

# Infobrochure *voor de vrijwilliger*

Woonzorgcentrum  
Lokaal Dienstencentrum  
Groep van assistentiewoningen

## Ter Vlierbeke

Januari 2016



## **Inhoudstafel:**

1. Welkom
  2. Voorstelling van het woonzorgcentrum, lokaal dienstencentrum en Groep van assistentiewoningen (GAW)
  3. Missie/visie
  4. Missie/visie vrijwilligerswerk
    1. Missie/visie vrijwilligerswerk WZC
    2. Missie/visie vrijwilligerswerk LDC
  5. Taken van vrijwilligers
    1. Taken van vrijwilligers WZC
    2. Taken van vrijwilligers LDC
  6. Basishouding van de vrijwilligers
  7. Ondersteuning vrijwilligerswerk
  8. Personalie van de voorzieningen
- Extra's:
- Aandachtspunten
    1. Rolstoelbegeleiding
    2. Omgaan met dementerende bewoners

# **1. Welkom**

Beste vrijwilliger,

Wij zijn zeer verheugd je als vrijwilliger in ons woonzorgcentrum en lokaal dienstencentrum Ter Vlierbeke te mogen begroeten. We beseffen maar al te goed dat het niet zo vanzelfsprekend is om je tijd gratis ter beschikking te stellen van je oudere en zorgbehoevende medemensen. Mede namens hen willen we je nu al danken voor je interesse en je inzet.

Dat iemand zich als vrijwilliger wil engageren, is meestal een bewuste keuze. Op een bepaald moment sta je even stil bij al die drukke bezigheden in je leven en plots wil je die kostbare tijd ook eens anders invullen. De vrijwilliger in jou ontwaakt. Het geeft je een goed gevoel iets te kunnen betekenen voor de anderen, je wilt nieuwe ervaringen opdoen, je inzetten voor de hulpbehoevende medemens.....!

Met deze brochure willen we je daarbij - in het verlengde van onze overeenkomst - ondersteunen en informeren over het vrijwilligerswerk binnen ons woonzorgcentrum en lokaal dienstencentrum.

Hartelijk welkom!

*Vrijwilliger zijn.....  
is vrijwillig,  
maar niet vrijblijvend  
is verbonden  
maar niet gebonden,  
is onbetaalbaar  
maar niet te koop,  
is positief denken  
is positief doen  
met enig doel  
voor jezelf en de ander  
een goed gevoel.*

## **2. Voorstelling van Ter Vlierbeke**

In een groene omgeving, naast het park Heuvelhof van Kessel-Lo, vind je het moderne (sinds maart 2004) Ter Vlierbeke, met aan de ene kant het woonzorgcentrum en aan de andere kant het lokaal dienstencentrum en de Groep van Assistentiewoningen.

Het woonzorgcentrum (WZC) bestaat uit 3 bouwlagen. Op elke verdieping zijn 30 individuele woonegelegenheden voor zorgbehoevende en dementerende bejaarden en 2 gezellige open leefruimtes. Met deze indeling creëren we een huiselijke sfeer. Op de eerste verdieping is er zowel een kine-, ergo- en animatiezaal, als een kapsalon.

Het flatgebouw telt 25 assistentiewoningen (GAW) verspreid over 3 verdiepingen voor valide bewoners.

Het lokaal dienstencentrum (LDC) bevindt zich op de gelijkvloerse verdieping van het flatgebouw. Hier worden recreatieve, informatieve, dienstverlenende en vormende activiteiten georganiseerd voor bewoners en buurtbewoners.

Er is een centrale inkomhal voor het geheel, met aan de ene zijde een ontmoetingsruimte voor GAW en aan de andere zijde een polyvalente zaal met cafetaria.

