

HET ONTHAAL MENSELIJKER MAKEN

Vrijwilligerswerk, een waardevol deel van het raderwerk in een ziekenhuis

Door Jonathan Barbier

Een interview met Yvette Vermeersch, verantwoordelijke van het vrijwilligerswerk in de Cliniques universitaires Saint-Luc, Lon Holtzer, directielid van het UZ Leuven, Luc Mélardy, projectcoördinator bij het Rode Kruis, en Kris Deldime, diensthoofd Administratie in het RZ Tienen.

De Belgische gezondheidssector heeft een tekort aan vrijwilligers. Hun aanwezigheid wordt nochtans als onontbeerlijk beschouwd door de overgrote meerderheid van de ziekenhuizen. Vrijwilligers brengen een belangrijk menselijk gevoel over op de patiënten en hun verwanten. Ze zijn in feite de ambassadeurs van de goede naam van de verzorgingsinstellingen.



In België werkt slechts 1,5% van de actieve vrijwilligers in de gezondheidssector. Ze zijn dus 46 maal minder talrijk dan de vrijwilligers die hun tijd en energie schenken aan cultuur, sport en vrije tijd (69,7% van de vrijwilligers). Deze statistieken zijn afkomstig uit een nationaal onderzoek dat bestemd was om een algemeen beeld te schetsen van het vrijwilligerswerk in de gezondheidssector en dat in 2007 uitgevoerd werd door Cera Bank. Het algemene beeld van de situatie is nogal zorgwekkend: de coöperatieve bank aarzelt niet om te beweren dat de gezondheidssector stiefmoederlijk behandeld wordt door de vrijwilligers. Een wrange vaststelling wanneer men weet dat het begrip 'liefdadigheid' historisch gegroeid is uit het ontstaan en de ontwikkeling van zorgstructuren door de jaren heen. Uit het onderzoek blijkt nochtans dat er verschillen zijn naargelang de soorten zorginstellingen.

ZIEKENHUIZEN VOOR ACUTE VERZORGING ZIJN BETER AF

Globaal gezien verwelkomen de zogenaamde ziekenhuizen voor acute verzorging de meeste vrijwilligers die in de gezondheidssector actief zijn. Het tekort aan vrijwilligers is er minder acuut dan in de rusthuizen en de gespecialiseerde en psychiatrische instellingen. Volgens onvolledige schattingen uit 2004 van de federale regering, zouden ongeveer 2.000 vrijwilligers vrij regelmatig actief zijn in de Belgische instellingen voor acute verzorging. Volgens het rapport van Cera, zijn ze nochtans niet altijd welkom. In sommige instellingen, waarschijnlijk een beperkt aantal, zou zelfs geen enkele vrijwilliger actief zijn. Verklaringen voor de terughoudendheid ten opzichte van vrijwilligers zijn gewoonlijk een "minimalisering van hun inbreng" of een "eerdere weinig overtuigende ervaring met vrijwilligers". Een ander argument dat nogal eens gebruikt wordt om die terughoudendheid te verklaren is de "angst voor en een gebrek aan kennis van de gevolgen van de nieuwe wet over het vrijwilligerswerk".

VRIJWILLIGERS BETER BESCHERMD DOOR DE WET

Gepubliceerd in augustus 2005 heeft de wet de praktijk van het vrijwilligerswerk willen reglementeren. De text voorziet een aantal regels voor de verenigingen of structuren die beroep doen op vrijwilligers. Ze verplicht deze verenigingen onder andere een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid te onderschrijven voor elke vrijwilliger. Deze verplichting lijkt logisch ten opzichte van mensen die met zieken omgaan en die hun werk doen te midden van technisch en gesofisticeerd materiaal. Maar in de praktijk heeft de verplichting om deze nieuwe richtlijnen te volgen vooral invloed gehad op de kleine vrijwilligersorganisaties. Voor de meeste ziekenhuizen, die deze regels in de praktijk allang toepasten, is deze wet niet nadelig voor hun rekruteringspolitiek.

EEN AUTONOOM BEHEER VAN HET VRIJWILLIGERSWERK...

