



**DE HOGESCHOOL
MET HET NETWERK**

Het nemen van een bad als dienstverlening van het lokaal dienstencentrum, “ 't Klavertje”.

**Afstudeerproject voorgedragen door:
Zoë Legros**

*Promotor : Katrien Lannoy
Inhoudsdeskundige: Mady Borgers
Ervaringsexpert : Madeleine Neven*

**Academiejaar 2014-2015
Bachelor na Bachelor Interdisciplinaire Ouderenzorg**



Inhoudsopgave

Woord vooraf.....	5
Inleiding.....	6
1. Achtergrondinformatie.....	6
2. Probleemstelling.....	6
2.1. Situering.....	6
2.2. De doelstelling.....	6
2.3. Initiatieffase.....	7
2.4. Beperkingen/grenzen van het innovatieproject.....	7
2.5. Vooruitblik.....	7
Deel I : Literatuurstudie.....	8
1. Methodologie.....	8
2. Inleiding.....	8
3. Theoretische achtergrond.....	9
3.1. Het woonzorgdecreet.....	9
3.1.1. Voorwaarden voor de werking.....	10
3.1.2. Voorwaarden voor de infrastructuur.....	12
3.1.3. Voorwaarden voor omkadering.....	12
4. Lokaal dienstencentrum.....	13
4.1. De visie van een lokaal dienstencentrum volgens de website Netwerk Thuiszorg.....	13
4.2. Wat is een lokaal dienstencentrum?.....	13
4.3. Regionale ondersteuningspunten lokale dienstencentra.....	15
4.3.1. Ervaringsuitwisseling.....	15
4.3.2. Werkgroep Kwaliteit lokale dienstencentra.....	15
5. Werking lokaal dienstencentrum 't Klavertje.....	15
5.1. Missie en visie.....	16
5.1.1. Missie.....	16
5.1.2. Visie.....	16
6. Het LDC heeft een aantal verplichte voorwaarden.....	17
6.1. Voorwaarden voor de werking.....	17
6.2. De Voorwaarden voor de omkadering.....	19
6.3. De voorwaarden voor de infrastructuur.....	19
7. Vrijwilligersbeleid.....	20
8. Waarom is goede hygiënische zorg zo belangrijk?.....	21
9. Besluit.....	23
Deel II : Praktijk gedeelte.....	23
1. Inleiding.....	23
2. Tijdlijn innovatieproject.....	24
3. Stappen.....	25
3.1. De dienstverlening het nemen/geven van een bad.....	25
3.1.1. Waarom wil 't Klavertje deze dienstverlening aanbieden?.....	25
3.1.2. Vervoer/verplaatsingen.....	26
3.1.3. Betaling dienst.....	26
3.1.4. Afspraken in het woonzorgcentrum.....	26
3.1.5. Afspraken met gebruikers.....	27
3.1.6. Verzekering.....	27
3.1.7. Samenwerkingen.....	28
3.2. Gesprekken.....	28
3.2.2. Gesprek met toekomstige vrijwilliger, die de dienstverlening zal aanbieden.....	30
3.2.3. Gesprek met mv. Neven (bewoonster van een assistentiewoning).....	30
3.3. Casussen.....	31
3.3.1. Casus 1.....	31
3.3.2. Casus 2.....	31
3.3.3. Casus 3.....	32

3.3.4. Casus 4.....	32
4. Bekendmaking van de opstart van de dienstverlening 'het nemen van een bad'	32
5. Goedkeuring opstart nieuwe dienstverlening	33
5.1. Stand van zaken.....	33
6. Procedure/draaiboek.....	34
6.1. Dienstverlening het nemen van een bad, binnen WZC 't Meerlehof.....	34
Reflectie.....	36
Besluit	37
Bibliografie.....	38
Bijlagen	39

Woord vooraf

Tijdens dit schooljaar heb ik aan een innovatieproject gewerkt voor het lokaal dienstencentrum 't Klavertje te Lummen. Het innovatieproject heeft tot doel een nieuwe dienstverlening op te starten, namelijk 'het nemen van een bad'.

Normaal gezien zou ik aan een ander innovatieproject gewerkt hebben, namelijk een project bij de organisatie waar ik tot januari 2015 werkzaam was. Aangezien ik besloten had mijn ontslag te geven bij deze organisatie, mocht ik van mv. Wallyn en mv. Lannoy nog overschakelen tot een ander onderwerp. Ik heb toen meteen contact opgenomen met mv. Borgers, de centrumleider van het lokaal dienstencentrum 't Klavertje, waar ik stage zou lopen, met de vraag of zij een innovatieproject had waar ik dit schooljaar aan zou kunnen werken. Mv. Borgers was zeer enthousiast en ging vrijwel meteen akkoord met mijn voorstel.

Voor dit innovatieproject heb ik nauw samengewerkt met mv. Borgers, de centrumleider van lokaal dienstencentrum 't Klavertje. Ik zou haar dan ook hartelijk willen bedanken voor de kans die ze aan mij gegeven heeft en voor de begeleiding die ik van haar gekregen heb tijdens dit innovatieproject. Ook wil ik haar erg bedanken voor het vertrouwen dat ze in mij gesteld heeft. Verder zou ik mv. Lannoy erg willen bedanken voor al haar hulp en begeleiding die ze geboden heeft, en het vertrouwen dat zij in mij gesteld heeft. Ook wil ik haar en mv. Wallyn erg bedanken om mij de mogelijkheid te geven om van onderwerp te veranderen voor het innovatieproject. Verder zou ik graag alle mensen willen bedanken die meegewerkt hebben aan dit innovatieproject, nl. de mensen die hun verhaal gedaan hebben en de mensen die nauw betrokken geweest zijn.

Tot slot wens ik jullie veel leesplezier.

Hasselt, 27 april 2015

Inleiding

1. Achtergrondinformatie

Voor de bachelor na bachelor interdisciplinaire ouderenzorg kregen de studenten de opdracht om een innovatieproject uit te werken binnen de organisatie waar de student werkzaam is. Het innovatieproject dient een verandering, verbetering te brengen binnen de organisatie. Aangezien ik eind 2014 besloten heb mijn ontslag te geven bij de organisatie waar ik op dat moment werkzaam was, heb ik de mogelijkheid gekregen om een innovatieproject uit te werken binnen lokaal dienstencentrum 't Klavertje te Lummen.

Het uiteindelijke doel van dit innovatieproject is de opstart van een nieuwe dienstverlening binnen lokaal dienstencentrum 't Klavertje. Gebruikers van het lokaal dienstencentrum en enkele bewoners van de assistentiewoningen, zijn een aantal keer met de vraag gekomen of er een mogelijkheid is dat zij, vanuit het lokaal dienstencentrum, een bad onder begeleiding kunnen nemen. Deze vraag komt tot stand omdat mensen met een beginnende zorgbehoevendheid of reeds een zwaardere zorgbehoevendheid niet meer in de mogelijkheid zijn om thuis zelfstandig een bad te nemen. Vandaar dat het lokaal dienstencentrum 't Klavertje deze dienstverlening wenst aan te bieden. Ze willen mensen de mogelijkheid geven om langer, zelfstandig, thuis te kunnen blijven wonen. De wet voorziet dat een lokaal dienstencentrum hulp biedt bij activiteiten van het dagelijks leven, inzonderheid hygiënische zorg. Het nemen van een bad valt hieronder.

De uiteindelijke doelstelling van dit innovatieproject is dat er een procedure voor de dienstverlening 'het nemen van een bad' opgesteld wordt, waardoor de dienstverlening effectief van start kan gaan.

2. Probleemstelling

Voor dit innovatieproject werd volgende probleemstelling opgesteld.

Het nemen van een bad door een gebruiker, als dienstverlening van lokaal dienstencentrum "'t Klavertje", binnen woonzorgcentrum (WZC) 't Meerlehof te Lummen.

Het lokaal dienstencentrum richt zich naar alle inwoners van Lummen. Men heeft bijzondere aandacht voor personen met een beginnende zorgsituatie.

2.1. Situering

Volgens het woonzorgdecreet van 13 maart 2009 is een lokaal dienstencentrum verplicht om twee vormen van hygiënische dienstverlening aan zijn gebruikers aan te bieden.

Enkele gebruikers van het lokaal dienstencentrum kwamen reeds naar de centrumleider met volgende vraag: "Bestaat er een mogelijkheid dat het lokaal dienstencentrum een dienstverlening aanbiedt, waarbij mensen een bad kunnen komen nemen en hierbij begeleid worden en hulp krijgen." Bewoners van de assistentiewoningen zijn met dezelfde vraag naar de centrumleider van het lokaal dienstencentrum gekomen.

2.2. De doelstelling

De doelstelling van dit project is om een procedure uit te werken zodat deze dienstverlening opgestart kan worden. De dienstverlening zal aangeboden worden binnen WZC 't Meerlehof.

2.3. Initiatieffase

Door de toenemende vraag van ouderen binnen het lokaal dienstencentrum wordt het project 'het nemen van een bad', als dienstverlening van het lokaal dienstencentrum uitgewerkt. Het uiteindelijke doel is de opstart van deze dienstverlening. Indien men erkent wil zijn als lokaal dienstencentrum en deze erkenning wenst te behouden, is dit een vorm van dienstverlening die men dient aan te bieden. Volgens het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid dient deze vorm van dienstverlening aangeboden te worden zodat mensen in de mogelijkheid zijn om zo lang mogelijk zelfstandig in hun eigen huis te blijven wonen. (Agentschap zorg en gezondheid, 2014; Verenigingen voor lokale dienstencentra, 1998)

Tot het innovatieproject behoren de mensen die graag gebruik wensen te maken van deze dienstverlening. Dit kunnen personen met een beginnende of een zwaardere zorgbehoefte zijn, die niet meer in de mogelijkheid zijn om in hun eigen omgeving in bad te gaan.

Om dit innovatieproject tot stand te brengen zullen er verschillende partners bij betrokken worden. Zo is er de centrumleider van het lokaal dienstencentrum, mv. Borgers, de hoofdverpleegkundige van het WZC, de thuiszorgdiensten, ikzelf (maatschappelijk werker), mijn promotor mv. Lannoy (ergotherapeut), de gebruikers van het lokaal dienstencentrum en de bewoners van de serviceflats.

Het idee van dit innovatieproject is vanuit twee invalshoeken ontstaan. Enerzijds dient het lokaal dienstencentrum volgens de wet hulp bij activiteiten van het dagelijks leven aan te bieden, inzonderheid hygiënische zorgen. Om aan deze erkenningsvoorwaarden te voldoen, moeten er twee vormen van hygiënische hulpverlening aangeboden worden. Anderzijds ontstond het idee, nadat er door enkele ouderen de vraag gesteld werd of het lokaal dienstencentrum een dienstverlening kan aanbieden aan gebruikers, waardoor zij onder begeleiding in bad kunnen gaan.

Tot op heden werd deze dienstverlening nog niet aangeboden door het lokaal dienstencentrum 't Klavertje. Er werd door de centrumleider wel reeds contact opgenomen met mogelijke partners van deze dienstverlening onder andere met thuiszorgdiensten en met de hoofdverpleegkundige van WZC 't Meerlehof. Het gewenste resultaat is dat men in de toekomst aan de hand van een procedure deze vorm van dienstverlening binnen het lokaal dienstencentrum kan aanbieden.

2.4. Beperkingen/grenzen van het innovatieproject

Er zijn een aantal beperkingen verbonden aan dit innovatieproject.

Het lokaal dienstencentrum 't Klavertje is verbonden aan het OCMW van Lummen. Wanneer het lokaal dienstencentrum een nieuwe activiteit of dienstverlening wenst op te starten, dient er door het Bijzonder Comité Woonzorgcampus toestemming gegeven te worden. Verder is het lokaal dienstencentrum niet rechtstreeks verbonden aan een WZC of dagverzorgingscentrum (DVC). Gebruikers die van deze nieuwe dienstverlening gebruik wensen te maken, zullen de verplaatsing moeten maken naar WZC 't Meerlehof. Hiervoor dient men niet eerst naar het lokaal dienstencentrum 't Klavertje te komen. De betaling van de dienstverlening zal hierdoor vooraf in orde gebracht moeten worden. Deze betaling moet in het lokaal dienstencentrum gebeuren.

2.5. Vooruitblik

Dit innovatieproject zal starten met een theoretisch gedeelte, waarbij er zowel een beeld geschetst zal worden van de wetgeving, als de werking van een lokaal dienstencentrum. Verder zal er een toelichting gegeven worden van het vrijwilligersbeleid, aangezien de vrijwilligers een belangrijke en

onmisbare schakel zijn binnen een lokaal dienstencentrum. Tot slot betreft het laatste theoretische deel het belang van hygiënische zorg voor ouderen.

In het tweede deel van dit innovatieproject, zal de theorie aan de praktijk gekoppeld worden. In dit deel wordt er gestart met een weergave van hoe het innovatieproject aangepakt werd. Er zijn een aantal gesprekken geweest met de hoofdverpleegkundige van WZC 't Meerlehof en met toekomstige vrijwilligers. Er zal een toelichting gedaan worden van een gesprek met een dame die in een assistentiewoning te Lummen woont. Deze dame helpt mee bij het organiseren van de boodschappendienst en neemt deel aan verschillende vergaderingen rond de assistentiewoningen. Verder zullen een aantal casussen weergegeven worden van gebruikers van het lokaal dienstencentrum 't Klavertje. Deze casussen werden opgemaakt aan de hand van informatie die verkregen werd van gebruikers van lokaal dienstencentrum 't Klavertje. Het betreft informatie rond de hygiënische verzorging in de thuisomgeving van de gebruikers. Van alle personen waar een gesprek mee gevoerd geweest is, werd de toestemming verkregen om hun naam of de informatie die gegeven werd te gebruiken in dit innovatieproject (bijlage 1). Verder zal er uitleg gegeven worden van hoe de nieuwe dienstverlening zal gebeuren en welke belangrijke afspraken hieromtrent gemaakt zijn.

Tot slot is het de bedoeling dat er een procedure opgesteld wordt, dit is een gebruiksaanwijzing voor de nieuwe dienstverlening.

Deel I : Literatuurstudie

1. Methodologie

Voor dit innovatieproject werd er voor de weergave van de wetgeving van een lokaal dienstencentrum voornamelijk gebruik gemaakt van het woonzorgdecreet van 13 maart 2009. Daarnaast werd er voor de weergave van de werking en de regelgeving van lokaal dienstencentrum 't Klavertje, gebruik gemaakt van informatie die in het lokaal dienstencentrum beschikbaar was. Zo werd er gebruik gemaakt van het jaarverslag van 2012 en de kwaliteitsplanning van 2013 en het jaarverslag van 2014 en de kwaliteitsplanning van 2015. Daarnaast is er de website van Netwerk Thuiszorg. Deze werd geraadpleegd voor het innovatieproject. Dit is een website waarvoor een login vereist is. Deze login werd verkregen via mv. Borgers. Het kwaliteitshandboek dat aanwezig is in het lokaal dienstencentrum werd tevens geraadpleegd voor dit innovatieproject.

Om een duidelijke weergave van de literatuurstudie te kunnen maken, ben ik naar de bibliotheek gegaan op zoek naar boeken en artikels rond lokale dienstencentra en rond hygiënische verzorging. Verder heb ik rond deze thema's opzoekingswerk verricht op het internet.

Voor de uitwerking van dit innovatieproject werd er regelmatig samen gezeten met mv. Borgers en mv. Lannoy. Tijdens deze overlegmomenten werden afspraken gemaakt en werd verduidelijking gegeven rond de uitwerking van het innovatieproject. De stand van zaken rond dit project werd besproken en de feedback die ik verkreeg van hen beide werd tijdens deze overlegmomenten overlopen.

2. Inleiding

In deze literatuurstudie zal er een weergave gemaakt worden van de werking van een lokaal dienstencentrum. Hiervoor zal via het woonzorgdecreet van 30 april 2009 een toelichting gedaan worden van de wetgeving rond een lokaal dienstencentrum. Nadien zal de missie en de visie van een lokaal dienstencentrum, volgens het Netwerk Thuiszorg, toegelicht worden.

