

**S I G N A A L F U N C T I E**  
**B I N N E N E E N**  
**Z O R G N E T W E R K**



**BROCHURE VOOR VRIJWILLIGERS**

## **Contactgegevens**

*Zorgnetwerk x*  
*Adres*  
*Telefoonnummer*  
*Mail*

*Deze brochure is het resultaat van een vruchtbare samenwerking tussen de leden van de Uitwisselingstafel Zorgnetwerken. De Uitwisselingstafel zelf is een initiatief van Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen.*

# **I**NLEIDING

Het is belangrijk dat alle vrijwilligers die zich engageren binnen een zorgnetwerk hun oren en ogen zoveel mogelijk proberen open te houden voor vragen of noden die leven bij de gebruikers. In hun belang moeten we proberen om hen zo goed als mogelijk op weg te zetten naar een geschikt antwoord op hun vragen.

Of de gebruiker over zijn of haar problemen met jou wil praten, zal in belangrijke mate afhangen van de vertrouwensband die je met hem of haar kan opbouwen. Maar hoe goed het contact ook kan zijn, soms kan iets moeilijk bespreekbaar zijn, omdat de gebruiker het niet als een probleem ervaart of vindt dat het probleem niet oplosbaar is.

Zowel expliciete vragen van de cliënt als probleemsituaties die je als vrijwilliger kan opmerken maar die niet echt bespreekbaar zijn, meld je best altijd aan je netwerkcoördinator. Ga niet op eigen houtje aan de slag, maar zoek samen met je netwerkcoördinator naar de juiste aanpak. Zorg steeds dat het belang en de eigen keuze van de cliënt centraal blijven staan.

Door vrijwilligers uit de directe omgeving van de cliënt in te schakelen, kunnen we met een zorgnetwerk mensen bereiken en noden opsporen die door de professionele diensten nauwelijks of niet bereikt of gezien worden. Maar het is dan wel belangrijk dat wij zo zorgzaam mogelijk omspringen met de signalen die we opvangen.

Om jou als vrijwilliger beter te wapenen om de signaalfunctie op te nemen, hebben de coördinatoren van enkele zorgnetwerken deze brochure ontwikkeld. We geven in deze brochure weer wat die signaalfunctie inhoudt, waarover je allemaal kan signaleren, waar je kan op letten tijdens het contact met de gebruikers en hoe je best de signalen doorgeeft.

Uiteraard kan je bij vragen steeds terecht bij jouw coördinator!

# **S**IGNAALFUNCTIE: omschrijving

## **1. Definitie signaalfunctie**

Het is een houding waarbij vrijwilligers hun oren en ogen openhouden voor bemerkingen, vragen, problemen, nieuwe situaties van de doelgroep, die dit al dan niet expliciet ter sprake brengen. Vrijwilligers zijn met andere woorden alert voor mogelijke hulpvragen, ze zijn als het ware de voelsprietten van het zorgnetwerk.

Deze signaalfunctie vraagt van de vrijwilligers een actieve houding: de vrijwilliger wacht niet tot de vragen expliciet gesteld worden, maar probeert in zijn/haar contacten met de gebruikers in te spelen op de situatie en zo mogelijke noden aan de oppervlakte te brengen.

Vrijwilligers melden - bij voorkeur nadat ze dit besproken hebben met de gebruiker - hetgeen ze opgemerkt hebben aan de netwerkcoördinator, die op zijn beurt doorverwijst naar de gepaste dienst of zelf een oplossing uitwerkt, zonder dit op te dringen aan de gebruiker.

De signaalfunctie is dus belangrijk om personen met een probleem op te sporen en hen dat extra duwtje die ze nodig hebben, te geven.

## **2. Thema's waarover gesignaleerd kan worden + voorbeelden**

Hieronder staan enkele thema's opgesomd waarrond signalen kunnen opgemerkt worden. Per thema is een onderverdeling gemaakt en staan een aantal voorbeelden vermeld. Dit zijn slechts enkele voorbeelden, in de praktijk zullen er gegarandeerd nog heel wat andere signalen op te merken zijn. Het onderstaande geeft alvast een idee waar allemaal op gelet kan worden.

Uiteraard zijn er ook nog de signalen die de cliënten zelf aangeven!

