

Vrijwilligersbeleid Hospice De Heideberg (HDH) – oktober 2021

Missie

Onze missie is het geven van liefdevolle begeleiding, verzorging en betekenisvolle ondersteuning voor mensen in de (pre) terminale fase en hun naasten, ongeacht hun religie, cultuur, nationaliteit, afkomst of woonplaats. Dit kan op een zelfgekozen wijze in een vertrouwde, huiselijke omgeving, zoals in eigen huis, in een verzorgings- en verpleeghuis en/of de hospice.

Visie

Ons doel is mensen in de laatste levensfase goede palliatieve zorg te bieden op een warme en liefdevolle wijze in een huiselijke omgeving. Deze zorg is gericht op eigen regie en kwaliteit van leven. Dat realiseren wij door intensieve samenwerking tussen vrijwilligers, verpleegkundigen en huisarts waarbij zowel de gast/zorgvrager als diens naasten begeleid en ondersteund worden in het proces van de laatste levensfase. “Er zijn”, aandacht en kwaliteit zijn daarbij belangrijke uitgangspunten.

Visie op vrijwilligerswerk

Onze organisatie is een vrijwilligersorganisatie; de vrijwilligers nemen de belangrijkste plaats in binnen de organisatie. In het algemeen kan gesteld worden dat het werken met vrijwilligers het ons mogelijk maakt een zowel kwalitatief als kwantitatief breed, gevarieerd en diepgaand pakket aan zorg aan te bieden. Werving en scholing zijn belangrijke pijlers om het vrijwilligersbestand zowel in aantal als deskundigheid op peil te houden.

Vrijwilligers bij HDH

HDH kent de onderscheidende groepen vrijwilligers:

1. Het bestuur;
2. De waarnemers bij de coördinatie;
3. De zorgvrijwilligers; zij verrichten zorg aan en rond het bed;
4. De overige vrijwilligers; het betreft hier o.a. de boodschappendienst, de tuinlieden, onderhoudsmedewerkers etc.
5. De vertrouwenspersoon.

De vrijwilligers onder 2 t/m 4 verrichten hun werkzaamheden onder directe verantwoordelijkheid van de hoofdcoördinator en de coördinator.

HDH kent daarnaast enkele betaalde medewerkers;

1. De hoofdcoördinator
2. De coördinator
3. De huishoudelijk medewerkster

HDH en externe medewerkers

Naast reeds genoemde vrijwilligers en medewerkers kent HDH nog een groep externe medewerkers. Het betreft hier verpleegkundigen met specifieke skills voor de (pre)terminale zorg. Zij zijn arbeidsrechtelijk niet verbonden aan HDH; inhoudelijk werken zij wel onder directe verantwoordelijkheid van HDH.

Rol van bestuur

Het bestuur verricht zijn taken zelfstandig en onbezoldigd. Taken en bevoegdheden zijn belegd in de statuten. De werkgeversportefeuille is ondergebracht bij de secretaris. De werkwijze, rapportage en verantwoording vindt plaats conform de statuten van de stichtingen.

Rol van de hoofdcoördinator en de coördinator

HDH kent de functie van hoofdcoördinator en coördinator. Beide functies zijn bezoldigd en kennen ieder een aparte functiebeschrijving. Daarnaast zijn beiden verantwoordelijk voor de dagelijkse operationele uitvoering en hebben een leidende en sturende rol in relatie naar de vrijwilligers. De coördinator vervangt de hoofdcoördinator bij diens afwezigheid. De hoofdcoördinator is te allen tijde eindverantwoordelijk.

Rol van de waarnemers

De waarnemers zijn in de operationele uitvoering ondersteunend aan de hoofdcoördinator en de coördinator. Zij verrichten administratieve werkzaamheden en zijn voor directe vragen vanuit de organisatie aanspreekbaar en kunnen binnen hun takenpakket vragen beantwoorden en oplossingen voordragen aan de dienstdoende vrijwilligers. In hiërarchische zin is de waarnemer niet de vervanger van de hoofdcoördinator of de coördinator. De hoofdcoördinator blijft eindverantwoordelijk.

