

Vrijwilligersgids 2021

Vrijwilligers & Vrienden UMCG



umcg

Vrijwilligers & Vrienden UMCG

vrijwilligersenvriendenumcg.nl

Inhoud

Voorwoord.....	1
Inleiding	2
Organisatie	3
Doelstelling.....	3
Missie en Visie Vrijwilligers & Vrienden UMCG.....	3
Visie UMCG	3
Visie Vrijwilligers & Vrienden UMCG	3
Missie Vrijwilligers & Vrienden UMCG	3
Organisatiestructuur	3
Bestuur	3
Medewerkers.....	4
UMCG-adviseurs.....	4
Ambassadeurs	4
Goede doelen stichting.....	4
Donateurs	4
Fundraising en sponsoring.....	4
Contactgegevens	5
Vrijwilligerswerk	6
Vrijwilligersactiviteiten	6
Groepscoördinator	6
Nieuwe projecten	6
Scholing	7
Jaarfeest	7
Jaarlijks uitje	7
Werving en selectieprocedure	8

Selectiecriteria.....	8
Leeftijdsgrens	8
VOG.....	8
Medisch onderzoek	8
Vrijwilligersovereenkomst.....	9
Inwerken en evaluatie	9
Beëindiging van het vrijwilligerswerk.....	9
Regels, afspraken en voorwaarden	10
Rechten.....	10
Plichten	10
Kledingvoorschriften	11
Mutaties	11
UMCG-pasje.....	11
Onkostenvergoeding	11
Parkeren	12
Lidmaatschap van de Personeelsvereniging van het UMCG.....	12
Eten in het UMCG.....	12
Schademelding	12
Alarmnummer 22222	12
Diefstal en gevonden voorwerpen	13
Klachten of conflicten.....	13
Privacy	13
Integriteitscode UMCG	13
Gebruik van social media door UMCG en UMCG-medewerker	13
Bijlage 1: Privacy.....	14
Bijlage 2: Integriteitscode.....	15
Bijlage 3: Gebruik van social media door UMCG en UMCG-medewerkers.....	17

Voorwoord

Voor u ligt de vrijwilligersgids van de Vrijwilligers & Vrienden UMCG. Al het vrijwilligerswerk in het ziekenhuis wordt georganiseerd en gecoördineerd door de Vrijwilligers & Vrienden UMCG. In deze gids vindt u de doelstelling, uitgangspunten, regels en uitvoeringsregelingen van het vrijwilligerswerk in het UMCG. Samen met de beschrijvingen van de verschillende vrijwilligersactiviteiten en projecten waarin specifieke regels en afspraken zijn vastgelegd, vormt de vrijwilligersgids de basis van het vrijwilligersbeleid van de Vrijwilligers & Vrienden UMCG.

Voor vragen over de inhoud kunt u altijd terecht bij het secretariaat.

Anneke Tjassing, algemeen manager

Ciska Davelaar, manager vrijwilligerszaken

Margot Musiwa, manager vrijwilligerszaken

Inleiding

Het vrijwilligerswerk in het UMCG heeft een lange historie. Al bijna 100 jaar geleden waren vrijwilligers actief in het toenmalige Algemeen Provinciaal Stads en Academisch Ziekenhuis (APSAZ). Er waren 'boekendames' die de patiënten voorzagen van boeken en lectuur, en vrijwilligers rondom de kerkdiensten. Ook de gastvrouwengroep bestaat al meer dan een kwart eeuw.

Om het vrijwilligerswerk te ontwikkelen tot een professionele organisatie is in 1989 de Stichting Vrienden van het UMCG opgericht op initiatief van het toenmalige hoofd bureau Voorlichting en later directeur P&O, mevrouw E. van Leeuwen-Seelt.

Aan het hoofd van de stichting staat een bestuur. De dagelijkse leiding ligt in handen van één of meerdere professionele medewerkers. De eerste professionele coördinator vrijwilligerswerk kreeg de opdracht het bestaande vrijwilligerswerk onder de paraplu van de stichting te brengen en het vrijwilligerswerk uit te breiden met nieuwe projecten en activiteiten. De kwaliteit van het vrijwilligerswerk moest geborgd worden door goede en eenduidige regelgeving.

Op grond van de statuten en het huishoudelijk reglement heeft de stichting de opdracht het vrijwilligerswerk te bevorderen in het algemeen belang van de patiëntenzorg. Ook is het haar taak om een goede en duidelijke regelgeving voor de vrijwilligers te ontwikkelen. Een belangrijke taak van de stichting is ook fundraising en het ontwikkelen van sponsorprojecten voor projecten die het verblijf van de patiënten in het UMCG verder veraangamen.

Organisatie

Doelstelling

De doelstelling van de stichting is:

- het stimuleren en organiseren van het vrijwilligerswerk binnen het UMCG;
- het organiseren van fundraising en sponsorprojecten om met de opbrengst daarvan het verblijf van de patiënt in het ziekenhuis te veraangename.

De uitgebreide doelstelling wordt beschreven in de officiële statuten. De statuten liggen op kantoor ter inzage.

Missie en Visie Vrijwilligers & Vrienden UMCG

Visie UMCG

“Van mens tot mens, in alles wat we doen. We werken voor en met mensen, bij alles wat we doen: in patiëntenzorg, onderzoek, onderwijs en opleiding. We zetten ons allemaal in voor de gezondheid en het welzijn van mensen. Hun belang is leidend bij alles wat we doen. We verliezen dat belang geen moment uit het oog en luisteren naar wat patiënten zeggen. Want patiënten weten vaak zelf wat er goed gaat en wat beter kan. Wat patiënten hebben meegemaakt, doet er voor ons toe. Zo versterken we onze zorg in het UMCG, maar ook in de hele zorgketen met andere zorgverleners.”

Visie Vrijwilligers & Vrienden UMCG

De Vrijwilligers & Vrienden UMCG sluit aan bij de visie van het UMCG en wil een toegevoegde waarde zijn op de patiëntenzorg in het Universitair Medisch Centrum Groningen. De patiënten van het UMCG komen naar het ziekenhuis voor diagnose, behandeling en/of zorg. De wensen en noden van de patiënt zijn wellicht heel divers, een ding is zeker iedere patiënt wil graag gastvrij, behulpzaam en humaan ontvangen en begeleid worden tijdens zijn bezoek of verblijf in het ziekenhuis. Patiënten kunnen ondersteunen, wegwijs maken, verstrooiing bieden of het verblijf veraangename. Daaraan willen de Vrienden van het UMCG bijdragen!

