



Ministerie van Gezondheid en Bejaardenzorg
Bezoekprogramma voor Bejaarden
Handboek voor Bezoekers
4e uitgave 2002



The Community Visitors Scheme Handbook – Dutch (Nederlands)



Commonwealth Department of
Health and
Ageing

© Commonwealth of Australia 2002

ISBN: 0 642 50383 4

Dit werk is auteursrechtelijk beschermd. Met uitzondering van gebruik zoals toegestaan op grond van de Copyright Act 1968, mag niets uit deze uitgave in enige vorm of op enige wijze gereproduceerd worden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de afdeling Informatiediensten (Information Services) van de Commonwealth. Aanvragen en verzoeken om inlichtingen omtrent reproductie en rechten dienen geadresseerd te worden aan the Manager, Copyright Services, Information Services, GPO Box 1920, Canberra ACT 2601 of per e-mail aan Cwealthcopyright@finance.gov.au.

Publicatie goedkeuringsnummer: 2994

Inhoud

Wat is het Bezoekprogramma voor Bejaarden?	2
Wat is een Bejaardenbezoeker?	3
Bij wie gaan Bejaardenbezoekers op bezoek?	3
Hoeveel bewoners kan een Bejaardenbezoeker bezoeken?	4
Hoe wordt het bezoek doorgebracht?	4
Wat een Bejaardenbezoeker kan doen	4
Wat een Bejaardenbezoeker niet mag doen	5
Privacy, vertrouwelijkheid en waardigheid	6
Administratieve regelingen	6
Wat doe ik als ik wil stoppen met bezoeken?	7
Omgaan met moeilijkheden	7
Zorgplicht en verzekering	8
Verhoudingen met het personeel van het tehuis	8
Waar kan ik hulp krijgen, of meer informatie?	9
Overeenkomst	10

Wat is het Bezoekprogramma voor Bejaarden?

Het Bezoekprogramma voor Bejaarden (BvB) wordt gefinancierd door de federale overheid en is opgericht om contacten te bevorderen tussen bewoners van bejaardenhuizen en de rest van de gemeenschap.

Het BvB beoogt de levenskwaliteit te verrijken van bewoners van bejaardenhuizen die in een sociaal isolement verkeren of eenzaam zijn – vanwege sociale óf culturele redenen, of door invaliditeit. Door bevriend te raken met een oudere persoon die in een bejaardenhuis woont, hebt u de kans om wat vreugde te brengen in hun leven – en in uw eigen leven.

Het programma wordt gefinancierd door de Commonwealth regering, die subsidies verstrekt aan diverse op gemeenschapszorg gebaseerde organisaties ('auspices') om het programma uit te voeren. Iedere organisatie heeft een Coördinator voor het Bezoekprogramma voor Bejaarden. De Coördinator is verantwoordelijk voor:

- het aanwerven van bezoekers en ze aan de juiste bewoner toewijzen;
- het zorgen dat bezoekers zich goed kunnen oriënteren en het bieden van hulp aan bezoekers
- het geven van training en informatie
- het dagelijkse bestuur van het BvB; en
- het onderhouden van contacten met bejaardenhuizen over de behoefte aan bezoekers van de bewoners en over de vorderingen van de bejaardenbezoekers die er al komen.

Bejaardenhuizen identificeren bewoners die geschikt zijn voor het programma aan de hand van richtlijnen voor doelgroepen. Ook familieleden of andere mensen kunnen het tehuis benaderen als zij een bewoner kennen die volgens hen wat gezelschap nodig heeft. Het tehuis neemt vervolgens contact op met de betreffende BvB organisatie. De BvB Coördinator zorgt ervoor dat de bewoner een geschikte bezoeker krijgt toegewezen, waarbij hij er rekening mee

houdt dat ze dezelfde interesses, hobbies, en een soortgelijke achtergrond hebben, of dezelfde taal spreken.

Dit handboek geeft u een samenvatting van de rol van een bejaardenbezoeker. Uw Coördinator zal u verdere hulp en steun verlenen. Als u vragen hebt of ergens bezorgd over bent dient u dit met uw Coördinator te bespreken.

Wat is een Bejaardenbezoeker?

Een bejaardenbezoeker is iemand die, minstens eens in de twee weken, wat tijd vrijmaakt om een bewoner van een bejaardenhuis te bezoeken en bij te staan. In iedere gemeenschap, inclusief bejaardenhuizen, bevinden zich mensen uit vele verschillende culturen, waardoor bejaardenbezoekers met wat voor achtergrond dan ook welkom zijn.

