

**FRANCISCUS GASTHUIS WERKT SAMEN MET  
VRIJWILLIGERS**

---

FRANCISCUS GASTHUIS

## **Inhoudsopgave**

1. INLEIDING .....	3
2. ALGEMENE INFORMATIE.....	3
3. VRIJWILLIGERSWERK IN FRANCISCUS GASTHUIS.....	4
3.1. Omschrijving vrijwilligerswerk .....	4
3.2. Randvoorwaarden vrijwilligerswerk.....	4
3.3. Taken vrijwilligers.....	5
3.4. Gedragsregels vrijwilligers .....	5
4. ORGANISATIE VRIJWILLIGERSWERK.....	6
5. REGELINGEN VRIJWILLIGERSWERK .....	7
5.1. Aanmelding en selectie.....	7
5.2. Begeleiding .....	8
5.3. Beëindiging .....	8
5.4. Vergoedingen .....	9
5.5. Verzekering .....	9
5.6. Attenties .....	9
5.7. Herkenbaarheid.....	9
5.8. Parkeergelegenheid .....	10
5.9. Melding van bedrijfsongevallen .....	10
5.10. Klachtenprocedure .....	11
6. DIVERSEN.....	11
6.1. Vrijwilligerswerk en sociale uitkeringen .....	11
6.2. Vragen.....	11

## **1. INLEIDING**

Franciscus Gasthuis is een topklinisch ziekenhuis met een rijke historie in Rotterdam. Franciscus Gasthuis biedt zorg verdeeld over een breed palet van specialismen. De medisch specialisten en medewerkers van Franciscus Gasthuis streven er gezamenlijk naar om, met hoogwaardig kwalitatieve zorg en een servicegerichte houding, in te spelen op de behoefte van de patiënt. Het belang van de patiënt staat hierbij centraal.

In Franciscus Gasthuis bestaat naast de verzorging van patiënten door betaald personeel de behoefte aan ondersteuning in de gastvrije begeleiding van patiënten en bezoekers. Deze begeleiding wordt deels door vrijwilligers verzorgd, die daarbij bijvoorbeeld de taak van gastvrouw of gastheer op zich nemen.

Vrijwilligers zijn personen die geen arbeids- of dienstverhouding met Franciscus Gasthuis hebben en die op vrijwillige basis, in georganiseerd verband werkzaamheden uitvoeren. Vrijwilligers verrichten deze werkzaamheden om de gastvrijheid van het ziekenhuis versterken. Vrijwilligers verrichten geen werkzaamheden of diensten die behoren tot het takenpakket van betaalde krachten. In deze brochure leest u meer over het vrijwilligerswerk in Franciscus Gasthuis.

## **2. ALGEMENE INFORMATIE**

In 1892 ontstond Franciscus Gasthuis uit een initiatief van de Derde Orde der Franciscanen en de Congregatie der zusters Augustinessen. Zij startten met de verzorging van zieken op de bovenste etages van een distilleerderij aan de Oppert. Binnen enkele decennia groeide Franciscus Gasthuis uit tot een groot modern en dynamisch stad- en streekziekenhuis dat de volgende doelen nastreeft: zorg op alle niveaus en voor iedereen, verkorting van de behandelingsduur, hoge professionele standaarden, duidelijke rol in onderwijs en opleiding, aantrekkelijk werkklimaat en ontwikkeling van nieuwe zorgvormen.

### **3. VRIJWILLIGERSWERK IN FRANCISCUS GASTHUIS**

#### **3.1. Omschrijving vrijwilligerswerk**

Vrijwilligerswerk is het in georganiseerd verband verrichten van onbetaalde, regelmatig terugkerende werkzaamheden ten behoeve van de patiënten en bezoekers. De vrijwilliger stelt zich uit vrije keuze ter beschikking om deze werkzaamheden 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, zodat vervanging kan worden geregeld. De vrijwilliger ontvangt, uitgezonderd een vergoeding voor reiskosten, geen betaling of beloning voor de uitgevoerde werkzaamheden. De werkzaamheden vinden dagelijks of wekelijks plaats en worden uitgevoerd binnen het kader van een vastgestelde functieomschrijving. De vrijwilliger verricht afgesproken werkzaamheden op afgesproken tijdstippen. De vrijwilliger kan niet op eigen initiatief werkzaamheden ontwikkelen of uitvoeren.

