



Informatiebrochure

Vrijwilligerswerk in AZ Turnhout



Inhoud

Inhoud	3
Welkom	4
AZ Turnhout als organisatie	5
Visie op vrijwilligerswerk	6
Praktische informatie	7
Bereikbaarheid AZ Turnhout	7
Met het openbaar vervoer.....	7
Met de fiets of auto	7
Auto of fiets parkeren	7
Gebruik kledkastjes	8
AZ Turnhout is een volledig rookvrije zone	8
Verzekering	9
Arbeidsongeval.....	9
Overeenkomst	10
Informatiekanalen	11
Website www.azturnhout.be	11
Griepvaccinatie.....	11
Covidvaccinatie	11
Agressiemeldingen	12
Werkafspraken	13
Aanwezigheid vrijwilliger	13
Houding vrijwilliger	13
Takenpakket vrijwilliger	14
Taken die niet tot vrijwilligerswerk behoren	15
Persoonlijke hygiëne	15
Beroepsgeheim en discretie.....	16
Discriminatie	16
Aanspreekpunt vrijwilliger.....	17

Welkom

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

In deze brochure vind je meer informatie over de organisatie van vrijwilligerswerk in AZ Turnhout en de praktische afspraken over jouw 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 en hun naasten ontvangen zoals we thuis gasten ontvangen: met respect voor ieders verwachtingen en eigenheid, terwijl wij ook mogen verwachten dat zij zich respectvol gedragen. Aandacht voor deze menselijke kant geeft onze patiënten en hun naasten een goed gevoel en creëert een omgeving waarin we graag en geëngageerd komen werken.

Met 2.330 medewerkers en 223 artsen zijn we één van de grootste werkgevers uit de regio. Het ziekenhuis telt 650 bedden. Verder kunnen we rekenen op de waardevolle inzet van ongeveer 100 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:** Wij maken tijd voor elke patiënt en zijn bezoeker. Hun goed voelen is onze zorg.
- **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.

Visie op vrijwilligerswerk

- Vrijwilligerswerk is ingebed in de organisatiestructuur van AZ Turnhout. Het heeft als doel het welzijn en comfort van de patiënten, de familie en/of naasten en de medewerkers te verhogen. Zo biedt vrijwilligerswerk een toegevoegde waarde aan de zorg die onze beroepskrachten dagelijks aan de patiënt verstrekken.
- Het aanbieden van vrijwilligerswerk 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 werken harmonieus met elkaar samen 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 tegenover (voor gepresteerde uren, verplaatsingskosten of gemaakte onkosten). 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**
Buslijn 2 (Turnhout Markt - Station - Parkwijk - Den Brand) rijdt langs de halte Turnhout Sint-Elisabethziekenhuis in de Rubensstraat.
We verwijzen voor de dienstregeling naar de website van De Lijn.
- **Campus Sint-Jozef**
Buslijnen 432 (Arendonk - Turnhout - Merksplas - Rijkevorsel - Brecht) en 430 (Reusel - Turnhout - Hoogstraten) rijden langs de halte voor de ingang van campus Sint-Jozef.
We verwijzen voor de dienstregeling naar de website van De Lijn.

Plan je route met het openbaar vervoer via de website van De Lijn:
www.delijn.be

Met de fiets of auto

Via de R13 (ring van Turnhout) zijn de 2 campussen vlot bereikbaar. Je kan je route berekenen via de website van AZ Turnhout of zelf via Google Maps.

Auto of fiets parkeren

Je kan je auto parkeren in de parkeertoren (campus Sint-Elisabeth) en op de personeel / bezoekersparking (campus Sint-Jozef). Je krijgt een tikkaart van het ziekenhuis waarmee je gratis toegang hebt tot de parking.

Je kan je fiets plaatsen in de overdekte fietsenstalling vlakbij de hoofdingang van het ziekenhuis (campus Sint-Elisabeth) of aan de loskade (campus Sint-Jozef). De toegang tot de overdekte fietsenstalling werkt ook met de tikkaart.

Gebruik kledkastjes

Als vrijwilliger mag je gebruik maken van de kledkastjes. Deze werken met een sleuteltje. Je houdt het sleuteltje bij je als je in het ziekenhuis bent. Wanneer je naar huis gaat, laat je het sleuteltje terug achter op het kastje.

Wij raden aan om waardevolle voorwerpen thuis te laten. Zo loop je geen 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”. Je krijgt deze naambadge bij aanvang van het vrijwilligerswerk. Draag ze altijd en op een goed zichtbare plaats (borsthoogte).

Stel jezelf ook voor als je ergens binnengaat of komt. AZ Turnhout is een grote organisatie. Je kan nooit iedereen kennen en je mag er ook niet van uit gaan dat iedereen jou kent. Stap je een patiëntenkamer binnen of ben je op een andere dienst stel jezelf dan even voor.

AZ Turnhout is een volledig rookvrije zone

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

Patiënten of bezoekers die toch willen roken, kunnen terecht in het rookpaviljoen dichtbij de ingang van het ziekenhuis.

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

- Campus Sint-Elisabeth: onder de luifel tegen het klooster in de westvleugel (recht tegenover de aanbouw van het klinisch labo).
- Campus Sint-Jozef: onder de 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

Je 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 jou 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, kan je deze polis inkijken bij de coördinator vrijwilligerswerking.

Arbeidsongeval

Een **arbeidsongeval** is een plotse gebeurtenis die u overkomt tijdens de uitvoering van de vrijwilligersovereenkomst en die een letsel veroorzaakt.