Missie Vrijwilligers & Vrienden UMCG

De Vrijwilligers & Vrienden herkennen zich in de woorden zie de mens en van mens tot mens als missie voor hun werk. De Vrijwilligers & Vrienden dragen bij aan de missie door te werken aan een mensgericht welkom en verblijf van de patiënt. De Vrijwilligers & Vrienden doen dat vrijwillig, en zijn daartoe goed georganiseerd.

Onze slogan luidt dan ook: **net dat beetje meer**

Organisatiestructuur

Bestuur

Het bestuur van de stichting bestaat uit vijf leden: Willem de Kok (voorzitter), Ine Scholten (vice voorzitter), Chris Bus (penningmeester), Birgit Gruppen (secretaris) en Nynke Stellingsma (bestuurslid). De bestuursleden zijn werkzaam in verschillende sectoren van de samenleving en brengen daardoor een breed netwerk mee. De leden van het bestuur worden voor vier jaar benoemd, mede door de Raad van Bestuur van het UMCG. Deze periode kan ten hoogste één keer met vier jaar worden verlengd.

Het bestuur vergadert standaard tien keer per jaar samen met de algemeen manager en de manager vrijwilligerszaken. Bij de vergadering kunnen op onderwerp gasten worden uitgenodigd.

Een aantal keren per jaar vergadert het bestuur de Raad van Bestuur van het UMCG, en met de directeur P&O. Eén keer per jaar vergadert het bestuur met de groepscoördinatoren, om feeling met vrijwilligerswerk en de groepen te behouden.

Medewerkers

Al het stichtingsmedewerkers zijn in dienst van het UMCG en gedetacheerd bij de stichting.

UMCG-adviseurs

De adviseurs hebben voor de stichting belangrijke sleutelfuncties binnen het UMCG en kunnen door hun netwerken behulpzaam zijn bij het realiseren van het vrijwilligerswerk.

Ambassadeurs

Onze ambassadeurs zijn bekende Groningers die de missie en visie van de stichting ondersteunen en uitdragen.

Goede doelen stichting

De Vrijwilligers & Vrienden UMCG is een zogenoemde goede-doelenstichting en heeft van de belastingdienst het predicaat Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI) verkregen. Een ANBI is vrijgesteld van het betalen van schenk- en erfbelasting.

Ieder jaar wordt in overleg met de penningmeester een begroting gemaakt. Het bestuur dient de begroting goed te keuren alvorens er mee gewerkt kan worden.

Ter afsluiting van het financiële jaar wordt een jaarrekening gemaakt. Nadat deze door de penningmeester en het bestuur goedgekeurd worden, wordt de jaarrekening gepubliceerd.

De inkomsten voor de exploitatie van de stichting bestaan uit:

- een jaarlijkse subsidie van het UMCG
- donateur bijdragen
- giften en erfenissen
- rente uit (klein) vermogen;
- vrijwilligersactiviteiten, zoals de verkoop van tweedehandsboeken en rondleidingen
- faciliteiten

Het UMCG bekostigt een groot aantal faciliteiten voor de stichting, zoals onder meer personele kosten, behuizing personeel, catering en technische voorzieningen.

Donateurs

De stichting is bijzonder blij met de donateurs die een jaarlijkse bijdrage aan de stichting doneren.

Fundraising en sponsoring

Er worden geregeld fundraising en sponsoracties georganiseerd om het verblijf en het welzijn van de patiënt te kunnen veraangenamen en vergroten. Voorbeelden hiervan zijn de inrichting van de verblijfsruimte voor oncologie patiënten De Stee, het Beatrix Kindertheater in de patio bij het kinderziekenhuis, de speeltuin op het UMCG terrein en de inrichting van dagverblijven binnen het UMCG. Daarnaast organiseren wij evenementen en concerten om de patiënten afleiding te kunnen bieden tijdens de ziekenhuis opname. Meer informatie over sponsoring vindt u op onze site www.vrijwilligersenvriendenumcg.nl

Contactgegevens

Vrijwilligers & Vrienden UMCG	Telefoon	(050) 361 35 57
Universitair Medisch Centrum	E-mail	vrijwilligersenvrienden@umcg.nl
Groningen	Website	www.vriendenumcg.nl
Hanzeplein 1	Facebook	www.facebook.com/VriendenUMCG/
Huispostcode XA 54	Instagram	www.instagram.com/vrijwilligersenvriendenumcg/
Postbus 30.001		
9700 RB Groningen		

Henriëke Nijenhuis	secretaresse	h.h.nijenhuis@umcg.nl	(050) 361 35 57
Anneke Tjassing	alg. manager	a.tjassing@umcg.nl	(050) 361 11 24
Ciska Davelaar	manager	c.davelaar@umcg.nl	(050) 361 46 80
Margot Musiwa	manager	m.j.van.wijk@umcg.nl	(050) 361 77 32

Vrijwilligerswerk

Vrijwilligersactiviteiten

Het vrijwilligerswerk is binnen de stichting georganiseerd in ongeveer 17 verschillende vrijwilligersgroepen die geïmplementeerd zijn binnen het UMCG.

De ongeveer 400 vrijwilligers werken allemaal in een vrijwilligersgroep met een vaste samenstelling. Ze werken in teamverband en voeren hun taken zelfstandig uit aan de hand van de doelstelling en taakomschrijving van de groep. Voor iedere groep en taak zijn aparte criteria ontwikkeld. Elke groep heeft ook een eigen budget.

De actuele informatie over de verschillende groepen is te vinden op onze website www.vriendenumcg.nl

Groepscoördinator

Iedere groep heeft een of meerdere groepscoördinator(en) die functioneert als contactpersoon voor de groep en de stichtingsmanager. De groepscoördinator zorgt voor continuïteit in de groep, coördineert bij vervangingsproblemen en het inwerken van nieuwe vrijwilligers en draagt zorg voor de algemene ondersteuning van de activiteit. De groepscoördinator neemt deel aan de selectieprocedure van nieuwe vrijwilligers en evalueert samen met de manager na drie maanden het functioneren van de vrijwilliger.

