



Onthaalbrochure
Mobiel Team

WELKOM

Welkom bij Zorggroep Sint-Kamillus.

Ons professioneel team van medewerkers staat graag voor je klaar en gaat voluit voor kwaliteitszorg. Samen zetten we stappen op weg naar herstel.

Deze brochure geeft je informatie over Zorggroep Sint-Kamillus en biedt daarnaast een uitgebreide toelichting op ons mobiele zorgaanbod. Je leest hoe mobiele zorg precies werkt en krijgt een overzicht van de verschillende mobiele teams binnen Zorggroep Sint-Kamillus.

Ook vind je belangrijke informatie over het team dat jou ondersteunt, zoals de doelgroep die we helpen, onze werkwijze, de regio's waarin we actief zijn en andere relevante zaken.

Heb je na het lezen van deze brochure nog vragen? Aarzel dan niet om je individuele begeleider of een andere medewerker van het team aan te spreken.



Over ons	6
Herstelgerichte zorg	8
Mobiele psychiatrische zorg	8
Ons team staat voor je klaar	10
• De verpleegkundigen, zorgkundigen en individuele begeleiders	11
• De psychiater	11
• De teamleider en de therapeutisch coördinator	11
• De psycholoog	12
• De maatschappelijk werker	12
• De ergotherapeut	12
• De criminoloog	12
• De ervaringsdeskundigen	12
• Studenten en medewerkers Sint-Kamillus	13
Begeleiding	14
• Actieve deelname aan de zorg	15
• Begeleidingsafspraken	16
Noodnummers en hulplijnen	18
Gezin, familie en vrienden	20
• Familie en vrienden	21
• Aandacht voor je kinderen	21
Lotgenotencontact	21
• Voor jezelf	21
• Voor je naasten	22
Je rechten als patiënt	24
• Privacy en informatiebeveiliging	25
• Kwaliteit van zorg	25
• Recht op informatie	25
• Vertrouwenspersoon en beslissingen	25
• Behandelteam	26
• Patiëntendossier en inzage	26
• Gegevensuitwisseling en eHealth	26
• Ombudsdienst	28

Jouw mening is belangrijk	30
Praktische info	32
Vaak gestelde vragen	34
· Anderstalig?	34
· Hoe vaak komen jullie langs?	34
· Zijn jullie ook 's avonds of in het weekend bereikbaar?	34
· Wat gebeurt er als ik in crisis raak?	34
· Wat als mijn team niet bereikbaar is en de situatie dringend is?	35
· Wat als ik niet tevreden ben?	35



Over ons

OVER ONS

Zorggroep Sint-Kamillus is een voorziening voor geestelijke gezondheidszorg met 3 campussen:

- ➔ campus Krijkelberg in Bierbeek
- ➔ campus Salvenbos in Heverlee
- ➔ campus Oudebaan in Leuven

We bieden psychiatrische zorg aan volwassenen met:

- ➔ een (ernstige) psychiatrische aandoening
- ➔ een verstandelijke beperking in combinatie met een psychiatrische aandoening
- ➔ diverse juridische statuten zoals bv. een interneringsstatuut
- ➔ een niet-aangeboren hersenletsel (NAH)

We bieden een divers zorgaanbod om tegemoet te komen aan uiteenlopende zorgvragen. Samen kijken we welk zorgtraject het beste bij jou past.

Bij Zorggroep Sint-Kamillus kan je niet alleen terecht voor een opname in het psychiatrisch ziekenhuis, maar ook voor ondersteuning op andere manieren. Zo zijn er ons dagziekenhuis, activiteiten- en ontmoetingscentrum 't Collectief, het psychiatrisch verzorgingstehuis (PVT), afspraken in de polikliniek en begeleiding in je eigen leefomgeving via onze mobiele teams.

HERSTELGERICHTE ZORG

We werken vanuit een herstelgerichte visie en bieden jou ondersteuning om een kwaliteitsvol leven uit te bouwen. Dit doen we maximaal vanuit jouw persoonlijke doelen en houden rekening met je sterktes en kwetsbaarheden. We kijken naar wat jij goed kunt en waar je hulp bij nodig hebt. We zetten in op veerkracht, een positief zelfbeeld, verantwoordelijkheid en verbinding.

MOBIELE PSYCHIATRISCHE ZORG

Binnen de geestelijke gezondheidszorg werken we steeds meer met mobiele teams die je ondersteunen in je eigen thuissituatie of thuisvervangende woonvorm. Het doel van deze teams is je levenskwaliteit te verbeteren en een ziekenhuisopname te voorkomen, of deze in de tijd te beperken.

