

VRIJWILLIGERSWERK IN CODA
HOSPICE - DAGCENTRUM - THUISZORG

VISIETEKST

*“Voor anderen verborgen aanwezig zijn:
Als water in ijzer
Als vuur in steen.”*

INHOUDSOPGAVE

Woord Vooraf

1. Beleid en Strategie

- 1.1 Missie
- 1.2 Gedragscode voor de vrijwilliger
- 1.3 Interne communicatie

2. Vrijwilligersbeleid

- 2.1 Profiel
- 2.2 Engagement
- 2.3 Plaats in Coda
- 2.4 Taakinhoud
- 2.5 Planningsgesprek, Werkoverleg en Waarderingsgesprek
- 2.6 Vorming, training en opleiding
- 2.7 Begeleiding
- 2.8 Werkverdeling
- 2.9 Participatie
- 2.10 Selectie en aanwerving

3. Kernprocessen

- 3.1 Begeleiding en ondersteuning
- 3.2 Dossiervorming en beheer van gasteninformatie
- 3.3 Samenwerking
 - 3.3.1 tussen teamleden onderling
 - 3.3.2 tussen teamleden en vrijwilligers
 - 3.3.3 tussen vrijwilligers onderling
- 3.4 Afsluiting van de zorg
- 3.5 Nazorg

Woord Vooraf

Het Dagelijks Bestuur gaf aan de Denkgroep de opdracht een tekst samen te stellen die een visie vertolkt op de rol van de vrijwilliger in Coda . De denkgroep kwam zesmaal samen tijdens de periode januari-juni2005.

*Om de rol en inbreng van vrijwilligers en teamleden helder te kunnen plaatsen binnen de globale opdracht die Coda zich stelt, werkte de denkgroep in een eerste fase een **missietekst** uit.*

Vanuit de bezorgdheid om een structurele bijdrage te leveren, voerde de denkgroep in een tweede fase overleg vanuit een globaal raamwerk.

*De visietekst gaat specifiek in op de domeinen **beleid en strategie, personeelsbeleid en kernprocessen**.*

In de tekst staat het woordje ‘hij’ zowel voor vrijwilligster als vrijwilliger en ‘teamlid’ staat voor het professionele team.

De denkgroep meent dat de visietekst én de daarin geformuleerde aanbevelingen een reële bijdrage zullen leveren tot het uittekenen van een beleidsmatig kader, een verhoogde professionaliteit bij vrijwilligers en teamleden, blijvende tevredenheid van gasten en hun naasten en een aanzet tot kwaliteitsdenken.

Het Dagelijks Bestuur heeft deze visietekst nader besproken, de realisatie van de aanbevelingen in overweging genomen en zich akkoord verklaard met deze tekst mits enkele kleine aanpassingen.

Denkgroep en Dagelijks Bestuur Coda

oktober 2005

Laatste aanvulling : oktober 2006

1. BELEID EN STRATEGIE

1.1 MISSIE

Om de rol en inbreng van teamleden en vrijwilligers duidelijk(er) te kunnen kaderen binnen de globale opdracht die Coda voor zich uittekent, werkte de denkgroep aan een missietekst .

CODA

- richt zich tot personen in hun laatste levensfase - waarvoor medisch gezien geen genezing meer wordt verwacht - én hun naasten; elke patiënt wordt gezien als een gast van Coda
- handelt vanuit een globale kijk op de gast. Dit betekent dat Coda voor en tijdens het stervensproces begeleiding en ondersteuning aanbiedt op medisch, emotioneel, psychologisch, sociaal, spiritueel en materieel gebied. Deze begeleiding en ondersteuning komen tegemoet aan de respectieve behoeften van de gast en zijn naasten
- benadert een gast en zijn naasten als gelijkwaardige partners in het zorgproces. Coda betreft hen bij het bespreken en vastleggen van een globaal zorgplan. Het zorgplan wordt afgestemd op de noden van de gast en is aanpasbaar naargelang van de wijzigende omstandigheden. Coda respecteert de waarden en overtuigingen van de gast en zijn naasten bij de opmaak en de uitvoering van het zorgplan
- ondersteunt nabestaanden in het omgaan met en het verwerken van rouw na het overlijden van een gast
- hecht belang aan de beoordeling die gasten en hun naasten uitspreken over de kwaliteit van het zorgproces
- beschikt over een team van medici, paramedici, verpleegkundigen, maatschappelijk werkers en zorgverstrekkers die vanuit het zorgplan wederzijds samenwerken op professionele én vrijwillige basis;
- kiest weloverwogen voor het inschakelen van vrijwilligers omdat hun werk voor de gasten en Coda een meerwaarde betekent
- beschikt over een netwerk van sponsors die voor Coda onontbeerlijk zijn om zijn opdracht op een eigen wijze in te vullen

