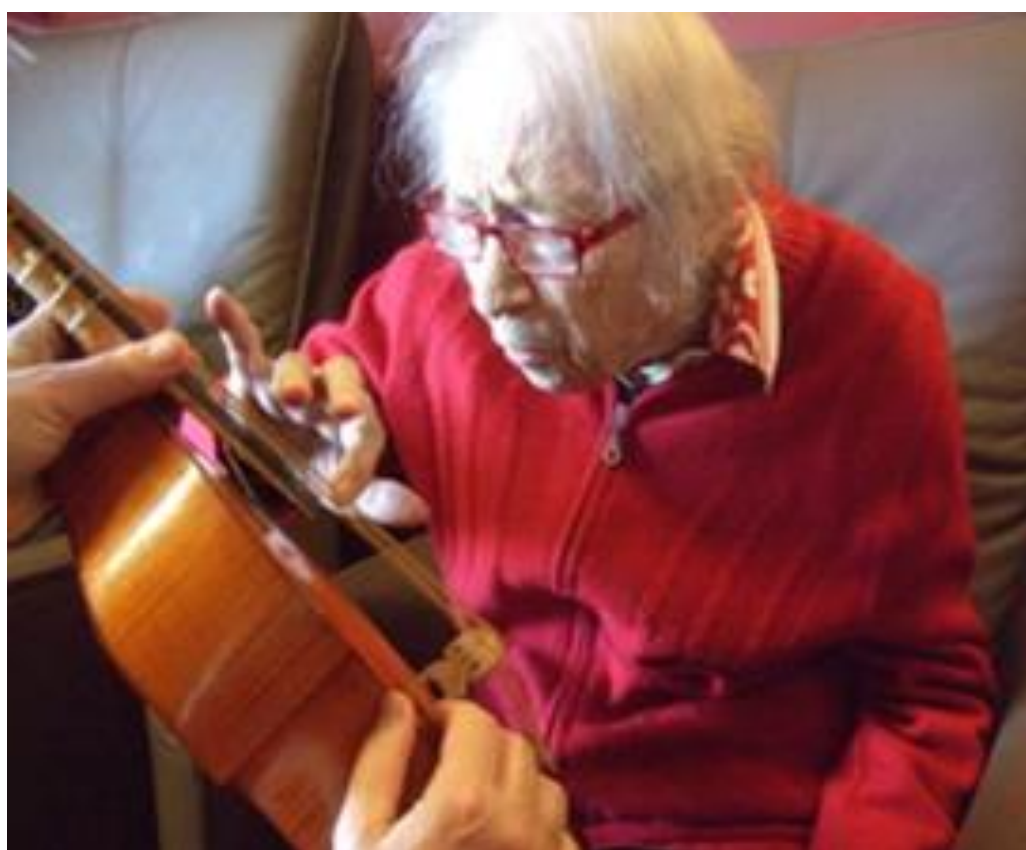


Vrijwilligersinformatie



Augustus 2020 Bartholomeus Gasthuis, Lange Smeestraat 40, 3511PZ Utrecht.

Copyright

Niets van de uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijk toestemming van de bestuurder van het Bartholomeus Gasthuis.

INLEIDING

Voorwoord	5	
1	Vrijwilligersbeleid	7
1.1	Definitie	7
1.2	Vrijwilligerswerk: onderdeel van UvoorU®	7
1.3	Taken en verantwoordelijkheden	9
1.4	Werving en selectie	10
1.5	Begeleiding en ondersteuning	11
1.6	Waardering en vergoeding	12
1.7	Deskundigheidsbevordering	13
1.8	Rechtspositie van de vrijwilliger	14
1.9	Beëindiging vrijwilligersovereenkomst	14
1.10	Klacht, compliment of verbeteridee	14
1.11	Vertrouwenspersoon	15
2	Algemene informatie	15
2.1	Visie op zorg	15
2.2	Huyscode	16
2.3	Introductie nieuwe vrijwilligers	17
2.4	Uitvoering vrijwilligerswerk	17
2.5	Activiteiten	20
2.6	Afmelden	21
2.7	Tips en literatuur	21

Bijlagen z.o.z.

Bijlage 1	Contactgegevens en informatie over afmelden bij ziekte of vakantie	23
Bijlage 2	Rijden met een rolstoel	25
Bijlage 3	Organogram	losse bijlage
Bijlage 4	KAART Groepswonen	losse bijlage

VOORWOORD

Hartelijk welkom als vrijwilliger van het Bartholomeus Gasthuis!

Deze brochure is bedoeld om jou als vrijwilliger wegwijs te maken in het Bartholomeus Gasthuis. Wil je meer weten over onze visie op vrijwilligers en op zorg, de procedure om vrijwilliger te worden, bij wie je moet zijn met een vraag, hoe en waar je je kunt afmelden als je ziek bent of met vakantie gaat, of je verzekerd bent tijdens je vrijwilligerswerk bij ons, en nog veel meer? Je vindt het hier.

Mis je iets in deze brochure? Dan nodigen we je van harte uit om dit naar ons te mailen: vrijwilligerscoördinator@bartholomeusgasthuis.nl.

Het Bartholomeus Gasthuis kan niet zonder vrijwilligers. In een tijd van beperkte zorgbudgetten en afgeroomde welzijnsgelden, maken vrijwilligers het mogelijk om net die extra's te bieden waar bewoners behoefte aan hebben, maar waarin wij met de beschikbare middelen niet kunnen voorzien. Veel van onze bewoners ontvangen ook mantelzorg. Voor de mantelzorger kan de langdurige zorg echter als belastend worden ervaren. In aanvulling op de zorg door professionals en mantelzorgers zijn vrijwilligers daarom onmisbaar voor de realisatie van welzijn en welbevinden en het bereiken van een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven van onze bewoners, gasten, bezoekers.

De circa 150 vrijwilligers in het gasthuis:

- leveren een actieve en gewaardeerde bijdrage aan de vele welzijnsactiviteiten, zoals zingen, luisteren naar muziek, spelmiddagen, schilderen, bewegen, computercursussen, dansen, concerten, seniorencafé;
- zijn actief als (wandel)maatje van bewoners of bij de dinerondersteuning in de groepswoningen
- of als gastvrouw/-heer in de winkel of horeca, als gids bij de tentoonstelling of bijvoorbeeld als tuinvrijwilliger of klusjesman.

Over het Bartholomeus Gasthuis

Het Bartholomeus Gasthuis is een modern verzorgingshuis, verpleeghuis én een Huis in de Wijk voor zelfstandig wonende ouderen in de binnenstad. Gehuisvest in een historisch pand in het Utrechtse Museumkwartier. Een huis waar al ruim 650 jaar ononderbroken onderdak en zorg wordt verleend (in 2017 vierden wij het 650 jarig bestaan van het gasthuis!).

Het Bartholomeus Gasthuis beschikt over een:

- woonzorgcentrum met 36 appartementen voor zelfstandig wonende ouderen met of zonder zorg;
- zes kleinschalige groepswoningen, elk met 8 tot 10 bewoners. In totaal wonen hier bewoners met een psychogeriatrische aandoening, zoals dementie of een soortgelijke ziekte;
- het Huis in de Wijk voor (ouder wordende) binnenstadsbewoners. Iederéén kan gebruik maken van de diensten en activiteiten van het Huis in de Wijk: Brasserie Zunte, Health

Centrum Salus (voor allerlei diensten en activiteiten voor lichaam en geest, zoals huis-, haar-, voet- en handverzorging, meditatie, yoga etc.), een kleine winkel, een zorg-/herstelhotel, diverse zalen voor welzijnsactiviteiten en zakelijke verhuur, uiteenlopende activiteiten voor verschillende doelgroepen en voorkeuren, en de permanente tentoonstelling 'Ik zorg voor jou'.

Leidend in ons werk zijn onze kernwaarden gastvrijheid, respect, warmte, openheid en professionaliteit.

Onze missie is om oudere (binnenstad) bewoners te helpen 'Zorgeloos Verzorgd' ouder te worden in het hart van Utrecht! Dit betekent dat wij hen ondersteunen in het zo lang mogelijk behouden en behoeden van de (resterende) autonomie, zelfstandigheid en waardigheid. Met als sleutelwoorden: veiligheid, ontmoeting en structuur. We weten immers dat de weerbaarheid, het geestelijk en lichamelijk evenwicht en herstellend vermogen bij het ouder worden afnemen, evenals het eigen sociaal netwerk¹. Wij steunen daarbij op onze eeuwenlange - charitatieve - historie, koesteren onze kleinschaligheid en innoveren met de wensen en behoeften van oudere (binnenstad) bewoners en de maatschappelijke en technologische mogelijkheden als leidraad.

