



ZORGGROEP  
MULTIVERSUM  
IEDER VERHAAL TELT

# Welkomstbrochure voor familie/ naastbetrokkenen

## Psychiatrisch ziekenhuis Multiversum



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 ziekenhuis Multiversum. Ongetwijfeld heb je nu heel wat vragen. “Wanneer mag ik op bezoek komen?”, “Hoe kan ik de afdeling telefonisch bereiken?”, “Wordt de familie betrokken bij de behandeling?”

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 afdeling 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 psychiatrische patiënten bijstaan. Je vindt daarover informatie achteraan in deze map.

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

## De directie



## 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** is gevestigd op drie locaties:

De Liereman (Oud-Turnhout)

Den Heuvel (Boechout)

Waesdonck (Mortsel)

## Beschut Wonen

IBW Multiversum



## Psychiatrisch ziekenhuis Multiversum

Het psychiatrisch ziekenhuis Multiversum heeft twee campussen, een in Mortsel en een in Boechout.

### Campus Amedeus

Deurnestraat 252

2640 Mortsel

03 440 68 50

Cluster algemene psychiatrie:	Intro 1 – 03 443 79 28 Intro 2 – 03 443 79 38
Cluster psychozorg :	Narrante 1 – 03 443 79 33 Narrante 2 – 03 443 79 42
Cluster adolescenten:	mArquee 1 – 03 443 79 39 mArquee 2 – 03 444 99 78
Cluster ouderen:	Intermezzo A – 03 443 79 35 Intermezzo B – 03 443 79 37
Cluster verstandelijke beperking:	Knoop 1A – 03 443 79 24 Knoop 2A – 03 443 79 32 Knoop 1B – 03 443 79 25 GAUZZ – 03 443 79 41 GAUZZ – 03 450 99 98

### Campus Alexianen

Provinciesteenweg 408

2530 Boechout

03 455 75 31

Cluster persoonlijkheidsproblemen: deStudio – 03 430 16 06

Cluster verslaving / dubbeldiagnose:	Cadenza 1: 03 460 16 02 Cadenza 2: 03 460 16 05 Cadenza 3: 03 460 16 01 Cadenza 4: 03 460 16 04 Cadenza 5A: 03 460 11 73 Cadenza 5B: 03 460 16 07
--------------------------------------	--



## Goed om weten

### Toegang terrein

Het terrein van het ziekenhuis is vrij toegankelijk, maar is wel privaat eigendom. Het ziekenhuis kan, indien nodig, de toegang ontzeggen aan personen.  
Huisdieren zijn niet toegelaten.

### Verkeersregels

Op het ziekenhuisterrein zijn de normale verkeersregels van toepassing. Er is een maximumsnelheid van 30 km/uur. Voetgangers hebben altijd voorrang.

Op het domein zijn meerdere parkings voorzien. Gelieve altijd op de aangeduide parkeerplaatsen te staan. Het ziekenhuis 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 elke campus is er een cafetaria waar je als bezoeker welkom bent. Je kan er terecht voor een drankje en een hapje. Consumptie is niet verplicht.

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

Op campus Alexianen in Boechout biedt het dagactiviteitencentrum 't Karwei op donderdag 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 afdeling 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:

PC Multiversum

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

Adres van de campus



Voor campus Amedeus is het adres: Deurnestraat 252, 2640 Mortsel

Voor campus Alexianen is het adres: Provinciesteenweg 408, 2530 Boechout

### **Interculturele bemiddeling en tolken**

Multiversum heeft een samenwerkingsovereenkomst met de dienst Taalbijstand en interculturele bemiddeling van Ziekenhuis Netwerk Antwerpen (ZNA). Die levert professionele medewerkers die eveneens gebonden zijn aan het beroepsgeheim. Via de maatschappelijk werker van de afdeling kan de familie 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 maar niet voor activiteiten zoals het vertalen van documenten.

### **Privacy**

Al onze medewerkers zijn wettelijk en deontologisch gebonden door het beroepsgeheim. Dit geldt voor zowel de medische gegevens als alle andere hulpverleningsinformatie. De bedoeling van deze wetgeving is de privacy van de patiënt (en zijn/haar vertrouwelijke informatie) maximaal te beschermen. Als familielid kan je dus niet zomaar informatie verkrijgen omtrent de gezondheidstoestand van de patiënt. 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 patiëntenrechten ([www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth\\_theme\\_file/brochure\\_patiëntenrechten\\_2014.pdf](http://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth_theme_file/brochure_patiëntenrechten_2014.pdf)). De geest van deze wetgeving is dat de patiënt ten allen tijde de controle behoudt over hoe en aan wie informatie over zichzelf en zijn behandeling 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 patiënt.

De patiënt kan ook ten allen tijde een kopie opvragen van zijn (geheel of gedeeltelijk) medisch dossier. In het patiëntendossier kan je medische verslagen, onderzoeksresultaten en dergelijke lezen. Persoonlijke aantekeningen van de arts en informatie van derden mag je niet lezen. Hij kan inzage of een afschrift vragen aan de behandelend arts of aan een teamlid.

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 patiënt aangewezen wordt, kan hem in dit geval bijstaan bij het verkrijgen van de informatie omtrent zijn gezondheidstoestand, bij de inzage van zijn patiëntendossier of bij het bekomen van een afschrift ervan. De patiënt 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 patiëntendossier dat de informatie meegedeeld werd aan of in aanwezigheid van die vertrouwenspersoon, met vermelding van zijn identiteit.

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

### **Familievertrouwenspersoon**

Als je als familie of naaste vragen hebt, kan je die altijd voorleggen aan een medewerker van de afdeling/wooneenheid/team waar je familielid verblijft. Er kan eventueel een gesprek geregeld worden met een familievertrouwenspersoon. Die werkt bij het Familieplatform Geestelijke Gezondheid en is er speciaal voor familieleden en naastbetrokkenen van cliënten. Die werkt als belangenbehartiger en bemiddelaar tussen familie en hulpverleners.

Specifieke 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 of per mail (0471 90 79 50 -

[familievertrouwenspersoon@familieplatform.be](mailto:familievertrouwenspersoon@familieplatform.be)) . De afspraak kan plaats vinden op campus Amedeus of campus Alexianen, maar ook in het kantoor van het Familieplatform zelf in Berchem.

Meer informatie vind je op [familieplatform.be/familievertrouwenspersoon](https://familieplatform.be/familievertrouwenspersoon).

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

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



Als je met vragen blijft zitten, kan je contact opnemen met een lid van het directie- en managementteam. Elke cluster heeft een zorgmanager:

Zorgmanager Knoop, mArquee en GAUZZ: Willem De Muer  
(willem.demuer@multiversum.broedersvanliefde.be)

Zorgmanager Intro, Intermezzo en Narrante: Tamara Schoefs  
(tamara.schoefs@multiversum.broedersvanliefde.be)

Zorgmanager Cadenza en deStudio: Francis De Groot  
(francis.degroot@multiversum.broedersvanliefde.be)

Je kan ook altijd de externe ombudspersoon contacteren. Die is verbonden aan de Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheidszorg (OOGG). De contactgegevens kan je vragen op de wooneenheid waar je verblijft.

#### **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 Centrum Multiversum (campus Alexianen en campus Amedeus) zijn we altijd op zoek naar enthousiaste vrijwilligers.

Ben je geïnteresseerd? Stuur dan een mailtje naar [lst.vrijwilligers@multiversum.broedersvanliefde.be](mailto:lst.vrijwilligers@multiversum.broedersvanliefde.be) of geef het door aan een medewerker op de afdeling waar je familielid verblijft.

## 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.