1.2 GEDRAGSCODE VOOR DE VRIJWILLIGER

Het is absoluut noodzakelijk dat vrijwilligers een gedragscode in acht nemen als zij een taak in Coda opnemen. Een verantwoordelijke van Coda bewaakt de opvolging en grijpt in als een vrijwilliger daar van afwijkt en/of grensoverschrijdend gedrag pleegt.

In het domein van ‘informatie-uitwisseling’ geldt dat men

- alléén noodzakelijke informatie uitwisselt;
- die uitwisseling plaatsvindt op een daartoe verantwoorde plaats;
- tijdens een algemene briefing uitsluitend algemene gegevens uitwisselt;
- specifieke gegevens enkel verstrekt aan de vrijwilliger die een gast toegewezen kreeg;
- buiten Coda niet spreekt over gasten.

In het domein van ‘gedraging’ geldt dat een vrijwilliger

- discreet is en de privacy van gasten en naasten onder alle omstandigheden respecteert;
- discreet is m.b.t. het beroepsgeheim
- stipt afspraken opvolgt die het team heeft gemaakt in verband met een gast en naasten.

De denkgroep beveelt aan om richtlijnen over ‘informatie-uitwisseling’ én ‘gedraging’ op te nemen in een contract en een huishoudelijk reglement voor de vrijwilliger en bij grensoverschrijdend gedrag in te grijpen.

1.3 INTERNE COMMUNICATIE

De denkgroep stelt dat het verstrekken van gerichte beleidsinformatie aan teamleden en vrijwilligers een excellente manier is om medewerkers te betrekken en betrokken te houden bij Coda. *De denkgroep beveelt aan om de volgende informatie ter beschikking te stellen van de vrijwilligers:*

- *het organogram van Coda met opgave van ‘wie waarvoor verantwoordelijk is’;*
- *de praktische en huishoudelijke werking;*

Het beschikbaar stellen van deze informatie kan op verschillende manieren plaatsvinden, o.m.

- tijdens de opleiding voor nieuwe vrijwilligers;
- tijdens een plenumvergadering voor de vrijwilligers die al in dienst zijn;
- door de jaarverslagen ter inzage te leggen in de bibliotheek;
- door opname in Coda-nieuwsbrief;
- door opname in Coda-krant.

2. VRIJWILLIGERSBELEID

2.1 PROFIEL

Het 'profiel' geeft een beschrijving van de eigenschappen, vaardigheden en kennis/kunde die Coda verwacht van een vrijwilliger die in persoonlijk contact komt met de gasten

- Persoonskenmerken

Gemotiveerd zijn voor vrijwilligerswerk - discretie als heilig beschouwen - afspraken willen respecteren - zin voor verantwoordelijkheid tonen - toegewijd handelen - flexibel beschikbaar zijn - collegialiteit bovenaan plaatsen - stiptheid nastreven - bereid zijn in ploegverband te werken - vertrouwen kunnen geven – bereid zijn bij te leren.

- Vaardigheden

Luistervaardig zijn – observerend aanwezig kunnen zijn - open en direct kunnen communiceren - emoties o.a. angst, kwaadheid en verdriet kunnen herkennen én erkennen - zich kunnen inleven - niet uitsluitend oplossingsgericht functioneren - er kunnen 'zijn' voor gasten en naasten – noden van gasten en naasten kunnen herkennen én erkennen.

- Kennis en kunde

Het spreekt voor zich dat vrijwilligers voor de uitvoering van hun taak over inhoudgerichte competenties beschikken. Coda vereist geen diploma van vrijwilligers; van elke vrijwilliger wordt verwacht dat hij met goed gevolg het opleidingsprogramma doorloopt en de opleidingen volgt die Coda inricht. Voor het uitvoeren van specifieke praktische handelingen moeten de vaardigheden aangetoond worden.

Tijdens het opleidingsprogramma wordt beklemtoond dat het uiterst belangrijk is dat een vrijwilliger voeling heeft met 'het waarom' van zijn taak. De taak kan door de vrijwilliger als boeiend en motiverend ervaren worden als hij aan zijn taak duiding geeft vanuit het belang dat de gast er bij heeft.