Wij hopen samen met jou onze bewoners, gasten en bezoekers te helpen 'Zorgeloos Verzorgd' ouder te kunnen worden en bedanken je, namens hen, bij voorbaat voor je inzet en betrokkenheid!

Marineke Monbredau en Karina de Winter,
Vrijwilligerscoördinatie

¹ Voor meer achtergrondinformatie over onze missie en wat wij verstaan onder 'goed ouder worden', zie de homepage van onze website voor het filmpje 'Zorgeloos Verzorgd': <http://www.bartholomeusgasthuis.nl/>

Hoofdstuk 1 Vrijwilligersbeleid

In dit hoofdstuk vind je de essentie van ons vrijwilligersbeleid. Welke verwachtingen mag je als vrijwilliger hebben van onze organisatie en wat verwachten wij van jou.

Aan de orde komen: definitie, vrijwilligerswerk van toen en nu, taken en verantwoordelijkheden, werving en selectie, begeleiding van vrijwilligers, waardering en vergoedingen, deskundigheidsbevordering, rechtspositie, beëindiging van de overeenkomst, klachtenregeling en vertrouwenspersoon.

1.1 Definitie

Vrijwilligers in de zorg zijn mensen die onbetaald en onverplicht werkzaamheden verrichten in georganiseerd verband. Dat doen zij ten behoeve van anderen die zorg en ondersteuning nodig hebben en met wie ze - bij de start - geen persoonlijke betrekking hebben. Ze ontvangen voor hun werkzaamheden geen salaris².

Met onverplicht bedoelen we in dit verband: op basis van een vrijwillig engagement; uit vrije wil. Vrijwillig betekent wat ons betreft niet 'vrijblijvend'. Als je bij ons vrijwilliger bent, verwachten we dat we in principe op je kunnen rekenen, volgens de afspraken die we samen maken.

1.2 Vrijwilligerswerk: onderdeel van UvoorU®

Bartholomeus Gasthuis kent een lange charitatieve traditie, waarin mensen zich op tal van manieren belangeloos inzetten voor het wel en wee van anderen: zieken, 'ouden van dagen', minder bedeelden. Eeuwenlang zorgden Utrechters voor Utrechters in het Bartholomeus Gasthuis. Onze stichter, Willem van Abcoude, begon ermee toen hij in 1407 een Armenpot stichtte en daar een ongekend hoog bedrag in stortte. Uit deze Armenpot werd voedsel en kleding gekocht, dat vanuit het gasthuis werd uitgedeeld aan de armen in de stad.

Dit principe, waarbij mensen die dat kunnen, zorgdragen voor anderen die dat (even) nodig hebben, is ook nu nog springlevend. Die belangeloze inzet kan heel verschillende vormen aannemen, die allemaal even waardevol zijn:

- Mantelzorgers en vrijwilligers geven een deel van zichzelf aan anderen: aandacht, tijd en hulp en make daarmee veel moois mogelijk.
- Fondsen en donateurs steunen het Bartholomeus Gasthuis ook vandaag de dag. Maatschappelijk betrokken bedrijven en organisaties sponsoren, geven gratis advies of huren een zaal in het gasthuis voor hun zakelijke bijeenkomsten. Met deze inkomsten is het mogelijk om de activiteiten van onze Uit & Doe Agenda en In & Doe Agenda (bijna) gratis aan te bieden en sommige diensten te leveren tegen een kostprijs aan diegenen die minder te besteden hebben. Bijvoorbeeld UvoorU®- producten op de menukaart van brasserie Zunte.
- Wie weinig tijd heeft kan in het Bartholomeus Gasthuis ook op een 'makkelijke' manier bijdragen. Bijvoorbeeld door iets te komen eten of drinken in onze brasserie en te kiezen voor de niet-UvoorU-producten (dit zijn marktconform geprijsde producten). Van de winst die we hierop maken kunnen we een aantal laag geprijsde UvoorU®-producten

² Definitie van Zorg beter met Vrijwilligers: [www. http://www.zorgbetermetvrijwilligers.nl/](http://www.zorgbetermetvrijwilligers.nl/)

aanbieden tegen kostprijs. Zo kan iedereen, ook met een kleine portemonnee, deelnemen.

Alle bovengenoemde vormen van geven noemen we UvoorU® (Utrechters voor Utrechters); degene die geeft draagt direct bij aan de mogelijkheid om degene die dat niet kan ook te laten deelnemen.

UvoorU; Door te geven kunnen anderen meer doen. Door te doen, geef je anderen meer dan je denkt.

Vrijwilligers zijn – zeker in een tijd van beperkte zorgbudgetten, terwijl onze ambitie om mensen te helpen 'Zorgeloos Verzorgd' oud te worden onverminderd hoog is - onmisbaar om te kunnen zorgen voor net dat beetje extra dat bijdraagt aan de kwaliteit van leven van onze bewoners, gasten en bezoekers. Vrijwilligers verrichten geen werk dat anders door een betaalde kracht zou worden gedaan.

Het vrijwilligerswerk is bedoeld om bewoners en bezoekers te ondersteunen bij een activiteit of in een één-op-één-contact. Belangrijk is dat bewoners en bezoekers zich kunnen ontspannen, gezien, gehoord en gewaardeerd worden en deel kunnen uitmaken van een 'zinnvol verband'. Een aantal vrijwilligers draagt op een meer indirecte wijze bij aan de kwaliteit van leven in het Bartholomeus Gasthuis voor bewoners en bezoekers. Bijvoorbeeld door technische of administratieve hand- en spandiensten te verrichten, de tuin te verzorgen, et cetera.

Wij vinden het belangrijk een goede 'match' te vinden tussen de behoeften van onze bewoners/ het Bartholomeus Gasthuis enerzijds en wat jij als vrijwilliger te bieden hebt en hoopt te vinden anderzijds. De ene vrijwilliger komt het meest tot zijn recht in groepsgewijs of juist individueel direct contact met een bewoner of bezoeker. De ander voelt zich het prettigst bij een ondersteunende, indirecte bijdrage aan het 'reilen en zeilen' van het Bartholomeus Gasthuis.

Iedereen die als vrijwilliger wil werken in het Bartholomeus Gasthuis is welkom, van jong tot oud, ongeacht herkomst of levensbeschouwing, studierend of werkend, werkloos of met pensioen, gezond of minder gezond, etc. Naast het gemeenschappelijk kenmerke van alle vrijwilligers om zich in te willen zetten voor anderen en belangeloos een maatschappelijke bijdrage te willen leveren, kunnen persoonlijke motivaties een rol spelen. Denk bijvoorbeeld aan het verbeteren van je CV, een stap in het re-integratieproces na ziekte of werkloosheid, verbeteren van de eigen taalvaardigheid, de mogelijkheid om mensen te ontmoeten, structuur in de week te ervaren, een zinvolle dag-invulling, et cetera.

Het Bartholomeus Gasthuis werkt in principe met te voren benoemde vrijwilligersrollen, waarvoor je als vrijwilliger kunt opteren.

Voor de activiteiten maakt het Bartholomeus Gasthuis zoveel mogelijk gebruik van vaste vrijwilligers om de continuïteit voor de bewoners en bezoekers te bevorderen en te waarborgen. Als vrijwilliger word je dan een vertrouwd persoon. Dit biedt herkenning voor bewoners en bezoekers, waardoor structuur en veiligheid geboden wordt. Ook de band met de medewerkers kan door deze vaste inzet groeien.

Als vrijwilliger verbind je je om die reden in principe voor langere termijn aan de organisatie.

Bij de afdeling welzijn worden enkele activiteiten (deels) zelfstandig uitgevoerd door vrijwilligers: De medewerker welzijn is niet continu aanwezig bij de activiteit, wel meestal bij aanvang of de afronding van de activiteit. De vrijwilligers en de medewerker welzijn stemmen gezamenlijk af hoe ze hier mee omgaan. De medewerker welzijn is en blijft overigens altijd eindverantwoordelijk voor de activiteit en is aanspreekbaar bij problemen of onduidelijkheden.

