



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



Beste

Een familielid is vandaag opgenomen in het psychiatrisch verzorgingstehuis 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 geruststellen. 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 Zorgbehoefvendheid)

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



AMBULANTE
GGZ



GGZ IN EIGEN
LEEFOMGEVING



MAATSCHAPPELIJK
HERSTEL EN GGZ



GGZ IN
HET ZIEKENHUIS



WONEN EN
GGZ



ZORGGROEP
MULTIVERSUM
IEDER VERHAAL TELT

Contactgegevens

PVT Den Heuvel – 03 460 14 50

den.heuvel@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.

Cafetaria

Op campus Alexianen (Boechout) van het psychiatrisch ziekenhuis is er een cafetaria waar je als bezoeker welkom bent. Bezoekers van PVT Den Heuvel kunnen er terecht.

Consumptie is niet verplicht.

Je kan de openingsuren vragen op de afdeling waar je familielid verblijft.

Het dagactiviteitencentrum 't Karwei biedt ambachtelijke producten aan (brood, gebak, confituur) in het winkeltje vlakbij de cafetaria. De openingsuren vraag je ook best op de afdeling.

Bezoek

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

Geef best vooraf een seintje of spreek 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 (+ naam van het PVT)

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

Adres: Heuvelstraat 166, 2530 Boechout

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). 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). De afspraak kan plaats vinden op campus Alexianen, maar ook in het kantoor van het



Familieplatform zelf in Berchem.

Meer informatie vind je op 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.

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://overlegplatformggg.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

Den Heuvel streeft naar een maximale betrokkenheid van familie. Daarom wordt de familie van iedere bewoner jaarlijks uitgenodigd op gesprek. Tijdens dit gesprek kan en mag alles aan bod komen: de stand van zaken of evolutie van een bewoner, concrete samenwerking met familie, familiebezoekjes, overnachtingen, enz. Dit gesprek biedt ook de mogelijkheid om vragen te stellen. Indien nodig kunnen familieleden uiteraard sneller een gesprek vragen of contact opnemen met de begeleiding.

Tevens worden enkele evenementen georganiseerd waarbij familie centraal staat: kaas- en wijnavond, BBQ, familiefeest... Deze momenten zijn uitermate geschikt voor informele contacten en worden vaak gecombineerd met een vormingsmoment of het doorgeven van belangrijke informatie.

Familieleden kunnen elk moment van de dag op bezoek komen. Maar we vragen wel om rekening te houden met de maaltijdmomenten.

Tot slot kunnen familieleden deelnemen aan activiteiten of uitstappen van Den Heuvel. Deze worden bekend gemaakt aan het infobord in de polyvalente ruimte van Den Heuvel, uitnodigingen worden verstuurd via mail.



Externe organisaties

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

Je vindt een overzicht in de brochure in deze map.

