

# Palliatieve zorg

## Vrijwilligersbrochure



# Vrijwilligerswerk

## op palliatieve zorg

Er is maar een ding dat kan:  
er te zijn.  
Niet meer en niet minder.  
Er-zijn zonder woorden die troosten  
tenzij met woorden  
die de pijn,  
de woede,  
het verdriet  
erkennen.  
Er-zijn, als de mens  
die de pijn,  
de ellende  
hoort en ziet.  
Er-zijn  
in de hoop dat zo  
de geslagen wonden genezen.

Marinus van den Berg

## Iets voor jou?

Wil je wat van je vrije tijd zinvol besteden door je in te zetten voor je medemensen? Dan is vrijwilligerswerk in de palliatieve zorg misschien iets voor jou!

Jouw vrijwillige en onbezoldigde inbreng op onze afdeling is een welgekomen aanvulling op de professionele zorg die we bieden. Als vrijwilliger draag je bij tot een verhoging van de kwaliteit van leven van de patiënten en hun familie.

We zoeken mensen met een grote luisterbereidheid, een warm hart en een open en respectvolle houding. Het is belangrijk dat je als vrijwilliger zowel zelfstandig als in team kan werken.

“Palliatieve zorg is alles wat gedaan kan worden als we denken dat er niets meer gedaan kan worden”

- Cicely Saunders

## De afdeling palliatieve zorg

De vzw Palliatieve Zorg Sint-Vincentius is opgericht in 1992 en is een initiatief van de Zusters van Liefde J.M. In 1998 werd de afdeling overgenomen door AZ Sint-Lucas. Sindsdien steunt de vzw Palliatieve Zorg Sint-Vincentius verder de afdeling waar- onder ook de vrijwilligerswerking.

De afdeling heeft een heel eigen structuur en werking waardoor we flexibel kunnen inspelen op de wensen en noden van de patiënten en hun familie. We hebben plaats voor 12 patiënten en hebben de nodige faciliteiten om hoogstaand comfort, huiselijkheid en rust te bieden.

## Onze visie op zorg

**‘Het is onze taak om iemand zijn waardigheid te geven: jij betekent iets voor mij, ik ga voor jou zorgen. Ik ga naar jou luisteren, met mijn warmte bij jou zijn. Ik als mens ga bij jou zijn opdat je je weer groot mag voelen. Ik ben bij jou, ik ben er voor jou, opdat je je nog mens zou voelen, ook al ben je ziek of oud.’**

Als afdeling bieden wij op een professionele en deskundige manier zorg aan op maat van elke patiënt en zijn familie, dit vanuit een fundamentele houding van respect. Vanuit deze houding zijn wij er steeds op gericht om de eigenheid van elkeen voorop



te stellen en de waardigheid van de ander hoog te houden.

Onze deskundige zorg wordt steeds gedragen door aandacht voor kwaliteit van leven en dit zowel wat de fysieke, emotionele, sociale als de spirituele dimensies betreft (de vier pijlers van palliatieve zorg). We willen ons richten op alle aspecten van het mens-zijn bij patiënten aan het einde van hun leven. Indien nodig wordt hiertoe samengewerkt met andere disciplines.

Goede communicatieve vaardigheden zijn een belangrijk element in de omgang met de patiënt en zijn/haar naasten. Daarom hanteren we als medewerker een grondhouding van respect, van oprecht luisteren, van niet-oordelen, van het op de juiste manier omgaan met gevoelens, zowel bij onszelf als bij de ander.

We zijn ons als medewerker bewust van onze eigen mogelijkheden en beperkingen. Vanuit de eigen sterktes en zwaktes zijn we elk op onze eigen manier een meerwaarde voor het voltallige team en staan we samen in voor kwaliteitsvolle zorg.

We zoeken steeds naar een gezond evenwicht tussen de mogelijkheden en beperkingen. Veel, maar niet alles, is immers mogelijk.

Om deze algehele zorg te kunnen bieden aan patiënten en hun naasten staan de teamleden elkaar bij en bieden elkaar steun door:

- Collegialiteit, we werken samen met eenzelfde doel voor ogen
- Respect te hebben voor ieders eigenheid, voor de verschillen en elkaar op deze manier proberen te verrijken en aan te vullen
- Eerlijkheid, duidelijkheid en transparantie in onze communicatie met elkaar
- Ruimte te laten voor de eigen kwetsbaarheid en die van collega's
- Af en toe een compliment aan elkaar te geven, elkaar te bemoedigen op lastige of zware momenten
- Actief bij te dragen aan een positieve samenwerking en hierbij te kunnen rekenen op collega's. Door niet mee te doen aan geroddel maar zoveel mogelijk, op een actieve manier, bij te dragen aan een positieve werksfeer.

