

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 NETWERKCOÖRDINATOREN

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.

Een speciaal woordje van dank aan de netwerkcoördinatoren die actief meegewerkt hebben aan het samenstellen van deze brochure, is zeker op zijn plaats!
Dank je wel Wouter Bertier, Sofie Corteel, Katrien Declercq, Isabelle Dispersyn, Evelyn Ghequiere en Rebecca Vandemaele!

INLEIDING

Het opnemen van een signaalfunctie is een doelstelling die alle zorgnetwerken beogen. Door de nauwe contacten die vrijwilligers met de doelgroep hebben, zijn zij uitermate goed geplaatst om mogelijke problemen of vragen op te sporen. In de praktijk blijkt echter dat het niet zo evident is om deze signalen op te vangen. Voor vrijwilligers is het niet altijd zo duidelijk wat precies van hen verwacht wordt of weten ze niet zo goed waar ze moeten op letten.

Om de vrijwilligers te ondersteunen in het opnemen van deze signaalfunctie werd een brochure uitgewerkt door enkele coördinatoren van een zorgnetwerk. Deze brochure kan een handig hulpmiddel zijn tijdens een vrijwilligersbijeenkomst, waar dieper ingegaan wordt op de signaalfunctie.

In een eerste deel wordt een voorbeeld van methodiek meegegeven om een groepsgesprek te voeren met de vrijwilligers rond de signaalfunctie.

Het tweede deel geeft een uitgebreide omschrijving van de signaalfunctie: wat is het, waarover kan signaleerd worden, welke signalen geven vrijwilligers door en hoe zit het met discretie.

Het laatste deel gaat dieper in op de praktische kant van de signaalfunctie: waarop moet gelet worden, hoe kunnen signalen doorgegeven worden, hoe worden de signalen verder afgehandeld, wat te doen met vrijwilligers die teveel of te weinig signalen doorgeven. Tot slot staan we kort even stil bij vrijwilligers die zelf een zorgvraag hebben.

Naast deze brochure is er ook een brochure uitgewerkt voor de vrijwilligers. Dit document is een verkorte versie van deze brochure en bevat alle relevante info over de signaalfunctie.

METHODIEK GROEPSPREK

1. Bedoeling en verloop

De bedoeling is om via een aantal gerichte vragen (*voorbeelden hiervan staan verder op de pagina*) de mening van de vrijwilligers te kennen. Dit doen we aan de hand van een groepsgesprek waar een voorbereiding in groepjes of individueel aan vooraf gaat.

De antwoorden van de vrijwilligers worden geduid en in een breder kader geplaatst. Daarvoor kan deel 2 en 3 gebruikt worden.

Tot slot kunnen concrete afspraken gemaakt worden over de signaalfunctie in de eigen organisatie.

2. Praktisch

Vorbereiding:

- Bereid een aantal vragen voor (voorbeelden staan verder vermeld).
- Noteer elk van deze vragen op een aparte flap die je in de zaal verspreidt. geef elke vraag een bepaalde kleur die overeenstemt met de kleur van een post-it.
- Maak een overzicht van de vragen + hun kleur op een a4.
- Zorg dat er voldoende post-its verspreid zijn in de kleuren die je nodig hebt.

Groepsgesprek:

- Ofwel verdeel je de groep in kleine groepjes, ofwel laat je iedere vrijwilliger apart de vragen oplossen.
- In de groepjes of individueel beantwoorden de vrijwilligers de vragen die op het A4-blad (en op de flappen) staan. De antwoorden worden opgeschreven op een post-it in de kleur die overeenstemt met de vraag. Elk antwoord wordt op een aparte post-it genoteerd.
- Als alle vragen opgelost zijn, kleven de vrijwilligers de post-its op de overeenstemmende flap.
- De coördinator groepeerde gelijkaardige antwoorden.
- De antwoorden worden in groep overlopen. De coördinator probeert deze antwoorden breder te kaderen en er dieper op in te gaan. Deel 2 en 3 van de brochure geven voldoende achtergrondinformatie om dit gesprek te voeren.
- Maak met de vrijwilligers ook concrete afspraken hoe in de eigen organisatie signalen doorgegeven worden. Bezorg hen eventueel de nodige documenten hiervoor.
- Je kan de brochure voor vrijwilligers meegeven, zodat zij dit achteraf nog eens kunnen doornemen.

!!! Misschien heb je als coördinator het gevoel hebt dat het een te grote stap is om onmiddellijk met de post-its en de flappen te starten. In dat geval kun je bij wijze van intro zelf een aantal voorbeelden van signalen geven en bij de groep nagaan of ze hier iets mee zouden doen.

Bijvoorbeeld: persoon X vertelt dat ze vorige week weeral gevallen is. Persoon Y vertelt dat het al zo lang geleden is dat zij het graf van haar man nog eens gaan bezoeken is.

