

Interview met vrijwilligster Annick

Heleen werkt in het Heidehuis als administratief medewerker. Ze is benieuwd naar wat vrijwilligerswerk in de palliatieve eenheid De Vlinder inhoudt. Ze gaat in gesprek met vrijwilligster Annick en leert meer over wat haar drijft om dit mooie werk te doen.

Annick, hoe ben je als vrijwilliger bij het Heidehuis en De Vlinder terechtgekomen?



Eigenlijk ben ik klinisch laborante van opleiding. Ik ben nu 56 jaar. Door omstandigheden ben ik moeten stoppen met werken. Maar ik vond mij echt nog te jong om thuis te zitten. Ik wilde graag vrijwilligerswerk doen. Ik wist echter niet welk vrijwilligerswerk. Totdat mijn huisarts mij vroeg: “Palliatieve zorg zegt jou dat niets?” In verband met mijn man die gestorven is in 2000. Zo kwam ik bij het Heidehuis terecht. Ik ben toen eerst op gesprek gegaan bij de psychologe. Dat was heel positief. Zo besliste ik om de basisopleiding te volgen. Ik zal wel vlug aanvoelen of dat iets voor mij is, dacht ik. Vanaf de eerste dag had ik de indruk dat ik terechtkwam in een groep warme mensen met het hart op de juiste plaats. Ik voelde een groot verschil met de wetenschappelijke rationele wereld waaruit ik kwam. Na de basisopleiding kreeg ik positieve feedback en ik wou het graag proberen. Ik ben nu 4 jaar vrijwilliger en ik doe het nog altijd heel graag.

Je vertelt dat jouw man gestorven is. Is dit werk in de palliatieve zorg dan niet extra moeilijk voor jou?

Mijn man was al meer dan 15 jaar gestorven, toen ik startte met mijn vrijwilligerswerk. Als je nog in een rouwproces zit, zou ik het niet aanraden om aan vrijwilligerswerk in de palliatieve zorg te beginnen. Het is belangrijk dat je jouw eigen verlies verwerkt hebt. Ook de basisopleiding is vrij persoonlijk en je wordt er geconfronteerd met jezelf. Je mag het bovendien niet zien als een vorm van therapie.

Na de basisopleiding ben je met jouw vrijwilligerswerk bij De Vlinder gestart. Vertel eens hoe vaak je daar vrijwilligerswerk doet.

Van een vrijwilliger wordt er verwacht dat hij of zij 4 à 5 beurten per maand op zich neemt. Dat kan gaan over de ochtenddienst van 8 tot 13u, de namiddag van 13u tot 17u of de avonddienst van 17u tot 21u. Ik doe meestal de ochtenddienst.

Hoe ziet een dienst in De Vlinder er uit voor jou?

Ik kom toe rond 8u en dan is er met de verpleegkundige eerst een overleg. Je krijgt een briefing over de toestand en context van de patiënt. Dan kan je daar bij de verzorging rekening mee houden. Ik heb altijd een badge aan met mijn naam en ‘vrijwilliger’. Als ik in een kamer kom, stel ik mij eerst voor: “Ik ben een vrijwilligster en ik kom een handje toesteken”. Vaak krijg ik als reactie: “Goh, en willen jullie dat doen? *Gieder ziet ingels*”. Mensen zijn verwonderd dat je dit in je vrije tijd komt doen.

Tijdens een ochtendshift bieden we hulp bij de fysieke verzorging. Als de patiënt gewassen wordt, assisteren wij de verpleegkundige. Zelf wassen we niet, maar we drogen wel af. Het intieme doen wij niet als vrijwilliger. Na het wassen worden de rug, benen en armen vaak ingewreven met een *bodymilk*. Doordat je met twee personen bent is het ook gemakkelijker om iemand aan te kleden. Bovendien kan je meer tijd besteden aan de patiënt. Patiënten zeggen heel vaak dat ze voelen dat er tijd voor hen wordt gemaakt. Daarnaast bieden we ook wat logistieke ondersteuning. We helpen om de maaltijden bij de patiënt te brengen en indien nodig helpen we ze bij het eten.

Je spreekt over 'wij': ben je dan meestal met verschillende vrijwilligers op hetzelfde moment?

Als je vrijwilliger bent in De Vlinder, zie je je collega-vrijwilligers eigenlijk nooit. Dat komt door de shiften. Je ziet elkaar wel op een activiteit of een vorming georganiseerd voor de vrijwilligers. Zo is er bijvoorbeeld af en toe een ontbijt, de jaarlijkse vrijwilligersuitstap of een andere activiteit.

