



Informatiebrochure

# Vrijwilligerswerk in AZ Turnhout



# Inhoud

Welkom .....	3
AZ Turnhout als organisatie .....	4
Visie op vrijwilligerswerk.....	5
Praktische informatie.....	6
Bereikbaarheid AZ Turnhout.....	6
Met het openbaar vervoer .....	6
Met de fiets of auto.....	6
Auto of fiets parkeren .....	6
Gebruik kledkastjes .....	7
AZ Turnhout is een volledig rookvrije zone .....	7
Verzekering .....	8
Ongeval .....	8
Overeenkomst .....	9
Informatiekanalen .....	9
Website <a href="http://www.azturnhout.be">www.azturnhout.be</a> .....	9
Griepvaccinatie.....	10
Agressiemeldingen .....	10
Werkafspraken .....	11
Aanwezigheid vrijwilliger.....	11
Houding vrijwilliger.....	11
Takenpakket vrijwilliger.....	12
Taken die niet tot vrijwilligerswerk behoren .....	13
Persoonlijke hygiëne .....	13
Beroepsgeheim en discretie .....	13
Discriminatie.....	14
Aanspreekpunt vrijwilliger .....	14

# Welkom

Wij waarderen ten zeerste dat u gekozen hebt voor vrijwilligerswerk in AZ Turnhout. Wij heten u van harte welkom in ons ziekenhuis en danken u alvast voor uw belangeloze inzet. Als vrijwilliger krijgt u de kans om écht iets te betekenen voor onze patiënten, bezoekers en medewerkers. U zult versteld staan hoeveel dankbaarheid u ervoor in de plaats krijgt.

In deze brochure vindt u meer informatie over de organisatie van vrijwilligerswerk in AZ Turnhout en de praktische afspraken over uw inzet en engagement.

## AZ Turnhout als organisatie

AZ Turnhout is ontstaan uit de fusie van de twee Turnhoutse ziekenhuizen en is gevestigd op twee campussen: campus Sint-Elisabeth (Rubensstraat 166 Turnhout) en campus Sint-Jozef (Steenweg op Merksplas 44 Turnhout).



AZ Turnhout is een vooruitstrevend en groot regionaal ziekenhuis dat een “Gast in ons Huis” wil zijn in de letterlijke betekenis van het woord. We willen patiënten ontvangen zoals we thuis gasten ontvangen: met respect voor ieders verwachtingen en eigenheid, terwijl wij ook mogen verwachten dat zij zich respectvol gedragen.

Met meer dan 2.000 medewerkers en meer dan 200 artsen zijn we één van de grootste werkgevers uit de regio. Het ziekenhuis telt 647 bedden en gemiddeld 33.000 opnames per jaar. Verder kunnen we rekenen op de waardevolle inzet van een 100-tal vrijwilligers.

Onze missie bestaat erin om de patiënten uit de regio kwaliteitsvolle en gespecialiseerde zorg aan te bieden dicht bij huis. Uit onze missie hebben wij vier kernwaarden gedistilleerd: Betrokken – Inlevend – Ondernemend – Samenwerkend; kortweg BIOS.

- **Wij zijn betrokken:** Betrokken zijn is bij de zaak zijn. AZ Turnhout is ons ziekenhuis en daar zijn we trots op.
- **Wij zijn inlevend:** Met een vriendelijke blik, met een lach op ons gelaat, ... maken wij graag tijd voor de patiënt, familie en/of naasten en de medewerkers. We luisteren actief en stralen rust en kalmte uit.
- **Wij zijn ondernemend:** Wij hebben er zin in en nemen initiatief.
- **Wij zijn samenwerkend:** Samen staan we sterk.

Deze vier kernwaarden geven richting aan ons handelen. Ze zeggen niet wat we moeten doen maar op welke manier. Want net door te weten waar we samen voor staan, wordt AZ Turnhout een steeds sterkere organisatie waarin mensen centraal staan.

Meer informatie over het ziekenhuis vind je op [www.azturnhout.be](http://www.azturnhout.be).

