

# Onthaalbrochure patiënten



ZORGGROEP  
MULTIVERSUM  
IEDER VERHAAL TELT

## **INHOUD**

<b>Voorwoord</b>	<b>1</b>
<b>Jouw Multiversum</b>	<b>1</b>
<b>Bij je opname</b>	<b>2</b>
<b>Facturatie</b>	<b>3</b>
<b>Goed om weten</b>	<b>5</b>
Ons onthaal	
Openingsuren	
Telefoneren, brieven, kranten en internet	
<b>Eten en drinken</b>	<b>6</b>
<b>Vrije tijd &amp; activering</b>	<b>7</b>
<b>Religie en taal</b>	<b>9</b>
<b>Taal en tolken</b>	<b>9</b>
<b>Patiëntenrechten</b>	<b>10</b>
<b>Verzekeringen</b>	<b>14</b>
<b>Ontslag</b>	<b>14</b>

## WELKOM IN HET PSYCHIATRISCH ZIEKENHUIS MULTIVERSUM!

Hoogstwaarschijnlijk zit je nu met veel vragen. Deze brochure bevat veel praktische informatie en nuttige afspraken. We hopen dat je zo vlug je weg zult vinden in deze nieuwe omgeving.

Tijdens je opname kan je een beroep doen op de verschillende medewerkers van de afdeling waar je verblijft. Ze zorgen niet alleen voor je medisch-psychiatrische behandeling, maar hebben ook aandacht voor de overige aspecten van je leven zoals de relatie tot je gezin, je vrienden, je werk, ...

Om het verblijf voor alle patiënten aangenaam te maken, verwijzen we ook naar het huishoudelijk reglement van het ziekenhuis en van de afdeling dat je gekregen hebt bij je opname. Neem het eens door, het bevat veel goede afspraken.

Natuurlijk zullen wij al het mogelijke doen om jouw verblijf hier zo aangenaam mogelijk te maken.

We hopen dat je opname in ons ziekenhuis zal leiden tot een spoedig herstel.

Namens alle medewerkers

De directie

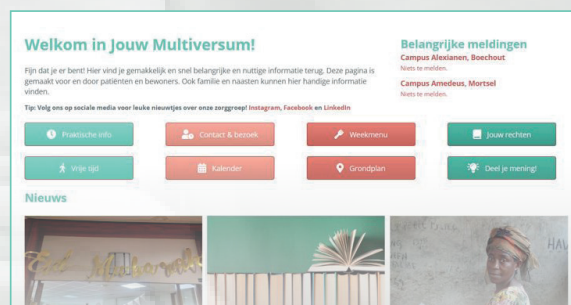


Els Vanheusden  
Algemeen directeur

### JOUW MULTIVERSUM

Op onze website is er een speciale pagina met praktische informatie voor patiënten. Je vindt er dagdagelijkse nieuwtjes, maar ook info over de ontspanningsmogelijkheden, het menu, openingsuren, grondplannen, een kalender van de activiteiten van de zorggroep, enz. Dat is interessant voor jou, maar ook voor je familie of naasten.

Je kan naar die pagina surfen via [www.multiversum.care/jouwmultiversum/](http://www.multiversum.care/jouwmultiversum/) of je kan deze QR-code scannen.



# BIJ JE OPNAME

## WAT BRENG JE MEE?

### Administratief

- je elektronische identiteitskaart (e-ID)
- gegevens hospitalisatieverzekering (indien je die hebt)
- een lijstje met je contactpersonen (eventueel bewindvoerder en vertrouwenspersoon)
- gegevens van je verzekering burgerlijke aansprakelijkheid (indien je die hebt)

### Medisch

- een brief van je huisarts of specialist
- lijst van geneesmiddelen die je gebruikt (eventueel met attesten)

### Persoonlijk

- dag- en nachtkledij
- sportkledij
- handdoeken, washandjes en toiletbenodigdheden
- zakgeld

Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk voor je inboedel thuis. Vraag familie of vrienden om hulp of schakel een opslagbedrijf in als dat nodig is.

## WAT IS EEN OPNAMEVERKLARING?

Wanneer je je aanmeldt voor een opname in het ziekenhuis zal de opnamedesk je een opnameverklaring geven. Dat is een document dat gegevens bevat in verband met de financiële aspecten van jouw verblijf. We zijn wettelijk verplicht dat te geven. De medewerkers van de opnamedesk zullen dit document samen met jou overlopen en je vragen dat te ondertekenen.

Je krijgt zelf een getekend exemplaar. Daarnaast ontvang je een voorlopige prijsberekening van de eerste maand opname.

## TOESTEMMING DELEN INFORMATIE

Een veilige en vlotte uitwisseling van informatie tussen zorgverleners en -instellingen is heel belangrijk.

Misschien zal ook informatie over jouw gezondheidstoestand bezorgd worden aan andere zorgverleners of zorginstellingen.

Maar dat kan alleen als jij als patiënt hiervoor je expliciete toestemming geeft. Als je dat nog niet hebt gedaan, vragen we je dit bij de administratieve opname. Je kan op elk ogenblik bij eender welke zorgverlener of zorginstelling deze toestemming intrekken of beslissen om bepaalde informatie niet te delen.

## JE KAMERKEUZE

Geef je kamerkeuze door aan de opnamedesk (inschrijvingen). Je hebt de keuze tussen een eenpersoonskamer of een gemeenschappelijke kamer. We trachten zoveel mogelijk aan jouw voorkeur te voldoen maar dat kan alleen als de kamer van jouw keuze beschikbaar is.

Indien je kiest voor een eenpersoonskamer wordt er een kamersupplement aangerekend. Je kan je keuze ten allen tijde wijzigen. Voor het tarief verwijzen we naar het overzicht van de diverse kosten.

Er worden geen extra ereloon-supplementen aangerekend.

Let op, het supplement voor de eenpersoonskamer wordt ook aangerekend wanneer je één of meerdere dagen met therapeutisch verlof of gewoon verlof gaat. Jouw opname loopt immers door. Aangezien jouw kamer uitsluitend voor jou ter beschikking wordt gesteld, kunnen jouw persoonlijke bezittingen op de kamer blijven.

