

Samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten

Instructie voor het uitzetten, invoeren en analyseren van de Vrijwilligersscan

Om te achterhalen welke verbeteringen er in uw zorgorganisatie precies nodig zijn om de samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers te optimaliseren, heeft Zorg Beter met Vrijwilligers (ZBmV) de Vrijwilligersscan ontwikkeld. Op een vrij eenvoudige en snelle manier krijgt u inzicht waar de grootste winst is te behalen in het verbeteren van die samenwerking. Uiteraard allemaal met als doel om de kwaliteit van zorg en leven van uw cliënten te vergroten.

De bedoeling is aan om bij de verschillende partijen - dat wil zeggen bij zorgmedewerkers, vrijwilligerscoördinatoren, middenmanagement, hoger management, maar vooral bij vrijwilligers zelf - na te gaan welke verbeteringen zij aangeven. Hiermee krijgt u zicht op welke punten de diverse betrokkenen graag verbeteracties tot stand zien komen. Dat zal tot onderlinge discussies kunnen leiden. Maar het creëert ook draagvlak voor de veranderingen die u daarna kunt gaan doorvoeren naar aanleiding van de uitkomsten van de Vrijwilligersscan.

Hieronder beschrijven we de verschillende stappen om de Vrijwilligersscan uit te zetten, in te voeren en te analyseren. De scan bestaat uit:

- Een formulier met de vragenlijst (in Microsoft Word gemaakt) door de verschillende partijen in te vullen.
- Een Excelbestand. Dit Excelbestand helpt u om de uitkomsten te analyseren. U krijgt automatisch in tabellen en grafieken te zien welke verbeteringen wenselijk zijn.

Uitzetten van de Vrijwilligersscan

Stap 1. Pas de Vrijwilligersscan aan uw organisatie

De Vrijwilligersscan kunt u aanpassen aan de termen die u in uw zorgorganisatie gebruikt. Bijvoorbeeld afdelingshoofd in plaats van teamleider of woning in plaats van woongroep of zorgplan in plaats van zorgleefplan. De Vrijwilligersscan is daarom voor u beschikbaar in een Wordversie.

N.B. Let op dat de aanpassingen die u in de Vrijwilligersscan doet (bijvoorbeeld als u een vraag weghaalt of toevoegt) ook moet doorvoeren in het bijbehorende Excelbestand.

Stap 2. Deel de Vrijwilligersscan uit onder de verschillende partijen

U kunt op verschillende manieren de Vrijwilligersscan uitzetten. Zo kunt u ervoor kiezen om alle beroepskrachten en vrijwilligers de scan toe te sturen en een begeleidende brief met daarin het verzoek om deze scan in te vullen. Ervaring leert dat deze manier niet tot een hoge respons leidt. U kunt beter afdelingen/teammanagers zelf vragen om deze Vrijwilligersscan persoonlijk uit te delen onder medewerkers en vrijwilligers. Een andere manier is om een selectie, verbeterteam of werkgroep in te stellen bestaande uit al de bovengenoemde verschillende partijen, die deze scan invullen.

Stap 3. Verzamel de ingevulde Vrijwilligersscans

Probeer te bewerkstelligen dat van elke categorie ongeveer een even groot aantal lijsten is ingevuld. Als er maar één vrijwilliger een scan heeft ingevuld, geeft dat niet een voldoende representatief beeld van de vrijwilligers. Probeer vijf tot tien scans per type respondent te verzamelen. Dit is uiteraard afhankelijk van de grootte en de keuze van de organisatie. Zo zal bij kleinschalige woonvormen de deelname minder groot.

Invoeren van de Vrijwilligersscan

Stap 4. Sorteert de scans

De Vrijwilligersscan is ingevuld door verschillende typen personen in de organisatie. Geef elk type een letter, bijvoorbeeld:

- A. Vrijwilligers
- B. Zorgmedewerkers
- C. Coördinator vrijwilligerswerk
- D. Middenmanagement
- E. Hoger management

Dan ga je de lijsten sorteren op bijbehorende letter uit bovenstaand rijtje. Dus alle A's, B's etc. bij elkaar leggen. Vervolgens geef je elke scan ook een nummer, dus A1, A2, A3, B1, B2, B3 etc.