2.2 ENGAGEMENT

Een vrijwilliger neemt de volgende verbintenissen op zich. Hij

- onderschrijft de missie van Coda;
- onderschrijft de gedragscode van Coda;
- engageert zich belangeloos;
- engageert zich voor één volledig dagdeel per week (minimum voor één volledig dagdeel per twee weken);
- engageert zich tot minstens één volledig dagdeel in één weekend per jaar; (voor het hospice)
- engageert zich om deel te nemen aan vorming, training en opleiding die Coda inricht.

Bij uitzondering kan –enkel op vraag van een teamlid- een vrijwilliger voor een tweede dagdeel ingeschakeld worden.

Een vrijwilliger dient een afwezigheid minstens één week op voorhand te melden, uitgezonderd bij overmacht.

Een vrijwilliger kan een voorkeur uitspreken voor een bepaald dagdeel maar deze voorkeur is absoluut geen (verworven) voorrecht. Coda zal met deze desiderata rekening houden in de mate dat de zorgverstrekking het toelaat. Coda rekent op soepelheid, verantwoordelijkheidszin en collegialiteit, zodat voor de 14 dagdelen per week een minimale bezetting gewaarborgd is; een wijziging in de planning is mogelijk.

Coda rekent erop dat een vrijwilliger zich flexibel opstelt bij het uitvoeren van zowel praktische als ondersteunende taken.

Afwezigheid bij vorming, training en opleiding is enkel bij een gegronde reden geoorloofd; de vrijwilliger geeft dan vooraf een seintje aan een verantwoordelijke van coda om zijn afwezigheid te melden

2.3 PLAATS VAN EEN VRIJWILLIGER IN CODA

Elke medewerker die actief is in Coda, werkt in een hiërarchisch verband. Hiërarchie duidt op een formeel aspect van de werksituatie en verschaft aan een vaste medewerker én aan een vrijwilliger duidelijkheid over hun taak en hun werkrelatie zoals b.v. ‘van wie krijg ik mijn opdracht’, ‘wie kijkt toe op mijn werk’, ‘bij wie kan ik terecht voor (meer) ondersteuning’, ‘aan wie moet ik verantwoording afleggen’, ‘wie grijpt in bij grensoverschrijdend gedrag’, ‘met wie voer ik een functionerings- en beoordelingsgesprek’.

Tijdens de opleiding wordt aan de kandidaat vrijwilliger duidelijk gemaakt dat hij werkt onder toezicht en verantwoordelijkheid van een lid van het team aan wie de vrijwilliger dan ook verantwoording verschuldigd is. Een lid van het team moet zich als dusdanig niet verantwoorden aan de vrijwilliger over zijn zorgverlenend handelen. Een clause hieromtrent staat in het vrijwilligerscontract.

Hoger staat dat ‘hiërarchie’ iets zegt over de formele werksituatie. Hiërarchie zegt niets over de sfeer en de stijl waarop een teamlid en een vrijwilliger elke dag opnieuw met elkaar kunnen omgaan. De denkgroep pleit voor een hartelijke werkrelatie op mensenmaat waarbij teamlid én de vrijwilliger - ieder vanuit zijn eigen positie én met zijn unieke taak - een goed draaiend span vormen; een span waarin het teamlid de vrijwilliger als een onmisbare complementaire schakel kan ervaren. Hefbomen voor een ‘hartelijke werkrelatie’ zijn o.m. openheid, vlotte samenwerking, gemoedelijkheid, wederzijds vertrouwen, ontspannen sfeer en directe communicatie.

2.4 TAAKINHOUD

De denkgroep stelt dat vrijwilligers duidelijk dienen te weten wat Coda van hen verwacht; daarom moeten taakinhouden concreet en in werkbare termen omschreven zijn met opgave van grenzen. Hierdoor wordt het voor een vrijwilliger meteen duidelijk ‘wat mag, wat niet mag, wat moet, wat niet moet’ zodat hij hiermee ondubbelzinnig aan de slag kan. Bij de opvolging van de uitwerking van een opdracht dienen team en vrijwilliger kort op de bal te spelen.

De denkgroep meent dat vrijwilligers welbepaalde taken kunnen opnemen in kernprocessen van Coda. Voor een verkennende inhoudsomschrijving met opgave van randvoorwaarden verwijzen wij naar punt ‘3. Kernprocessen’.