### **3. Missie/visie**

#### ***Onze missie/visie woonzorgcentra***

##### **Onze missie**

Het OCMW van Leuven wil met de woonzorgcentra een antwoord bieden aan de maatschappelijke nood aan residentiële zorg voor ouderen. Het OCMW richt zich hierbij op ouderen die zich omwille van fysieke, psychische en/of sociale beperkingen, zelfs met inschakeling van mantelzorg en thuiszorg, niet meer kunnen handhaven in de thuissituatie. Het OCMW wil dit residentieel aanbod realiseren op een professionele en toekomstgerichte wijze, waarbij de bewoner centraal staat. Dit in samenwerking met, en in aanvulling op het aanbod van andere zorgverstrekkende partners binnen het OCMW en uit de Leuvense regio.

##### **Onze visie**

###### **... over de bewoners**

De bewoners staan centraal. Wij hebben niet alleen aandacht voor de zorg maar ook voor een aangenaam wonen en leven in onze woonzorgcentra. Het geheel van de levenservaringen, de mogelijkheden, de noden, de interesses en de wensen van de bewoners, bepalen de wijze waarop we de bewoners benaderen. Ons aanbod heeft betrekking op alle levensdomeinen en respecteert de waardigheid, de privacy, de zelfredzaamheid, de zelfontplooiing en de betrokkenheid van de bewoners. Onze woonzorgcentra bieden een open en warme thuis, met familiaal karakter, binnen de beperkingen die de wetgeving met zich meebrengt.

###### **... over de diensten en de werking**

Onze woonzorgcentra bieden een hoogstaande, integrale én naadloze zorg op maat voor elke bewoner. Een degelijk activiteiten aanbod en aangepaste animatie, verhogen het welgevoelen van de bewoners. De psychosociale en spirituele levensaspecten, de persoonlijke hygiëne van de bewoner, de voeding, de netheid van de omgeving en de verdere ontwikkeling van gespecialiseerde zorgaspecten zoals wondzorg, infectiepreventie, comfortzorg, palliatieve zorg en zorg voor dementerenden krijgen van ons speciale aandacht.

Om dit te realiseren, verbeteren we voortdurend de samenwerking tussen onze verschillende professionele disciplines, tussen onze verschillende woonzorgcentra en met de overige OCMW-diensten. We wenden de beschikbare middelen op een verantwoorde en doeltreffende wijze aan.

###### **... over de medewerkers**

De kwaliteit van onze zorg en dienstverlening staat of valt met de competenties, de motivatie en de houding van onze medewerkers. Om hen hierin te ondersteunen, biedt het OCMW een gepast vormings- en waarderingsbeleid en werken we met gedragscodes die door iedereen gedragen worden.

###### **... over de omgeving**

Onze woonzorgcentra zijn “open” huizen. De verbondenheid en de interactie met de buitenwereld is groot.

## **Onze missie visie GAW**

### **Onze missie**

Het OCMW van Leuven wil met de GAW een beschermende woonvorm aanbieden met aangepaste individuele woongelegenheden en noodoproepsysteem. Door de aanwezigheid van een lokaal dienstencentrum in de directe nabijheid kan een breed activiteitenpallet binnen het bereik van de bewoners worden gebracht. Dit stelt de bewoners in staat om langer zelfstandig en op een kwaliteitsvolle manier te wonen.

### **Onze visie**

#### **... over de bewoners**

GAW biedt elke bewoner een open en warme thuis met familiaal karakter in een beschermde omgeving. Wij hebben respect voor de waardigheid en de privacy van de bewoners. De zelfredzaamheid, de betrokkenheid bij het gemeenschapsleven, de onderlinge solidariteit en de verantwoordelijkheid voor zichzelf worden gestimuleerd en ondersteund. Er is ruimte voor inspraak. Wij spelen in op de wijzigende noden, behoeften en wensen van de bewoners.

#### **... over de diensten en de werking**

De GAW werkt optimaal samen met het lokaal dienstencentrum en met andere partners.

Actieve participatie van bewoners en partners in de welzijnssector zijn belangrijk in onze hele werking.

Algemene netheid en hygiëne zijn belangrijk. Onze beschikbare middelen worden op een verantwoorde en doeltreffende wijze aangewend.

