

A Z

J P

**AZ JAN PORTAELS**  
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

Infobrochure vrijwilligers  
M. Van Beersel  
September 2023

INFORMATIE VOOR (TOEKOMSTIGE)  
VRIJWILLIGERS IN HET ZIEKENHUIS

## **INFOBROCHURE VRIJWILLIGERS**

## 1. Welkomstwoord

**Beste vrijwilliger,**

Deze brochure tracht een beeld te geven van vrijwilligerswerk in ons ziekenhuis.

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 zorgklanten, 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 zorgklanten.

Vrijwilligerswerk in een ziekenhuis is heel specifiek. 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 begeleiding van onze vrijwilligers.

Wij respecteren uiteraard de wet op vrijwilligerswerking.

In deze brochure vindt u meer uitleg over onze ziekenhuisorganisatie en de plaats die vrijwilligerswerking daar in krijgt.

Op onze website vind je eveneens veel informatie en brochures: [www.azjanportaels.be](http://www.azjanportaels.be)

## 2. De Dienst Patiëntenbegeleiding

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

De DPB is één overkoepelende dienst, bestaande uit :

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

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 zorgklanten.

In verschillende ziekenhuisafdelingen vindt er wekelijks een multidisciplinaire teamvergadering plaats.

De coördinatie van het vrijwilligerswerk gebeurt door de coördinator van de Dienst Patiëntenbegeleiding i.s.m. met de HR-afdeling (personeelsdienst). De eerste aanspreekpersoon voor vrijwilligers bij vragen, problemen is de leidinggevende van de afdeling waar de vrijwilliger ingeschakeld is.

## 3. Algemene info over het ziekenhuis

### Aanbod

Uitgebreide info over de diensten vindt u op onze website.

#### Samengevat:

AZ Jan Portaels is een regionaal ziekenhuis van 406 erkende bedden, en stelt ongeveer 830 medewerkers, 70 vrijwilligers en 150 artsen te werk. Er is een aanbod van consultaties, ambulante zorg en hospitalisatie.

Zorgklanten kunnen zich voor sommige consultaties ook wenden tot onze satelliet-centra in Meise en Elewijt.

### AZJP staat voor kwalitatieve, veilige zorg

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 heeft een belangrijke rol in ons teamwerk. Vrijwilligers helpen mee om onze zorgklanten een positieve beleving te laten ervaren.

### Wie is wie?

Algemeen directeur: Sarah Stroo

Zorgdirecteur: Yolande Daelemans

Personeelsdirecteur: Mariken Minjauw

Manager Patiëntenadministratie (Inschrijvingen en Onthaal): Sylvie Smetcoren

Coördinator Vrijwilligerswerking: Martine Van Beersel

Aanspreekpersoon vrijwilligerswerk Rode Kruis Vilvoorde-Zemst: Jos Bonnevalle

Aanspreekpersoon HR: Tinneke Van Den Bossche, talentmanager

### 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.

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.

Een intercultureel bemiddelaar staat in voor het tolkenbeleid en bemiddelt in situaties waarin cultuurverschillen de zorg bemoeilijken.

## 4. Visie vrijwilligerswerk

**Vrijwilligers zetten zich onverplicht en onbezoldigd in ten behoeve van de zorgklant (patiënt of bezoeker) en de organisatie.**

Vrijwilligers engageren zich vanuit de intentie een meerwaarde te kunnen bieden aan patiënt en familie. Tevredenheid van de patiënt is de 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 vervullen de dienstverlening *met aanvullende diensten*: begeleiden van patiënten naar een afdeling, extra tijd voor het maken van een praatje, 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. Hiermee wordt bedoeld dat een vrijwilliger soms niet op de vraag van een patiënt mag ingaan. Bijvoorbeeld: in het kader van een revalidatieschema kan het aangewezen zijn dat een patiënt zelf een bepaalde actie uitvoert en dit niet overlaat aan de vrijwilliger.

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

De patiënt kan met de vrijwilliger in gewone taal over gewone dingen praten. Dit leidt de aandacht even van het ziek zijn af.

**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 voor Onthaal.

Vrijwilligers van o.a. 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.