2.5 INTAKEGESPREK, PLANNINGSGESPREK, WERKOVERLEG EN WAARDERINGSGESPREK

De denkgroep meent dat werkoverleg en waarderingsgesprekken onmisbare instrumenten zijn van een adequaat personeelsbeleid. Daarom werd een vrijwilligersbegeleider aangesteld. Hij is een coach en aanspreekpunt voor alle vrijwilligers. Hij zal formeel en gestructureerd plannings- en opvolgingsgesprekken met alle vrijwilligers als individu voeren. Een folder werd samengesteld waarin het gehanteerde concept voor intakegesprek, planningsgesprek, werkoverleg en waarderingsgesprek wordt duidelijk gemaakt.

Er zal ook met de vrijwilligers als groep per dagdeel een werkoverleg en waarderingsgesprek gevoerd worden.

Zijn taak is ook het organiseren, opvolgen en eventueel bijsturen van opleiding, navorming en intervisie van de vrijwilligersgroep.

Bij interne conflicten of spanningen dient de vrijwilligersbegeleider steeds te worden ingelicht zodat hij een bemiddelende rol kan opnemen.

Indien nodig, als de begeleider het conflict niet kan oplossen, moet de hoofdverpleegkundige op de hoogte worden gebracht.

1. Werkoverleg

Dé vraag is hier: 'Kan de vrijwilliger goed functioneren en wat kunnen Coda én de vrijwilliger doen om het functioneren individueel of in team te faciliteren en/of verbeteren? Een werkoverleg is dan ook toekomstgericht. Inhoudelijk handelt het over o.m. motivatie, visie van de organisatie, verwachtingen van Coda én de vrijwilliger, samenwerking, bijscholing, wederzijdse afspraken voor ondersteuning en bijsturing,...

2. Waarderingsgesprek

Een waarderingsgesprek is een terugblik waarin zowel positieve als negatieve aspecten betrokken worden. Een vrijwilliger kan enkel beoordeeld worden op ondersteunings- en gedragsaspecten. Bij het afsluiten van een waarderingsgesprek worden afspraken geëxpliciteerd die na verloop van een vooropgestelde termijn opnieuw zullen geëvalueerd worden.

2.6 VORMING, TRAINING, OPLEIDING

Bij een eerste inventarisatie van wenselijke vorming, training of opleiding voor vrijwilligers kwamen binnen de denkgroep de volgende thema's naar voor:

Persoongerichte vorming

Thema's kunnen zijn: kennen van eigen capaciteiten en grenzen - kennen van eigen sterke en zwakke kanten - onderkennen van eigen emoties - onderkennen van eigen onmacht - onderkennen van de eigen behoeften.

Groepsgerichte vorming

Thema's kunnen zijn: communicatie, luister- en gesprekstechnieken - teamwerking - briefing en debriefing,...

Taakgerichte vorming

Thema's kunnen zijn: een degelijke basisopleiding - medisch vorming zoals het onderkennen van symptomen bij terminale zieken en hoe er praktisch mee om te gaan - verzorgingstechnieken - communicatie, luister- en gesprekstechnieken - omgaan met verlies, communicatie, luister-, gespreks- en observatietechnieken,...

Navormingsplan vrijwilligers :

- vrijwilligers krijgen de gelegenheid om 5 keer per jaar in kleine groep samen te komen om te spreken over wat hun werk in coda bij hen teweeg brengt. Deze deelname aan een ervaringsgroepje is niet verplicht doch inschrijving hiervoor veronderstelt een duidelijk engagement om 5 keer deel te nemen.
- 1 keer per jaar worden vrijwilligers uitgenodigd voor een vorming gegeven door een arts
- 1 keer per jaar wordt een herbrondag georganiseerd waarop de vrijwilligers centraal staan
- externe vormingen en lezingen worden bekend gemaakt via het uithangbord in de verpleegpost

2.7. BEGELEIDING

Een beginnende vrijwilliger wordt tijdens de stage opgevolgd en begeleid door een peter of meter. De taakgerichte begeleiding gebeurt echter in principe door het verantwoordelijke teamlid.

Vrijwilligers verwachten dat een begeleider ondersteuning en advies geeft, de uitvoering van de taak opvolgt en beoordeelt en indien nodig aangeeft in welke mate de vrijwilliger moet bijsturen.