## WAARDEVOLLE VOORWERPEN EN GELD

Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal van je persoonlijke bezittingen. Breng geen waardevolle voorwerpen of grote geldsommen mee.

### BEZOEKUREN

Bezoekers zijn welkom. Hou wel rekening met de afspraken op elke afdeling. De medewerkers kunnen je die meedelen en je vindt die op het digitaal platform voor patiënten ([www.multiversum.care/jouwmultiversum/](http://www.multiversum.care/jouwmultiversum/)).

## FACTUUR

Maandelijks ontvang je een factuur voor alle kosten van je verblijf. Als je onder bewindvoering staat of je budget wordt begeleid door een externe instantie, dan wordt de factuur rechtstreeks aan hen bezorgd ter betaling.

Het grootste gedeelte van deze kosten wordt betaald door je ziekenfonds. Daarnaast blijven er enkele onderdelen over die je zelf moet betalen.

Aan elke factuur is een overschrijvingsformulier bevestigd en we verwachten, indien je zelf instaat voor de betaling ervan, dat je deze binnen de 30 dagen betaalt.

Indien dit een probleem vormt, neem je best zo snel mogelijk contact op met de maatschappelijk werker van je afdeling of met de financiële dienst

03 460 11 60

[financiële.dienst@multiversum.broedersvanliefde.be](mailto:financiële.dienst@multiversum.broedersvanliefde.be).

Indien je enkel wat meer uitleg wenst over je factuur kan je terecht bij de klantendienst.

Je kan hen bereiken op het nummer

03 460 12 07

[klantendienst@multiversum.broedersvanliefde.be](mailto:klantendienst@multiversum.broedersvanliefde.be).

Je kan ook een afspraak maken.

## PERSOONLIJK AANDEEL IN DE VERPLEEGDAGPRIJS

Dit is het wettelijk vastgelegde gedeelte van de verblijfskosten dat niet door je ziekenfonds betaald wordt (het remgeld). Dit bedrag is afhankelijk van je sociale situatie en het aantal dagen dat je opgenomen bent.

## PERSOONLIJK AANDEEL IN DE MEDISCHE HONORARIA

Dit is het wettelijk vastgelegde gedeelte van het medisch honorarium van je behandelende arts dat niet door je ziekenfonds betaald wordt. Dit bedrag is afhankelijk van je sociale situatie en het aantal dagen dat je opgenomen bent.

## WETTELIJKE FORFAITS VOOR MEDISCH- TECHNISCHE PRESTATIES EN MEDICATIE

De kosten van de medisch-technische prestaties en van de medicatie worden door de overheid in een vast bedrag per verblijfsdag vastgelegd. Deze kost is dus niet afhankelijk van de effectief voorgeschreven medicatie of de medisch-technische prestaties die al dan niet uitgevoerd worden tijdens je verblijf.



## DIVERSE KOSTEN

Mogelijke diverse kosten zijn o.a. telefoonkosten, de huur van een koelkast, de kostprijs van een uitstap, de vergoeding voor kabeldistributie, het supplement voor een eenpersoonskamer, ... die je worden aangerekend als je er gebruik van maakt.

Voor elke dag die je in ons ziekenhuis verblijft, worden drie diverse kosten standaard aangerekend:

- een minimale bijdrage voor een uitgebreide ongevallenverzekering
- een drankenforfait wanneer je in daghospitaal wordt opgenomen
- een informatieforfait waardoor je op de afdeling gebruik kunt maken van wifi of het krantenaanbod

De volledige lijst met mogelijke supplementen en de geldende tarieven worden je altijd overhandigd bij je inschrijving aan de opnamedesk.

We hopen dat je tijdens je verblijf op een correcte manier omgaat met alle infrastructuur. Als je toch moedwillig schade berokkent, zullen wij de kosten via de verblijfsfactuur aanrekenen.

## BEHEER VAN JE GELD

Er wordt van uitgegaan dat je je geld tijdens je opname volledig zelfstandig beheert. Als je toch wat hulp nodig hebt, dan kan je dit bespreken met iemand van de begeleiding of de maatschappelijk werker van je afdeling. Een beperkt beheer van je geld onder de vorm van het uitbetalen van zakgeld is mogelijk, al dan niet via een centrale kasdienst op de campus. Als je hiervoor kiest, dan wordt een beperkte maandelijkse vergoeding via factuur aangerekend.

Breng enkel het hoogstnoodzakelijke cash geld mee en laat zeker geen grote geldsommen op je kamer achter.

## KAPPER EN PEDICURE

Regelmatig komen kappers en pedicures langs in het ziekenhuis. Afspraken kan je aanvragen via de afdeling. De betaling gebeurt rechtstreeks of via de maandelijkse factuur

info kan je terecht bij de medewerkers op jouw afdeling.

Voor het ziekenhuislinnen werken wij samen met een externe firma, die voldoet aan strenge kwaliteitsnormen. Deze firma kan, indien gewenst en tegen betaling, eveneens instaan voor jouw persoonlijke was.

## WAS



We verwachten dat je zoveel mogelijk zelf instaat voor je persoonlijke was. Het ziekenhuis kan je mogelijks hierin bijstaan.

Wij bieden jou de mogelijkheid om tegen betaling gebruik te maken van de wasmachines op de afdelingen op campus Alexianen en van de wasserette op campus Amedeus. Voor meer

## HOSPITALISATIEVERZEKERING

Een hospitalisatieverzekering kan mogelijk een financiële tussenkomst verlenen bij je opname in het ziekenhuis. Het is belangrijk de voorwaarden tot terugbetaling goed na te lezen in je polis. Bekijk dit samen met de maatschappelijk werker van je afdeling.

## AANVULLENDE VERZEKERING ZIEKENFONDS

Sommige ziekenfondsen betalen een tussenkomst bij voltijdse of deeltijdse opname in het ziekenhuis, op voorwaarde dat je de aanvullende vrije verzekering betaalt. Bekijk dit samen met de maatschappelijk werker van je afdeling.

### Het onthaal

(nieuwbouw campus Amedeus en ingang hoofdgebouw campus Alexianen)  
staat onder meer in voor:

- het onthaal van patiënten en bezoekers
- de bediening van de telefooncentrale
- het maken van fotokopieën
- verkoop van postzegels
- de interne verdeling en het versturen van de post

Tijdens **wekdagen** is het onthaal geopend **van 6.30 u tot 21.15 u**.