Deze werkwijze doet enerzijds recht aan het eigen initiatief en de eigen kracht van vrijwilligers. Velen van jullie hebben ofwel beroepsmatig of als vrijwilliger al vele jaren ervaring en goede ideeën. Die ervaring en ideeën willen we graag benutten. De (deels) zelfstandige inzet van vrijwilligers past ook in het landelijk beleid waarbij het accent de laatste jaren is verschoven van 'verzorgingsstaat' naar 'participatiesamenleving'. 'Eigen kracht' en informele netwerken (mantelzorg door familie, burens en vrienden, vrijwilligers) gaan daarbij vooraf aan de inzet van betaalde professionals. Deze zijn pas aan zet als informele inzet niet toereikend is. Ook de budgetten in de zorg (en elders) zijn hier op afgestemd. Financiering is in toenemende mate bedoeld om de basiszorg te garanderen, geld voor activiteiten die het welzijn vergroten wordt steeds meer afgeroomd. Gezien het belang van welzijn voor de kwaliteit van leven (en als preventie van ziekte en stress) heeft het Bartholomeus Gasthuis besloten op andere wijzen toch te zorgen dat aandacht voor welzijn en welbevinden mogelijk blijft, uitgaande van het principe UvoorU®.

Overigens geldt dat ook maatjes van de afdeling zorg in principe hun activiteit zelfstandig uitvoeren. Zij bepalen in overleg met de bewoner hoe het één-op-één-contact vorm krijgt.

Plaats in de organisatie

Vrijwilligers zijn actief bij alle afdelingen van het Bartholomeus Gasthuis; bij de afdeling welzijn, zorg, voeding & horeca, facilitaire zaken of bestuur & administratie. De meeste vrijwilligers zijn te vinden in de afdelingen welzijn en zorg.

Om inbedding in de organisatie beter te laten verlopen worden vrijwilligers het best begeleid op de plek waar ze actief zijn, door de hiervoor aangewezen medewerker.

1.3 Taken en verantwoordelijkheden

Het is onze taak om voorwaarden te creëren waardoor jij je rol als vrijwilliger goed en met plezier kunt uitvoeren.

Om verwachtingen, taken en verantwoordelijkheden duidelijk te hebben voor de organisatie en de vrijwilligers zijn er per vrijwilligersrol *profielen* ontwikkeld. In dit profiel staan de

benodigde basiscompetenties, specifieke aandachtspunten in relatie tot de activiteit en in grote lijnen de te verrichten werkzaamheden.

Voor een aantal vrijwilligersrollen zijn de werkzaamheden beschreven in een *werkinstructie met* praktische aandachtspunten en tips. In andere gevallen zijn de werkzaamheden op hoofdlijnen beschreven in de betreffende vrijwilligersvacature, evt. aangevuld met individuele mondelinge of schriftelijke afspraken met de verantwoordelijk manager of begeleider.

Het is jouw verantwoordelijkheid als vrijwilliger om de afgesproken activiteiten uit te voeren volgens de werkinstructie en/of op andere wijze gemaakte afspraken. Kun je een gemaakte afspraak om welke reden dan ook niet nakomen? Dan gaan wij er vanuit dat je ons dit (tijdig) laat weten.

Ook als je vragen, opmerkingen, suggesties, kritiek of klachten hebt, verwachten wij van je dat je deze met ons bespreekt. Immers alleen door een open samenwerking van alle betrokkenen kunnen we problemen oplossen, eventuele misverstanden uit de weg ruimen, het werk verder verbeteren en de gezamenlijke ambitie om de bewoners en gasten van het Bartholomeus Gasthuis een zo fijn mogelijk verblijf te bezorgen, waarmaken.

1.4 Werving en selectie

Plaatsing vacature op website

Het gasthuis werft vrijwilligers met behulp van vrijwilligersvacatures op de eigen website (www.bartholomeusgasthuis.nl) en de website van de Vrijwilligerscentrale. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van mond-tot-mondreclame en soms van andere wervingskanalen.

Aanleiding om een vacature te plaatsen is de wens vanuit bewoners of de organisatie om een vrijwilliger in te schakelen voor een bepaalde activiteit of op een bepaald domein. Aan de hand van de reacties op de vacature en een eventuele schriftelijke motivatie worden kandidaat-vrijwilligers uitgenodigd voor een oriënterend gesprek met de vrijwilligerscoördinator en/of de manager (en soms een medewerker) van de betreffende afdeling.

Kennismakingsgesprek en proefdraaien

Tijdens dit gesprek wordt over en weer kennis gemaakt en wordt nagegaan of de vrijwilliger en het profiel bij elkaar passen. Naast de motivatie van de vrijwilliger en de wensen van de organisatie komen de werkinstructie en de beschikbaarheid van de vrijwilliger aan de orde. Soms wordt direct een afspraak gemaakt om één of meer keer 'proef te draaien', soms gebeurt dit op een later tijdstip, als één of beide partijen na het gesprek eerst nog behoefte heeft/hebben aan bedenktijd. De afspraak om één of enkele malen op proef mee te doen aan de activiteit wordt gemaakt door de manager van de afdeling waarvoor de vrijwilliger vrijwilligerswerk wil gaan doen. De manager zorgt er ook voor dat het team van de afdeling op de hoogte is van de komst van de nieuwe vrijwilliger en deze opvangt en wegwijs maakt.

Evaluatie proefdraaien, vrijwilligersovereenkomst en naambadge

Na de afgesproken proefperiode laat je als vrijwilliger aan de manager weten of je wilt doorgaan met de activiteit. De manager informeert bij het team naar hun ervaringen met

jou. Blijkt het proefdraaien wederzijds positief verlopen te zijn, dan informeert de manager de vrijwilligerscoördinator dat je definitief aan de slag gaat als vrijwilliger. De vrijwilligerscoördinator zorgt er dan voor dat een vrijwilligersovereenkomst wordt opgemaakt en dat je via de manager een naambadge ontvangt.

VOG aanvraag (Verklaring Omtrent Gedrag) Voorwaarde om vrijwilliger te kunnen worden is dat je een VOG kunt overleggen. De VOG-aanvraag wordt door ons in gang gezet zodra je met de manager hebt besproken dat het proefdraaien succesvol is verlopen en zowel jijzelf als de organisatie graag met elkaar in zee willen. Als je gebruik maakt van DigiD en betalingen kunt doen met iDeal, zorgt de administratief ondersteuner dat je een email krijgt met een link naar de website van Justitie en een inlogcode. Met je DigiD kun je inloggen op de site van Justitie waar je vervolgens met de ontvangen inlogcode de aanvraag van de VOG kunt afronden.

Als je niet beschikt over DigiD, dan krijg je van ons een papieren aanvraagformulier waarop de gegevens van het Bartholomeus Gasthuis al zijn ingevuld. Dit formulier vul je aan met je eigen gegevens. Vervolgens kun je digitaal een afspraak maken bij de afdeling Burgerzaken van de gemeente Utrecht en zo de aanvraag in gang zetten.

De vrijwilligersovereenkomst die we met je afsluiten is alleen geldig onder voorbehoud dat jouw VOG binnen 4 weken na dagtekening van deze overeenkomst bij ons binnen is.

Noot. Als je al een recente (minder dan 3 maanden oud) VOG hebt vanwege vrijwilligerswerk elders voor dezelfde categorie, dan volstaat een kopie van deze VOG voor onze administratie.

Maatjes

Als je maatje wordt, vindt na het intakegesprek met de vrijwilligerscoördinator en de manager een kennismakingsgesprek plaats met de bewoner, diens eerste aanspreekpunt in de zorg en – indien de familie hier prijs op stelt – een familielid van de bewoner van wie je maatje wordt. Het uitgangspunt voor een maatje is een goede match tussen de bewoner en de kwaliteiten en interesses van de vrijwilliger. Om de mogelijkheid hiertoe te verkennen vindt een gesprek plaats. Allen moeten het gevoel hebben dat een maatje een waardevolle bijdrage levert aan de levenskwaliteit van de bewoner. Gezien het één-op-één-contact is het bovendien van belang dat er wederzijds sprake is van een persoonlijke 'klik' tussen jou als maatje en de bewoner. De wensen en behoeften van de bewoner staan centraal in het contact met het maatje.

1.5 Begeleiding en ondersteuning

Om het werk goed uit te kunnen voeren is het belangrijk dat je als vrijwilliger voldoende informatie krijgt, vragen kunt stellen en daar antwoord op krijgt.