Stap 5. Tellen aantal keren 'geen verbetering', 'enige verbetering' en 'veel verbetering'

Dan tel je per categorie op per vraag hoeveel keer een '1', een '2' en een '3' is ingevuld. Dat doe je bijvoorbeeld zo:

		Aantal keren 'geen Verbetering'	Aantal keren 'enige Verbetering'	Aantal ke- ren 'veel Verbetering'
Aspecten van Waarden				
1	... elkaar kennen. Vrijwilligers en beroepskrachten kennen elkaar als ze op dezelfde afdeling/plek werken.	2X	4X	6X
2	... contact maken. Vrijwilligers en beroepskrachten begroeten elkaar en maken af en toe een praatje.	5X	2X	5X
3	... belangstelling tonen voor werkzaamheden van vrijwilligers (bijv. vragen hoe het geweest is, kaartje sturen bij ziekte)	1X	3X	8X

Stap 6. Vul de aantallen in het Excel-bestand

Die getallen vul je in bij de verschillende tabbladen: paars voor vrijwilligers, blauw voor zorgmedewerkers, geel voor de vrijwilligerscoördinator, oranje voor middenmanagement en roze voor hoger management (deze tabbladen vind je onderaan het Excel-bestand). Zodra je een score hebt ingevuld wordt het vlakje wit. Zo zie je goed als een vlakje niet ingevuld is (zie onderstaand overzicht).

Microsoft Excel - WIFA-scan_voorbeeld.xls

Bestand Bewerken Beeld Invoegen Opmaak Extra Data Venster Help

E11 fx 4

1	A	B	C	D	E			G	H	I	J			L	N	
					Geen verbetering nodig	Enige verbetering nodig	Veel verbetering nodig				Geen verbetering nodig	Enige verbetering nodig	Veel verbetering nodig		Geen verbetering nodig	Enige verbetering nodig
2			Noteer de totaalscores naast de uitspraken		Frequentie						Percentage verdeling Antwoorden				Percentage verdeling	
3					Geen verbetering nodig	Enige verbetering nodig	Veel verbetering nodig	respons			Geen verbetering nodig	Enige verbetering nodig	Veel verbetering nodig		Geen verbetering nodig	Enige verbetering nodig
4																
5	Categorie	#	Aspecten van het Samenspel													
6	Waarderen	1	elkaar kennen	4	5	5	14	29%	36%	36%	32%	35%				
7		2	contact maken	3	5	4	12	25%	42%	33%						
8		3	belangstelling tonen	3	5	5	13	23%	38%	38%						
9		4	uiten van waardering	5	3	4	12	42%	25%	33%						
10		5	deelnemen aan feesten	5	4	3	12	42%	33%	25%						
11	Informereren	6	informereren welke beroepskrachten/vrijwilligers werkzaam zijn	1	4	9	13	0%	31%	69%	8%	29%				
12		7	informereren van vrijwilligers over levensverhaal cliënten	1	3	8	12	8%	25%	67%						
13		8	informereren van vrijwilligers over zorgspecifieke zaken van cliënten	2	3	8	13	15%	23%	62%						
14		9	informereren van vrijwilligers over veranderingen bij een cliënt	1	5	8	14	7%	36%	57%						
15		10	informereren wat te doen bij problemen en noodgevallen	1	4	9	14	7%	29%	64%						
16	Faciliteren	11	begeleiden van nieuwe vrijwilligers	6	3	3	12	50%	25%	25%	34%	26%				
17		12	vast contactpersoon op afdeling/woongroep	1		10	11	9%	0%	91%						
18		13	een vertrouwenspersoon voor vrijwilligers	7	3	3	13	54%	23%	23%						
19		14	aanleren van vaardigheden	2	6	5	13	15%	48%	38%						
20		15	scholen/trainen van vrijwilligers	6	4	4	14	43%	29%	29%						
21		16	speciaal overdrachtsdocument of plek in zorg-leefplan	4	4	6	14	29%	29%	43%						
22	Afstemmen	17	vermelden van de activiteiten/naam vrijwilliger in het zorg(leef)plan	8	4	3	15	53%	27%	20%	52%	27%				
23		18	afstemmen wat vrijwilligers kunnen/mogen bij individuele activiteiten	8	5	3	16	50%	31%	19%						
24		19	afstemmen wat vrijwilligers kunnen/mogen bij groepsactiviteiten	8	3	4	15	53%	20%	27%						
25		20	luisteren naar en reageren op signalen van vrijwilligers over cliënten	8	5	2	15	53%	33%	13%						
26		21	evalueren van afspraken	7	3	4	14	50%	21%	29%						
27																
28																
29																
30																
31																