Mogelijke vragen:

- Wat versta jij onder 'het opnemen van een signaalfunctie'?
- Geef een aantal voorbeelden van zaken die je kunt signaleren.
Een mogelijk voorbeeld: de gebruiker vertelt dat hij/zij sporadisch nog eens een warme maaltijd eet.
- Welke signalen doen je twijfelen of je ze al dan niet moet doorgeven? Waarom?
- Geef je de signalen zomaar door aan de netwerkcoördinator of bespreek je dit eerst met de gebruiker? Waarom?
- Wat verwacht je van de netwerkcoördinator nadat je iets doorgegeven hebt?
- Wat doet bij jou een belletje rinkelen dat er misschien meer aan de hand is, dit in het gedrag of de leefomgeving van de mensen?
Voorbeeld 1: de gebruiker vraagt meermaals hetzelfde. Dit kan misschien wijzen op beginnende dementie.
Voorbeeld 2: er hangen enkel foto's van vroeger. Misschien heeft de gebruiker nog weinig contact met familie of vrienden.

SIGNAALFUNCTIE: 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: ze wachten niet tot de vragen expliciet gesteld worden, maar proberen in hun contacten te anticiperen op de situatie en zo proactief mogelijke noden op te sporen.

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 mensen zelf aangeven!

A HUIS EN TUIN

→ **POETSEN - GEZINSZORG**

- Bij een huisbezoek hangt een muffe 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.
- 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 persoon eet meestal hetzelfde.

→ **GEZONDHEID**

- De persoon heeft net een ziekenhuisopname achter de rug.
- De persoon staat op de wachtlijst van een rusthuis of een concrete opname is al gepland en hij/zij is hier onrustig door.
- Er wordt verteld dat er eens een verkeerd medicijn genomen werd.
- 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 moeilijk rond komt met zijn 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 persoon 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.
- Mensen zeggen dat ze niet meer tot bij de kapper, in de winkel,... geraken.
- 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 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 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 man 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 geven de vrijwilligers **alle** signalen door.

Dit betekent concreet:

- signalen rond dienstverlening – of met andere woorden die dingen die te maken hebben met praktische en logistieke 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. Maar toch doen wij ook een oproep om signalen rond persoonlijke aangelegenheden niet te negeren. Bij een eerste contact zullen dergelijke signalen wellicht nauwelijks opgemerkt kunnen worden. Naarmate de vrijwilliger en de cliënt elkaar beter kennen, zal er daar misschien meer openheid rond zijn.

!!! Het is misschien raadzaam om aan de vrijwilliger mee te geven om omzichtig om te springen met signalen die te maken hebben met de financiële situatie van de gebruikers. Dit kan immers argwaan opwekken bij familieleden.

We vragen dus aan de vrijwilliger om alle zaken door te geven waarvan hij/zij denkt dat er iets niet in orde is of waaraan er iets kan gedaan worden. De netwerkcoördinator maakt dan de afweging wat er 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 aan de vrijwilliger 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 de vrijwilliger die dit meedeelt aan de cliënt. Wanneer er eventueel meer aan de hand is, gaat de netwerkcoördinator zelf op bezoek. Wanneer de cliënt dit vraagt, kan de vrijwilliger of de netwerkcoördinator zelf contact opnemen met een dienst voor warme maaltijden.

Een vrijwilliger meldt 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

De vrijwilliger zorgt ervoor dat hetgeen hij/zij hoort of ziet bij een cliënt niet publiek wordt gemaakt. Er wordt met andere woorden niets verteld over de persoonlijke, medische, sociale situatie van de cliënt aan burens, kennissen, familie,...

Het is belangrijk om tijdens individuele contacten als tijdens groepsmomenten te wijzen op het belang van de geheimhoudingsplicht.

Relevante informatie over de cliënt geeft de vrijwilliger door aan de netwerkcoördinator. Op die manier kan het zorgnetwerk zoeken naar een oplossing op maat.

De vrijwilliger geeft de signalen ter goeder trouw door aan de netwerkcoördinator. De privacy van de cliënten blijft binnen het gedeeld beroepsgeheim.

In principe zegt de vrijwilliger op voorhand aan de cliënt dat hij/zij bepaalde zaken zal doorgeven aan de netwerkcoördinator of vraagt of dit mag doorgespeeld worden.

!!! Je kunt aan de vrijwilligers de tip geven om 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, wat maakt dat het moeilijk is 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 als vrijwilliger bepaalde problemen zal aankaarten bij de coördinator. Het is dan aan de coördinator om heel omzichtig te werk te gaan wanneer hij/zij op huisbezoek gaat.

Uiteindelijk is het aan de coördinator om verder zaken los te maken, om de meer vertrouwelijke zaken na verloop van tijd samen aan te pakken. Het eerste signaal van de vrijwilliger kan heel onschuldig zijn, maar wel iets in gang zetten.

Het is essentieel om aan de vrijwilliger mee te geven dat de situatie die hij/zij doorgegeven heeft, opgevolgd wordt. In het kader van het beroepsgeheim kunnen er over de verdere opvolging geen details gegeven worden.

SIGNAALFUNCTIE IN DE PRAKTIJK

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

De vrijwilliger zelf

- De vrijwilliger vertelt niet zelf zijn/haar verhaal, maar luistert naar het verhaal van de cliënt.
- De belevingswereld van de vrijwilliger en de cliënt kan heel verschillend zijn. wees je daar bewust van, zonder te oordelen.
- De vrijwilliger stelt een aantal tactische vragen. stel niet al teveel vragen, 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 bij 1 B 'Thema's waarover gesignaleerd kan worden'
- ...