Het inzetten van vrijwilligers in Coda heeft ontzettend veel organisatorische, persoonsgebonden en werkgerelateerde raakvlakken. De coördinatie en algemene begeleiding van vrijwilligers is een specifiek coördinerende opdracht binnen Coda. Daarom werd een vrijwilligersbegeleider aangesteld.

2.8 WERKVERDELING

Een werkverdeling moet haalbaar zijn; dat betekent dat ze reëel moet kunnen uitgevoerd worden binnen de beschikbare tijd. Het feit dat té veel vrijwilligers tegelijkertijd aanwezig zijn kan tevens hinderlijk zijn voor de rust in Coda.

De denkgroep adviseert om een minimum en maximum bezetting per dagdeel vast te leggen, waarbij rekening wordt gehouden met de noodzaak van de taken, de werking van Coda en de toestand van de gasten; een dagtakenlijst zal aangeven ‘welke taken, waar en wanneer’ gedaan moeten worden.

2.9 PARTICIPATIE

De denkgroep ziet zulk een vertegenwoordiging als een brugfunctie tussen de zorgverstrekkers en de beleidsorganen. Aan de ene kant nemen teamleden en vrijwilligers informatie op die zij kunnen terugkoppelen naar de overige medewerkers; aan de andere kant hebben zij inbreng over het reilen en zeilen op de werkplek.

Om de 3 jaar worden verkiezingen georganiseerd om een vertegenwoordiging van de vrijwilligers te kiezen in het dagelijks bestuur. Deze verkozen vrijwilligers zullen enkel deelnemen aan het dagelijks bestuur als er punten op de agenda staan die met het werk van de vrijwilligers te maken hebben.

Alle actieve vrijwilligers van thuiszorg, dagcentrum en hospice krijgen een formulier waarop alle namen van de verkiesbare vrijwilligers staan. Elke vrijwilliger geeft punten van 1 tot 4 aan vier verschillende kandidaten. De kandidaat met de meeste punten wordt gevraagd of hij het mandaat wil opnemen. Als deze weigert, wordt degene gevraagd met het tweede hoogste puntenaantal.

Om verkiesbaar te zijn, moet je minstens 2 jaar in coda actief zijn als vrijwilliger.

Zijn mandaat als verkozene eindigt als de vrijwilliger stopt met vrijwilligerswerk in coda.

2.10 SELECTIE EN AANWERVING

De denkgroep beoordeelt én het huidige concept én de uitgeschreven procedure voor selectie en werving als zeer goed. Een aandachtspunt is om deze procedure stipt op te volgen en alle stappen te zetten in de volgorde zoals de procedure voorschrijft.

1. info-avond voor al wie geïnteresseerd is in een engagement ten aanzien van coda
2. de kandidaat vrijwilliger bezorgt de opleidingsverantwoordelijke een ingevuld standaard sollicitatieformulier

3. sollicitatiegesprek met vrijwilligersbegeleider of opleidingsverantwoordelijke waarna de kandidaat al dan niet wordt toegelaten tot de opleiding
4. de eigenlijke opleiding omvat onderricht in volgende aspecten van de palliatieve zorg : praktische opleiding i.v.m. persoonlijke zorgen, ethiek en beroepsgeheim, verpleegkundige aspecten van voeding, pijn- en symptoomcontrole, afstand en nabijheid, rouw, communicatie
5. evaluatie van de kandidaat vrijwilliger : toelating tot stage in hospice of dagcentrum of niet. Bij toelating moet een voorlopig vrijwilligerscontract worden ondertekend.
6. 5 dagen stage onder begeleiding van een peter of meter; dit na een korte bezinningsperiode
7. na de stage volgt een evaluatiegesprek met de opleidingsverantwoordelijke en de peter of meter en een gesprek met de kandidaat vrijwilliger waarna de kandidaat vrijwilliger al dan niet een vrijwilligerscontract ondertekent. Dit contract wordt in tweevoud opgesteld.
8. Drie intervisiemomenten om nieuwe vrijwilligers de gelegenheid te geven ervaringen te delen.

Een kandidaat vrijwilliger kan voor de vorming geselecteerd worden ten laatste in het jaar waarin hij 68 jaar wordt.