## Visie op vrijwilligerswerk

- Vrijwilligerswerk is ingebed in de organisatiestructuur van AZ Turnhout en heeft als doel het welzijn en comfort van de patiënten, de familie en/of naasten en de medewerkers te verhogen. Op die manier biedt vrijwilligerswerk een toegevoegde waarde aan de directe zorg die onze beroepskrachten dagelijks aan de patiënt verstrekken.
- Het aanbieden van vrijwilligerswerk is voor AZ Turnhout is een uitgelezen kans om nauwer betrokken te worden bij de werking van het ziekenhuis.
- Vrijwilligerswerk heeft geen personeelsvervangend karakter. Vrijwilligers, medewerkers en artsen van het ziekenhuis moeten harmonieus met elkaar samenwerken op basis van wederzijds respect.
- Vrijwilligers moeten openstaan en respect hebben voor ieders persoonlijke, filosofische, politieke en religieuze overtuiging.
- Net zoals onze medewerkers en artsen zijn vrijwilligers ambassadeurs van het ziekenhuis. Wij verwachten dat ze mee bijdragen aan een positieve beeldvorming en het ziekenhuis omschrijven als een plek waar kwaliteitsvolle zorg wordt geleverd.
- De diensten en afdelingen in het ziekenhuis mogen zelf bepalen in welke mate er ruimte is voor vrijwilligerswerk. De hoofdverpleegkundige/coördinator/verantwoordelijke op de afdeling zorgt ervoor dat de invulling van dit vrijwilligerswerk maximaal wordt afgestemd op de kwaliteiten en verwachtingen van de kandidaat vrijwilliger.
- Vrijwilligerswerk is belangeloos, zonder er voordeel te willen uithalen. Via vrijwilligerswerk kan de vrijwilliger zijn solidariteit voor anderen vormgeven. Er staat geen financiële vergoeding (voor gepresteerde uren, verplaatsingskosten of gemaakte onkosten) tegenover. De vrijwilliger krijgt wel andere voordelen in de plaats: persoonlijke voldoening, zelfontplooiing, erkenning en de uitbouw van waardevolle sociale contacten.

# Praktische informatie

## Bereikbaarheid AZ Turnhout

### Met het openbaar vervoer

- Campus Sint-Elisabeth  
Buslijnen 1 (Turnhout - Vosselaar - Beerse halte Stadspark), 2 (Turnhout Markt - Station - Parkwijk) en 435 (Turnhout - Vosselaar - Hoogstraten) bedienen de halte in de Rubensstraat, waar de campus gelegen is.
- Campus Sint-Jozef  
Buslijnen 432 (Arendonk - Turnhout - Merksplas - Rijkevorsel - Brecht) en 430 (Reusel - Turnhout - Hoogstraten - Meerseldreef) bedienen de halte voor de ingang van campus Sint-Jozef.

Plan uw route met het openbaar vervoer via de website van De Lijn:  
[www.delijn.be](http://www.delijn.be)

### Met de fiets of auto

Via de R13 (ring van Turnhout) zijn de 2 campussen vlot bereikbaar. U kunt uw route berekenen via de website van AZ Turnhout of zelf via Google Maps.

### Auto of fiets parkeren

U kunt uw auto parkeren in de parkeertoren (campus Sint-Elisabeth) en op de personeel / bezoekersparking (campus Sint-Jozef). U krijgt van het ziekenhuis een tikkaart waarmee u gratis toegang heeft tot de parking.

U kunt uw fiets plaatsen in de overdekte fietsenstalling vlakbij de hoofdingang van het ziekenhuis (campus Sint-Elisabeth) of aan de loskade (campus Sint-Jozef). De fietsenstalling werkt ook met de tikkaart.

## Gebruik kledkastjes

Als vrijwilliger hebt u de mogelijkheid om gebruik te maken van kledkastjes. Deze werken met een sleuteltje. U houdt het sleuteltje bij u als u in het ziekenhuis bent. Wanneer u naar huis gaat, laat u het sleuteltje terug achter op het kastje.