Tijdens **weekend- en feestdagen** van **9 u tot 17 u**.

Buiten de openingsuren wordt de telefoniefunctie op beide campussen overgenomen door een afdeling.

### Telefoneren

Indien nodig kan er, met akkoord van het afdelingspersoneel, via de centrale vanuit het ziekenhuis worden getelefoneerd. De aanrekening van de gesprekskosten gebeurt via de maandelijkse ziekenhuisfactuur.

### De Post

De post wordt dagelijks op de afdeling bezorgd.  
Personen die je willen schrijven, adresseren hun brief als volgt:

P.C. Multiversum

t.a.v. (jouw naam) en (naam van de afdeling) Adres van de campus

Voor campus ALEXIANEN is het adres:  
Provinciesteenweg 408, 2530 Boechout.

Voor campus AMEDEUS is het adres:  
Deurnestraat 252, 2640 Mortsel.

### WiFi

Iedereen kan gebruik maken van het wifi-netwerk om te surfen op het internet.  
Je krijgt daarover meer informatie bij je opname.

### Kranten

Kranten zijn op elke afdeling beschikbaar.



# ETEN EN DRINKEN

## MAALTIJDEN OP DE AFDELING



Bij voltijdse ziekenhuisopname wordt driemaal per dag een kwalitatieve maaltijd bezorgd. Dit gebeurt volledig volgens de afspraken en regels opgelegd door de wetgeving inzake hygiëne bij het bereiden van maaltijden. Keuzemaaltijden worden niet voorzien.

Op voorschrift van je behandelend arts kan een dieet opgesteld worden en kan je een diëtist consulteren. Vegetariërs en patiënten die wegens hun geloofsovertuiging specifieke voedingsvoorschriften volgen, kunnen een aangepast middagmaal aanvragen via hun afdeling. Wij raden ten zeerste af bederfbare voeding zoals beleg of volledig bereide maaltijden mee te brengen naar het ziekenhuis.

## KOELKAST

Patiënten kunnen een **koelkast huren op de kamer**. De aanvraag gebeurt via de afdeling.



## CAFETARIA'S

In onze cafetaria's op campus Amedeus en campus Alexianen kunnen patiënten en bewoners terecht voor een **dagschotel**, een **salade**, een **broodjesmaaltijd**, een **vegetarische** maaltijd of een **spaghetti**. Openingsuren\*:

### Campus Amedeus:

Voor het **middagmaal**: weekdays: 12 - 13 u

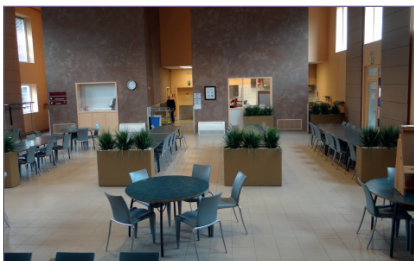
Voor **ontvangen bezoek**, toegang tot cafetaria en automaten:

weekdays 14 tot 19.30 u

weekend en feestdagen 11 tot 16.30 u

### Campus Alexianen:

Weekdays: 11.30 tot 13.30 u



\* *Wijzigingen worden meegedeeld op [www.multiversum.care/jouwmultiversum](http://www.multiversum.care/jouwmultiversum)*

Buiten de **openingsuren** van de **cafetaria** kan je een **versnapering** kopen in de **drink- en snoepautomaten**. Die bevinden zich :

op **campus Amedeus** aan het onthaal (gebouw D) en aan VIVO (gebouw C)



op **campus Alexianen** in inkomsas van de cafetaria (blok 9)  
op campus Amedeus kan je in **'t winkeltje** (in de cafetaria) **frisdrank**, **snacks** en **verzorgingsproducten** kopen (openingsuren: maandag, woensdag en vrijdag van 9 tot 11 u)

Op campus Alexianen kan je tijdens de openingsuren aan het onthaal **tijdschriften** en **sigaretten** kopen (weekdays van 6.30 tot 21.15 u; weekend en feestdagen van 9 tot 17 u).

Samen met bezoekers iets **gaan drinken** (via **automaten**) kan  
op **campus Amedeus** in de cafetaria  
op **campus Alexianen** in de hal van de cafetaria

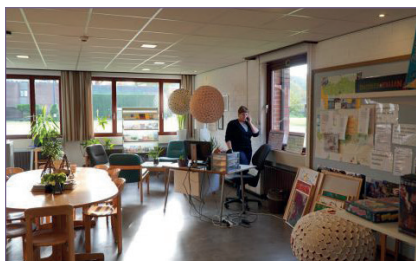


## VRIJE TIJD & ACTIVERING

Er zijn tal van mogelijkheden om je vrije tijd fijn en zinvol in te vullen, ook tijdens je opname. Daarnaast kan je op werkvlak bekijken waar je graag naartoe wil en wat hiervoor voor nodig is. De cluster Marcato kan je op beide vlakken helpen. Een overzicht.

### ONTSPANNING

#### Riff Vrije Tijd



#### Campus Alexianen

Op vaste momenten kan je in het vrijetijdsloket binnenlopen om al je vrijetijdsvragen te stellen en goedkopere tickets te reserveren voor allerlei vrijetijdsactiviteiten. Je kan er ook surfen op internet en een gezelschapsspel ontlenuen.

Er is ook een bibliotheek bij de cafetaria die wordt gerund door vrijwilligers van het Rode Kruis. De bib is open op dinsdag van 18 u tot 19 u. Op hetzelfde tijdstip gaan de vrijwilligers ook langs op de afdelingen met een selectie boeken.

Naast de Nederlandstalige boeken, zijn er ook boeken in andere talen (Frans & Engels, soms Duits) en grootletterboeken.



#### Campus Amedeus

Tijdens vaste inlooptmomenten kan je in het vrijetijdshuis binnenlopen om . om al je vrijetijdsvragen te stellen, goedkopere tickets te reserveren (voor bv. concerten, theater, musea, pretparken, de zoo, ...), op internet te surfen ... of gewoon even binnenspringen om een praatje te maken, te biljarten, darten, piano te spelen... Koffie, thee en water zijn gratis.

