



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

Infobrochure vrijwilligers

Versie januari 2020

INFORMATIE VOOR VRIJWILLIGERS IN HET
ZIEKENHUIS

INFOBROCHURE VRIJWILLIGERS

1. Welkomstwoord

Beste vrijwilliger,

Deze brochure tracht een beeld te geven van ons ziekenhuis. Je neemt ze best door aan het begin of (indien mogelijk) voor aanvang van je vrijwilligerswerk.

Wij hechten veel belang aan het vrijwilligerswerk in ons ziekenhuis. Vrijwilligers vormen de brug tussen de 'gezonde' buitenwereld en het ziekenhuis. Vrijwilligers hebben tijd voor de patiënten, tijd voor een praatje, tijd om te luisteren naar een verhaal, tijd om samen iets te doen, bijvoorbeeld de krant lezen. Het inschakelen van vrijwilligers heeft een belangrijke meerwaarde voor onze patiënten.

MAAR vrijwilligerswerk is niet vrijblijvend. Daarom willen wij graag dat u goed nadenkt vooraleer een engagement aan te gaan.

Vrijwilligerswerk in een ziekenhuis is heel specifiek. Immer je gaat om met zieke, kwetsbare personen. Ziekenhuizen moeten voldoen aan vereisten inzake hygiëne, infectiepreventie, informatie-overdracht en zoveel meer. Vandaar dat er bijzondere aandacht gaat naar de opleiding en begeleiding van onze vrijwilligers.

De wet op vrijwilligerswerking dient uiteraard gerespecteerd te worden.

In deze brochure vindt u meer uitleg over de werking van ons ziekenhuis en de plaats die vrijwilligerswerking daar in krijgt.

Op onze website vind je eveneens veel informatie en brochures: www.azjanportaels.be

2. De Dienst Patiëntenbegeleiding

Binnen de organisatiestructuur van het AZ Jan Portaels, ressorteert de Dienst Patiëntenbegeleiding (DPB) onder het Zorgdepartement.

De DPB is één overkoepelende dienst, bestaande uit :

- Sociale Dienst (SD)
- Dienst Levensbeschouwelijk Zorg (DLZ)
- het Palliatief Support Team (PST)
- het Oncologisch Support Team (OST)
- de psychologen
- de vrijwilligers

Elk van deze disciplines heeft zijn eigen aandeel in het aanbod van zorg.

Op niveau van de ziekenhuisafdelingen wordt er nauw samengewerkt, naast, maar ook samen met de bestaande zorgprogramma's. Er wordt binnen het zorgdepartement veel belang gehecht aan interdisciplinaire én transmurale zorgverlening. Op die manier willen we 'zorg op maat' aanbieden aan onze patiënten.

In verschillende ziekenhuisafdelingen vindt er wekelijks een multidisciplinaire teamvergadering plaats. De medewerkers van DPB zijn hierop actief aanwezig.

De coördinator van de Dienst Patiëntenbegeleiding staat in voor de organisatie van het vrijwilligerswerk en is dus ook aanspreekpersoon dienaangaande.

3. Algemene info over het ziekenhuis

Aanbod

Uitgebreide info over de diensten vindt u op onze website.

Samengevat:

AZ Jan Portaels is een ziekenhuis van 400 bedden, en stelt ongeveer 700 medewerkers en 110 artsen te werk. Er is een aanbod van consultaties, ambulante zorg en hospitalisatie.

Patiënten kunnen zich voor sommige consultaties ook wenden tot onze satelietcentra in Meise en Elewijt.

AZJP staat voor

We willen zorg op maat aanbieden aan de bewoners van Vilvoorde en omgeving en dit binnen een dynamisch en veranderend ziekenhuislandschap. Onze patiënten worden meer dan ooit onze zorgklanten. Onze visie voor de toekomst luidt dan ook "Eén team, één familie samen voor jouw gezondheid". Vrijwilligerswerk speelt een belangrijke rol in ons teamwerk.

Wie is wie?

Algemeen directeur: Thierry Freyne

Zorgdirecteur: Marc D'hondt

Personeelsdirecteur: Sarah Stroo

Communicatie: Helena Polfliet

Diensthoofd Patiëntenadministratie (Inschrijvingen en Onthaal): Sylvie Smetcoren

Dienst Patiëntenbegeleiding: Martine Van Beersel

Aanspreekpersoon vrijwilligerswerk Rode Kruis Vilvoorde-Zemst: Jos Bonnevalle

Een pluralistisch ziekenhuis

Het AZ Jan Portaels is een open en pluralistische instelling die elke patiënt evenwaardig benadert, met respect voor de ideologische, filosofische en godsdienstige overtuiging en ongeacht de inkomens-, verzekerbaarheidssituatie- of vermogenssituatie (uit de opdrachtverklaring van AZ Jan Portaels)

In het AZ Jan Portaels zijn medewerkers voor de katholieke eredienst en de vrijzinnig-humanistische levensbeschouwing tewerkgesteld.