Als bejaardenbezoeker heeft u eerst een afspraak met de Coördinator van het programma. Hij of zij beoordeelt of u geschikt bent voor de rol van bezoeker. De Coördinator legt uit wat er van u verwacht wordt en vraagt enkele persoonlijke gegevens voor het archief. De Coördinator kan u ook enkele vragen stellen, of u verzoeken een vragenlijst in te vullen over uw interesses en achtergrond. Hiermee kan men u aan de juiste bewoner toewijzen. De Coördinator legt tevens uit met welke administratieve procedures u te maken krijgt als bezoeker.

Uw bezoeken aan de bewoner dienen regelmatig plaats te vinden, hoewel er gevallen mogelijk zijn waarbij u niet in staat bent om eens in de twee weken een bezoek af te leggen, bijvoorbeeld wegens ziekte of vakantie. Als u niet op bezoek kunt gaan, wilt u misschien toch een kaartje of briefje sturen, of even telefoneren.

Waarom zijn er Bejaardenbezoekers?

Sommige bewoners van bejaardenhuizen hebben geen regelmatig contact met familieleden of vrienden buiten het bejaardenhuis. In sommige gevallen krijgt de bewoner wel bezoek, maar heeft hij er niet zoveel baat bij. De bewoner kan in een isolement verkeren vanwege culturele redenen en zou er baat bij hebben om tijd door te

brengen met iemand waar hij goed mee op kan schieten, of waarmee hij in zijn moedertaal kan spreken.

Hoeveel bewoners kan een Bejaardenbezoeker bezoeken?

U moet goedkeuring van uw Coördinator hebben om meer dan één bewoner te bezoeken. Sommige bewoners hebben er behoefte aan om te voelen dat hun bezoeker "van hen" is. Uw Coördinator kan regelen dat u een bewoner in een ander bejaardenhuis bezoekt als u meer dan één bewoner wilt bezoeken.

Hoe wordt het bezoek doorgebracht?

Afhankelijk van uzelf en de bewoner die u bezoekt, kunt u op allerlei manieren uw tijd samen doorbrengen. U kunt zitten praten, samen aan een hobby werken, of het plaatselijke nieuws bespreken. Als de bewoner daartoe in staat is, kunt u samen gaan wandelen of een tochtje maken. Het is erg belangrijk dat u beseft dat de bewoner misschien zwak is of minder beweeglijk dan vroeger. U moet eerst met het personeel van het tehuis praten als u van plan bent iets te doen dat vermoeiender is dan gewoonlijk.

Sommige bewoners moeten in bed blijven. Andere bewoners kunnen cognitief gehandicapt zijn of slechts beperkte communicatievaardigheden hebben. Hoewel zulke handicaps de activiteiten die u kunt ondernemen wellicht beperken, zijn er toch vele manieren om te genieten van uw tijd samen. U kunt een boek lezen of uw vriend(in) een handmassage geven, of samen naar muziek luisteren.

Wat een Bejaardenbezoeker kan doen

Als bejaardenbezoeker geeft u de bewoner meer levenskwaliteit doordat u hem of haar gezelschap houdt en een vertrouweling en vriend bent. U kunt de bewoner helpen zich meer betrokken te voelen bij zijn gemeenschap. U kunt ook helpen met alledaagse

taken, zoals het versturen van brieven, als u dat wilt en als het gepast is. Dit dient alleen het soort hulp te zijn die een vriend zou geven, en alleen als u zich daar goed bij voelt.

Het BvB beoogt verbetering in levenskwaliteit van de bewoner te bereiken. Dit kan onder meer door een toegenomen gevoel van eigenwaarde en een betere gezondheid zijn; een vermindering van gevoelens van ongerustheid, isolatie en eenzaamheid; een gevoel van verbinding met de gemeenschap; en een toename van gevoelens van onafhankelijkheid.

Wat een Bejaardenbezoeker niet mag doen

Uw rol als bezoeker is gewoon een vriend van de bewoner te zijn. Er zijn sommige activiteiten die u, als bejaardenbezoeker, niet mag doen. U mag niet:

- verantwoordelijk zijn voor toezicht op het verzorgingsniveau dat door het bejaardenhuis wordt gegeven;
- betrokken raken bij de financiële zaken van welke bewoner dan ook;
- toegang hebben tot persoonlijke dossiers over de bewoner of zijn verzorging;
- de persoonlijke relaties vervangen die de bewoners al met het personeel, andere bewoners of bestaande sociale netwerken hebben;
- verpleegkundige of persoonlijke verzorging aan de bewoner verlenen;
- u bemoeien met of op enige wijze betrokken zijn bij de dagelijkse leiding van het bejaardenhuis;
- verpleegkundig personeel vervangen, of personeel dat activiteiten of therapie geeft; of
- betrokken zijn bij het onderzoeken van klachten of de follow-up.