#### **3.2. Randvoorwaarden vrijwilligerswerk**

Bij de inzet van vrijwilligers zijn de volgende randvoorwaarden van toepassing:

- De vrijwilliger verricht werkzaamheden, die direct ten goede komen aan de patiënten. Door de inzet van de vrijwilliger worden de mogelijkheden van het geven van persoonlijke aandacht aan de patiënt uitgebreid;
- De vrijwilliger verricht geen werkzaamheden die normaliter door vaste medewerkers worden verricht. De vrijwilliger wordt ingezet voor werkzaamheden die vallen in de categorie extra dienstverlening, die de slogan 'uw zorg, onze passie' kunnen versterken;
- De vrijwilliger heeft geen arbeidsovereenkomst met Franciscus Gasthuis. Op hem of haar is de vrijwilligersovereenkomst van toepassing;
- De vrijwilliger is in staat zelfstandig te functioneren;
- De vrijwilliger beheerst de Nederlandse taal;
- De vrijwilliger is minimaal 1 en maximaal 4 dagdelen inzetbaar.

Binnen het kader van deze randvoorwaarden toetst de vrijwilligerscoördinator voor welke werkzaamheden de vrijwilliger kan worden ingezet.

### **3.3. Taken vrijwilligers**

De volledige omschrijving van de werkzaamheden van de vrijwilliger zijn opgenomen in een functieomschrijving, die de vrijwilliger bij aanvang van de werkzaamheden ontvangt.

Veel voorkomende werkzaamheden zijn:

- Als gastvrouw/gastheer in de Centrale Hal patiënten ontvangen, hen de weg wijzen, begeleiden bij opname, taxivervoer regelen;
- Met de bibliotheek in de kliniek rondgaan; beheer en uitleen;
- Als gastvrouw/gastheer op verpleegafdelingen persoonlijke aandacht aan de patiënt geven, bloemen verzorgen, een praatje maken, een luisterend oor/troostende schouder bieden, fruit verzorgen, een patiënt van de afdeling begeleiden naar een functie- en/of onderzoeksafdeling, stiltecentrum, kapsalon, restaurant en therapieruimte.
- Als vrijwilliger van de 'Dienst Geestelijke Verzorging en Pastoraat' op zaterdagochtend alle patiënten persoonlijk informeren over en uitnodigen voor de Oecumenische Kerkdienst op zondag. Op zondagmorgen brengen de vrijwilligers de patiënten, die zich opgegeven hebben, in bed of rolstoel naar de kerkzaal en na afloop van de viering weer terug naar de afdeling. Tijdens de viering zijn er vrijwilligerstaken voor de koster, lectoren, de cameraman of vrouw, enz. Deze vrijwilligers werken volgens een rooster, bv. op een vaste zaterdag/zondag in de maand en voornamelijk in het weekend.

De vrijwilliger levert een belangrijke bijdrage aan de totale zorg van de patiënten.

### **3.4. Gedragsregels vrijwilligers**

Om de kwaliteit van de zorgverlening te waarborgen en op peil te houden is het voor vrijwilligers belangrijk om bij de uitoefening van hun werkzaamheden bepaalde gedragsregels in acht te nemen.