Verder zal de werking van lokaal dienstencentrum 't Klavertje weergegeven worden. Bij deze uitwerking wordt de koppeling gemaakt met het woonzorgdecreet. Doorheen de literatuurstudie wordt er verwezen naar de opstart van de nieuwe dienstverlening 'het nemen van een bad'.

In lokaal dienstencentrum 't Klavertje heeft men een vrijwilligersbeleid. Dit beleid wordt toegelicht in deze literatuurstudie, aangezien vrijwilligers een belangrijke schakel zijn in het lokaal dienstencentrum. Om deze nieuwe dienstverlening effectief te kunnen uitvoeren zullen nieuwe vrijwilligers gezocht worden.

Tot slot wordt er toegelicht waarom hygiënische zorg zo belangrijk is. Dit zodat de opstart van de nieuwe dienstverlening verduidelijkt wordt. Waarom is het immers zo belangrijk dat mensen goede hygiënische zorgen hebben of ontvangen?

3. Theoretische achtergrond

3.1. Het woonzorgdecreet

Om te beginnen zal er een korte weergave gemaakt worden van het woonzorgdecreet van 13 maart 2009. Dit decreet regelt de aanmelding, de erkenning en de subsidiëring van voorzieningen in de georganiseerde woonzorg. Het ijvert naar de ontschotting van de thuiszorg en de residentiële ouderenzorg. De bepalingen die toegepast moeten worden binnen een lokaal dienstencentrum, en dus ook toegepast worden in lokaal dienstencentrum 't Klavertje, zullen in dit gedeelte uitgewerkt worden. (Vlaamse Overheid, 2015). Sinds 2010 vallen erkende lokale dienstencentra onder het woonzorgdecreet. Voordien behoorde de lokale dienstencentra onder het bejaardendecreet (in de jaren 80) en onder het thuiszorgdecreet (in de jaren 90).

't Klavertje heeft een erkenningsaanvraag ingediend en ontving deze op 7 maart 2012. Verder heeft men als doel de levenskwaliteit van de gebruiker te waarborgen. Dit doet men door de zelfzorg en/of de mantelzorgers te ondersteunen. Door het verlenen van gedifferentieerde en gespecialiseerde vormen van woonzorg en tot slot door het bevorderen van de samenwerking en de afstemming.

Met het woonzorgdecreet wil men de toegankelijkheid van de woonzorg waarborgen naar de cliënt/doelgroep toe. Dit doet men via erkende voorzieningen, woonzorgnetwerken en verenigingen. Men wil geen discriminatie op vlak van ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging of lidmaatschap of enig ander criterium op grond waarvan kan worden gediscrimineerd. In 't Klavertje wordt deze regel toegepast, er wordt geen onderscheid gemaakt, iedereen is welkom en iedereen wordt op dezelfde manier benaderd. Daarnaast wil men een betere afstemming en communicatie bereiken vanuit de voorzieningen naar de doelgroep toe. De doelgroep/cliënt moet zich geaccepteerd en gerespecteerd voelen. Vandaar dat men de opdrachten en de activiteiten, die georganiseerd moeten worden naar de gebruiker toe, heeft vastgelegd. Lokaal dienstencentrum 't Klavertje moet deze activiteiten en opdrachten toepassen, aangezien zij erkend zijn door het Vlaams Agentschap voor Zorg en Gezondheid. Zij voldoen echter nog niet aan alle voorwaarden. Men wil graag aan de voorwaarden rond hygiënische dienstverlening voldoen. Hiervoor zal de nieuwe dienstverlening 'het nemen van een bad', uitgewerkt worden, met als uiteindelijke doel de opstart van deze dienstverlening.

3.1.1. Voorwaarden voor de werking

De Vlaamse Regering legt, via het woonzorgdecreet, de activiteiten die jaarlijks georganiseerd moeten worden in een erkend lokaal dienstencentrum, vast. Deze activiteiten dienen georganiseerd te worden om aan de erkenningsvoorwaarden te blijven voldoen. Het centrum moet dan, al dan niet in samenwerking met een externe organisatie, volgende activiteiten aanbieden :

1. activiteiten van algemene informatieve, vormende recreatieve aard
2. hygiënische zorg
3. warme maaltijden
4. hulp bieden bij het boodschappen doen
5. buurthulp aanbieden
6. initiatieven nemen of ondersteunen die de mobiliteit van de gebruikers tot stand brengen of verhogen

Deze zes activiteiten, die hierboven worden opgesomd, houden het volgende in :

- Activiteiten van algemeen informatieve aard zijn activiteiten die erop gericht zijn om aan een groep gebruikers informatie over te dragen. Hierbij gaat het om onderwerpen die relevant zijn voor het behoud of voor de verhoging van de zelfstandigheid en de emancipatie van de gebruiker. Of het betreft informatie die bijdraagt tot de integratie van de gebruiker in de lokale leefgemeenschap. Jaarlijks dienen er minstens 10 van deze activiteiten georganiseerd te worden. Minstens 7 van deze activiteiten moeten in het lokaal dienstencentrum zelf doorgaan. Voor de locatie van de overige activiteiten, wordt er in samenspraak met de partner waarmee men samenwerkt, beslist waar deze activiteiten zullen plaatsvinden. Wanneer men bij het organiseren van een activiteit samenwerkt met een andere thuiszorgvoorziening, worden er maximaal drie activiteiten in aanmerking genomen bij de berekening van het minimaal aantal te verrichten activiteiten. Men dient algemene informatie op minsten drie andere manier aan de bewoners van de leefgemeenschap aan te bieden.
- Activiteiten van recreatieve aard, zijn activiteiten die gericht zijn naar individuele gebruikers of een groep gebruikers. Men richt zich hierbij op ontmoeting, ontspanning en zinvolle tijdsbesteding, dit om het sociaal netwerk te versterken. Op elk moment en vrijblijvend worden activiteiten van recreatieve aard aangeboden binnen het lokaal dienstencentrum. Jaarlijks dient men minstens 75 activiteiten van recreatieve aard te organiseren, deze moeten verspreid worden over vijf verschillende soorten activiteiten. Minstens 50 activiteiten dienen door te gaan in het lokaal dienstencentrum. De overige locaties worden in samenspraak met de partner waarmee men samenwerkt bepaald. Wanneer deze activiteit samen met een erkende thuiszorgvoorziening georganiseerd wordt, zijn er maximaal 25 activiteiten die in aanmerking komen bij de berekening van het minimaal aantal te verrichten activiteiten.
- Activiteiten van algemeen vormende aard, zijn activiteiten die gericht zijn op de persoonlijke ontwikkeling van de gebruiker en de verrijking op het vlak van kennis of vaardigheden van de gebruikers. Jaarlijks biedt het lokaal dienstencentrum 100 groepsactiviteiten aan van algemeen vormende aard. Deze activiteiten moeten over vijf verschillende onderwerpen

gaan. 65 van deze activiteiten vinden in het lokaal dienstencentrum plaats. De overige activiteiten zullen aangeboden worden op een andere locatie. Deze locatie wordt bepaald in overleg met de partner waarmee men samenwerkt. Wanneer men samenwerkt met erkende thuiszorgdiensten, worden voor beide thuiszorgdiensten maximaal 35 van deze activiteiten in aanmerking genomen bij de berekening van minimale aantal te verrichten activiteiten.

- Het centrum biedt hulp bij activiteiten van het dagelijks leven, inzonderheid hygiënische zorg. Deze dienstverlening moet aangeboden worden onder minstens twee vormen, zoals onder meer pedicure en manicure, gelaats- en haarverzorging, hulp bij het nemen van een bad of een douche en wassalon, gezondheidsconsulent en dieetadvies. De professionele zorgverlener die de activiteiten omtrent hygiënische zorg aanbiedt, dient over de vereiste kwalificaties te beschikken. Bij voorkeur worden deze activiteiten aangeboden in een aangepaste ruimte binnen het lokaal dienstencentrum of in de lokalen van de partner met wie men daarvoor samenwerkt. Dit eindwerk zal gaan over de opstart van een nieuwe dienstverlening omtrent hygiënische zorg, nl. het nemen van een bad. Dit is een dienstverlening die een gebruiker hulp biedt bij activiteiten van het dagelijks leven.
- Warme maaltijden worden aangeboden binnen het lokaal dienstencentrum. Deze maaltijden worden bij voorkeur aangeboden in een aangepaste ruimte binnen het centrum of binnen de lokalen van de partner met wie men daarvoor samenwerkt. Daarnaast kan maaltijdlevering aan huis aangeboden worden. Daarvoor dient het centrum zich te richten naar de maatschappelijk zwakkere bewoners van de lokale buurt. Door het centrum wordt er hulp geboden aan gebruikers die over onvoldoende mogelijkheden tot zelfzorg beschikken. Zo biedt een lokaal dienstencentrum bijvoorbeeld hulp bij het doen van boodschappen.
- Buurthulp houdt het volgende in: organiseren, begeleiden en volgen van activiteiten en initiatieven die het sociale netwerk, de communicatie en het veiligheidsgevoel van de gebruiker versterken.
- Mobiliteit houdt in dat gebruikers opgehaald kunnen worden om naar het lokaal dienstencentrum te komen. Gebruikers kunnen via een organisatie vervoer regelen, om naar de dokter, of naar vriendinnen te gaan. Deze organisatie, Anders Mobiel Limburg, haalt de mensen op en brengt hun naar hun locatie.
- Partner : een thuiszorgvoorziening, ouderenvoorziening, vereniging of andere organisatie met wie een afspraak gemaakt wordt of een overeenkomst gesloten wordt voor de organisatie van een activiteit.
- Samenwerkingsinitiatief eerstelijnsgezondheidszorg, afgekort SEL : het lokaal dienstencentrum gaat samenwerkingen aan met andere organisaties. Dikwijls zijn zij het eerste aanspreekpunt voor cliënten, en verwijst het lokaal dienstencentrum hen verder naar de gepaste organisatie.

Tot slot streeft het centrum naar een eigentijds, op maatschappelijke behoeften gebaseerd aanbod vanuit een niet-discriminerende houding (Verenigingen voor lokale dienstencentra, 1998).

Dit eindwerk zal zich toespitsen op de activiteit hygiënische zorg, namelijk 'het nemen van een bad'. Deze dienstverlening werd nog niet volledig op punt gezet in het lokaal dienstencentrum.

3.1.2. Voorwaarden voor de infrastructuur

Volgens het woonzorgdecreet van 30 april 2009 dient een erkend lokaal dienstencentrum aan volgende voorwaarden rond infrastructuur te voldoen.

- Het centrum beschikt over duidelijk herkenbare en aaneensluitende lokalen.
- Voor de organisatie van activiteiten beschikt het centrum over een aangepaste en voldoende grote ontmoetingsruimte met minimaal 50 zitplaatsen.
- Het centrum heeft een aparte gespreksruimte beschikbaar, waar de privacy van de gebruikers gegarandeerd wordt.
- Er dient, naast de ontmoetingsruimte, minstens één aparte ruimte te zijn waar activiteiten in doorgaan. De ruimte kan voor groepen van minstens 20 personen comfortabel gebruikt worden.
- Het centrum dient toegankelijk te zijn voor rolstoelgebruikers. De rolstoelgebruikers moeten zelfstandig het gebouw, de lokalen en de sanitaire ruimten kunnen betreden.
- Het centrum voorziet in de nodige accommodatie en hulpmiddelen, en zorgt voor een passend onderhoud ervan. De accommodatie en de hulpmiddelen zijn aangepast aan zijn gebruikers, opdrachten en medewerkers (Vlaamse Overheid, 2015).

3.1.3. Voorwaarden voor omkadering

Voor het ontvangen van een erkenning en volgens het woonzorgdecreet, dient een lokaal dienstencentrum aan een aantal voorwaarden omtrent de omkadering te voldoen. Voor de nieuwe dienstverlening zullen een aantal van deze voorwaarden vervuld moeten worden. Er zal deskundig personeel ingeschakeld worden voor het verlenen van de dienstverlening. Zo is het lokaal dienstencentrum op zoek naar gepensioneerde verpleegkundigen of zorgkundigen die de dienstverlening kunnen en willen uitvoeren.

Verder moet het lokaal dienstencentrum over een 0,5 equivalent centrumleider te beschikken. Deze dient in het bezit te zijn van een master of bachelordiploma. De centrumleider moet 20 uren bijscholing volgen, gespreid over een periode van twee jaar. De opleidingen moeten over, voor het centrum relevante onderwerpen, gaan. Om de vooropgestelde doelstellingen te realiseren moet het dienstencentrum voldoende en deskundige medewerkers inzetten. Het dienstencentrum bewaakt op een systematische manier de deskundigheid en het functioneren van het personeel en de medewerkers. Het lokaal dienstencentrum stimuleert en onderhoudt de inschakeling van vrijwilligers in zijn werking (zie punt 7).

Tot slot blijkt uit deze weergave van het woonzorgdecreet dat, wanneer men erkend wenst te worden door het Vlaams Agentschap voor Zorg en Gezondheid en subsidies wenst te ontvangen,

een lokaal dienstencentrum aan een aantal voorwaarden dient te voldoen. Deze voorwaarden zijn vastgelegd in het woonzorgdecreet van 30 april 2009. Zo legt het voorwaarden op voor de werking, de omkadering en de infrastructuur van een lokaal dienstencentrum. Jaarlijks dient het lokaal dienstencentrum een jaarverslag op te stellen, met een weergave van alle activiteiten die georganiseerd werden het afgelopen jaar.

Verder blijkt dat het lokaal dienstencentrum een voorwaarde heeft waar men nog niet aan voldaan heeft. Met dit innovatieproject wil men de tweede vorm van hygiënische dienstverlening opstarten. Momenteel wordt er reeds één keer per maand een gezondheidsmoment georganiseerd in het lokaal dienstencentrum.

4. Lokaal dienstencentrum

Het netwerk voor thuiszorg van de Vlaamse Vereniging voor Steden en Gemeenten (VVSG) heeft een website ontwikkeld voor de medewerkers van de openbare lokale dienstencentra. Op de website kan men informatie vinden over de regelgeving, vormingen van het Netwerk Thuiszorg, veel gestelde vragen, goede praktijken en werkinstrumenten. Via de link “centrumpraat” kan men vragen stellen aan collega-centrumleiders. Er kan bovendien meer informatie gevonden worden over de regionale ondersteuningspunten die in elke provincie worden opgestart, deze worden verder in het innovatieproject uitgewerkt.

4.1. De visie van een lokaal dienstencentrum volgens de website Netwerk Thuiszorg

De visie van het lokaal dienstencentrum is volgens de VVSG de volgende: “ Het lokaal dienstencentrum is de thuiszorgvoorziening voor elk lokaal bestuur die wil investeren in laagdrempelige thuiszorg met het oog op preventieve hulp- en zorgverlening, activeren en participatie van de burger”. Via de activiteiten en de dienstverleningen die aangeboden worden, wil men mensen in de mogelijkheid laten om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te wonen (Vereniging van Vlaamse steden en gemeenten, 2015). Zoals reeds eerder aangehaald werd, kan een lokaal dienstencentrum erkend worden door het Vlaams Agentschap voor Zorg en Gezondheid. Dit is echter geen verplichting.

Wanneer men een lokaal dienstencentrum zonder erkenning wil opstarten, moet dit vooraf gemeld worden. De erkende organisaties kunnen voor bepaalde diensten subsidiëring ontvangen (Agentschap zorg en gezondheid, 2014), (Vlaams Parlement, 2009).

