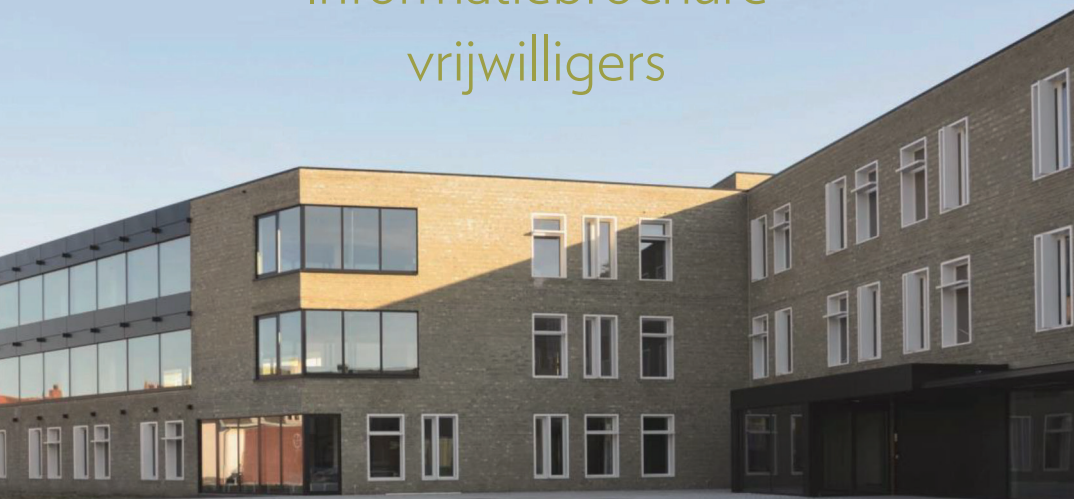


# De Zathe

woonzorgcentrum

Informatiebrochure  
vrijwilligers



# Inhoudstafel

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>WZC De Zathe</b>	<b>4</b>
<b>Visie</b>	<b>5</b>
<b>Vrijwilligerswerk in De Zathe</b>	<b>8</b>
De weg naar vrijwilligerswerk	9
Visie op vrijwilligerswerk	9
Doelstelling	10
Mogelijke taken voor vrijwilligers	10
De vrijwilliger	11
<b>De wet op vrijwilligerswerk</b>	<b>12</b>
<b>Wie mag vrijwilligerswerk doen?</b>	<b>12</b>
<b>Informatieplicht van de organisatie</b>	<b>15</b>
<b>Procedure bij ongevallen</b>	<b>15</b>
<b>Aansprakelijkheid en verzekeringen</b>	<b>16</b>
<b>Kilometervergoeding</b>	<b>16</b>
<b>Ongevalsaangifte</b>	<b>16</b>
<b>Verwachtingen van de vrijwilliger</b>	<b>17</b>
Bij ziekte of afwezigheid	17
Geheimhoudingsplicht	17
Basishouding	18
Stimuleren van de zelfredzaamheid	18
Luisteren	18
<b>Aandachtspunten in omgang met de bewoners</b>	<b>19</b>
Handontsmetting	19
Rolwagenbegeleiding	22
Hulp bij eten	23
Bewoners met dementie	23
<b>Dankwoord</b>	<b>26</b>

# Voorwoord

Beste vrijwilliger,

Met open armen hebben we u in ons woonzorgcentrum onthaald en inmiddels ben je een trouwe partner geworden. We beseffen maar al te goed dat het niet zo vanzelfsprekend is om uw tijd gratis ter beschikking te stellen van onze (zorgbehoevende) bewoners en van ons. Mede namens hen willen wij je oprecht bedanken.

Dat iemand zich als vrijwilliger wil engageren is meestal een bewuste keuze voorafgegaan door misschien wel inspirerende ervaringen. Zo kwamen sommige op bezoek naar hun moeder of vader, bleven tot het avondeten en staken dan een handje toe omdat de meisjes van de verzorging het druk hadden. Anderen kwamen hun familielid bezoeken, gingen een drankje drinken in de cafetaria maar zagen dat het zo druk was voor de barvrouw en staken de handen uit de mouwen om de tafels af te ruimen.

Nog anderen hebben een professioneel verleden in de Zathe en engageren zich met veel plezier om onze bewoners een mooie tijd en thuis te geven.

Waarschijnlijk, hopelijk, geeft het u een goed gevoel om iets te kunnen betekenen voor onze bewoners, om uzelf in te zetten voor de medemens.

Voor ons zijn vrijwilligers medewerkers die net dat extraatje kunnen bieden aan de bewoners. De kers op de taart. Door samen te werken kunnen we, vrijwilligers en personeel, van het woonzorgcentrum een warme thuis maken voor onze bewoners. Een goede vrijwilligerswerking zorgt ook voor een sfeer van gezelligheid en extra menselijkheid waardoor een huis vol zorgen verandert in een thuis voor mensen.

*Hendrik Blomme*

Directeur

# WZC de Zathe

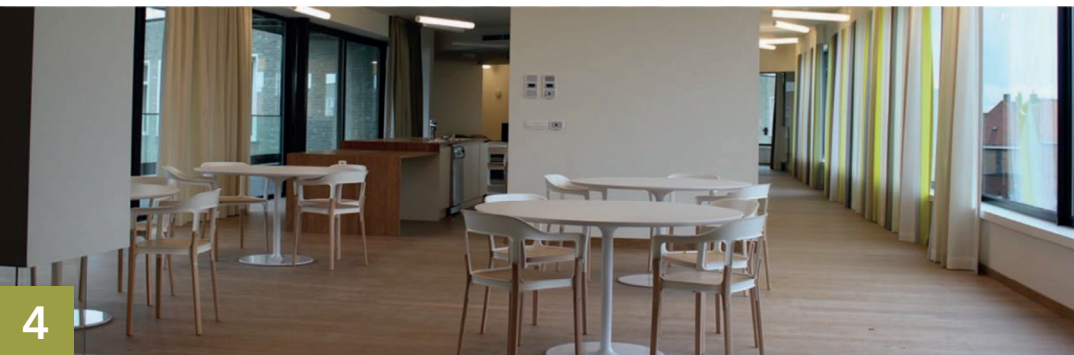
Woonzorgcentrum de Zathe biedt aan 96 bewoners een aangepaste woonst, professionele zorg en activiteiten op maat aan. Dit gebeurt in een herkenbare, mooie, veilige en huiselijke sfeer. Het woonzorgcentrum biedt woongelegenheden aan 96 bewoners, waarvan 3 kamers kortverblijf.