Een **arbeidswegongeval** is een ongeval dat zich voordoet op de normale weg tussen de woning en de vrijwilligersplaats en die ook een letsel veroorzaakt.

Wat bedoelen we met “**normale weg**”?

Met “normale weg” bedoelen we dat het traject zowel naar tijd als naar afstand normaal is. Ook omwegen om in het kader van gemeenschappelijk woon-werkverkeer andere personen op te halen of weg te brengen beschouwen we als “normaal”.

Wat wordt bedoeld met “**vrijwilligersplaats**”?

De “vrijwilligersplaats” is elke plaats waar de vrijwilliger zich voor de uitvoering van zijn vrijwilligersovereenkomst kan bevinden. De woon-wekroute wordt dus ruim geïnterpreteerd: van en naar de plaats waar de vrijwilliger eventueel gaat eten, waar de vrijwilliger opleidingen, vergaderingen volgt, ...

Wat moet je bij een arbeids(weg)ongeval doen?

- Breng de hoofdverpleegkundige/coördinator/verantwoordelijke zo snel mogelijk op de hoogte.
- Meld je aan bij de dienst spoedgevallen als het ongeval zich voordoet binnen het ziekenhuis.
- Doe aangifte van het ongeval bij de personeelsdienst.

Welke documenten heb je nodig om een aangifte te doen?

- Een medisch attest ingevuld door een arts.
- Eventuele rekeningen en/of facturen (dokterskosten, kosten apotheek, ...) of kwijtingen van betalingen naar aanleiding van het ongeval bezorg je achteraf aan de personeelsdienst. Deze maken zij dan verder over aan de verzekeringsmaatschappij.

Enkel als je over een medisch attest beschikt en het ongeval werd aangegeven bij de personeelsdienst kunnen we een aangifte doen 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.

Je kan je 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 vrijwilligerswerking.

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

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

Nieuwsflash

Elke donderdag mailt de dienst communicatie een nieuwsbrief naar medewerkers en vrijwilligers. Hierin lees je info die nuttig kan zijn zoals 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. Je beschermt er niet allen jezelf mee, ook de medewerkers en de patiënten worden gespaard van besmetting.

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

Covidvaccinatie

Afhankelijk van de verdere evolutie van COVID krijg je ook in het najaar de kans om je (gratis) te laten vaccineren. Hierover word je ook geïnformeerd door de coördinator vrijwilligerswerking.

Agressiemeldingen

Agressie – bewust of onbewust gesteld – is grensoverschrijdend gedrag dat schade of nadeel toebrengt, fysiek of emotioneel, aan personen, aan zichzelf of aan de materiële omgeving. Het kan gaan over patiënten, bezoekers,... die zo reageren dat je je 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 je 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 jou 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

- Je werkt volgens de afspraken zoals gemaakt en opgetekend in de vrijwilligersovereenkomst.
- Om tijdens je vrijwilligerswerk verzekeringstechnisch in orde te zijn, moet je je aanmelden met de tikkaart aan de tikklok. Als je naar huis gaat, tik je met deze kaart weer uit. De tikkaart krijg je van het ziekenhuis bij de start van het vrijwilligerswerk.
- Bij ziekte of onaangekondigde afwezigheid moet je de afdeling waar je vrijwilligerswerk doet zo vlug mogelijk telefonisch te verwittigen.
- Geplande vakanties en afwezigheden geef je ruim op voorhand door aan de verantwoordelijke van je afdeling. Zo kunnen we tijdens jouw afwezigheid eventuele vervanging 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 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 verpleging/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).
- **Bezigheidsbegeleiding:** ergotherapeut of spelbegeleider bijstaan tijdens activiteiten die patiënten stimuleren om actief bezig te zijn.
- **Bezoek 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 je zal uitvoeren op de afdeling waar je 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. Heb je twijfels over wat wel en niet kan of mag, dan overleg je hierover met de leidinggevende/verantwoordelijke van de afdeling.

Persoonlijke hygiëne

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

Bij het uitvoeren van jouw taken en het contact met de patiënten moet je de richtlijnen van ziekenhuishygiëne strikt opvolgen:

- Dit betekent dat je **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.
- Persoonlijke kledij **korte of driekwart mouwen**.

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 vormingen te volgen zoals wettelijk bepaald.

Tijdens het eerste jaar als vrijwilliger nodigen we je uit om deel te nemen aan de “Onthaaldag voor vrijwilligers”. Deze onthaaldag (voormiddag) organiseren we 2x per jaar. Op dit moment informeren we jou over verschillende aspecten van de werking van het ziekenhuis.

Ook organiseren we regelmatig bijeenkomsten, vormingen, ... voor onze vrijwilligers. Ook hiervoor word je uitgenodigd.

Aanspreekpunt vrijwilliger

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

Ervaar je problemen tijdens het werk, in je functioneren of wens je een aanpassing van jouw takenpakket, dan wend je je in eerste instantie tot de leidinggevende van de afdeling. Indien nodig, kan je daarna ook met jouw vragen of problemen terecht bij de coördinator vrijwilligerswerking Carolien Sels 42 03, e-mail: carolien.sels@azturnhout.be).

Tot slot

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

Heb je na het lezen van deze brochure nog vragen, dan kan je contact opnemen met de coördinator vrijwilligerswerking:

Carolien Sels

 014 44 42 03

carolien.sels@azturnhout.be

VEEL SUCCES EN WELKOM BIJ AZ TURNHOUT

AZ Turnhout vzw

www.azturnhout.be

info@azturnhout.be



Blijf op de hoogte via 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