Dat is tof! Even terug naar jouw werk in De Vlinder... Wat doe je nog?

Als een patiënt nog goed genoeg is, gebeurt het soms dat we met hen naar buiten gaan met de rolwagen. We gaan dan bijvoorbeeld naar de markt op woensdag of we laten hen gewoon genieten van de mooie stad. Als ze iets nodig hebben dan gaan we dit soms samen kopen.

Dat kan je je op een gewone ziekenhuisafdeling niet voorstellen hé?

Nee, inderdaad. Er is hier tijd om hen eens te verwennen en meer aandacht te geven. Zo geef ik ook soms een manicure aan iemand. Ik heb ooit een keer een dametje gehad en ze was al een stuk in de go. Ik verzorgde haar nagels en ik vroeg "Mag ik het een kleurtje geven?" Ze zei: "Ik heb dat nog nooit gedaan in mijn leven." "Er is voor alles een eerste keer hé." antwoordde ik. Fier dat ze was achteraf. Ik vroeg: "Wat gaat uw dochter daarvan zeggen?" "Dat gaat haar niets aan!" zei ze. Iedere shift is echt anders. Veel hangt af van de toestand van de patiënten.

Je mag ook helpen bij de laatste zorgen wanneer een persoon overleden is. Persoonlijk vind ik dat iets moois om te doen. Nadat de kamer door de poetsdienst helemaal gereinigd is, wordt er ook soms aan een vrijwilliger gevraagd om de kamer terug opname klaar te maken.

Naast de zorg wordt er als vrijwilliger ook verwacht dat je klaar staat om met de patiënt in communicatie te gaan, als hij of zij daar nood aan heeft. De verpleegkundige zegt dan: "Ga daar maar vaak binnen." of "Die mensen zijn meer gesteld op hun privacy."

Over wat praat je dan?

Je praat zeker niet altijd over hun ziekte, het kan ook echt over leuke dingen gaan. Als je in hun kamer binnenkomt, kom je eigenlijk binnen in hun thuissituatie. Vaak hangen er veel foto's aan de muur en liggen er persoonlijke spulletjes. Foto's kunnen een aanknopingspunt zijn om bijvoorbeeld over hun kleinkinderen te praten. Sommige mensen zeggen: "Ik heb een mooi leven gehad, ik ben content, het is nu genoeg geweest." Je hebt echter ook andere mensen die het moeilijk hebben of die angstig zijn. Dan is het kwestie van daar een beetje in mee te gaan en hen op hun gemak te stellen. Dat is niet altijd gemakkelijk.

Het gebeurt vaak dat de familie in de keuken van de eenheid komt, om eventjes te ventileren of om even in een andere omgeving te zijn. Dan bied ik hen een kopje koffie aan en dan voel ik vlug aan of ze nood hebben aan een babbel of niet.

Ben je soms gewoon aanwezig bij mensen?

Soms zeggen mensen: “Blijf nog maar een beetje. Zet u.” Ze voelen dan dat ze niet alleen zijn, ook al wordt er niets gezegd. Als mensen stervende zijn en er is geen familie bij hen, dan wordt er door de verpleegkundige gevraagd om even bij hen te gaan zitten. Je hebt vrijwilligers die dat heel graag doen. Zelf vind ik dat niet zo gemakkelijk, maar als het gevraagd wordt doe ik het wel.

Als mensen sterven, hoe ga je daar dan mee om?

Het hangt er vanaf hoe lang mensen op de eenheid geweest zijn, welke band je met hen hebt opgebouwd. Als je de patiënt wekelijks gedurende enkele weken of maanden ziet dan is het moeilijker, dan als iemand maar een paar dagen op de eenheid geweest is. Als je ziet dat mensen gedurende die laatste levensfase goed en liefdevol omringd zijn door hun familie, dan is het voor mij ook makkelijker als ze sterven. Ik mocht echt al getuige zijn van mooie afscheidsmomenten.

Heb je ook te maken met euthanasie?

Bij de briefing 's morgens wordt er altijd vermeld als er een euthanasie plaatsvindt. Er hangt dan duidelijk een andere sfeer op de eenheid. Zelf ben ik er nooit bij. Achteraf komt de familie vaak in de keuken en dan is er heel veel verdriet. Dan zijn wij er samen met de verpleegkundigen, om de mensen wat te ondersteunen. Als je dan op zo'n zwaar moment ziet dat de familie nood heeft om met jou in gesprek te gaan, dan weet je dat je iets kan betekenen. Ze zeggen dan soms: “Merci wat je voor hem/haar gedaan hebt.” of “De laatste week dat papa/mama hier was heeft hij/zij echt genoten van de aandacht die hij/zij kreeg.” Er ligt ook een dankboek in de Vlinder, waarin de familie een woordje kan schrijven. Als je daarin bladert komt het telkens terug dat de familie zo dankbaar is, dat er voor hun geliefde tijdens zijn/haar laatste levensfase zo goed gezorgd is. Dat ze voelden dat we altijd klaarstonden voor hen.