De groepscoördinator wordt geacht:

- communicatie vaardig en motiverend te zijn
- verbindend te zijn
- een helicopterview te hebben (overzicht over groep vrijwilligers)
- affiniteit te hebben met de taken van de groep en de taken van de groepscoördinator;
- over coördinatie vaardigheden te beschikken;
- ervaring te hebben met het uitvoeren van vrijwilligerswerk.

De groepscoördinator wordt gevraagd en benoemd door de stichtingsmanager.

Nieuwe projecten

Nieuwe vrijwilligersprojecten worden ontwikkeld op aanvraag van de desbetreffende afdeling. Het plan voor een nieuwe activiteit wordt door een stichtingsmanager ontwikkeld in samenspraak met de aanvrager.

Een concept van het nieuwe vrijwilligersproject gaat ter goedkeuring naar de afdeling P&O. Vrijwilligerswerk moet aanvullende zorg voor de patiënt bieden en mag niet in de plaats komen van reguliere zorg.

Het nieuwe project wordt beoordeeld op onder andere de volgende criteria:

- De doelstelling van het project moet voldoen aan de uitgangspunten van het vrijwilligerswerk van de Vrijwilligers & Vrienden UMCG.
- Er moet voldoende draagkracht voor het project bij de aanvragers en professionals zijn.
- De taakhoud is voldoende voor de vrijwilliger.
- Er moeten goede afspraken gemaakt zijn over de kosten van het project.

Bij de start van ieder nieuw project worden in het projectplan afspraken gemaakt over de duur van het project en over wanneer het project omgezet kan worden naar een vaste vrijwilligersactiviteit.

Scholing

Nieuwe vrijwilligers krijgen bij indiensttreding een uitnodiging voor een introductieochtend nieuwe medewerkers UMCG. Tijdens deze bijeenkomst wordt informatie gegeven over de organisatie en taken van het ziekenhuis. Na het theoretische gedeelte wordt er een speciale rondleiding door het UMCG gegeven. De introductiebijeenkomst wordt afgesloten met een lunch.

Tijdens de aanname procedure worden nieuwe vrijwilligers door het management van de Vrijwilligers & Vrienden UMCG geïnformeerd over de organisatie en werkwijze van de stichting. Op de betreffende groep/afdelingen worden ze ingewerkt door de groepscoördinatoren/of een collega-vrijwilliger.

Iedere groep wordt geschoold en getraind op specifieke vaardigheden. Alle trainingen worden verzorgd door de docenten van het opleidingsinstituut van het UMCG, het Wenckebach Instituut

Bij afdeling gebonden activiteiten wordt via klinische lessen bredere informatie over de taken van de afdeling gegeven.

De Media groep verzorgt eigen scholingsactiviteiten op het gebied van camerawerk, presentatie, techniek et cetera.

Voor de groepscoördinatoren wordt gericht scholing en training georganiseerd.

Alle vrijwilligers krijgen jaarlijks de mogelijkheid tot het volgen van een reanimatietraining.

Jaarfeest

In opdracht van het stichtingsbestuur organiseren we ieder jaar een feest om de vrijwilligers te bedanken voor hun inzet.

Jaarlijks uitje

Ieder vrijwilligersgroep organiseert elk jaar een uitje of een etentje voor de eigen groep. De stichting stelt hiervoor een budget beschikbaar.

Werving en selectieprocedure

De verschillende vrijwilligersfuncties zijn te vinden op de site van de Vrijwilligers & Vrienden UMCG. Via de managers van de stichting kunt u informatie opvragen en zich (bij geschiktheid) laten inschrijven voor een vrijwilligersfunctie. De Stichting werkt met een wachtlijst. Een kennismakingsgesprek maakt onderdeel uit van de selectieprocedure. Tijdens het kennismakingsgesprek moet de toekomstige vrijwilliger een geldig ID bewijs kunnen tonen. De werving en aanname van vrijwilligers is een taak van het management van de Vrijwilligers & Vrienden UMCG.

Selectiecriteria

Van de vrijwilligers wordt het volgende verwacht:

- betrouwbaarheid, discretie en een positieve, servicegerichte instelling
- affiniteit met de zorg
- mentale en fysieke fitheid
- zelfstandigheid in het werk en collegialiteit, zowel naar collega-vrijwilligers als naar de beroepskrachten
- in staat zijn als vrijwilliger te werken binnen een professionele omgeving
- een combinatie van betrokkenheid bij patiënten en het vermogen tot afstand nemen
- levenservaring en goede contactuele vaardigheden
- goede omgangsvormen;
- representatief
- bereidheid zich te houden aan de kledingvoorschriften
- beschikbaarheid van voldoende tijd (minimaal 1 dagdeel per week)
- telefonische bereikbaarheid
- beschikt over de mogelijkheid om e-mails te ontvangen en verzenden

Naast bovengenoemde algemene criteria moeten vrijwilligers aan de specifieke eisen van de desbetreffende groep voldoen. Deze eisen worden besproken tijdens het sollicitatiegesprek. Na het gesprek worden mondelinge afspraken gemaakt. De vrijwilligers moeten de regels voor het vrijwilligerswerk, die in het gesprek aan de orde zijn geweest, in acht nemen.

Leeftijdsgrens

Vanaf 21 jaar kan men zich aanmelden als vrijwilliger. Er bestaat voor goed functionerende vrijwilligers de mogelijkheid om langer te blijven werken tot ten hoogste 80 jaar. Men kan zich als vrijwilliger aanmelden tot de leeftijd van 72 jaar.

VOG

Voor vrijwilligers die werkzaam zijn met kinderen binnen het UMCG vragen wij een Verklaring Omtrent Gedrag. Deze kosten worden voor u vergoed door de Vrijwilligers & Vrienden UMCG.

Medisch onderzoek

Vrijwilligers krijgen bij de indiensttreding een vragenlijst over mogelijke infectieziekten toegestuurd. Deze lijst moet ingevuld teruggestuurd worden naar de dienst Arbeid en Gezondheid van het UMCG. Bij geen bijzonderheden geeft de dienst een verklaring van 'geen bezwaar' af aan de stichting. Het is mogelijk om op vrijwillige basis te laten vaccineren tegen hepatitis B, een info boekje wordt u toegestuurd. Er is voor deze vaccinatie geen medische noodzaak.