Tijdens de openingsuren van het vrijetijdshuis kan je ook boeken, gezelschapsspelen, cd's of dvd's ontlenuen. Naast Nederlandstalige boeken zijn er ook Engelse, Franse, Duitse en Arabische boeken. Er zijn ook boeken met grote letters, kijkboeken, strips, kinderboeken en boeken voor makkelijk lezen ontlenuen.

### Sport

#### Campus Amedeus

Patiënten die in de sporthal willen sporten/fitnessen kunnen daarvoor terecht bij de bewegingstherapeut van hun afdeling. Meer info bij de begeleiding.

#### Campus Alexianen

##### Basketbal/voetbal

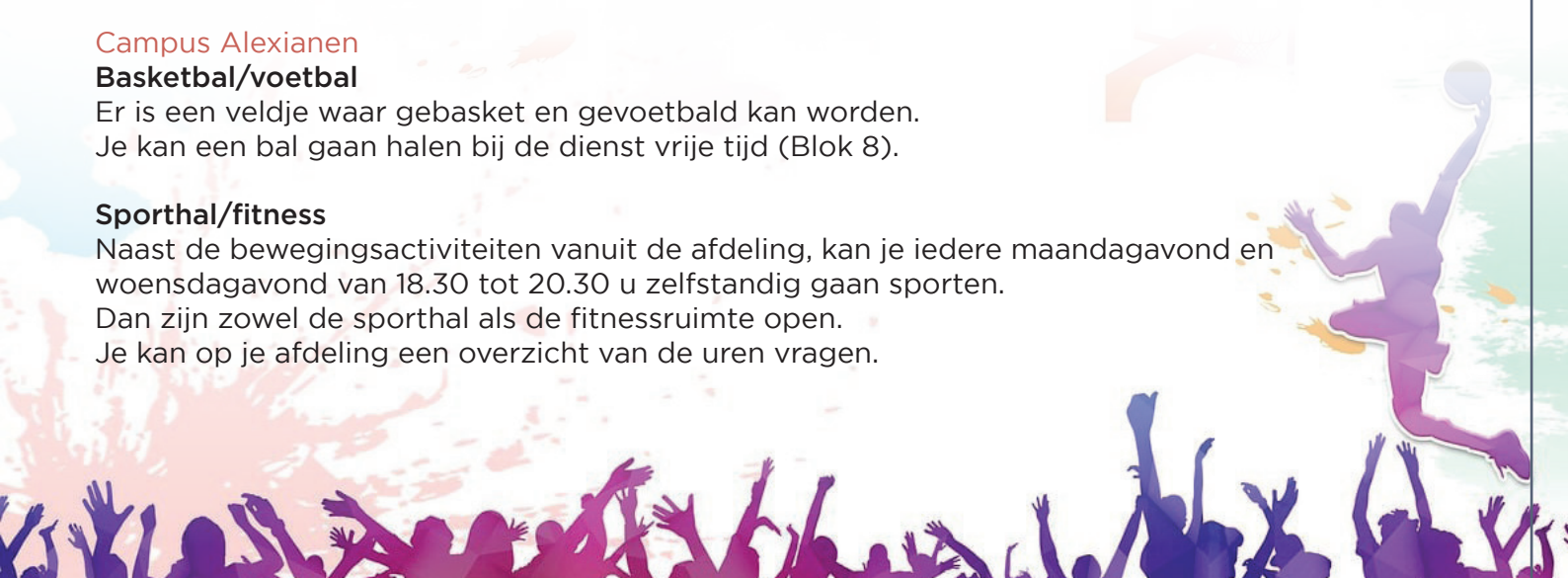
Er is een veldje waar gebasket en gevoetbald kan worden. Je kan een bal gaan halen bij de dienst vrije tijd (Blok 8).

##### Sporthal/fitness

Naast de bewegingsactiviteiten vanuit de afdeling, kan je iedere maandagavond en woensdagavond van 18.30 tot 20.30 u zelfstandig gaan sporten.

Dan zijn zowel de sporthal als de fitnessruimte open.

Je kan op je afdeling een overzicht van de uren vragen.





### Zo goe als nief

Op zoek naar kledij, schoenen of accessoires?

Bij Zo Goe Als Nief kan je terecht voor tweedehandskledij tegen een democratische prijs. Je kan ook altijd kleding binnenbrengen.

Er is een winkeltje op beide ziekenhuiscampussen.

Meer info via je afdeling of de Riff Vrije Tijd.

### Ontmoeting en Vrije Tijd

We hebben ook 2 ontmoetingshuizen die deel uitmaken van de Zorggroep. **De Klapper** in Mortsel (adres: Antwerpsestraat 179, Mortsel) en **de Vlonder** in Boechout (adres: George Van Raemdoncklaan 5, Boechout). Hier ben je **altijd welkom** in het alcoholvrij café en om verder kennis te maken met deze **fijne ontmoetingsplek**.

### ACTIVERING

#### Riff Arbeid

Patiënten van alle clusters kunnen binnen hun behandelprogramma gebruik maken van Riff Arbeid. Riff Arbeid organiseert ateliers en arbeidstrajectbegeleiding. Er zijn verschillende trajecten beschikbaar om je voor te bereiden op een eventuele (her)tewerkstelling of vrijwilligerswerk na de opname. Voor sommige patiënten, zoals die van cluster Intermezzo, gaat het niet meer om (her)tewerkstelling maar eerder om een zinvolle bezigheid.

Of je aan dit aanbod kan deelnemen en wat voor jou het beste is, wordt besproken met het afdelingspersoneel en vastgelegd in het behandel- en begeleidingsplan.

#### Wat met werk na je opname?

De zorggroep heeft ook een aanbod rond werk na je opname. **'t Aktief** in Mortsel en **'t Karwei** in Boechout bieden arbeidszorg aan via verschillende ateliers. Je kan tijdens je opname in het ziekenhuis al contact opnemen met de medewerkers van Riff Arbeid om deze optie te bekijken. Samen met jou zoeken wordt er gezocht naar gepast werk in één van hun ateliers of bij een organisatie waarmee een samenwerking is. Meer informatie bij je begeleiding.