4.2. Wat is een lokaal dienstencentrum?

Historiek

In de jaren 70 van vorige eeuw werden, op initiatief van de Commissie voor Openbare Onderstand, de lokale dienstencentra opgericht. De pioniers waren de steden Brugge, Gent en Mechelen. Intussen zijn er in de openbare sector meer dan 200 lokale dienstencentra (Krols, 2013). Een lokaal dienstencentrum is een voorziening met een ruim aanbod aan activiteiten en diensten. Deze worden aangeboden ten behoeve van de inwoners van een wijk of een gemeente. Het biedt ouderen en specifieke doelgroepen dienst-, hulp- en zorgverlening aan, zij bemiddelt en verwijst, indien nodig, door. Deze activiteiten en diensten werden bepaald aan de hand van een behoefteonderzoek. Beetje bij beetje groeide het concept van het lokaal dienstencentrum (Verenigingen voor lokale dienstencentra, 1998).

Wat was de rol van het eerste lokaal dienstencentrum?

Wanneer deze lokale dienstencentra opgestart waren, diende de centrumleiders zelf een invulling te geven aan hun opdracht. Preventieve functie speelde een zeer belangrijke rol. Men wilde ouderen actief houden zodat ze zo lang mogelijk zelfstandig konden blijven wonen. Al snel kwam er het competentiedenken bij: men wil ervoor zorgen dat ouderen kunnen realiseren wat ze in zich hebben en dat ze een plek krijgen in de samenleving. Een lokaal dienstencentrum werkt zowel vraag- als aanbodgestuurd. Soms wordt er door een lokaal dienstencentrum een voorzet gegeven, zodat mensen mee zijn met wat er in de samenleving actueel is. Voor de opstart van dit innovatieproject is men gestart vanuit een vraag die van een bewoner van de assistentiewoning te Lummen kwam en omdat de wet een vorm van hygiënische dienstverlening verplicht, dit houdt het vraag- en aanbodgestuurd werken in. Volgens Frank Vervaeke, een ergotherapeut, die in 1982 mee aan de opstart stond van een lokaal dienstencentrum te Gent, zijn er vijf pijlers binnen een lokaal dienstencentrum. Deze vijf pijlers worden onder het punt "heden" benoemd en uitgewerkt. Daarnaast zijn er volgens mv. Raeymaekers, ergotherapeut die mee aan de opstart van een lokaal dienstencentrum te Brugge stond in 1977, accenten die elk lokaal dienstencentrum legt zoals: de buurtgerichte werking, de aandacht voor diversiteit en voor kansarmoede (Vereniging van Vlaamse steden en gemeenten, 2015).

Heden

De lokale dienstencentra bestaan sinds 2013 veertig jaar. Na al deze jaren zijn de lokale dienstencentra uitgegroeid tot een draaischijf in de buurt. De lokale dienstencentra zijn er op gericht om buurtbewoners, meer specifiek ouderen vanuit de buurt, ondersteuning te bieden, dit door het aanbod aan activiteiten en dienstverleningen (Vereniging van Vlaamse steden en gemeenten, 2015).

Dankzij de inzet van actieve ouderen wordt er door een lokaal dienstencentrum aan de leefbaarheid van de omgeving gewerkt, dit door het stimuleren van sociale netwerken. Een lokaal dienstencentrum hebben de volgende troeven, deze zijn gebaseerd op een nota van de Vereniging van Vlaamse Dienstencentra (Verenigingen voor lokale dienstencentra, 1998):

- Een lokaal dienstencentrum is verankerd in de buurt en er zijn tentakels naar het buurtleven, naar andere organisaties en naar personen. Buurtbewoners zijn in de mogelijkheid om het lokaal dienstencentrum in en uit te wandelen. Er wordt naar een lage drempel gestreefd. Er is een ruime toegankelijkheid tot het gebouw, men heeft ruime openingsuren en er zijn geen zware procedures die gevolgd moeten worden.
- Er is een grote diversiteit aan publiek binnen een lokaal dienstencentrum. Er wordt naar een inspraak op alle vlakken geparticipeerd. Aangezien er een direct contact is tussen participant en het personeel, kan er sterk vraaggestuurd gewerkt worden.
- Als dienstencentrum is men niet gekoppeld aan een filosofische overtuiging, waardoor er aan de gebruiker een garantie geboden kan worden, dat alle ideologieën gerespecteerd worden. Een lokaal dienstencentrum kan hierdoor bruggen slaan naar andere organisaties toe. Het dienstencentrum kan gemakkelijk andere voorzieningen aanspreken en een samenwerking bewerkstelligen over de zuilen heen.
- Mensen worden vanuit het lokaal dienstencentrum in veel gevallen benaderd vanuit hun 'totaal mens zijn'. Men vermijdt het fragmentarisch werken doordat er een koppeling gemaakt wordt met ontwikkeling, vorming en zorg. Een lokaal dienstencentrum is misschien wel één van de weinige instrumenten waar dit werkelijk gerealiseerd wordt. Er wordt ruimte gecreëerd om soepel in te spelen op wat zich aandient. Deze flexibiliteit kan in een projectmatige aanpak resulteren, waarbij niet enkel de totale persoon van de gebruiker maar ook de buurt en zijn omgeving betrokken wordt. Een lokaal dienstencentrum getuigt dikwijls van een grote creativiteit.
- De rode draad doorheen de werking van een lokaal dienstencentrum is de preventie. Men werkt naar een competentie- en ontwikkelingsmodel. Men streeft met deze werking naar naadloze zorg. Vertrekkend vanuit welzijn komt men tot zorg. Het dienstencentrum is een

voorziening die de gebruikers mee kan begeleiden tot het einde, dit kan gaan van het opvullen van vrije tijd tot contacten met palliatieve zorg. Een lokaal dienstencentrum streeft ernaar om een soort continue te zijn in het evolueren van de gebruiker.

- Een lokaal dienstencentrum is een ideaal kanaal voor vrijwilligerswerk. Door de variatie aan activiteiten, kan men een variatie aan vrijwilligerswerk bieden. Vrijwilligerswerk kan binnen een lokaal dienstencentrum fungeren als draaischijf waarbij vraag en aanbod mekaar vinden.
- Tot slot zitten achter alle realisaties van een lokaal dienstencentrum doelstellingen die verder gaan dan het bezighouden of zorgen voor. Één van de uitdagingen van een lokaal dienstencentrum is de onderliggende doelstelling uit een activiteit te halen.
(Verenigingen voor lokale dienstencentra, 1998)

4.3. Regionale ondersteuningspunten lokale dienstencentra

In elke provincie zijn ondersteuningspunten voor lokale dienstencentra voorzien. Deze ondersteuningspunten bestaan uit twee delen, namelijk ervaringsuitwisseling en de werkgroep kwaliteit (Netwerk Thuiszorg, 2015).

4.3.1. Ervaringsuitwisseling

Tijdens de ondersteuningspunten worden wijzigingen in de regelgeving en de actualiteit die van belang zijn voor lokale dienstencentra besproken en de deelnemers krijgen de kans om thema's, good practices, vragen en knelpunten te bevragen bij de collega-centrumleiders. De informatie- en praktijkuitwisseling, behandeling van concrete vragen wordt door de deelnemers zelf aangereikt. (Netwerk Thuiszorg, 2015).

4.3.2. Werkgroep Kwaliteit lokale dienstencentra

De werkgroep kwaliteit vindt aansluitend of voorafgaand op het ondersteuningspunt ervaringsuitwisseling plaats. Men krijgt er ondersteuning in de opmaak van de zelfevaluatie, het kwaliteitshandboek en de kwaliteitsplanning of andere thema's die gerelateerd zijn aan kwaliteitsmanagement.

Deze ondersteuningspunten kunnen van belang zijn voor de opstart van de dienstverlening 'het nemen van een bad'. Men kan via de ervaringsuitwisseling navraag doen, hoe andere lokale dienstencentra de opstart van deze dienstverlening aangepakt en uitgewerkt hebben (Netwerk Thuiszorg, 2015). Mv. Borgers had reeds contact opgenomen met enkele lokale dienstencentra die deze dienstverlening reeds aanbieden. Dit heeft ze gedaan om te bekijken hoe de andere lokale dienstencentra het aanbieden van deze dienstverlening aangepakt hebben.

Via de werkgroep kwaliteit kan men een zelfevaluatie maken omtrent de nieuwe dienstverlening. Men kan de procedure rond de nieuwe dienstverlening, die in het kwaliteitshandboek van het lokaal dienstencentrum opgenomen zal worden, samen bespreken.

5. Werking lokaal dienstencentrum 't Klavertje

In dit onderdeel zal er een weergave gedaan worden van hoe 't Klavertje, de voorwaarden omtrent de werking, de omkadering en de infrastructuur zoals uitgewerkt in het woonzorgdecreet van 13 maart 2009, toepast in hun werking. Vooraleer aan deze weergave gestart wordt, zal er een weergave gemaakt worden van de missie en de visie van 't klavertje.

5.1. Missie en visie

Het centrum dient zijn missie en visie te formuleren. Deze dient vertaald te worden in duidelijke doelstellingen conform de vastgestelde en te verwachten behoeften. De doelstellingen worden vertaald naar de concrete werking. Een lokaal dienstencentrum heeft een preventieve functie naar personen met een beginnende zorgbehoefendheid toe en dit zowel fysisch, psychisch als sociaal. Om deze preventieve functie te verduidelijken wordt er naar de missie en visie van het lokaal dienstencentrum verwezen. Onderstaand zal de missie en de visie van 't Klavertje weergegeven worden (Centrumleider, 2013).

5.1.1. Missie

Het doel van het lokaal dienstencentrum, 't Klavertje, is om gebruikers zo lang mogelijk in hun vertrouwde omgeving te laten verblijven. Men wil de zelfredzaamheid en het sociale netwerk van personen versterken. Voor alle inwoners van Lummen is het een open en toegankelijke plaats ongeacht hun achtergrond, leeftijd, interesses en mogelijkheden. Er wordt bijzondere aandacht besteed aan personen met een beginnende zorgsituatie. Er wordt vraag- en aanbodgestuurd te werk gegaan. Het lokaal dienstencentrum besteedt aandacht aan samenwerking en overleg met andere lokale en regionale voorzieningen. Het dagelijks streefdoel is werken aan kwaliteit (Centrumleider, 2013).

5.1.2. Visie

Het lokaal dienstencentrum 't Klavertje is een ontmoetingsplaats waar iedereen welkom is. Er wordt naar een hoge toegankelijkheid gestreefd door ruime openingsuren, een ruim aanbod aan activiteiten en een permanent aanspreekpunt. Voor vragen omtrent thuiszorg kan men eveneens terecht in het lokaal dienstencentrum. Men tracht op iedere vraag een antwoord te bieden, dit door een eigen aanbod of via doorverwijzing naar een andere dienst, waar men al dan niet mee samenwerkt.

In 't Klavertje staat de gebruiker centraal. Daarom is een integrale benadering belangrijk. Dit gebeurt door in te spelen op de noden van de bewoners van de gemeente, onder andere de nood aan sociaal contact, zorg, vorming, informatie, zinvolle tijdsbesteding. Op basis van vragen of suggesties wordt het aanbod van activiteiten en diensten ontwikkeld. Zo wordt op basis van een vraag van een bewoner van een assistentiewoning, dit innovatieproject opgestart. Mensen kwamen met de vraag of de mogelijkheid bestaat om een bad te nemen, als dienstverlening van het lokaal dienstencentrum. Soms wordt er een nieuw aanbod gelanceerd, hiervoor wordt niet gewacht op vragen die komen vanuit de omgeving. Dit om mee te zijn met tendensen van onze huidige maatschappij.

Medewerkers van het lokaal dienstencentrum proberen mensen te stimuleren om mee te participeren aan de activiteiten die aangeboden worden. Hierbij is klantvriendelijkheid en behulpzaamheid essentieel. Het lokaal dienstencentrum heeft respect voor de persoonlijke levenssfeer van de gebruiker en zijn omgeving, en behandelt dit ook met de nodige discretie. Er wordt gesteund op de inzet van vrijwilligers. Ze zijn de draaischijf binnen de werking van het lokaal dienstencentrum. Ze hebben een belangrijke signaalfunctie doordat ze heel dicht bij de gebruikers staan, zeker naar de kwetsbare groepen toe. Men hecht een groot belang aan de waardering van de vrijwilligers. De vrijwilligerswerking kadert binnen het vrijwilligersbeleid van het OCMW van Lummen.

Dagelijks wordt er aan de kwaliteit gewerkt. Tekorten en hiaten worden zeer snel aangepakt, gezien de praktische werking van het lokaal dienstencentrum. Regelmatig is de centrumleider aanwezig in het werkveld, dit is belangrijk om kwaliteitsvol te kunnen werken.

De centrumleider wenst deze missie en visie te hernieuwen en terug up-to-date te maken.

6. Het LDC heeft een aantal verplichte voorwaarden

Zoals reeds aangehaald werd, zijn er in het woonzorgdecreet een aantal voorwaarden vastgelegd waaraan een lokaal dienstencentrum zich dient te houden. In dit gedeelte zal weergegeven worden hoe het lokaal dienstencentrum 't Klavertje deze voorwaarden toepast.

6.1. Voorwaarden voor de werking

Zoals reeds eerder aangehaald werd zijn er zes soorten activiteiten die georganiseerd dienen te worden door een lokaal dienstencentrum. Het lokaal dienstencentrum kan hiervoor samenwerken met andere organisaties, zoals de thuiszorgdiensten of het WZC. Hierdoor kan de volledige zorgsituatie van de gebruiker aan bod komen.

Lokaal dienstencentrum 't Klavertje voldoet reeds aan een aantal voorwaarden omtrent het organiseren van deze activiteiten.

Zo werden in 2014, 18 activiteiten van algemeen informatieve aard, 247 activiteiten van recreatieve aard en 349 activiteiten van algemeen vormende aard georganiseerd.

In het lokaal dienstencentrum werd tot 1 augustus 2014 één keer per week de activiteit 'het nuttigen van een warme maaltijd' aangeboden. Sinds september 2014 worden er dagelijks warme maaltijden aangeboden. In 2014 werden 62 ritten gedaan met een busje, voor activiteiten van het lokaal dienstencentrum. Eénmaal per maand wordt de boodschappendienst georganiseerd. Verder wordt er sinds maart 2014 een gezondheidsmoment georganiseerd. Dit gebeurt één keer per maand. Dit betreft een activiteit van het dagelijks leven. De tweede activiteit van het dagelijks leven, is het nemen van een bad. Deze wordt nu uitgewerkt (Jaarverslag 2014).

In het jaarverslag van het jaar 2012 en 2014 wordt er een kwaliteitsplanning opgesteld voor het komende jaar. Men informeert bij de gebruikers en vrijwilligers naar de werking van het lokaal dienstencentrum en vraagt aan hen waar er nog verbeterpunten mogelijk zijn. Deze kwaliteitsplanning wordt vastgesteld in het jaarverslag en hieraan probeert men te werken in de daaropvolgende jaren. Zo vinden gebruikers bijvoorbeeld dat er te weinig informatie verdeeld wordt in het lokaal dienstencentrum. De gebruikers vinden het spijtig dat er geen aparte website is van het lokaal dienstencentrum. Men vindt dat er een nood is aan eigen accenten rond het vrijwilligersbeleid. Dit zijn zaken die de komende jaren aangepakt zullen worden door het lokaal dienstencentrum.

Mijn onderwerp zal gaan over het nemen van een bad als dienstverlening van het lokaal dienstencentrum. Dit is eveneens een knelpunt die de gebruikers aangeven. Er wordt reeds één dienstverlening rond hygiënische zorg aangeboden, nl. het gezondheidsmoment. Via dit innovatieproject wil men de tweede vorm van dienstverlening rond hygiënische zorg kunnen opstarten (OCMW Lummen, 2013).

Zoals eerder aangehaald werd dient het lokaal dienstencentrum minstens 32 uur per week geopend te zijn als opvang- en ontmoetingscentrum voor de gebruikers, met een passende spreiding over alle werkdagen. 't Klavertje heeft volgende openingsuren : maandag, woensdag en donderdag van 9.00

uur tot 12.00 uur en van 13.00 uur tot 16.00 uur. Op dinsdag en vrijdag is het geopend van 9.00 uur tot 12.00 uur en van 13.00 uur tot 17.00 uur.