Wat is zo typisch aan De Vlinder?

Er is veel meer tijd voor de patiënten dan op andere ziekenhuisafdelingen. Er zijn maximum 9 patiënten en er zijn meestal 2 of 3 verpleegkundigen en een vrijwilliger aanwezig. Bovendien zijn de patiënten zich erg bewust zijn van hun eindigheid. Daardoor denk ik dat hun dankbaarheid groter is voor de aandacht die ze krijgen. Ik heb bovendien vaak het gevoel dat alle maskers afvallen. Ze hoeven zich voor niets meer te schamen. Het is meer puur, meer oprecht. Dit is zeker niet bij iedereen het geval, maar toch zie ik dat bij veel mensen.

Kan je iets vertellen wat dit vrijwilligerswerk voor jou betekent?

Wat ik heel belangrijk vind, is dat ik mij nuttig voel. Je geeft veel, maar je ontvangt heel veel dankbaarheid terug. Dat geeft voldoening. Door mijn vrijwilligerswerk kan ik ook gemakkelijker relativeren. Als ik het eens lastig heb met pietluttigheden, dan moet ik vaak denken: maar ik ben toch nog gezond. Als je ziet dat mensen in hun laatste levensfase kunnen terugkijken op een mooi leven, dan besef je dat iedere dag een geschenk is. Door daar wekelijks mee

geconfronteerd te worden, sta ik daar vaker bij stil. Als ik 's morgens opsta op een dag dat ik naar De Vlinder ga, dan voel ik dat ik daar echt zin in heb. Dan denk ik: hopelijk kan ik weer iets betekenen voor iemand. Op momenten dat ik het zelf moeilijk heb, kan ik uit mijn vrijwilligerswerk enorm veel energie halen.

Natuurlijk kom je ook niet altijd thuis met een goed gevoel. Zeker als er jonge mensen sterven of als je het gevoel hebt dat je niet veel hebt kunnen betekenen. Soms neem ik het ook wel een stukje mee naar huis. Toch kan ik het meestal gemakkelijk loslaten, anders hou je het niet vol. Anderzijds mag het je ook niet volledig koud laten.

Dat loslaten als je thuiskomt, heb je daar een bepaalde manier voor?

Nee, niet echt. We hebben het daar met vrijwilligers ook al over gehad. Als je buitenkomt, ben je het al voor een stuk kwijt. Het komt misschien omdat ik me focus op het idee dat ik iets heb kunnen betekenen voor iemand. Je moet ook een stuk aan zelfzorg doen hé.

Wat doe je dan om voor jezelf te zorgen?

De vormingen en de intervisies helpen daarbij. Tijdens een intervisie wordt er echt uitgewisseld over wat er leeft bij ons en met welke situaties we geconfronteerd worden. Daar heb ik ook wel nood aan hoor. Want iedere keer kom je in andere situaties. Ook de vormingen rond verwerking, discretie, afscheid nemen, rouw ... vind ik belangrijk voor een vrijwilliger. Ik vind het bijvoorbeeld interessant om te leren met bepaalde emoties om te gaan. Soms weet ik niet wat ik moet zeggen of vraag ik me af of ik juist gereageerd heb. Het is een groeiproces hé. Iedere dag dat ik werk, kom ik wel iets tegen dat ik nog niet meegemaakt heb. Het zijn vaak ook andere mensen met een ander verhaal en een ander ziektebeeld. Nu ben ik al een paar keer gevraagd om meter te zijn van een kandidaat-vrijwilliger. Ik voel dat ik al op weg kan gaan met een kandidaat-vrijwilliger.

Wil je daar iets meer over vertellen?

Ik ben meter van een kandidaat-vrijwilliger als hij of zij stage loopt op de eenheid. Als meter kan ik de werking uitleggen en tips te geven. Zo leg ik bijvoorbeeld uit wat jouw taken als vrijwilliger zijn en hoe je samenwerkt met de verpleegkundigen. Mijn motto is bovendien dat je eigenlijk niets moet kunnen als vrijwilliger. Je moet gewoon kunnen luisteren. Dat geef ik hen ook mee.

Hoe bedoel je dat precies?

