



ZORGGROEP  
MULTIVERSUM  
IEDER VERHAAL TELT

# Welkomstbrochure voor familie/naastbetrokkenen



AMBULANTE  
GGZ



GGZ IN EIGEN  
LEEFOMGEVING



MAATSCHAPPELIJK  
HERSTEL EN GGZ



GGZ IN  
HET ZIEKENHUIS



WONEN EN  
GGZ

  
Broeders van Liefde  
ONDERNEMING VAN 2016



Beste

Een familielid is vandaag opgenomen in het psychiatrisch verzorgingstehuis De Wijngaard van Zorggroep Multiversum. Ongetwijfeld heb je nu heel wat vragen. “Wanneer mag ik op bezoek komen?”, “Hoe kan ik de wooneenheid telefonisch bereiken?”, “Wordt de familie betrokken bij de begeleiding?”

Met deze brochure willen we proberen een antwoord te formuleren op sommige vragen die je hebt. We willen je ook gerust stellen. Je staat er ook niet alleen voor. De mensen die bij Multiversum werken, of dat nu op de wooneenheid is waar je familielid verblijft, of het personeel van de administratieve diensten, zullen je helpen als je vragen hebt.

Ook buiten Multiversum zijn er organisaties die partners, kinderen of andere familieleden van personen met een psychiatrische problematiek bijstaan. Je vindt daarover informatie achteraan in deze map.

Uiteraard kan je ook steeds terecht bij het personeel van de betrokken wooneenheid, want binnen de zorggroep Multiversum telt ieders verhaal.

De directie



AMBULANTE  
GGZ



GGZ IN EIGEN  
LEEFOMGEVING



MAATSCHAPPELIJK  
HERSTEL EN GGZ



GGZ IN  
HET ZIEKENHUIS



WONEN EN  
GGZ



## Dit is Zorggroep Multiversum

Zorggroep Multiversum biedt gespecialiseerde geestelijke gezondheidszorg in de Antwerpse regio. We zijn er voor iedereen met een ernstige psychische aandoening; in het bijzonder voor de meest kwetsbaren. Om de best mogelijke zorg te kunnen bieden, werken we nauw samen met onze cliënten en hun familie. We bieden professionele totaalzorg via diverse zorgvormen en in nauwe samenwerking met een breed netwerk.

De zorggroep is ontstaan uit de fusie van de psychiatrische centra Sint-Amedeus Mortsel en Broeders Alexianen Boechout en bestaat uit een ziekenhuis, een psychiatrisch verzorgingstehuis (PVT) en een Initiatief Beschut Wonen (IBW).

**Het ziekenhuis** telt 7 clusters op twee campussen en een polikliniek:

### Campus Amedeus (Mortsel)

Cluster algemene psychiatrie (Intro)

Cluster psychosezorg (Narrante)

Cluster adolescenten (mArquee)

Cluster ouderen (Intermezzo)

Cluster verstandelijke beperking (Knoop)

GAUZZ (Centrum voor Gedragsstoornissen bij Autisme en Zware Zorgbehoefendheid)

### Campus Alexianen (Boechout)

Cluster persoonlijkheidsproblemen (deStudio)

Cluster verslaving / dubbeldiagnose (Cadenza)

De polikliniek is zowel op campus Amedeus als op campus Alexianen gevestigd.

Het **PVT** heeft vier campussen:

PVT De Liereman (Oud-Turnhout)

PVT De Wijngaard (Malle)

PVT Den Heuvel (Boechout)

PVT Waesdonck (Mortsel)

## Beschut Wonen

IBW Multiversum



ZORGGROEP  
MULTIVERSUM  
IEDER VERHAAL TELT

## Contactgegevens

PVT De Wijngaard – 03 309 41 79

Coördinator: [tom.meeus@multiversum.broedersvanliefde.be](mailto:tom.meeus@multiversum.broedersvanliefde.be)

Wooneenheid Bloesem - [bloesem@multiversum.broedersvanliefde.be](mailto:bloesem@multiversum.broedersvanliefde.be)

Zorginhoudelijk coördinator: [karolina.nelissen@multiversum.broedersvanliefde.be](mailto:karolina.nelissen@multiversum.broedersvanliefde.be)

Maatschappelijk werker: [karen.peeters@multiversum.broedersvanliefde.be](mailto:karen.peeters@multiversum.broedersvanliefde.be)

Psychiater: [maaike.zijlstra@multiversum.broedersvanliefde.be](mailto:maaike.zijlstra@multiversum.broedersvanliefde.be)



AMBULANTE  
GGZ



GGZ IN EIGEN  
LEEFOMGEVING



MAATSCHAPPELIJK  
HERSTEL EN GGZ



GGZ IN  
HET ZIEKENHUIS



WONEN EN  
GGZ



## Goed om weten

### Coronamaatregelen

Om onze zorgverlening te kunnen blijven garanderen vragen we aan iedereen die bij ons komt om rekening te houden met enkele algemene richtlijnen: afspraken rond bezoek, verplicht mondkemper, social distancing en registratie. Onze maatregelen kunnen ook gevolgen hebben voor de bezoeksregeling, de openingsuren van de cafetaria, activiteiten, ... De medewerkers van de wooneenheid waar je familielid verblijft, kunnen je meer uitleg geven.