De vrijwilliger moet zich houden aan de gedragsregels van Franciscus Gasthuis. De belangrijkste gedragsregels zijn:

- De patiënt voortdurend centraal stellen;
- Vertrouwelijke informatie over en van patiënten niet met derden bespreken;

- Niet meer persoonlijke informatie over patiënten vragen dan voor het kunnen verrichten van de eigen werkzaamheden noodzakelijk is;
- Problemen of vragen die de patiënt heeft over de persoonlijke situatie of 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;
- Instructies opvolgen ingeval van besmettelijke ziektes;
- Persoonlijke hygiëne en kledingvoorschriften in acht nemen (schone kleding en handen, geen sieraden en eventuele wondjes afdekken).

#### **4. ORGANISATIE VRIJWILLIGERSWERK**

Binnen Franciscus Gasthuis zijn voornamelijk eigen vrijwilligers actief. Daarnaast is een aantal vrijwilligers van de Unie van Vrijwilligers (UVV) actief. Onder eigen vrijwilligers wordt verstaan: vrijwilligers die in Franciscus Gasthuis actief zijn en niet aangesloten zijn bij een landelijke, regionale of plaatselijke vrijwilligersorganisatie. De UVV-vrijwilligers verrichten bepaalde werkzaamheden binnen het ziekenhuis.

De inzet van de vrijwilliger (Franciscus-vrijwilligers en UVV-vrijwilligers) in het ziekenhuis wordt gecoördineerd door de vrijwilligerscoördinator. De vrijwilligerscoördinator valt onder het hoofd van de stafafdeling Personeel & Organisatie.

De vrijwilliger wordt onder de vrijwilligerscoördinator geplaatst en wordt functioneel door het hoofd van de betreffende werkplek aangestuurd. De vrijwilligerscoördinator is belast met:

- het organiseren van het vrijwilligerswerk op een zodanige wijze dat de behoeften van de organisatie en die van het vrijwilligerswerk op elkaar worden afgestemd;
- in samenwerking met de afdelingsmanagers: het werven, selecteren en beoordelen van vrijwilligers; het instrueren, stimuleren en begeleiden van vrijwilligers en het zorgen voor hun deskundigheidsbevordering;
- het beoordelen van aanvragen voor de inzet van vrijwilligers en het toewijzen van vrijwilligers aan de afdeling;

- het bijhouden van gegevens betreffende de inzet van vrijwilligers en het afhandelen van de daarmee in verband houdende onkostenvergoedingen;
- het bemiddelen bij onduidelijkheden, problemen en spanningen op het gebied van vrijwilligersorganisatie en –inzet;
- het in- en extern verstrekken van informatie over de vrijwilligersorganisatie. Het organiseren en leiden van vrijwilligersbijeenkomsten. Het voeren van overleg met afdelingen waar vrijwilligers worden ingezet.

Ter ondersteuning van de vrijwilligerscoördinator is er een vrijwilligerspanel. Het panel valt onder de verantwoordelijkheid van de vrijwilligerscoördinator. Het panel fungeert als klankbord voor de vrijwilligerscoördinator, geeft gevraagd en ongevraagd advies over alle zaken betreffende het vrijwilligersbeleid en organiseert de jaarlijkse vrijwilligersdag.

## **5. REGELINGEN VRIJWILLIGERSWERK**

### **5.1. Aanmelding en selectie**

Een (nieuwe) vrijwilliger meldt zich aan bij de vrijwilligerscoördinator en heeft een eerste gesprek. Tijdens dit gesprek wordt besloten of in principe met deze vrijwilliger wordt doorgegaan en op welke afdeling de (nieuwe) vrijwilliger vooralsnog wordt ingezet. Daarna volgt een gesprek met de manager van de betreffende afdeling en de vrijwilligerscoördinator. In dit gesprek komt aan de orde of de (nieuwe) vrijwilliger gedurende een proefperiode van twee maanden op de afdeling kan gaan werken. De (nieuwe) vrijwilliger wordt ingewerkt door een vrijwilliger (en eventueel beroepskracht) die op de betreffende afdeling al geruime tijd werkzaam is. De (nieuwe) vrijwilliger neemt deel aan een informatiedag (met rondleiding) in het ziekenhuis voor nieuwe medewerkers.