Wij geven het advies om waardevolle voorwerpen thuis te laten. Zo loopt u niet het risico op diefstal of verlies.

## Identificatiebadge

Iedereen die in het ziekenhuis werkt, moet herkenbaar zijn voor de patiënt, medewerker en bezoeker. Daarom vinden we het belangrijk dat ook onze vrijwilligers een identificatiebadge dragen met hun naam en/of voornaam, een foto en als functie “vrijwilliger”. U krijgt deze badge bij aanvang van het vrijwilligerswerk. Draag ze altijd en op een goed zichtbare plaats (borsthoogte).

**Stel uzelf ook voor als je ergens binnengaat of komt.** AZ Turnhout is een grote organisatie. Nogal logisch dat u niet iedereen kent en niet iedereen u kent. Stap u een patiëntenkamer binnen of bent u op een andere dienst stel uzelf dan even voor.

## AZ Turnhout is een volledig rookvrije zone

Het hele domein van AZ Turnhout is een rookvrije zone. Duidelijke signalisatie geef aan waar de rookvrije zone start en eindigt.

Voor patiënten of bezoekers die toch willen roken, kan dit in het daarvoor voorziene rookpaviljoen dichtbij de ingang van het ziekenhuis.

Voor medewerkers, artsen en vrijwilligers is er een aparte rokersruimte. Het kan enkel op de daartoe voorziene plaatsen:

- Campus Sint-Elisabeth: onder de nieuwe luifel tegen het klooster in de westvleugel (recht tegenover de aanbouw van het klinisch labo).
- Campus Sint-Jozef: onder de nieuwe luifel die geplaatst is naast de overdekte fietsenstalling aan de loskade.

Jaarlijks organiseert het ziekenhuis “AZT stopt met roken” voor medewerkers en vrijwilligers en dit onder de deskundige begeleiding van een erkende tabakoloog. De coördinator brengt u hiervan op de hoogte.

## Verzekering

U bent door AZ Turnhout verzekerd voor:

- Burgerlijke aansprakelijkheid: voor schade toegebracht aan de organisatie (toevertrouwde goederen), aan de patiënt, aan andere vrijwilligers of aan derden tijdens de uitvoering van de activiteiten of op weg van en naar de activiteiten.
- De lichamelijke en materiële schade (indien gepaard gaande met lichamelijke schade) door u geleden tijdens de uitvoering van de activiteiten of op weg van en naar de activiteiten.
- Ziektes en besmettingen opgelopen als gevolg van het vrijwilligerswerk.

De verzekeringspolis met nummer 28991590 werd afgesloten bij KBC. Indien gewenst, kunt u deze polis inkijken bij de coördinator vrijwilligerswerking.

## Ongeval

Een **ongeval** is een plotse, onverwachte gebeurtenis die u overkomt tijdens de uitvoering van de vrijwilligersovereenkomst en die een letsel veroorzaakt. Een **wegongeval** is een ongeval dat zich voordoet op de normale weg tussen de woning en de vrijwilligersplaats en die ook een letsel veroorzaakt.

Wat moet u in beide gevallen doen?

- Breng uw directe leidinggevende zo snel mogelijk op de hoogte.
- Meld u aan bij de dienst spoedgevallen als het ongeval zich voordoet binnen het ziekenhuis.
- Doe aangifte van het ongeval bij de personeelsdienst.

Welke documenten heeft u nodig om een aangifte te doen?

- Een medisch attest ingevuld door een geneesheer.
- Eventuele rekeningen en/of facturen (dokterskosten, kosten apotheek, ...) of kwijtingen van betalingen naar aanleiding van het ongeval bezorgt u achteraf aan de personeelsdienst; deze worden dan verder overgemaakt aan de verzekeringsmaatschappij.



Enkel indien u over een medisch attest beschikt en het ongeval werd aangegeven bij de personeelsdienst kan er een aangifte gebeuren bij de verzekeringsmaatschappij en kunnen de kosten terugbetaald worden.