Op de drie afdelingen waarover de Zathe beschikt wonen telkens 32 bewoners. Elke afdeling is voorzien van een cijfercode zodat dementerende bewoners de afdeling niet zomaar kunnen verlaten. Deze code is **2013#**.

Per afdeling zijn er 2 clusters met elk hun leefruimte, een gemeenschappelijke keuken en een zithoek voorzien van een flatscreen en een haardvuur. Een kiné - en animatieruimte is te vinden op de eerste en tweede verdieping. Bij mooi weer is er mogelijkheid om te zonnen op de terrassen van de eerste en tweede verdieping, op het gelijkvloers kan dit in de gezellige binnentuin. De cafetaria bevindt zich op het gelijkvloers en is elke namiddag open van 14 tot 17 u.

Het woonzorgcentrum beschikt over 3 kamers kortverblijf. Deze bieden voor een korte periode opvang en verzorging aan ouderen, die tijdelijk niet alleen thuis kunnen blijven of die even op kracht willen komen.

Wanneer de bewoners een beroep willen doen op de kapster dienen ze hiervoor tijdig een afspraak te maken bij de hoofdverpleegkundige van de afdeling. De kapster is op dinsdag en vrijdagvoormiddag te vinden in het kapsalon aan het onthaal.



Met deze visietekst wenst woonzorgcentrum De Zathe haar standpunt rond de zorg voor ouderen te verduidelijken en bekend te maken. De tekst vertrekt vanuit de visie van onze medewerkers. Zorgen is onze passie en vanuit deze missie creëren wij een menswaardige en warme zorg voor onze bewoners binnen een kwaliteitsvolle en belevingsgerichte woon- en zorgomgeving.

## Een huis voor iedereen

Het WZC De Zathe wil meer zijn dan een gewoon verzorgingstehuis. In WZC De Zathe is zorg onze passie. We willen er dan ook alles aan doen om een warm huis te zijn voor de bewoners, een thuis waar ze hun dagen zinvol kunnen invullen. Dit uit zich in verschillende facetten van het verblijf: onze bewoners kunnen een persoonlijke toets geven aan hun kamer. Ouderen mogen naar wens hun eigen kamer inrichten of verder aankleden. Onze medewerkers organiseren tal van recreatieve en vormingsactiviteiten op maat van de bewoner. Vanuit onze passie voor zorg is het aanbieden van activiteiten per definitie maatwerk. Bewoners kunnen de activiteiten die ze thuis graag deden gewoon verder uitvoeren bij ons. Animatie is een hefboom voor kwaliteit van leven. Ons animatieteam vormt dan ook een fundamentele pijler in onze werking.

## Huiselijkheid

In WZC De Zathe besteden we aandacht aan een huiselijke sfeer in onze leefruimte, die bestaat uit de keuken en de living. In onze centrale keuken worden dagelijks gezonde, hygiënische en evenwichtige maaltijden bereid. Onze huiselijkheid vertaalt zich ook in het maaltijdgebeuren. De menu's houden rekening met de voorkeuren en mogelijkheden van onze bewoners. Onze medewerkers zorgen dat het maaltijdgebeuren in perfecte hygiënische omstandigheden verloopt op de afdeling.



## Warme professionele zorg

Het is onze intentie om de zorg van onze bewoners zo goed mogelijk af te stemmen op de persoonlijke behoeften. Menswaardige zorg vormt hierbij het centrale uitgangspunt. Hierbij staan begrippen als continuïteit van zorg, kwaliteitszorg, zorg op maat en wederzijds respect voor iedereen centraal. Wij behandelen elke bewoner als een individu met een levensverhaal vanuit een deskundige en warmmenselijke benadering.

## Een warm levenseinde

Naast aandacht voor kwalitatieve zorg is er ook aandacht voor een menswaardig levenseinde binnen een palliatieve zorgcultuur. WZC De Zathe wil een kader aanbieden waarin het leven op een mooie manier kan afgerond worden. In de palliatieve zorgcultuur van ons WZC gaan we samen met de bewoner en zijn omgeving op weg. Wij willen alles in het werk stellen opdat de bewoner op een waardige wijze afscheid kan nemen van het leven omringd door familie en vrienden en al wie de zorg heeft helpen dragen.

## Medewerkers

Om onze visie te realiseren en te kunnen uitdragen willen we inzetten op gemotiveerde en deskundige medewerkers. Enerzijds is professionele kennis belangrijk en anderzijds is de warmmenselijke houding belangrijk. Deze kwaliteiten vertalen zich op de werkvloer in een warme zorg voor onze bewoners. Wij streven naar een goede samenwerking gebaseerd op collegialiteit, eerlijkheid, vertrouwen en wederzijds respect. Open communicatie en inspraak in twee richtingen zijn belangrijk. In WZC De Zathe is er ruimte voor zelfreflectie, een luisterend oor naar elkaar, zelfrelativering en een gemoedelijke sfeer.

## Dementiebeleid

Wij zijn van mening dat het leven van de persoon met dementie de moeite waard is en blijft. Vanuit de visie van belevingsgerichte zorg trachten wij aansluiting te vinden bij hoe onze bewoners met dementie de dingen beleeft, benadert, voelt en doet. Binnen het vormingsbeleid van onze medewerkers zien we omgaan met bewoners met dementie als een belangrijk onderdeel.



*Bezoek van de demi-clowns*

## Een open huis

We willen een 'open huis' zijn dat in verbinding staat met de gemeenschap en een positieve beeldvorming bevorderen van onze bewoners. Door een sterk stevig uitgebouwde vrijwilligerswerking willen wij de samenleving naar binnen brengen. We willen de generatiekloof tussen jong en oud verkleinen door onze bewoners met de leerlingen van omliggende scholen in contact te brengen. Onze intentie is om studenten te laten proeven van een mooie werkervaring en alle kansen bieden voor een aangename en leerrijke stageperiode.