Voor het einde van de proeftijd heeft de afdelingsmanager een evaluatiegesprek met de (nieuwe) vrijwilliger.

Tijdens dit gesprek worden de wederzijdse ervaringen besproken en wordt aan de hand daarvan besloten of de (nieuwe) vrijwilliger binnen Franciscus Gasthuis kan blijven werken.

Voor de start van het vrijwilligerswerk dient de (nieuwe) vrijwilliger die aan de slag gaat op een verpleegafdeling, een mantoux te laten

zetten. Dit is een test om vast te stellen of betrokkene in aanraking is geweest met de tuberculosebacterie.

## **5.2. Begeleiding**

De begeleiding van de vrijwilliger omvat drie elementen:

- Het ondersteunen van de vrijwilliger, zodat hij in staat is de afgesproken werkzaamheden zo goed mogelijk uit te voeren. Deze werkzaamheden leveren een bijdrage aan het realiseren van de doelen van de organisatie (taakgerichte begeleiding);
- Het 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 werkzaamheden goed te kunnen uitvoeren.

Tenminste eenmaal per jaar vindt er een overleg plaats tussen de vrijwilligerscoördinator, de afdelingsmanager en de vrijwilligers die op een afdeling werkzaam zijn.

De taakgerichte begeleiding is de taak/verantwoordelijkheid van de afdelingsmanager. De persoonsgerichte begeleiding behoort tot de verantwoordelijkheid van de vrijwilligerscoördinator. Tussen de afdelingsmanager en de vrijwilligerscoördinator vindt regelmatig afstemming plaats.

## **5.3. Beëindiging**

Indien een vrijwilliger onvoldoende functioneert en er ondanks de gegeven begeleiding geen verbetering te verwachten valt, wordt de inzet van de vrijwilliger op de betreffende afdeling beëindigd. In voorkomende situaties wordt er, samen met de vrijwilliger, naar andere, passende werkzaamheden gezocht. De vrijwilligerscoördinator en de afdelingsmanager nemen dit besluit in onderlinge samenspraak.

Ook kan het voorkomen dat bepaalde vrijwilligerswerkzaamheden moeten worden stopgezet, omdat er vanuit de patiënten te weinig behoefte is of omdat de betreffende afdeling te weinig investeert in de begeleiding van de vrijwilliger.

Indien dit het geval is, dan wordt er naar andere, passende werkzaamheden gezocht.



#### **5.4. Vergoedingen**

Het verrichten van vrijwilligerswerk kan kosten met zich meebrengen. In het algemeen geldt dat vrijwilligers een reiskostenvergoeding ontvangen van € 3,27 per dagdeel, tenzij de door de vrijwilliger te maken reiskosten hoger zijn. In dat geval worden de werkelijke reiskosten vergoed met een maximum van € 6,00 per dagdeel.

Als een vrijwilliger op twee aaneensluitende dagdelen wordt ingezet, heeft hij recht op een maaltijdvergoeding van € 2,50 voor een lunch of € 4,50 voor een avondmaaltijd.

#### **5.5. Verzekering**

Franciscus Gasthuis heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Deze verzekering dekt materiële schade en letselschade plus de schade die daaruit voortvloeit. Ook de vrijwilligers zijn bij deze verzekering ondergebracht. Het gaat bij deze verzekering zowel om schade die de vrijwilliger veroorzaakt als om de schade die de vrijwilliger lijdt. Een schadeformulier is te verkrijgen bij de vrijwilligerscoördinator. Verder is het van belang dat het gaat om schade veroorzaakt, dan wel geleden bij de uitvoering van de afgesproken werkzaamheden.