#### **... over de medewerkers**

De kwaliteit van onze dienstverlening staat of valt met de competenties, de motivatie en de houding van onze medewerkers. Sociale vaardigheden zoals correctheid, vriendelijkheid, gemoedelijkheid én professionaliteit, zowel naar de bewoners toe als tussen de medewerkers onderling, zijn daarbij essentieel. Om de medewerkers hierin te ondersteunen, voert het OCMW een gepast vormings- en waarderingsbeleid en werken we met gedragscodes die door iedereen gedragen worden.

#### **... over de omgeving**

Het flatgebouw is een thuis waar bewoners, bezoekers en vrijwilligers zich goed en welkom voelen en waar het recht op privacy en rust gerespecteerd wordt. We stimuleren een goed nabuurschap.

## **Onze missie/visie Lokale Dienstencentra**

### **Onze missie**

Het OCMW van Leuven wil, aanvullend op de thuisdiensten, met het lokaal dienstencentrum activiteiten organiseren die thuiswonende senioren ondersteunen zodat zij zo lang en zo volwaardig mogelijk in hun vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen.

Het OCMW wil dit aanbod van activiteiten op een professionele, geactualiseerde en toekomstgerichte wijze realiseren. En dit aanvullend op het reeds bestaande aanbod van lokale verenigingen en andere dienstverlenende en zorgverstrekende partners binnen het OCMW en uit de Leuvense regio.

### **Onze visie**

#### **... over de gebruikers**

Kansen bieden voor de verdere zelfontplooiing van de gebruikers, hun welbevinden vergroten, hun sociaal netwerk verstevigen, hun een vrijetijdsbesteding aanbieden en hun zelfredzaamheid ondersteunen zijn de centrale doelen in de werking van het lokaal dienstencentrum. Dit gebeurt door als ontmoetingsplaats te fungeren, door het aanbieden van een brede en gevarieerde waaier van recreatieve, informatieve en vormende activiteiten en dienstverlening, aangepast aan de wensen van de doelgroep. Dit gebeurt ook door dienstverlening op maat binnen het bereik van ouderen te brengen. Er is ruimte voor inspraak en de betrokkenheid en verantwoordelijkheidszin worden gestimuleerd. We respecteren ieders waardigheid en eigenheid.

#### **... over de diensten en de werking**

Het lokaal dienstencentrum werkt optimaal samen met andere lokale dienstencentra, de lokale verenigingen en andere partners in de regio. Het wil uitgroeien tot een ontmoetingsplaats voor inwoners (ouderen) uit de buurt waar vraag naar en aanbod van hulp- en dienstverlening elkaar vinden. Het lokaal dienstencentrum wordt een informatiepunt in de buurt.

Actieve participatie van gebruikers en vrijwilligers zijn cruciaal.

Algemene netheid van het gebouw en hygiëne zijn belangrijk. Onze beschikbare middelen worden op een verantwoorde en doeltreffende wijze aangewend.

#### **... over de medewerkers**

De kwaliteit van onze dienstverlening staat of valt met de competenties, de motivatie en de houding van onze medewerkers. Sociale vaardigheden zoals correctheid, vriendelijkheid, gemoedelijkheid én professionaliteit, zowel naar gebruikers toe als tussen de medewerkers onderling, zijn daarbij essentieel. Om de medewerkers hierin te ondersteunen, voert het OCMW een gepast vormings- en waarderingsbeleid en werken we met gedragscodes die door iedereen gedragen worden.

#### **... over de omgeving**

Het lokaal dienstencentrum is een laagdrempelig "open" en "aantrekkelijk" centrum, waar gebruikers, bezoekers, vrijwilligers, lokale verenigingen, partners in de welzijnszorg en wijkbewoners zich goed en welkom voelen. De omgeving wordt betrokken bij de werking. Samenwerking met partners uit de regio en afstemming op de vraag en het aanbod uit de buurt zijn fundamenteel.