*Bingo met leerlingen*



*De komst van een oliebollenkraam*

# Vrijwilligerswerk in de Zathe

Als vrijwilliger ben je vast en zeker al op de hoogte van heel wat zaken omtrent ons woonzorgcentrum, het personeel, de bewoners,... In dit onderdeelje toch nog een klein beetje bijkomende info.

Het WZC kan beroep doen op een 120 tal personeelsleden, onze vrijwilligers niet meegerekend.

Als vrijwilliger werkt u nauw samen met het ergo- en animatieteam o.l.v. Ann-Sophie Borny. Nog even een kleine voorstelling:



**Elise Desender** - Ergotherapeute

tel. 058 22 21 80  
elise.desender@nieuwpoort.be



**Nathalie Neyman** - Ergotherapeute

tel. 058 22 21 80  
nathalie.neyman@nieuwpoort.be



**Ine Decorte** - Animatieverantwoordelijke

tel. 058 22 21 80  
ine.decorte@nieuwpoort.be



**Claire Decloedt** - Verantwoordelijke vrijwilligerswerking

tel. 058 22 21 80  
claire.decloedt@nieuwpoort.be



**Ann-Sophie Borny** - Kwaliteitscoördinator en coördinator/verantwoordelijke kiné - ergo - animatieteam

tel. 058 22 21 74  
ann-sophie.borny@nieuwpoort.be



Naast deze mensen komen jullie vanzelfsprekend ook in contact met zorgkundigen, verpleegkundigen, kinesisten, huismoeders, werkmannen,...

Iedereen hier met naam en foto vermelden zou ons een beetje te ver brengen maar spreek hen gerust aan en stel u voor.

## **De weg naar vrijwilligerswerk**

In de eerste plaats hebben we deze informatiebrochure ontwikkeld voor de vrijwilligers onder jullie die hun diensten reeds bewezen hebben. Toch lijkt het ons aangewezen om alsnog in te gaan op onze visie op vrijwilligerswerk, de procedure om vrijwilliger te worden en de groei die een vrijwilliger binnen ons woonzorgcentrum kan maken d.m.v. onder andere deelname aan inspraakmomenten en/ of het aanreiken van tips voor nieuwe activiteiten.

## **Visie op vrijwilligerswerk**

Voor onze organisatie is het van essentieel belang dat zowel bestuur, personeelsleden, stagiaires én vrijwilligers ernaar streven om een warme thuis te geven aan onze mensen. Een thuis waar het leven zin - en kwaliteitsvol is voor de bewoners. Hierbij zijn vrijwilligers voor ons de medewerker die net dat extraatje kan geven zodat door de warme zorg van het personeel én door de inzet van vrijwilligers, een veilige woonomgeving vol warmte gecreëerd kan worden.

Eveneens kunnen vrijwilligers ertoe bijdragen dat sociale interactie en contact met de buitenwereld behouden blijven. Zoals eerder gezegd: "een goede vrijwilligerswerking zorgt voor een sfeer van gezelligheid en extra menselijkheid waardoor een huis vol zorgen in een thuis voor mensen verandert" Het is dan ook belangrijk dat de nodige zorg besteed wordt aan het ondersteunen en verder uitbouwen van de vrijwilligerswerking zodat vrijwilligers in ons huis een meerwaarde kunnen zijn voor de bewoners.

Een vrijwilliger is voor ons een onbezoldigde medewerker die geen personeelsvervangende taken op zich neemt, maar door vrijwillige inzet een extra bijdrage levert die in de eerste plaats ten goede komt van de bewoners.

## Doelstelling

Als doelstelling stellen wij voorop dat de vrijwilligers een meerwaarde moeten bieden aan onze bewoners. Hierbij is het belangrijk dat het takenpakket van de vrijwilligers een flexibel gegeven is dat open staat voor nieuwe impulsen. Zo willen we komen tot vrijwilligerswerk op maat. De vrijwilliger heeft hierin de keuze uit een aantal taken waarin hij of zij zich het meest comfortabel voelt. We moeten er wel waakzaam op zijn dat de vrijwilligers geen taken opnemen die voorbehouden zijn voor de personeelsleden.

Voor de continuïteit van het vrijwilligerswerk is het belangrijk dat er een blijvende instroom is van nieuwe vrijwilligers en dat de huidige vrijwilligers hun inzet als meerwaarde en nuttig ervaren. We proberen een laagdrempelig beleid te voeren en iedereen de kans te geven om vrijwilligerswerk uit te voeren in ons woonzorgcentrum. Daarom staan we ook open om samen met geïnteresseerden de mogelijkheden tot vrijwilligerswerk af te stemmen op hun aanbod en noden of op de vragen van onze bewoners.

We moeten tot een resultaat komen dat het vrijwilligerswerk een meerwaarde betekent voor onze bewoner én dat de vrijwilliger zich goed en veilig voelt in zijn takenpakket.

## Mogelijke taken voor vrijwilligers

Momenteel ziet het takenpakket er zo uit:

- Begeleiding van uitstappen;
- Begeleiding bij de kaarting;
- Interne activiteiten: optreden, kookactiviteit, feesten,...;
- Consultatiebegeleiding: bewoner die naar het ziekenhuis, de oogarts,... moet;
- Gezelschap houden van bewoners die zich eenzaam voelen of eens een babbeltje willen doen;
- Bibliotheek: wekelijks met de boeken rondgaan bij de bewoners;
- Ondersteuning tijdens de brei - activiteit;
- Herstellen van kledij;
- Kerst - en bloemstukjes maken;
- ...

Het takenpakket zoals hierboven beschreven kan natuurlijk altijd uitgebreid worden. Nieuwe initiatieven zijn steeds bespreekbaar. Ben je muzikaal aangelegd en wil je optreden voor onze bewoners? Of wil je komen voorlezen? Een voetverzorging komen geven? Laat het ons weten!

