

Vrijwilligerswerk in het Ikazia Ziekenhuis



Beter voor elkaar

Informatie ter ondersteuning voor vrijwilligers en medewerkers

Inhoudsopgave

1. Inleiding.
2. Algemene informatie oprichting Ikazia Ziekenhuis.
 - 2.1 De geschiedenis van het Ikazia Ziekenhuis.
 - 2.2 De klant, het middelpunt van onze zorg.
3. Doel en taken vrijwilligerswerk.
 - 3.1 Doel van het vrijwilligerswerk.
 - 3.2 Kenmerken van het vrijwilligerswerk.
 - 3.3 Randvoorwaarden vrijwilligers.
 - 3.4 Activiteiten vrijwilligers.
 - 3.5 Specifieke gedragsregels vrijwilligers.
4. Organisatie vrijwilligerswerk.
 - 4.1 Organisatie.
 - 4.2 Toetsing en toewijzing.
5. Regelingen vrijwilligerswerk.
 - 5.1 Aanmelding en selectie.
 - 5.2 Begeleiding.
 - 5.3 Beëindiging.
 - 5.4 Vergoeding.
 - 5.5 Verzekering.
 - 5.6 Attenties.
 - 5.7 Herkenbaarheid.
 - 5.8 Melding van bedrijfsongevallen.
 - 5.9 Klachtenprocedure.
6. Diversen.
 - 6.1 Vrijwilligerswerk en sociale uitkeringen.
 - 6.2 Solliciteren naar een betaalde baan.
 - 6.3 Toekomst visie.

1. Inleiding

Voor u ligt de informatie over het vrijwilligerswerk in het Ikazia Ziekenhuis.

In het Ikazia Ziekenhuis bestaat naast de verzorging van patiënten door betaalde krachten, de behoefte om patiënten en bezoekers op een gastvrije manier te begeleiden en te ondersteunen.

Deze begeleiding kan deels door vrijwilligers worden verzorgd.

Vrijwilligers zijn personen die geen arbeids – of dienstverhouding met het Ikazia Ziekenhuis hebben. Zij voeren activiteiten uit op vrijwillige basis, echter wel in georganiseerd verband en volgens vaste afspraken.

De activiteiten benadrukken de gastvrijheid van het ziekenhuis en zijn een waardevolle aanvulling op het werk van de beroepskrachten.

Vrijwilligers verrichten geen werkzaamheden of diensten die behoren tot het takenpakket van betaalde krachten.

2. Algemene informatie oprichting van het Ikazia Ziekenhuis

Geschiedenis van het Ikazia ziekenhuis

Het logo symboliseert de zorg voor de mensen die hun gezondheid aan ons toevertrouwen. Deze zorg wordt verricht met hart en handen en is geïnspireerd vanuit het Evangelie, waaruit troost en bemoediging spreekt. De harten geven tevens aan dat wij binnen Ikazia hart hebben voor elkaar.

Ikazia

Ikazia als naam is afgeleid van de naam van het comité en later de Stichting, die werd opgericht om samen het “Protestant Christelijk Ziekenhuis Rotterdam–Zuid en omstreken” tot stand te brengen. Deze stichting heette: “Interkerkelijke Ziekenhuisbouwactie” en wierf donateurs.

Vanuit deze benaming is de naam Ikazia: Interkerkelijke Actie Ziekenhuis In Aanbouw, ontstaan.

De donateurs kwamen en komen hoofdzakelijk van de Zuid–Hollandse eilanden en Rotterdam–Zuid, hier was en is de behoefte aan een protestants–christelijk ziekenhuis duidelijk aanwezig. Er zijn vele donateurs die vanaf het begin tot aan de dag van vandaag hun bijdrage leveren.

Het ziekenhuis heeft in september 2000 haar 35 jarig bestaan gevierd.

U kunt zich voorstellen dat er in die jaren veel veranderd is. De maatschappelijke en medisch–technische vooruitgang is ook in ons ziekenhuis terug te vinden. Wij proberen in ons ziekenhuis de doelstelling: patiëntgebonden zorg, optimaal niveau van medisch onderzoek, behandeling, verpleging en verzorging gestalte te geven binnen een protestants–christelijk huis. Wij proberen dit te verwezenlijken in de geest van naastenliefde, en wij hopen dat dit voor u herkenbaar is in de sfeer en de gang van zaken in ons ziekenhuis.