### **...over de vrijwilligers**

In het lokaal dienstencentrum vormt de inbreng van vrijwilligers de hoeksteen van de algemene werking. Afhankelijk van de interesses of vaardigheden, de behoeften en de beschikbare tijd van de vrijwilliger enerzijds en de noden van het lokaal dienstencentrum anderzijds wordt samen gezocht naar een taak die zowel voor het lokaal dienstencentrum als voor de vrijwilliger een meerwaarde betekent.

Vrijwilligerswerk is onbezoldigd, maar niet vrijblijvend. Om de vrijwilligers te ondersteunen, voert het OCMW een gepast vormings- en attentiebeleid.



## **4. Visie op vrijwilligerswerk**

### **1. Visie op vrijwilligerswerk in WZC**

In de visie van de woonzorgcentra staan de **bewoners centraal**. Daarbij hebben we niet alleen aandacht voor de zorg maar ook voor een aangenaam wonen en leven. We bieden een open en warme thuis met familiaal karakter.

**Als vrijwilliger heb je hierin een eigen bijdrage.** Je brengt de buitenwereld naar binnen. Bovendien sta je minder onder tijdsdruk en zal je daardoor ook minder op routine gaan draaien. Je krijgt de ruimte om je nog meer op het tempo en de vragen van de individuele bewoners te richten. Om dit waar te kunnen maken, schreef het wz(d)c haar visie op het vrijwilligerswerk uit:

**“Vrijwilligers vormen een toegevoegde waarde** aan onze algemene bewonerszorg.

Door de ondersteuning en hulp bij allerlei activiteiten en dienstverleningen, kan de vrijwilliger veel betekenen voor de bewoner en hem gelukkiger maken:

- De meerwaarde van vrijwilligers moet rechtstreeks voor de bewoners zijn.
- Dit betekent dat vrijwilligers geen vervangend werk mogen doen van personeel, alleen de méérwaarde kadert binnen de algemene visie van ons wz(d)c.
- Vrijwilligers en personeel moeten samenwerken, met elkaar communiceren. Vrijwilligers zijn geen indringers op een afdeling. Het geheel van personeel en vrijwilligers samen kan de bewoner gelukkiger maken.
- Vrijwilligers kunnen onze bewoners meer zelfwaarde geven.
- Vrijwilligers kunnen de lege tijd vullen door er te zijn, door “kleine” extra’s, door te luisteren, door een heleboel kleine dingen.
- Deze visie wordt gedragen door iedereen.
- Vrijwilligerswerk geeft aan de vrijwilliger zelf ook een verantwoordelijkheid. Indien men een engagement aangaat, is dat niet vrijblijvend.”

Tenslotte zijn we ervan overtuigd dat je zelf veel voldoening haalt uit je engagement.

## **2. Visie op vrijwilligerswerk in LDC**

In de visie van de dienstencentra staan de **gebruikers centraal**. Daarbij hebben we aandacht voor het bevorderen van sociale contacten en voor de ondersteuning om het zelfstandig thuis wonen zo lang mogelijk in stand te houden. We bieden een open en warm centrum met een sociaal karakter.

**Elke vrijwilliger kan hierin een belangrijke eigen bijdrage leveren.** Hij krijgt de ruimte om mee te werken aan de uitbouw van het LDC.

Om dit waar te kunnen maken, schreef het LDC haar visie op het vrijwilligerswerk uit:

### **Vrijwilligers zijn de hoeksteen van de algemene werking van het LDC.**

- Vrijwilligerswerk is in ons LDC niet louter een middel maar ook een doel.
- Het LDC doet graag appel op vrijwilligers omdat zinvol bezig blijven, actief blijven, iets betekenen, iets doen voor anderen, betekenis geeft aan het leven.
- Naast erkenning voor eigen vaardigheid en kennis is er ook een belangrijke sociale meerwaarde verbonden aan vrijwilligerswerk. Door onder de mensen te komen houdt men contact met de buitenwereld.
- Door de ondersteuning en hulp bij allerlei activiteiten en dienstverleningen kan de vrijwilliger, naast het beperkt aantal vaste medewerkers veel betekenen voor de uitbouw van het LDC. De vaste medewerkers krijgen daardoor meer ruimte om hun specifieke taken te vervullen en nieuwe initiatieven op te starten.
- Het vrijwilligerswerk is zowel voor het LDC als voor de vrijwilliger van belang. We zijn er van overtuigd dat de vrijwilliger veel voldoening haalt uit zijn engagement.
- Het vrijwilligerswerk kan een nieuwe sociale taak betekenen ter vervanging van weggevallen economische taken.
- Afhankelijk van de behoeften, interesses of vaardigheden en de beschikbare tijd van de vrijwilliger enerzijds en de noden binnen het WDC anderzijds wordt samen gezocht naar een taak waar de vrijwilliger zich goed bij voelt en die een meerwaarde betekent voor het LDC.
- De meerwaarde van vrijwilligers moet rechtstreeks voor de bewoners, gebruikers en werking van het LDC zijn.
- Vrijwilligers en personeel moeten samenwerken en met elkaar communiceren. Vrijwilligers zijn geen indringers in het LDC. Het geheel van personeel en vrijwilligers samen kan de werking van het LDC optimaliseren.
- Vrijwilligerswerk geeft aan de vrijwilliger zelf ook een verantwoordelijkheid. Indien men een engagement aangaat, is dat niet vrijblijvend.”
- Deze visie wordt gedragen door iedereen.

## **5. Taken vrijwilliger**

De volgende opsomming is een verzameling van taken in het reeds bestaande aanbod. De vrijwilliger kan hieruit een keuze maken naargelang zijn/haar interesses of eventueel nieuwe suggesties doen.

Uiteraard stellen wij ons flexibel op en houden we rekening met de mogelijkheden en wensen van de vrijwilliger zelf. Zo kan elke vrijwilliger, in overleg, zijn taken veranderen en/of uitbreiden en mogelijk naar een andere dienst of instelling overgaan.

Al de taken die vrijwilligers uitvoeren zijn een **middel** om op een eigen manier iets te betekenen voor het woonzorgcentrum, het lokaal dienstencentrum, haar bewoners of gebruikers.

### ***1. Taken vrijwilligers algemeen (WZC en LDC samen)***

#### Cafeteria:

de bediening aan de toog, de glazen afwassen, frigo's vullen en alles opruimen na afloop, maar vooral ook tijd maken voor de bewoners en bezoekers.

#### Meewerken aan thema- of seizoensversiering:

meewerken aan kerst- of paasversiering, carnaval, valentijn, ...; verfraaiing van refter, leefruimte, cafeteria...; planten verzorgen, ... met andere woorden, mee zorgen voor gezelligheid en huiselijkheid.

#### Hulp bij activiteiten:

zowel bij de voorbereiding als bij de uitvoering van bijvoorbeeld een feestnamiddag, zangmoment, bewegingsactiviteit, een quiz, een filmnamiddag, knutselen of naaien, spelnamiddag, ...; het klaarzetten en/of opruimen van zalen, pannenkoeken bakken en/of verkopen, kassa doen, ...

#### Bibliotheek:

organiseren van de uitleendienst, het klasement en rondgang op de afdelingen. (We hebben een eigen goed uitgebouwde reeks boeken en ook een samenwerking met de Stadsbibliotheek)

### ***2. Taken vrijwilligers specifiek in WZC***

#### Bezoek aan bewoners en invullen van kleine individuele noden:

een praatje maken, gezelschap bieden, boodschappen doen, voorlezen van de krant, brilglazen kuisen, samen een wandelingetje doen, een pintje gaan drinken, ... .

#### Consultatiebegeleiding:

een bewoner begeleiden naar het ziekenhuis, medisch centrum of dokterskabinet, hulp geven bij de inschrijving en het vervoer met ziekenwagen, taxi of aangepast vervoer.

#### Intern vervoer van bewoners:

vervoer binnenshuis van en naar de kinezaal, het ergolokaal, de kapster, de kapel, de cafeteria, de animatieactiviteiten, een filmvertoning (binnenshuis)... .

