen om zelfredzaam te blijven? We kunnen hierover met u praten, zodat niet alleen wij, maar ook andere zorgverleners en uw familie/naasten weten wat u wilt. We vinden het belangrijk om daar tijd voor te maken en een afspraak te plannen. Zijn er mensen die u hierbij aanwezig wilt hebben?"

Tips voor het gesprek

- Stem het gesprek af op het vermogen van de klant om keuzes te kunnen maken.
- Zorg, zo nodig, voor ondersteuning van een naaste. Spreek hen eventueel (ook) apart.
- Motiveer de klant en/of de naasten om zich voor te bereiden op het gesprek. Geef zo nodig voorlichtingsmateriaal.
- Zorg voor een open houding met respect voor de mening, normen, waarden en culturele achtergrond van de klant.
- Wees bewust van je eigen normen, waarden en referentiekader. Ga niet uit van je eigen mening of opvattingen.
- Toon dat je er de tijd voor neemt. Pas de LSD-systematiek toe (luisteren, samenvatten en doorvragen.)
- Laat af en toe een stilte vallen om de ander ruimte te geven.
- Trek het gesprek breder wanneer de aandacht voornamelijk uitgaat naar medische behandeling. Vraag naar wensen over de zorg en levensdoelen.



Specifieke doelgroepen

Palliatieve zorg

Het belang van proactieve zorgplanning bij palliatieve zorg

Palliatieve zorg richt zich op kwaliteit van leven wanneer genezing niet meer mogelijk is. Bij toenemende kwetsbaarheid en een beperkte levensverwachting kan het lichamelijk en cognitief functioneren vaak in korte tijd veranderen. Juist in deze fase is het belangrijk vroegtijdig en regelmatig in gesprek te gaan over wat voor de klant écht van waarde is.

Dementie

Het belang van proactieve zorgplanning bij dementie

Vanwege het verlies van capaciteiten en de mogelijkheden tot communiceren bij mensen met dementie kunnen of mogen zij in een later stadium geen keuzes meer voor zichzelf maken. Met advance care planning kunnen zij wel de beslissingen over het einde van hun leven meebepalen.

De proactieve zorgplanning wordt dan ook het best gestart direct na de diagnose

Aandachtspunten PZP bij veelvoorkomende palliatieve ziektebeelden:

Oncologie

Bij oncologische aandoeningen wisselen perioden van stabiliteit, behandeling en complicaties elkaar af. Vroege PZP-gesprekken helpen om duidelijk en balans te krijgen in wat de klant belangrijk vindt in kwaliteit van leven, (levensverlengende) behandelkeuzes en ondersteuning in latere fasen.

COPD

Het verloop van COPD is onvoorspelbaar. Stabiele perioden kunnen plots worden onderbroken door acute exacerbaties, met risico op ernstige benauwdheid, ziekenhuisopname of verlies van zelfstandigheid. Omdat een crisis vaak onverwacht ontstaat, is vroeg starten met PZP essentieel. PZP helpt klanten na te denken over hun wensen bij toename van ademnood, mogelijke ziekenhuisopnames of behandelingen zoals beademing of intensivering van zuurstoftherapie. Het maakt bespreekbaar welke zorg bijdraagt aan comfort en kwaliteit van leven, en wat de klant als belastend of ongewenst ervaart.

Hartfalen

Hartfalen kent een fluctuerend verloop, waarbij stabiele perioden onverwacht kunnen omslaan in achteruitgang. PZP-gesprekken ondersteunen bij het tijdig vastleggen van wensen rond ziekenhuisopnames, medicatie en reanimatie, zodat de zorg aansluit bij persoonlijke voorkeuren en om adequaat te kunnen handelen wanneer de gezondheidssituatie verandert.

Dementie

In een vroeg stadium kunnen mensen met dementie vaak nog goed aangeven wat voor hen belangrijk is, later wordt dit moeilijker door verminderd inzicht, veranderend oordeelsvermogen en verlies van communicatieve mogelijkheden. Het is daarom belangrijk PZP te starten direct na de diagnose. Bespreek wat de klant begrijpt van het ziektebeeld, hoe hij/zij de toekomst ziet, en wie kan optreden als zorgvertegenwoordiger. Betrek naasten zoveel mogelijk bij de gesprekken en wees alert op eventuele verschillen in opvattingen. Leg keuzes tijdig vast en geef uitleg over het ziekteverloop, mondeling of met betrouwbare informatiebronnen zoals thuisarts.nl en alzheimernederland.nl. Met PZP kunnen mensen met dementie de beslissingen over het einde van het leven meebepalen.



Toolbox

Wat is het **Voor wie is het** **Waar kan ik het vinden**

Icare documenten

Gesprekswijzer PZP. Hulpmiddelen voor het voeren en registreren van het PZP gesprek.	Zorgverlener	Gesprekswijzer PZP (patiëntversie) Gesprekswijzer PZP (hulpverlenersversie) Aanleiding in ONS Medisch beleid in ONS
Reanimatiebeleid	Zorgverlener	Icare Reanimatiebeleid

Signaleren en markeren

Signaleringsbox voor verzorgenden	Zorgverlener	Palliaweb
Markeringskaarten per doelgroep	Zorgverlener	Zorgnetwerkm

(Voorbereiden) PZP gesprek

Filmpjes over het gesprek over het levenseinde	Zorgverlener en klant	KNMG
Tips voor een goed gesprek	Zorgverlener	Esprianet

Regionale samenwerking en afspraken (Icare en bijvoorbeeld zorggroepen)

Platform Voorbereiden laatste levensfase: - informatie en hulpmiddelen - afspraken met ketenpartners	Zorgverlener en klant	Drenthe Groningen Vitale Gelderse Vallei
Samen gezond IJssel Vecht	Zorgverlener en klant	Coalitie Proactieve Zorgplanning MCC Klik werkafspraken
Noord-West Veluwe en Noord Oost Flevoland	Zorgverlener	Transmurale behandelgrenzen medicamus

Palliatieve zorg

Pallialine: Kwaliteitskader en richtlijnen palliatieve zorg	Zorgverlener	Pallialine.nl
Markeren palliatieve fase en inschatting kwetsbaarheid: - Surprise Question - SPICt	Zorgverlener	Surprise Question Meetinstrument SPICt
Handreiking palliatieve zorg aan mensen met een niet westerse achtergrond.	Zorgverlener	Pharos

Dementie

Handreiking: zorg in de laatste levensfase bij dementie, verstandelijke beperking, Parkinson, dak- en thuislozen.	Zorgverlener	Palliaweb
---	--------------	---------------------------

Voorbereiding voor klanten

Keuzehulp; Verken uw wensen voor zorg en behandeling	Klant en naasten	Thuisarts.nl
Informatie over behandelbeperkingen	Klant en naasten	Brochure praten over behandelgrenzen

Filmpjes en presentaties

Workshop Congres V&VN: PZP hoe hier verder mee in mijn indicatie		Filmpje Aankondiging
European Nursing Congres 2022 (ENC): PZP in de wijk		Filmpje
Een gesprek over Advance Care Planning		Trainingsfilm Icare
Zuster Sjaan en Advance Care Planning		Filmpje
Rol v.d. verzorgende/verpleegkundige in het ACP-proces		Artikel

Ondersteuning voor medewerkers

Palliatief consultants	Link Esprianet
Casemanagers dementie/SG groep PG	Link Esprianet
Verpleegkundig adviseurs/SG groep Passende Zorg	Link Esprianet