2.2 De klant, het middelpunt van onze zorg.

Klantgericht werken en kwaliteitsdenken zijn de sleutelwoorden van deze tijd. De klant: patiënt, huisarts, verzekeraar, leverancier, enz., verwacht van het Ikazia Ziekenhuis dat er klantgericht wordt gewerkt. Er wordt dan ook veel gedaan om de klantvriendelijkheid in Ikazia op peil te houden en te verbeteren. In het verlengde van de klantvriendelijkheid ten aanzien van patiënten ligt de klantvriendelijkheid voor de medewerkers. Door een goede onderlinge samenwerking moet een belangrijke doelstelling van Ikazia worden gerealiseerd, dat is:

Het leveren van doelmatige, doeltreffende en patiëntgerichte zorg, waarbij optimaal wordt voldaan aan de wensen van de klant.

De volgende vijf kwaliteitscriteria worden hiertoe in Ikazia toegepast:

- Klantgericht werken
- Doelmatig werken
- Doeltreffend werken
- Zorgzaamheid
- Gastvrijheid

Binnen de beleidskaders van het Ikazia Ziekenhuis past het vrijwilligersbeleid. Relevante gegevens worden meegenomen in het Ikazia jaarverslag.

3 Doel en taken vrijwilligerswerk

3.1 Doel van het vrijwilligerswerk

De opnametijd in het ziekenhuis voor de patiënt zo aangenaam mogelijk te maken, door extra aandacht en ontspanning waar de beroepskracht geen tijd voor heeft.

Mensen vanuit de maatschappij een zinvolle invulling van hun tijd te geven door aandacht te schenken aan de zieke medemens.

3.2 Kenmerken vrijwilligerswerk

Vrijwilligerwerk is te omschrijven als 'het verrichten van onverplicht en onbetaald, regelmatig terugkerende activiteiten ten behoeve van de patiënten en bezoekers in georganiseerd verband'.

- Onverplicht: de vrijwilliger stelt zich uit vrije keuze ter beschikking om bepaalde activiteiten te verrichten. Dit geschiedt vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Dit houdt in dat de vrijwilliger zich houdt aan de gemaakte afspraken en bij verhindering dit tijdig doorgeeft aan de direct leidinggevende, zodat vervanging kan worden geregeld.
- Onbetaald: de vrijwilliger ontvangt geen betaling of beloning alleen onkostenvergoeding op basis van openbaar vervoertarieven.
- Regelmatig: de meeste vrijwilligersactiviteiten vinden dagelijks of wekelijks plaats.
- Georganiseerd: een vrijwilliger kan niet op eigen initiatief activiteiten gaan ontwikkelen of uitvoeren. Vrijwilligers verrichten afgesproken taken op afgesproken tijdstippen.
De inzet van het vrijwilligerswerk op de units in het ziekenhuis wordt gecoördineerd door de coördinator vrijwilligerswerk. De coördinator vrijwilligerswerk valt onder een van de clustermanagers van de verplegingsdienst. (zie organigram, bijlage 1).
- De vrijwilligers zijn hiërarchisch onder de coördinator vrijwilligerswerk geplaatst en worden bij het werk op de unit, functioneel door de leidinggevende van de afdeling aangestuurd of door de waarnemer op de unit waar hij of zij werkzaam is.

3.3 Randvoorwaarden vrijwilligerswerk

Bij het inzetten van een vrijwilliger worden de volgende richtlijnen in acht genomen:

- Vrijwilligers verrichten activiteiten, die direct of indirect ten goede komen aan de patiënten. Door het inzetten van vrijwilligers worden de mogelijkheden van het geven van persoonlijke aandacht en service aan de patiënt uitgebreid.
- Bij het verrichten van hun activiteiten kunnen vrijwilligers altijd terugvallen op de coördinator vrijwilligerswerk op de dagen dat zij aanwezig is en, in geval van nood, op de leidinggevende of de clustermanager, tot zij weer aanwezig is.
- De vrijwilligers verrichten geen werkzaamheden die normaliter door 'vaste medewerkers' worden verricht. De vrijwilligers moeten worden ingezet voor activiteiten die vallen in de categorie 'extra dienstverlening'.

Binnen het kader van deze richtlijnen toetst de coördinator vrijwilligerswerk voor welke activiteiten vrijwilligers kunnen worden ingezet.