### Toegang terrein

Het terrein van het PVT is vrij toegankelijk, maar is wel privaat eigendom. Het PVT kan, indien nodig, de toegang ontzeggen aan personen.

### Verkeersregels

Op het terrein zijn de normale verkeersregels van toepassing. Er is een maximumsnelheid van 15 km/uur. Voetgangers hebben altijd voorrang.

Er zijn meerdere parkings voorzien. Gelieve altijd op de aangeduide parkeerplaatsen te staan. Het PVT kan niet aansprakelijk worden gesteld voor diefstal of beschadiging van geparkeerde auto's.

Fietsen worden in de fietsstallingen geplaatst. Zwerffietsen worden regelmatig verwijderd.

### Bezoek

Bezoekers zijn welkom maar hou wel rekening met de bezoeken. Iedere wooneenheid maakt die bekend.

Geef best vooraf een seintje of spreekt goed af wanneer je wil komen zodat je familielid zeker aanwezig is en het bezoek aansluit bij de fase van het herstelproces waar je familielid zich in bevindt.

### Post

Als je een brief of een kaartje wil sturen aan je familielid, adresseer je dat op deze manier:

PVT De Wijngaard

t.a.v. (naam patiënt) en (naam van de wooneenheid)

Sint-Pauluslaan 6A, 2390 Malle



AMBULANTE  
GGZ



GGZ IN EIGEN  
LEEFOMGEVING



MAATSCHAPPELIJK  
HERSTEL EN GGZ



GGZ IN  
HET ZIEKENHUIS



WONEN EN  
GGZ



## Interculturele bemiddeling en tolken

Multiversum heeft een samenwerkingsovereenkomst met de dienst Taalbijstand en interculturele bemiddeling van Ziekenhuis Netwerk Antwerpen (ZNA) waarbij er een beroep kan worden gedaan op professionele medewerkers die gebonden zijn aan het beroepsgeheim. Via de maatschappelijk werker van je afdeling kan je een tolkgesprek of een interculturele bemiddeling aanvragen voor de talen Turks, Berbers, Arabisch, Servo-Kroatisch, Russisch en Pools. Deze tussenkomst is bedoeld voor therapeutische activiteiten zoals een gesprek met de behandelende geneesheer, de psycholoog, maatschappelijk werker, ... en niet voor activiteiten zoals het vertalen van documenten.

Afhankelijk van de beschikbaarheid komt de intercultureel bemiddelaar zo snel mogelijk ter plaatse. Voor de talen die ZNA niet aanbiedt, kan via de maatschappelijk werker van je afdeling een tolkgesprek (géén interculturele bemiddeling) aangevraagd worden bij het Agentschap Integratie en Inburgering voor de talen Bulgaars, Chinees, Dari, Duits, Engels, Frans, Italiaans, Spaans, Farsi, Hebreeuws, Hindi en Hongaars. Al de medewerkers van het agentschap hebben eveneens de deontologische code "Sociaal tolken" ondertekend en zijn dus aan het beroepsgeheim gebonden.

## Privacy

Al onze medewerkers zijn wettelijk en deontologische gebonden door het beroepsgeheim. Dit geldt voor de hele geneeskunde en hulpverlening. De bedoeling van deze wetgeving is de privacy van de bewoner (en zijn/haar vertrouwelijke informatie) maximaal te beschermen. Als familielid kan je dus niet zomaar informatie verkrijgen omtrent de gezondheidstoestand van de bewoner. Deze informatieverstrekking is aan strenge regels onderworpen die zowel voor de patiënt als voor anderen gelden. Deze regelgeving staat uitvoerig beschreven in de wet op de bewonersrechten ([www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth\\_theme\\_file/brochure\\_patientenrechten\\_2014.pdf](http://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth_theme_file/brochure_patientenrechten_2014.pdf)). De geest van deze wetgeving is dat de bewoner ten allen tijde de controle behoudt over hoe en aan wie informatie over zichzelf en zijn begeleiding wordt doorgegeven. Uiteraard is het erg belangrijk dat de betrokken familie en omgeving goed geïnformeerd wordt. Dat gebeurt best met de toestemming en liefst samen met de bewoner.