Vrijwilligersovereenkomst

Bij een positieve beoordeling ondertekenen beide partijen een vrijwilligersovereenkomst. De overeenkomsten worden opgeslagen in het archief van Vrijwilligers & Vrienden UMCG.

Inwerken en evaluatie

In de introductieperiode wordt de vrijwilliger ingewerkt door de groepscoördinator en/of een collega-vrijwilliger en maakt zo kennis met het werk. Een inwerkperiode maakt onderdeel uit van de aanname procedure. Na deze periode zorgt het stichtingsmanagement dat de vrijwilliger een introductiepakket thuis ontvangt. Het registratieformulier moet door de vrijwilliger teruggestuurd worden naar het secretariaat van de stichting en de vragenlijst over mogelijke infectieziekten naar de dienst Arbeid en Gezondheid.

Elke vrijwilliger heeft een proeftijd. Afhankelijk van de werkfrequentie varieert deze proeftijd van drie maanden tot een halfjaar. Daarna volgt een evaluatiegesprek met het management en de groepscoördinator. Dit gesprek wordt van tevoren aangekondigd en de groepscoördinator besluit samen met de vrijwilliger om de samenwerking te continueren of stop te zetten.

Zo nodig is de betreffende stichtingsmanager ook bij het gesprek aanwezig.

Als blijkt dat de vrijwilliger nog niet voldoet, kan een verlenging van de proefperiode afgesproken worden. Mocht de gewenste verbetering uitblijven, dan kan de manager de proeftijd beëindigen en afscheid nemen van de vrijwilliger.

Beëindiging van het vrijwilligerswerk

Wanneer iemand, anders dan vanwege ziekte, meer dan drie maanden niet inzetbaar is, wordt de overeenkomst ontbonden.

Wanneer iemand vanwege ziekte meer dan één jaar niet inzetbaar is, wordt de overeenkomst ontbonden. Indien de vrijwilliger daarna terug wil keren, wordt in overleg met de manager gekeken naar de mogelijkheden.

Beëindiging van het vrijwilligerswerk kan ook op verzoek van de vrijwilliger plaatsvinden. Om de continuïteit van de activiteit te waarborgen is het wenselijk dat vrijwilligers een opzegtermijn van minimaal 3 weken in acht nemen of het lopende rooster uit werken.

Regels, afspraken en voorwaarden

Rechten

De vrijwilliger heeft recht op:

- een respectvolle benadering door de stichting- en ziekenhuismedewerkers
- een zorgvuldige omgang met de door het UMCG geregistreerde persoonsgegevens en foto's van de vrijwilliger
- een eigen werkterrein met eigen verantwoordelijkheden
- ondersteuning en begeleiding in de werksituatie vanuit de eigen vrijwilligersgroep; daarnaast kunnen vrijwilligers voor ondersteuning en begeleiding altijd terecht bij de stichtingsmanagers
- informatie, werkoverleg en scholing voor zover noodzakelijk en gewenst voor een goede uitvoering van het vrijwilligerswerk
- een tegemoetkoming in de reiskosten
- het gebruik van een aantal algemene ziekenhuisvoorzieningen, onder dezelfde voorwaarden als betaalde medewerkers (zoals personeelsrestaurant, parkeermogelijkheden, fietsenstalling, lidmaatschap personeelsvereniging)
- een WA- en ongevallenverzekering
- het doen van een beroep op opvang door professionals na een ingrijpende gebeurtenis
- de mogelijkheid een ernstige klacht neer te leggen bij en te bespreken met het stichtingsbestuur

Plichten

De vrijwilliger heeft de plicht:

- tot een respectvolle benadering van patiënten, bezoekers, en andere medewerkers
- tot geheimhouding en discretie. De vrijwilliger mag niet aan derden kenbaar maken datgene wat in vertrouwen is meegedeeld of datgene wat de vrijwilliger hoort en ziet en waarvan naar redelijkheid kan worden aangenomen dat het als vertrouwelijk moet worden opgevat
- zich te onthouden van het verstrekken van inlichting, gevraagd of ongevraagd, aan patiënten en hun bezoek, waar het gaat om medische en verpleegkundige verrichtingen, behandelingen, diagnoses en dergelijke
- melding te doen van ongewenste incidenten bij het hoofd van de afdeling waar men werkt of bij de stichtingsmanager
- geen aanmerkelijke geschenken of beloningen aan te nemen van patiënten en geen overeenkomsten met hen te sluiten die een tegenprestatie ten gunste van de vrijwilliger inhouden. Geschenken mogen ook nooit op het huisadres geaccepteerd worden. Geschenken met een herkenbare waarde tot € 25 kunnen worden geaccepteerd. Ieder geschenk moet gemeld worden bij de een van de stichtingsmanagers. Deze bepaalt wat er met het geschenk gebeurt;
- alle mogelijke vormen van sponsoring of sponsoracties door derden te melden bij de stichtingsmanagers. De vrijwilligers mogen niet op eigen initiatief op sponsoring ingaan
- om, behoudens toestemming van het stichtingsbestuur, geen erfenis of legaat te aanvaarden van een patiënt die geen bloed- of aanverwant tot en met de vierde graad, echtgenoot of partner van de vrijwilliger was
- deel te nemen aan de introductie voor nieuwe medewerkers
- deel te nemen aan de vergaderingen en het werkoverleg van de eigen groep
- de oranje UMCG-pas zichtbaar te dragen
- de naambadge van Vrijwilligers & Vrienden UMCG zichtbaar te dragen
- zich te houden aan de richtlijnen in deze gids, aan de regels van de vrijwilligersgroep en de gemaakte afspraken.

Kledingvoorschriften

Per vrijwilligersgroep gelden aparte kledingvoorschriften. Dit heeft te maken met de aard van het werk, de herkenbaarheid, en de geldende richtlijnen van het UMCG. Algemene kledingvoorschriften:

- De vrijwilliger ziet er verzorgd en schoon uit, de kleding past bij de uitoefening van het werk en is zoals afgesproken.
- Hoofddekse als petten en mutsen zijn niet toegestaan. Mochten er redenen zijn om hier van af te wijken dan kan dat besproken worden met een van de stichtingsmanagers.
- De vrijwilliger draagt geen opvallende piercing.
- De vrijwilliger draagt geen te sexy kleding, te strakke kleding, te korte rokjes of korte broeken, laag decolleté, hemdjes die veel bloot laten zien, niet te veel glitters et cetera. of vrijwilligers kleding zich neutraal. Dus geen kleding waardoor de aandacht afgeleid wordt.
- De vrijwilliger draagt geen kleding met scheuren.
- Doordringende geuren en parfums zijn niet gewenst in verband met behandeling patiënten

Deze algemene kledingvoorschriften gelden voor alle medewerkers in het UMCG.