2. Hoe geeft de vrijwilliger de signalen door?

- Het belangrijkste is dat de vrijwilliger signalen doorgeeft. De manier waarop is minder belangrijk. Toch moet er een bepaald systeem gehanteerd worden, zodat de vrijwilligers weten hoe ze de signalen kunnen doorgeven of wat van hen daar rond verwacht wordt.
- Er zijn verschillende mogelijkheden om de signalen door te geven. Hieronder enkele voorbeelden:
 - 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,...)

!!! Maak duidelijke afspraken met de vrijwilligers welk systeem in de eigen organisatie gehanteerd wordt. Pas dit zo aan in de brochure voor de vrijwilligers.

Belangrijk om mee te geven aan de vrijwilligers is dat ze bij dringende signalen direct contact opnemen met de coördinator en niet wachten op het maandelijks contact. Ook wanneer er vragen gesteld worden aan de vrijwilliger is het aan te raden om dit onmiddellijk door te spelen aan de coördinator.

3. Verdere afhandeling van signalen

Een terugkoppeling naar de vrijwilliger die het signaal gegeven heeft, is noodzakelijk! Zo heeft de vrijwilliger het gevoel dat naar hem/haar geluisterd wordt en dat de signalen opgevolgd worden.

Zonder in detail te treden laat de coördinator aan de vrijwilliger weten dat een oplossing werd uitgewerkt. In het kader van het beroepsgeheim dient de coördinator deze info oppervlakkig te houden.

4. Vrijwilligers die teveel of te weinig signalen doorgeven

- Sommige vrijwilligers geven niet veel signalen door. Dit kan zijn omdat ze niet goed weten wat van hen verwacht wordt of omdat ze dit niet zo goed zien zitten voor zichzelf.

Als coördinator kan je enkele dingen doen:

- Zorg dat de vrijwilligers zo concreet mogelijk weten wat van hen verwacht wordt en welke signalen ze kunnen melden.
- Organiseer een vrijwilligersbijeenkomst rond de signaalfunctie en probeer daar zoveel mogelijk concrete praktijkvoorbeelden aan te halen. Spreek eventueel vooraf een aantal vrijwilligers die al signalen doorgegeven hebben, hierover aan.
- Stimuleer de vrijwilligers door ze eens persoonlijk aan te spreken en probeer hen concreet op weg te zetten.
- Vraag de vrijwilliger rechtstreeks hoe de bezoeken/opdrachten verlopen zijn, of hij/zij iets opgevangen heeft, of er iets opgevallen is.

!!! We kunnen als coördinator niet eisen dat een vrijwilliger die signaalfunctie opneemt. De coördinator kan de vrijwilliger hier alleen in stimuleren en ondersteunen en oproepen om op zijn minst dringende situaties te melden.

- Het is ook mogelijk dat vrijwilligers teveel signalen doorgeven, dat ze met andere woorden alles wat ze opgevangen hebben, melden.
Het is als coördinator moeilijk om dit af te remmen, aangezien het niet altijd even duidelijk is wat wel en minder belangrijk is. Het is beter om teveel signalen te krijgen dan dat de vrijwilliger niets doorgeeft omdat hij/zij niet goed weet wat wel of beter niet gemeld moet worden. Als netwerkcoördinator bepaal je zelf waar je prioriteit aan geeft.

5. Vrijwilligers die zelf hulp nodig hebben?

Het is mogelijk dat vrijwilligers zelf met een hulpvraag of zorgbehoefte zitten.

In het kader van de dienstverlening is het belangrijk om hier aandacht aan te besteden en goed te bekijken welke taken je aan welke vrijwilliger toevertrouwt. De inzet van de vrijwilliger moet immers in de eerste plaats ten dienste staan van de cliënt.

Door op voorhand stil te staan welke vrijwilliger je bij welke cliënt inzet, kan de inzet van de vrijwilliger een positieve invloed hebben op zowel de cliënt als de vrijwilliger. Vrijwilligers met een hulpvraag kunnen dus zeker ook ingeschakeld worden op voorwaarde dat ze selectief ingezet worden en van nabij gevolgd worden.

Wanneer een vrijwilliger hulp nodig heeft (door dit zelf aan te geven of via signalen die de coördinator opvangt), dan is het de taak van de netwerkcoördinator om de vrijwilliger hierin te ondersteunen, door bijvoorbeeld hem/haar wegwijs te maken in het welzijnslandschap, door info te geven,...

Als coördinator wordt er verwacht dat je de vrijwilligers kent en alert bent voor hun persoonlijke situatie! Het spreekt voor zich dat dit geen evidentie is en heel wat energie vraagt. Maak hier dan ook de nodige tijd voor vrij.



SAMENLEVINGSOPBOUW
West-Vlaanderen

Meer info:

Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen
Veerle Gevaert
Hoogstraat 98, bus 2
8800 Rumbeke
T: 051/24 29 28
E: veerle.gevaert@samenlevingsopbouw.be