### **A HUIS EN TUIN**

#### → **POETSEN - GEZINSZORG**

- Bij een huisbezoek hangt een mufte geur in de gang.
- De woonkamer geeft een verwaarloosde indruk.
- Het huis is niet proper.
- Uit gesprekken blijkt dat er geen gezinshulp over de vloer komt.
- De cliënt vertelt dat de poetshulp al enkele weken niet meer langs geweest is.
- De cliënt kent geen diensten of weet niet welke diensten er bestaan.

#### → **KLUSSEN**

- De verf van de ramen bladert af.
- Er staat veel onkruid in de tuin / op de oprit.
- Het gras staat lang.
- Op verschillende plaatsen hangt het behang los.
- De deur sleept.
- De kraan lekt.
- De rolluiken kunnen niet meer naar beneden omdat het lint kapot is.

→ **VARIA**

- Het toilet is nog buiten en dit naar binnen brengen kost teveel geld.
- Mensen verwarmen nog met kolen.
- Het is er koud of extreem warm.
- De cliënten leven tijdens de winter enkel in de kleine keuken waardoor ze wat afgesloten leven.
- De hond ziet er niet proper uit.

## **B PERSOONLIJK**

→ **HYGIËNE**

- Bevlekte of ongewassen kledij
- De persoon of zijn/haar kleren ruiken.
- Een onverzorgd voorkomen

→ **MAALTIJDEN**

- De persoon eet geen warme maaltijden meer, hij/zij heeft de moed niet om nog te koken (of beschouwt een gebakken ei als een volwaardige maaltijd).
- De gebruiker eet meestal hetzelfde.

→ **GEZONDHEID**

- De persoon heeft net een ziekenhuisopname achter de rug.
- De cliënt staat op de wachtlijst van een rusthuis of een concrete opname is al gepland en hij/zij is hier onrustig door.
- De gebruiker vertelt dat hij/zij al eens een verkeerd medicijn genomen heeft.
- De persoon vertelt dat hij/zij op den duur niet meer goed weet wanneer welke medicijnen genomen moeten worden.
- Psychische problemen
- Beginnende dementie
- Lichamelijke klachten (al dan niet overdreven)

→ **FINANCIEEL**

- De persoon vertelt dat hij/zij hoge facturen moet betalen, dat hulp teveel geld kost, dat hij/zij moeilijk rond komt met zijn/haar inkomen, dat de medische kosten hoog oplopen,...
- Gebrek aan cash geld in huis om de dokter, de winkelier die aan huis komt,... te kunnen betalen.
- De gebruiker kent de waarde van geld / de euro niet (meer) en geeft bijvoorbeeld 20 of 50 euro aan de buurman voor een kleine klus.

→ **MOBILITEIT**

- Mensen vertellen dat ze hun huis niet meer uitkomen.
- Door een val zijn de mensen niet meer mobiel.
- De cliënt zegt dat hij/zij niet meer tot bij de kapper, in de winkel,... geraakt.
- De dokter of de familie heeft verboden om nog met de auto te rijden.

→ **VARIA**

- Er liggen veel papieren in het huis, op hoopjes of gewoon overal rond.
- De persoon zegt niet te weten waar hij/zij terecht kan met bepaalde vragen.
- De vrijwilliger krijgt een brief in handen geduwd die de persoon in kwestie niet begrijpt.

## **C PSYCHO-SOCIAAL**

→ **ROUWEN**

- De persoon vertelt keer op keer hetzelfde verhaal over zijn/haar overleden partner.

→ **EENZAAMHEID**

- De persoon vertelt dat hij/zij enkel nog de verpleegster en de huisarts ziet.
- Er wordt nooit iets gezegd over familie of vrienden.
- De cliënt herhaalt meermaals dat de vrijwilliger nog eens op bezoek mag gaan.
- De echtgenote van een bejaarde gebruiker wordt opgenomen in een woonzorgcentrum en hij blijft alleen achter in hun huis.

→ **VARIA**

- De persoon huilt heel regelmatig.
- Angst voor de dood.