### Herstelacademie Antwerpen, Voor- en Noorderkempen

De Herstelacademie biedt kortdurende vormingen aan rond herstel, psychische kwetsbaarheid en veerkracht op diverse locaties in de regio Antwerpen, Voor- en Noorderkempen.

De cursussen worden gegeven door trainers met een professionele achtergrond en trainers met een ervaringsdeskundigheid. Met hun gedeeld verhaal brengen ze een boodschap van hoop, begrip en mogelijkheden, evenals praktische handvaten om je leven in eigen handen te nemen.

De vormingen staan open voor iedereen: mensen met een psychische kwetsbaarheid, hun naaste omgeving, (toekomstige) hulpverleners, maar evenzeer elke geïnteresseerde burger. Aarzel niet om contact op te nemen als je vragen hebt over het aanbod of graag een afspraak wil om samen met jou de mogelijkheden te overlopen.

[www.herstelacademie.be](http://www.herstelacademie.be)



## RELIGIE EN TAAL

### RELIGIEUZE, MORELE EN FILOSOFISCHE BIJSTAND

Zorggroep Multiversum is een christelijk geïnspireerde zorgvoorziening en beschikt over een eigen dienst Zinzorg en Pastoraal. De medewerkers van de dienst bieden ondersteuning in jouw zoektocht naar zin, ongeacht jouw levensbeschouwing of geloofsovertuiging.

Je kan bij de medewerkers van de dienst Zinzorg en Pastoraal in vertrouwen je verhaal kwijt. Alles kan aan bod komen in die gesprekken, maar weet dat jouw persoonlijke levensovertuiging en groei steeds centraal staan!

De medewerkers van de dienst Zinzorg en Pastoraal kunnen jou - indien gewenst - ook ondersteunen in je geloof, of je in contact

brenghen met de vertegenwoordiger van jouw godsdienst of met een lekenraadgever vanuit het humanisme.

Je kunt de medewerker Zinzorg en Pastoraal contacteren via de begeleiding of haar/hem rechtstreeks aanspreken.

De medewerker Zinzorg en Pastoraal komt regelmatig langs op elke afdeling. Vaak zijn dit momenten van spontane informele gesprekken. Daarnaast organiseren ze gespreksgroepen rond existentiële, filosofische en spirituele thema's.

Op zondagen en kerkelijke hoogdagen is er op campus Alexianen een liturgische viering. Op campus Amedeus wordt er bij de grote kerkelijke feestdagen een liturgische viering georganiseerd.



## TAAL EN TOLKEN

We vinden het belangrijk dat jij belangrijke informatie goed verstaat. Als Nederlands niet je moedertaal is, dan kan dit soms voor moeilijkheden zorgen.

Je kan daarom gebruik maken van een vertaalapp zoals Google Translate om eenvoudige gesprekken te vertalen. Je kan een vertaalapp ook gebruiken om één van onze brochures in jouw moedertaal om te zetten.

Voor belangrijke gesprekken kan je een tolk aanvragen via de maatschappelijk werker van jouw afdeling. De tolken waarmee wij werken zijn allemaal gebonden aan het beroepsgeheim.



Sinds 22 augustus 2002 bestaat de wet op de patiëntenrechten. Deze wet legt de rechten van de patiënt vast op een eenvoudige en overzichtelijke manier, preciseert de kenmerken van de relatie tussen de patiënt en de zorgverlener en wil de kwaliteit van de gezondheidszorg verbeteren. We geven je een overzicht van welke rechten je geniet én belangrijke informatie wat betreft de afhandeling ervan binnen onze zorggroep.

## **1. De zorgverlener biedt je kwalitatieve zorg**

Als patiënt krijg je de best mogelijke zorgen. De medische kennis en beschikbare technologie worden ingezet om je te behandelen volgens jouw behoeften, op een respectvolle manier. De zorgverlener houdt rekening met je recht om zelf te beslissen. Sociale klasse, seksuele geaardheid en geloofsovertuiging spelen hierbij geen enkele rol.

## **2. Recht op vrije keuze van je beroepsbeoefenaar**

Je bent vrij in de keuze van je zorgverlener en je mag deze keuze op elk moment in de behandeling herzien. Dit recht is in het geval van een psychische kwetsbaarheid echter beperkt en in bepaalde gevallen kan worden overgegaan tot een gedwongen opname.

### **Een tweede opinie**

Mogelijk heb je op een bepaald moment nood aan een tweede advies omtrent je gezondheid. Als patiënt kan je dan een tweede arts raadplegen om zijn/haar mening te vragen over een bepaalde behandeling of diagnose. Deze tweede opinie is een aanvulling op de eerste diagnose en kan zowel jou als de arts helpen om een goede beslissing te nemen over je behandeling. Om dit tweede advies te verkrijgen, kan je contact opnemen met een arts naar keuze. Dit kan een externe arts zijn of een arts verbonden aan onze zorggroep. In het laatste geval maak je dit verlangen kenbaar aan je behandelend arts of aan de medisch directeur via de coördinator van je afdeling of via een gericht schrijven. Deze tweede arts behoudt zich het recht hier niet op in te gaan en heeft een louter adviserende bevoegdheid, zowel tegenover jou als tegenover de behandelende arts.

## **3. De zorgverlener geeft je duidelijke informatie**

Een zorgverlener moet je alle info meedelen, zodat je je gezondheidstoestand kan begrijpen. Hij geeft je daarbij een beeld van de mogelijke evolutie. Je krijgt advies over wat je best doet en laat. Dit gebeurt in duidelijke taal, zodat je alles begrijpt. Je kan een familielid of vriend vragen jou bij te staan als vertrouwenspersoon.