## Het team

### Verpleegkundigen

Samen met de hoofdverpleegkundige bepalen ze de dagelijkse zorg. Ze kregen een speciale vorming en volgen verdere bijscholing. Ze stellen alles in het werk om het comfort en de levenskwaliteit van de patiënt te verhogen.

### De afdelingsarts

De afdelingsarts bezoekt dagelijks de patiënten. In overleg met de patiënt en de familie wordt een behandelingsplan uitgestippeld. Er gebeuren enkel onderzoeken en behandelingen die bijdragen tot het comfort, deze worden tot het strikte minimum beperkt.

### Vrijwilligers

De vrijwilligers zijn overdag op de afdeling actief. Ze volgden ook een opleiding en krijgen verdere bijscholing. Verpleegkundigen staan vooral in voor de verpleegkundige zorg, de vrijwilligers zijn mee verantwoordelijk voor de goede dagelijkse gang van zaken op de afdeling. Zij vullen in een continu beurtsysteem verschillende taken in. Bloemendames, vrijwilligers met een voorliefde voor flora, zorgen voor een unieke huiselijke sfeer met leuke boeketjes, bloemstukken en terrasplanten.



### De psycholoog

De psycholoog is er ter ondersteuning van de patiënten en de familie.

### De kinesitherapeut

Kan bij de patiënt aan bed komen en samen zoeken naar de meest comfortabele manier van liggen, zitten, staan, lopen, bewegen ...

### De sociale dienst

De maatschappelijk werkers van de sociale dienst ondersteunen bij vragen of problemen van financiële of administratieve aard.

### Vertegenwoordigers van de verschillende geloofsovertuigingen

Pastorale werkers van het ziekenhuis, moreel consulenten, imams ... maken graag tijd voor een ontmoeting, een gesprek of een ritueel indien gewenst.



## Wat verwachten we van jou als vrijwilliger?

### Inzet en motivatie

Werken als vrijwilliger vereist een degelijke inzet en motivatie. Vrijwilligerswerk is vrijwillig maar niet vrijblijvend. Op een palliatieve eenheid moet de vrijwilliger de confrontatie durven aangaan met lijden, sterven en afscheid nemen. Dat kan emotioneel belastend zijn en daarom is het een voordeel als je al over wat levenservaring beschikt.

### Discretie en respect

Discretie en respect voor de privacy zijn heel belangrijk. Het beroepsgeheim is hier zeker van toepassing.

### Engagement

Elke vrijwilliger engageert zich gemiddeld voor een wekelijkse beurt van 4 uren: een voormiddagbeurt van 9u tot 13u of een namiddagbeurt van 14u30 tot 19u. De beurten worden in samenspraak met de verantwoordelijke vastgelegd. Er wordt een minimumengagement van twee beurten per maand gevraagd. Elke vrijwilliger is bereid de tweedaagse opleiding van Present te volgen. Die is noodzakelijk om als vrijwilliger te functioneren op de afdeling. Er worden op regelmatige basis ook bijscholingen en infomomenten aangeboden vanuit de palliatieve eenheid om je kennis uit te breiden en te verbeteren zodat je de taak als vrijwilliger palliatieve zorg deskundig kan uitvoeren.

## Vrijwilliger aan het woord

**“Ik ben als vrijwilliger gestart op de palliatieve eenheid met veel goede wil, een klein hartje én drie vragen waarop ik tijdens mijn stageperiode een antwoord wou geven: Kan ik wel wat van mij verwacht wordt? Kan ik dit wel aan? Kan ik loslaten?”**

Met de eerste vraag had ik weinig problemen. Ik werd goed ingeleid en opgevolgd. Op de vraag of ik het wel aankon (trouwens later ook de meest gestelde vraag als je zegt waar je vrijwilligerswerk doet) gaf ik mezelf tamelijk vlug een antwoord: Ik beëindig telkens mijn beurt met nog meer energie dan ik eraan begon. Na een half jaar ontdekte ik dat ik ook kon loslaten ... De eerste jaren had ik een smalle kijk op palliatieve zorg. De verbreding kwam pas na twee jaar in gesprekken met collega vrijwilligers en verpleegkundigen en door de constructieve commentaren en de interne vorming door de verantwoordelijke van de afdeling. Je moet openstaan voor de visie. De externe vormingsmomenten kregen vanuit ‘een beetje ervaring’ voor mij meer inhoud.