Als u tijdens het bezoek aan de bewoner bezorgd raakt over een bepaald aspect van zijn verzorging, dient u advies in te winnen bij uw Coördinator.

Privacy, vertrouwelijkheid en waardigheid

Als bejaardenbezoeker zal uw Coördinator u helpen om vertrouwelijkheid te begrijpen en uit te oefenen.

Vertrouwelijkheid houdt in dat u gesprekken vermijdt met andere bezoekers of de rest van de gemeenschap over de persoonlijke details van de bewoner. Privacy kan inhouden dat u vertrouwelijkheid behoudt en de rechten van de bewoner respecteert om zeggenschap te houden over zaken die hij persoonlijk vindt. Bijvoorbeeld dient u het recht op privacy van de bewoner te respecteren wanneer hij zich aankleedt, en dient u het recht van de bewoner te respecteren om niet over dingen te praten waar hij het niet over wil hebben.

Helpen met het behoud van waardigheid houdt onder meer in dat de bewoner geholpen wordt met het behoud van zijn gevoel van eigenwaarde. Bejaardenbezoekers moeten zich gedragen op een manier die het gevoel van eigenwaarde van de bewoner ondersteunt. Vraag bijvoorbeeld eerst aan de bewoner of hij hulp wil bij een taak voordat u begint te helpen.

Administratieve regelingen

Als bejaardenbezoeker krijgt u met een klein aantal administratieve vereisten te maken. De eerste daarvan is het tekenen van een Overeenkomst (Memorandum of Understanding). Dit moet vóór uw eerste bezoek plaatsvinden. Het formaliseert enkel uw verplichting om een bewoner te bezoeken en garandeert dat u uw verantwoordelijkheden onder het BvB begrijpt. Een voorbeeld van de Overeenkomst vindt u achterin dit boek. Deze Overeenkomst werd ontwikkeld door het Ministerie van Gezondheid en Bejaardenzorg – uw organisatie heeft misschien een eigen versie gedrukt, die precies dezelfde woorden bevat, maar er anders uit kan zien dan het voorbeeld dat in dit handboek is opgenomen.

U moet uw bezoeken aan de bewoner vastleggen, en uw Coördinator een verslag geven over de datums van uw bezoeken. U moet uw Coördinator inlichten als er een ongeluk of incident plaatsvindt terwijl u een bewoner bezoekt.

Wat doe ik als ik wil stoppen met bezoeken?

Als u van plan bent om met bezoeken op te houden, zowel tijdelijk als permanent, dient u dit zo spoedig mogelijk aan uw Coördinator te laten weten. Zij kunnen u advies geven over hoe u de relatie kunt beëindigen en proberen een andere vrijwilliger te regelen om de bewoner te bezoeken.

Omgaan met moeilijkheden

Als u tijdens het bezoek met een probleem geconfronteerd wordt, moet u met uw Coördinator praten. Zij zullen u helpen en nuttige informatie geven.

Sommige bewoners van bejaardenhuizen ondervinden een achteruitgang in hun gezondheid of bekwaamheden. Sommige bewoners hebben gehoor- of gezichtsgebreken, of moeilijkheden met taalvaardigheid en het geheugen. Sommige aandoeningen, zoals dementia, kunnen zich manifesteren in gedrag waar geduld en begrip voor nodig is. Soms lijkt de bewoner u misschien niet te herkennen, of kan het moeilijk voor u zijn om met hen te communiceren. Mensen die cognitieve moeilijkheden hebben zijn er echter enorm bij gebaat als ze bezoek krijgen.

Uw Coördinator kan u advies geven over uw omgang met de bewoner en u ideeën geven over hoe u van uw tijd samen kunt genieten. Zij kunnen u advies geven over hoe u met deze aandoeningen kunt omgaan om te garanderen dat uw bezoeken succesvol en de moeite waard zijn voor uw vriend en uzelf.

Als de bewoner die door u bezocht wordt overlijdt, dient het tehuis uw Coördinator op de hoogte te stellen die het aan u kan laten weten voordat u weer op bezoek gaat. Als het tehuis geen contact kan krijgen met uw Coördinator, dienen ze contact op te nemen met u. Uw Coördinator zal u helpen omgaan met uw eigen verlies, en u in

deze moeilijke tijd bijstaan. U kunt verzoeken dat uw Coördinator met u naar de begrafenis gaat. U kunt soms enige tijd nodig hebben voordat u overweegt om een nieuwe bewoner te ontmoeten.

Zorgplicht en verzekering

Het personeel van bejaardenhuizen heeft een "zorgplicht" ten aanzien van de bewoners. Dit betekent dat zij de bewoners van het tehuis bescherming, verzorging en algemene veiligheid moeten bieden.