Positionering van de (zorg)vrijwilligers

De vrijwilliger is verantwoordelijk voor de werkzaamheden die hij/zij uitvoert. Bij vragen en/of twijfel kan de vrijwilliger afstemmen met de (hoofd)coördinator of met een collega vrijwilliger. De hoofdcoördinator is in alle gevallen eindverantwoordelijk voor de operationele uitvoering.

Taken en verantwoordelijkheden vrijwilliger

De taken van de zorgvrijwilligers zijn beschreven in een functieprofiel. De inhoud hiervan wordt in het kennismakingsgesprek met de vrijwilliger besproken. Met elke vrijwilliger is een vrijwilligersovereenkomst getekend. Ook in de periodiek te houden evaluatiegesprekken komt deze overeenkomst indien noodzakelijk ook aan de orde.

Positionering van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon (VP) werkt geheel zelfstandig en komt niet voort uit de organisatie van HDH. Het werk wordt onbezoldigd verricht. Jaarlijks rapport de VP binnen de richtlijnen aan het bestuur.

Werving

Werving van vrijwilligers is een constant proces. Via eigen communicatiekanalen worden vrijwilligers geworven middels artikelen in de pers, sociale media, op braderieën en jaarmarkten en vooral via mond-tot-mond reclame.

Na aanmelding vindt een kennismakingsgesprek plaats met een van de coördinatoren. Daarna krijgt de kandidaat-vrijwilliger de gelegenheid een aantal malen mee te lopen en vervolgens een basisscholing te volgen. Bij wederzijdse instemming wordt een vrijwilligersovereenkomst en AVG-verklaring ondertekend. De nieuwe vrijwilliger wordt tenminste 3 maanden gecoacht door een ervaren vrijwilliger.

Dit geldt ook voor vrijwilligers die bij de mensen thuis of in een verzorgings- of verpleeghuis ondersteuning geven.

Scholing

HDH hecht aan kundige en goed opgeleide vrijwilligers en kent een aantal verplichte scholingen zoals bedrijfshulpverlening (BHV), tiltrainingen en cursussen c.q. seminars die voortkomen uit de tevredenheidsonderzoeken en (jaar)gesprekken.

In het 1^e jaar wordt door middel van kwaliteitsvragen kennis, ervaringen en vragen getoetst. Na het 1^e jaar wordt via brancheorganisatie VPTZ de mogelijkheid geboden om in company of externe verdiepingmodules te volgen waarbij de kosten voor rekening van de Stichting zijn.

Dossierbeheer

Van iedere vrijwilliger wordt een digitaal dossier bijgehouden. In het dossier wordt de vrijwilligersovereenkomst, alsmede getekende formulieren, verslagen en eventuele overige afspraken die worden gemaakt bijgehouden. Alleen de (hoofd)coördinator heeft toegang tot deze dossiers. Bij beëindiging van het contract met de vrijwilliger worden digitale en/of papieren dossiers direct vernietigd. De persoonsgegevens zoals naam, adres en woonplaats worden in overleg met de ex-vrijwilliger bewaard in het document Oud-vrijwilliger.

Inspraak

HDH wil haar medewerkers en vrijwilligers zoveel mogelijk betrokken laten zijn binnen de gang van zaken. Daartoe organiseert het periodiek de zorgevaluatie en themabijeenkomsten. Bij projecten waarbij vrijwilligers kunnen worden ingezet worden zij uitgenodigd voor deelname.

Het uiteindelijke aanspreekpunt is de hoofdcoördinator die er voor zorgt dat signalen worden opgepakt en binnen de organisatie worden besproken.

1x per jaar vindt er een “ronde tafel” bijeenkomst plaats, bestuur, vrijwilligers en medewerkers gaan in gesprek over op dat moment relevante speerpunten. Bestuur en coördinatoren bespreken de conclusies en ondernemen daar zo nodig actie op.

Waardering

HDH waardeert de vrijwilligers op immateriële wijze door:

- Feedback en stimulering van persoonlijke ontwikkeling;
- Een aantal informele bijeenkomsten als de jaarlijkse BBQ, en de eindejaarborrel;
- Aandacht voor persoonlijke omstandigheden;
- Het vieren van jubilea;
- Incidenteel een materieel bedankje als bijvoorbeeld een kerstpakket.