Vrijwilliger Zorgmedewerker VVcoördinator Middenmanagement Hoger management ANALYSE

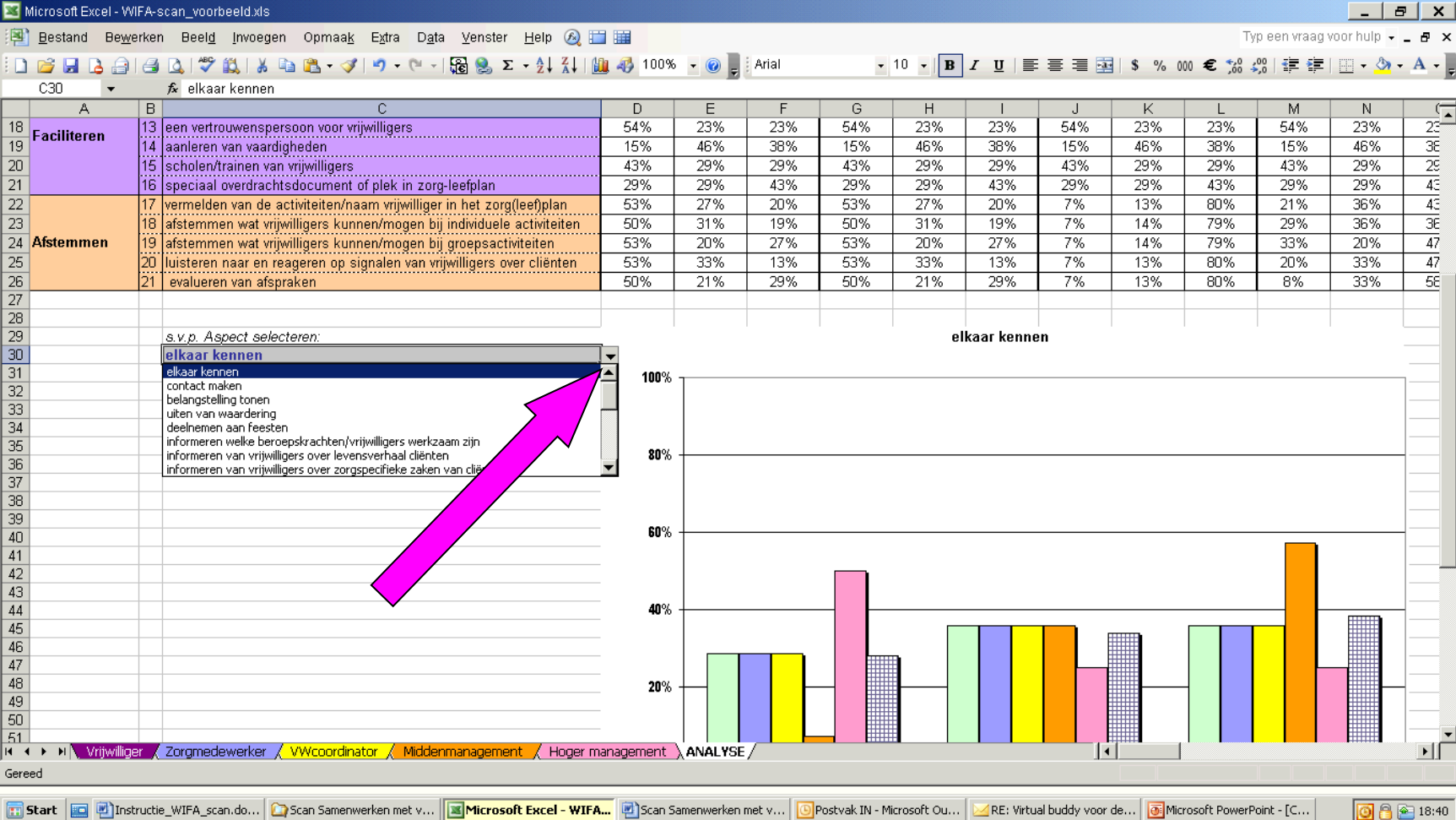
Gereed

Start Instructie_WIFA_scan.do... Scan Samenwerken met v... Microsoft Excel - WIFA... Scan Samenwerken met v... Postvak IN - Microsoft Ou... RE: Virtual buddy voor de... Microsoft PowerPoint - [C... 18:26

Analyse van de Vrijwilligersscan

Stap 7. Ga naar tabblad 'ANALYSE' (wit tabblad)

Als je alle tabbladen hebt ingevuld zul je zien dat dan automatisch de percentages berekend worden in het witte tabblad met de tekst ANALYSE (zie onderstaand overzicht). Je ziet daar een grote tabel met alle aspecten.



The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet with the following data table:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
18	Faciliteren	13	een vertrouwenspersoon voor vrijwilligers	54%	23%	23%	54%	23%	23%	54%	23%	23%	54%	23%	23%