## De vrijwilliger

### PROCEDURE

Via verschillende kanalen laten wij aan geïnteresseerden weten dat we nood hebben aan vrijwilligers. Het is dan aan hen om hun interesse duidelijk te maken, waarna wij hen uitnodigen voor een kennismakingsgesprek. Bij voorkeur vindt dit gesprek plaats met de verantwoordelijke voor vrijwilligerswerking (Claire Decloedt) en het diensthoofd. Bij dit eerste gesprek wordt gepeild naar de motivatie en de interesse van de kandidaat - vrijwilliger.

Na het eerste gesprek wordt intern gekeken welke activiteiten er interessant zijn voor de vrijwilliger en waar hij/zij ingeschakeld kan worden. De vrijwilliger wordt hiervan op de hoogte gebracht, er wordt een contract getekend en een startdatum afgesproken.

De uitvoering van vrijwilligerswerk is onder toezicht van een animatieverantwoordelijke. Er is ook altijd mogelijkheid om overleg te plegen met de verantwoordelijke.

### OVERLEGMOMENTEN

2x per jaar wordt een overleg gepland met de vrijwilligers. Dit om de huidige werking te bespreken. 1x per jaar wordt hieraan een vorming gekoppeld. Afhankelijk van interesses of noden beslist de verantwoordelijke welke vorming er gegeven wordt. Jaarlijks is er een maaltijd én een uitstap als bedanking.

Op deze manier proberen wij onze vrijwilligers tegemoet te komen in hun vragen en verwachtingen en zodoende eventuele ongenoegens zo snel als mogelijk te ontwaren. Enkel een tevreden persoon kan er toe bijdragen om warmte uit te stralen naar anderen.

2 maandelijks kan elke vrijwilliger ook het huiskrantje 'ék ze Zoate' ophalen aan de receptie. In dit boekje staan nieuwtjes over het WZC, geplande activiteiten, de jarige bewoners, kruiswoordraadsels, overleden bewoners, ...

# De wet op vrijwilligerswerk

De vrijwilligerswet regelt het vrijwilligerswerk in heel België. De wet omschrijft duidelijk wat vrijwilligerswerk inhoudt. In mensentaal: vrijwilligers geven uit vrije wil, onbetaald een stuk van hun tijd aan een organisatie. We spreken van vrijwilligerswerk als:

- mensen zich inzetten in een organisatie die geen winst nastreeft;
- ze dit onbezoldigd doen: vrijwilligerswerk wordt nooit betaald;
- ze dit vrijwillig doen: niemand kan gedwongen worden om vrijwilligerswerk te doen. Een stage, een PWA-opdracht, gemeenschapsdienst of een alternatieve sanctie,... is daarom geen vrijwilligerswerk volgens de wet.

## Wie mag vrijwilligerswerk doen?

### Werknemers

Werknemers kunnen in het vrijwilligerswerk stappen waar en wanneer ze willen. Ze moeten hun plannen niet voorleggen aan wie dan ook. Vrijwilligerswerk is een privé - aangelegenheid.

Uitzondering: iemand die als werknemer in een organisatie werkt, mag geen vrijwilligerswerk doen voor de uitvoering van eenzelfde activiteit binnen diezelfde organisatie. Het kan wél als de taak die de vrijwilliger uitoefent grondig en essentieel verschilt van de taak die hij als werknemer opneemt.

### Ambtenaren

Toestemming vragen voor wat je in de privé doet? De wet zegt er niets over maar het kan zijn dat de overheid controle uitoefent. Zij willen dat hun ambtenaren zich naar behoren gedragen, ook buiten de werkuren. Uitzondering: onderwijspersoneel moet geen toestemming vragen zoals de andere ambtenaren.

### Uitkeringsgerechtigde van de RVA

Iedereen die een uitkering van de RVA ontvangt, moet de RVA op de hoogte brengen van het feit dat hij/zij vrijwilligerswerk wil doen, zelfs al is de uitkering uiterst klein. Men zal een formulier moeten invullen. In de praktijk zal de RVA niet moeilijk doen, enkel als ze vermoeden dat er bedrog is.

## Werklozen

Werklozen moeten aan de RVA melden dat ze vrijwilligerswerk willen doen. Na de schriftelijke melding mogen ze meteen aan de slag. Het is aan de RVA om al dan niet te reageren. Krijgt de werkloze vrijwilliger binnen 12 dagen na zijn/haar melding geen bericht, dan mag hij/zij ervan uitgaan dat de RVA geen bezwaar heeft. Een stilzwijgende aanvaarding betekent niet dat je geen controle kan krijgen, inspectie blijft mogelijk.

Het kan altijd zijn dat de RVA binnen de 12 dagen negatief reageert. Dan moet de vrijwilliger zijn activiteiten beëindigen of aanpassen.

De RVA zal haar beslissing steeds motiveren en kan weigeren en/of beperken:

- Omdat de activiteit geen vrijwilligerswerk is;
- Omdat de activiteit normaal gedaan wordt, of gedaan zou moeten worden door een betaalde medewerker;
- Omdat de vrijwilliger volgens de Rijksdienst geen tijd meer heeft om naar werk te zoeken of in te gaan op werkaanbiedingen;
- Omdat de uitgekeerde vergoedingen niet binnen de grenzen van het vrijwilligerswerk vallen.

Consequenties van de weigering:

De vrijwilliger moet zijn activiteiten stoppen. De werkloze krijgt geen sanctie omdat hij/zij al enkele dagen als vrijwilliger actief was maar er komt wel een sanctie als hij/zij na een weigering nog actief blijft in het vrijwilligerswerk.

De organisatie zelf moet het meldingsformulier ondertekenen maar het is de verantwoordelijkheid van de vrijwilliger om zijn situatie in regel te brengen.

## Andere categorieën

Voor mensen in loopbaanonderbreking en mensen die deeltijds werkloos zijn gelden dezelfde regels als voor werklozen. Voor mensen in wachttijd gelden deze regels vanaf het moment dat er een wachtuikering wordt betaald door de RVA. Mensen die zich bij de RVA hebben ingeschreven maar nog geen uitkering ontvangen, mogen zonder enige formaliteit vrijwilligerswerk doen.