Mutaties

De vrijwilliger wordt verzocht alle veranderingen in de persoonsgegevens door te geven aan het secretariaat van de stichting.

UMCG-pasje

Het dragen van het UMCG-pasje is verplicht in verband met identificatie. Het pasje kan ook gebruikt worden om sommige deuren en ingangen te openen.

De vrijwilliger kan twee weken nadat het registratieformulier terug is gestuurd naar het secretariaat, zelf een UMCG-pasje laten maken bij de Personeelwinkel in de Winkelstraat van het UMCG.

Openingstijden Personeelwinkel voor het maken van pasjes:

maandag t/m vrijdag tussen 9.00-11.30 uur en 13.30-15.30 uur.

Onkostenvergoeding

Voor het declareren van de reiskosten zijn formulieren verkrijgbaar via het secretariaat van de stichting. De aanvragen kunnen aan het eind van ieder kwartaal ingediend worden. Er is een tegemoetkoming in de gemaakte reiskosten op basis van het aantal kilometers à € 0,19 per kilometer tot maximaal 22 km per enkele reis (ANWB, kortste route van postcode naar postcode).

De groepscoördinatoren hebben één keer per kwartaal recht op een tegemoetkoming in de onkosten.

Vrijwilligers die andere kosten moeten maken en deze willen declareren moeten dit van tevoren met de stichtingsmanager overleggen. Bij aangeschafte zaken moet altijd een aankoop bon overlegd worden.

Wanneer de vrijwilligers bij meerdere activiteiten werken, dienen de onkosten per activiteit apart aangevraagd en ingediend te worden.

Voor alle onkostenvergoedingen geldt dat deze aangevraagd kunnen worden tot uiterlijk januari van het daarop volgende jaar.

Parkeren

Omdat de regels rond het parkeren vaak gewijzigd worden, krijgt iedere vrijwilliger bij het informatiepakket de laatste parkeerreglementen van het UMCG toegestuurd.

Er is voor medewerkers en ook voor vrijwilligers overdag geen mogelijkheden om de auto te parkeren in of nabij het UMCG. Auto's moeten geparkeerd worden op de P&R terreinen aan de rand van de stad. Er rijdt een citybus waarmee verder gereisd kan worden naar het UMCG. Het openbaar vervoer rond het ziekenhuis is goed geregeld.

Voor het parkeren na 16.00 uur en in het weekend gelden voor vrijwilligers speciale regels. Deze regels zijn bekend bij de groepscoördinator.

Voor fietsen zijn op het ziekenhuisterrein diverse mogelijkheden. Zie het parkeerreglement.

Lidmaatschap van de Personeelsvereniging van het UMCG

Vrijwilligers kunnen ook lid worden van de Personeelsvereniging (PV) voor een klein jaarlijks bedrag. De PV telt vele sub verenigingen en is zeer actief. Inlichtingen zijn te verkrijgen via de Personeelwinkel en via de UMCG-site.

Eten in het UMCG

Vrijwilligers kunnen op vertoon van hun UMCG-pas eten tegen gereduceerd tarief in de personeelsrestaurants van het ziekenhuis. Er mag ook een introducé meegenomen worden.

De UMCG-passen kunnen via de betaalpas opgeladen worden in de automaten bij de restaurants.

Schademelding

Indien een vrijwilliger aansprakelijk wordt gesteld voor enigerlei schade of zelf schade heeft ondervonden, dient de vrijwilliger dit aan de stichtingsmanager te melden.

Wanneer een vrijwilliger tijdens de uitoefening van zijn werkzaamheden letsel of andere schade oploopt, dient dit aan een van de stichtingsmanagers gemeld te worden. In beide gevallen zorgt de stichtingsmanager voor verdere stappen (o.a. aanmelden verzekeringen).

Indien een vrijwilliger moedwillig schade toebrengt aan materialen, meubilair et cetera behorend tot het eigendom van de stichting of van het UMCG, dan wordt daarvan aangifte gedaan bij de bedrijfspolitie/regiopolitie. Er wordt altijd een proces-verbaal opgesteld. De vrijwilliger wordt voor moedwillig toegebrachte schade verantwoordelijk gesteld.

Alarmnummer 22222

In acute situaties (een patiënt, medewerker, vrijwilliger wordt onwel, of er is brand) moet direct het alarmnummer **22222** gebeld worden. Zo nodig wordt dan het reanimatieteam of de bedrijfsbrandweer ingeschakeld.

Voor niet-acute zaken of andere vragen over beveiligingszaken kunt u terecht bij de stichtingsmanager of bij de Beveiligingsdienst, telefoon 12678.

Diefstal en gevonden voorwerpen

Meld diefstal zo snel mogelijk bij de Beveiligingsdienst, telefoon 12678. Er wordt door de beveiligingsmedewerkers een proces-verbaal opgemaakt. Geef de diefstal ook door aan de stichtingsmanager en zo nodig ook op de werkplek.

Voor informatie over gevonden en verloren voorwerpen kunt u contact opnemen met de Beveiligingsdienst telefoon 12678. De beveiligingsdienst houdt gevonden voorwerpen ongeveer vier weken in bewaring, daarna gaan ze naar de regiopolitie.

Klachten of conflicten

Klachten of conflicten samenhangend met de werksituatie dienen in principe te worden besproken met de directbetrokkenen. Er kan te allen tijde een beroep worden gedaan op hulp en ondersteuning van de stichtingsmanager bij het bespreekbaar maken van conflicten en/of klachten. Het is ook mogelijk om een schriftelijke klacht bij het stichtingsbestuur in te dienen.