19		14	aanleren van vaardigheden	15%	46%	38%	15%	46%	38%	15%	46%	38%	15%	46%	38%
20		15	scholen/trainen van vrijwilligers	43%	29%	29%	43%	29%	29%	43%	29%	29%	43%	29%	29%
21		16	speciaal overdrachtsdocument of plek in zorg-leefplan	29%	29%	43%	29%	29%	43%	29%	29%	43%	29%	29%	43%
22	Afstemmen	17	vermelden van de activiteiten/naam vrijwilliger in het zorg(leef)plan	53%	27%	20%	53%	27%	20%	7%	13%	80%	21%	36%	43%
23		18	afstemmen wat vrijwilligers kunnen/mogen bij individuele activiteiten	50%	31%	19%	50%	31%	19%	7%	14%	79%	29%	36%	36%
24		19	afstemmen wat vrijwilligers kunnen/mogen bij groepsactiviteiten	53%	20%	27%	53%	20%	27%	7%	14%	79%	33%	20%	47%
25		20	luisteren naar en reageren op signalen van vrijwilligers over cliënten	53%	33%	13%	53%	33%	13%	7%	13%	80%	20%	33%	47%
26		21	evalueren van afspraken	50%	21%	29%	50%	21%	29%	7%	13%	80%	8%	33%	56%

A dropdown menu is open over the table, showing the following options:

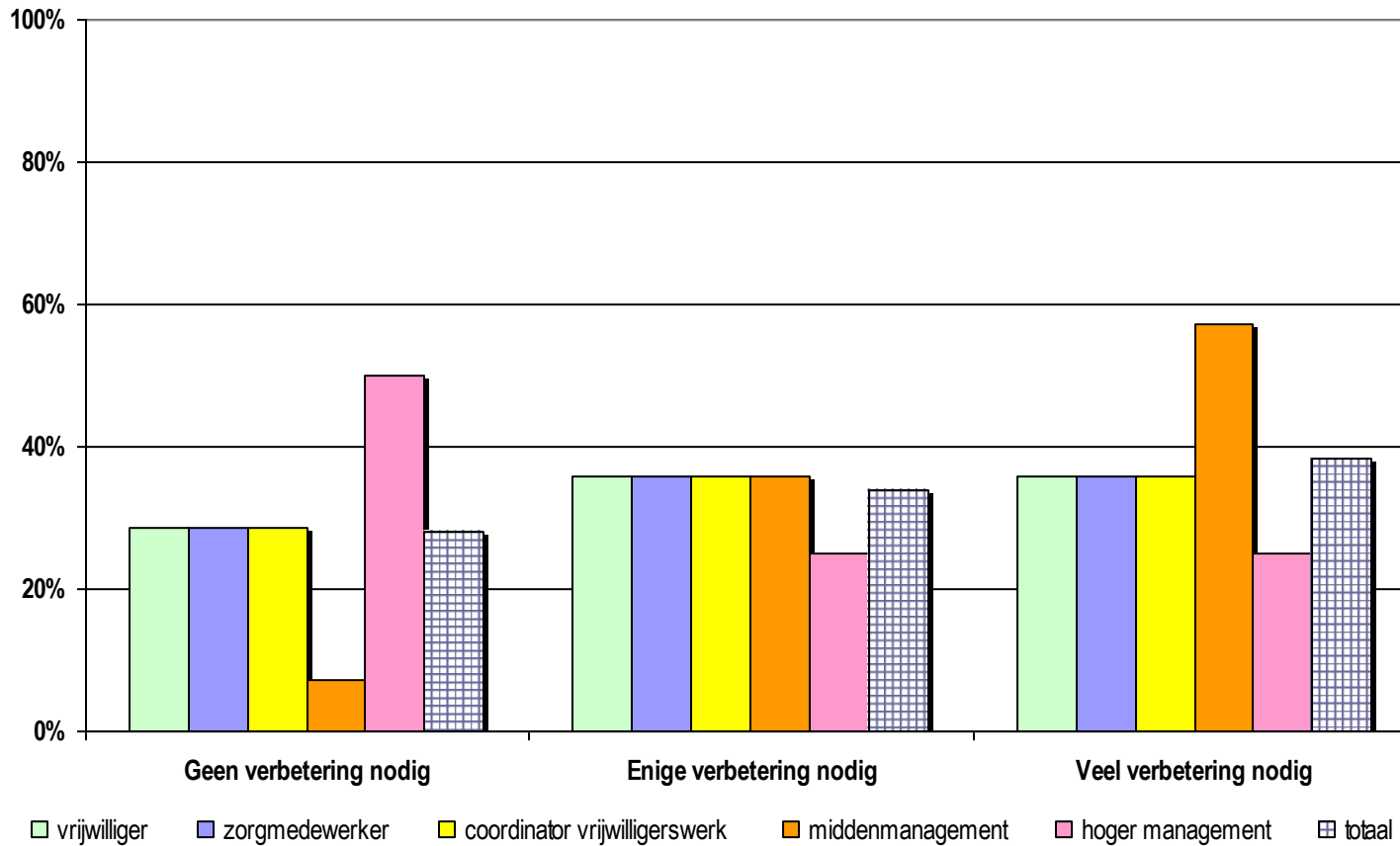
- s.v.p. Aspect selecteren:
- elkaar kennen
- elkaar kennen
- contact maken
- belangstelling tonen
- uiten van waardering
- deelnemen aan feesten
- informerende welke beroepskrachten/vrijwilligers werkzaam zijn
- informerende van vrijwilligers over levensverhaal cliënten
- informerende van vrijwilligers over zorgspecifieke zaken van cliënten

A bar chart titled 'elkaar kennen' is visible on the right side of the spreadsheet, showing percentages for various aspects. The chart has a y-axis from 0% to 100% and several bars of different colors representing different data points.