### **3. Welke signalen geven de vrijwilligers door?**

- Bij voorkeur geef je alle signalen door.  
dit betekent concreet:
  - signalen rond dienstverlening – of met andere woorden die dingen die te maken hebben met praktische zaken, zoals poetshulp, klussen, mobiliteit, maar evengoed over het zorgnetwerk zelf of over andere diensten
  - signalen rond de persoonlijke situatie van de cliënten, zoals rouwverwerking, eenzaamheid, depressie,...

Het is uiteraard eenvoudiger om signalen die te maken hebben met praktische zaken, op het spoor te komen. Toch is het essentieel om ook de signalen rond persoonlijke aangelegenheden niet te negeren! Bij een eerste contact zullen dergelijke signalen wellicht nauwelijks opgemerkt kunnen worden. Naarmate je de cliënt beter leert kennen, zal er daar misschien meer openheid rond zijn.

**!!! Spring voorzichtig om met signalen die te maken hebben met de financiële situatie van de gebruikers. Dit kan argwaan opwekken bij familieleden.**

- Geef dus alle zaken door waarvan je denkt dat er iets niet in orde is of waaraan er iets gedaan kan worden. De netwerkcoördinator bekijkt dan wat verder met dit signaal moet gebeuren: wie kan de hulpvraag beantwoorden en op welke manier?

Bijvoorbeeld:

- een probleem rond poetshulp wordt door de netwerkcoördinator doorgegeven aan de betreffende dienst.
- iemand vertelt je dat hij niet meer vaak warm eet sinds hij weduwnaar is, aangezien hij niet kan koken. De netwerkcoördinator geeft info over warme maaltijddiensten mee aan jou. Jij deelt dat op jouw beurt mee aan de cliënt. Wanneer er eventueel meer aan de hand is, gaat de netwerkcoördinator zelf op bezoek. Wanneer de cliënt dit vraagt, kan jij of de netwerkcoördinator zelf contact opnemen met een dienst voor warme maaltijden.
- je meldt aan de netwerkcoördinator dat een cliënt verteld heeft dat hij moeilijk rond komt door de hoge medische kosten. De netwerkcoördinator gaat op huisbezoek om na te gaan of de persoon in kwestie eventueel in aanmerking komt voor bepaalde toelagen.
- ...

#### **4. Privacy cliënten / geheimhoudingsplicht**

- Wat je hoort of ziet bij een cliënt wordt niet publiek gemaakt. Je vertelt met andere woorden niets over de persoonlijke, medische, sociale situatie van de cliënt aan burens, kennissen, familie,...
- Belangrijke informatie over de cliënt geef je door aan de netwerkcoördinator. Op die manier kan het zorgnetwerk zoeken naar een oplossing op maat. Jij geeft de signalen ter goeder trouw door aan de netwerkcoördinator. Dit houdt in dat de privacy van de cliënten binnen het gedeeld beroepsgeheim blijft.
- In principe spreek je op voorhand af met de cliënt of je bepaalde zaken mag doorgeven aan de netwerkcoördinator.

***!!! Probeer dit voorzichtig aan te kaarten, in de trant van: "Weet je wat, als je het goed vindt, dan zou ik dat toch eens vragen aan de coördinator. Zij/hij weet daar meer over en kan misschien eens langskomen. Wie weet, kan zij/hij je wel helpen. Nu, het is vrijblijvend, hé, je ziet maar."***

Bepaalde zaken kunnen echter heel gevoelig liggen. Dit maakt het moeilijk om aan te geven aan de cliënt dat er een probleem is, vooral als de cliënt het niet als een probleem ervaart.

Bijvoorbeeld: het huis ziet er rommelig en vuil uit; er is een probleem rond de persoonlijke hygiëne van de cliënt (onaangename geur,...).

In deze situaties is het niet evident om op voorhand aan de cliënt mee te delen dat je bepaalde problemen zal aankaarten bij de coördinator.

Het is dan aan de coördinator om heel voorzichtig te werk te gaan wanneer hij/zij op huisbezoek gaat.

Uiteindelijk geef jij als vrijwilliger een eerste signaal en is het dan de taak van de coördinator om verdere zaken los te maken, om de meer vertrouwelijke zaken na verloop van tijd samen aan te pakken.