## **4. Je geeft toestemming voor een behandeling en kan een behandeling weigeren**

Je hebt als patiënt het recht op vrije en geïnformeerde toestemming in de behandeling. Geen enkele tussenkomst kan zonder jouw toestemming worden opgestart of verdergezet. Evenzeer kan je op elk moment toestemming weigeren of weer intrekken. Indien je niet toestemt in de voorgestelde behandeling, zal de betrokken arts jouw beslissing respecteren en, indien mogelijk, alternatieven voorstellen. In de uitzonderlijke situatie dat je de voorgestelde tussenkomst weigert én het niet instellen van deze behandeling volgens de betrokken arts gevaarlijke gevolgen met zich mee kan brengen, zal de betrokken arts verdere stappen ondernemen. Anderzijds kan elke zorgverlener een patiënt om persoonlijke of beroepsredenen weigeren (verdere) dienstverstrekking te verlenen, uitgezonderd in geval van nood. Wanneer de zorgverlener de behandeling onderbreekt, moet deze wel de continuïteit van zorg waarborgen

### **Ontslag tegen medisch advies**

Als vrije patiënt kan je op elk moment de keuze maken het psychiatrisch ziekenhuis te verlaten. In dat geval wordt er door de betrokken arts informatie verzameld en een advies meegedeeld. Gaat het advies in tegen jouw wens tot ontslag, dan gaat de arts samen met jou en het zorgteam op zoek naar de beste manier om de zorgcontinuïteit te waarborgen. Indien de arts oordeelt dat het aanvragen van een gedwongen maatregel noodzakelijk is, neemt die hierin zijn verantwoordelijkheid.



## 5. Je hebt toegang tot het patiëntendossier

### Inzage of afschrift patiëntendossier

Je hebt als patiënt altijd recht op informatie over je gezondheidstoestand en de vermoedelijke evolutie ervan. Als patiënt kan je vragen (mondeling of schriftelijk) jouw patiëntendossier in te kijken. De behandelend arts moet dan binnen de vijftien dagen het dossier aan jou voorleggen. Je kan ook een vertrouwenspersoon aanduiden (bv. jouw huisarts) die het dossier samen met jou kan inkijken. In het patiëntendossier kan je je medische verslagen, onderzoeksresultaten en dergelijke lezen. Informatie van derden mag je niet lezen. De behandelend arts kan een inzage weigeren indien deze oordeelt dat dit jouw gezondheid ernstig zou kunnen schaden. In dit geval kan alleen een door jou aangewezen beroepsbeoefenaar - idealiter eveneens je vertrouwenspersoon - jouw dossier inzien. Onder dezelfde voorwaarden als voor de inzage, kan je vragen een afschrift te verkrijgen van (een deel van) je elektronisch patiëntendossier. Het eerste afschrift is gratis. Voor bijkomende afschriften worden de toegestane wettelijke tarieven aangerekend.

## 6. Privacy en beroepsgeheim, het beschermen van je persoonlijke levenssfeer

Onze medewerkers doen er alles aan om je privacy te respecteren. Met het oog op de bescherming van je privacy kan je vragen geen gesprekken door te schakelen of geen bezoekers toe te laten. Al onze medewerkers zijn vanzelfsprekend gebonden aan het beroepsgeheim. Voor meer informatie verwijzen we graag naar onze website: [www.multiversum.care](http://www.multiversum.care).

**WET**  
**“RECHTEN VAN DE PATIËNT”**

**IN EEN GOEDE RELATIE**  
**WEET JE WAT JE**  
**AAN ELKAAR HEBT**

*Ook in een relatie  
tussen zorgverlener  
en patiënt is dit  
belangrijk.*

 federale overheid  
VOLKSGEZONDHEID,  
VEILIGHEID VAN DE VOEDSELKETEN  
EN LEEFMILIEU

 patiëntenrechten

 .be

## VERTROUWENSPERSOON

De vertrouwenspersoon staat jou bij in de uitoefening van je rechten, ongeacht het patiëntenrecht dat je uitoefent. Jijzelf bepaalt de draagwijdte van de bevoegdheid van je vertrouwenspersoon. Het recht op duidelijke informatie en recht op toegang tot je patiëntendossier kan tevens door jou worden gemandateerd aan de vertrouwenspersoon.

## VERTEGENWOORDIGER

De vertegenwoordiger is de persoon die jouw rechten uitoefent voor zover en zolang jij niet in staat bent ze zelf uit te oefenen. De vertegenwoordiger doet dit in jouw belang en in overeenstemming met jouw waarden, voorkeuren en levensdoelen. Je kan ook meerdere vertegenwoordigers aanduiden en bepalen in welke volgorde deze mogen optreden. Je kan tot slot beslissen om naasten aan te duiden die jouw vertegenwoordiger bijstaan in het uitoefenen van je patiëntenrechten.

### VEILIGHEID

Naast een professionele behandeling, is het voor ons ook belangrijk om je veilige zorg te kunnen bieden. Hiervoor is er een patiëntveiligheidssysteem opgezet binnen de volledige organisatie. Een belangrijk onderdeel hierin is het melden en analyseren van (bijna) incidenten. Zo proberen we als organisatie te leren uit de kleine en grote incidenten die plaatsvinden. Het kan hierbij gaan over fout gelopen onderzoeken, agressie-incidenten, medicatiefouten, valincidenten, diefstal, technische mankementen, ongevallen, ... Omdat dergelijke informatie belangrijke leerkansen zijn voor onze organisatie, vragen wij ook aan jou en je bezoekers om eventuele (bijna-)incidenten te melden via de medewerkers.



## OMBUDSDIENST

Zijn er vragen of voel je je ontevreden over bepaalde aspecten van je verblijf, dan kan een goed gesprek meestal veel oplossen. Daarvoor kan je in de eerste plaats terecht bij een teamlid van je afdeling. We verzekeren je dat we alle klachten met de nodige ernst behandelen. Blijf je met vragen zitten, dan kan je contact opnemen met een lid van het directie-/managementteam.

Als je meent dat een beroepsbeoefenaar één van de patiëntenrechten niet gerespecteerd heeft en je daarover je ontevredenheid of frustratie wenst te uiten, kan je je tot de ombudsdienst wenden. Deze externe ombudspersoon, verbonden aan de Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheidszorg (OOGG), is op donderdag **van 10 u tot 12 u op campus Alexianen en van 14 u tot 16 u, op campus Amedeus**. Daarnaast is ze telefonisch bereikbaar op het nummer **0485 78 32 45** of via mail **elke.vanpassel@oogg.be** of **info@oogg.be**. De bewoners van de PVT's en de cliënten van Beschut Wonen kunnen de ombudspersoon telefoneren of mailen en een afspraak maken.

Voor een volledig overzicht van je rechten als patiënt verwijzen we graag naar de brochure 'Uw rechten als patiënt' van de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid.