Integendeel, de instellingen hebben meteen het belang begrepen van een strikte organisatie van het vrijwilligerssysteem. In de Brusselse Cliniques universitaires Saint-Luc, ontmoet je vrijwilligers in de gangen van het gebouw sinds de opening in 1976. "Sinds vele jaren stellen

wij hen een conventie voor die hen een statuut geeft", benadrukt Yvette Vermeersch. Als verantwoordelijke van het vrijwilligerswerk in de instelling, overkoepelt ze 380 vrijwilligers. Haar voltijdse job werd vanaf het begin door de directie gecreëerd. "Saint-Luc heeft altijd geopteerd voor een autonoom beheer van het vrijwilligerswerk, hoofdzakelijk om er zeker van te zijn te kunnen beantwoorden aan de noden van de afdelingen. We wensten ook de selectieprocedure volledig te beheersen." De wens om de supervisie te hebben over de vrijwilligers komt vaak voor en geldt zowel voor de grote als voor de kleine structuren. "De functie van vrijwilliger is zeer belangrijk. Men moet dus zorgvuldig selecteren, op dezelfde manier als voor een bezoldigde functie", oordeelt Lon Holtzer. Als lid van de directie van het UZ Leuven, leidt ze onder andere het verpleegkundig departement. Talrijke kandidaten worden niet geselecteerd, "vaak wanneer ze de indruk geven te veel te willen doen, terwijl een vrijwilliger juist veel terughoudendheid en gereserveerdheid aan de dag moet leggen om alleen maar dat te doen waarvoor ze geselecteerd worden", stipt de verantwoordelijke aan.

...OF EEN BEHEER UITBESTEED AAN DERDEN

Andere instellingen, zoals het Luikse CHU, geven er de voorkeur aan het volledige of gedeeltelijke beheer van de vrijwilligers aan derden over te laten. Het meest ervaren op dat gebied is ongetwijfeld het Rode Kruis. In Vlaanderen alleen al, levert het Rode Kruis 1.968 mensen aan 324 gezondheidsinstellingen. Hoe gebeurt dat? "Het is een soort



Yvette Vermeersch

Verantwoordelijke van het vrijwilligerswerk in de Cliniques universitaires Saint-Luc

yvette.vermeersch@uclouvain.be



Lon Holtzer

Lid van de directie en directrice van het verpleegkundig departement van het UZ Leuven

lon.holtzer@uzleuven.be

“In België werkt slechts 1,5% van de actieve vrijwilligers in de gezondheidssector”

Het medisch geheim

Vrijwilligers worden niet expliciet genoemd in artikel 458 van het Strafwetboek, dat het medisch geheim in België reglementeert. In de praktijk hebben ze in elk geval geen toegang tot het medisch dossier van de patiënten en verstrekken ze geen zorgen. Toch kunnen ze in sommige omstandigheden medische informatie vernemen van de zieken zelf of van hun familieleden: in dat geval zijn de vrijwilligers gebonden aan het medisch geheim. Deze bepaling wordt meestal vermeld in de conventies die ze ondertekenen samen met de instellingen die hen rekruteren. Wie zich niet aan deze bepaling houdt, riskeert gerechtelijke vervolging. Interne sancties worden ook voorzien door de ziekenhuizen. Deze sancties kunnen gaan van een eenvoudig gesprek om de persoon in kwestie tot de orde te roepen tot een definitief ontslag van de vrijwilliger.

onderaanneming”, legt Luc Mélardy uit. Hij is projectcoördinator bij het Rode Kruis en zorgt onder andere voor het vrijwilligerswerk in de ziekenhuissector. “We tekenen met de structuren een samenwerkingsprotocol, dat de activiteiten vastlegt waarin de vrijwilligers een rol zullen spelen. We zorgen vervolgens ook voor hun rekrutering en opleiding.” Welk het beheerssysteem ook moge zijn, autonoom of uitbesteed aan derden, de vrijwilligers worden in de meeste gevallen met open armen ontvangen.