Er dient een duidelijke organisatiestructuur in het lokaal dienstencentrum te zijn. Het organigram is beschikbaar in het lokaal dienstencentrum. Jaarlijks wordt er bekeken of het organigram nog actueel is. Het organigram wordt weergegeven in bijlage (bijlage 2). Deze is op dit moment nog niet up-to-date. De dienst voor onthaalouders hoort ondertussen niet meer bij het OCMW Lummen. Verder organiseert het lokaal dienstencentrum periodiek en op gestructureerde wijze overleg met medewerkers en gebruikers.

Vormen van intern overleg zijn:

1. Dienstoverleg
2. Overleg met diensthoofd thuiszorg, secretaris
3. Centrumraad
4. Vrijwilligersoverleg

Vormen van extern overleg zijn:

5. Overleg met de werkgroep vrijwilligers
6. Overleg met thuiszorgdiensten
7. Overleg woonzorgteam
8. Overleg met dienstencentrum Halen
9. Overleg volwassenonderwijs
10. Overleg dienst welzijn
11. Overleg sportdienst
12. Overleg provinciale werkgroep

Ik doe deze weergave van de overlegorganen, aangezien de nieuwe dienstverlening voorgesteld zal worden op een aantal van deze overlegmomenten. Zoals eerder aangehaald moet een lokaal dienstencentrum verplicht een centrumraad hebben. Hierin zetelen minstens negen leden, onder wie de centrumleider, een vertegenwoordiger namens de ouderenadviesraad en minstens vijf gebruikers van het lokaal dienstencentrum. Minstens vier keer per jaar komt de centrumraad samen. De opdracht van de centrumraad is om op eigen initiatief of op vraag van de centrumleider advies uit te brengen over de algemene werking van het centrum. Het gaat hier meer bepaald over alle vormen van dienstverlening die ingericht of verstrekt worden, over het activiteitenprogramma en over het jaarverslag. Zo zal tijdens de centrumraad de nieuwe dienstverlening voorgesteld worden. Door het voorstellen van de dienstverlening wil men de mening van de leden vragen. De nieuwe dienstverlening zal eveneens voorgesteld worden op het dienstoverleg.

Bij het organiseren van activiteiten werkt het lokaal dienstencentrum, indien nodig, samen en maakt het afspraken met externe relevante actoren voor de realisatie van zijn doelstellingen en opdrachten. Voor de opstart van deze nieuwe dienstverlening zal er samen gewerkt worden met WZC 't Meerlehof.. Binnen het lokaal dienstencentrum hebben de gebruikers een klachtrecht. De procedure wordt in het kwaliteitshandboek voorzien. Ook is er een suggestie- en klachtenbus ter beschikking in lokaal dienstencentrum 't Klavertje, waar mensen altijd klachten en suggesties kunnen doen. Verder wordt de inspraak van gebruikers in zijn algemene werking gegarandeerd. De kanalen die inspraak binnen het lokaal dienstencentrum mogelijk maken zijn de centrumraad, het vrijwilligersoverleg en mondelingen voorstellen. Bovendien worden er regelmatig tevredenheidsmetingen uitgevoerd. Voor de opstart van de nieuwe dienstverlening wensen wij de inspraak van gebruikers. Zo zal in het praktijkgedeelte te zien zijn dat er contacten geweest zijn met

gebruikers van het lokaal dienstencentrum en met bewoners van de assistentiewoningen. Dit omdat het belangrijk is om de mening van de toekomstige gebruikers te kennen.

De centrumleider en de animator houden afwisselend permanentie in het lokaal dienstencentrum, zij zijn het centraal aanspreekpunt. Om informatie te ontvangen omtrent de nieuwe dienstverlening, kunnen mensen altijd terecht bij de centrumleider of de animator in het lokaal dienstencentrum. Op die manier zal er geprobeerd worden het bad op maat van de gebruiker aan te bieden.

Aangezien er een nieuwe dienstverlening gestart zal worden, is het belangrijk dat deze regelmatig geëvalueerd wordt. Op dit ogenblik gebeurt de evaluatie van activiteiten en dienstverleningen regelmatig persoonlijk, maar het wordt ook via een tevredenheidsmeting gedaan. De vrijwilligers worden bij deze tevredenheidsmeting betrokken. Aan de hand van een enquête kan de tevredenheid van de gebruikers bevraagd worden. Het lokaal dienstencentrum probeert zo veel mogelijk kanalen te zoeken om mensen op de hoogte te stellen van het activiteitenaanbod en de dienstverleningen die er aangeboden worden. Op deze manier kan men verschillende mensen bereiken. Voor de opstart van de nieuwe dienstverlening zal men via verschillende kanalen mensen proberen te op de hoogte te stellen van de opstart van de nieuwe dienstverlening. In het praktijkgedeelte zal weergegeven worden hoe deze mensen bereikt en geïnformeerd zullen worden.

Het lokaal dienstencentrum heeft verschillende kanalen om informatie te verspreiden. Zo is er de algemene brochure thuiszorgdiensten "wegwijs in de thuiszorgdienst", de seniorenkrant, informatieblad, de activiteitenkalender, affiches binnen en buiten het lokaal dienstencentrum, infomomenten, de centrumraad, opendeurdagen, de website van OCMW/gemeente, e-mail verkeer, uitnodigingen op naam, flyers, publicatie in wijkkranten en plaatselijke tijdschriften en de lichtkrant.

6.2. De Voorwaarden voor de omkadering

In dit gedeelte zal er een weergave gemaakt worden van de voorwaarden die vanuit het woonzorgdecreet, door 't Klavertje voldaan moeten zijn.

Zoals in het woonzorgdecreet vermeldt staat, dient een lokaal dienstencentrum over een 0,5 equivalent centrumleider te beschikken. De centrumleider in het lokaal dienstencentrum 't Klavertje is mv. Borgers. Ze heeft een bachelor maatschappelijk werk. Verder is een 0,5 equivalent animator (19 uren per week) en is er 4 uren per week een administratief medewerker aanwezig in lokaal dienstencentrum 't Klavertje. Samen met de centrumleider voeren zij de permanentie van het lokaal dienstencentrum uit. De werking binnen het lokaal dienstencentrum wordt mogelijk dankzij vrijwilligers. Het is belangrijk dat er binnen 't Klavertje een goed vrijwilligersbeleid is. Met deze vrijwilligers wordt er een spontaan overleg gevoerd over de dagelijkse werking van het lokaal dienstencentrum. De vrijwilligers worden binnen de organisatie erg gewaardeerd, zo organiseert men een vrijwilligersfeest, geeft men vrijwilligers verantwoordelijkheid, bevestiging, Er worden telkens nieuwe vrijwilligers gerekruteerd. Om de deskundigheid van het lokaal dienstencentrum te evalueren, wordt er jaarlijks een functioneringsgesprek of een evaluatiegesprek gevoerd met het personeel. Tot slot is er maandelijks een intern overleg waarin het dagelijks functioneren besproken wordt.

6.3. De voorwaarden voor de infrastructuur

In dit gedeelte wordt er weergegeven hoe lokaal dienstencentrum 't Klavertje de voorwaarden omtrent infrastructuur invult.

Zo heeft lokaal dienstencentrum 't Klavertje een aantal herkenbaar en aaneensluitende lokalen ter beschikking. In deze lokalen kunnen activiteiten voor gebruikers doorgaan. Het heeft een aangepaste ontmoetingsruimte waar minstens 50 zitplaatsen zijn. In deze ruimte kan het seniorenrestaurant, dat maandelijks georganiseerd wordt, doorgaan. Er is een aparte gespreksruimte aanwezig, waar mv. Borgers gesprekken met gebruikers kan hebben. Er is een ruimte beschikbaar waar groepen van minstens 20 personen kunnen samen zitten voor activiteiten of om samen iets te drinken. In deze ruimte komen mensen samen om een warme maaltijd te nuttigen, om te kaarten of om iets te drinken. Tot slot heeft lokaal dienstencentrum 't Klavertje een ruimte beschikbaar die gebruikt wordt als computerlokaal. In deze ruimte gaan de computerlessen door.

Het lokaal dienstencentrum is volledig toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Rolstoelgebruikers kunnen zelfstandig het gebouw betreden en zich verplaatsen naar de sanitaire ruimte. Het voorziet in de nodige accommodatie en hulpmiddelen en zorgt voor een passend onderhoud ervan. Bij het organiseren van activiteiten wordt er bekeken waar deze activiteiten kunnen plaatsvinden. Het lokaal dienstencentrum wordt regelmatig geïnspecteerd door een vrijwilliger.

7. Vrijwilligersbeleid

De activiteiten en dienstverleningen die binnen een lokaal dienstencentrum aangeboden worden, zijn grotendeels mogelijk dankzij de vrijwilligers. Vandaar dat het lokaal dienstencentrum 't Klavertje een vrijwilligersbeleid uitgewerkt heeft. Deze vrijwilligerswerking wordt aangeboden aan iedereen die vanuit zijn/haar mogelijkheden een onbezoldigde bijdrage kan leveren aan de werking. Door het lokaal dienstencentrum wordt hierbij een gepaste omkadering, ondersteuning en begeleiding van de vrijwilligers geboden.

Vrijwilligerswerk betekent een meerwaarde voor de realisatie van de doelstellingen van het lokaal dienstencentrum. Via het vrijwilligerswerk worden onderliggende, persoonsgerichte doelstellingen gerealiseerd zoals zingeving, sociale contacten, vormingskansen, het zich nuttig voelen.

Binnen het lokaal dienstencentrum streeft men naar vrijwilligerswerk op maat. Er wordt vanuit de behoeften van de potentiële vrijwilliger gewerkt. Men houdt rekening met de middelen en de mogelijkheden van zowel de vrijwilliger als het lokaal dienstencentrum. Het lokaal dienstencentrum werkt met tal van vrijwilligers. De volledige werking valt onder het vrijwilligersbeleid van het OCMW-Lummen. De nota vrijwilligersbeleid vindt u in bijlage terug (bijlage 3).

Volgende zaken komen in deze nota aan bod:

- visie op vrijwilligersbeleid
- wie en wat
- vrijwilligersovereenkomst en informatieplicht
- aansprakelijkheid en verzekeringen
- takenlijst van vrijwilligers binnen het OCMW-Lummen
- organisatiestructuur
- kostenvergoeding
- waarderingsbeleid
- coördinatie van het vrijwilligersbeleid

Door elke vrijwilliger wordt er een vrijwilligersovereenkomst ondertekend. De vrijwilliger ontvangt hiervan een kopie met een informatienota. Een ondertekend exemplaar wordt door de personeelsdienst van het OCMW-Lummen bewaard. De gegevens van de vrijwilligers worden up-to-date gehouden door een administratief medewerker. Deze gegevens worden aan de verschillende betrokken diensten bezorgd (centrumleider, 2013).

Deze nota wordt op dit ogenblik aangepast. Aangezien het OCMW van Lummen en de gemeente op dezelfde lijn willen werken. Vandaar wil men het vrijwilligersbeleid op elkaar afstemmen. De taken van een vrijwilliger in het lokaal dienstencentrum dienen, door de toename van het aanbieden verschillende dienstverleningen, uitgebreid te worden. Voor de opstart van de nieuwe dienstverlening wordt er door lokaal dienstencentrum 't Klavertje op zoek gegaan naar externe vrijwilligers die de dienstverlening kunnen en willen aanbieden. Dit omdat het woonzorgcentrum 't Meerlehof niet in de mogelijkheid is om personeel aan onze dienstverlening te koppelen.

Er werd contact opgenomen met het Wit-Gele kruis rond de opstart van deze nieuwe dienstverlening. Het Wit-Gele kruis heeft aangegeven niet in de mogelijkheid te zijn om de vaste thuisverpleegkundige of –zorgkundige van de gebruiker te laten mee gaan. De gebruiker zal hierdoor niet begeleid worden door zijn eigen thuisverpleegkundige of –zorgkundige, waar hij/zij reeds vertrouwen in heeft en een cliënt-hulpverlener relatie mee opgebouwd heeft. Het badmoment zal door een vrijwilliger aangeboden worden.

Uit dit deel blijkt dat het belangrijk is om een goed vrijwilligersbeleid te hebben in het lokaal dienstencentrum. Voornamelijk omdat een groot deel van de dienstverlening mogelijk gemaakt wordt dankzij deze vrijwilligers.

8. Waarom is goede hygiënische zorg zo belangrijk?

Hygiëne is één van de basiszorgen die een mens nodig heeft. Wanneer mensen ouder worden, zullen ze minder flexibel worden of ondervinden zij verplaatsingsmoeilijkheden, waardoor ze deze zorg zelf niet meer kunnen uitvoeren. Daardoor doen ze dikwijls noodgedwongen een beroep op zorgvoorzieningen. Dit gaat gepaard met een aantasting van de menselijke waardigheid en vrijheid (Gastmans & Vanlaere, 2006).

Mensen ontwikkelen doorheen hun leven hun eigen gewoontes en behoeftes. Dit in hun eigen, vertrouwde omgeving. Ze kennen deze omgeving door en door, ze voelen er zich op hun gemak en ze hebben hun eigen manier van handelen. Naarmate mensen ouder worden, bestaat de kans dat zij niet meer in staat zijn om volledig voor zichzelf te zorgen, en dus deze zorg uit handen moeten geven. Ze worden afhankelijk van derden. Hierdoor zullen zij een “vreemde”, iemand nieuw moeten toelaten om voor hen te zorgen. Wanneer een oudere persoon bijvoorbeeld niet meer in de mogelijkheid is om zichzelf te wassen, zal deze gewassen worden door een verzorgende. Deze wasbeurt zal gebeuren op een tijdstip dat past in het schema van deze verzorgende. Hierdoor kunnen ze vervreemden van wie ze zelf zijn. De oudere wordt zowel letterlijk als figuurlijk in zijn blootje gezet (Baert, Debaene & D’Hoesse, 2004).

Hygiënische zorg is een essentieel onderdeel van de basiszorg voor ouderen. Via de praktijk kan er aangetoond worden dat hygiënische zorg een ethische dimensie heeft. Bij hygiënische verzorging gaat het om meer dan louter het uitvoeren van technische vaardigheden. Dit omdat het allereerst betrekking heeft op waarden zoals respect voor de autonomie, lichamelijke integriteit en privacy. Ten tweede heeft hygiënische zorg te maken met het lichamenlijk welzijn, het relationeel karakter van het wasgebeuren, de psychische beleving en de specifieke inbedding van deze zorg in een culturele traditie waarvan zowel de patiënt als de hulpverlener deel van uitmaken (Gastmans & Vanlaere, 2006).

In de negentiende eeuw werden water en baden voor het eerst uitdrukkelijk in verband gebracht met gezondheid en hygiëne. De hygiënische zorg maakte een essentieel deel uit van de beroepsidentiteit van verpleegkundigen. Reeds zeer snel werd het dagelijks bad door

verpleegkundige als belangrijk beschouwd. Dit had een positieve invloed op de gezondheidstoestand van de huid, de bloedcirculatie en de spijsvertering. Er werd aangegeven dat het gevaar van huidinfecties sterk zou dalen door het dagelijks geven van baden. Een Engelse verpleegkundige, leidster mv. Florence Nightingale (1992) beschouwde het niet wassen van de patiënt als een versturende inbreuk op het natuurlijke gezondheidsproces. De hygiënische zorg van de patiënt ging hand in hand gepaard met de hygiëne van de verpleegkundige zelf. Zij hadden hierin een voorbeeldfunctie. Indien verpleegkundigen zelf niet hygiënisch zouden zijn, zouden zij de infectieziekten in de hand werken (Gastmans & Vanlaere, 2006; Baert, Debaene, Deconinck & D'Hoossche, 2004).