Privacy

(zie bijlage 1)

Integriteitscode UMCG

(zie bijlage 2)

Gebruik van social media door UMCG en UMCG-medewerker

(zie bijlage 3)

Bijlage 1: Privacy

Bron: <http://cms.umcg.nl/personeel/personeelswijzer/themas/29652/32982/28434/?subwebbranch=906>

Ten behoeve van de privacybescherming van medewerkers (en overigens ook patiënten) geldt in het UMCG de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). De vastlegging en bewerking van persoonsgegevens is aan diverse regels gebonden. Ook de zorgvuldigheid bij de uitvoering daarvan is bepalend voor het waarborgen van de privacyaspecten. Een ieder die in het UMCG werkt draagt bij aan het waarborgen van de 'privacy' van zowel patiënten als collega's, door zorgvuldig met de geregistreerde gegevens om te gaan.

Daarnaast mogen de medewerkers verwachten dat in het UMCG de noodzakelijke maatregelen zijn genomen voor een correcte hantering van de voorschriften en procedures. Bij zaken die betrekking hebben op privacy en de bescherming van persoonsgegevens is de OR van het UMCG een belangrijke gesprekspartner.

Om medewerkers meer duidelijkheid te geven over privacyaspecten is de folder 'Verwerking van persoonsgegevens en privacy' beschikbaar.

Uitgangspunten

Bij de verwerking van persoonsgegevens hanteert het UMCG drie uitgangspunten:

- Openheid

Alle medewerkers die in het UMCG in dienst komen weten dat het vanzelfsprekend is dat een aantal persoonsgegevens moeten worden vastgelegd, bijvoorbeeld ten behoeve van de salarisberekeningen

- Terughoudendheid

Alleen die gegevens die nodig zijn voor een bepaald doel (functionaliteit) worden vastgelegd. Een voorbeeld is de registratie in het kader van de Wet-BIG. Een goede vastlegging van de personen die volgens deze wet bevoegd zijn om bepaalde handelingen te verrichten is van groot belang, zowel voor de betreffende medewerker als voor de organisatie rondom de patiëntenzorg

- Doel van de gegevensverwerking

Het doel van de gegevensverwerking bepaalt welke gegevens mogen worden vastgelegd.

Uiteraard mag het doel van de gegevensverwerking niet strijdig zijn met de wet, de openbare orde of de goede zeden.

De Raad van Bestuur van het UMCG zorgt ervoor dat de geregistreerde gegevens voldoende technisch zijn beveiligd en dat de verstrekking van gegevens aan anderen in overeenstemming met de wettelijke regels plaatsvindt.

De Functionaris voor de Gegevensbescherming van het UMCG houdt toezicht op de naleving van de WBP.

Bijlage 2: Integriteitscode

Bron: <http://cms.umcg.nl/personeel/personeelswijzer/store/pdf/integriteitscode11.pdf?subwebbranch=>

Inleiding

De missie van het UMCG is: 'Bouwen aan de toekomst van gezondheid'. Deze missie maken wij iedere dag opnieuw waar met competente medewerkers die integer handelen. Het UMCG heeft een publieke functie. Onze patiënten, maar ook de samenleving als zodanig merken en zien veel van wat wij doen. Wij werken als het ware in een glazen huis. Als wij openheid, respect en eerlijkheid naar onze relaties (te weten studenten, patiënten en hun familie, maar ook de toezichhouders en externe relaties, zoals leveranciers) willen uitstralen, zullen wij intern ook zo moeten handelen. Juist omdat wij vooral dan een extra dimensie kunnen geven aan ons professionele handelen. Deze integriteitscode geeft aan wat wij in het UMCG verstaan onder integriteit en waar onze grenzen liggen. In de omgang met onze relaties en met elkaar handelen wij respectvol, betrouwbaar, betrokken en veilig. Deze waarden concretiseren wij als volgt.

Respectvol en betrouwbaar

- De ander in zijn waarde laten & respect tonen voor elkaars opvattingen en eigendom.
- Iedereen gelijkwaardig behandelen.
- Teamwork: respect voor elkaars bijdrage tonen, samenwerken, houden aan afspraken.
- Klachten zorgvuldig behandelen.

Respectvol en betrouwbaar omgaan met elkaar betekent de ander in zijn waarde laten en respect tonen voor iemands opvattingen of rechten, of voor materiële zaken zoals andermans eigendom. Respectvol betekent ook dat wij ons werk doen zonder onderscheid te maken op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of andere persoonsgebonden kenmerken. Dit geldt zowel in de houding naar collega's als naar onze relaties. Teamwork staat centraal binnen het UMCG. Teamwork kan alleen geleverd worden als wij als collega's respect hebben voor elkaars bijdragen aan het werk, waar mogelijk samenwerken en successen met elkaar delen. Wij houden ons aan gemaakte afspraken en spreken elkaar daarop aan. Als er conflicten zijn binnen het team, dan maken wij dat bespreekbaar en betrekken de leidinggevende daarbij. Klachten van patiënten of van andere belanghebbenden bij het UMCG worden zorgvuldig behandeld.

Betrokken

- Verantwoordelijkheid nemen.
- Jezelf blijven ontwikkelen & innovatief zijn.
- Bewustzijn van werken met publieke middelen.
- UMCG-belang boven het eigen belang stellen.

Betrokkenheid bij het werk en bij het UMCG betekent het nemen van verantwoordelijkheid, indien dat nodig is ook buiten de eigen werksituatie. En blijvende motivatie voor ontwikkeling in en buiten het eigen vakgebied. Omdat het UMCG een academisch centrum is, wordt van ons verwacht dat wij

voorop lopen in nieuwe ontwikkelingen. Betrokkenheid houdt ook in dat wij ons bewust zijn van het feit dat het UMCG een overheidsorganisatie is. Dat betekent zuinig om gaan met bedrijfsmiddelen, zowel met medicijnen en hulpmiddelen als met pennen en papier. Wij doen zaken met betrouwbare leveranciers, die voldoen aan UMCG inkooprichtlijnen. Ook houden wij ons aan interne bedrijfsregels met betrekking tot kleding, omgang met de media, roken.