Bij vragen vanuit de andere geloofsgemeenschappen wordt beroep gedaan op de lokale dominee, imam, rabbijn of orthodox priester.

4. Visie vrijwilligerswerk

Vrijwilligers zetten zich onverplicht en onbezoldigd in ten behoeve van de patiënt, de bezoeker of de organisatie.

Vrijwilligers engageren zich vanuit de intentie een meerwaarde te kunnen bieden aan patiënt en familie. Tevredenheid van de patiënt is de enige motivatie voor het zich vrijwillig blijven inzetten.

In het A. Z. Jan Portaels helpen de vrijwilligers mee om een 'zorg op maat van de patiënt' aan te bieden.

Vrijwilligers vervolledigen de dienstverlening met aanvullende diensten: begeleiden van patiënten naar een afdeling, extra tijd voor het maken van een praatje, bibliotheekvoorziening, voorlezen, huishoudelijke karweitjes,

Vrijwilligers nemen geen taken van professionelen over; door hun aanwezigheid ondersteunen zij de professionele zorg.

De taken die vrijwilligers op zich nemen, moeten passen in het door professionelen uitgezet therapeutisch kader.

Vrijwilligers hebben een brugfunctie tussen de 'gezonde buitenwereld' en de wereld van de 'zieke mens'.

Een vrijwilliger is een gewone medemens met wie de patiënt in gewone taal over gewone dingen kan praten.

Vrijwilligerswerk is niet vrijblijvend !

Het engagement van de vrijwilliger wordt geïntegreerd in het zorggebeuren in de instelling. Vrijwilligerswerk impliceert dus ook het naleven van afspraken en huisregels.

Vrijwilligers van Rode Kruis Vilvoorde-Zemst volgen de richtlijnen van de "Erecode van de Rode Kruisvrijwilliger". In dit document legt Rode Kruis Vlaanderen uit hoe de vrijwilliger dient te handelen tijdens de uitoefening van zijn taken. Door dit document te ondertekenen, gaat de vrijwilliger akkoord met deze richtlijnen.

Het A.Z. Jan Portaels gelooft in de toegevoegde waarde van het vrijwilligerswerk.

Het A.Z. Jan Portaels wil ook zorg dragen voor de vrijwillige medewerkers en ondersteunt hen in het uitoefenen van hun taak.

5. Vrijwilligers in ons ziekenhuis

Er worden in het ziekenhuis verschillende groepen vrijwilligers ingeschakeld, elk met een specifieke taak.

Het AZ Jan Portaels heeft een overeenkomst met Rode Kruis Vilvoorde-Zemst voor wat betreft vrijwilligerswerking. Vrijwilligers van organisaties tegen kanker bieden eveneens op sommige tijdstippen hun diensten aan in ons ziekenhuis.

Onthaal

Vrijwilligers van het Rode Kruis Vilvoorde-Zemst organiseren een onthaalfunctie in ons ziekenhuis. Elke ochtend en elke namiddag, tijdens de piekmomenten, helpen 2 vrijwilligers patiënten en bezoekers de weg te vinden in ons ziekenhuis. Zij bieden ondersteuning bij het inschrijven aan de kiosken en begeleiden indien wenselijk personen naar de juiste raadpleging of afdeling.

Zorgbib

Vrijwilligers van het Rode Kruis Vilvoorde-Zemst organiseren een zorgbibliotheek in het ziekenhuis. Elke dinsdag en vrijdag van 13:30 tot 16:00 uur wordt het bibliotheeklokaal, gelegen in de K-blok op de 3^{de} verdieping opengesteld voor patiënten. Er bestaan boekenlijsten van de aanwezige boeken zodat ook bedlegerige patiënten van de dienst kunnen gebruik maken. Vrijwilligers brengen dan het gekozen boek naar de patiëntenkamer.

De collectie is uitgebreid en divers:

- fictie: proza, romantische boeken, thrillers, detectives, historische romans, reisverhalen, enz.
- non-fictie voor volwassenen
- strips voor jeugd en volwassenen
- kijkboeken
- grote letterboeken
- makkelijk lezen boeken
- een beperkt aanbod Franstalige boeken
- CD's en DVD's

Medisch daghospitaal

In het medisch dagziekenhuis worden er ontspannende schoonheidszorgen en bezigheden aangeboden door vrijwilligers van de Stichting tegen Kanker. Patiënten kunnen hiervoor inschrijven bij de hoofdverpleegkundige.

Tijdens de jaarlijkse dag tegen kanker, komen vrijwilligers van Kom Op mee een sensibiliserende campagne ondersteunen.