In de opleiding hebben we ook oefeningen gehad rond communiceren en luisteren. Dan merk je hoe vlug je eigenlijk iemand niet laat uitpraten. Bovendien is het belangrijk om niet te zeggen: "Ik heb dat ook meegemaakt." Daarnaast is het belangrijk om ook momenten van stilte te laten. Dat is soms ook heel moeilijk.

Is het dan meer een houding die belangrijk is als vrijwilliger en minder het kunnen van handelingen?

Een goede houding is inderdaad heel belangrijk. Als je kan luisteren en je toont respect, dan kan je al heel veel denk ik. Je moet ook goed weten wat jouw taken zijn als vrijwilliger en niet de rol van de verpleegkundige willen overnemen.

Als je startte met je vrijwilligerswerk, stelde jezelf dan de vraag of je het wel zou kunnen? Of het niet te zwaar zou zijn?

Ja, die angst had ik wel, want ik kom niet uit de zorgsector. We hadden wel de vorming gehad, maar dat is enkel de basis hé. Eigenlijk begint het echte vrijwilligerswerk pas op het werkveld.

Je bent nu 4 jaar bezig, voel je je nu anders dan in het eerste half jaar dat je vrijwilligerswerk deed?

Ik voel me zekerder, ik voel dat ik meer durf. De eerste keer dat ik een kamer binnenging, voelde ik me wat onwennig. Ik moest een stuk uit mijn comfortzone komen, omdat ik het niet gewoon was om met terminale patiënten geconfronteerd te worden. Bovendien is iedere patiënt ook anders. Door de vele positieve ervaringen, de kleine signaaltjes die je van patiënten krijgt, groei je daarin. Een patiënt kent mij niet en vertelt mij zijn hele leven: dat heeft mij in 't begin zo vaak verwonderd. Het is bijna ongelooflijk dat ik daar getuige mag van zijn. Ik vind het heel mooi, wat ik kan doen!

Hoe reageren vrienden en familie als je zegt dat je vrijwilligerswerk doet in palliatieve zorg?

Als ik zeg tegen mensen dat ik vrijwilligerswerk doe in de palliatieve zorg, dan krijg ik vaak als reactie: "Al die miserie." Voor mij klopt dat echter niet. Ze kunnen niet begrijpen dat het je voldoening geeft om iets te kunnen betekenen voor mensen in hun laatste levensfase. Bovendien krijg je er veel dankbaarheid voor terug.

Vind je van jezelf dat je veranderd bent door je vrijwilligerswerk?

Ik ben heel blij dat ik die keuze heb gemaakt. Mijn kinderen zeggen ook: "Mama, wie had ooit gedacht dat jij zoiets ging doen?" Moesten ze mij 10 jaar geleden gezegd hebben: "Je gaat palliatief werk doen." Ging ik zeggen: "Moh, wat is dat?" Het heeft me voor een stuk ook – ik ga niet zeggen een totaal ander mens gemaakt – maar 't heeft me wel veranderd. En ik denk wel in de positieve zin.

Annick, heel erg bedankt voor dit boeiende gesprek! Chapeau voor je grote inzet als vrijwilliger. Dankzij mensen zoals jij is het mogelijk om de palliatieve zorg, zoals we die vandaag kennen, te realiseren.

Graag gedaan! Ik vind van mezelf ook eigenlijk dat ik goed bezig ben (lacht).

Annick is vrijwilliger in De Vlinder. Vrijwilligers in de palliatieve thuiszorg of in het palliatief dagcentrum hebben deels een ander takenpakket. Wat je ook doet binnen het Heidehuis: steeds weer ben je een belangrijke schakel in een kwalitatieve zorg voor mensen in hun laatste levensfase.

Ik heb zelf veel bijgeleerd uit dit gesprek. Het is mij nu extra duidelijk dat het Heidehuis niet kan zonder onze vrijwilligers. Wat zij doen voor mensen in hun laatste levensfase is onbetaalbaar!

Ben je na dit interview geprikkeld om je ook kandidaat te stellen als vrijwilliger? Lees alle info rond vrijwilligerswerk op onze [website](#). Daar kan je ook het

kennismakingsformulier invullen. Voor meer info kan je contact opnemen met Koen Bertrem (vrijwilligerscoördinator): 050 40 61 54 of kbertrem@heidehuis.be.

Heidehuis vzw
Palliatieve Zorg Thuis
Palliatief Dagcentrum Heidehuis
Netwerk Palliatieve Zorg
Fazantendreef 11
8200 Sint-Michiels Brugge

www.heidehuis.be
info@heidehuis.be
tel. 050 40 61 50
fax 050 40 61 59
KBO 0434 135 970
RPR Gent, afdeling Brugge