## Uitkeringsgerechtigden van het ziekenfonds

Mensen die arbeidsongeschikt zijn moeten aan de adviserend geneesheer vragen te oordelen over het feit of het vrijwilligerswerk verenigbaar is met de algemene gezondheidstoestand van de betrokkene. Het formulier kan aangevraagd worden bij de mutualiteit.

## Mensen met een beperking

Voor de mensen die een uitkering ontvangen van het FOD Sociale Zekerheid, is er geen probleem. Zij kunnen zo in het vrijwilligerswerk stappen zonder formaliteiten.

## Mensen met een beroepsziekte of na een arbeidsongeval

Deze groep mensen krijgt de inkomsten van het Fonds voor Beroepsziekten of het Fonds voor Arbeidsongevallen. Deze instanties leggen geen meldingsplicht op.

## Mensen met een leefloon

Mensen die een leefloon krijgen moeten hun maatschappelijk werker op de hoogte brengen dat ze vrijwilligerswerk zullen doen.

## Jongeren en kinderen

Vrijwilligerswerk mag vanaf de leeftijd van 15jaar, op voorwaarde dat men in hetzelfde kalenderjaar 16 wordt, zonder uitzonderingen of formaliteiten.

Kinderen daarentegen mogen niet op systematische basis als vrijwilliger werken. Maar als de school of jeugdbeweging activiteiten opzet waarbij kinderen zich engageren in een vrijwillige activiteit, is er geen probleem zolang er sprake is van een pedagogische of educatieve dimensie.

## Zelfstandigen

Zij kunnen vrijwilligerswerk verrichten. Om problemen te vermijden oefenen ze best geen activiteit uit die in het verlengde van hun zelfstandige activiteit ligt. Een zelfstandige die invalide is moet wel toestemming vragen aan de adviserend geneesheer.

# Informatieplicht van de organisatie

De organisatie moet de vrijwilliger informeren voor hij met zijn activiteiten start. De wet legt vast wat de vrijwilliger minstens moet weten:

- Het doel van de organisatie: waar ben je mee bezig?;
- Het soort organisatie: vzw, feitelijke vereniging, gemeentebestuur,...;
- De verzekeringen die er voor vrijwilligers zijn afgesloten;
- De kosten die we terugbetalen, en hoe en wanneer het terugbetaald wordt;
- Dat de vrijwilliger zich moet houden aan de discretieplicht en mogelijk ook aan een geheimhoudingsplicht.

## Procedure bij ongevallen

De verantwoordelijke van de organisatie die verwittigd moet worden bij ongevallen zullen u de nodige documenten bezorgen:

**Verantwoordelijke ergo en animatieteam** Ann-Sophie Borny

**Verantwoordelijke vrijwilligerswerking** Claire Decloedt

Eenmaal het ongeval gemeld is volgt u volgende stappen om vergoed te worden:

- U laat het ongevallenformulier invullen door uw arts en bezorgt dit aan de verantwoordelijke;
- U brengt ten gepaste tijde de kwijtschriften voor geneeskundige verstrekkingen (mutualiteit) en de attesten van vergoedbare farmaceutische verstrekkingen (apotheek) binnen.

# Aansprakelijkheid en verzekeringen

De wet legt de burgerrechtelijke aansprakelijkheid van de vrijwilliger tijdens de uitvoering van activiteiten bij de organisatie. Dat betekent dat als de vrijwilliger door zijn/haar fout schade veroorzaakt aan een derde, het de organisatie is die de schade zal vergoeden.

De verzekeringsmaatschappij is **P&V Verzekeringen polis 32.520.460**

De vrijwilliger kan nog wel burgerrechtelijk aansprakelijk gesteld worden als hij/zij:

- Een grove fout maakt: bijvoorbeeld stomdronken zijn tijdens een activiteit en daardoor een fout maken die schade veroorzaakt aan derden. De vrijwilliger zal zelf de schade moeten vergoeden.
- Bedrog pleegt: vanzelfsprekend moet de organisatie niet opdraaien voor een vrijwilliger die de bedoeling had om iemand schade te berokkenen. De factuur komt bij de vrijwilliger terecht.
- Herhaaldelijk een lichte fout maakt: dat is een fout die de vrijwilliger geregeld maakt, die uiteindelijk toch schade veroorzaakt. De organisatie moet bewijzen dat de vrijwilliger deze fout herhaaldelijk maakte. Kan de organisatie dat niet, dan blijft ze zelf burgerrechtelijk aansprakelijk.

Verzekering voor lichamelijke ongevallen **P&V Verzekeringen polis 36.519.389**

In principe is iedere vrijwilliger verzekerd voor eender welke gebeurtenis die een lichamenlijk letsel tot gevolg heeft en waarvan de oorzaak buiten de wil van de vrijwilliger ligt.

## Kilometervergoeding

0.3610€/km. Een blad om u kilometervergoeding op in te vullen kunt u bekomen bij de verantwoordelijke.

## Ongevalsangifte

Elke ongevalsangifte moet:

- Een precieze omschrijving vermelden van de opdracht die u uitvoerde;
- Door u medeondertekend worden;



# Verwachtingen van de vrijwilliger

Zoals u kon lezen kan elke vrijwilliger ten allen tijde aanspraak maken op een heel aantal rechten. Je bent als vrijwilliger echter niet zomaar vrij van plichten. Vanuit de wetgeving op vrijwilligerswerk bestaat er alvast een geheimhoudingsplicht zoals geldt voor de medewerkers van het WZC. We willen uw aandacht vestigen op een aantal verwachtingen die wij als organisatie hebben ten opzichte van u als vrijwilliger. Deze verwachtingen zijn niet bindend maar moeten ons helpen om de vooropgestelde doelstellingen te bereiken.

## Bij ziekte/afwezigheid

Graag de verantwoordelijke tijdig verwittigen van uw verlof, ziekte of afwezigheid.