De verantwoordelijk manager spreekt met jou als vrijwilliger af welke medewerker voor jou het aanspreekpunt is bij vragen, problemen, suggesties of klachten. De directe begeleiding gebeurt door deze aangewezen medewerker.

Als vrijwilliger vallen je soms dingen op in het gedrag van de bewoner of bezoeker. Het kan gaan om het plezier dat de bewoner heeft in de activiteit, maar ook om een verandering in gedrag. Het kan nuttig zijn dat je deze observatie bespreekt met de medewerker.

Periodiek wordt (al dan niet per afdeling) een inhoudelijke bijeenkomst georganiseerd. Soms is dat een bijeenkomst voor alle vrijwilligers, georganiseerd door het managementteam. Soms is het een bijeenkomst voor vrijwilligers met dezelfde taak; bijvoorbeeld voor alle maatjes, gidsen of winkelvrijwilligers. Een dergelijke bijeenkomst wordt vaak georganiseerd door de verantwoordelijk manager, de welzijnsmedewerker die verantwoordelijk is voor een bepaalde activiteit of, in het geval van de winkelvrijwilligers, door de coördinator van deze groep. De bijeenkomsten en overleggen hebben tot doel jou als vrijwilliger te ondersteunen met achtergrondinformatie over de inhoud van het werk en je de mogelijkheid te bieden vragen te stellen en thema's die van belang zijn te bespreken. Bovendien kun je bij deze bijeenkomsten andere vrijwilligers ontmoeten en leren van elkaars ervaringen.

Evaluatie

Gezamenlijk met de manager of de medewerker maak je afspraken over je inbreng tijdens de activiteit, de wijze van communicatie en omgaan met feedback.

In ontwikkeling zijn korte periodieke enquêtes, met als doel om na te gaan of het vrijwilligerswerk voor jou als vrijwilliger (nog steeds) naar tevredenheid verloopt. Als je antwoorden op de enquête hiertoe aanleiding geven of als je zelf aangeeft iets graag nader te willen bespreken, neemt de manager of vrijwilligerscoördinator naar aanleiding hiervan contact met je op voor mondeling overleg. Ook willen we de enquête-uitkomsten gebruiken om organisatie-breed te kijken of het vrijwilligersbeleid verder moet worden aangescherpt. Je hoeft trouwens niet te wachten tot je een enquête krijgt als je iets dwars zit of als je iets wilt vragen! Mailen of bellen kan altijd! Zie voor de e-mailadressen en telefoonnummers de bijlage 1 achterin deze brochure.

1.6 Waardering en vergoeding

Waardering

Als vrijwilliger word je iedere dag gewaardeerd voor je inzet door de bewoners, bezoekers en medewerkers. Wij hopen dat je jouw voldoening haalt uit de glimlach van een bewoner, het plezier waarmee iemand deelneemt aan een activiteit, de wetenschap dat wat jij doet (ook als het niet in direct contact is met de bewoner of gast) bijdraagt aan een fijn leefklimaat voor de bewoners en gasten van het Bartholomeus Gasthuis. Eenmaal per jaar staan we hier als organisatie specifiek bij stil: in december organiseren wij een feestelijk vrijwilligersdiner en ontvang je als vrijwilliger een kleine attentie. Hiermee willen wij als Bartholomeus Gasthuis onze expliciete waardering uiten voor jouw inzet als vrijwilliger.

Vergoedingen

Het Bartholomeus Gasthuis vergoedt de kosten voor de aanvraag van de Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), op voorwaarde dat je een betalingsbewijs inlevert.

Vrijwilligers woonachtig binnen een straal van tien kilometer³ rond het gasthuis komen niet in aanmerking voor reiskostenvergoeding (dit geldt ook voor medewerkers). Woon je buiten een straal van tien kilometer, dan maakt de vrijwilligerscoördinator hierover individuele afspraken met jou.

Met de verantwoordelijk manager wordt besproken of materialen aangeschaft moeten worden. De declaratie hiervoor dien je in bij de manager conform de afspraak.

Afspraken over eventuele vergoedingen worden vastgelegd in je vrijwilligersovereenkomst.

Verzekeringen

Het Bartholomeus Gasthuis heeft een ongevallenverzekering: deze garandeert een uitkering in geval van ernstig lichamelijk letsel of dood ten gevolge van een ongeval mocht je tijdens je werkzaamheden als vrijwilliger iets overkomen. Ook is er een aansprakelijkheidsverzekering: deze dekt schade die je als vrijwilliger eventueel tijdens de uitoefening van de overeengekomen werkzaamheden hebt veroorzaakt. Om hiervoor in aanmerking te kunnen komen dient er een formele vrijwilligersovereenkomst afgesloten te zijn.

1.7 Deskundigheidsbevordering van de vrijwilliger

Bij het intakegesprek komt aan de orde of je behoefte hebt aan een vorm van deskundigheidsbevordering. In het intakegesprek krijg je de nodige informatie over de activiteit en tips over de omgang met bewoners (al dan niet met dementie). Vervolgens kun je altijd aan een betrokken medewerker vragen om je uitleg of instructie te geven over zaken, bijv. hoe om te gaan met een rolstoel (zie ook bijlage 2).

Ook in deze brochure vind je informatie over de omgang met mensen met dementie⁴, zie onder andere bijlage 4 "KAART Groepswonen". Als je als vrijwilliger bij ons te maken krijgt met mensen met dementie, dan lenen we je bovendien het boekje "De Wondere wereld van dementie" van sociaal geriater Anneke van der Plaats uit. Het boekje vertelt in duidelijke taal wat dementie inhoudt en geeft je handvatten hoe je het beste om kunt gaan met iemand die aan deze ziekte lijdt. Ook raden we je dan aan om deel te nemen aan de training die we periodiek organiseren over omgaan met mensen met dementie. Tijdens deze training leer je ook meer over onze werkmethode, de BreinOmgevingsMethodiek (zie elders in de brochure). Je kunt er ook andere vragen stellen, bijv. hoe te handelen bij calamiteiten. Heb je andere behoeftes op het vlak van deskundigheidsbevordering, laat dit dan weten!

1.8 Rechtspositie van de vrijwilliger

De verantwoordelijk manager zorgt ervoor dat je als vrijwilliger geen taken uitvoert die voorbehouden zijn aan de professionals. Zo is het bijvoorbeeld, als je ondersteunt bij de warme maaltijd in de groepswoning, wel fijn als je helpt bij het tafeldekken, maar niet de bedoeling dat je bewoners helpt om naar het toilet te gaan of dat je medicijnen geeft.

³ Leidend hierbij is de routeplanner van de ANWB.

⁴ We spreken liever over mensen met dementie dan over "dementerenden", omdat dat laatste mensen reduceert tot hun ziekte. Iemand HEEFT dementie, maar hij IS het niet!

1.9 Beëindiging vrijwilligersovereenkomst

De vrijwilliger of de organisatie kunnen ervoor kiezen de vrijwilligersovereenkomst te beëindigen. Als je persoonlijke omstandigheden wijzigen waardoor je moet stoppen met je vrijwilligerswerk in het Bartholomeus Gasthuis, of als de samenwerking niet naar beider verwachtingen functioneert kan gekozen worden deze te beëindigen. In deze situatie heeft de verantwoordelijk manager van de afdeling en of de vrijwilligerscoördinator een gesprek met je. In goed overleg wordt de datum van beëindiging besproken.

Een reden voor beëindiging van de vrijwilligersbijeenkomst vanuit het Bartholomeus Gasthuis kan zijn: ongewenst gedrag zoals ongewenste intimiteiten, discriminatie of geweld. Bij diefstal/vandalisme doen wij aangifte bij de politie, de schade wordt op de dader verhaald. In dergelijke gevallen beëindigen wij de vrijwilligersovereenkomst direct. Ook schending van de privacy van onze bewoners en gasten staan wij niet toe. Neem bijv. geen filmpje op en maak geen foto's van bewoners; zij hebben recht op hun privacy. Verhalen over bewoners met naam en toenaam zijn vanzelfsprekend uit den boze, evenals het delen van privacygevoelige informatie over mensen of zaken die de organisatie kunnen schaden. Is er iets wat je dwars zit of waarover je opheldering wilt, blijf hier dan niet mee rondlopen, maar neem contact op met de manager of de vrijwilligerscoördinator.

