



1 Inleiding

In deze richtlijnen beschrijven wij onze werkwijze en de (kwaliteit)criteria op het gebied van de wensen en de competenties van onze vrijwilligers Basis daarvoor is het document "Kwaliteitsnorm" van de samenwerkende wensenambulances in Nederland(versie 5.4/ okt. 2019), en wet- en regelgeving voor zover van toepassing op ons werk.

2 Visie

Bij de uitvoering van een wens gaan we er vanuit dat de cliënt/wensvrager ons vraagt om ondersteuning bij de realisatie van die wens. WA organiseert het liggende vervoer en zorgt voor een chauffeur en een begeleider die daarbij helpen. De cliënt behoudt zelf de regie, meestal op basis van afspraken en handelingen zoals ze die thuis of in een hospice ook zelf of met behulp van anderen uitvoeren.

Uiteraard is de situatie tijdens een wens anders. Mogelijk is er extra medicatie nodig om comfortabel te kunnen reizen of zijn bepaalde hulpmiddelen niet beschikbaar. Daarom zijn onze vrijwilligers als begeleiders mee. Om vanuit hun eigen competenties daar ondersteunend in te zijn. De cliënt of diens naaste regelt zelf de verzorging zoals hij of zij gewend is en vraagt assistentie waar nodig. Als er speciale medische of verpleegkundige instructies van toepassing zijn regelt de wensvrager zelf dat de instructies daarvoor schriftelijk beschikbaar zijn voor onze begeleiders.

Onze chauffeurs en begeleiders hebben de ervaring om in de diverse situaties die tijdens de uitvoering van de wens op te kunnen treden. Daarin wordt de wensvrager of de familie de zorg uit handen genomen. Onze zorgverleners blijven daarbij steeds verantwoordelijk voor de kwaliteit van de ondersteuning die ze geven.

WA gaat er op basis van bovenstaande uitgangspunten vanuit dat:

- Het uitvoeren van wensen door WA geen (ambulance) zorg¹ is.
- WA helpt om wensen te realiseren van terminaal of ernstig zieke volwassenen en kinderen.
- WA daarbij zorgt voor het liggend vervoeren en begeleiden van de cliënt.
- Onze vrijwilligers ongeacht hun opleiding en competenties zorgvrijwilliger² zijn. In de praktijk ook wel mantelzorger genoemd.

¹ **Is geen zorg** Zoals omschreven in de wet ambulancezorg of WKKgz. Het begrip ambulance zou feitelijk vervangen moeten worden door "ligtaxi" of wensen bus

² Verschil is dat de mantelzorger een persoonlijke relatie met de cliënt heeft. De zorgvrijwilliger niet.



- Wensvragers of hun naasten in de meeste gevallen in staat zijn om zelf de regie te hebben op het gebruik van medicatie en verpleegkundige hulpmiddelen.
- Bij onverwachte verslechtering van de medische situatie van de cliënt 112 of een huisarts ingeschakeld wordt.
- De gebruikte voertuigen voldoen aan de wettelijke eisen die aan een voertuig voor het vervoer van personen gesteld worden.
- De wensenambulance is geen ambulance in de definitie van de Wegenverkeerswet 1994 (WvW 1994) maar een personenauto.
- De wensenambulance wordt NIET ingezet voor hulp bij ongevallen. Uitzondering is uiteraard een situatie waarbij de wensenambulance zelf bij een ongeval is betrokken of daar als eerste hulp kan verlenen. Daarbij wordt de eigen veiligheid en de veiligheid van de wensvrager vooropgesteld. Te allen tijde wordt de zorg via 112 overgedragen aan de reguliere hulpdiensten.

3 Wie kan gebruik maken van de WensenAmbulance

- De wensvrager is terminaal of langdurig ernstig ziek of hulpbehoevend
- Zowel volwassenen als kinderen kunnen een wens aanvragen
- Liggend vervoer van de wensvrager is noodzakelijk
- De gevraagde zorgondersteuning past binnen de competenties van onze begeleiders.
- De wens wordt uitgevoerd binnen Nederland.

3.1 De aanvraag voor de inzet van de Wensambulance

Eenieder kan een aanvraag voor het uitvoeren van een wens indienen. Het is de taak van onze wenscoördinator om vast te stellen of deze voldoet aan de inzetcriteria. De lichamelijke situatie van de cliënt is daarbij in principe voorspelbaar en er is sprake van stabiele vitale functies. Redelijkerwijs is niet te verwachten dat deze tijdens de wens bedreigd zullen raken.

Ondanks alle zorgvuldigheid in het aanname- en indicatieproces en de informatie verstrekking aan de vrijwilliger door de (wens)coördinator, blijft het een afweging van de vrijwilliger die ter plaatse komt of de zorgbehoefte van de wensvrager aansluit op zijn/haar competentieniveau.

3.2 Begeleidingsniveau

De uitvoering van de wensen is een gezamenlijke taak van de chauffeur en de begeleider. Het gaat daarbij niet alleen om de wensvrager maar ook om zijn of



haar familie of naasten die bij de wens aanwezig zijn. De begeleiding tijdens een wens is gericht op ondersteunen van de cliënt op lichamelijk en psychosociaal vlak.

Er worden bij de uitvoering van de wensen twee niveaus onderscheiden. A en B.

A: Wensen met vervoer en begeleiding maar zonder aanvullende zorg

Hierbij ondersteunen de vrijwilligers de algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL), zoals aan- en uitkleden, helpen met eten en drinken, etc.

B: Wensen met vervoer en verpleegkundige begeleiding.

Onder begeleiding met zorg wordt naast het ondersteunen van de ADL ook zorg rondom medicatie, sondevoeding, urinekatheter, incontinentiematerialen, etc. verstaan.