Dit kan via mail [claire.decloedt@nieuwpoort.be](mailto:claire.decloedt@nieuwpoort.be)  
[animatiewzcdeszathe@nieuwpoort.be](mailto:animatiewzcdeszathe@nieuwpoort.be)

of telefonisch tel. 0499 77 28 08 of tel. 058 22 21 84

## Geheimhoudingsplicht

Ook als vrijwilliger hoor je of kom je vaak persoonlijke en vertrouwelijke informatie van de bewoners te weten. Wij geven onze bewoners de zekerheid dat de informatie beschermd is. Uiteraard heb je geen geheimhoudingsplicht t.o.v. artsen, paramedici en andere zorgverleners binnen het team.

Het beroepsgeheim, dat voor onze medewerkers geldt maar ook voor elke vrijwilliger, is een fundamenteel principe! De wet zegt dat persoonlijke informatie niet bekend gemaakt mag worden, tenzij voor een rechtbank, op straffe van een geldboete of gevangenisstraf. Het beroepsgeheim omvat niet enkel medische informatie van de bewoner maar echt alles wat met de privésfeer van de bewoner te maken heeft.

Als vrijwilliger hoef je niet op de hoogte te zijn van alle medische gegevens of persoonlijke info maar je kan altijd terecht bij het personeel als je vragen hebt om je functie te kunnen uitoefenen: 'kan de bewoner zelfstandig naar het toilet?', 'mag de bewoner een stuk taart eten? Of heeft hij diabetes?',...

Het kan zijn dat de bewoner aan jou zaken vertelt waarvan de andere zorgverleners niet op de hoogte zijn. Dit kan en mag, maar van zodra je merkt dat het doorgeven van deze informatie essentieel is voor het welzijn van de bewoner ben je verplicht om dit door te geven aan het personeel.

Eerlijkheidshalve kan je de bewoner wel meedelen dat je dit soort informatie echt niet kan achterhouden.

## Basishouding van de vrijwilliger

Even stilstaan bij de basishouding die wij van onze vrijwilligers verwachten. Het menselijke contact en de warmte staat voor ons centraal.

1. Respect voor de bewoner:
  - Het is niet de bedoeling dat wij onze mening opdringen maar dat de bewoner zijn gevoelens en mening kan uiten, ook al is die anders dan de onze;
  - Spreek de bewoners niet aan met 'madamtje', 'Jeanneke',... tenzij de bewoner hier uitdrukkelijk om vraagt;
  - Gebruik geen verkleinwoorden. Ouderen worden geen kleine kinderen (vergelijk die handen maar eens, daar is al ferm mee gewerkt geweest );
  - Stel jezelf voor als je de bewoner voor het eerst ziet;
  - Begroet de bewoner en zeg waarom je komt;
  - Praat niet over de bewoner heen, alsof hij er niet bij is;
  - Wij vinden het belangrijk dat onze bewoners verzorgd voor de dag komen. Heb hier ook even aandacht voor. Je mag steeds de hulp van het verzorgend personeel inschakelen hiervoor.
2. Respect voor zijn omgeving en bezittingen:
  - Vergeet niet op de kamerdeur te kloppen voordat je binnengaat;
  - De bewoner woont hier! Zijn kamer en alles in zijn kamer beschouwen we dan ook als zijn bezittingen.
3. Respect voor zijn bezoekers
  - Stel jezelf voor aan de bezoekers en vraag als je niet ongelegen komt.

## Stimuleren van de zelfredzaamheid

Vaak hebben de bewoners het niet zo gemakkelijk dat ze een aantal dingen niet meer zelf kunnen. Neem daarom niet te snel vanalles uit handen maar stimuleer hen om zoveel mogelijk zelf te doen. Hun zelfbeeld wordt positief beïnvloed door hetgeen ze wél nog kunnen.

## Luisteren

Het is belangrijk dat de bewoner, als hij dat wil, zijn verhaal kan doen. Als vrijwilliger ben jij hiervoor de ideale persoon. Een alledaags gesprekje is al veel waard maar luisteren naar de gevoelens achter de verhalen doet soms wel wonderen. In de eerste plaats ben jij er voor hen, niet omgekeerd. Belast onze bewoners daarom ook niet met jouw problemen.

Toon de bewoner dat je aandacht hebt voor hem. Maak oogcontact, neem de tijd, ga zitten (vraag als je mag gaan zitten) zodat je op gelijke hoogte komt. Wees eerlijk in een gesprek en overdrijf niet. Je hoeft ook niet altijd iets te zeggen, "spreken is zilver, zwijgen is goud."

# Aandachtspunten in de omgang met de bewoners

## Handhygiëne

Ook als vrijwilliger is het belangrijk dat u let op een goede handhygiëne om de verspreiding van bacteriën te beperken en ter preventie van infecties.

### DEFINITIES

#### Handhygiëne

Handelingen die vereist zijn om de handen van zichtbaar en onzichtbaar vuil te ontdoen. Hiertoe behoren:

1. Het **WASSEN** van de handen

Dit gebeurt met water en zeep, om de meeste transiënte flora (bestaat uit veel soorten micro-organismen die door toeval, bijvoorbeeld door handcontact of contact met besmette voorwerpen of met ontlasting op de huid zijn terechtgekomen.)

2. Het **ONTSMETTEN** van de handen

Het ontsmetten van de handen gebeurt met antimicrobieel product (alcoholgel) om de micro-organismen in de diepere lagen van de huid te kunnen doden.

#### Residente flora

Bestaat uit micro-organismen die de huid koloniseren en zich daar wel vermenigvuldigen. Na het wassen van de handen met water en zeep blijft de residente flora grotendeels aanwezig. Deze is dus veel moeilijker te verwijderen dan de transiënte flora. Alleen met behulp van een desinfecterend middel kan het aantal residente micro-organismen worden teruggebracht.

#### Bewonerscontact

Direct fysisch contact met de bewoner van zodra men de kamer van de bewoner betreedt.

### ALGEMEEN

Ontsmet je handen bij het binnenkomen en buitengaan van de kamer en voor en na contact met de bewoner. Was en ontsmet je handen na een toiletbezoek.