Begeleiding bij uitstappen:

hulp geven bij winkelen in de supermarkt, marktbezoek, afdelingsuitstappen.

Maaltijdbegeleiding:

hulp bieden aan bewoners die niet meer zelfstandig kunnen eten.

Redactie huiskrantje:

Het mee vorm geven aan ons bewonersblad kan op verschillende manieren, zoals schrijven of verzamelen van teksten en illustraties, lay-out verzorgen en verdelen binnenshuis.

Ondersteuning bij erediensten:

vervoer van bewoners van en naar de kapel of stille ruimte, bijwonen en ondersteunen van de vieringen, verfraaiing van de kapel.

Hobbyclub:

ondersteunen en creatief meewerken aan de uitvoering van het hobbygebeuren door bewoners te helpen met knutselen, naaien, schilderen, ...

Ondersteuning bij palliatieve zorg:

Extra individuele aandacht geven aan bewoners in hun laatste levensfase (voor deze taak vragen we een specifieke opleiding te volgen).

### **3. Taken vrijwilligers specifiek in LDC**

1. Hulp bieden bij activiteiten: zowel bij de voorbereiding als bij de uitvoering van de ontspannende, vormende, informatieve of optionele activiteiten:

- Openhouden van de cafetaria: (zie hierboven)
- Het middagrestaurant mee helpen uitbouwen
- Klaarzetten/opruim van de zaal bij activiteiten
- Meehelpen in de keuken/bediening/afwas/afruim bij grote activiteiten
- Stertelefoon: eenzame en broze senioren worden op afgesproken tijdstippen opgebeld door een vrijwilliger
- Eventueel zelf les geven
- ...

2. Meewerken aan de bekendmaking van de werking en activiteiten van het centrum aan de senioren, de thuiszorggebruikers en andere organisaties in de regio Leuven.

- Het mee vormgeven aan de huiskrant "LDC- nieuws" kan op verschillende manieren : zoals schrijven of verzamelen van teksten en illustraties, lay-out verzorgen, deelnemen aan de redactieraad...
- Verdelen van flyers, het LDC-nieuws...
- Ophangen/vervangen van affiches extern
- ...

4. Onthaal/administratie :

- Kopieën maken
- Verzendingen plooiën, in enveloppen steken, etiketten plakken ...
- Intypen van teksten ...

## **6. Basishouding van de vrijwilligers**

Bij de meeste taken in het vrijwilligerswerk staat het contact van mens tot mens centraal. Daarom is het zinvol om stil te staan bij de basishouding, die we van iedereen verwachten.

### **1. Respect**

#### **a. voor de bewoner:**

- Het is niet de bedoeling dat wij onze mening opdringen aan de bewoner, maar wel dat hij zijn gevoelens en meningen kan uiten, ook al zijn die anders dan de onze.
- Bij de manier van aanspreken van de bewoner kan je respect tonen door bv. beter mevrouw zeggen i.p.v. madammeke of Treske (tenzij de bewoner er zelf om vraagt).
- Spreek niet over de bewoner van kamer 112, maar over mijnheer Peeters.
- Gebruik niet steeds verkleinwoorden. Immers, ouderen zijn geen kinderen!
- Het is belangrijk wanneer je bij een bewoner toekomt om jezelf voor te stellen en te zeggen wat je komt doen.
- Praat nooit over de bewoner heen met iemand anders, alsof hij er niet bij is.
- Besteed aandacht aan een verzorgd voorkomen van onze bewoners. Vraag gerust aan het personeel om hierbij, indien nodig, een handje te helpen.

#### **b. voor zijn omgeving/bezittingen:**

- Vergeet niet op de kamerdeur te kloppen vooraleer je binnengaat en te vragen of je niet ongelegen komt.
- Beschouw de kamer van de bewoner en alles erin, als zijn eigendom. Geef de bewoner dan ook de kans om zelf te beslissen wat er met zijn bezittingen gebeurt.

#### **c. voor zijn bezoekers:**

- Stel jezelf voor aan de bezoekers en vraag ook aan hen of je niet ongelegen komt.