NB In de vrijwilligersovereenkomst wordt verwezen naar ons Privacyreglement. Het volledige privacyreglement vind je op onze website onder de kop Privacy:

<https://www.bartholomeusgasthuis.nl/bestanden/home/privacyreglement.pdf>

1.10 Klacht, compliment of verbeteridee?

Zit je ergens mee? Ben je ergens niet tevreden over of heb je twijfels of iets wel goed geregeld is? Wij vinden het belangrijk dat je je eventuele klacht of verbeteridee aan ons laat horen en hier niet mee blijft rondlopen of deze met anderen bespreekt. Immers, alleen als wij weten dat er onvrede of een probleem speelt kunnen wij hierop inspelen. Soms kan een toelichting al veel verhelderen. In andere gevallen is wellicht een excuus op zijn plaats. Immers, waar gewerkt wordt gaat wel eens iets fout. En waar mogelijk kunnen zaken worden aangepakt en opgelost en/of is jouw klacht of verbeteridee aanleiding om een structurele verbetering door te voeren. Ook complimenten horen wij graag. Niet alleen stimuleert dit degene op wie het compliment betrekking heeft. Zo weten wij ook met welke zaken wij op de goede weg zijn en wat wij vooral zo moeten houden.

Heb jij een klacht of een verbeteridee of wil je graag een compliment geven? Dan kun je je direct wenden tot de medewerker in kwestie. In geval van een klacht lost het samen voeren van een gesprek vaak al veel op. Kom je er samen niet uit of is er een andere reden waarom dit niet lukt? Wend je dan tot de manager van de afdeling waar je actief bent (zie bijlage 1 voor contactgegevens) en/of, als dat niet voldoende oplost, de vrijwilligerscoördinator.

Je kunt ook een Praat-er-over-kaartje invullen. Deze liggen bij de receptie (aan de zijkant van de balie). Wij verzoeken je echter om bij kleine vragen of opmerkingen deze zo veel mogelijk direct te mailen naar de medewerker, manager of vrijwilligerscoördinator. Zo kunnen we hier het snelst mee aan de slag.

Voor de complete klachtenregeling verwijzen wij je naar de website: www.bartholomeusgasthuis.nl. Onder Organisatie en vervolgens Compliment, verbeteridee, klacht vind je de procedure⁵.

1.11 Vertrouwenspersoon

Heb je een kwestie of klacht waarover je graag (eerst) geheel vertrouwelijk van gedachten zou willen wisselen met iemand die niet direct betrokken is? Dan kun je je wenden tot de cliëntvertrouwenspersoon van het gasthuis. Deze fungeert tevens als de vertrouwenspersoon voor vrijwilligers. Als je een mail stuurt naar cliëntvertrouwenspersoon@bartholomeusgasthuis.nl, dan neemt de vertrouwenspersoon contact met je op om te bespreken wat hij/zij voor jou kan betekenen. Je kunt met de vertrouwenspersoon bijvoorbeeld bespreken welke vervolgstappen je eventueel wilt/kunt zetten aangaande een klacht. De vertrouwenspersoon behandelt zelf geen klachten. Ook neemt de vertrouwenspersoon geen beslissingen over een klacht.

Hoofdstuk 2 ALGEMENE INFORMATIE

Inleiding

In dit hoofdstuk vind je algemene en praktische informatie die voor jou als vrijwilliger van belang is. Aan de orde komen: de visie op zorg, de Huyscode, de introductie van de nieuwe vrijwilligers, de uitvoering van vrijwilligerswerk, de activiteiten en hoe/aan wie je afzeggingsen kunt doorgeven.

2.1 Visie op zorg

Onze visie op zorg is gebaseerd op de BreinOmgevingMethodiek (BOM)[®]. Uit onderzoek (Van der Plaats 1994) blijkt dat onvoldoende structuur, aandacht, sociale contacten, zingeving en gevoelens van onveiligheid, zorgen voor stress bij ouderen met dementie. Stress heeft een negatief effect op gezondheid en welbevinden en kan in bepaalde gevallen ook leiden tot ongewenst gedrag (roepen, agressiviteit etc.).

Om ervoor te zorgen dat bewoners zo min mogelijk stress en zoveel mogelijk welbevinden ervaren, werkt het Bartholomeus Gasthuis met de BOM-methodiek. De essentie van deze methodiek is een leefomgeving te creëren voor de bewoner die zo weinig mogelijk stress oproept. De methodiek berust op drie pijlers:

1. Aanpassing van de (fysieke) leefomgeving: de woonruimtes zijn overzichtelijk en herkenbaar ingericht. Er is zo weinig mogelijk rommel en de functies van de ruimtes zijn duidelijk. Ze zijn voldoende verlicht en er is voldoende afwisseling tussen rustige plekken en plekken waar iets te doen is. De bewoner kan zich er veilig voelen.

⁵ De mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de Externe Klachtencommissie (de KVVU) is voorbehouden aan cliënten zelf en hun naaste familieleden.

2. De werkprocessen zijn gericht op regelmaat en structuur voor wat betreft de daginvulling. De ochtend, de middag en de avond verlopen dagelijks op vergelijkbare wijze. Verstoringen zoals onverwachts bezoek of telefoon worden op deze momenten zoveel mogelijk voorkomen. Uiteraard is de structuur geen keurslijf en wordt rekening gehouden met individuele voorkeuren en gewoonten van bewoners.
3. Communicatie en bejegening: het gedrag van medewerkers en andere betrokkenen bij de bewoner is zoveel mogelijk afgestemd op de bewoner. Zie voor een aantal regels en tips op dit vlak de losse bijlage 4 'KAART Groepswonen' bij deze brochure. Het bijwonen van activiteiten door de bewoner en het contact met de vrijwilligers leveren een bijdrage aan zingeving en het welzijn van de bewoners.

Bij de Vrijwilligerscoördinator kun je het boekje: 'de wondere wereld van dementie' lenen (zie tips 'websites en literatuur'). Er worden jaarlijks een of meer trainingen georganiseerd waarbij aandacht wordt besteed aan o.a. de BOM.

2.2 Huyscode

In het belang van de bewoners vragen wij je om de Huyscode van het Bartholomeus Gasthuis toe te passen. Daarbij gaan wij ervanuit dat je als vrijwilliger respect hebt voor de privacy van de bewoners en bezoekers en zorgvuldig omgaat met vertrouwelijke informatie. Praat bijvoorbeeld niet over persoonlijke zaken van bewoners met vrienden of familie, noem geen namen terwijl je een gesprek voert in de trein, etc. Ook is het niet toegestaan om foto's en of filmpjes te maken van bewoners(activiteiten). Tijdens de activiteiten en of het contact met een van de bewoners vragen wij je voorts geen gebruik te maken van de mobiele telefoon, behalve wanneer het om een probleem of onwel wording gaat van de bewoner(s)/bezoekers.

De Huyscode omvat vijf kernwaarden die voor iedereen gelden, zowel voor medewerkers als vrijwilligers:

- **Respect** voor iemands leefwijze en de individuele vrijheid van de mens en daar naar handelen. Concreet betekent dit bijvoorbeeld dat bewoners zelf kiezen naar welke activiteit ze willen en hoe ze graag invulling geven aan het contact met hun maatje. En dat je de behoefte en interesse van bewoners laat voorgaan boven die van je zelf. Uiteraard dien je ook zelf plezier te beleven aan de activiteit of het contact. Is dit niet (meer) het geval, dan is het belangrijk dat je dit kenbaar maakt bij de medewerker, manager of vrijwilligerscoördinator, zodat gezamenlijk gekeken kan worden naar een andere invulling van je rol als vrijwilliger.
- **Professioneel.** De welzijnszorg moet door betrokkenen als 'Zorgeloos' worden ervaren. Wij kunnen mensen niets opdringen, ook al weten wij dat het hun welzijn zou kunnen vergroten. Dat vraagt professionaliteit van alle medewerkers en vrijwilligers!
- **Aandacht** geven. Wij leggen ons 'hart' in ons werk; door stil te staan bij de situatie van mensen en door tijd te nemen om wensen en noden duidelijk te krijgen. Dit kan door observeren, vragen, geduldig meegaan en het vergt dat we in staat zijn de eigen behoeften, wensen en ideeën opzij te zetten als de bewoner iets anders 'nodig heeft'.