# HANDONTSMETTING

## Reinigen met water en zeep 60 sec.

- 1**

Bevochtig de handen met water, neem een voldoende hoeveelheid vloeibare zeep, verdeel over de handen en wrijf in op de volgende manier:


- 2**

Handpalmen tegen elkaar


- 3**

Handpalm over handrug met gespreide vingers (links en rechts)


- 4**

Handpalmen tegen elkaar en vingers tussen elkaar


- 5**

Achterkant van de vingers in de handpalm van de andere hand klemmen en heen en weer bewegen


- 6**

Duim vastnemen met de andere handpalm en inwrijven (links en rechts)


- 7**

Alle vinger-toppen in de handpalm draaiend inwrijven (links en rechts)


- 8**

Spoel de handen zorgvuldig af met water


- 9**

Sluit de kraan met het wegwerpdoekje


- 10**

Dep de handen droog met een wegwerpdoekje


- 11**

De handen zijn gereinigd



Bron: WHO



## **HANDEN WASSEN MET WATER EN ZEEP**

- bij de aanvang en op het einde van de dienst
- voor de maaltijd
- na toiletgebruik
- na hoesten, niezen of snuiten
- bij zichtbaar bevulde handen

## **ONTSMETTEN MET HANDALCOHOL**

- voor en na ieder zorgcontact met een bewoner
- na contact met de directe omgeving van de bewoner of met gebruikt verzorgingsmateriaal
- na het uittrekken van handschoenen
- voor een zuivere of invasieve handeling

## **HANDEN WASSEN ÉN DAARNA ONTSMETTEN**

- na contact met lichaamsvochten, bloed of slijmvliezen
- bij contact met bewoner met diarree of met zijn omgeving

Bij bewoners met MRSA moeten bijkomende maatregelen getroffen worden, vraag info bij de hoofdverpleegkundige.

## Rolwagenbegeleiding

Veel van onze bewoners zijn rolwagengebruikers en sommigen hebben hulp nodig om geduwd te worden. Het duwen van een rolstoel lijkt eenvoudig, maar best toch op enkele details letten:

### BEKIJK EERST DE ROLWAGEN DIE JE GAAT DUWEN

- De meeste rolwagens hebben een **plooibaar kader**. De rolstoel kan dan opgeplooid worden door de zitting in het midden vast te nemen en naar boven te trekken.
- De **voetsteunen** zijn afneembaar en kunnen zijwaarts gedraaid worden door het hendeltje aan de zijkant van de steun omhoog te trekken en de steun naar buiten te draaien.  
Vergeet niet om de steunen weg te nemen of zijwaarts te draaien wanneer een bewoner in en uit de rolwagen stapt om kwetsuren te voorkomen. (oudere mensen hebben een tere huid)  
Voor je vertrekt, controleer als beide voeten op de steunen staan.
- De meeste rolwagens hebben tegenwoordig volle **banden** (die niet lossen), maar controleer toch eens voor je vertrekt als de banden niet plat zijn. Een rolwagen met platte banden duwen is geen makkie.
- Let erop als iemand zich neerzet in zijn rolwagen of rechtstaat dat de **remmen** steeds opstaan. Indien de bewoner bij het rechtstaan plots valt komt hij terecht in een rolwagen die niet plots wegrolt.

### OOK TIJDENS DE RIT ZIJN ER EEN AANTAL REGELS:

- Elke **hindernis**, hoe klein ook, houdt gevaren in. Rij rustig met de rolwagen. Als je gehaast bent geeft dit ook een effect op de bewoner.
- Bij **fel aflopende stukken** is het soms gemakkelijker om achteruit te rijden. Anders neem je het risico dat de bewoner uit de rolwagen schuift of dat je onvoldoende kunt remmen.  
Ook op **gras** is het gemakkelijker om achteruit te rijden.
- Let op bij **drempels en stoepen**. Rij achterwaarts de stoep af, zodat de bewoner niet uit de rolwagen kan vallen. Als je op de stoep wil rijden, kantel de rolwagen een beetje naar achter, rij eerst de kleine wieltjes op de stop en duw dan de hele rolwagen erop.  
Onderaan de rolwagen heb je twee kleine uitstekende stangetjes waar je je voet op kan zetten en waardoor je minder kracht moet gebruiken om je rolwagen te laten kantelen.
- Pas op bij het **oversteken**. Doe dit niet tussen 2 geparkeerde auto's. Jij ziet wel wat er gebeurt maar de bewoner in de rolwagen niet, wat angst teweeg kan brengen.
- Wanneer je **in groep of op drukke plaatsen** rijdt, wees dan voorzichtig voor andere voetgangers. De voetsteunen steken uit en dit kan pijnlijk zijn als je hiermee tegen een voorganger rijdt.

- Wees attent dat de **armen** van de bewoner niet buiten de rolwagen hangen. Zeker niet bij een smalle doorgang, dit om kwetsuren te voorkomen.
- Probeer je in te leven in de **belevingswereld** van de bewoner die in de rolwagen zit.
- Als je op straat iemand tegenkomt die je kent en je wil een praatje maken, doe gerust maar denk eraan dat de bewoner in de rolwagen jullie beide kan zien. Draai de rolwagen vb. naar je toe zodat de bewoner jou al ziet. Ook vb. als je in de lift zit en er is voldoende plaats, draai de rolwagen naar jou, dan kijkt de bewoner niet op de muur/deur.
- **Verwittig** mensen welke handeling je gaat doen. Vb. ik ga je kantelen om op het voetpad te rijden.
- **Als je de bewoner iets wil tonen**, zorg dan ook dat hij effectief kan zien wat je wil tonen.
- Wanneer je **iemand ontmoet in een rolwagen** is er een verschil in hoogte, probeer zoveel mogelijk op ooghoogte te komen om jullie gedachten te wisselen.
- Behandel de persoon in de rolwagen, welke belemmeringen die persoon ook heeft, met hetzelfde **respect** zoals je zelf behandeld wil worden. Een veel voorkomende opmerking is dat mensen vaak het woord voeren boven het hoofd van de bewoner, dus met de persoon die de rolwagen duwt.
- Iemand die in een rolwagen zit mag zich af en toe wel eens afhankelijk opstellen, ze hebben uiteindelijk ook al een hele weg afgelegd.