### Is dit je eerste opname?

Dan krijg je een overzicht mee aan de opnamedesk. De brochure is eveneens op elke afdeling te verkrijgen en vrij terug te vinden op de website van de Federale overheid.

## 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](http://familieplatform.be/familievertrouwenspersoon).

## ERVARINGSDESKUNDIGEN

In enkele clusters van het ziekenhuis zijn er ook ervaringsdeskundigen aanwezig. Deze mensen ondersteunen patiënten bij hun herstelproces op basis van hun eigen ervaringen. Gesprekken met een ervaringsdeskundige kunnen zowel individueel als in groepsverband plaatsvinden, en dit gebeurt altijd in vertrouwen.

Daarnaast zijn de ervaringsdeskundigen betrokken bij de participatiefora, een overlegorgaan voor patiënten en medewerkers dat advies geeft aan het beleid, zowel gevraagd als ongevraagd. Deze fora worden regelmatig op beide campussen georganiseerd.

**Voor meer informatie over de ervaringsdeskundigen en de participatiefora kun je altijd terecht bij de begeleiding.**

## VERZEKERINGEN

Tijdens je verblijf hier ben je verzekerd voor lichamelijke ongevallen en voor schade die jij veroorzaakt hebt (burgerlijke aansprakelijkheid):

### Lichamelijk ongeval:

Als je een letsel oploopt tijdens therapie, door de behandeling of tijdens jouw verblijf, dan ben je hiervoor verzekerd. Je moet natuurlijk wel de nodige documenten (bewijsstukken) voorleggen. We maken eerst gebruik van de ziekte- en invaliditeitsverzekering.

### Schade of letsel dat jij veroorzaakt hebt:

Tijdens jouw verblijf hier komt onze verzekering hiervoor tussen. We maken eerst gebruik van jouw eigen (familiale) verzekering. Wil je gebruik maken van onze verzekering, bespreek dit dan met de verantwoordelijke van jouw afdeling. Hij of zij zal jou de informatie geven die je nodig hebt voor deze aangifte.

## ONTSLAG

Jouw verblijf in het ziekenhuis is tijdelijk.

In samenspraak met jou, je familie, het behandelend team en de verwijzer wordt je ontslag tijdig voorbereid.

Ook na verblijf in het ziekenhuis is verdere ondersteuning en begeleiding vaak een noodzaak. Om die reden wordt vaak gekozen voor 'nazorg'.

Wat deze nazorg voor jou inhoudt, wordt in samenspraak met jou, het behandelend team, externe professionele hulpverleners (indien van toepassing) en waar je wenst betrokken familie en naasten opgesteld. Er zijn verschillende mogelijkheden: opvolging door een ambulante psychiater of psycholoog, al dan niet in onze polikliniek, aansluiten bij ontmoetings- en activeringsplekken in jouw buurt, verdere opvolging door de huisarts, ...

### Vergeet niet aan het einde van een verblijf jouw persoonlijke goederen te verwijderen uit de kamer en uit de gemeenschappelijke ruimten.

Tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen is het ziekenhuis niet verplicht achtergelaten goederen langer dan twee maanden te bewaren (dit is de maximumperiode waarin je achtergelaten goederen kan opvragen).