Een pensioenregeling werd uitgewerkt. Er is geopteerd voor een vaste pensioenleeftijd van 73 jaar voor alle vrijwilligers die met gasten werken. Zodoende wordt favoritisme vermeden en kan de vrijwilliger zijn toekomstperspectief vastleggen. Als de vrijwilliger jarig is na de herbrondag is de laatste werkdag de dag waarop de vrijwilliger 73 jaar wordt. Als de vrijwilliger 73 wordt voor de herbrondag, mag hij vrijwilliger blijven tot de herbrondag. Afscheidnemende vrijwilligers worden gezamenlijk gevierd op de herbrondag in het jaar van hun 73^{ste} verjaardag. Jongere vrijwilligers die ervoor kiezen vroeger op pensioen te gaan, worden ook diezelfde dag gevierd.

Na het pensioen worden gepensioneerde vrijwilligers jaarlijks uitgenodigd voor de viering van nieuwe gepensioneerden. Ook de nieuwsbrief en de codakrant worden hen regelmatig toegezonden.

Coda neemt geen enkel initiatief voor een samenkomst van gepensioneerden.

Voor mensen die geen contact hebben met de codagasten is er geen pensioenleeftijd vastgesteld. Na een jaar zal worden geëvalueerd of ook voor die mensen al dan niet een pensioenleeftijd moet worden bepaald.

3. KERNPROCESSEN

Hieronder worden de taakhouden per kernproces aangestipt met een verkennende inhoudsbespreking en opgave van eventuele randvoorwaarden.

3.1. BEGELEIDING EN ONDERSTEUNING

Bevoegdheden en verantwoordelijkheden

Op basis van de specifieke positie en verantwoordelijkheid van een teamlid én een vrijwilliger in de werking van Coda onderscheidt de denkgroep drie taken: begeleidende, ondersteunende en praktische taken.

De stelling van de denkgroep is dat

- *teamleden begeleidende taken en praktische taken opnemen;*
- *vrijwilligers ondersteunende taken en praktische taken opnemen.*

Bij **begeleiding** stelt een teamlid opeenvolgende en samenhangende handelingen die kaderen in een globaal zorgplan dat doorlopend afgestemd wordt op de evolutie en vraag van een gast of zijn naasten. Een teamlid treedt in dat proces adviserend en/of sturend op. Teamleden dragen begeleiding aan elkaar over; begeleiding is op zich dan ook een continu proces dat, in onderlinge afstemming tussen teamleden, doorlopend geëvalueerd dient te worden. Een teamlid kan bij het begeleidingswerk bijkomende ondersteunende hulp vragen aan een vrijwilliger.

Bij **ondersteuning** biedt een vrijwilliger - binnen het kader van het zorgplan - hulp aan een gast, zijn naasten of een teamlid. De concrete vraag naar een ondersteuningsactiviteit gaat op een bepaald ogenblik uit van de gast, zijn naasten of een teamlid; het spreekt voor zich dat zo'n vraag en de ondersteuningsactie als antwoord op de vraag op andere tijdstippen mogelijk kan worden herhaald. Een vrijwilliger neemt in deze in principe geen initiatief, tenzij de gast en/of naasten hun behoefte uitdrukkelijk kenbaar of zichtbaar maken. De vrijwilliger geeft informatie, die betekenisvol is voor een gast in het kader van zijn verblijf in Coda, zo haast mogelijk door aan een teamlid.

VOORBEELDEN

Ondersteunende taken

* helpen bij verzorging

wassen van gast – mondverzorging - manicure en pedicure – haarverzorging - hulp bij het draaien - zorgen voor comfortabel liggen en zitten - opzetten van gast - gast naar het toilet helpen - helpen bij de laatste verzorging

* helpen bij de maaltijden

opdienen van maaltijd - helpen bij het gebruik van de maaltijd

* verzorgen van de kamer

opmaak van het bed - poetsen van de kamer - verzorging van bloemen en planten

* aanwezig zijn

in stilte aanwezig zijn - inlevend luisteren naar de gast en zijn naasten - observeren van de gast en zijn naasten

* ingaan op noden van de gast en zijn naasten

wandelen - voorlezen - rit maken met de mobiel - gezelschapspel spelen

* helpen bij onthaal van gasten en familie

Praktische taken

* huis-, tuin- en keukentaken

wassen – strijken - maaltijden bereiden - drank aanbieden aan bezoekers - onderhoud van bloemen en planten binnenshuis - onderhoud keuken en materiaal - boodschappen doen - tuinonderhoud

* administratieve taken

* taken van dagverantwoordelijken

* peter- en meterschap

3.2. DOSSIERVORMING EN BEHEER GASTENINFORMATIE

Met het oog op een adequate inzet van vrijwilligers is het vereist dat zij over voldoende én actuele informatie beschikken, niet méér maar ook niet minder.