- **Warme betrokkenheid.** Door warme betrokkenheid ontstaat een band die mensen 'Zorgeloos Verzorgder' maakt. De kunst daarbij is om niet te vervallen in 'betutteling' en steeds te kijken naar wat 'passend' is: de ene bewoner geniet van nabijheid en een hand op de schouder; de ander heeft behoefte aan meer persoonlijke ruimte en ervaart wellicht voldoende 'warme betrokkenheid' door een blik van verstandhouding of gewoon samen zitten of iets doen. De ene bewoner wil graag bij de voornaam aangesproken worden. Voor de andere geldt dit juist niet.
- **Gastvrijheid** uitstralen zodat men zich welkom en gekend voelt en het welzijn van (oudere) mensen wordt vergroot.

2.3 Introductie nieuwe vrijwilligers

Zoals beschreven onder 1.5 werving en selectie, in hoofdstuk 1, vindt een oriënterend gesprek plaats. De verantwoordelijk manager van de afdeling waar je als vrijwilliger gaat werken informeert je wie je eerste aanspreekpunt is en bij wie je terecht kunt met je vragen of om je af te melden voor een activiteit. Wanneer een werkinstructie aanwezig is, bespreekt de medewerker deze met je, evenals wederzijdse verwachtingen en mogelijkheden. De medewerker (of het team) van de afdeling waarvoor je gaat werken zorgt vervolgens dat je wegwijs wordt gemaakt op de afdeling en in het werk. Stel ook zelf je vragen!

2.4 Uitvoering van het vrijwilligerswerk

Voor de uitvoering van het vrijwilligerswerk is het belangrijk je te informeren over enkele praktische aspecten, zoals de communicatie, het verkrijgen van een consumptie, opbergen van je persoonlijke eigendommen, hoe te handelen bij calamiteiten etc.

Kluis/locker

Voor aanvang van je vrijwilligerswerk kun je je persoonlijke eigendommen opbergen in een locker. Deze vind je op de begane grond, bij de toiletten. De borg bedraagt € 1,00 die je na gebruik terug krijgt.

Communicatie

In principe verloopt de communicatie met de medewerker en/of jouw eerste aanspreekpunt. Als blijkt dat er een vraag is waarvoor verduidelijking nodig is of je verschilt van mening dan kun je een afspraak maken met de verantwoordelijk manager. Indien nodig kan een gesprek gepland worden met de vrijwilligerscoördinator. Aarzel niet om vragen te stellen of iets aan te kaarten als je ergens mee zit.

Consumptie voor vrijwilligers

Iedere vrijwilliger kan gebruikmaken van een gratis kopje koffie of thee tijdens of na de activiteit. Ben je betrokken bij een activiteit in een groepswooning, dan krijg je daar koffie of thee. Ook bij veel welzijnsactiviteiten wordt tijdens of na afloop van de activiteit samen koffie of thee gedronken. Is dat niet het geval of heb je een individuele activiteit, bijvoorbeeld als maatje of tuinvrijwilliger, dan kun je een kopje (gewone) koffie of thee drinken in de brasserie op vertoon van je badge. Alle andere consumpties dien je af te

rekenen. Vrijwilligers die ondersteunen bij de warme maaltijd in de groepswoning eten mee tijdens deze maaltijd. Dit bevordert het huiselijke gevoel en stimuleert bewoners om te eten ('zien eten doet eten'). Noot. Heb je een allergie voor bepaald voedsel of eet je vegetarisch, geef dit dan door bij je intakegesprek en laat het voor de zekerheid nogmaals weten aan het zorgteam als je komt helpen.

Consumpties maatjes en bewoners

Ga je als maatje met een bewoner naar de brasserie of het terras in de binnentuin en wil je hier iets wilt gebruiken, dan zijn er twee mogelijkheden:

1. Tussen 10.00 en 11.00 uur en tussen 15.00 en 16.00 uur wordt er in de brasserie voor bewoners gratis koffie en thee geschonken uit kannen. Dit is vooral bedoeld voor de bewoners van het woonzorgcentrum, maar ook een bewoner van de groepswoning kan hier gebruik van maken. Als je op die tijden naar de brasserie gaat met je maatje, kunnen zowel de bewoner als jij gebruik maken van deze mogelijkheid. Let op: buiten deze tijden worden de kannen weggehaald. Als vrijwilliger kun je op vertoon van je badge dan nog steeds een gratis kopje gewone koffie of thee krijgen, maar dat geldt niet voor de bewoner van wie je maatje bent. Daarvoor moet dan worden afgerekend. Voor speciale koffie's of andere consumpties moet de gewone prijs worden betaald, zowel door jou als door de bewoner.
2. Als je buiten de genoemde tijden naar de brasserie gaat of hier andere consumpties wilt bestellen, dan is het van belang om van te voren afspraken te maken met de bewoner of diens familie over de betaling van de consumptie van de bewoner en deze afspraken te bevestigen in een mail. Als dit aan de orde is, overleg dan met het aanspreekpunt van de zorg van de bewoner hoe dit te regelen. Het Bartholomeus Gasthuis heeft helaas geen budget om dit te financieren.
Noot. Dit geldt ook als je met een bewoner een café of tentoonstelling of dergelijke bezoekt en entree en/of consumpties betaalt. Spreek in dat geval (eventueel via het vaste aanspreekpunt zorg van de bewoner) ook af of jij als vrijwilliger je eigen entree en/of consumptie betaalt en je dus alleen de kosten voor de bewoner vergoed krijgt of dat ook jouw kosten door de bewoner/familie worden vergoed en tot welk bedrag dan. De praktijk leert dat bewoners/familie hier verschillend over denken en er verschillende afspraken over maken, hetgeen uiteraard hun goed recht is. Het Bartholomeus Gasthuis blijft buiten deze afspraken. Als de bewoner of familie om wat voor reden niet in staat of bereid is om kosten te vergoeden voor consumpties e.d., dan raden we je aan om gebruik te maken van de onder 1 genoemde optie. Zo kun je toch iets gebruiken met de bewoner, zonder dat je zelf voor kosten komt te staan.

Calamiteiten

Wij adviseren je het telefoonnummer van het gasthuis (030 - 23 10 254) in je mobiele telefoon te zetten (als je deze hebt). In geval van nood kun je dan direct contact opnemen. Hieronder wordt voor enkele situaties beschreven hoe te handelen als deze zich voordoen.

Tijdens een activiteit

Wanneer een bewoner onwel wordt en je voert een activiteit uit in een zaal, dan zie je naast de deur een herkenbare **grijze schakelaar met daarop een rode knop. Dit is de alarmknop die je dan indrukt. Deze knop zit ook in de toiletten wanneer je door de gang loopt. In het toilet kun je ook aan het koord trekken. Blijf altijd bij de bewoner!** Er komt hulp naar je toe.

In de meeste ruimtes is een luister-spreekverbinding aanwezig en wordt je gevraagd wat er aan de hand is. Vraag op dat moment om hulp en zeg in welke ruimte je bent. Er komt dan iemand naar je toe. Het kan zijn dat de medewerker bezig is met een andere bewoner en deze niet zomaar in de steek kan laten. Geef zo duidelijk mogelijk aan hoe hoog de nood is. **Bij brand: volg de instructies op de geplastificeerde kaart bij de deur!**

In de tuin

Zit je bijvoorbeeld met de bewoner in de tuin, vraag dan of iemand de receptie wil waarschuwen, **blijf bij de bewoner!** Je kunt ook met je mobiele telefoon de receptie bellen 030 - 231 02 54.

Wandelen

Ben je met een bewoner buitenshuis aan het wandelen en de bewoner wordt onwel dan bel je 112, **blijf bij de bewoner!** Daarna bel je het Bartholomeus Gasthuis 030 - 231 02 54, je geeft door dat je 112 hebt gebeld en zegt waar je op dat moment bent.

Calamiteiten in het huis

Binnen het Bartholomeus Gasthuis zijn medewerkers opgeleid als Bedrijfshulpverlener (BHV-er). Zij kunnen eerste hulp verlenen, kleine brandjes blussen en een ontruiming leiden. Wanneer een ontruiming noodzakelijk is, klinkt een geluidssignaal door het pand en op de telefoon. De BHV-er's zullen de ontruiming begeleiden. Zij zijn herkenbaar aan gele hesjes. Volg hun aanwijzingen strikt op!

Op alle gangen hangen plattegronden waarop de ontruimingsroutes zijn aangegeven.

Bestudeer de plattegrond in de buurt, zodat je weet wat de vluchtroutes zijn.

In de entree hangt een AED voor reanimatie. De BHV-er's kunnen dit apparaat bedienen.