# SIGNAALFUNCTIE IN DE PRAKTIJK

## 1. Waarop kunnen vrijwilligers letten tijdens een contact met een cliënt?

### De vrijwilliger zelf

- Vertel zelf niet jouw verhaal, maar luister naar het verhaal van de cliënt.
- Jouw leefwereld en die van de cliënt kan heel verschillend zijn. wees je daar bewust van, zonder te oordelen.
- Probeer een aantal tactische vragen te stellen, niet al teveel, want anders lijkt het of je de cliënt uitvraagt en is het precies een kruisverhoor.
- Praat ook over koetjes en kalfjes.
- Wees je er bewust van dat mensen niet altijd het achterste van hun tong laten zien.
- Schrijf niets op tijdens het gesprek, tenzij je met de cliënt overeenkomt dat je iets zal doorgeven (bijv. rond een premie of toelage) en je het niet wil vergeten.

### Het verhaal dat mensen vertellen

- Stellen de mensen vragen?
- Vertellen ze meerdere keren hetzelfde verhaal?
- Springen mensen tijdens hun verhaal van de hak op de tak?
- Is het verhaal van de cliënten onsamenhangend? komt het verward over?
- Wordt er iets of juist niets verteld over hun kinderen, familie, kennissen?
- ...

### Het non-verbale gedrag

- De persoon tokkelt voortdurend met de vingers of een balpen.  
→ kan erop wijzen dat de persoon gespannen is
- De cliënt reageert niet op het juiste moment of geeft een antwoord dat niet klopt.  
→ kan een teken van gehoorproblemen zijn
- De persoon zit met gekruiste armen.  
→ de persoon voelt zich misschien onvoldoende op zijn gemak om open te zijn.
- De cliënt zoekt geen oogcontact.  
→ kan wijzen op onzekerheid
- De persoon zoekt feedback over wat hij/zij vertelt. hij/zij vraagt constant: "het is toch juist, hé?".
- ...

### Omgevingsfactoren

- Liggen er dag- of weekbladen?
- Is er een doos met veel medicatie zichtbaar?
- Staan er recente foto's van familie of vrienden?
- Hangt er een kalender waarop de juiste dag is aangeduid?



- Zie je een prikbord of communicatieschriftje met info van diensten die op bezoek komen?
- Is er een gevaar om te vallen? liggen er veel tapijten? staat er veel meubilair dat het verplaatsen in huis bemoeilijkt?
- Zie ook de voorbeelden op pagina 1 tot 3 'Thema's waarover gesignaleerd kan worden'
- ...

## **2. Hoe geef je de signalen door?**

- Het belangrijkste is dat je als vrijwilliger signalen doorgeeft. De manier waarop is minder belangrijk. Toch gebruiken we een systeem, zodat je weet wat van jou verwacht wordt.
- In onze organisatie geven we de signalen door op de volgende manier:

**!!! Zelf nog aanpassen aan de eigen organisatie.**

- *Via een gestandaardiseerde fiche die de vrijwilliger na elk bezoek invult (naam, korte schets van de leefsituatie, welke vragen zijn gesteld, zijn er noden,...). Deze fiche wordt maandelijks afgegeven aan de coördinator.*
- *Telefonisch contact: de vrijwilliger belt zelf de coördinator; de coördinator belt maandelijks de vrijwilligers op.*
- *Via mail*
- *Mondeling:*
  - \*de vrijwilliger komt naar de dienst om zijn/haar verhaal te doen.*
  - \*tijdens maandelijks / tweemaandelijks contacten met de vrijwilligers (op een vrijwilligersbijeenkomst, tijdens een huisbezoek wanneer de attenties voor de verjaardagsbezoekjes bezorgd worden,...)*

Neem bij dringende signalen direct contact op met de coördinator en wacht niet tot op een bijeenkomst of tot je de coördinator toevallig ziet. Ook wanneer er vragen aan jou gesteld werden, vragen we om dit onmiddellijk door te spelen aan de coördinator.

## **3. Verdere afhandeling van signalen**

We vinden het belangrijk om jou mee te delen wat er verder met jouw signaal gebeurd is. Zo weet jij ook dat de signalen opgevolgd worden.

In het kader van het beroepsgeheim mag de coördinator hierover niet veel details geven.