- medische gegevens: opgave van de huidig voorkomende symptomen waarmee een vrijwilliger kan geconfronteerd worden. Dit dossier is alléén raadpleegbaar door vrijwilligers die ondersteunende taken verrichten.

- voeding: noodzakelijke gegevens over voeding zijn ter beschikking van alle vrijwilligers. Het continu actualiseren van de gegevens is een opdracht voor de vrijwilligers in samenspraak met een teamlid.

- psychosociale gegevens: uitsluitend die gegevens die vrijwilligers nodig hebben om hun taak van ‘luisterend oor’ doeltreffend te kunnen opnemen.

Een vrijwilligersdossier voor het hospice werd uitgewerkt door een werkgroep met een vertegenwoordiging van vrijwilligers en vast team.

Bij de bespreking was enige terughoudendheid om een vrijwilligersdossier in te voeren omwille van het beroepsgeheim en privacy die ten allen tijde dienen gerespecteerd. Daarom werd beslist dat dit document steeds in de bibliotheek moet bewaard worden en deze plaats enkel mag verlaten voor de briefing tussen verpleegkundigen en vrijwilligers bij het begin van een nieuw dagdeel. Na de briefing dient het dossier onmiddellijk opgeborgen te worden in de bib door een aangestelde vrijwilliger of de verpleegkundige. De vrijwilliger is verantwoordelijk voor het beheer van het dossier van de gast die hij verzorgt.

Het vrijwilligersdossier bevat persoonlijke gegevens van de betreffende gast, een zorgplan, opmerkingen i.v.m. voeding en een plaats om uitscheiding te noteren.

Een ruimte is voorzien waarin de vrijwilliger zijn bevindingen en veranderingen aangaande het zorgplan kan noteren.

Een vrijwilliger kan nooit verantwoordelijk gesteld worden voor een wijziging van het zorgplan of opvolging ervan. De eindverantwoordelijkheid voor de zorg ligt steeds bij de verpleegkundige.

Met dit dossier beogen we een grotere betrokkenheid van de vrijwilliger bij de gast die hij een dagdeel onder zijn hoede heeft.

Het is ook een adequate manier om te debriefen.

3.3. SAMENWERKING TUSSEN TEAMLEDEN ONDERLING, TUSSEN TEAMLEDEN EN VRIJWILLIGERS, TUSSEN VRIJWILLIGERS ONDERLING

In overeenstemming met de opdracht van de denkgroep plaatsen wij hier o.m. de wisselwerking tussen teamleden en vrijwilligers in het brandpunt.

3.3.1 SAMENWERKING TUSSEN TEAMLEDEN ONDERLING

Het is voor een vrijwilliger belangrijk dat zijn opdrachten éénduidig worden geformuleerd, onafhankelijk van de persoon die de opdracht geeft. Voor het geven van een opdracht moeten alle teamleden het zorgplan als basis nemen.

Deze éénduidigheid heeft betrekking op volgende facetten:

- de dossiergegevens die doorgegeven worden aan een vrijwilliger;
- de gegevens uit het globale zorgplan die doorgegeven worden aan een vrijwilliger;
- de ondersteunende taken die een vrijwilliger kan uitvoeren;
- het koppelen van de deskundigheid van een vrijwilliger aan het uitvoeren van praktische taken:
- het naleven van de afspraak dat een bepaalde gast voor zorg toegewezen wordt aan een bepaalde vrijwilliger;
- het ingrijpen als een vrijwilliger grensoverschrijdend gedrag pleegt.

3.3.2 SAMENWERKING TUSSEN TEAMLEDEN EN VRIJWILLIGERS

De denkgroep stelt dat de wisselwerking tussen teamlid en vrijwilliger van essentieel belang is voor het zich goed voelen van gast, vrijwilliger en teamlid. De relatie tussen een teamlid en een vrijwilliger wordt gedragen door vertrouwen, respect en het opvolgen van de gedragscode. In hun samenwerking doorlopen zij een kwaliteitscyclus: plannen van een bepaalde taak, vervolgens het uitvoeren én evalueren van de uitvoering én bijsturen als het nodig is.

Briefing en debriefing zijn instrumenten bij uitstek om vorm te geven aan deze interactie. Het spreekt voor zich dat bij een briefing en debriefing de elementaire regels van communicatie worden gerespecteerd, met het oog op een correcte uitvoering van de opdracht, maar ook uit respect voor gasten en collega's.