De hygiënische zorg is langzaamaan deel gaan uitmaken van de professionele beroepsidentiteit van de verpleegkundige. Het is een handeling die regelmatig herhaald wordt, waardoor het wassen van mensen routine wordt. Doordat de verpleegkundige regelmatig een tijdsgebrek heeft, is er weinig tot geen respect voor het ritme van de ouderen zelf. Hierdoor zal de ouderen de kans ontnomen worden om zijn autonomie en zelfzorg deels nog in eigen handen te houden. De kwaliteit van de zorg zal hierdoor dalen. Het blijft belangrijk om aandacht te besteden aan het alledaagse handelen van de ouderen. Verpleegkundigen kunnen er echter van overtuigd zijn dat de ouderen wassen, niet enkel tegemoet komt aan de lichamelijke hygiënische behoefte van de ouderen. Maar het is ook belangrijk om tegemoet te komen aan de mening van deze ouderen, door deze bijvoorbeeld mee te laten beslissen over de wijze waarop hij/zij gewassen wordt. Dit is een ethische intuïtie, die een verpleegkundige grotendeels ontwikkeld in de praktijk en via levenservaringen. De hygiënische zorg ondergaat een ouderen niet passief. De interpretatie en de beoordeling van de ouderen bij deze hygiënische zorg, speelt een belangrijke rol. Tijdens goede hygiënische zorg kan er rekening gehouden worden met het aanvoelen van de oudere mens en zijn omgeving. De hulpverlener ervaart meer voldoening tijdens het wasgebeuren van de oudere, wanneer het wassen voor de oudere zelf comfortabel is. Door een oudere te kunnen en te mogen wassen, kan men controle uitvoeren op de huid van de oudere en kan de temperatuur gemeten worden. Het badmoment kan een sociaal moment zijn voor de oudere. Tijdens het wasgebeuren kan de persoon praten met de hulpverlener, of in dit geval met de vrijwilliger, waardoor men elkaar beter zal leren kennen. Hierdoor krijgt de vrijwilliger een beter inzicht in de behoeften van de gebruiker, en zal men betere zorg op maat kunnen aanbieden. Men zal tijdens deze dienstverlening een vertrouwensklimaat met de gebruiker proberen te creëren (Gastmans & Vanlaere, 2006).

Doordat de hulpverlener, in dit geval de vrijwilliger, een respectvolle benadering toepast, zal dit bijdrage tot de motivatie van de gebruiker tot deelname van de dienstverlening. Voor de oudere gebruiker kan het aangenaam zijn dat de dienstverlening gestuurd wordt door bepaalde geluiden, aroma's, ontspanningsbevorderende producten, enzovoort. Bijvoorbeeld bij een persoon met dementie, die storend gedrag vertoont tijdens de dienstverlening van het wassen, kan hij/zij soms rustiger zijn wanneer er bepaalde geuren of geluiden gebruikt worden. Hierdoor zou de dienstverlening op een rustigere en aangename manier kunnen plaatsvinden, zowel voor de gebruiker als voor de vrijwilliger. Om een goede zorg op maat te kunnen aanbieden, dient er rekening gehouden te worden met de wensen van de gebruiker (zowel van de persoon met dementie, als de persoon zonder dementie), hierdoor krijgt de gebruiker de indruk dat men controle heeft over het geheel. Ze zullen zich gerespecteerd voelen als een uniek persoon met een eigen geschiedenis, een eigen verhaal en eigen mogelijkheden en beperkingen (De Coole & Verlaan, 2009; Gastmans & Vanlaere, 2006).

Tot slot gaat het om zorg altijd om meerdere cirkels van zorg. Het is belangrijk dat deze cirkels zo veel mogelijk betrokken worden. Tijdens de dienstverlening 'het nemen van een bad', zijn de oudere zelf, de hulpverlener, het lokaal dienstencentrum en de familie betrokken. In de praktijk, tijdens de dienstverlening komen ethische aspecten van de zorg naar voren. Deze kan men niet op voorhand aanleren aan de hulpverlener, vrijwilliger, dus zullen deze ethische aspecten pas bekeken kunnen

worden wanneer deze ethische vraag in de praktijk aan bod komt (Gastmans & Vanlaere, 2006; Agentschap Zorg en Gezondheid, 2004).

9. Besluit

Uit dit theoretisch gedeelte blijkt dat het woonzorgdecreet de voorwaarden voor de werking van een lokaal dienstencentrum oplegt, voornamelijk wanneer een lokaal dienstencentrum een erkenning wenst van het Vlaams Agentschap voor Zorg en Gezondheid. Het gaat hierbij om voorwaarden omtrent de werking, de infrastructuur en de omkadering. Wat hierbij opvalt is dat lokaal dienstencentrum 't Klavertje reeds aan een hele reeks voorwaarden voldoet, maar dat er een aantal voorwaarden zijn die nog niet vervuld zijn. Zo moet men volgens het woonzorgdecreet twee vormen van hygiënische dienstverlening aanbieden, dit is een voorwaarde die nog niet volledig vervuld werd door lokaal dienstencentrum 't Klavertje. Vandaar dat men met de dienstverlening 'het nemen van een bad' wenst te starten.

Bovendien wordt in dit eerste gedeelte duidelijk dat vrijwilligers een zeer belangrijke schakel zijn in een lokaal dienstencentrum. Dankzij de vrijwilligers kan een lokaal dienstencentrum verschillende dienstverleningen en activiteiten organiseren en aanbieden. Vandaar is het belangrijk om een goed vrijwilligersbeleid te hebben.

Tot slot blijft het voor zowel ouderen als jongeren belangrijk om goede hygiënische verzorging te hebben of te ontvangen. Zelfzorg blijft eveneens een belangrijk onderdeel hiervan. Wanneer men geen goede hygiënische verzorging heeft dan is de kans op infectieziekten groter. Bij het aanbieden van hygiënische zorg blijft het belangrijk om de gewoontes van de persoon te blijven respecteren, te bekijken wat de persoon wenst en niet wenst. Men wil graag zorg op maat aanbieden. Er zal gekeken worden wat gebruikers nog zelfstandig kunnen, deze handelingen zullen de gebruikers nog zelf mogen blijven uitvoeren

Deel II : Praktijk gedeelte

1. Inleiding

In het tweede gedeelte van dit innovatieproject zal er om te beginnen een tijdlijn gemaakt worden, waarin de aanpak van dit innovatieproject weergegeven wordt. Nadien wordt de praktische aanpak en uitwerking van het innovatieproject binnen het lokaal dienstencentrum uitgeschreven.

Bij aanvang van het innovatieproject stonden er een aantal basisvragen voorop, zoals:

Wat verwachten gebruikers zelf van deze dienstverlening? Hoe zien vrijwilligers de uitwerking van deze dienstverlening? Wat verwachten zij hiervan?

Zijn gebruikers van deze dienstverlening verzekerd? Hoe zal deze verzekering gebeuren?

Bestaat er een mogelijkheid dat de thuiszorgdienst zijn eigen gebruiker van de dienstverlening begeleidt?

Waar zal de dienstverlening aangeboden worden en hoe zal dit uitgevoerd worden?

Op welke manier zal de nieuwe dienstverlening bekend gemaakt worden aan de doelgroep?

Op deze basisvragen wordt er doorheen de uitwerking van het innovatieproject een antwoord gezocht. Allereerst zal er weergegeven worden hoe er met dit innovatieproject van start gegaan werd. Daarnaast zal er een uitwerking gemaakt worden van de stappen die ondernomen werden om het innovatieproject op punt te krijgen. Zo werden er afspraken gemaakt met WZC 't Meerleehof. Er werden een aantal casussen uitgewerkt, waarin de voordelen van de nieuwe dienstverlening tot uiting komen. Verder wordt er in dit gedeelte een weergave gemaakt van algemene afspraken die

belangrijk zijn om deze dienstverlening te kunnen uitvoeren. Het uiteindelijke doel van het praktijkgedeelte is dat er een handleiding/procedure ontstaat, zodat het lokaal dienstencentrum kan starten met deze dienstverlening.

2. Tijdslijn innovatieproject

Tijd	Activiteit
Vrijdag 5 december 2014	<ul style="list-style-type: none"> - Eerste afspraak met mv. Borgers rond innovatieproject - Contact met mv. Wallyn en mv. Lannoy rond deze eerste afspraak - Eerste opzoekingswerk rond de wetgeving van een lokaal dienstencentrum
23 december 2014	<ul style="list-style-type: none"> - Afspraak met mv. Lannoy en mv. Borgers, in lokaal dienstencentrum 't Klavertje, ter verduidelijking van de doelstellingen van het innovatieproject
December 2014 – februari 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Opzoekingswerk rond wetgeving en werking van lokale dienstencentra - Verzamelen van informatie rond lokaal dienstencentrum 't Klavertje - Opzoekingswerk rond het belang van hygiënische zorgen
Dinsdag 20 januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Eerste afspraak met mv. Thoelen, hoofdverpleegkundige van WZC 't Meerlehof.
Dinsdag 10 februari 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Afspraak met vrijwilliger die interesse heeft om de dienstverlening mee te helpen aanbieden - Overleg met mv. Lannoy en mv. Borgers.
Vrijdag 6 maart 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Afspraak met mv. Neven, een dame woonachtig in een assistentiewoning te Lummen
Januari 2015 – maart 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Gesprekken met gebruikers van het lokaal dienstencentrum en bewoners van de assistentiewoningen te Lummen - Verwerken en uitschrijven van literatuur en gesprekken
Donderdag 9 april 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Vervolgafspraak met mv. Thoelen in verband met de dienstverlening
Doorheen de hele periode	<ul style="list-style-type: none"> - Overleg met en feedback van mv. Borgers en mv. Lannoy

3. Stappen

Om aan een innovatieproject te kunnen werken, dient er een samenwerking te ontstaan tussen de student, en in dit geval, tussen de stagebegeleider van de student. Het innovatieproject werd uitgewerkt binnen lokaal dienstencentrum 't Klavertje. Er werd van start gegaan met het verzamelen van informatie, zodat er een duidelijk beeld verkregen werd van de werking en doelstellingen van het lokaal dienstencentrum. Verder werd er informatie opgezocht over andere lokale dienstencentra die de dienstverlening 'het nemen van een bad', reeds aanbieden. Op deze manier kan er een beeld gecreëerd worden van hoe de dienstverlening in de toekomst zou kunnen verlopen binnen lokaal dienstencentrum 't Klavertje. Mv. Borgers heeft aan mij alle informatie gegeven die zij zelf reeds had verzameld rond dit onderwerp. Ze zou zelf beginnen met het opstarten van deze dienstverlening binnen het lokaal dienstencentrum, maar ze heeft zelf de tijd nog niet gehad om de informatie die ze reeds ontvangen en verzameld had, verder uit te werken. Door mezelf werd er eveneens contact opgenomen met andere lokale dienstencentra om hun procedure rond deze dienstverlening op te vragen.

Verder werd er afgesproken dat er voor de dienstverlening een samenwerking plaats zal vinden met WZC 't Meerlehof. Dit is het WZC dat eveneens vanuit het OCMW van Lummen opgericht werd. Het WZC ligt op een tweetal kilometer van het lokaal dienstencentrum verwijderd. Doordat deze samenwerking zal plaatsvinden, is er besloten contact op te nemen met mv. Thoelen, zij is de hoofdverpleegkundige van WZC 't Meerlehof. Mv. Borgers had zelf reeds een gesprek gehad met de hoofdverpleegkundige. Dit was eerder een informatief gesprek en een beginnende brainstorm rond deze nieuwe dienstverlening.

In de Lummenaar, een informatieblad voor alle inwoners van Lummen, werd een advertentie geplaatst, in een poging om vrijwilligers aan te trekken (Bijlage 4). Vrijwilligers die zouden willen meewerken aan deze dienstverlening. Er zijn twee personen die op deze advertentie gereageerd hebben. Later werd er met deze twee toekomstige vrijwilligers contact opgenomen en een afspraak gemaakt. Één van de toekomstige vrijwilligers wilde, door bepaalde omstandigheden, liever niet meer deelnemen aan de dienstverlening. Met de andere toekomstige vrijwilliger is er een gesprek geweest.

3.1. De dienstverlening het nemen/geven van een bad

3.1.1. *Waarom wil 't Klavertje deze dienstverlening aanbieden?*

Het lokaal dienstencentrum zou graag met deze dienstverlening van start willen gaan omdat, zoals eerder in de literatuurstudie aangehaald werd, het voor ouderen niet altijd even gemakkelijk is om nog zelfstandig in bad of in de douche te gaan. Zeker niet voor beginnende of zwaardere zorgbehoevende ouderen. Voor hen wordt het moeilijker om zichzelf in hun thuissituatie te behelpen bij het nemen van een bad of een douche. Zwaar zorgbehoevende ouderen hebben meer moeite om in en uit bad te geraken, waardoor ze zelf niet meer in bad willen gaan. Het veiligheidsgevoel bij sommige ouderen verdwijnt. Het lokaal dienstencentrum wil het veiligheidsgevoel van de ouderen via deze dienstverlening terug vergroten. Hierdoor zal de oudere persoon toch nog kunnen genieten van een ontspannend bad en moet men zich geen zorgen maken over het feit dat er iets zou kunnen gebeuren. Met iets wordt volgende bedoeld: dat iemand uitglijdt terwijl men uit bad gaat en valt. Wanneer de persoon alleen thuis is, kan het zijn dat deze enkele uren op een koude vloer moet blijven liggen, omdat er niemand in de buurt is om de persoon meteen te helpen.

Voor het aanbieden van deze dienstverlening zal het lokaal dienstencentrum zich richten tot de Lummense bevolking. Zoals eerder aangehaald in het theoretische gedeelte, richt het lokaal dienstencentrum zich in het bijzonder naar mensen met een beginnende tot zwaardere

zorgbehoevendheid. In dit gedeelte wordt er voornamelijk over ouderen gesproken, maar een gebruiker van 44 jaar met een handicap, kan bijvoorbeeld ook gebruik maken van deze dienstverlening.

3.1.2. Vervoer/verplaatsingen

Aangezien de dienstverlening, die door lokaal dienstencentrum 't Klavertje aangeboden wordt, niet in het lokaal dienstencentrum zelf kan plaatsvinden, werd er naar een andere beschikbare locatie gezocht. De dienstverlening wordt aangeboden in WZC 't Meerlehof. Het verschil met andere lokale dienstencentra, zoals een lokaaldienstencentrum in Sint-Truiden, in Heusden-Zolder, ... is dat 't klavertje niet rechtstreeks aansluit aan een WZC of een dagverzorgingscentrum (DVC). Daardoor dient de gebruiker van deze dienstverlening de verplaatsing te maken naar het WZC. Indien deze gebruiker niet in de mogelijkheid is om zichzelf te verplaatsen naar het WZC en geen aanwezige familie of mantelzorger in de buurt heeft, kan er vervoer gereserveerd worden bij Anders Mobiel Limburg. Het vervoer moet 48 uur op voorhand aangevraagd worden.

Anders Mobiel Limburg is een organisatie die eveneens met vrijwilligers werkt. Een chauffeur (vrijwilliger) brengt de gebruiker naar het WZC en na de dienstverlening wordt de gebruiker terug naar huis gebracht. Hiervoor dient een kleine vergoeding betaald te worden. Het minimumbedrag per rit bedraagt 3,40 euro en men telt 0,34 euro per kilometer. Ook wordt er een administratiekost gevraagd van 0,25 euro. De rit dient aangevraagd te worden bij het OCMW van Lummen, op volgend nummer : 013 390 530 (OCMW Lummen, 2015).

3.1.3. Betaling dienst

In dit gedeelte zal duidelijk worden op welke manier de betaling van de dienstverlening dient te gebeuren. Hiervoor werd er gekeken hoe andere lokale dienstencentra, die de dienstverlening reeds aanbieden, de betaling regelen. De manier van betaling werd eveneens besproken met mv. Thoelen (hoofdverpleegkundige van WZC 't Meerlehof), met mv. Borgers (centrumleider van 't Klavertje) en het Bijzonder Comité Woonzorgcampus.

