

Aannamebeleid vrijwilligers VPTZ NW-Friesland

Missie.

Aan een ieder in de laatste levensfase en zijn of haar naasten bieden opgeleide vrijwilligers, waar het nodig en gewenst is, tijd, aandacht en ondersteuning. Dat kan op de gewenste plaats van sterven, thuis of in de hospice Marcelis Goverts Gasthuis in Leeuwarden. Het welbevinden van de terminale cliënt staat altijd voorop in de geboden ondersteuning. Zijn of haar wensen staan centraal en zijn leidend.

De landelijke subsidieregeling van het Ministerie van VWS staat borg voor de continuïteit van de organisatie.

Visie

Ieder mens in de laatste levensfase willen wij met zorg en aandacht omringen die gewenst is. Vrijwilligers van VPTZ kiezen ervoor om de mens in de laatste levensfase vrijwillig en professioneel te ondersteunen met tijd, aandacht en ondersteuning. De levensstijl, wensen en behoefte van de cliënt wordt erkend. Wij willen samen met betaalde professionele zorg de mens omringen en zo kwaliteit toevoegen aan de laatste dagen.

Hierbij hebben wij oog voor de naasten en dierbaren en nemen hen mee in de aandacht.

De plaats van de vrijwilliger in de organisatie

De vrijwilliger verricht onbetaald en vrijwillig vooraf afgestemde en georganiseerde taken in de hospice.

Thuis verricht de vrijwilliger een overeengekomen taak na afstemming met de cliënt/mantelzorger en de aanwezige zorgprofessional. De vrijwilliger palliatieve terminale zorg legt verantwoording af aan de coördinator.

De vrijwilliger is ondersteunend aan de verpleegkundige en kan taken overnemen van de mantelzorger t.b.v. de cliënt.

Profiel van de VPTZ-Vrijwilliger

De vrijwilliger heeft de juiste grondhouding zodat hij of zij in staat is:

- van het bieden van onvoorwaardelijke en niet oordelende aandacht en respect;
- invoelend en medeleven is en gemakkelijk aansluiting kan vinden bij de cliënt, is integer aanwezig zowel emotioneel als sociaal
- actief kan luisteren en zijn eigen gedachten, normen en waarden niet leidend maakt in de ondersteuning
- geduldig is
- terughoudend is zijn eigen reacties
- respect heeft voor levensovertuiging, privacy en of wensen van de cliënt
- emotioneel en fysiek een stabiele persoonlijkheid heeft en kan omgaan met spanning, verdriet, pijn en lijden van de terminale cliënt

- openheid en bereidheid heeft om te leren
- geen probleem oplossende houding heeft
- veiligheid en vertrouwen biedt aan zowel de cliënt als naasten
- zich bescheiden kan opstellen en ruimte laat voor de cliënt/mantelzorgers
- in staat tot (zelf)reflectie;
- goed kan samenwerken met collega vrijwilligers en overige zorgbetrokkenen
- privacy gegevens en vertrouwelijke persoonlijke informatie geheim houdt
- geen grenzen overschrijd van door VPTZ-Nw Friesland bestaande taakuitvoering en protocollen

Taken van de vrijwilliger hospice en thuis

Ondersteuning van de cliënt en zijn mantelzorgers

- *Ondersteunen van de cliënt en de mantelzorgers*
Belangrijk is dat de vrijwilligers "Er zijn". Dit kan overdag, 's avonds en 's nachts.
"Er zijn" betekent: waken bij- en observeren van de cliënt. De vrijwilliger is zo nabij als mogelijk en wenselijk is. De observaties richten zich op de toestand van de cliënt: aandacht en opletten hoe het gaat, wat iemand nodig heeft of wenst. De observaties richten zich ook op de mantelzorgers: hun draaglast en draagkracht. De ondersteuning van de vrijwilliger vervangt niet de zorg van de mantelzorgers maar vult deze aan. Dat betekent dat de vrijwilliger waar mogelijk de mantelzorgers een steuntje in de rug geeft.
- *Emotionele steun aan patiënten en mantelzorgers*
In een aantal situaties waar de vrijwilligers ondersteuning bieden ontstaat een bijzondere relatie met de cliënt en de mantelzorgers. Kenmerken van deze relatie zijn vertrouwelijkheid en persoonlijke betrokkenheid. Zowel de cliënt als de mantelzorgers kunnen met de vrijwilliger praten over hun zorgen, het afscheid nemen, de dood. Emotionele steun aan de cliënt en de mantelzorgers houdt in: troosten, aandachtig luisteren, nabij zijn, opvangen van signalen, delen van emoties. De vrijwilliger moet de zorgsituatie goed inschatten om te bepalen aan welke emotionele steun behoefte is. Dat vraagt veel inlevingsvermogen van vrijwilligers.
- *Informatieve steun aan mantelzorgers*
De vrijwilliger gaat in op vragen van mantelzorgers en cliënten/ bewoners en denkt mee rond praktische zaken tijdens het ziekteproces en bij- en na het overlijden. Kennis van de sociale kaart is daarbij noodzakelijk. Als er advies gevraagd wordt buiten de verantwoordelijkheid van de vrijwilliger, verwijst deze naar deskundigen (huisarts, wijkverpleging, coördinator).
- *Praktische verzorging van terminale patiënten*
De praktische verzorging kan verschillende werkzaamheden inhouden zowel thuis als in de hospice bijvoorbeeld:

- hulp bij het aan- en uitkleden
 - hulp bij het wassen op bed of aan de wastafel
 - hulp bij toiletgang of toilet-stoel
 - incontinentiemateriaal verschonen zowel liggend als staand
 - hulp bij het verschonen van het bed, kussens opschudden
 - hulp bij til en transfers van de cliënt
 - hulp bij eten en drinken
 - begeleiden bij het lopen in de woning/appartement
 - signalerend t.a.v. herinnering medicatie inname
- *Signaleren en rapporteren*
 In de hospice neemt de vrijwilliger kennis van de rapportage van de voorgaande dagen. Na afloop van de dienst draagt de vrijwilliger over en verzorgt duidelijke schriftelijke en mondelinge rapportage aan de volgende vrijwilliger, afhankelijk van gemaakte afspraken. De vrijwilliger kan eventuele veranderingen signaleren in de zorgbehoefte of situatie van de cliënt. Dit wordt altijd doorgegeven en besproken met de dienstdoende verpleegkundige in de hospice.
 Als de thuisvrijwilliger iets opvalt, geeft hij dit door aan de coördinator die signalen eventueel bespreekt met de beroepsmatige zorg. Tevens wordt er een korte objectieve rapportage genoteerd in het zorgdossier, indien dit aanwezig is.
- *Samenwerken*
 De vrijwilliger onderhoudt gedurende een vrijwilligersdienst momenten van afstemming met de verpleegkundige van dienst in de hospice over de voortgang en ontwikkeling van de bewoners en of mantelzorgers. Thuis is samenwerking een onderdeel dat valt binnen de vooraf afgestemde taken van de vrijwilliger met de cliënt/mantelzorger of zorgprofessional.

Taakafbakening/grens

Een taakomschrijving aanwezig in de hospice is een leidraad voor de vrijwilliger en de samenwerkende partners in de hospice, denk hierbij aan de verpleegkundige, leidinggevende, kookvrijwilliger, en facilitairondersteuner. Deze taakomschrijving helpt bij het vinden van de taakafbakening en grenzen als de situatie op de werkvloer vraagt om verduidelijking in de taak van de vrijwilliger.

Thuis vindt er een korte mondelinge afstemming plaats tussen de coördinator en de vrijwilliger. Tevens wordt digitale informatie verstrekt via een beveiligde website over de verwachte samenwerking en dient als leidraad voor de inzet thuis. De input komt voort uit de intake die heeft plaats gevonden met zowel de contactpersoon van de cliënt/cliënt zelf en/of de thuiszorg medewerker.

Verder vallen grenzen onder te verdelen in:

Wettelijke en juridische grenzen: deze zijn landelijk vastgesteld en richten zicht op bijvoorbeeld op kwaliteit en veiligheid.

- Vrijwilligers mogen geen medisch/verpleegtechnische handelingen verrichten en voorziet een cliënt niet zelfstandig van medicatie zonder inmenging van de cliënt/bewoner.

Persoonlijke grenzen: deze komen voort uit de motivatie van de vrijwilliger en kunnen begrenzend of verlengend werken tijdens het vrijwilligerswerk.

- Vrijwilligers verstrekken geen naam, adres en woonplaatsgegevens en zo weinig mogelijk privé gegevens aan een cliënt of mantelzorgers
- Zijn zich bewust van de eigen normen en waarden van situaties en houden deze voor zichzelf.

Relationele grenzen: deze hebben betrekking op de omgang met de cliënt/mantelzorger en zorgverleners

- Een vrijwilliger accepteert geen persoonlijke giften met een waarde boven € 20,-. De coördinator wordt altijd op de hoogte gebracht van het cadeau of de gift als deze wordt geschonken.

Functionele grenzen: deze hebben betrekking op taakuitvoering, verantwoordelijkheid en bevoegdheden van de vrijwilliger.

- Voeren geen huishoudelijk werk uit tenzij afgesproken in de hospice. Houden zich aan de afgesproken tijden qua inzetbaarheid. Zijn wakker tijdens een waakdienst in de nachtelijke uren.
- Zijn zich bewust van de eigen normen en waarden van situaties en behouden deze voor zichzelf.