## **Overeenkomst**

Een vrijwilligersovereenkomst wordt opgemaakt en ondertekend door beide partijen. Dit document is geen arbeidsovereenkomst maar een afsprakennota waarin beide partijen de ernst van hun engagement benadrukken en strikt de afspraken opvolgen zoals ze staan in deze overeenkomst.

U kunt uw vrijwilligerswerk stopzetten door de hoofdverpleegkundige / coördinator / verantwoordelijke van de afdeling of de coördinator vrijwilligerswerking hiervan op de hoogte te brengen. De stopzetting gaat in na een schriftelijke mededeling of mail naar de coördinator.

Als de vrijwilliger de vooraf gemaakte afspraken niet naleeft, kan ook AZ Turnhout beslissen om de samenwerking stop te zetten. Ook dit gebeurt schriftelijk.

## **Informatiekanalen**

### **Website [www.azturnhout.be](http://www.azturnhout.be)**

De website is een extern communicatiekanaal. Hier kan u bepaalde info gemakkelijk en snel opzoeken. Bijvoorbeeld uren van raadplegingen, artsen per discipline, informatiebrochures voor patiënten, telefoonnummers, enzovoort.

### **Nieuwsflash**

Wekelijks mailt de dienst communicatie de nieuwsflash met praktische weetjes, allerlei aankondigingen, ....

## Griepvaccinatie



Elke winter duikt de griep weer op. Ouderen, zwangere vrouwen en mensen met gezondheidsproblemen zoals diabetes of een ziekte van longen, hart, lever of nieren lopen een hoger risico op complicaties door griep. Daarom willen we ook in AZ Turnhout griep geen kans geven op onze werkvloer.

Een hogere vaccinatiegraad bij gezondheidswerkers, zorgpersoneel en vrijwilligers kan het aantal gevallen van ziekte door griep verkleinen. U beschermt er niet allen uzelf mee, ook de medewerkers en de patiënten worden gespaard van besmetting.

Geef griep dus geen kans en ga voor een (gratis) griepprik. De coördinator zal u hierover elk najaar informeren.

## Agressiemeldingen

Jammer genoeg krijgen we in het ziekenhuis soms te maken met agressie. Het kan dan gaan over patiënten, bezoekers,... die zo reageren dat u zich als vrijwilliger niet meer helemaal veilig voelt.

Er zijn verschillende vormen van agressie:

- Verbale agressie: schelden, roepen, fel in discussie gaan,...
- Fysieke agressie: duwen, vernielen, ...
- Psychische agressie: bedreigen, chanteren, vernederen,...

Als u een vorm van agressie ervaart, spreek er dan zeker over en breng de dienst op de hoogte. De dienst weet wat te doen zodat het ziekenhuis op de hoogte is van het voorval. Zo nodig kan met u besproken worden wat de impact is en of dergelijke gevallen op een bepaalde manier kunnen voorkomen worden. Het biedt ook de mogelijkheid om dit te rapporteren aan de directie.

# Werkafspraken

## Aanwezigheid vrijwilliger

- U werkt volgens de afspraken zoals gemaakt en opgetekend in de vrijwilligersovereenkomst.
- Om tijdens uw vrijwilligerswerk verzekeringstechnisch in orde te zijn, moet u zich aanmelden met een tikkaart aan de tikklok. Als u naar huis gaat, tikt u met deze kaart weer uit. De tikkaart krijgt u van het ziekenhuis bij aanvang van het vrijwilligerswerk.
- Bij ziekte of onaangekondigde afwezigheid dient u de afdeling waar u vrijwilligerswerk doet zo vlug mogelijk telefonisch te verwittigen.
- Geplande vakanties en afwezigheden worden ruim op voorhand doorgegeven aan de verantwoordelijke van uw afdeling zodat we tijdens uw afwezigheid eventuele vervanging kunnen voorzien.