In andere lokale dienstencentra gebeurt de betaling per beurt, dit is mogelijk aangezien dat lokaal dienstencentrum aansluit bij een WZC of een DVC. De betaling wordt gedaan aan het onthaal van dit WZC of DVC. In lokaal dienstencentrum 't Klavertje zal de betaling gebeuren per beurt. De gebruiker moet deze beurt op voorhand in het lokaal dienstencentrum betalen. De kostprijs van deze dienstverlening zal 3,00 euro bedragen. De prijs voor deze dienstverlening binnen 't Klavertje werd bepaald in overleg met het diensthoofd van het lokaal dienstencentrum en in overleg met de centrumraad. Nadien werd deze prijsbepaling bij het Bijzonder Comité Woonzorgcampus voorgelegd, waar de definitieve beslissing genomen werd.

3.1.4. Afspraken in het woonzorgcentrum

De dienstverlening het nemen van een bad, zal aangeboden worden in woonzorgcentrum 't Meerlehof. Daarom is het belangrijk dat er goede en duidelijke afspraken gemaakt worden tussen het woonzorgcentrum en het lokaal dienstencentrum. Op deze manier zal de dienstverlening vlotter kunnen verlopen. Zo heeft WZC 't Meerlehof graag dat er een document opgesteld wordt dat in de badkamer beschikbaar is of dat opgehangen zal worden aan de badkamerdeur (bijlage 5). Dit document dient door de vrijwilliger of het personeel van het WZC ingevuld te worden, wanneer er gebruik gemaakt wordt van deze badkamer. Op deze manier kan men na gebruik van de badkamer controleren of alles proper en netjes achtergelaten wordt. Wanneer de badkamer niet in orde is, kan de juiste persoon aangesproken worden en gevraagd worden om de badkamer proper en netjes achter te laten na gebruik. In de badkamer zelf dient er een handleiding van het hoog/laag bad

aanwezig te zijn. Zodat elke vrijwillige verpleegkundige/zorgkundige of elke verpleegkundige of zorgkundige deze handleiding kan bekijken alvorens gebruik te maken van het bad.

Er werd afgesproken met het WZC dat de dienstverlening in de namiddag gegeven zal worden. Dit omdat de badkamer in de voormiddag binnen het WZC gebruikt wordt voor de bewoners van het WZC. Tussen 13.00h- 16.00h is de badkamer van het WZC beschikbaar voor de dienstverlening. Het nemen van een bad zal ongeveer een uur duren. Op één namiddag kunnen er drie gebruikers in bad gaan. Om te starten met de dienstverlening, zal deze eerst één keer per week aangeboden worden. Deze dienstverlening zal op donderdag aangeboden worden.

Voor de dienstverlening wordt er in theorie een uur uitgerekend per dienstverlening. Maar in de praktijk kan het zijn dat de gebruiker wenst dat de dienstverlening minder lang duurt of het kan gebeuren dat de dienstverlening langer dan een uur duurt. Dit is allemaal mogelijk, aangezien het lokaal dienstencentrum de dienstverlening op maat van de gebruiker wenst aan te bieden.

3.1.5. Afspraken met gebruikers

Verder is het belangrijk dat er een aantal afspraken gemaakt worden met de personen die gebruik zullen maken van de dienstverlening.

Zo dient het voor de gebruikers helder te zijn wat de dienstverlening zal kosten. De kosten van deze dienstverlening zullen 3,00 euro bedragen. In andere lokale dienstencentra is er soms een verschil in de kostprijs, dit komt omdat zij de mogelijkheid kunnen aanbieden dat gebruikers begeleid worden door verpleging of verzorging vanuit het WZC. Dit is iets wat er in lokaal dienstencentrum 't Klavertje niet aangeboden kan worden. Er kan geen verpleegkundige of zorgkundige van het WZC aangeboden worden die de dienstverlening aan een externe gebruiker aanbiedt.

De gebruiker zal voor de dienstverlening eigen handdoeken, washandjes en douchegerief moeten meebrengen. Dit kan niet aangeboden worden door het WZC. Bij sommige andere lokale dienstencentra zit het gebruik van handdoeken, washandjes en douchegerief mee in de prijs.

De voordelen van het feit dat de gebruiker zijn eigen douchegerief en handdoeken dient mee te nemen bij deze dienstverlening is, dat ze zelf kunnen kiezen welke merk van douchegel en shampoo zijn wensen te gebruiken. Ze (her)kennen hun producten. Doordat ze hun eigen handdoeken gebruiken kunnen we de gebruiker toch een geruster gevoel geven. Door het gebruik van de eigen handdoeken geeft een aangenamer gevoel aan de gebruiker.

De nadelen hiervan zijn dat de gebruiker het vergeet dat hij/zij eigen douchegerief en handdoeken dient mee te nemen. Een ander nadeel kan zijn dat de gebruiker ervoor moet zorgen dat hij vervoer heeft van en naar het WZC.

3.1.6. Verzekering

Voor het aanbieden van een dienstverlening, is het belangrijk dat gebruikers verzekerd zijn voor ongevallen. Zeker omdat de dienstverlening op een externe locatie aangeboden wordt. Om een goede verzekering te hebben, werd er door mezelf op 17 maart 2015, contact opgenomen met ethias verzekeringen. Door het OCMW zal er een verzekering voor burgerlijke aansprakelijkheid en tegen lichamelijke ongevallen gesloten moeten worden. Deze verzekering is enkel voor de gebruikers van de dienstverlening, niet voor de vrijwilligers of de zorgkundige/verpleegkundige die met de gebruiker mee komt.

Om een jaarpremie omtrent deze verzekering te kunnen maken, dient er een berekening gemaakt te worden van het aantal keer dat het bad, jaarlijks, gebruikt zal worden. Hiervoor zal er een kleine schatting moeten gebeuren. De dienstverlening zal bij de opstart één dag per week aangeboden worden. De verzekering zal op basis van deze berekening gebeuren. De offerte die hierrond opgesteld werd, vindt u terug in bijlage (bijlage 6). De offerte zal ter goedkeuring voorgelegd worden op het Bijzonder Comité Woonzorgcampus.

3.1.7. Samenwerkingen

Zoals eerder aangehaald zullen er voor de opstart van deze dienstverlening een aantal verschillende samenwerkingsinitiatieven noodzakelijk zijn.

Zo zal er nauw samengewerkt worden met het WZC 't Meerlehof, aangezien dit de locatie is waar de dienstverlening zal doorgaan. In een vorig punt werd reeds aangehaald welke de belangrijke afspraken zijn die gemaakt werden met het WZC.

Intern zal er een nauwe samenwerking nodig zijn. Zo zal er een nauwe samenwerking zijn tussen het lokaal dienstencentrum, de hoofdverpleegkundige van WZC 't Meerlehof en de vrijwilliger die de dienstverlening zal aanbieden. Alle partijen dienen goed op de hoogte te zijn van het aantal gebruikers die op die dag gebruik zullen maken van de dienstverlening. Het is de taak van het lokaal dienstencentrum om deze informatie tijdig te verschaffen aan de vrijwilliger en aan de hoofdverpleegkundige. Verder dienen de afspraken, die reeds eerder gemaakt werden, zowel voor het WZC, als voor de vrijwilligers, als voor het lokaal dienstencentrum duidelijk te zijn.

Daarnaast zal er een nauwe samenwerking met het OCMW van Lummen plaatsvinden. Aangezien men bij de opstart van nieuwe activiteiten de goedkeuring nodig heeft van het Bijzonder Comité Woonzorgcampus. Wanneer het lokaal dienstencentrum het project wil laten goedkeuren, zal er een voorstel gedaan worden aan de OCMW secretaris. De secretaris van het OCMW heeft de leiding en de coördinatie van alle diensten van het OCMW. Hij zal dit voorstel voorleggen bij de OCMW-raad, namelijk het Bijzonder Comité Woonzorgcampus. Het project werd tot op heden nog niet voorgelegd aan het Bijzonder Comité Woonzorgcampus. Dit omdat we het project willen voorleggen wanneer het volledig klaar is. Op 11 juni 2015 kan het project op de raad voorgesteld worden. Op dit moment is er echter nog geen conclusie over dit project.

We kunnen besluiten dat voor de dienstverlening in goede banen te laten verlopen er een goede samenwerking tussen mv. Borgers (centrumleider) , mv. Thoelen (hoofdverpleegkundige in woonzorgcentrum Meerlehof), de vrijwilliger die het badmoment geeft en het OCMW, zal moeten plaatsvinden.

3.2. Gesprekken

Bij de opstart van een nieuwe dienstverlening is het noodzakelijk om verschillende inzichten van betrokken personen te ontvangen. Binnen het kader van deze dienstverlening hebben er gesprekken plaatsgevonden met mv. Thoelen (de hoofdverpleegkundige van WZC 't Meerlehof), met de toekomstige vrijwilliger, met mv. Neven (een bewoonster van de assistentiewoningen te Lummen) en met enkele gebruikers van lokaal dienstencentrum 't Klavertje.

Door gesprekken te voeren met de hoofdverpleegkundige van het WZC, werd er een duidelijker beeld gevormd van de bedoeling van de dienstverlening, hoe de dienstverlening zal verlopen. Er werden duidelijke afspraken vastgelegd tussen het lokaal dienstencentrum en het WZC. Er werd met de toekomstige vrijwilliger een gesprek aangegaan om informatie uit te wisselen en te bekijken hoe zij deze nieuwe dienstverlening ziet verlopen. Er werd een gesprek aangegaan met een bewoonster

van een assistentiewoning te Lummen. Het betreft een actieve dame, die deelneemt aan verschillende vergaderingen. Ze is graag ergens bij betrokken.

Tot slot hebben er enkele gesprekken plaatsgevonden met gebruikers van het lokaal dienstencentrum 't Klavertje. Deze gesprekken gingen over de thuissituatie van deze personen. Er werd besloten om deze gesprekken uit te schrijven als een casus. Door het opstellen van casussen adhv. informatie die via persoonlijke gesprekken met gebruikers verkregen werd, komt er aan het licht hoe gebruikers zich thuis behelpen rond hun hygiënische verzorging. Daar kan het lokaal dienstencentrum op inspelen door het aanbieden van deze dienstverlening. Door met casussen te werken, kon men de voordelen van de dienstverlening die opgestart zal worden weergeven.

3.2.1. Gesprek met de hoofdverpleegkundige van woonzorgcentrum 't Meerlehof

Op dinsdag 20 januari 2015 is er een gesprek geweest met mv. Thoelen. Zij is de hoofdverpleegkundige van WZC 't Meerlehof. Er zal nauw samengewerkt worden met dit WZC omtrent de dienstverlening 'het nemen van een bad'. Om de samenwerking rond deze nieuwe dienstverlening goed te laten verlopen, werden er tijdens dit gesprek duidelijke afspraken gemaakt. Op deze manier kunnen zaken goed op elkaar afgestemd worden. Hierbij is een goede communicatie noodzakelijk.

De eerste afspraak die gemaakt werd, is de locatie van de badkamer waar de dienstverlening aangeboden zal worden. Deze zal aangeboden worden in de badkamer op de gelijkvloers van het WZC. Dit zodat mensen niet het volledige WZC moeten door lopen om te kunnen genieten van de dienstverlening. De badkamer is altijd beschikbaar in de namiddag. Er werd afgesproken om bij de opstart de dienstverlening één dag per week aan te bieden, de voorkeur gaat uit naar donderdag. Deze dag past het beste voor het WZC.

Een tweede afspraak die met het WZC gemaakt werd is, door wie de dienstverlening aangeboden zal worden. De verpleging en verzorging van het WZC zelf zal echter niet actief betrokken worden bij het uitvoeren van deze dienstverlening. Men is niet in de mogelijkheid om extra personeel in te schakelen voor deze dienstverlening. De dienstverlening zal daardoor door een vrijwilliger aangeboden worden. De bedoeling zal zijn om een gepensioneerde verpleegkundige of zorgkundige deze dienstverlening te laten aanbieden.

Het WZC heeft graag op voorhand de lijst met de gebruikers die op donderdag gebruik zullen maken van de dienstverlening. Hierdoor is men op de hoogte van het aantal gebruikers dat die dag gebruik maakt van de dienstverlening. Bij aankomst in het WZC dienen de vrijwilliger en de gebruiker zich aan te melden aan het onthaal. Wanneer men volledig klaar is met het gebruik van de badkamer, dient dit eveneens gemeld te worden aan de verpleging op de afdeling of aan het onthaal.

Verder heeft de hoofdverpleegkundige aan mij een opsomming bezorgd van wat er in het werkvoorschrift van het WZC genoteerd zal worden omtrent de dienstverlening 'het nemen van een bad'. Dit zal voornamelijk naar het woonzorgcentrum toe gericht zijn. Het werkvoorschrift dat door mezelf opgesteld wordt is voornamelijk gericht op de dienstverlening die aangeboden wordt in het lokaal dienstencentrum. Het werkvoorschrift in het WZC zal volgende zaken bevatten : het doel, het toepassingsgebied/de doelgroep, verantwoordelijkheden van degene die meekomt met de cliënt, documenten welke gebruikt worden, werkwijze van het bad, materialen die de cliënt zelf zal moeten meebrengen en de nazorg van de badkamer. Via deze procedure wil men weergeven hoe belangrijk het bad voor ouderen is en hoe belangrijk de nazorg is.

Tot slot heeft mv. Thoelen de badkamer laten zien, maar foto's mochten niet genomen worden. De badkamer is wat aangekleed, om het gezelliger te maken. Verder ligt er materiaal dat door het

personeel en de bewoners van het WZC gebruikt wordt. De gebruikers van de dienstverlening die door het lokaal dienstencentrum aangeboden wordt, mogen hier geen gebruik van maken.

3.2.2. Gesprek met toekomstige vrijwilliger, die de dienstverlening zal aanbieden

Er werd afgesproken dat de dienstverlening aangeboden door het Lokaal dienstencentrum, uitgevoerd zal worden door vrijwilligers. In de Lummenaar werd er daarom een advertentie geplaatst. In deze advertentie werd er naar gepensioneerde verpleegkundige of zorgkundige gevraagd, die interesse hebben om deze dienstverlening te helpen aanbieden (bijlage 4). Er is een toekomstige vrijwilliger op gesprek geweest. Ze is een gepensioneerde verpleegkundige. Ze is hoofdverpleegkundige geweest bij het Wit-Gele kruis te Lummen. Volgens de vrijwilliger is het zeer belangrijk dat wij voornamelijk de doelgroep bereiken die nog geen thuishulp ontvangt. Aangezien deze personen zich, op dit moment, nog steeds zelfstandig behelpen. De doelgroep die reeds hulp aan huis krijgt, mag zeker ook gebruik maken van deze dienstverlening.

De vrijwilliger is zeker bereid om de dienstverlening te helpen aanbieden, maar het is belangrijk voor haar dat er een aantal vrijwilligers zijn die wensen deel te nemen aan deze dienstverlening. Wanneer er meer vrijwilligers zijn, kan de dienstverlening naar de toekomst toe uitgebreid worden en dan kan er ook afgewisseld worden. De vrijwilliger is ervan op de hoogte dat de verplaatsing van en naar het WZC zelf gemaakt zal moeten worden, ook door de gebruikers.

3.2.3. Gesprek met mv. Neven (bewoonster van een assistentiewoning)

Mv. Neven is een dame die sinds een drietal jaar in een assistentiewoning te Lummen woont. De assistentiewoningen zijn op enkele meters gelegen van het WZC. Mv. Neven is een actieve dame, ze zetelt mee in de seniorenraad. Ze organiseert veel voor de bewoners van de zorgflats, zo heeft ze vroeger regelmatig taart en sandwiches gehaald voor de bewoners en hun bezoek, ze kreeg hier niets voor in de plaats. Zelf maakt ze nog steeds middag voor haar zoon en twee kleinkinderen en doet ze er de strijk. Wanneer mv. Neven geïnformeerd wordt over de nieuwe dienstverlening, die op korte termijn opgestart zal worden, is ze zeer geïnteresseerd. Ze vindt de opstart van de nieuwe dienstverlening 'het nemen van een bad', een zeer goed idee. Ze zou graag nog eens op een ontspannen manier in bad kunnen gaan.