3.4 Activiteiten vrijwilligers

De activiteitenomschrijving

Bij inzet van vrijwilligerswerk op de verpleegunits wordt met de teamleiding afgesproken wat er door de vrijwilligers wordt gedaan en wanneer.

Voorbeelden hiervan zijn:

- Patiënten op de verpleegunits bezoeken met handwerkbenodigdheden.
- In het weekend de patiënten uitnodigen voor de kerkdienst
- Op zondag patiënten van en naar de kerkdienst brengen.
- Bloemen verzorgen van patiënten en een praatje maken.
- Helpen met het uitserveren van de maaltijden.
- Langdurig zieke patiënten bezoeken en wat afleiding verschaffen: voorlezen, wandelen, hun bloemen verzorgen enz.
- Opnamepatiënten naar de opname unit begeleiden.
- Informatie verschaffen aan bezoekers en patiënten over aanmelding voor poliklinische afspraken of opnames op verpleegafdelingen. Taxi's regelen.
- Verzorgen van foldermateriaal over ziektebeelden en Patiëntenverenigingen.
(Patienten Service Bureau)
- Patiënten vervoer in het ziekenhuis (PVI)
- Inloophuis "OASE"
- Gastheer/ gastvrouw in centrale lifthal en gangen
- Huiskamerproject op afdeling Neurologie
- Golfkar vervoer van patiënten naar hoofdingang/ parkeergarage

3.5 Specifieke gedragsregels vrijwilligers

De vrijwilligers moeten zich houden aan de gedragsregels van het Ikazia ziekenhuis.

De belangrijkste zijn:

- De patiënt voortdurend centraal stellen.
- Niet met anderen praten over vertrouwelijke informatie over en van patiënten.
- Niet meer persoonlijke informatie over patiënten vragen dan voor het kunnen verrichten van de eigen activiteiten noodzakelijk is.
- Problemen of vragen die de patiënt heeft over de zorgverlening direct terugkoppelen naar de beroepskracht die op dat moment verantwoordelijk voor de patiënt is.
- Bij calamiteiten de patiënten niet alleen laten, deskundige hulp inschakelen en hierbij ook de eigen veiligheid in acht nemen.

4. Organisatie vrijwilligerswerk

4.1 Organisatie

Binnen Ikazia zijn vrijwilligers vanuit de Hervormde Vrouwendienst Zuidwijk actief op een verpleegunit.

In Ikazia is een coördinator vrijwilligerswerk aangesteld die is belast met:

1. Het organiseren van het vrijwilligerswerk op een zodanige wijze dat de behoeften van de organisatie en die van het vrijwilligerswerk op elkaar worden afgestemd;
2. Het werven, selecteren en beoordelen van vrijwilligers;
3. Het instrueren, stimuleren en begeleiden van vrijwilligers en het zorgen voor hun deskundigheidsbevordering. Vrijwilligers kunnen deelnemen aan cursussen die centraal in Rotterdam worden gegeven bij de stichting STAP;
4. Het beoordelen van aanvragen voor de inzet van vrijwilligers en het toewijzen van vrijwilligers aan de units;
5. Het bijhouden van gegevens omtrent de inzet van vrijwilligers en het afhandelen van de daarmee verband houdende onkostenvergoedingen;
6. Het bemiddelen bij onduidelijkheden, problemen en spanningen op het gebied van vrijwilligersorganisatie en –inzet;
7. Het in- en extern verstrekken van informatie over de vrijwilligersorganisatie. Het organiseren en leiden van vrijwilligersbijeenkomsten. Het voeren van overleg met units waar vrijwilligers worden ingezet.

De vrijwilligers zijn hiërarchisch onder de coördinator vrijwilligerswerk geplaatst en worden, bij het werk op een verpleegunits, functioneel door de leidinggevende aangestuurd.

Tweemaal per jaar vindt een evaluatie plaats met de vrijwilliger, de leidinggevende van de unit en de coördinator vrijwilligerswerk.

De vrijwilligers van het Patiënten Service Bureau (P.S.B.) worden inhoudelijk aangestuurd door de coördinator patiënten voorlichting.

Eenmaal per jaar is er een informatiebijeenkomst voor alle vrijwilligers. Door een beroepskracht van een van de verpleegunits of door een arts wordt informatie verschaft over een ziektebeeld en de behandeling van deze ziekte in het ziekenhuis.