Condoleance

Het Bartholomeus Gasthuis wil zorgvuldig en respectvol omgaan met de familie/nabestaanden van een overleden bewoner. Hierbij staat de privacy van de familie centraal. Dit betekent dat er in principe geen 1-op-1-mededelingen rondom overlijden van bewoners aan de vrijwilligers worden gedaan. Hierop bestaat één uitzondering: maatjes worden –vanwege hun één-op-één relatie met de bewoner - persoonlijk geïnformeerd over het overlijden van 'hun bewoner' door de aangewezen medewerker van de zorg van de betreffende bewoner.

Omdat we ons kunnen voorstellen dat het confronterend kan zijn als je pas tijdens een activiteit hoort dat een bewoner overleden is, ligt er op de 2e verdieping naast de ingang van het Otium Huys een overlijdensregister met de namen van de bewoners die dit jaar overleden zijn. Je kunt hier voorafgaand aan de activiteit even langslopen als je dit wilt. Als de familie een overlijdenskaart heeft gestuurd, staat of ligt deze ook op deze plek.

Medewerkers van de afdeling Welzijn zorgen bij activiteiten die zelfstandig door vrijwilligers worden uitgevoerd, voor een actuele bewoners-/bezoekerslijst.

Jaarlijks wordt in januari een herdenkingsbijeenkomst georganiseerd voor overleden bewoners van het afgelopen jaar voor zowel voor familie/nabestaanden als vrijwilligers. Wil je daaraan deelnemen dan ben je welkom. Vrijwilligers ontvangen een uitnodiging voor de herdenkingsbijeenkomst.

2.5 Activiteiten

Welzijn en andere activiteiten

Bewoners hebben een ruime keuze uit activiteiten in verschillende genres. Uitgangspunt is dat ieder mens andere dingen leuk vindt en dat dit bij het ouder worden niet ineens anders is. Er is dus iets te kiezen. Iedere nieuwe bewoner krijgt na binnenkomst een intakegesprek met de zorg en een medewerker welzijn. Met de bewoner en/of familie van de bewoner worden de hobby's en voorkeuren van een bewoner doorgenomen tijdens een intakegesprek (aan de hand van de zgn. Levenskaart). Ook het zorgteam of een van de behandelaren kan een voorstel hebben om een bewoner te laten deelnemen aan een activiteit. Geprobeerd wordt zoveel mogelijk aan te sluiten bij de behoefte/beleving van de bewoner. Bijvoorbeeld ging iemand vaak naar concerten dan is de activiteit luisteren naar klassieke muziek mogelijk een goede activiteit. Vanuit de wetenschap dat deelname aan activiteiten stress vermindert en bijdraagt aan welbevinden, wordt gestimuleerd dat iedere bewoner zo mogelijk minimaal twee activiteiten per week bijwoont. Als een bewoner erg ziek of vermoeid is of gestrest wordt van het feit dat hij/zij de (veilige) afdeling moet verlaten, wordt hier van afgeweken in overleg met de medewerker van de zorg, de behandelend arts en/of familie.

Of iemand wel of niet wil deelnemen aan een activiteit buiten de groepswoning kan ook per keer fluctueren: de ene keer wil iemand wel graag mee, de andere keer beslist niet. Als iemand niet mee wil, wordt dit gerespecteerd. Ook als iemand halverwege een activiteit beslist weg wil, wordt deze wens gehonoreerd (zie ook de Huyscode).

Voor een aantal bewoners van de groepswoningen geldt dat deelname aan activiteiten buiten de groepswoning geen welkome afwisseling of prettig 'uitje' meer is. Zij ervaren de wereld buiten de eigen groepswoning als verwarrend en soms ook beangstigend. Voor deze bewoners organiseren we kleine activiteiten in de huiskamer van de groepswoning of, als ook dat niet meer mogelijk is/ geen plezier meer geeft, 1-op-1 activiteiten met de bewoner in kwestie. Denk bijvoorbeeld aan voorlezen, een spelletje op de eigen kamer of een handmassage.

Activiteitenagenda's

Er zijn twee activiteitenagenda's, te weten de In & Doe Agenda en de Uit & Doe Agenda. De activiteiten van de **In & Doe Agenda** in de zalen zijn bedoeld voor de bewoners van de groepswoningen en deels ook voor het woonzorgcentrum en het zorghotel. Voor bewoners van de groepswoningen is er daarnaast dagelijks een kleine activiteit in de huiskamer van de groepswoning, georganiseerd door het eigen zorgteam. Deze vindt meestal plaats in de

middag rond 14.30 – 15.00 uur. Bewoners die op die middag niet naar een activiteit buiten de groep gaan, kunnen hieraan meedoen.

De activiteiten van de **Uit & Doe Agenda** zijn bedoeld voor de bewoners van het woonzorgcentrum, het zorghotel en ouder wordende wijkbewoners uit de (binnen)stad. De inhoud van de activiteiten is afgestemd op de verschillende doelgroepen.

Een aantal activiteiten wordt volledig geïnitieerd en gerund door wijkbewoners, zoals de 'Concerten met de hoed'. Het Bartholomeus Gasthuis heeft hier alleen een faciliterende rol.

Als vrijwilliger krijg je maandelijks de agenda's per mail toegezonden (tenzij je in het intakegesprek hebt aangegeven hier geen prijs op te stellen. Je kunt altijd doorgeven dat je deze mailings niet meer wilt ontvangen).

Bij de Uit & Doe activiteiten ben je natuurlijk ook welkom om te ontspannen en te genieten als bezoeker.

De welzijnsactiviteiten vinden in verschillende ruimtes plaats. Is er een wijziging van ruimte dan geeft de medewerker welzijn dit aan je door.

2.6 Afmelden

In principe gaan wij ervan uit dat je structureel aanwezig bent bij de activiteit waarvoor je je hebt opgegeven. Niet alleen de medewerkers rekenen op je komst, maar vooral ook onze bewoners en bezoekers rekenen erop dat je er voor ze bent.

In bijlage 1 vind je een overzicht van contactpersonen, telefoonnummers en e-mailadressen met een korte instructie hoe en bij wie je je in welke situatie het beste af kunt melden.

Let op: Voor afmeldingen op korte termijn (de dag zelf) geldt een andere werkwijze dan voor vakanties, studieperiodes of andere langere tijden van afwezigheid die je langer van te voren ziet aankomen.

Persoonlijke wijzigingen

Administratieve wijzigingen zoals een adreswijziging, een ander telefoonnummer of e-mailadres, etc. kun je mailen naar: vrijwilligerscoördinator@bartholomeusgasthuis.nl.

Beschik je niet over een computer dan kun je de wijzigingen telefonisch doorgeven aan de vrijwilligerscoördinator, tel. 030-23 93 150.

2.7 Tips en literatuur

Geschiedenis Bartholomeus Gasthuis

Wil je meer weten over de geschiedenis van Bartholomeus Gasthuis, dan kun je terecht op de website: www.bartholomeusgasthuis.nl

De lange en rijke geschiedenis is ook te bewonderen in de tentoonstelling 'Ik zorg voor jou' in ons huis (met name op de begane grond en op de 1^e etage in de gangen). Ook is er iedere zondag een mogelijkheid om een rondleiding te volgen, gegeven door een vrijwillige gids. Je kunt reserveren voor een rondleiding tot uiterlijk vrijdag 16.00 uur, voorafgaande aan de zondag van de rondleiding. Tel. 030-2393142 of 143 of teamwelzijn@bartholomeusgasthuis.nl.

Dementie

Wil je meer weten over de methodiek Brein Omgeving Methodiek (BOM), dan kun je terecht op de website: [www. http://breincollectief.nl/wordpress/](http://breincollectief.nl/wordpress/)

Boek: De wonderde wereld van de dementie

Bob Verbraeck & Anneke van der Plaats, Reed Business Education, Amsterdam 2012, ISBN 978 90 352 3425 3

Evt. te leen via de vrijwilligerscoördinator.