VRIJWILLIGERS, DE OVERBRENGERS VAN EEN BELANGRIJK MENSELIJK GEVOEL

“We zijn vragende partij”, geeft Kris Deldime toe, diensthoofd Administratie in het RZ Tienen. Deze middelgrote instelling met iets meer dan 350 bedden telt een dertigtal vrijwilligers. De vrijwilligers worden uitgesloten van verzorgingstaken aan patiënten en meestal ook van administratieve functies. Ze krijgen wel taken toevertrouwd die te maken hebben met onthaal, oriëntatie, begeleiding, luisteren of pastorale activiteiten. Taken die gelijkaardig zijn aan de opdrachten die hen in de meeste instellingen worden toevertrouwd en die tot doel hebben het leven van de zieken en hun verwanten te vergemakkelijken. Het doel: een extra, menselijke dimensie toevoegen in een wereld waar medische problemen de regel zijn. “We vragen aan de vrijwilligers te doen wat een lid van de familie zou kunnen doen”, zegt Yvette Vermeersch van de Cliniques universitaires Saint-Luc.



Luc Mélardy

Projectcoördinator bij
het Rode Kruis

luc.melardy@
redcross-fr.be



Kris Deldime

Diensthoofd
Administratie in het RZ
Tienen

kris.deldime@rztienen.be

“Vrijwilligers voegen een extra menselijke dimensie toe in een wereld waar medische problemen de regel zijn”

Cera Bank stelt een platform voor

Om de organisatie van het vrijwilligerswerk in de gezondheidssector te verbeteren, stelt het rapport van Cera onder andere voor een ‘centraal platform’ op te richten. Het platform zou de functie hebben van een uniek loket en zou dus in staat moeten zijn de vraag en het aanbod van vrijwilligers beter op elkaar af te stemmen. Op deze manier zou het platform de ontmoeting van vrijwilligers en organisaties kunnen vergemakkelijken. Het platform zou tevens belast worden met de organisatie van promotiecampagnes om nieuwe vrijwilligers aan te trekken. En waarom zou het platform ook geen belangrijke rol kunnen spelen in de opleiding van vrijwilligers? Om deze missie tot een goed einde te brengen, pleit Cera voor de oprichting van een ‘academie van het vrijwilligerswerk’.

Cera rapport - december 2007: «Volontariat dans le secteur des soins de santé. Quête de sens et levier d’humanisation. Compréhension, enjeux et perspectives» door Frédéric Bielen en Christophe Sempels, BSM Management.



In een concurrentieklimaat tussen de structuren, waar het verschil soms een kwestie is van details, zou deze kwalitatieve meerwaarde wel eens van doorslaggevende aard kunnen zijn voor de patiënten.

EEN BELANGRIJKE OPDRACHT VOOR DE DIENST PERSENEELSBELEID

Eén van de belangrijke elementen in het systeem van vrijwilligerswerk, verklaren de ziekenhuiskaders, is dat men de rol van iedereen goed moet omschrijven zodat men niet op het domein terechtkomt van de rest van het personeel. “Vrijwilligers mogen door het ziekenhuispersoneel zeker niet als een bedreiging beschouwd worden. Men moet dus voorzichtig zijn wat de verantwoordelijkheden betreft die aan de vrijwilligers worden toegekend”, voegt Kris Deldime van het RZ Tienen er aan toe. De goede omkadering van de vrijwilligers is dus een volwaardige opdracht voor de dienst personeelsbeleid. Ook hier zijn er uiteraard hoogten en laagten. Ook al zijn de vrijwilligers meestal zeer zorgvuldig, toch kunnen sommige problemen zich voordoen. “Wanneer ze fouten begaan, onachtzaam of onbeleefd zijn ten opzichte van de patiënten, is dat slecht voor ons imago. De drukkingsmiddelen om de zaak te corrigeren, zijn echter beperkter wanneer het om een vrijwilliger gaat dan wanneer het een lid van het personeel betreft. Een vrijwilliger die zich gekwetst voelt of die kwaad is, zou wel eens kunnen wegblijven”, legt Kris Deldime uit. Om dit soort problemen te vermijden, denkt het diensthoofd administratie in het RZ Tienen dat hij nog beschikt over een zeker optimalisatiepotentieel: “We moeten de selectieprocedure en de praktische opleidingen die we aanbieden, nog verbeteren”.