Ter illustratie een paar kernwoorden hoe ‘aandacht en aanwezigheid’ voor mij nog elke keer een permanent leerproces zijn in het ‘wij delen de zorg’:

- **Zelfstandigheid:** Oefenen in wachten - in plaats van onmiddellijk hulp te bieden bij een middagmaal, zo lang mogelijk de zelfstandigheid bewaren.
- **Tijd:** De ontdekking dat tijd en drukte een andere dimensie krijgen. Tijd geven laten voorgaan op het soms drukke organisatorische doen.
- **Er zijn:** ‘Ik zal dat wel even doen voor jou’ ombuigen in ‘Kan ik iets doen voor jou?’
- **Respect:** Bewust weglaten van de betuttelende verkleinwoorden, elkaar helpen om stilte in de gang te behouden, aandacht geven aan bezoekers ...
- **Details:** Kleine dingen worden hier vaak groot en grote dingen worden klein.

Bij elk item past ook: ‘niet altijd zo eenvoudig als het hier beschreven staat’. De beste bedoelingen waarmee je de dingen doet worden telkens weer positief bijgeschaafd. Elke dienstbeurt is anders, de inzet en de collegialiteit altijd even hoog. De energie waarmee je de taak afsluit blijft onverklaarbaar. Dat mag. In de zorgsector gebeuren veel onverklaarbare dingen tussen wonder en verwondering.”

## Takenpakket

Vrijwilligers zijn een onmisbare schakel in de palliatieve zorg en bieden aanwezigheid bij palliatieve patiënten.

Als vrijwilliger functioneer je, samen met de verpleegkundigen, als gastvrouw/gastheer op de afdeling. Je signaalfunctie is een meerwaarde om de comfortzorg van de patiënten te optimaliseren. Je biedt hulp bij de praktische organisatie op de afdeling; allerlei huishoudelijke taken, de maaltijden met zorg op een bord schikken en opdienen volgens wens van de patiënt, de patiënt assisteren tijdens het eten volgens de richtlijnen die je kreeg tijdens de briefing ... De individuele activiteiten met patiënten, actief luisteren, waken bij een patiënt, actieve bijdrage in de organisatie van een herinneringsmoment voor families van overleden patiënten ... zijn zeker even belangrijke taken.

De patiënt moet centraal staan en zelf de controle houden. Zorg op maat is zeer belangrijk. Actief luisteren, steun geven, rust brengen, de krant voorlezen, foto's bekijken, aangepaste maaltijden op een aantrekkelijke manier serveren ... er zijn voor de patiënt en de familie.

Elke taak vertrekt vanuit zorgzaamheid en deskundigheid. Het doel van de palliatieve zorg is comfortzorg bieden én omstandigheden creëren die waardig sterven mogelijk maken.

Als vrijwilliger ben je bereid tot samenwerking en overleg. Alles is in een open communicatie met de verantwoordelijke bespreekbaar. We zoeken altijd samen naar aanvaardbare oplossingen.

## Praktische afspraken

Omdat je als vrijwilliger deel uit maakt van een organisatie, zijn er enkele ziekenhuisbrede afspraken die dienen opgevolgd te worden.

### Aanwezigheid op de dienst

Als vrijwilliger ben je maximaal 15 minuten voor de aanvang van je shift op dienst. Dat is 8u45 in de voormiddag en 14u15 in de namiddag. Vóór de briefing voer je geen patiëntgerelateerde taken uit. Bij aankomst vul je de aanwezigheidslijst van Present in en zet je een handtekening. Verlaat de dienst niet zonder het te laten weten aan een verpleegkundige. Dat is belangrijk voor de verzekering.

### Werkkledij

Elke vrijwilliger draagt tijdens de uitvoering van de taken een broekpak van het ziekenhuis. Onder het broekpak draag je geen hemden of truitjes met lange mouwen.

### Schoenen

Zachtlopend, vastzittend schoeisel.

### Handhygiëne

Geen ringen, uurwerken en armbanden tijdens het werk, want ze belemmeren een goede handhygiëne. Zorg ook voor korte nagels, geen gelnagels of nagellak tijdens de diensturen. Lange haren worden opgestoken.

### GSM-gebruik

Tenzij besproken met de dienstverantwoordelijke, worden alle medewerkers geacht gedurende de diensttijden geen persoonlijk gsm-toestel bij te hebben. Een gsm kan worden bewaard in de lockerruimte.

### Verzekering

Alle vrijwilligers worden automatisch lid van Caritas Present, een overkoepelende vrijwilligersorganisatie, die een verzekering afsluit voor ongevallen op weg van en naar het werk en tijdens de werkuren. Verder biedt ze ook dekking van burgerlijke aansprakelijkheid bij schade aan derden. Om aanspraak te kunnen maken op vergoedingen moet de aangifte binnen de 48 uur na de feiten gebeuren.