Boek: Muziek en bewegen bij Dementie

Annemiek Vink, Helma Erkelens, Louwke Meinardi, Reed Business Education, Amsterdam 2013, ISBN 978 90 352 35410

Vrijwilligerswerk algemeen/diverse onderwerpen

Voor algemene informatie kun je bijv. terecht op de website:

<http://www.zorgbetertmetvrijwilligers.nl/>

Bijlage 1 Contactgegevens en informatie over afmelden bij ziekte of vakantie

Algemene adresgegevens

Bartholomeus Gasthuis

Lange Smeestraat 40

3511 PZ Utrecht

030-231 02 54

info@bartholomeusgasthuis.nl

www.bartholomeusgasthuis.nl (over met name de zorg in het gasthuis)

www.bartholomeusindewijk.nl (over de diensten en producten van het Huis in de Wijk)

1. Vrijwilligers Welzijn (inclusief gidsen)

Bij afmelding kort tevoren graag mailen naar team welzijn of bellen naar het algemene nummer:

e-mail: teamwelzijn@bartholomeusgasthuis.nl

telefoon: 030- 231 02 54, vragen naar medewerker welzijn

Welzijnsmanager welzijn: Karina de Winter

k.dewinter@bartholomeusgasthuis.nl

Vakantie en langere periodes van afwezigheid graag mailen naar het team welzijn met een cc aan de vrijwilligerscoördinator.

2. Vrijwilligers zorg

GROEPSWONINGEN: maatjes en dinerondersteuners

Bij afmelding kort tevoren s.v.p. telefonisch afmelden bij het team van de groepswoning, zie telefoonnummers hieronder. Bij voorkeur niet bellen vóór 11 uur 's ochtends i.v.m. grote drukte.

Vakantie en langere periodes van afwezigheid graag mailen naar de zorgmanagers met een cc aan de vrijwilligerscoördinator. Zie mailadressen hieronder.

WOONZORGCENTRUM (WZC): maatjes in het WZC horen bij de kennismaking met 'hun' bewoner wie het vaste aanspreekpunt van de zorg is voor de bewoner en hoe zij deze medewerker per mail kunnen bereiken. Dit verschilt per bewoner. Bij afmelding kort tevoren s.v.p. de dagcoördinator van de zorg bellen: tel. 030-2393103 of 030-2393140 als je van buiten of mobiel belt. Bij voorkeur niet bellen vóór 11 uur 's ochtends i.v.m. grote drukte.

Zorgmanagers:

Mariska Bomer, verantwoordelijk voor:

m.bomer@bartholomeusgasthuis.nl

- Groepswoningen Springweg en Pelmolenweg

Marieke Wenting, verantwoordelijk voor

m.wenting@bartholomeusgasthuis.nl

- Woonzorgcentrum

Groepswoningen

	telefoonnummer
Pelmolenweg 1	030-23 93 142 (huiskamer)
Pelmolenweg 2	030-23 93 144 (huiskamer)
Pelmolenweg 3	030-23 93 146 (huiskamer)
Springweg 1	030-23 93 141 (huiskamer)
Springweg 2	030-23 93 143 (huiskamer)
Springweg 3	030-23 93 145 (huiskamer)

Wij verzoeken je in principe niet naar de groepswoningen te bellen voor 11 uur 's ochtends, omdat de medewerkers dan druk zijn met het opstarten van de dag/de zorg voor bewoners (en na 21.00 uur in verband met de gewenste rust op de afdeling).

3. Vrijwilligers winkel

Bij afmeldingen kort van te voren Bel het algemene nummer 030 - 2310254

Voor vragen over het rooster

Carla Pelle van Slooten, coördinator c.pelle@bartholomeusgasthuis.nl

Horecamanager Remco van Loenen r.vanloenen@bartholomeusgasthuis.nl

4. Vrijwilligers horeca

Horecamanager Remco van Loenen r.vanloenen@bartholomeusgasthuis.nl

5. Vrijwilligers facilitaire dienst (inclusief tuin, klussen etc.)

Facilitair manager Marie-José Kavelaars m-j.kavelaars@bartholomeusgasthuis.nl

6. Vrijwilligers administratie en bestuur

Bestuurssecretaris:

Marineke Monbredau vrijwilligerscoordinator@bartholomeusgasthuis.nl

7. Vrijwillige klokkenluiders

Coördinator praktische zaken:

Annelies Smit-Van Hüüksloot (Klokkenluidersgilde)

(aanspreekpunt in BG: Marineke Monbredau, algemeen vrijwilligerscoördinator)

Algemeen

Algemeen vrijwilligerscoördinator/ verantwoordelijk voor het vrijwilligersbeleid
Marineke Monbredau. Tel. 030-2393150 (di t/m vr). E-mail: zie boven.

Vrijwilligerscoördinator vrijwilligers Welzijn en Zorg: Karina de Winter, contactgegevens zie
boven.

Locatiemanager (verantwoordelijk voor zorg, welzijn, horeca en facilitair)

Annemarie Vollenberg a.vollenberg@bartholomeusgasthuis.nl

Bijlage 2. Rijden met een rolstoel

Werkinstructie	Rijden met de rolstoel
Vorbereidingen	
<ul style="list-style-type: none">• Zet het tel.nr. van het Bartholomeus Gasthuis en het algemene alarmnummer in je telefoon: 030- 23 10 254 en 112.• Draag je naambadge, meld de zorg dat je er bent, vertel voor wie je komt.• Leen geen rolstoel van een andere bewoner.• Controleer of de naam op de rolstoel staat en de bandenspanning van de rolstoel. Als de banden opgepompt moeten worden, vraag dan hulp aan de receptie. Hiervoor is een compressor aanwezig (deze werkt nogal specifiek, vandaar dat je het best de gastheer/-vrouw van de receptie om hulp kunt vragen).• Controleer of de beensteunen aan de rolstoel zitten, vraag zo nodig de zorg om ze eraan te zetten, neem de bewoner niet mee in een rolstoel zonder beensteunen.• Zet de rolstoel altijd op de rem als de bewoner gaat zitten of opstaat.• Als een bewoner niet zelfstandig kan opstaan, vraag dan altijd hulp van een medewerker.• Zet de rolstoel haaks op de stoel zodat de te overbruggen afstand zo klein mogelijk is.• Activeer de bewoner te gaan staan, zorg dat de voeten onder de stoel komen te staan en dat de armleuningen vastgepakt worden om te gaan zitten, vraag evt. hulp van de zorg en ondersteun de bewoner onder de oksel.• Vraag <u>praktijkinstructie</u> “lopen met een rolstoel” aan een medewerker voordat je voor het eerst met een bewoner met een rolstoel gaat lopen! <p>Let op: de bewoner is qua veiligheid afhankelijk van jou als vrijwilliger. Onderneem geen actie als je je hier niet zeker genoeg over voelt. Vraag in dat geval aan de medewerker van de zorg om je te helpen of de actie over te nemen.</p>	
Uitvoering	
<ul style="list-style-type: none">• Als je gaat wandelen: vraag de bewoner waar hij graag naar toe wil (tuin, singel) en geef dit door aan de zorg of noem de activiteit waar je naar toe gaat.• Als je de afdeling verlaat, wees er dan alert op dat er geen bewoner meeloopt.• Maak contact, vertel de bewoner wat je gaat doen en wat je ziet, neem hem/haar mee in het verhaal.• Communiceer op gelijke hoogte van een rolstoel, zak door je knieën of pak een stoel.• Door de trapdop van de rolstoel omlaag te drukken kom je makkelijker een stoep op, de voorkant van de rolstoel komt dan omhoog. Ga voorwaarts de stoep op en achterwaarts de stoep af. Dit is zowel gemakkelijker als veiliger!• De zij-ingang (bij de serre) kan zowel van binnenuit als van buitenaf via de intercom geopend worden door de gastheer/-vrouw achter de receptie.• Loop rustig achter een rolstoel zodat de indrukken van de bewoner niet te snel gaan en steek alleen over op veilige plaatsen over als je wandelt.• Observeer de stemming, uitstraling: als de bewoner naar huis wil, ga je terug.	

Afronding

- Breng de bewoner terug naar de afdeling.
- Geef je observatie aan de zorg door (bijv. de bewoner heeft genoten of was onrustig).
- Ondersteun zo nodig in het overbrengen van de bewoner van de rolstoel naar de stoel. Vraag hierbij hulp van een medewerker.
- Zet de rolstoel op zijn plaats terug.
- Breng evt. de tag van de serredeur terug naar de receptie.

Bijzonderheden

Bij onwel wording van de bewoner:

- **bel 112**
- **bel vervolgens de receptie van het Bartholomeus Gasthuis: vraag naar de dagcoördinator, geef door dat 112 is gebeld en vraag wat te doen.**
- **Blijf bij de bewoner.**