Aan mv. Neven wordt aangegeven dat de dienstverlening één keer per week aangeboden zal worden, en dit op donderdag. De dienstverlening zal 3,00 euro per keer kosten, de verplaatsing naar het WZC dient zelfstandig te gebeuren. De gebruiker zal zelf handdoeken en douchegerief meenemen. Er wordt aangegeven dat de gebruiker niet wekelijks gebruik hoeft te maken van de dienstverlening. De gebruiker mag zelf kiezen wanneer hij hiervan gebruik wenst te maken. Een gebruiker kan bijvoorbeeld één keer per maand gebruik maken van de dienstverlening, of één keer om de twee weken. In de assistentiewoningen is er een badkamer met een inloopdouche aanwezig. Mv. Neven vindt dit goed. Ze kan zichzelf wassen in deze inloopdouche. Toch zou ze graag één keer per maand gebruik willen maken van de nieuwe dienstverlening.

Doordat mv. Neven een actieve dame is, die de bewoners van de assistentiewoningen bij alles probeert te betrekken, heb ik gevraagd aan haar of ze nauw betrokken wenst te zijn bij het innovatieproject. Mv. Neven haar mening is zeer belangrijk en ze zal goed geïnformeerd worden rond het verloop van de dienstverlening. Doordat ze in de seniorenraad zetelt, is ze van het reilen en zeilen goed op de hoogte en ze informeert haar medebewoners hierrond. Mv. Neven geeft aan dat ze een aparte vergadering zal organiseren om alle bewoners van de assistentiewoningen te informeren rond de nieuwe opstart van de dienstverlening.

Uit deze gesprekken met de hoofdverpleegkundige, mv. Neven, bewoonster van een assistentiewoning, en met de toekomstige vrijwilliger, blijkt dat deze personen zeker enthousiast zijn over de opstart van een nieuwe dienstverlening bij lokaal dienstencentrum 't Klavertje. Deze personen zien de voordelen van deze dienstverlening. Er is een besef dat door het aanbieden van deze dienstverlening mensen terug op een ontspannen en aangename manier een bad kunnen nemen. Dit hoeft echter niet wekelijks te gebeuren. Verder weet men dat mensen, dankzij deze dienstverlening, een mogelijkheid hebben om langer zelfstandig thuis te blijven wonen.

3.3. Casussen

Wanneer men met een nieuwe dienstverlening wenst te starten, is het belangrijk dat er een beeld gevormd wordt, van hoe de doelgroep zich in zijn thuissituatie behelpt (Centrumleider, 2015). Hiervoor zijn met een aantal gebruikers van het lokaal dienstencentrum een gesprek aangegaan. Deze gesprekken werden als casussen uitgeschreven. Er wordt weergegeven hoe mensen zich tegenwoordig in hun thuissituatie behelpen om zichzelf te kunnen wassen. Nadien worden de voordelen van de nieuwe dienstverlening voor de gebruiker genoteerd.

3.3.1. Casus 1

Mv. X woont alleen in een appartement te Lummen. Mv. komt een tweetal keer per week naar het lokaal dienstencentrum 't Klavertje voor het nuttigen van een warme maaltijd en om samen met andere mensen een tas koffie te drinken en te praten. Mv. gaf tijdens een gesprek zelf aan dat ze alleen woont. Er komt buiten een poetsvrouw één keer per week, geen hulp aan huis.

Wanneer de poetsvrouw bij mv. X thuis is gaat ze in bad. Ze doet dit omdat er dan iemand in de buurt is. Als er dan iets zou gebeuren is er direct iemand die haar kan helpen. Mv. haar rug wordt door de poetsvrouw gewassen en de poetsvrouw draait het haar van mv. soms in. Mv. krijgt dus hulp bij het nemen van een bad in haar thuissituatie. Maar deze hulp wordt niet geboden door een verpleeg- of een zorgkundige.

Doordat mv. niet alleen in bad durft te gaan, wacht ze tot haar poetsvrouw in huis is, dit vergroot het veiligheidsgevoel van mv. Wanneer het lokaal dienstencentrum start met het aanbieden van de nieuwe dienstverlening, het nemen van een bad, zou ze hiervan gebruik kunnen maken. Zo kan ze geholpen worden om in bad te gaan en de vrijwilliger kan mv. X helpen bij het wassen. Hierdoor zal er een groter veiligheidsgevoel gecreëerd worden. Ze moet zich echter geen zorgen meer te maken wanneer ze in bad gaat, aangezien er altijd iemand bij is die haar zal helpen, waar nodig is. Mv. zal hierdoor niet meer afhankelijk zijn van haar poetsvrouw.

3.3.2. Casus 2

Mv. Y is een dame die twee keer per week komt kaarten in het lokaal dienstencentrum. Ze geeft aan dat ze niet meer zelf met de auto mag rijden van haar kinderen. Ze woont bij haar dochter in en haar dochter brengt haar nu overal naar toe. Verder komt er voor mv. Y hulp aan huis om haar te helpen bij het wassen. Dagelijks wordt ze aan de lavabo gewassen. Eén keer per week gaat ze in de douche. Ze gaat op een stoel zitten en wordt dan gewassen door de hulp die aan huis komt. Vroeger, wanneer mv. Y zelfstandig was, ging ze regelmatig in bad. Mevrouw Y gaat graag in bad. Wanneer mv. Y hoort dat binnen het lokaal dienstencentrum de dienstverlening "het nemen van een bad" opgestart zal worden is mevrouw zeer enthousiast. Ze zal graag van deze dienstverlening gebruik maken.

Voor mv. zelf is het ook aangenamer om gebruik te maken van deze dienstverlening. Ze kan dankzij deze dienstverlening de mogelijkheid hebben om terug op een ontspannen manier het bad in te gaan, iets wat ze in het verleden zeer graag deed.

3.3.3. Casus 3

Mv. K woont alleen in een woning te Lummen. Ze krijgt geen hulp aan huis. Ze wast zichzelf dagelijks aan de lavabo. Ze durft niet meer in bad te gaan omdat ze last heeft van haar knie, door een ongeval met een vrachtwagen. Ze durft niet zelfs in en uit bad te gaan. Mv. K geeft zelf aan dat het voor haar zeker aangenaam zou zijn wanneer het lokaal dienstencentrum deze dienstverlening zou aanbieden. Dit omdat ze terug in de mogelijkheid zal zijn om in bad te gaan, zonder angst te hebben dat er iets zal gebeuren.

3.3.4. Casus 4

Mv. L woont samen met haar vriend in een woning. Er komt geen hulp aan huis. Mv. L heeft in haar woning een douche in de badkamer. Ze geeft aan dat ze zelf nog in de douche kan gaan. Er staat een stoel in de douche, maar ze staat liever onder de douche. Mv. L kan haar rug niet meer zelf wassen. Ze geeft aan dat er water over haar rug loopt en dat haar rug dan ook gewassen is. Wanneer de dienstverlening "het nemen van een bad" van start gaat, kan mv. L hier gebruik van maken. Ze zou hierdoor één keer per week, of één keer om de twee weken op een ontspannen manier gebruik kunnen maken van het bad. Ze hoeft tijdens dit badmoment geen schrik te hebben dat er haar iets zal overkomen. Mv. L haar rug zal volledig gewassen worden.

Uit de weergave van deze casussen komen de voordelen van een nieuwe dienstverlening naar boven. Zo zal het voor de ouderen aangenamer zijn om, op een ontspannen manier, een bad te kunnen nemen. Ze zullen zich veel beter voelen na het nemen van een bad.

4. Bekendmaking van de opstart van de dienstverlening 'het nemen van een bad'

Aangezien er met een nieuwe dienstverlening gestart zal worden in het lokaal dienstencentrum, zal deze bekend gemaakt moeten worden. Samen met mv. Borgers werd bekeken hoe de bekendmaking van de dienstverlening aangepakt kan worden. Het is nl. belangrijk dat de doelgroep die wij wensen te bereiken op de hoogte is dat deze dienstverlening opgestart wordt.

Men wil voornamelijk de mensen aanspreken en bereiken die nog in hun eigen vertrouwde omgeving wonen, maar wegens omstandigheden niet meer in de mogelijkheid zijn om in bad of in de douche te gaan. Daarom zal de bekendmaking in het lokaal dienstencentrum zelf gebeuren, maar ook in de assistentiewoningen en bij gezinszorg, het Wit-Gele kruis, en andere thuiszorgdiensten. Binnen WZC 't Meerlehof kan informatie opgehangen worden, aangezien de dienstverlening in het WZC zal doorgaan. In het gemeentehuis kan via een tv-scherm informatie verspreid worden rond de nieuwe dienstverlening. De bekendmaking kan gebeuren via de website van het OCMW Lummen.

We kunnen de verschillende diensten informeren door folders op te stellen waarin de dienstverlening voorgesteld wordt. We kunnen werknemers van de verschillende organisaties uitnodigen voor een informatieavond, zodat zij goed op de hoogte zijn van hoe de dienstverlening in elkaar zit. Mv. Neven, een dame die van een assistentiewoning, zal de dienstverlening bekendmaken bij de andere bewoners van de assistentiewoningen. Het is de bedoeling dat de procedure van de dienstverlening opgenomen wordt in het procedureboek van het lokaal dienstencentrum 't Klavertje.

Met de bekendmaking kan effectief gestart worden wanneer de procedure goedgekeurd wordt in het Bijzonder Comité Woonzorgcampus.

5. Goedkeuring opstart nieuwe dienstverlening

Wanneer men in het lokaal dienstencentrum met een nieuwe dienstverlening wenst te starten, dient deze voorgesteld te worden aan het diensthoofd van mv. Borgers. Nadien zal het project voorgesteld worden op de vergadering van het Bijzonder Comité Woonzorgcampus. Zij dienen het project goed te keuren. Wanneer het Bijzonder Comité Woonzorgcampus het project goedgekeurd heeft, kan de dienstverlening in principe van start gaan. Het Bijzonder Comité Woonzorgcampus komt elke tweede donderdag van de maand samen. De week voor de vergadering plaatsvindt dient het voorstel doorgestuurd te worden naar het Bijzonder Comité. De nieuwe dienstverlening zal voorgesteld worden op de vergadering van 11 juni 2015.

5.1. Stand van zaken

In dit gedeelte zal er een weergave gemaakt worden van hoe de zaken op dit moment staan. Welke afspraken zijn reeds gemaakt en welke zaken dienen nog te gebeuren, vooraleer men van start kan gaan met deze dienstverlening.

5.1.1. Vrijwilligers

Zoals reeds eerder aangehaald werd, zal de dienstverlening het nemen van bad, aangeboden worden door een vrijwilliger. Deze vrijwilliger zal een gepensioneerd verpleegkundige of zorgkundige zijn of eventueel iemand die deeltijds werkzaam is in de zorgsector en graag als vrijwilliger iets zou willen doen.

Op dit ogenblik is er één vrijwilliger die de dienstverlening wenst te geven. Op 31 maart 2015 werd er contact opgenomen met een dame, die in het prille begin, aangegeven had interesse te hebben om als vrijwilliger te helpen. Wanneer er begin 2015 contact opgenomen werd, was ze aan het twijfelen om nog deel te nemen. Dit omdat haar moeder recent opgenomen werd in WZC 't Meerlehof. Op dit moment is mevrouw nog steeds niet zeker of ze, als vrijwilliger wenst mee te werken aan deze dienstverlening. Verder werd er contact opgenomen met een dame die bij de dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg werkzaam is. Momenteel ziet zij het niet zitten om als vrijwilliger bij deze dienstverlening te helpen. Ze doet reeds vrijwilligerswerk en is aangesloten bij ziekenzorg. Het kan zijn dat deze dame naar de toekomst toe wel als vrijwilliger wenst deel te nemen aan deze dienstverlening.

Verder wordt er bekeken hoe men vrijwilligers, gepensioneerde verpleeg- en zorgkundige, kan bereiken. Er werd in de Lummenaar een advertentie geplaatst om vrijwilligers aan te spreken, maar hier is weinig reactie op gekomen. Er zal opnieuw een advertentie in de Lummenaar geplaatst worden, om op deze manier vrijwilligers aan te trekken. Er zal ook veel meer in persoonlijk contact met mensen gevraagd worden of zij interesse hebben om als vrijwilliger een dienstverlening te begeleiden. Via de personeelsdienst van het OCMW, zal aan verpleegkundige en zorgkundige die op pensioen gaan, gevraagd worden of zij interesse hebben om aan vrijwilligerswerk te doen.

5.1.2. Verzekering

De aanvraag voor verzekering werd gedaan. Er werd een offerte opgemaakt door het verzekeringskantoor ethias. Deze offerte dient nog goedgekeurd te worden door het Bijzonder Comité Woonzorgcampus. Als deze offerte goedgekeurd wordt, zal er een verzekering afgesloten worden met ethias. Waardoor gebruikers tijdens de dienstverlening verzekerd zullen zijn.

5.1.3. Uitwerking

In dit punt zal er weergegeven worden welke afspraken gemaakt werden en welke afspraken nog gemaakt moeten worden, zodat de dienstverlening verder uitgewerkt wordt en er uiteindelijk opgestart kan worden. Op 16 april 2015 werd er opnieuw een afspraak gemaakt met de hoofdverpleegkundige van het WZC. De eerste bedoeling van deze afspraak was om de badkamer die gebruikt zal worden te bezichtigen. In de badkamer van het woonzorgcentrum hangt er reeds een kleine handleiding voor het gebruik van het bad. Door het personeel van het WZC werd de werking omtrent het gebruik van het bad en de badlift uitgeschreven. Deze is beschikbaar in WZC 't Meerlehof. Via een magneetkaart kan het bad aan- en uitgeschakeld worden. Tijdens dit gesprek werden enkele afspraken gemaakt rond de procedure van de dienstverlening.

Verder zal er in juni 2015 een afspraak gemaakt worden met mv. Thoelen en met de vrijwilliger die de dienstverlening zal aanbieden, om aan hen de algemene informatie (de procedure) te bezorgen omtrent de nieuwe dienstverlening. Op deze manier wordt voor alle partijen de werking van de procedure duidelijk. We wensen ook dat de vrijwilliger het bad eens kan uittesten vooraleer de dienstverlening effectief aangeboden wordt.

6. Procedure/draaiboek

6.1. Dienstverlening het nemen van een bad, binnen WZC 't Meerlehof

Doelgroep

De doelgroep die men wil bereiken zijn personen met een beginnende tot een zwaardere zorgbehoefte die nog zelfstandig wonen. Zij kunnen gebruik maken van deze dienstverlening. Het gaat hier om personen die nog in hun vertrouwde thuisomgeving verblijven of personen die in een assistentiewoning wonen. De personen kunnen reeds thuishulp ontvangen, maar dat is echter geen verplichting.

Inschrijving en betaling

Mensen die van deze dienstverlening gebruik wensen te maken, kunnen zich ofwel telefonisch via volgend nummer 013 390 530, ofwel plaatselijk inschrijven in lokaal dienstencentrum, 't Klavertje. De betaling van de dienstverlening dient op voorhand te gebeuren in het lokaal dienstencentrum zelf. Wanneer men telefonisch reserveert voor de dienstverlening, dient men voordat deze plaatsvindt, deze dienstverlening betaald te hebben. Aangezien de dienstverlening bij de start enkel op donderdag aangeboden wordt, zal men zich tot dinsdag kunnen inschrijven voor de dienstverlening. De planning voor de dienstverlening wordt op woensdag naar WZC 't Meerlehof doorgestuurd.

Locatie en vervoer

De dienstverlening wordt aangeboden binnen WZC 't Meerlehof. Gebruikers dienen zich zelf te verplaatsen naar deze locatie. Wanneer gebruikers zelf niet naar het WZC kunnen komen en geen familie of mantelzorger hebben waarop ze kunnen rekenen, kan er gebruik gemaakt worden van de AML. Deze dient op voorhand gereserveerd te worden bij het OCMW Lummen, ten laatste 48 uur op voorhand, en dat kan via onderstaande nummer : 013 390 530.