## Hulp bij eten

Wettelijk gezien mag een vrijwilliger geen eten geven aan de bewoners.

Je kan natuurlijk wel een enorme ondersteuning zijn bij het op - en afdienen van de maaltijden.

## Bewoners met dementie

Een heel aantal bewoners in ons woonzorgcentrum hebben de diagnose dementie.

Sommigen onder hen hebben nood aan een specifieke manier van benadering vandaar hieronder een kleine uitleg over dementie en de manier van omgang met deze mensen.

### WAT IS DEMENTIE?

Dementie is meer dan zomaar iets vergeten. We spreken van dementie als iemand echt aan ernstig geheugenverlies lijdt, niet meer goed kan (na)denken, zich amper kan oriënteren en als zijn gedrag ook verandert.

Soms herkent de persoon met dementie ons niet meer, begrijpt hij ons ook niet meer, toch blijft deze persoon iemand met eigen wensen en behoeften en verdient ook hij ten allen tijde een respectvolle en liefdevolle benadering.

## DEMENTIE HERKENNEN?

Veel voorkomende kenmerken:

- Vergeetachtigheid;
- Problemen met dagelijkse handelingen;
- Kwijtraken van spullen;
- Taalproblemen;
- Slecht inschattings- en beoordelingsvermogen;
- Terugtrekken uit sociale situaties vanwege faalangst;
- Onrust (veel rondlopen) en slaapproblemen;
- Desoriëntatie in tijd en plaats;
- Verandering van persoonlijkheid en gedrag: onrustig, bozig, angstig, achterdochtig, apathisch;
- Ongeremd zijn, ongepaste opmerkingen maken;
- Depressief;
- Problemen bij het zien;
- Incontinentie;
- Vermagering;
- Problemen met lopen (houterig lopen), kauwen en slikken.

## HOE OMGAAN MET PERSONEN MET DEMENTIE?

Iedere persoon is uniek en heeft zijn eigen persoonlijkheid. Een individuele benadering is daarom ook nodig.

- Ga bij een gesprek dichtbij staan, hou oogcontact en praat duidelijk en niet te snel.
- De persoon met dementie is een volwassen mens die, helaas in toenemende mate, afhankelijker zal worden. Benader hem met **respect** en zeker niet als een kind, dit zou (terechte) boosheid uitlokken.
- Het is goed dat hij **actief bezig** blijft. Neem hem niks uit handen wat hij zelf nog kan en doe gerust eens een activiteit samen.
- Maak de persoon met dementie **niet onzeker** door:
  1. Testsituaties: hoe oud bent u? Hoeveel kinderen hebt u?
  2. Overvraging: blijf niet doorvragen als hij geen antwoord heeft.
  3. Stel niet meer dan één vraag tegelijk.
  4. Geef niet meer dan één advies of taak tegelijk. Vb. ik vind het leuk als je me helpt met koffie schenken. Voeg de daad bij het woord.
- De persoon met dementie is **sneller vermoeid en overbelast**. Vermijd enorme drukte.
- **Vaste structuren** zijn belangrijk. Het helpt zijn oriëntatie als de dagelijkse leefwereld zoveel mogelijk onveranderd blijft.



- Breng hem niet te vaak in nieuwe, andere situaties.
- **Help** de persoon met dementie met zijn **oriëntatie** door regelmatig op te merken:
  1. Het is na 11 uur, tijd voor soep.
  2. Het is vandaag woensdag. Deze persoon komt u wassen.
- Ga met de persoon met dementie niet in een **wel waar/niet waar discussie**. Het leidt meestal alleen tot spanningen en irritatie.
- Een persoon met dementie kan soms heel **eenzaam** zijn. Probeer hem soms af te leiden.
- Neem de **gevoelens** van een persoon met dementie serieus. Als de persoon verdriet heeft om zijn (overleden) moeder die al lang thuis moest zijn, dan is hij echt verdrietig. Wuif dat niet weg!
- De persoon met dementie kan **decorumverlies** hebben. Dat wil zeggen dat hij niet meer goed weet wat wel en niet hoort, wat wel en niet netjes is. Help hen in zo'n situatie, ga niet in discussie.
- Ook wanneer de persoon met dementie ons niet meer herkent of onze spreektaal niet meer verstaat, kun je nog contact maken met hem. Een aanraking, een zoen, een arm op de schouder,... Dit zullen ze nog heel lang verstaan. Ook humor en een glimlach kunnen wonderen doen.

# Dankwoord

Zonder jullie inzet en toewijding zou ons huis nooit hetzelfde zijn.

Graag danken wij jullie dan ook voor de tijd en passie waarmee jullie ons steeds helpen en het onze bewoners naar hun zin maken.

Heb je nog vragen, bedenkingen of ideetjes, aarzel niet om iemand van het animatieteam aan te spreken. Jullie zijn er voor de bewoners en wij zijn er voor jullie omdat onze bewoners op jullie, gemotiveerde vrijwilligers, kunnen rekenen, elke dag.

Vrijwilliger zijn  
is het mysterie van openstaan voor  
en het zich geven aan anderen.  
Zonder dat je er wat voor vraagt  
zomaar gewoon jezelf schenken  
in de hoop dat de kiem die je geeft  
echt vrucht zal mogen dragen.

Wegwijzer zijn, liefdevol leiden  
en soms alleen op de bres staan  
als stut voor de andere.

Vrijwilliger zijn,  
is willen dat anderen van jou genieten  
en jezelf als voedsel geven voor de groei  
en de bloei van jouw medemens.

Vrijwilliger zijn,  
is gewoon geven wat je in je draagt.  
Het is een verrijking voor jezelf  
deugd te hebben aan menselijk contact,  
je eigen beperkingen te ervaren  
en te leren aanvaarden,  
blij te zijn dat je mee mag werken  
aan de opbouw van een beetje samenleving.

Vrijwilliger zijn, is een kans om zelf te groeien.  
Je krijgt zoveel terug als je zelf geeft ...



# De Zathe, een thuis voor iedereen!

Onze Lieve Vrouwstraat 18 - 8620 Nieuwpoort / Tel. 058 22 21 80