## Wat bieden wij jou?

- Erkenning, groeikansen en waardering
- Een degelijke basisopleiding en permanente vorming
- Een positieve teamgeest
- Ondersteuning vanuit het team en de vrijwilligersverantwoordelijke
- Een maaltijd op de dag van de vrijwilligersbeurt
- Verzekering
- Leuke informele momenten met het voltallige team zoals de vrijwilligersdag
- ...

De vrijwilligersverantwoordelijke staat samen met de dienstverantwoordelijke in voor de rekrutering van de vrijwilligers. Zij zullen je begeleiden, coachen en evalueren. Ze zijn ook de personen bij wie je steeds terecht kan met je twijfels, vragen en moeilijkheden bij je werk als vrijwilliger.

Als kandidaat-vrijwilliger wordt jou de kans geboden om twee observatiebeurten te doen, gekoppeld aan een vrijwilliger. Op die manier krijg je een duidelijker zicht op de inhoud van het engagement en besluit je om al dan niet het engagement aan te gaan om proefbeurten te starten.

Tijdens deze 6 proefbeurten, word je als kandidaat-vrijwilliger gekoppeld aan een vrijwilliger-coach die de werking van de afdeling en de kneepjes van het vak doorgeeft. Als dit traject positief verloopt, kan je als volwaardig vrijwilliger aan de slag.

## Vrijwilliger aan het woord

**“Een beetje kwaliteit schenken bij de laatste fase, daarvoor kom ik naar je kamer en blijf ik even bij jou zitten. Ik heb je niets te geven, niets te vragen, er is hier nu niets te doen. Ach ja! Dat kopje koffie brengen en de lijst aflopen voor het avondeten, dat doe ik straks.**

Wat kom ik hier doen op je kamer? Niets? Nee, niet waar, ik doe wel 'iets'. Ik ben toch hier: een beetje aanwezig, met de glimlach, met hopelijk lieve ogen en een zachte stem. Ik geef iets van mezelf, maar ik krijg zoveel terug. Jouw glimlach verwarmt mijn hart, mijn bedrijvige handen vallen stil en mijn verwarde geest komt zelf even tot rust. Jij bent zwaar ziek, dat is waar, maar toch zo rijk. En ik? Ik ben gezond, daar ben ik blij om, maar bijwijlen toch zo arm. Toen sprak jij mij aan en zei:

- “Kom, wij gaan een luchtje scheppen, buiten aan de inkom.”
- Ik zei: “'t Is buiten koud, we gaan ons goed moeten kleden.”
- Jij antwoordde: “Ja, geef mij mijn gekleurde sjaal, en die bonte muts,

en leg die warme roze fleecce over mij.”  
Ik gaf haar de gekleurde sjaal, de bonte muts en de warme roze fleecce.

- Zij zei: “Gij moet die blauwe fleecce op uw schouders leggen, want het is winter.”

Ze had gelijk, 't was pas Nieuwjaar geweest en ik zou iets kunnen opdoen. We gingen beiden naar buiten, net aan de inkom. Zij in de rolstoel, ik met de blauwe fleecce boven op de schouders, en ook nog een muts op het hoofd. Want die moest ik van haar 'tegen de kou' opzetten.

Zij zat in haar rolstoel en keek naar de mensen die langskwamen, in en uit het ziekenhuis. Er kwam een dame voorbij, ze keek ons glimlachend aan zei: “Staan jullie hier voor Driekoningen?” Toen keerden wij luid lachend terug naar de afdeling, die bewuste afdeling waarvoor zo velen huiveren. Ik bracht haar toen het kopje koffie en vroeg haar wat zij het liefst zou hebben voor het avondeten ...”

## Contact

### Vrijwilligersverantwoordelijke

**Chantal Deboel**

**T** 09 224 63 10

**E** [chantal.deboel@azstlucas.be](mailto:chantal.deboel@azstlucas.be)

artikel 21.385 | Laatste update: maart 2024

Deze brochure werd ontwikkeld voor gebruik binnen AZ Sint-Lucas Gent. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veeleelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het ziekenhuis. Deze informatiebrochure werd met de grootste zorg opge maakt, maar de inhoud is algemeen en indicatief. Deze brochure omvat niet alle medische aspecten. Als er vergissingen, tekortkomingen of onvolledigheden in staan, zijn AZ Sint-Lucas, het personeel en de artsen hiervoor niet aansprakelijk.