### Medisch daghospitaal

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

Tijdens de jaarlijkse dag tegen kanker, komen vrijwilligers van Kom Op 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 indien vieringen voor kerkelijke hoogdagen georganiseerd worden, 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 een meerwaarde.

### 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.

## Vrijwilligers voor andere taken

Regelmatig worden er ook vrijwilligers ingeschakeld voor specifieke taken, die niet noodzakelijk direct patiëntencontact vragen, maar onrechtstreeks toch ten goede van onze patiënten komen.

Ook vrijwilligers die zich niet zo comfortabel voelen bij direct patiëntencontact, kunnen waardevolle hulp bieden, bijvoorbeeld door te helpen bij logistieke of administratieve taken.

## 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, mail of via de website je kandidatuur richten aan de talentmanager van HR of desgevallend aan de aanspreekpersoon van Rode Kruis Vilvoorde-Zemst.

Je wordt uitgenodigd door de coördinator Dienst Vrijwilligerswerk 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. Zo niet kan dit gevolgen hebben voor uw uitkering én voor het ziekenhuis.

Er volgt dan een 'meeloopmoment' zodat u kan kennismaken met de rol van vrijwilliger. Na dit 'meeloopmoment' wordt er bekeken of aan de wederzijdse verwachtingen voldaan wordt.

Indien uw engagement verder gezet wordt, dienen er nog administratieve zaken geregeld te worden. Dit kan een 2-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.

Vooraleer u definitief ingeschakeld wordt in de lokale Rode Kruisafdeling Vilvoorde-Zemst, actief in AZ Jan Portaels, wordt er een korte inlooperperiode voorzien.

Tijdens deze periode zal u:

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

Na het succesvol doorlopen van het inlooptraject, wordt u uitgenodigd door de talentmanager van het ziekenhuis voor een kennismakingsgesprek.

Indien je twijfelt of bepaalde taken wel goed bij je passen, of je wil verkennen of wij je specifiek vrijwilligerswerk kunnen aanbieden, mag je altijd vrijblijvend contact opnemen met de coördinator Vrijwilligerswerking.



## 7. Wat bieden wij onze 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 je als vrijwilliger in het ziekenhuis werkt, geniet je in de Self-Service het personeelstarief. Dit betekent dat je 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 je dezelfde voordelen als onze medewerkers. Je dient hiervoor bij aanvang een formulier in te vullen.

Je krijgt ook jaarlijks de mogelijkheid om gratis een vaccinatie tegen het griep- en coronavirus te krijgen.

### 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?

Al onze medewerkers identificeren zich door het dragen van een badge. Wij vragen dit ook aan onze vrijwilligers.

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 zo snel mogelijk verwittigd.

Wijzigingen van adres, telefoon, e.d. worden steeds doorgegeven aan de Dienst Personeel en Organisatie of aan de coördinator Vrijwilligerswerking.

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.

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.

## 9. Contactgegevens

Algemeen AZJP 02 254 64 00  
website: [www.azjanportaels.be](http://www.azjanportaels.be)

Dienst Personeel en Organisatie  
[personeelsdienst@azjanportaels.be](mailto:personeelsdienst@azjanportaels.be)  
02 257 50 60  
Blok D, 2<sup>de</sup> verdieping

Recruiter HR: Tinneke Van Den Bossche  
[tinneke.vandenbossche@azjanportaels.be](mailto:tinneke.vandenbossche@azjanportaels.be)  
02 257 55 64  
Blok D, 2<sup>de</sup> verdieping

Coördinator Vrijwilligerswerking: Martine Van Beersel  
[martine.vanbeersel@azjanportaels.be](mailto:martine.vanbeersel@azjanportaels.be)  
02 257 55 54  
blok D, 2de verdieping

Diensthofd Onthaal en Inschrijvingen, Sylvie Smetcoren  
[sylvie.smetcoren@azjanportaels.be](mailto:sylvie.smetcoren@azjanportaels.be)  
02 257 50 48  
Blok A, gelijkvloers

Aanspreekpersoon Rode Kruis Vilvoorde-Zemst: Jos Bonnevalle  
[miejos@proximus.be](mailto:miejos@proximus.be)

Afdeling .....  
blok .., .... verdieping  
02 257 . . . .

**Wij kijken er naar uit om met jou kennis te maken!**