Stap 8. Grafiek per aspect

Als je per aspect wil kijken naar de reactie van de verschillende groepen dan kun je klikken op het kleine pijltje (zie roze pijl). Als je daarop klikt krijg je een uitrolmenu met de verschillende aspecten. Als je er een selecteert, verandert de grafiek die ernaast staat. Deze grafieken kun je selecteren en kopiëren naar een Worddocument voor je verslag van de Vrijwilligersscan (zie hieronder een voorbeeldgrafiek).

Grafiek. Elkaar kennen. Vrijwilligers en beroepskrachten kennen elkaar als ze op dezelfde afdeling/plek werken.



Stap 9. Analyseer per hoofdthema Waarderen, Informeren, Faciliteren en Afstemmen

Naast de analyse per aspect kun je ook analyseren op welke van de vier hoofdthema's de meeste verandering gewenst wordt door de verschillende groepen. Dat geeft deze tabel weer (zie oranje pijl).

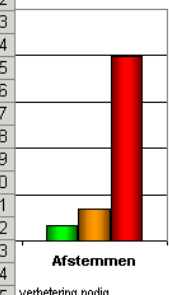
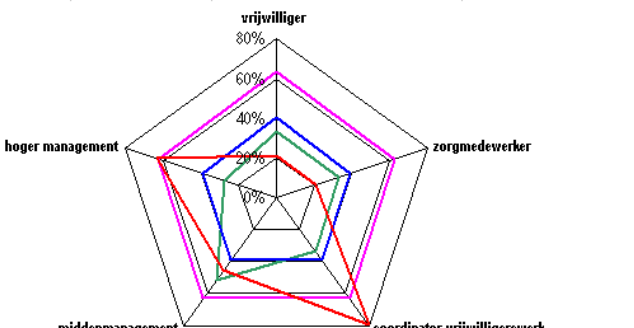
Microsoft Excel - WIFA-scan_voorbeeld.xls

Bestand Bewerken Beeld Invoegen Opmaak Extra Grafiek Venster Help

Typ een vraag voor hulp

Grafiekgebied

	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB
1										
2										
3										
4		<i>Veel verbetering nodig:</i>								
5			vrijwilliger	zorgmedewerker	coördinator vrijwilligerswerk	middenmanagement	hoger management			
6		Waarderen	33%	33%	33%	51%	27%			
7		Informeren	64%	63%	63%	63%	63%			
8		Faciliteren	40%	39%	39%	39%	39%			
9		Afstemmen	21%	21%	79%	46%	64%			
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										
31										
32										
33										

Legend for Radar Chart:

- Waarderen (Green)
- Informeren (Magenta)
- Faciliteren (Blue)
- Afstemmen (Red)

Legend for Bar Chart:

- Afstemmen (Red)

Microsoft Excel - WIFA-scan_voorbeeld.xls

Gereed

Start Instructie_WIFA_scan.do... Scan Samenwerken met v... Microsoft Excel - WIFA... Scan Samenwerken met v... Postvak IN - Microsoft Ou... RE: Virtual buddy voor de... Microsoft PowerPoint - [C... 18:51

In het spinnenweb daaronder kun je zien welke van de vier thema's het meest moeten veranderen volgens de verschillende groepen. Ook dit web kun je kopiëren en in een Worddocument plakken.

Stap 10. En dan? Wat kun je met de uitkomsten doen?

De uitkomsten kunnen leiden tot discussies over wat nu nodig en wenselijk is. Een vervolgstap is om- gezamenlijk - een aantal verbeterpunten te kiezen waar u mee aan de slag wilt gaan. Vanuit Zorg Beter met Vrijwilligers hebben we diverse suggesties voor verbeteracties verzameld. Deze krijgt u toegestuurd. De trajectbegeleider zal ze met u doornemen en bespreken wat in uw situatie van toepassing kan zijn en welke ideeën u zelf hebt voor verbeteracties.

Veel succes met de analyse.