Als bejaardenbezoeker heeft u ook een "zorgplicht". Dit betekent dat u uw gezond verstand moet gebruiken als u uw vriend(in) bezoekt, en redelijke voorzichtigheid en zorgvuldigheid moet betrachten tijdens alle activiteiten die u samen onderneemt.

Als u een nieuwe activiteit overweegt, of iets dat vermoeiender is dan gewoonlijk, dient u dit van te voren met het personeel van het tehuis te bespreken. Hierdoor, en door voorzichtig te zijn als u de bewoner bezoekt, kunt u er zeker van zijn dat alle redelijke zorgvuldigheid is betracht.

Iedere organisatie is verplicht om de bejaardenbezoekers te verzekeren tegen wettelijke aansprakelijkheid en persoonlijke verwondingen. Praat met uw Coördinator over de verzekering van de organisatie en hoe die u dekt.

Verhoudingen met het personeel van het tehuis

Als bejaardenbezoeker zult u contact krijgen met een aantal personeelsleden. Mensen die voor zwakke bejaarden zorgen hebben een veeleisende, maar dankbare baan. Het zijn toegewijde mensen die hard werken om verzorging te verlenen in een huiselijke omgeving.

Het personeel van het tehuis dient bejaardenbezoekers te helpen en u in het tehuis te verwelkomen. Zij kunnen u helpen in uw rol als dat nodig is.

Als u bezorgd bent over het personeel van het tehuis, dient u dit met uw Coördinator te bespreken.

Waar kan ik hulp krijgen, of meer informatie?

Als u meer informatie of hulp wilt, moet u eerst met uw Coördinator gaan praten. Zij kunnen u helpen, en zij kunnen u ook meer informatie geven over aanverwante organisaties.

Er zijn talrijke organisaties in heel Australië die in het leven geroepen zijn om voor het welzijn van bejaarde mensen te zorgen, waaronder het Ministerie van Gezondheid en Bejaardenzorg, dat bij sommige zaken kan helpen. U zou ook contact kunnen opnemen met een Commonwealth Carelink Centrum via het gratis telefoonnummer 1800 052 222, of de website van het Commonwealth Carelink Programma kunnen bezoeken op CommCareLink.health.gov.au. Carelink is de landelijke dienst die betrouwbare informatie verstrekt over de gemeenschap, bejaardenzorg-kwesties, invaliditeit en andere hulpdiensten.

Bijlage 1

Commonwealth Bezoekprogramma voor Bejaarden

OVEREENKOMST

Tussen _____ en _____

(Naam van vrijwilliger)

(Naam van organisatie)

Ik, _____

woonachtig _____

in mijn belofte om Bejaardenbezoeker te worden, **kom hierbij overeen het volgende te doen:**

1. Een aangewezen bewoner regelmatig te bezoeken (minstens eens per twee weken) met als doel vriendschap en gezelschap
2. Een verslag over bezoekdatums aan de Coördinator te geven
3. De rechten van bewoners te respecteren waaronder vertrouwelijkheid en privacy
4. Altijd een zorgplicht toe te passen. De zorgplicht van Bejaardenbezoekers is het gebruiken van het gezond verstand en het betrachten van redelijke voorzichtigheid in alle activiteiten die met de bewoner ondernomen worden
5. De Coördinator in te lichten als ik moeilijkheden ondervind met bezoeken
6. De Coördinator op de hoogte te stellen van ieder ongeluk of incident dat plaatsvindt terwijl ik op bezoek ben
7. De Coördinator op de hoogte te stellen als ik van plan ben te stoppen met bezoeken op tijdelijke of permanente basis
8. De Coördinator in te lichten als ik wil ophouden een bepaalde bewoner te bezoeken.

Ik begrijp dat ik het volgende als Bejaardenbezoeker NIET mag doen:

1. Toezicht houden op het niveau van het bejaardenhuis
2. Betrokken zijn bij het onderzoeken van klachten of de follow-up

3. Relaties vervangen tussen de bewoner en zijn familie, het personeel of andere relaties
4. Toegang hebben tot persoonlijke dossiers over de bewoner of zijn verzorging of betrokken raken bij de financiële zaken van de bewoner
5. Verpleegkundige of persoonlijke verzorging aan de bewoner verlenen
6. Mij bemoeien met of op enige wijze betrokken zijn bij de dagelijkse leiding van het bejaardenhuis
7. Verpleegkundig personeel vervangen, of personeel dat activiteiten of therapie geeft
8. Andere bewoners bezoeken zonder de goedkeuring van de Coördinator van het Bezoekprogramma voor Bejaarden.

Getekend _____

(Bejaardenbezoeker)

(Gemachtigde ambtenaar namens de sponsor-organisatie)

Datum _____

Getuige _____