In april worden alle vrijwilligers uitgenodigd voor een diner. Dit diner is een dankbetuiging van het ziekenhuis aan de vrijwilligers.

4.2 Toetsing en toewijzing

Als een unit bepaalde activiteiten door vrijwilligers wil laten verrichten, wordt daarvoor een aanvraag ingediend bij de coördinator vrijwilligerswerk. De coördinator vrijwilligerswerk toetst deze aanvraag op betaald werkaspecten, en wijst bij een positieve toets één of meer vrijwilliger(s) toe.

5. Regelingen vrijwilligerswerk

5.1 Aanmelding en selectie

Vrijwilligers kunnen zich aanmelden bij de coördinator vrijwilligerswerk. Iemand die zich aanmeldt ontvangt een uitnodiging voor een kennismakingsgesprek met de coördinator. In dit gesprek wordt gelet op eigenschappen als: flexibiliteit, incasseringsvermogen, goed kunnen luisteren, gezelligheid creëren, diskreet zijn, kunnen relativiseren, positieve levenshouding, afstand kunnen nemen van eigen problematiek en bereidheid om volgens schema te werken.

Na dit gesprek wordt besloten of al dan niet met de vrijwilliger wordt doorgegaan. In een tweede gesprek, met de leidinggevende van de unit en de coördinator vrijwilligerswerk, wordt afgesproken welke activiteiten de nieuwe vrijwilliger gedurende een proefperiode gaat verrichten. Hierover worden werkafspraken gemaakt. Alleen bij twijfel wordt de clustermanager ingeschakeld. Tijdens dit gesprek worden de wederzijdse verwachtingen besproken en wordt aan de hand daarvan besloten of de nieuwe vrijwilliger al dan niet binnen het Ikazia actief kan blijven. Ook dit besluit wordt door de coördinator, samen met de leidinggevende van de unit genomen.

5.2 Begeleiding

De begeleiding van de vrijwilliger omvat drie elementen:

- Het op een dusdanige manier ondersteunen van de vrijwilliger, dat hij in staat is zijn taak zo goed mogelijk uit te voeren. Die taak levert een bijdrage aan het realiseren van de doelen van de organisatie (taakgerichte begeleiding).
- Het op een dusdanige manier ondersteunen van de vrijwilliger, zodat hij in staat is zijn persoonlijke doelen te realiseren voor zover dat binnen de organisatie mogelijk is (persoonsgerichte begeleiding).
- Scholing die vooral is gericht op het opheffen van een tekort aan kennis en vaardigheden die nodig zijn om bepaalde activiteiten goed te kunnen uitvoeren.

5.3 Beëindiging overeenkomst

Wanneer het onverhoopt zo mocht zijn dat een vrijwilliger onvoldoende functioneert en er ondanks de gegeven begeleiding geen verbetering te verwachten valt, dan wordt de inzet van de vrijwilliger op de betreffende unit beëindigd. In voorkomende situatie wordt er, samen met de vrijwilliger, naar een passende vrijwilligersactiviteit gezocht. Een besluit hiertoe wordt door de coördinator vrijwilligerswerk en de leidinggevende van de unit in onderlinge samenspraak genomen. Is er geen andere activiteit meer voor handen dan wordt het contract beëindigd. Ook komt het voor dat een bepaalde vrijwilligersactiviteit moet worden stopgezet, omdat de unit daar geen behoefte aan heeft of omdat de betreffende unit te weinig tijd kan vrijmaken om in de begeleiding van de vrijwilliger te voorzien. Is dat het geval dan wordt er naar een andere passende vrijwilligersactiviteit gezocht.

5.4 Vergoedingen

Als dank voor het werk ontvangt men:

- Bij beëindiging van het werk een certificaat.
- Bij beëindiging na een jaar, een attentie en een certificaat.
- Bij beëindiging na twee jaar een cadeaubon en een certificaat.
- Bij vertrek na 5 jaar een blijvende herinnering en een certificaat.

5.5 Verzekering

Zodra de vrijwilliger het contract heeft getekend is hij/zij WA-verzekerd volgens de ziekenhuisnorm.

5.6 Attenties

Vrijwilligers ondervinden in het Ikazia Ziekenhuis waardering voor hun werk. Ze delen mee in bepaalde attenties zoals bijvoorbeeld de kerstattentie en de attentie op de dag van de verpleging

5.7 Herkenbaarheid (Badge)

De vrijwilliger is herkenbaar tijdens zijn/haar werk door het dragen van een badge. Bij patiënten kontakten wordt passende kleding verstrekt in overleg met de leidinggevende van de afdeling.