Voertuig

De Wensambulance is een voertuig dat geschikt is voor het liggend vervoeren van cliënten maar géén ambulance. Bij de inrichting van de wensenambulance ligt de focus op een prettige uitvoering en begeleiding van de wens. Daarnaast zijn er materialen en voorzieningen aan boord die verzorging mogelijk maken. Zoals een basis EHBO-koffer En een tas met beperkte medicatie die gericht is op het comfort van de cliënt. Zo nodig aangevuld met inventaris die is afgestemd op de inzetcriteria/te verlenen zorg. Daarnaast is de wensenambulance voorzien van een AED.

4 Algemene procedure wensvraag

4.1 Intakeprocedure

De wensaanvrager maakt de wens kenbaar via het digitale intakeformulier op de site van de WA. Na het versturen van het intakeformulier krijgt de wensaanvrager een automatische mail terug met de mededeling dat er binnen 24 uur telefonisch contact opgenomen wordt door de organisatie.

De wenscoördinator van de WA neemt meestal binnen 24 uur telefonisch contact op met de wensaanvrager. Hierbij worden aanvullende vragen gesteld om de criteria nader te beoordelen en de wens inzichtelijker te krijgen. Na het intakegesprek en beoordeling neemt de coördinator een besluit of de wens al dan niet gehonoreerd wordt. De wensaanvrager wordt van dit besluit op de hoogte gesteld. Alle medische gegevens vallen daarbij onder het medisch geheim (beroepsgeheim).

Indien van toepassing laat de wenscoördinator door de wensvrager of diens vertegenwoordiger een overdrachtsformulier met de relevante medische en verpleegkundige gegevens maken. Bijvoorbeeld wel of niet reanimeren, specifieke verpleegkundige handelingen of bijzondere medicatie voor noodsituaties. In bijzondere situaties zijn daarbij risicovolle of eventueel voorbehouden handelingen aan de orde. Dit zal vaak gaan om het geven van



medicijnen in specifieke (nood)situaties. Dit is vooraf door de behandelend arts schriftelijk in een “uitvoeringsverzoek” vastgelegd. Dit beperkt zich tot noodgevallen waarbij geen tijd is om 112 te bellen. Het uitvoeringsverzoek en de eventuele medicatie is vooraf in het bezit van de wensvrager gekomen. In bepaalde situaties, denk aan hospices en permanente thuiszorg, kan ook de verpleegkundige deze informatie verstrekken door het al geldende uitvoeringsverzoeken over te dragen. Bij het ontbreken van een noodzakelijk uitvoeringsbesluit kan de wens helaas niet doorgaan.

Dit uitvoeringsverzoek(en) vormt een integraal onderdeel van de ‘ wensformulier dat door de begeleider wordt gebruikt. Daarop worden andere bijzonderheden met betrekking tot de cliënt vermeld. Dit geldt ook voor de vraag of reanimatie gewenst is en in welke situaties inclusief de vraag of de wensvrager nog in een ziekenhuis opgenomen wil worden bij calamiteiten onderweg. Het is niet per se noodzakelijk dat een arts dit tekent. Door het op het aan de wens coördinator door te geven vermelden is de wensvrager wel geëngageerd.

4.2 Bijzondere situaties tijdens het uitvoeren van de wens

Onze cliënten zijn per definitie kwetsbaar. Er zijn een paar situaties die gelukkig niet vaak voorkomen maar wel een grote impact hebben. Hieronder worden deze beschreven met een instructie hoe te handelen.

4.3 Toestand van de wensvrager

Het kan voorkomen dat de toestand van de wensvrager bij aankomst duidelijk veranderd is en er direct al twijfel ontstaat bij de begeleiders of de rit hierdoor wel door kan gaan. We willen voorkomen dat een client in de stervensfase. De begeleider kunnen hierover zo nodig overleggen met de wens coördinator en de wensvrager of diens naasten. Het is aan de begeleiders om te besluiten de wens vanwege de situatie van de patiënt niet uit te voeren.

4.4 Reanimatie tijdens de wens:

Indien de patiënt niet gereanimeerd wil worden wordt dit door de wensvrager op het overdrachtsformulier vastgelegd. Eventueel aangevuld met andere instructies voor bijzondere situaties. Als er geen verklaring aanwezig is, zal bij een noodsituatie de normaal geldende procedure worden gevolgd en zal een reanimatie worden opgestart en wordt direct 112 geëeld. De professionals nemen daarna de regie.

4.5 Overlijden tijdens de wens uitvoering

Wij proberen door vooraf een goede inschatting van de conditie van



cliënt te voorkomen dat dit gebeurt. Maar dit is uiteraard geen garantie.

Onze algemene regel is dat we bij verslechtering van de toestand of bij overlijden van de wensvrager doorrijden naar het huisadres of verblijfadres van de wensvrager. Is onmiddellijke medische hulp noodzakelijk dan bellen we 112. Daarbij overleggen we zoveel mogelijk met de begeleidende familie en met piëteit voor de wensvrager. Bij terugkomst wordt bij overlijden de huisarts gewaarschuwd om de dood vast te stellen.

Het is ook mogelijk dat men al op de plaats van bestemming is. Hoe dan te handelen hangt erg af van de concrete situatie. Waar bevindt men zich?. Het is een groot verschil of men bijvoorbeeld bij familie in huis is of in een (semi)publieke ruimte, zoals bijvoorbeeld een pretpark of een museum. In overleg met de wens coördinator en de familie wordt een oplossing gezocht.

4.6 Evaluatie van de wens

Na afloop van de wens willen we graag weten hoe de ervaringen van de wensvrager en de familie/naasten is geweest. U kunt dit terugkoppelen naar de wenscoördinator