Materiaal

Het douchegeïerief, handdoeken, pantoffels, badjas, enzovoort dienen zelf meegenomen te worden door de gebruiker.

Verzekering

Elke gebruiker is tijdens de dienstverlening verzekerd voor ongevallen bij ethias verzekeringen.

Vrijwilliger

De vrijwilliger zal op een rustige en ontspannen manier het bad geven aan de gebruikers. Er zal samen met de gebruiker gekeken worden wat hij of zij wenst en niet wenst. Er zal gekeken worden naar rustgevende en ontspannende zaken voor de gebruiker.

Werking bad binnen WZC

In de badkamer van het woonzorgcentrum hangt een werkwijze van het bad op. De volledig uitgeschreven werkwijze van het bad en de badlift is beschikbaar in het lokaal dienstencentrum, alsook in het woonzorgcentrum.

Discussie

Het lokaal dienstencentrum 't Klavertje wenst met een nieuwe dienstverlening van start te gaan, namelijk het nemen van een bad. Om deze dienstverlening te kunnen opstarten werd er van start gegaan met het opzoeken van informatie rond de werking van een lokaal dienstencentrum. Verder werd er gekeken naar andere lokale dienstencentra die reeds deze dienstverlening aanbieden. Veel informatie werd ontvangen van de centrumleider. Zij had namelijk reeds veel informatie verzameld. Hierdoor kon er snel van start gegaan worden met het innovatieproject.

Sommige ouderen vertellen over hun hygiënische zorgen in de thuissituatie, maar wensen verder niet deel te nemen aan de nieuwe dienstverlening. Dit doordat het voor hen niet gemakkelijk is, om deze intieme vorm van hygiëne, door een voor hen vreemde persoon te laten uitvoeren. Het was de bedoeling om een interview met gebruikers of toekomstige gebruikers af te nemen. Doorheen het maken van het eindwerk, werd er besloten om de verhalen die mensen aan mij vertelden, om te zetten tot een casus. Aan de hand van deze casus werden er goede redenen gegeven waarom het goed is dat er met deze dienstverlening gestart zal worden. Er werd geen vragenlijst afgenomen, omdat we graag een breed beeld wensten van de mening van verschillende mensen. Door het aangaan van een gesprek met een gebruiker of een bewoner van de assistentiewoning, kon er reeds informatie gegeven worden aan de mensen. Op de vragen die zij hadden, kon meteen een antwoord gegeven worden.

De voortgang van het project kwam vaak in het gedrang omwille van de vele toestemmingen die verkregen diende te worden. Dit bemoeilijkte het project wel eens, aangezien men dan geen verdere stappen kon ondernemen vooraleer de toestemming verkregen werd. Een ander nadeel voor de voortgang van dit project was dat het zich niet afspeelde in mijn eigen werkveld. Ik heb tijdens mijn aanwezigheid in het lokaal dienstencentrum veel aan het project mogen werken, maar soms was het niet gemakkelijk om afspraken te maken met mensen die betrokken zijn in dit project. Uit de ervaring zal men leren hoe de dienstverlening beter kan verlopen naar de gebruikers toe. Het is niet altijd gemakkelijk voor de gebruiker, die al dan niet verplaatsingsmoeilijkheden heeft, om op voorhand naar het lokaal dienstencentrum te komen voor de betaling. Moet er naar de toekomst gekeken worden of de gebruiker via overschrijving kan betalen? Zal er met een beurtenkaart gewerkt kunnen worden? Moet bij de dienstverlening de centrumleider of animator aanwezig zijn om het geld in ontvangst te nemen?

De gevolgen van het project zijn dat er, wanneer alles goedgekeurd wordt op het Bijzonder Comité Woonzorgcampus, een volledige nieuwe dienstverlening omtrent hygiënische zorgen gestart zal worden in lokaal dienstencentrum 't Klavertje te Lummen.

Reflectie

In deze reflectie zal ik een kritische weergave maken van hoe ikzelf vind dat het proces van het project verlopen is en hoe ik tijdens dit proces gehandeld heb.

De dienstverlening op zich is een goed idee om mee te starten. Zeker wanneer er mensen bereikt worden om hieraan deel te nemen. Voor mezelf vond ik het soms moeilijk om contacten te leggen met anderen rond deze dienstverlening. Zoals bijvoorbeeld gebruikers in het lokaal dienstencentrum. Ik ging met hen het gesprek aan, maar ik wilde mezelf niet aan hen opdringen. Wanneer ik bezig was over de dienstverlening, verliep het gesprek uiteindelijk wel vlot.

Met een aantal personen diende er een afspraak gemaakt te worden. Dit was echter niet altijd voor de hand liggend. Er was bijvoorbeeld een vrijwilliger die in het prille begin interesse had om de dienstverlening mee uit te voeren. Maar nadien twijfelde deze persoon om hier aan deel te nemen. Het is moeilijk om vrijwilligers te bereiken die graag willen mee helpen aan de uitvoering van een dienstverlening. Vandaar dat er voorlopig met één vrijwilliger gewerkt wordt. Er zal geprobeerd worden om meer vrijwilligers te bereiken waardoor het aantal vrijwilligers, die deze dienstverlening uitvoeren, in aantal zal vermeerderen. Zelf vind ik het een goed idee om met casussen te werken in dit project. Als er een interview was afgenomen zou men niet zo veel informatie verkregen hebben van de mensen. Door het werken met casussen krijgt men een gericht beeld van hoe een persoon zich in zijn thuissituatie behelpt, en wat de hulp kan zijn als de nieuwe dienstverlening opstart. Het was niet altijd even gemakkelijk om casussen te bekomen.

Ik vind dat ik zeer zelfstandig heb mogen werken aan dit innovatieproject. Ik heb een goede begeleiding gekregen wanneer het nodig was. Via de centrumleider kreeg ik inzichten rond de werking van het lokaal dienstencentrum. Ze gaf me een duidelijker beeld van de precieze bedoeling van dit innovatieproject en hoe we deze konden bereiken. Van de promotor kreeg ik inzichten rond het belang van hygiënische zorgen. Waarom wordt juist dit innovatieproject uitgewerkt? Waarom is deze hygiënische verzorging zo belangrijk? Ze gaf me betere inzichten rond literatuurstudie en de verwerking hiervan. Zowel de centrumleider als de promotor waren eerlijk in hun feedback en begeleidde mij in het verwerken van deze feedback. Hier ben ik blij om, omdat ik weet dat ik niet goed ben in het uitschrijven van een verwerkte tekst. Zo kan ik alles mondeling wel goed verwoorden maar wanneer ik dit op papier noteer komt het niet altijd correct over. Vandaar dat een goede begeleiding zeer belangrijk is voor mij. Voor mij is het belang van deze nieuwe dienstverlening duidelijk geworden, vanuit het inzicht van de ervaringsexperten. Doordat de mogelijkheid bestaat om één keer per maand een bad onder begeleiding te kunnen nemen, zullen zij op een geruste en ontspannen manier een bad kunnen nemen. Door gesprekken met de vrijwilliger en de hoofdverpleegkundige is het belang van een goede samenwerking en communicatie naar voor gekomen. De afspraken moeten goed op elkaar afgestemd worden, waardoor goede communicatie noodzakelijk zal zijn. Uit mijn eigen ervaring weet ik hoe bewoners van het woonzorgcentrum genoten van het krijgen van een bad, zowel de dementerende bewoners als de fysiek minder goede bewoners. Vandaar vind ik het belangrijk dat de gebruikers op een ontspannen en aangename manier van een bad kunnen genieten. Ik wil dat zij zich goed voelen, na het gebruik maken van deze dienstverlening.

Tot slot ben ik zeer tevreden met de einddoelstelling van dit project. Er zal een nieuwe dienstverlening opgestart worden in lokaal dienstencentrum 't Klavertje, die uitgevoerd zal worden aan de hand van de procedure die ik opgesteld heb.

Besluit

Dit innovatieproject kadert binnen de werking van een lokaal dienstencentrum. Er diende een duidelijk beeld verkregen te worden van de werking en doelstellingen van een lokaal dienstencentrum. Hiervoor werd het woonzorgdecreet van 13 maart 2009 bestudeerd. Uit dit decreet blijkt dat er een aantal voorwaarden rond werking, omkadering en infrastructuur vastgelegd zijn voor lokale dienstencentra. Voor de werking van het lokaal dienstencentrum werd het jaarverslag van 2012 en 2014 bestudeerd. Eveneens werd er informatie die beschikbaar was in lokaal dienstencentrum 't Klavertje bestudeerd. De voorwaarden van het woonzorgdecreet zijn afgetoetst aan de werking van lokaal dienstencentrum 't Klavertje.

Via een literatuurstudie wordt er stil gestaan bij het vrijwilligersbeleid en het belang van hygiënische zorg. In de literatuurstudie wordt er een weergave gemaakt van het vrijwilligersbeleid binnen het lokaal dienstencentrum. Het is belangrijk om een goed vrijwilligersbeleid te hebben. Dit omdat de dienstverlening het nemen van een bad door vrijwilligers uitgevoerd zal worden. Het is belangrijk dat deze vrijwilligers zich gewaardeerd voelen voor wat ze doen.

Tot slot komt in de literatuurstudie het belang van hygiënische verzorging tot uiting. De hygiënische verzorging is belangrijk om infectieziektes te voorkomen. Voor de ouderen zelf is hygiënische verzorging belangrijk om zich goed te voelen en zich toonbaar te maken naar anderen toe.

Uit de praktijkstudie blijkt dat de nieuwe dienstverlening 'het nemen van een bad' een voordeel kan zijn voor ouderen die nog zelfstandig thuis wonen. Dit omdat het voor deze ouderen niet altijd even gemakkelijk is, om alleen in bad te gaan in hun thuissituatie. Sommige mensen voelen zich niet veilig wanneer ze alleen in bad moeten gaan. Voor de opstart van deze dienstverlening werden goede afspraken gemaakt de hoofdverpleegkundige van WZC 't Meerlehof. Dit is het WZC waar de dienstverlening aangeboden zal worden. Hiervoor zal een goede samenwerking nodig zijn tussen de centrumleider, de vrijwilliger (die de dienstverlening uitvoert) en WZC 't Meerlehof. Verder werd een dame die woonachtig is in de assistentiewoningen te Lummen, betrokken bij de uitwerking van deze dienstverlening. Dit omdat ze een actieve dame is, die een goed contact heeft met alle bewoners van de assistentiewoningen. Zij kan de informatie rond de opstart van de nieuwe dienstverlening mondeling verspreiden.

Het was, voor de opstart van deze nieuwe dienstverlening, noodzakelijk dat er een verzekering afgesloten werd voor de gebruikers die van de dienstverlening gebruik zullen maken. Deze verzekering is nog niet helemaal rond. De offerte moet nog goedgekeurd worden. Verder werd er reeds één vrijwilliger bereikt die de dienstverlening mee zal willen uitvoeren. Graag wil het lokaal dienstencentrum naar de toekomst toe meer vrijwilligers bereiken. De dienstverlening dient op voorhand betaald te worden in lokaal dienstencentrum 't Klavertje. Dit kan voor de gebruikers een nadeel zijn. Ze dienen hiervoor speciaal de verplaatsing naar het lokaal dienstencentrum te maken.

Tot slot werd een procedure opgesteld die in het lokaal dienstencentrum beschikbaar zal zijn. Deze procedure is nog niet voorgekomen op de centrumraad en op het Bijzonder Comité Woonzorgcampus. De bekendmaking en de afspraken rond deze dienstverlening (voor de gebruikers) zullen gebeuren na goedkeuring van de dienstverlening. Er zal een folder opgesteld worden waarin alle informatie omtrent de dienstverlening beschikbaar is. Deze zal beschikbaar zijn in lokaal dienstencentrum 't Klavertje en WZC 't Meerlehof. Men kan altijd bij de centrumleider terecht voor een mondelinge toelichting van deze dienstverlening. Na goedkeuring van de procedure van de dienstverlening 'het nemen van een bad', zal de dienstverlening effectief van start kunnen gaan.

Bibliografie

Internetbron

Vlaamse Overheid. (2014). *Erkenning van lokale dienstencentra*. Geraadpleegd op 28 december 2013 via <https://www.zorg-en-gezondheid.be/Beleid/Procedures/Thuiszorg/Erkenning-van-lokale-dienstencentra/>

Vereniging van lokale dienstencentra. (2010). *Het Woonzorgdecreet*. Geraadpleegd op 5 januari 2015 via <http://www.lokaledienstencentra.be/default.aspx?actie=20>

De Vlaamse Overheid. (2015). *Decreet Woonzorgdecreet*. Geraadpleegd op 4 februari 2015 via <http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1017896¶m=inhoud&ref=search>

De Vlaamse Overheid. (2015) , *De Vlaamse Welzijns-, Gezondheids-en gezinsregelgeving*. Geraadpleegd op 13 januari 2015 via <http://www.juriwel.be/Zoeken/Detail.aspx?DID=1018609¶m=inhoud#top>

Krols, N. (2013). *Weliswaar, tijdschrift voor welzijns- en gezondheidszorg in Vlaanderen, Ouderen*. Geraadpleegd op 4 april 2015 via <http://www.weliswaar.be/nieuws/p/detail/lokale-dienstencentra-bestaan-40-jaar>

VVSG, Netwerk thuiszorg, (2015) geraadpleegd op 12 januari 2015 via <http://www.netwerkthuiszorg.be/user/login?sub=ldc&redirect=3958>

Vlaamse Ouderenraad, (2013). *De lokale dienstencentra bestaan veertig jaar*. Geraadpleegd op 20 februari 2015 via <http://www.vlaamse-ouderenraad.be/Actualiteit/40%20jaar%20lokale%20dienstencentra.pdf>

OCMW Lummen. (2015). *Het bijzonder comité woonzorgcampus*. Geraadpleegd op 3 maart 2015 via <http://www.ocmw-lummen.be/fb111uavh1240dyvd1xjnc116.aspx>

De wakkere burger VZW. (2004). *Over gemeentelijke ouderenvoorspraken en seniorenraden*. Geraadpleegd op 24 februari 2015 via <http://adviesraden.zebrafish.be/sites/default/files/ADVIES-decreet-ouderenraad.pdf>

Boeken

De Coole, M., Verlaan, T. (2009). *Ouderenzorg met toekomst, Visies en voorbeelden van een nieuwe aanpak*. Amsterdam : SWP

Baert, V., Debaene, H., De Coninck, L., D'Hoossche, K. (2004). *Ouderenzorg, Animatie meer dan een activiteit...* . Kluwer.

Gastmans, C., Vanlaere, L. (2006) *Cirkels van zorg : ethisch omgaan met ouderen*.

Vastiau, E., Verlinden, E. (2009). *Gids woonzorgdecreet*.

Cursusmateriaal

Borgers, M. (2013). *Vrijwilligersbeleid OCMW Lummen*. OCMW Lummen.

Borgers, M (2013). *Missie en visie van lokaal dienstencentrum 't Klavertje*. Lokaal dienstencentrum 't Klavertje, OCMW Lummen.

Borgers, M (2013). *Jaarverslag 2012 en kwaliteitsplanning 2013*. Lokaal dienstencentrum 't Klavertje.

Borgers, M (2015). *Jaarverslag 2014 en kwaliteitsplanning 2015*. Lokaal dienstencentrum 't Klavertje.

Bijlagen

Bijlage 1 : Toestemmingen voor het gebruik van namen en het gebruik van verkregen informatie

Bijlage 2 : Het organigram van het OCMW Lummen

Bijlage 3 : Vrijwilligersbeleid van het OCMW Lummen

Bijlage 4 : Advertentie voor het aantrekken van vrijwilligers

Bijlage 5 : Registratiedocument voor WZC 't Meerlehof

Bijlage 6 : Offerte van de verzekering