5.8 Melding van bedrijfsongevallen

Er is een protocol melding en registratie van bedrijfsongevallen opgesteld. Dit protocol is niet alleen van toepassing voor de beroepskrachten, maar ook voor vrijwilligers.

Voor de melding van de gebeurtenissen kan gebruik worden gemaakt van het 'meldingsformulier bedrijfsongeval', dat moet worden ingevuld door de vrijwilliger die bij de gebeurtenis betrokken is geweest. Het meldingsformulier kan bij de coördinator vrijwilligerswerk worden verkregen. De formulieren zijn bij de bedrijfsarts op de unit geregeld. Indien de betrokkenen vrijwilliger onverhoopt niet zelf in staat is de melding te doen, dan berust de meldingsplicht bij de coördinator vrijwilligerswerk of de leidinggevende van de verpleegunit.

5.9 Klachtenprocedure

De klachtenprocedure voor medewerkers is ook van toepassing op vrijwilligers. Het kan zijn dat een vrijwilliger onvrede heeft, omdat hij vindt dat hij onzorgvuldig of onrechtvaardig wordt behandeld of omdat hij/zij vindt dat de regelgeving inzake het vrijwilligerswerk niet correct wordt nageleefd. Wanneer de vrijwilliger zijn ongenoegen niet binnen de unit opgelost ziet of het aan de orde stellen van de onvrede niet mogelijk is, kan hij de coördinator vrijwilligerswerk inschakelen of de klachtenfunctionaris van het ziekenhuis,

Deze kunnen de vrijwilliger adviseren inzake de door hem te ondernemen acties. Klachten over ongewenste intimiteiten op de werkplek vallen ook onder deze regeling.

Klachten kunnen bij de coördinator worden ingediend. Daarna wordt bepaald met wie er verder over gesproken wordt.

6. Diversen

6.1 Vrijwilligerswerk en sociale uitkeringen

Vrijwilligerswerk moet aan verschillende normen voldoen, wil het acceptabel zijn voor de uitkerende instanties. Voor vrijwilligers, die een sociale uitkering hebben, zijn er verschillende situaties. Dat hangt af van de uitkering die men heeft. Daarom kan hierover geen algemene informatie worden gegeven. Het is beter dat de vrijwilliger, die een uitkering heeft, zelf contact opneemt met de uitkerende instantie.

6.2 Solliciteren naar een betaalde baan

In het aanstellingsbeleid van Ikazia staat aangegeven dat vacatures eerst intern worden gepubliceerd. Dit om te bereiken dat de eigen medewerkers het eerst in de gelegenheid worden gesteld om te solliciteren naar vrijkomende functies. Deze voorrangsregeling is ook van toepassing op vrijwilligers. Dit betekent dat ook vrijwilligers kunnen solliciteren naar functies die intern vacant zijn. De vacatures worden bekend gemaakt op het vacaturebord in de gang van het ziekenhuis Een sollicitatiebrief kan worden verstuurd naar de afdeling personeel & organisatie.

Toekomstvisie

In de gehele ziekenhuisorganisatie zijn veranderingen te verwachten. Ook in de werkzaamheden van de vrijwilligers zal dit merkbaar worden. De bestaande activiteiten blijven doorgang vinden. Er is echter een uitbreiding van het werk te verwachten.:

- Het maatschappelijke probleem van de ouderenzorg is in Ikazia niet onbekend, en heeft onze aandacht. Als er in de toekomst meer opvang nodig is van ouderen en dit probleem zou door Ikazia mede worden aangepakt, dan zullen er op meerdere plaatsen vrijwilligers nodig zijn.
- Er zal ook meer scholing van de vrijwilligers plaats moeten vinden. Vanaf de bekendwording van de nieuwe projecten wordt hier bij de aanname van nieuwe vrijwilligers al rekening mee gehouden.

Coördinator vrijwilligerswerk M. de Lange

Op woensdag en donderdag:

Doorkiesnummer 010 297 57 04

m.de.lange@ikazia.nl

www.ikazia.nl



Ikazia Ziekenhuis

Montessoriweg 1
3083 AN Rotterdam
www.ikazia.nl

Vrijwilligerswerk in het Ikazia Ziekenhuis
800141-NL / 2012-09