Pastorale vrijwilligers

Op zondag helpen zij met de communiebedeling aan bed. Zij kaderen dit, indien patiënt dit wenst, met een begeleidend gebed.

Ook tijdens vieringen voor kerkelijke hoogdagen, dragen zij hun steentje bij.

Vrijwilligers Palliatieve Eenheid (De Cirkel)

Vrijwilligers op de Palliatieve Eenheid nemen de taak van gastvrouw of gastheer op zich. Ze ontvangen bezoekers wanneer de verpleegkundigen bezig zijn met patiëntenzorg. Ze helpen bij het maaltijdgebeuren en zorgen voor gezelschap van de palliatieve patiënt indien deze dit wenst of nood aan heeft. Zij komen dus telkens in contact met mensen in verdrietige omstandigheden.

Het netwerk Forum Palliatieve Zorg Brussel-Halle-Vilvoorde organiseert opleidingen voor vrijwilligers in de palliatieve zorg. Deze opleiding volgen vooraleer een engagement aan te gaan, is zeker aan te raden.

Vrijwilligers in ziekenhuisafdelingen

Sommige ziekenhuisafdelingen schakelen eveneens een vrijwilliger in voor bepaalde taken. Dit kan gaan over het aanbieden van extra drank, koffie tot ondersteuning bij maaltijdbedeling. Dit gebeurt dan steeds vanuit de visie dat de vrijwilliger tijd heeft om lang bij een patiënt aanwezig te blijven. Op sommige afdelingen zorgt de vrijwilliger voor gezelschap bij eenzame of onrustige patiënten.

De tijd en de aandacht voor de patiënt is steeds het uitgangspunt bij elke taak.

Bij start wordt er telkens een takenlijst opgesteld van wat de vrijwilliger mag doen en wat niet.

6. Hoe word je vrijwilliger?

Vacatures voor vrijwilligers voor specifieke taken worden vermeld op onze website. Je kan online je kandidatuur stellen.

Je kan via brief of mail ook je kandidatuur richten aan de coördinator van de Dienst Patiëntenbegeleiding of desgevallend aan de aanspreekpersoon van Rode Kruis Vilvoorde-Zemst.

Je wordt uitgenodigd door de coördinator Dienst Patiëntenbegeleiding voor een gesprek waarin je motivatie voor vrijwilligerswerk en je verwachtingen besproken worden.

Er wordt tevens nagegaan of er geen administratieve knelpunten zijn om te werken als vrijwilliger.

Indien u uitkeringen krijgt van de mutualiteit of RVA dient er vooreerst toestemming gevraagd worden aan deze instanties. Zoniet kan dit nefaste gevolgen hebben voor uw uitkering én voor het ziekenhuis.

Er volgt dan vaak nog een 2^{de} gesprek met de verantwoordelijke van de dienst waar u ingeschakeld zal worden.

Indien uw kandidatuur aanvaard wordt, dienen er nog administratieve zaken geregeld te worden. Dit kan een 3-tal weken in beslag nemen. U wordt door de dienst Personeel & Organisatie uitgenodigd om een organisatienota (vrijwilligersovereenkomst) te ondertekenen en uw badge in ontvangst te nemen.

Indien u zich wil inzetten als Rode Kruisvrijwilliger wordt u uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek met de verantwoordelijke voor Sociale hulpverlening van Rode Kruis Vilvoorde-Zemst.

Bij een positieve evaluatie en vooraleer u definitief ingeschakeld wordt in de lokale Rode Kruisafdeling Vilvoorde-Zemst, actief in AZ Jan Portaels, wordt er een inlooperperiode voorzien.

Tijdens deze periode zal u:

- kennismaken met de praktijk door een aantal keren samen te werken met het reeds actieve team
- de 'Ercode van de Rode Kruisvrijwilliger' ondertekenen
- samen met de Rode Kruisverantwoordelijke een kennismakingsgesprek hebben met de coördinator van de Dienst Patiëntenbegeleiding van het AZ Jan Portaels

Na het succesvol doorlopen van het inlooptraject, zullen de nodige administratieve regelingen worden getroffen.

7. Rechten van vrijwilligers

Verzekering vrijwilligers

Zoals in de organisatienota vermeld, heeft het ziekenhuis een bijvoegsel bij de polis burgerlijke aansprakelijkheid ten behoeve van de vrijwilligers afgesloten. Het gaat hier meer bepaald om bijvoegsel 32 :

- Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid vrijwilligers
- Ongevallenverzekering georganiseerd vrijwilligerswerk.

Vrijwilligers van het Rode Kruis zijn verzekerd via het Rode Kruis.

Personeelsvoordelen

Op de dagen dat u als vrijwilliger in het ziekenhuis werkt (maximaal 2x/week), geniet u in de Self-Service het personeelstarief. Dit betekent dat u voor een hoofdschotel en een drankje van 33 ml OF een broodje, saladbar en een drankje van 33 ml 3.10 € betaalt.