Werving en Selectie

De vrijwilliger heeft vooraf aan het vrijwilligerswerk

- een kennismakingsgesprek met de coördinator
- een kennismakingsfase met het werkveld in de hospice
- verzoek voor aanvraag en overhandiging van een VOG
- VPTZ introductietraining gericht op kennis en vaardigheid ontwikkeling van palliatieve zorg op vrijwillige basis, toepasbaar thuis, in de verplaatste thuissituatie en in de hospice in Leeuwarden
- Een intensieve inwerkperiode in de hospice
- Een eidevaluatie van zowel de introductietraining als de inwerkperiode

Scholing van de vrijwilliger bevat

- Een introductie training van 7 dagdelen; vijf theorie- en twee praktijkdelen
- Vier thema bijeenkomsten per jaar, die betrekking hebben op het werkveld
- Jaarlijkse herhaling van de BHV voor hospice vrijwilligers
- Jaarlijkse herhaling til en transfer
- Jaarlijks aanbod van het Landelijke Steunpunt VPTZ scholingsmodules
- De mogelijkheid om deel te nemen aan intervisie bijeenkomsten

Begeleiding van de vrijwilliger

Tijdens het vrijwilligerswerk ontvangt de vrijwilliger ondersteuning van de coördinator, doormiddel van telefonisch contact na afloop van de thuiszetzet.

In de hospice is er altijd een contactmoment mogelijk tijdens kantooruren.

Tevens is mailverkeer of telefonische afstemming mogelijk.

Daarnaast is er evaluatie van een thuiszetzeten mogelijk. Door intervisie aanbod wordt ontwikkeling bevorderd in het kwaliteitsbewustzijn en de uitvoering van het vrijwilligerswerk.

Iedere vrijwilliger heeft één maal per twee jaar een voorgangsgesprek. Hieruit kan scholingsbehoefte voortkomen waarin de vrijwilliger ondersteunt wordt.

Persoonlijke ontwikkeling, talent, ambities, wensen of belemmeringen worden vastgelegd. Als het mogelijk is wordt het talent binnen de organisatie benut daar waar het kan. Dit geldt ook voor ambities en wensen. Belemmeringen worden door middel van een vervolgggesprek(ken) geëvalueerd.

Informatievoorziening en inspraak vrijwilliger

Doormiddel van diverse activiteiten wordt de vrijwilliger geïnformeerd over de voortgang van de werkzaamheden en zijn of haar verantwoording in het vrijwilligerswerk:

- Werkoverleg vier maal per jaar gericht op verbinding, informatie en inspraak
- Themabijeenkomsten gericht op scholingsactiviteit 3 x per jaar
- Lezing ter verdieping en inspiratie in het voorjaar
- Interne nieuwsbrief met informatie over en naar vrijwilligers en bestuur omtrent actuele ontwikkelingen
- VPTZ-Nw Friesland werkt met een Vrijwilligersraad. De vergaderingen zijn openbaar en vrij te bezoeken. Vragen of klachten voor de vrijwilligersraad kunnen schriftelijk of mondeling toegelicht in een vergadering besproken worden. De vrijwilligersraad heeft een adviserende rol t.a.v. coördinatoren en bestuur.
- Jaarverslag is terug te vinden op de website www.vptznwfriesland.nl

Verder biedt VPTZ-Nw Friesland

- Jaarlijkse ontspanningsuitjes o.a. een wandeling, een verrassingsfeest en een decemberontmoeting, deze zijn gericht op de verbinding
- Intervisie met collega's ter ontwikkeling in gesloten groepen
- Scholingsmogelijkheid via modules bij VPTZ-Nederland

Materiele voorziening

De randvoorwaarden voor het vrijwilligerswerk zijn gecreëerd en bepaald door het bestuur. Van coördinatoren wordt verwacht dat zij van de input van vrijwilligers en actuele ontwikkeling signaleren en zo nodig het bestuur adviseren t.a.v. beleid.

Hieruit voortvloeiende materiele voorziening wordt bekostigd door Stichting VPTZ-Nw Friesland.

Gemaakte onkosten kunnen de vrijwilligers declareren bij de Stichting.

(Vrijwilligers kunnen gebruik maken van onkostenvergoeding voor vervoer, dit geldt voor gereden kilometers of openbaarvervoerskosten/parkeerkosten.

Telefoonkosten kunnen na overleg met de coördinator gedeclareerd worden als deze voortkomen uit 'nazorgcontact' met mantelzorgers of contact voorafgaand aan de opname in de hospice en vallen onder 'rondleidafspraken'.)

Vrijwilligers zijn door de Stichting tijdens het vrijwilligerswerk verzekerd met een gemeentelijke aansprakelijkheids- en een ongevallenzekeringsverzekering voor opgelopen letsel en aangebrachte schade aan derden.

Geschillen commissie

Vrijwilligers dienen zoveel mogelijk eerst zelf geschillen te bespreken met de betreffende partij. De coördinator kan besluiten als derde onpartijdige partner een gesprek te organiseren. Is dit niet afdoende dan kan de coördinator besluiten om samen in gesprek te gaan met een bestuurslid. Hierbij bestaat de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon in te schakelen, welke is verbonden aan de Kwadrantgroep.

Vooraf vindt altijd schriftelijke vastlegging van het geschil plaats.

Klachten

Is door de gevoerde gesprekken en de inmenging van de vertrouwenspersoon geen oplossing gevonden voor het aanwezige geschil/klacht dan kan schriftelijk een melding gemaakt worden bij het dagelijks bestuur van VPTZ-Nw Friesland en VPTZ-Nederland.

Vastgesteld door het bestuur Stichting VPTZ NoordWest Friesland d.d. 15 april 2019.