#### **5.6. Attenties**

Door de vrijwilligerscoördinator wordt zorg gedragen voor bepaalde attenties. Deze attenties zijn:

- Bij verjaardag een felicitatiekaart;
- Bij huwelijk een felicitatiekaart en een boeket bloemen;
- Bij 'dienstjubileum' 12½, 25 en 40 jaar een felicitatiekaart en een boeket bloemen.
- Bij langdurige ziekte of ziekenhuisopname een boeket bloemen;
- Bij beëindiging van de vrijwilligerswerkzaamheden een dankbetuiging;

#### **5.7. Herkenbaarheid**

##### Algemeen

Iedereen die werkzaamheden in Franciscus Gasthuis verricht, is verplicht duidelijk zichtbaar, als legitimatiebewijs, de Franciscus-pas te dragen.

Deze Franciscus -pas is voorzien van een pasfoto, naam, personeelsnummer en de naam van de dienst waar de betrokkene werkzaam is. Het dragen van de Franciscus -pas is verplicht gesteld op grond van de volgende overwegingen:

- herkenbaarheid van de medewerkers;
- verhogen van de veiligheid van patiënten en medewerkers;
- bescherming van persoonlijke- en ziekenhuiseigendommen;
- verbetering van het betalingssysteem in het personeelsrestaurant.

#### Verstrekken van de Franciscus-pas

Bij aanvang van de werkzaamheden wordt de Franciscus-pas gratis verstrekt. De vrijwilligerscoördinator is ervoor verantwoordelijk dat alle vrijwilligers een Franciscus -pas krijgen. Voor het laten vervaardigen van een Franciscus -pas kan men terecht bij het Facilitair Bedrijf op de tweede verdieping, telefoonnummer 010 – 461 6565.

Bij beëindiging van de werkzaamheden van de vrijwilliger, dient de vrijwilliger de pas in te leveren bij of op te sturen naar het Facilitair Bedrijf. Een eventueel tegoed op de Franciscus-pas kan door de betrokkene worden teruggevorderd bij de afdeling voeding. Bij verlies van de Franciscus -pas moet zo snel mogelijk contact worden opgenomen met het Facilitair Bedrijf.

#### **5.8. Parkeergelegenheid**

Bij Franciscus Gasthuis is parkeergelegenheid voor auto's aanwezig. Deze is gratis voor vrijwilligers. Er is ook een afgesloten fietsenstalling. Toegang is mogelijk met de Franciscus-pas.

#### **5.9. 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 ingevuld moet worden door de vrijwilliger die bij de gebeurtenis betrokken is geweest. Het meldingsformulier kan bij de vrijwilligerscoördinator worden opgehaald.

Indien de betrokken vrijwilliger onverhoopt niet zelf in staat is de melding te doen, dan berust de meldingsplicht bij de vrijwilligerscoördinator of de afdelingsmanager.

### **5.10. 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 vindt dat de regelgeving inzake het vrijwilligerswerk niet correct wordt nageleefd. Wanneer de vrijwilliger zijn ongenoegen niet binnen de afdeling opgelost ziet of het aan de orde stellen van de onvrede niet mogelijk is, kan hij de vrijwilligerscoördinator inschakelen.

De vrijwilligerscoördinator adviseert de vrijwilliger inzake de door hem te ondernemen acties. Indien noodzakelijk kan de vrijwilliger zich wenden tot de klachtenfunctionaris. Klachten over ongewenste intimiteiten op de werkplek vallen onder een andere regeling, te weten richtlijn Ongewenste intimiteiten en seksuele intimidatie.

## **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. Vragen**

Voor eventuele vragen of aanmelding voor vrijwilligerswerk in Franciscus Gasthuis, kunt u contact opnemen met Lemke Krijgsman, zij is vrijwilligerscoördinator. U kunt haar bereiken via het e-mailadres [l.krijgsman@sfg.nl](mailto:l.krijgsman@sfg.nl) of via telefoonnummer 010 – 461 6068.