*** BRIEFING**

Tijdens een briefing geeft een teamlid inlichtingen door aan een vrijwilliger vooraleer deze laatste zijn opdracht opneemt. Een briefing vertrekt steeds vanuit een zorgplan en de verstrekte informatie heeft voor een vrijwilliger een ondersteunende duiding voor de uitvoering van zijn taak.

Bij een briefing kan de volgende inhoud aan bod komen:

- gegevens die nodig zijn in verband met symptomen en afgeleid gedrag;
- gegevens die nodig zijn met het oog op verzorging;
- gegevens die nodig zijn in verband met het zorgplan;
- sociale en familiale aspecten worden gebriefd als zij hier en nu belang hebben.
- de afspraak 'welke vrijwilliger wat doet voor welke gast'.

Opdat een briefing effectief zou zijn, zijn volgende aspecten uiterst belangrijk:

- alle vrijwilligers van het dagdeel moeten aanwezig zijn;
- tijdens de briefing mogen er geen externe of interne 'stoorzenders' optreden;
- gespreksdiscipline is noodzakelijk bij zowel het teamlid als de vrijwilligers.

*** DEBRIEFING**

Bij een debriefing brengt een vrijwilliger een teamlid op de hoogte van zijn waarnemingen indien er zich bij de hem toevertrouwde gast een aanvulling of afwijking voordeed. Tijdens deze debriefing reflecteren teamlid en vrijwilliger op het zorgplan; zij overleggen wat in het zorgplan dient ingeschreven of aangevuld te worden. Een debriefing is voor een teamlid en een vrijwilliger tevens een gelegenheid om wederzijds gevoelens te uiten.

Bij een debriefing kan de volgende inhoud aan bod komen:

- een vrijwilliger vertelt zijn waarnemingen en ervaringen, zodat het zorgplan kan worden geactualiseerd indien nodig;
- het teamlid peilt naar de beleving en tevredenheid van de vrijwilliger;
- aangewezen is om hier tevens de minder goede dingen een plaats te geven.

3.3.3 SAMENWERKING TUSSEN VRIJWILLIGERS ONDERLING

Tijdens elk dagdeel is er een pakket aan taken af te werken. Van vrijwilligers wordt verwacht dat zij die taken onderling verdelen en het engagement aangaan om een minimumpakket aan ondersteunende en/of praktische taken uit te voeren.

Er moeten per dagdeel dan ook voldoende vrijwilligers aanwezig zijn. Een vrijwilliger neemt de verantwoordelijkheid voor een dagdeel op in overleg met een (hoofd)verpleegkundige en de maatschappelijk werker; briefing en debriefing van de verantwoordelijken zijn hierbij belangrijk.

Het engagement tot samenwerking met andere vrijwilligers houdt o.m. in dat

- de afspraak wordt nageleefd waarbij een bepaalde gast voor zorg wordt toegewezen aan een bepaalde vrijwilliger;
- een vrijwilliger steun verleent en krijgt;
- de ochtendploeg de namiddagploeg brieft over huishoudelijke en verzorgende taken die nog moeten gebeuren.

De denkgroep beveelt sterk aan om een taakomschrijving van de dagverantwoordelijke op te stellen.

3.4. AFSLUITING VAN DE ZORG

De denkgroep stelt dat een teamlid, eventueel na consultatie van de betrokken vrijwilligers, het initiatief kan nemen om samen met de familie in een gesprek terug te blikken op het verblijf van een overleden gast en een (waarde)oordeel uit te spreken over de respectieve begeleiding en ondersteuning.

3.5. NAZORG

De denkgroep is van oordeel dat vrijwilligers in het proces ‘nazorg’ kunnen worden betrokken. Bij het bezoek van de familie (b.v. bij het ophalen van persoonlijke bezittingen, het brengen van een geschenk, een terugkombezoek,...) én bij een herdenkingsviering kunnen vrijwilligers een actief luisterende rol op zich nemen. Een vrijwilliger zal de signalen doorgeven die hij via deze antennes opvangt zoals b.v. nood aan (verdere) begeleiding, reflectie op verleende zorg in ruime zin, ...

Verdere rouwondersteuning gebeurt door specifiek opgeleide vrijwilligers, rouwbegeleiding gebeurt door een rouwconsulent van het team.