Op grond van betrokkenheid bij het UMCG nemen wij de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij het aanvaarden van nevenfuncties, die in elk geval niet strijdig met de belangen van het UMCG mogen zijn. Als iemand in een juridische procedure betrokken is die te maken heeft met zijn/haar werk in het UMCG dan informeert hij/zij de leidinggevende daarover. Omdat het belang van het UMCG voor het eigen belang gaat, worden giften of cadeaus boven 50 euro niet aangenomen. Over andere vormen van gunstbetoon (uitnodigingen, sponsoring) wordt altijd vooraf overleg gevoerd met de leidinggevende.

Veilig

- Veilig werken volgens richtlijnen en protocollen.
- Incidenten melden.
- Zorgvuldig en vertrouwelijk omgaan met informatie.
- Klokkenluidersregeling aanwezig voor veilig melden van vermoeden van misstanden.

Patiënten, bezoekers en medewerkers moeten zich in het UMCG veilig voelen. Daar hoort ook bij veilig werken, volgens bestaande richtlijnen en protocollen. Incidenten in de zorg worden gemeld via het digitale systeem 'Veilig Incident Melden'. In het UMCG wordt met allerlei soorten gegevens gewerkt, patiëntgegevens, personeelsgegevens, onderzoeksgegevens etc. In de omgang met deze gegevens wordt de grootst denkbare zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid in acht genomen. Vertrouwelijke bedrijfsinformatie en patiëntgegevens worden opgeslagen en gebruikt op door het UMCG goedgekeurde gegevensdragers. Het medisch beroepsgeheim geldt in het bijzonder voor hen die in de zorg werkzaam zijn. Voor onderzoekers gelden de regels uit de researchcode onderzoek met betrekking tot gegevensverwerking. In een veilige omgeving werken betekent ook dat bij een vermoeden van misstanden, een beroep kan worden gedaan op de klokkenluidersregeling van het UMCG.

Samengevat: bij alles wat wij doen in het UMCG handelen wij respectvol, betrouwbaar, betrokken en veilig. Zo geven wij inhoud aan de bijzondere maatschappelijke functie die het UMCG vervult en zijn wij waardige vertegenwoordigers van onze organisatie.

Tenslotte

Deze integriteitscode geeft in algemene zin aan wat het UMCG verstaat onder integriteit en waar de grenzen liggen. In het handboek P&O is een verwijzing opgenomen naar de regelingen waarin de meer specifieke voorschriften over integriteit zijn vastgelegd. Van medewerkers wordt verwacht dat zij zich aan de geldende regels en normen houden. Bij overtreding zal de leidinggevende de medewerker daarop aanspreken en zo nodig maatregelen treffen.

Vastgesteld door de Raad van Bestuur op 18 april 2011, met inachtneming van de instemming van de Ondernemingsraad

Bijlage 3: Gebruik van social media door UMCG en UMCG-medewerkers

Bron: <http://cms.umcg.nl/azgorganisatie/sectstaf/store/pdf/HandreikingSocialMedia2018.pdf?subwebbranch=>

Waarom deze handreiking?

Deze handreiking is bedoeld om medewerkers te ondersteunen bij het gebruik van social media. Onze patiënten, collega's, studenten, leveranciers, omwonenden en andere doelgroepen zijn actief op social media. Daarom zijn wij daar ook: via Twitter, via Facebook, Instagram, LinkedIn en YouTube kunnen wij hen bereiken, en zij ons. We kunnen met berichten, beelden en films laten zien waar het UMCG voor staat: we kunnen er onze missie en visie uitdragen. We kunnen met onze doelgroepen praten en naar ze luisteren. We vangen signalen op: wat wordt er over ons gezegd, kunnen we iets doen of laten om onze zorg, ons onderzoek en onderwijs beter te maken? Signalen kunnen we doorgeven aan afdelingen, collega's enz.

Medewerkers op social media

Veel UMCG-medewerkers zijn, herkenbaar als UMCG'er, persoonlijk actief op social media. Waar moet je dan rekening mee houden? Wat doe je wel en niet? Welk nieuws deel je zelf op welk kanaal, welk nieuws geef je door aan UMC-Staf Communicatie om via de corporate social media kanalen¹ te delen? Welke signalen vang je via social media op en wat doe je daarmee? En zijn er ook echte don'ts?

Afdelingen/specialismes/onderzoek(sgroep) op social media

Het kan zijn dat je een Facebookpagina, -groep of een Twitteraccount voor afdeling, onderzoek, ziektebeeld of specialisme wilt starten of al beheert, in naam van het UMCG. Of dat je een E-healthtoepassing inclusief social media hebt bedacht voor je patiënten. Dat kan natuurlijk. Om tot een goed werkend medium met een breed bereik en hoge interactie te komen is onderhoud, webcare en een permanente betrokkenheid nodig. Het social media team van UMC-staf Communicatie voorziet je graag van hulp en advies.

Gezond verstand

Ook bij social media geldt: blijf vooral je gezonde verstand gebruiken. Wat je niet zou vertellen op een verjaardagsfeestje of bij de koffieautomaat, deel je ook niet op social media. In dat gezonde verstand, zit je beroepscode verankerd: post dus nooit (vertrouwelijke) informatie over patiënten en collega's of informatie die herleidbaar is tot patiënten en collega's. Denk daarbij aan het medisch beroepsgeheim, integriteit en afspraken die gelden voor het gebruik van e-mail en internetgebruik en privacy, zowel voor patiënten als medewerkers. Als je foto's of ander beeld gebruikt, denk dan aan auteursrechten. Die gelden ook online. Neem bij het maken van foto's in het UMCG altijd de privacy van patiënten, bezoekers en collega's in acht. Post of tag dan ook geen personen op social media die daar niet zelf expliciet toestemming voor hebben gegeven.

Het gebruik van Whatsapp voor contact over/met patiënten

Whatsapp, eveneens sociale media, wordt inmiddels veelvuldig gebruikt (ruim 1 miljard gebruikers wereldwijd). Ook in de zorg, om snel patiëntgegevens uit te wisselen (foto's van wonden en

aandoeningen) en zelfs voor contact met patiënten². Hoewel sinds 2016 Whatsapp een end-to-end encryptie heeft waardoor gegevens meer beveiligd lijken, zijn privacyrisico's nog steeds niet uitgesloten. Foto's, diagnoses en andere patiëntgegevens vallen immers onder het beroepsgeheim en de privacyregelgeving. Het UMCG onderzoekt daarom de mogelijkheid om over te stappen naar veilige messengers. Totdat dat alternatief er is, geldt: gebruik Whatsapp alleen voor het versturen van patiëntinformatie als dat de zorg voor de patiënt aantoonbaar ten goede komt en wissel geen tot de persoon herleidbare gegevens uit.