De bewoner kan ook ten allen tijde een kopie opvragen van zijn (geheel of gedeeltelijk) medisch dossier. Indien gewenst kan hij of zij zich hiervoor ook laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Een familielid, een vriend, of elke andere persoon die door de bewoner aangewezen wordt, kan hem in dit geval bijstaan bij het verkrijgen van de



informatie omtrent zijn gezondheidstoestand, bij de inzage van zijn bewonersdossier of bij het bekomen van een afschrift ervan. De bewoner moet hiervoor schriftelijk de toestemming geven om in of zonder zijn aanwezigheid alle informatie of een deel van de informatie te verkrijgen. In dat geval noteert een zorgverlener in het bewonersdossier dat de informatie meegedeeld werd aan of in aanwezigheid van die vertrouwenspersoon, met vermelding van zijn identiteit.

Opgelet: de psychiater kan altijd de inzage van gegevens weigeren als hij oordeelt dat dit een ernstig gevaar voor de gezondheid van de bewoner vormt of informatie over derden bevat.

### **Familievertrouwenspersoon**

In onze PVT's werkt een familievertrouwenspersoon. Dat is een medewerker van het Familieplatform Geestelijke Gezondheid die er speciaal is voor familieleden en naastbetrokkenen van cliënten. De familievertrouwenspersoon werkt als belangenbehartiger en bemiddelaar tussen familie en hulpverleners.

De taken van de familievertrouwenspersoon (FVP) zijn:

- Bieden van (emotionele) ondersteuning waar die onvoldoende door de betrokken afdeling kan worden verzekerd of als cliënten contact met familie weigeren. Een luisterend oor bieden;
- Deskundig doorverwijzen naar gepaste hulpverlening;
- Opvangen van klachten;
- Geven van informatie en advies;
- Signaleren van noden en knelpunten voor familie aan het beleid. Sensibilisering;
- Functioneren als belangenbehartiger en bemiddelaar rond knelpunten.

Begeleiding door de familievertrouwenspersoon is gratis. De familievertrouwenspersoon werkt onafhankelijk en is gebonden aan het beroepsgeheim. Een afspraak maken kan telefonisch: (0471 90 79 50) of per mail ([familievertrouwenspersoon@familieplatform.be](mailto:familievertrouwenspersoon@familieplatform.be)). Meer informatie vind je op [www.familieplatform/familievertrouwenspersoon](http://www.familieplatform/familievertrouwenspersoon).

### **Vragen, suggesties, klachten**

Wanneer je vragen, bemerkingen of problemen hebt bij bepaalde aspecten van het verblijf of de begeleiding van je naaste, kan een goed gesprek meestal veel oplossen. Daarvoor kan je in de eerste plaats terecht bij een teamlid van de wooneenheid.



Als je met vragen blijft zitten, kan je contact opnemen met de coördinator van je wooneenheid of je PVT.

Ben je nog niet tevreden, dan kan je je richten tot een lid van het directie- en managementteam. De zorgmanager van het PVT is Antoon Vandekerckhove (antoon.vandekerckhove@multiversum.broedersvanliefde.be).

Je kan ook altijd de externe ombudspersoon contacteren. Die is verbonden aan de Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheidszorg (OOGG) en is tijdens de kantooruren bereikbaar op het nummer 0495 57 44 33 of via mail [marlies.thonnon@multiversum.broedersvanliefde.be](mailto:marlies.thonnon@multiversum.broedersvanliefde.be).

### **NIEUW: Chatten met ombudsdienst**

Je kan nu ook elke dag chatten met iemand van de onafhankelijke ombudsdienst. Op die manier is de ombudsdienst meer bereikbaar en beschikbaar voor patiënten, hun naasten en de medewerkers.

De chat is te bereiken via volgende link: <https://overlegplatformgg.sittool.net/chat> en is **elke weekdag** geopend van **16 u tot 18 u**. De chat wordt steeds bemand door een onafhankelijke ombudspersoon die hiervoor opgeleid is. Indien verdere opvolging nodig is geeft de ombudspersoon met toestemming van de aanmelder, de aanmelding door aan de bevoegde ombudspersoon die gekoppeld is aan zorggroep Multiversum.





## Word vrijwilliger

Ben je graag onder de mensen? Heb je zin om je passie of talent te delen en wil je daar tijd voor vrijmaken? Of wil je gewoon graag een handje helpen en je sociaal engagement vergroten?

Binnen het Psychiatrisch Verzorgingstehuis Multiversum zijn we altijd op zoek naar enthousiaste vrijwilligers.

Ben je geïnteresseerd? Geef het door aan een medewerker op de wooneenheid waar je familielid verblijft. Zij helpen je verder.

## Familiewerking

Een collectieve familiewerking is niet aanwezig. Individuele gesprekken vinden wel regelmatig plaats. Dit kan zowel op vraag van de bewoner als van de familie of van het begeleidend team.



## Externe organisaties

Er bestaan verschillende organisaties die familie of andere naasten van patiënten bijstaan, zoals het familieplatform ([www.familieplatform.be](http://www.familieplatform.be)) of Similes ([www.nl.similes.be](http://www.nl.similes.be)).

Je vindt een overzicht in de brochure in deze map.