Vergoeding

De hoofdcoördinator, de coördinator en de medewerkster van de huishoudelijke dienst worden bezoldigd volgens de tabellen in de VVT.

De waarnemers komen in aanmerking voor de vrijwilligersvergoeding conform de geldende fiscale regelgeving.

De bestuursleden, zorgvrijwilligers en overige vrijwilligers verrichten hun werkzaamheden onbezoldigd.

Een ieder die op wat voor een manier dan ook werkzaamheden verricht voor HDH en daarbij onkosten maakt, kan hiervoor worden gecompenseerd. HDH kent daartoe een onkostenregeling.

Tevredenheid

Een goed en prettig werkklimaat met tevreden medewerkers vindt HDH belangrijk. Tevredenheid van medewerkers kan zich op diverse manieren uiten vanuit de vrijwilliger. HDH vindt het ook belangrijk om zelf die tevredenheid te meten.

Dat wordt enerzijds verricht middels een Medewerkers en Vrijwilligers Tevredenheid Onderzoek (MVTO) en de periodiek te houden evaluatie gesprekken.

Het MVTO vindt om het jaar plaats. Het is een digitaal onderzoek gebaseerd op vragen afgestemd op de groepen vrijwilligers die het betreft. De analyse van antwoorden leveren aandachts- dan wel verbeterpunten op. Deze worden opgepakt in de (zorg)evaluaties en scholing.

De periodiek te houden evaluatiegesprekken vinden plaats tussen de vrijwilliger en de hoofdcoördinator of coördinator. Van deze gesprekken wordt een verslag gemaakt door de vrijwilliger zelf, eventueel aangevuld met opmerkingen van de (hoofd)coördinator.

Verzekering

Alle vrijwilligers zijn verzekerd via de VNG vrijwilligersverzekering van de gemeente Velsen. Dit betreft een ongevals-, aansprakelijkheid- en eigendommenverzekering. Het is een secundaire verzekering, d.w.z. dat in eerste instantie een beroep op eigen verzekering gedaan moet worden. Voor de bezoldigde functies heeft HDH een aparte aansprakelijkheidsverzekering afgesloten.

Voor het bestuur geldt eveneens de aansprakelijkheidsverzekering via de VNG. Vanwege een financiële grens die in deze verzekering is opgetrokken heeft HDH nog een aparte bestuursaansprakelijkheidsverzekering afgesloten.

Conflict en geschillen

Er kunnen zich conflicten voordoen tussen vrijwilligers onderling en/of met gasten/naasten. Mocht je als vrijwilliger in een conflict terechtkomen, bespreek dit dan eerst met de (hoofd)coördinator zodat er naar een oplossing kan worden gezocht.

Binnen HDH bestaat een klachtenprocedure waarin staat beschreven hoe we met geschillen of conflicten omgaan. Als het conflict is geëscaleerd en de betrokkenen komen er niet uit dan kan een beroep worden gedaan op de (hoofd)coördinator.

Als er sprake is van escalatie van een conflict en/of de vrijwilliger vindt geen gehoor bij HDH, dan kan de vrijwilliger de vertrouwenspersoon (tevens een vrijwilliger) inschakelen. De vertrouwenspersoon kan bemiddelen tussen beide partijen en stelt zich te allen tijde onpartijdig op. De gegevens van de vertrouwenspersoon binnen HDH zijn opgenomen in het kwaliteitshandboek.

Vertrekkende vrijwilligers

Bij vertrek van een vrijwilliger vindt er een exit/eindgesprek plaats waarin in ieder geval de reden van vertrek wordt besproken. Tevens zal de vrijwilliger worden gevraagd naar opbouwende en kritische feedback op de organisatie. Van het exitgesprek maakt de (hoofd)coördinator indien relevant een kort geanonimiseerd verslag voor de kwaliteitscommissie. Deze bevindingen kunnen aanleiding zijn voor verbeteringen van het vrijwilligersbeleid en de uitvoering hiervan. Vertrekkende vrijwilligers ontvangen indien gewenst een getuigschrift en/of een aanbeveling op LinkedIn.