Andere handreikingen voor zorgprofessionals

De beroepsvereniging V&VN heeft een handreiking over het gebruik van social media voor verpleegkundigen en verzorgenden geschreven³, evenals de KNMG, die voor artsen enkele adviezen en handreikingen publiceerde⁴. Raadpleeg deze vooral als je meer wilt weten over het gebruik van social media als zorgprofessional.

Tips voor UMCG'ers op social media

- Maak in je bio duidelijk wat je functie in het UMCG is.
- Spreek/schrijf niet namens het UMCG, maar namens jezelf. Realiseer je dat je een afspiegeling bent van de UMCG-medewerkers/van je beroepsgroep.
- Als je zakelijk en privé gescheiden wilt houden, overweeg dan twee accounts: een zakelijk/openbaar en een privé/besloten account.
- Zend niet alleen, maar reageer ook; maak de dialoog mogelijk.
- Toon respect richting een ander en richting je werkgever. Realiseer je dat alles voor eeuwig zichtbaar is en te herleiden tot de auteur van een bericht, negatieve (soms primaire) uitlatingen hebben een grotere reikwijdte dan je denkt.
- Leef je in in je doelgroepen/publiek: (familie van) patiënten, verwijzers, relaties, (potentiële) medewerkers etc. en probeer in te schatten hoe je bericht bij hen overkomt. Kijk goed naar de context waar je bericht in terecht kan komen. Kun je iemand (verder) helpen?
- Wees eerlijk, vertel geen onwaarheden; verwijs waar dat kan naar feitelijke informatie, bijvoorbeeld op de UMCG-website. Als je info van anderen post, zeg dit er dan bij. Doe aan bronvermelding.
- Spreek je collega aan als die op onprofessionele wijze informatie verspreidt of onzorgvuldig gebruikmaakt van social media; doe dit persoonlijk en niet openbaar.
- Twijfel je over het reageren op een bericht of over het zelf plaatsen of heb je nieuws dat je wilt delen, dan kun je overleggen met het social media team van UMC-Staf Communicatie: bereikbaar via tel. (36)12200 of via socialmedia@umcg.nl.

Crises en calamiteiten in het UMCG en social media

Bij calamiteiten zoals een brand of een breuk in de waterleiding die directe gevolgen hebben voor de patiëntenzorg of de dagelijkse bedrijfsvoering van het UMCG, voert de UMC-Staf Communicatie namens het UMCG het woord via @umcg op Twitter (en eventueel de algemene UMCG-Facebook-

pagina). UMC-Staf Communicatie volgt ook de informatie die over de calamiteit via social media wordt verspreid en reageert daar namens het UMCG op. Publiceer bij calamiteiten zelf geen informatie over het UMCG op social media. Zie je opmerkingen over de calamiteit op social media voorbijkomen, waarvan je denkt dat de afdeling Communicatie dat over het hoofd ziet: wij zijn altijd blij met jouw signalen, je bereikt ons via de telefoon: (36)12200.

Hoe kun je via je social media het UMCG-merk versterken?

Maak zichtbaar dat:

- We bouwen aan de toekomst van gezondheid
- Healthy Ageing de basis is voor alles wat we doen;
- We door onderzoek 'meer gezonde jaren' willen toevoegen; daarom richt ons onderzoek zich op mechanismes van ziekteprocessen, preventie van ziekten en op innovatieve behandelingen
- We in ons werk altijd de mens zien
- We onze kennis regionaal, nationaal en internationaal delen
- We veilig, respectvol, betrokken en betrouwbaar zijn in onze samenwerking

BIJLAGE: VOORBEELDEN SOCIAL MEDIA KWESTIES

Een bericht op een social medium is, zeker als je impulsief reageert, snel geplaatst. Eerst ademhalen en even nadenken, is aan te bevelen. Neem nou deze voorbeelden.

1. Een (voormalige) patiënt zoekt contact met je via social media

Een voormalige patiënt wil vrienden met je worden op Facebook. Denk aan je beroepscode voordat je iets doet. Wat zegt die over privécontacten met (ex-)patiënten? Een voormalige patiënt volgt je op Twitter en reageert op je berichten. Voordat je reageert, denk dan wederom aan je beroepscode.

2. Je hebt een leuk weekend uit gehad!

Je bent leuk en gezellig uit geweest, het is vrij laat geworden en hebt bovendien een prachtige foto van je vriendengroep gemaakt. Je wilt dat delen via Twitter of Facebook. Stel je dan voor dat jouw patiënt dit bericht ziet en jij degene bent die hem of haar morgen moet opereren, onderzoeken of verzorgen...

3. Je hebt een heel vervelende patiënt

Je deelt veel op social media en wilt even stoom afblazen en de wereld laten weten dat je nu een heel vervelende patiënt hebt. Denk dan eerst aan de privacy van die patiënt, aan al je andere patiënten en je collega's met wie je samenwerkt. Hoe zouden zij het opvatten als ze zo'n bericht zien?

4. Je hebt een uitgesproken mening

Je deelt veel op social media en je zegt op een Facebookpagina dat je vindt dat ons land vol is en alle vluchtelingen en vooral moslims moeten wegblijven. Denk dan eerst aan je leidinggevende en

collega's. Hoe zouden zij het opvatten als ze zo'n bericht zien? Of een toekomstig werkgever die jou Google't om meer over je te weten te komen?

4. Je hebt een heel bijzondere casus gehad vandaag en wil die delen met of zonder foto's

Je hebt een bijzondere casus en je wilt advies van collega's of je ervaringen delen als een vorm van scholing. Vraag je af of social media daarvoor de geëigende plekken zijn. Denk vooral eerst en altijd aan de privacy van de patiënt of proefpersoon in kwestie. Wellicht kom je tot de conclusie dat je beter een ander medium kunt kiezen.

5. Je hebt een nieuwe baan en een collega ook!

Je bent er enthousiast over en wil dat delen via social media. Heb je gevraagd aan je collega of hij/zij dat goed vindt? Want heeft hij/zij al aan leidinggevende en collega's verteld over die nieuwe baan?