## Houding vrijwilliger

- Vrijwilligers en beroepskrachten zijn geen concurrenten van elkaar, maar vullen elkaar aan. Terwijl beroepskrachten zich bezighouden met directe zorgverstrekking is vrijwilligerswerk gericht op een verhoging van het welzijn en comfort. Vrijwilligers mogen onder geen beding professionele handelingen verrichten, ook niet als de vrijwilliger die professionaliteit bezit.
- De vrijwilliger werkt onder toezicht en begeleiding van de hoofdverpleegkundige / coördinator / verantwoordelijke van de afdeling waar hij vrijwilligerswerk doet. Hij voert de taken uit zoals onderling overeengekomen met de leidinggevende. De vrijwilliger mag dan ook geen eigen initiatieven nemen en uitvoeren zonder voorafgaandelijk overleg met en goedkeuring van de leidinggevende.
- De vrijwilliger voert zijn taken plichtsbewust uit en volgt daarbij de richtlijnen van de leidinggevende / verantwoordelijke van de afdeling. Als er zaken niet duidelijk zijn of bij problemen wendt de vrijwilliger zich tot de leidinggevende.

## Takenpakket vrijwilliger

- Aanwezig zijn: bij zieke kinderen of patiënten die alleen of eenzaam zijn.
- Begeleiden van en extra aandacht hebben voor het maaltijd gebeuren: individuele hulp op de kamer, hapklaar maken van warme maaltijden, hulp bieden tijdens gezamenlijke maaltijden, patiënten assisteren bij maaltijden (indien er geen medische tegenindicatie is).
- Bezighheidsbegeleiding: ergotherapeut of spelbegeleider bijstaan tijdens activiteiten die patiënten stimuleren om actief bezig te zijn.
- Bezoek aan en extra individuele aandacht voor mensen die weinig of geen sociale omkadering hebben met als doel het doorbreken van eenzaamheid en het verhogen van de voeling met de buitenwereld.
- Creatief zijn: indien toegelaten de ruimten in de gang van de afdeling en/of centrale inkomhal aankleden volgens een bepaald thema (Kerstmis, Pasen, enz.).
- Extra aandacht hebben voor persoonlijke verzorging van de patiënt: als er geen medische tegenindicaties zijn, kan de vrijwilliger bij een langere ziekenhuisopname mee aandacht besteden aan haartooi, nagelverzorging, voet- en handmassage, enzovoort.
- Wachttijden voor patiënten aangenamer maken door bijvoorbeeld een babbeltje te slaan of een koffie aan te bieden.
- Onthaalfunctie in het ziekenhuis: patiënten en bezoekers de weg wijzen in AZ Turnhout of een eindje meelopen en hen mee begeleiden naar hun bestemming.
- ...

Deze lijst is uiteraard niet limitatief. Welke taken u zult uitvoeren op de afdeling waar u terechtkomt, wordt in onderling overleg besproken met de leidinggevende / verantwoordelijke van de afdeling.

## Taken die niet tot vrijwilligerswerk behoren

Een aantal taken behoren niet tot het takenpakket van de vrijwilliger, meer bepaald:

- uitdelen van medicatie
- hanteren of manipuleren van infuuspompen of zorggerelateerde toestellen
- voeren van pastorale gesprekken
- voeren van therapeutische gesprekken
- oplossen / regelen van sociale problemen

Ook deze lijst is niet limitatief. Hebt u twijfels over wat wel en niet kan of mag, dan overlegt u hierover met de leidinggevende / verantwoordelijke van de afdeling.

## Persoonlijke hygiëne

Als vrijwilliger is het belangrijk dat u er net en verzorgd uitziet.

Bij het uitvoeren van uw taken en het contact met de patiënten moet u de richtlijnen van ziekenhuishygiëne strikt opvolgen.

- Dit betekent dat u geen juwelen (horloge, ring, armband, enz.) mag dragen rond de handen en polsen.
- Houd uw nagels kort en verzorgd.
- Kunstnagels zijn niet toegelaten. Nagellak en nagelbeschermers moeten steeds verwijderd worden.
- Denk ook aan handontsmetting voor en na ieder patiëntencontact.
- Lange haren moeten vastgemaakt of opgestoken worden.