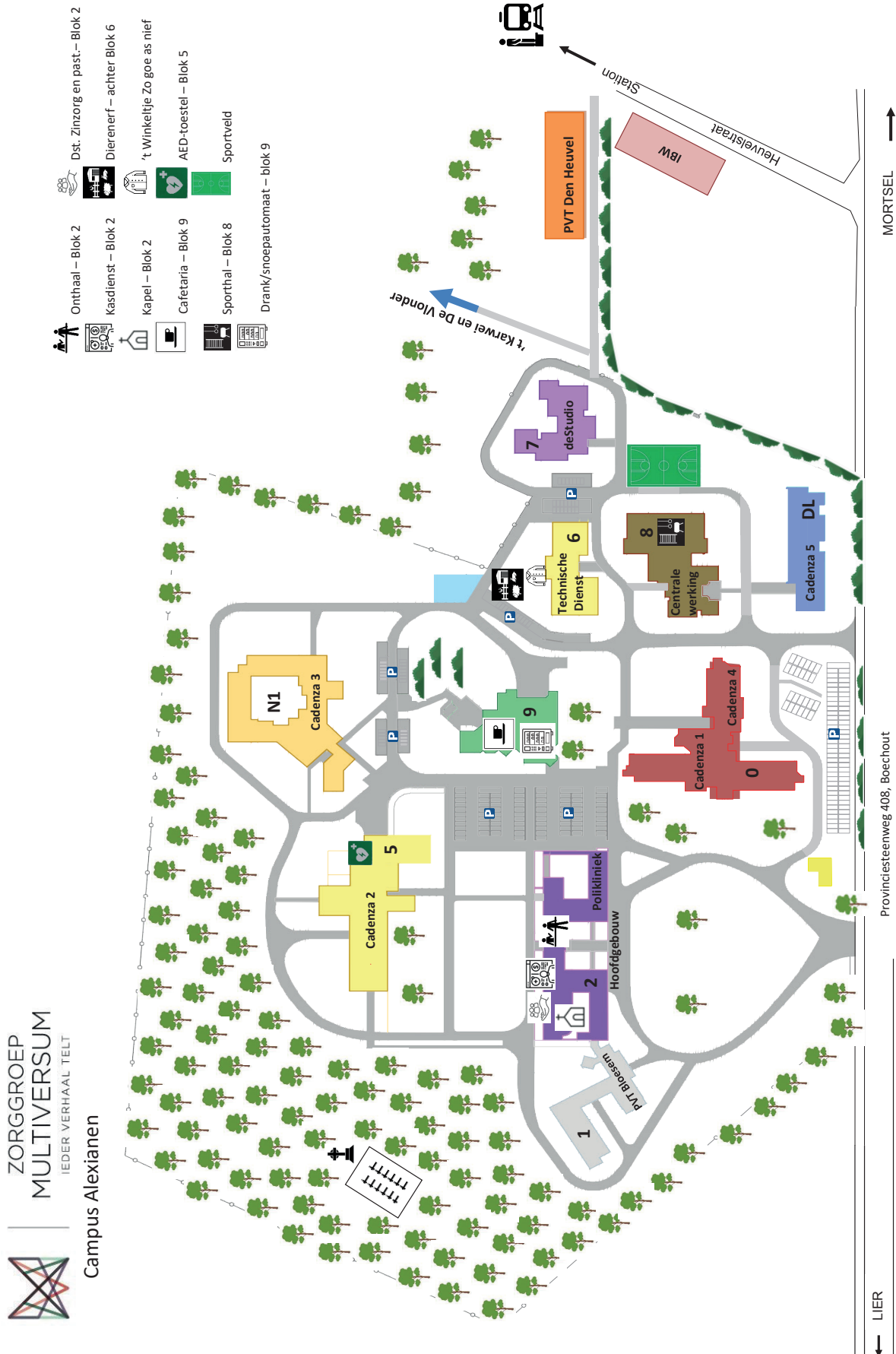


## CAMPUS ALEXIANEN

Provinciesteenweg 408 - 2530 Boechout

T 03 455 75 31

www.multiversum.care



ZORGGROEP  
MULTIVERSUM  
IEDER VERHAAL TELT

Campus Alexianen



# CAMPUS AMEDEUS

Deurnestraat 252 - 2640 Mortsel

T 03 440 68 50

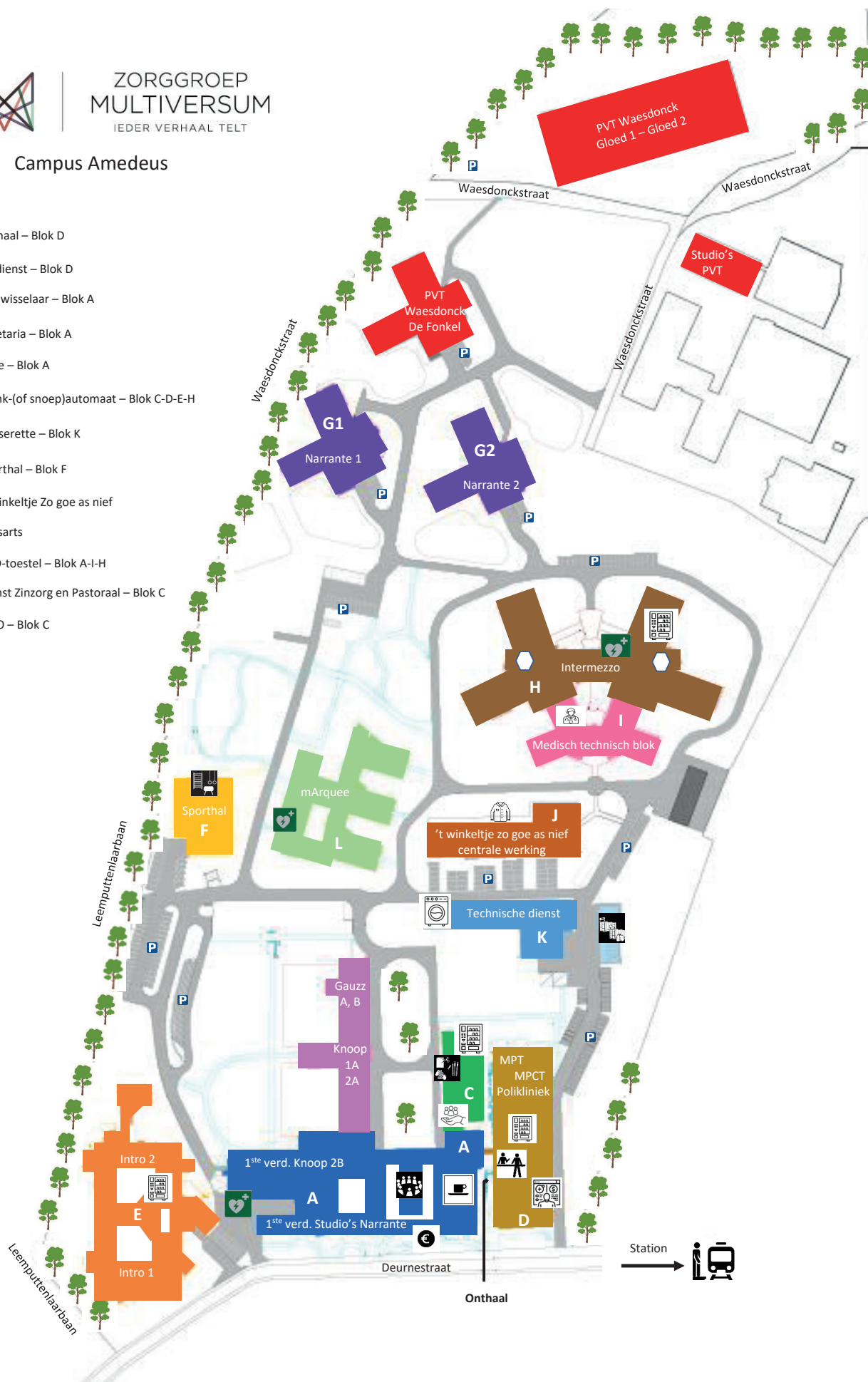
www.multiversum.care



ZORGGROEP  
MULTIVERSUM  
IEDER VERHAAL TELT

## Campus Amedeus

- Onthaal – Blok D
- Kasdienst – Blok D
- Geldwisselaar – Blok A
- Cafeteria – Blok A
- Oase – Blok A
- Drank-(of snoep)automaat – Blok C-D-E-H
- Wasserette – Blok K
- Sporthal – Blok F
- 't Winkelkje Zo goe as nief
- Huisarts
- AED-toestel – Blok A-I-H
- Dienst Zinzorg en Pastoraal – Blok C
- VIVO – Blok C





## CONTACTGEGEVENS

info@multiversum.care • www.multiversum.care

### Volg ons



#### PZ Campus Amedeus

Deurnestraat 252  
2640 Mortsel  
03 440 68 50

#### PZ Campus Alexianen

Provinciesteenweg 408  
2530 Boechout  
03 455 75 31



AMBULANT



EIGEN  
LEEFOMGEVING



MAATSCHAPPELIJK  
HERSTEL



ZIEKENHUIS



WONEN