EEN UITERST VOORDELIJKE KOSTPRIJS

Men zal uiteraard moeten investeren, maar op gebied van vrijwilligerswerk is de investering het wel waard. Rekening houdend met het personeel dat speciaal belast is met hun begeleiding, de opleidingskosten, het afsluiten van verzekeringen en de eventuele eindejaarsgeschenken als teken van dank, “vertegenwoordigen de vrijwilligers een niet te verwaarlozen investering”, zegt Lon Holtzer van het UZ Leuven. Een investering die echter niet in verhouding staat tot de voordelen die vrijwilligers met zich meebrengen voor een ziekenhuis. “Uiteindelijk komt het erop neer dat betalen voor de vrijwilligers goedkoper

uitkomt dan geen vrijwilligers hebben”, geeft de directrice aan. De taken die vrijwilligers uitvoeren, zijn noodzakelijk voor de patiënten. Ze verlichten aanzienlijk het werk van de verpleegsters, onder andere door hun psychologische steun. De verpleegsters kunnen zich dus aan andere taken wijden terwijl ze weten dat de begeleidingsfunctie goed zal uitgevoerd worden door de vrijwilligers.” In dit ziekenhuis met bijna 2.000 bedden, heeft de aanwezigheid van vrijwilligers het zelfs mogelijk gemaakt een hoteldienst te openen voor de familie van de patiënten. “Zonder de vrijwilligers zou de instelling het budget waarschijnlijk niet gekregen hebben om een dergelijke accommodatie in te richten”, geeft Lon Holtzer aan. “Ze zorgen voor het verversen van de lakens, maar ze proberen ook de familieleden gerust te stellen en te steunen.”

EEN MOOIE TOEKOMST VOOR HET VRIJWILLIGERSWERK

Het gevoel dat de nadelen die eigen zijn aan het systeem van het vrijwilligerswerk, in een algemeen perspectief moeten geplaatst worden, is bijna unaniem. “Uiteindelijk moet men de nadelen altijd evalueren in vergelijking met de voordelen. In dit geval is de balans overwegend positief”, reageert Kris Deldime. “De voordelen moeten eerder bekeken worden met de klemtoon op menselijkheid en goede reputatie en niet in financiële termen.” In een concurrentieklimate tussen de verschillende structuren, waar het verschil soms een kwestie is van details, zou deze kwalitatieve meerwaarde wel eens van doorslaggevende aard kunnen zijn voor de patiënten. Het



© iStockphoto

Eén van de belangrijke elementen bij vrijwilligerswerk is dat men ieders rol goed moet omschrijven om niet op het domein van de rest van het personeel terecht te komen.

RZ Tienen heeft trouwens beslist om op korte termijn het team vrijwilligers te versterken. Zoals in Leuven trouwens, waar men verklaart “na te denken over nieuwe mogelijkheden om beroep te doen op vrijwilligers”.

Vrijwilligers gemotiveerd door het relationeel aspect

- 58% van de vrijwilligers motiveert zijn engagement door een «zoeken naar het relationeel aspect».
- 53% beweert nuttig te willen zijn en mensen te willen helpen.
- 47% stipt aan het aangenaam te vinden mensen een plezier te doen.
- 35% wil een ideologie verdedigen, evenveel als diegenen die beweren te handelen uit solidariteit.
- 4% geeft toe zich te engageren «om een goed geweten te hebben».
- We vermelden ten slotte nog dat 51% van de vrijwilligers praktiserende gelovigen zijn.

Bron: Studie 2007 over de Belgen en het vrijwilligerswerk en Studie 2005 van de Koning Boudewijnstichting, overgenomen in het rapport 2007 over vrijwilligerswerk uitgevoerd door Cera Bank.

Advies en diensten rond effectief documentbeheer

Optimaliseer uw informatiestromen:
met enkele muisclicks, ... alle kritische documenten beschikbaar & traceerbaar.

PBMS helpt u bij het uitstippelen van uw strategie inzake documentbeheer en biedt diensten aan bij het opbouwen van:

- digitale ipv van papieren bedrijfsprocessen
- elektronische patiëntendossiers
- elektronische archivering & workflow
- scanning- en indexatiediensten
- productie en verzending van transactionele documenten (facturen, rappels, ...)