## Beroepsgeheim en discretie

Zoals elke medewerker en arts in het ziekenhuis is ook elke vrijwilliger gebonden aan het beroepsgeheim. De vrijwilliger neemt steeds de nodige discretie in acht.

“Het personeel van het ziekenhuis neemt de geheimhouding en de grootste discretie ten aanzien van de zieken, de familie en/of naasten en de bezoekers in acht. Onze medewerkers mogen volstrekt niets bekendmaken van hetgeen zij vernemen over de zieken, de behandeling of de identiteit van de patiënten. Ook niet na het beëindigen van de arbeidsovereenkomst.” (uittreksel uit het arbeidsreglement).

Schending van het beroepsgeheim alsook elke vorm van indiscretie kunnen leiden tot stopzetting van de vrijwilligersovereenkomst.

## Discriminatie

Vrijwilligerswerk gebeurt op basis van menselijke eerbied en respect voor ieders waardigheid, gevoelens en overtuigingen. De vrijwilliger onthoudt zich van elke vorm van racisme of discriminatie. Elke vorm van verbaal racisme, alsook het verspreiden van racistische lectuur en pamfletten, zijn verboden. Discriminatie op grond van geslacht, seksuele geaardheid, huidskleur, afstamming, afkomst of nationaliteit en overtuiging, is uit den boze.

## Vorming

De vrijwilliger is bereid om vorming te volgen zoals wettelijk bepaald. Tijdens het eerste jaar is elke vrijwilliger verplicht om deel te nemen aan de basisvorming en initiatie.

Elk jaar organiseren we bijeenkomsten voor onze vrijwilligers. Als vrijwilliger zult u voor deze bijeenkomsten altijd een uitnodiging ontvangen, maar u bent niet altijd verplicht om deel te nemen.

## Aanspreekpunt vrijwilliger

De leidinggevende van de afdeling waar u vrijwilligerswerk doet, volgt u op door te vragen hoe het met u gaat en hoe u zich voelt bij uw takenpakket. Tijdens het eerste jaar van uw vrijwilligerswerk (en nadien als het nodig blijkt) voert de coördinator met u een waarderingsgesprek.

Ervaart u problemen tijdens het werk, in uw functioneren of wenst u een aanpassing van uw takenpakket, dan wendt u zich in eerste instantie tot de leidinggevende van de afdeling. Indien nodig, kunt u daarna ook met uw vragen of problemen terecht bij de coördinator vrijwilligerswerking: Daniëlle Das (tel. (014 44) 42 03, e-mail: [danielle.das@azturnhout.be](mailto:danielle.das@azturnhout.be)).

## Tot slot

Wij hopen dat deze brochure u voldoende wegwijs heeft gemaakt in de visie op en organisatie van vrijwilligerswerk in AZ Turnhout.

Hebt u na het lezen van deze brochure nog vragen, dan kunt u contact opnemen met de coördinator vrijwilligerswerking:

Daniëlle Das

☎ 014 44 42 03

[danielle.das@azturnhout.be](mailto:danielle.das@azturnhout.be)

**VEEL SUCCES EN WELKOM BIJ AZ TURNHOUT**

**AZ Turnhout vzw**  
[www.azturnhout.be](http://www.azturnhout.be)  
[info@azturnhout.be](mailto:info@azturnhout.be)



Blijf op de hoogte via [www.facebook.com/azturnhout](http://www.facebook.com/azturnhout)



**Campus Sint-Jozef**  
Steenweg op Merksplas 44  
2300 Turnhout  
014 40 60 11



**Campus Sint-Elisabeth**  
Rubensstraat 166  
2300 Turnhout  
014 40 60 11

V.U. : Jo Leysen • gedelegeerd bestuurder AZ Turnhout vzw (vertegenwoordiger Eleyas bv)  
Steenweg op Merksplas 44 • 2300 Turnhout