Bij consultatie of behandeling in het ziekenhuis geniet u dezelfde voordelen als ons personeel. U dient hiervoor bij aanvang een formulier in te vullen.

Parking

Er is gratis parkeermogelijkheid op de parking Zenne, te bereiken via Sint-Jozefstraat (tussen ziekenhuis en de school TECHNOV). Indien u vrijwilligersmoment tijdens drukke momenten valt, is er mogelijkheid om toegang tot de personeelsparking te bekomen.

8. Wat verwachten wij van vrijwilligers?

Vrijwilligers dragen steeds hun identificatiebadge van het ziekenhuis.

Bij aanvang en einde van de vrijwilligersaanwezigheid wordt de badge geregistreerd aan de tikklok. Op deze manier kunnen de door vrijwilligers gepresteerde uren automatisch geregistreerd worden. Deze gegevens moeten door het ziekenhuis én door het Rode Kruis opgenomen worden in de sociale balans. Voor de vrijwilliger zelf heeft het badgen geen enkel gevolg.

Wanneer de vrijwilliger onverwacht zijn afgesproken aanwezigheid niet kan nakomen, wordt de dienst of de verantwoordelijke zo snel mogelijk verwittigd.

Wijzigingen van adres, telefoon, e.d. worden steeds doorgegeven aan de coördinator Dienst Patiëntenbegeleiding.

Vrijwilligers houden zich aan een deontologische code en het beroepsgeheim. Zij krijgen hierover de nodige uitleg bij start van hun vrijwilligerswerk.

Rode Kruisvrijwilligers houden zich tevens aan de deontologie van het Rode Kruis en de richtlijnen beschreven in de door de vrijwilliger ondertekende *Erecode van de Rode Kruisvrijwilliger*.

Vrijwilligers dragen de voorgeschreven kledij.

Op de afdelingen zal dit samen met de afdelingsverantwoordelijke bepaald worden. Indien er arbeidskledij vereist is, wordt deze door het ziekenhuis ter beschikking gesteld. Na elke beurt wordt de kledij in de was gedaan en bij een volgende shift wordt er propere arbeidskledij genomen.

Vrijwilligers van Onthaal Rode Kruis dragen de polo die hen door het Rode Kruis ter beschikking gesteld wordt.

Rode Kruisvrijwilligers dragen de kledij die hen door het Rode Kruis ter beschikking gesteld wordt.

Vrijwilligers respecteren de regels inzake handhygiëne. Dit betekent het dragen van korte mouwen, geen juwelen t.h.v. handen en polsen, korte nagels en geen nagellak.

Training en opleiding: de vrijwilliger volgt de door het ziekenhuis (of desgevallend Rode Kruis) ingerichte vormingen die nodig zijn in het kader van de uitoefening van zijn vrijwilligerswerk, alsook opleidingen in het kader van vereiste instellingsrichtlijnen zoals geformuleerd door de overheid. De overheid legt aan het ziekenhuis regels op met betrekking tot verplichte bijscholingen in het kader van kwaliteit en patiëntveiligheid. Ook vrijwilligers moeten hieraan voldoen. Gedurende de startfase zal gevraagd worden om een inscholingsdag over deze thema's te volgen.

Vrijwilligers leven volgende huisregels na:

- Het is niet toegelaten alcoholische dranken te gebruiken voor of tijdens het uitvoeren van de vrijwilligerstaak.
- Het is verboden foien of geschenken te aanvaarden van patiënten, familie of derden.
- Het is niet toegelaten toestellen, werktuigen, gereedschappen van gelijk welke aard voor persoonlijk gebruik aan te wenden.

9. Contactgegevens

Algemeen AZJP 02 254 64 00
website: www.azjanportaels.be

Coördinator Dienst Patiëntenbegeleiding, Martine Van Beersel
martine.vanbeersel@azjanportaels.be
02 257 55 54
blok D, 2^{de} verdieping, lokaal 2D14

Diensthooft Onthaal en Inschrijvingen, Sylvie Smetcoren
sylvie.smetcoren@azjanportaels.be
02 257 50 48
Blok A, gelijkvloers

Dienst Personeel en Organisatie
personeelsdienst@azjanportaels.be
02 257 50 60
Blok D, 2^{de} verdieping

Aanspreekpersoon Rode Kruis Vilvoorde-Zemst, Jos Bonnevalle
miejos@proximus.be

Rode Kruis Zorgbib Vilvoorde-Zemst, Suzy Wauters
open op dinsdag en vrijdag van 13:30 tot 16:00 uur
02 257 56 30
Blok K, 3^{de} verdieping

Afdeling
blok .., verdieping
02 257