### **2. Stimuleren van zelfredzaamheid / autonomie**

Vaak vinden ouderen het niet gemakkelijk dat ze een aantal dingen niet meer zelf kunnen. Neem daarom niet te snel iets uit handen van de bewoner, maar stimuleer hem om zoveel mogelijk zelf te doen. Zijn zelfbeeld wordt positief beïnvloed door hetgeen hij wel nog kan. Te behulpzaam of betuttelend zijn, werkt juist tegenovergesteld.

### **3. Luisteren**

Het is belangrijk dat de bewoner zijn verhaal kan doen. Als vrijwilliger ben jij hiervoor vaak de ideale persoon. Een alledaags gesprek is al veel waard, maar luisteren naar de gevoelens achter de verhalen, doet soms nog meer wonderen. In de eerste plaats ben je er voor hem en niet omgekeerd. Zadel daarom de bewoner niet op met jouw problemen.

Toon de bewoner dat je aandacht voor hem hebt. Maak regelmatig oogcontact. Neem de tijd (en vraag) om te gaan zitten, zodat je op gelijke hoogte komt en de bewoner niet steeds naar je moet opkijken. Ga liever op een stoel dan op het bed zitten. (Wanneer je op het bed zit, kan de bewoner ongewild bewegen en hierdoor pijn of ongemak ondervinden.)

Wees ook eerlijk in een gesprek en overdrijf niet.  
Indien je zelf geen woorden vindt, kan een aanraking evenveel zeggen.  
En onthoud het spreekwoord: Spreken is zilver, zwijgen is goud.

#### **4. Discretie / beroepsgeheim**

Ook als vrijwilliger kom je vaak persoonlijke en vertrouwelijke informatie te weten over een bewoner. Toch geven wij de bewoners de garantie dat wat hij prijsgeeft, beschermd wordt en niet aan derden kenbaar gemaakt wordt. Uiteraard geldt de geheimhouding niet tegenover geneesheren, paramedici en andere zorgverleners die tot het team behoren.

Het beroepsgeheim, dat ook voor vrijwilligers geldt, is een fundamenteel principe! De wet zegt dat persoonlijke informatie niet bekend mag gemaakt worden, tenzij voor een rechtbank, op straffe van een geldboete of gevangenisstraf.

Het beroepsgeheim omvat niet enkel medische informatie over de bewoner, maar echt alles wat met de privésfeer van de bewoner te maken heeft.

Als iemand je informatie vraagt over een bewoner, steeds doorverwijzen naar de behandelende arts of hoofdverpleegkundige.

Als vrijwilliger is het niet nodig dat je alle persoonlijke informatie en medische gegevens kent. Vraag aan het personeel wel de nodige informatie om je functie te kunnen uitoefenen. Bv. Kan de bewoner zich verplaatsen zonder rolstoel? Mag de bewoner tijdens het winkelbezoek een gewoon stukje taart eten of is hij een diabetespatiënt? Heeft de bewoner slikproblemen waarmee de vrijwilliger rekening moet houden bij de maaltijdbegeleiding?.....

Het kan gebeuren dat je als vrijwilliger informatie verneemt die niet gekend is door de andere zorgverleners. Indien de bewoner vraagt om dit niet aan de verpleging te zeggen, sta je soms voor een dilemma.

Indien je vermoedt dat de informatie belangrijk is voor het welzijn van de bewoner, ben je verplicht dit toch te melden. Zeg eerlijkheidshalve aan de bewoner dat je zulke informatie niet mag achterhouden.

Indien je geconfronteerd wordt met vragen waarop je geen antwoord kan geven, overleg dan met de verantwoordelijke van de afdeling.

Ook vragen wij je om, indien zich dat zou voordoen, roddels of stemmingmakerij over collega-vrijwilligers of personeel te helpen indijken.

#### **5. Samenwerken**

Vrijwilligers hebben een ondersteunende functie in het wz(d)c. Het is niet de bedoeling dat er op jullie beroep gedaan wordt om personeelsvervangende taken uit te voeren. Het is belangrijk om je aan gemaakte afspraken te houden en niet, op eigen houtje, andere taken aan je takenpakket toe te voegen. Overleg en samenwerking met het personeel is noodzakelijk om het vrijwilligerswerk in goede banen te houden.

#### **6. Andere aandachtspunten**

Er zijn nog aandachtspunten die iedereen apprecieert:

- vriendelijk
- eerlijk
- geduld
- assertief
- jezelf goed voelen
- ...

## **7. Ondersteuning vrijwilligerswerk**

- Het wz(d)c ondersteunt zijn vrijwilligers met een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid voor schade (zowel lichamelijke als materiële) die de vrijwilliger ten aanzien van derden toebrengt.  
Zij krijgen ook een ongevallenverzekering voor eigen lichamelijke schade.

Wat de burgerlijke aansprakelijkheid betreft is het belangrijk om weten dat door de wettelijke bepaling van de 'immunititeit' van de vrijwilliger, het wz(d)c zich volledig verantwoordelijk stelt voor de fouten van de vrijwilliger, tenzij er sprake is van een herhaaldelijke lichte fout, van een grove fout of bedrog van de vrijwilliger!\*

- Het wz(d)c biedt de mogelijkheid tot een onkostenvergoeding voor zowel openbaar vervoer als kilometervergoeding van de auto en dit op voorlegging van het reële kostenbewijs.
- Het wz(d)c biedt ondersteuning en begeleiding van de vrijwilliger door het personeel.
- Het wz(d)c biedt een maaltijd aan wanneer je langer dan 6 u aaneensluitend engageert.
- Het wz(d)c maakt duidelijke afspraken met zijn vrijwilligers, door middel van een overeenkomst.
- Het wz(d)c zorgt voor vorming en jaarlijks één of meerdere Vrijwilligersbijeenkomsten, die hetzij vormend hetzij ontspannend zijn..
- Het wz(d)c zal de vrijwilliger niet inschakelen om personeel te vervangen.
- Het wz(d)c waardeert je inzet.

---

\* Drie gevallen waarbij de 'wettelijke immunititeit' van de vrijwilliger kan worden opgeheven:

1. de vrijwilliger maakt herhaaldelijk een lichte fout. Dat is het geval als zo'n fout bij de vrijwilliger eerder gewoonlijk dan toevallig voorkomt en waarop men de vrijwilliger al herhaaldelijk gewezen heeft.
2. de vrijwilliger maakt een grove fout die niet alleen bijzonder ernstig is, maar waarvan de betrokkene ook wist - of alleszins moest weten - dat het een zware fout is.
3. de vrijwilliger pleegt bedrog en veroorzaakt dus willens wetens schade. Het gaat hier om een vrijwilliger die met opzet schade berokkent aan de organisatie. 'Bedrog' kan hierbij een ander dimensie in het vrijwilligersverhaal brengen: het strafrecht.

## **8. Personalia van de voorzieningen**

Het Woonzorgcentrum, GAW en het lokaal dienstencentrum Ter Vlierbeke worden beheerd door het OCMW Leuven.

Hieronder vind je de adressen van de andere ouderenvoorzieningen van het OCMW Leuven:

- Woonzorgcentrum, GAW en dienstencentrum Ter Vlierbeke  
Rustoordlaan 3  
3010 Kessel-Lo  
Tel: 016/55 55 11
  
- Woonzorgcentrum Edouard Remy  
Frederik Lintsstraat 33  
3000 Leuven  
Tel: 016/24 84 20
  
- Woonzorgcentrum Booghuys  
Vlamingenstraat 3  
3000 Leuven  
Tel: 016/24 81 50
  
- GAW en dienstencentrum Ruelenspark  
Ruelenspark 35  
3001 Heverlee  
Tel: 016/24 83 65
  
- Woonzorgcentrum, GAW en dienstencentrum Ter Putkapelle  
Bosstraat 13  
3012 Wilsele  
Tel: 016/35 26 11