Onze teams bieden flexibele zorg die past bij wat jij nodig hebt. Als het minder goed gaat, kunnen we vaker contact hebben en extra zorg bieden, bijvoorbeeld in een crisissituatie. Gaat het beter, dan kunnen we de zorg afbouwen, zodat je altijd de juiste ondersteuning krijgt op het juiste moment.

We pakken samen verschillende zorgvragen aan, met aandacht voor jouw herstel en persoonlijke doelen. Daarbij houden we rekening met aspecten zoals je mentale gezondheid, sociale situatie en dagelijkse functioneren. We stellen een behandelplan op en evalueren dit regelmatig, en betrekken je familie, vrienden en andere zorgverleners om je zo goed mogelijk te ondersteunen.

Binnen Zorggroep Sint-Kamillus zijn er verschillende mobiele teams die psychiatrische zorg bieden, zoals:

- ➔ Mobiel Team GGZ Leuven – Oudebaan
- ➔ Mobiele Teams voor Verstandelijke Beperking
- ➔ Mobiel Team NAH (Niet-Aangeboren Hersenletsel)
- ➔ SPPiT-FORMAT

Elk team richt zich op een specifieke zorgbehoefte en werkt samen met lokale hulpverleners en zorgnetwerken.





**Ons team
staat voor
je klaar**

ONS TEAM STAAT VOOR JE KLAAR

Bij Zorggroep Sint-Kamillus staan we altijd voor je klaar met een team van gekwalificeerde zorgverleners. In onze mobiele teams werken begeleiders uit verschillende vakgebieden samen om jou de juiste zorg te bieden. Hoewel elke begeleider een eigen specialiteit heeft, doen we in grote lijnen hetzelfde werk en vullen we elkaar aan.

★ **De verpleegkundigen, zorgkundigen en individuele begeleiders**

Zij helpen jou in het dagelijks leven en zijn je eerste aanspreekpunt. Je kan altijd bij hen terecht met je vragen.

★ **De psychiater**

De psychiater is jouw arts en eindverantwoordelijke voor je zorg. Hij of zij bespreekt met jou hoe het verder gaat met je begeleiding.

★ **De teamleider en de therapeutisch coördinator**

Zij zijn samen met de psychiater verantwoordelijk voor de goede werking van het team. De teamleider zorgt voor de organisatie van het team en de therapeutisch coördinator zorgt ervoor dat het therapie-aanbod past bij wat jij nodig hebt.

★ **De psycholoog**

Bij de psycholoog kan je terecht om je psychische problemen in kaart te brengen en te behandelen. Hij of zij werkt bijvoorbeeld rond thema's als depressie, angst, verslaving...

★ **De maatschappelijk werker**

De maatschappelijk werker ondersteunt je bij geldzaken, administratie en andere praktische dingen.

★ **De ergotherapeut**

De ergotherapeut helpt je bij dagelijkse vaardigheden, zoals wonen, werken en ontspannen. Dit doet hij of zij door samen praktische oefeningen te doen.

★ **De criminoloog**

Een criminoloog helpt het team om te begrijpen waarom mensen soms dingen doen die strafbaar zijn, en kijkt hoe we dit kunnen voorkomen. Voor vragen over justitie kan je bij je zowel bij de criminoloog als je eigen begeleiders terecht.

★ **De ervaringsdeskundigen**

Dit zijn mensen die zelf ervaring hebben met psychische problemen. Ze gebruiken hun eigen ervaringen om jou te ondersteunen en helpen je op weg naar herstel.

★ Studenten en medewerkers Sint-Kamillus

We vinden het belangrijk om nieuwe zorgverleners op te leiden en collega's kennis te laten maken met onze manier van werken. Daarom kan het zijn dat er soms studenten of medewerkers van een ander team binnen onze zorggroep aanwezig zijn bij gesprekken.

Wil je liever zonder studenten of andere medewerkers praten? Laat dit dan weten aan je hulpverlener; dan houden we daar graag rekening mee.





Begeleiding

BEGELEIDING

Bij je begeleiding houden we rekening met verschillende levensdomeinen. We werken aan lichamelijk, psychisch, sociaal én spiritueel welzijn. We proberen niet alleen de symptomen te verminderen, maar ook de onderliggende oorzaken aan te pakken. We bekijken wat jij nodig hebt en wat je wil bereiken. Met die informatie maken we een zorgplan op maat, waarbij rekening wordt gehouden met de laatste wetenschappelijke inzichten.

Hoe lang je begeleiding duurt en of er kosten aangerekend worden, hangt af van het mobiele team dat jouw zorg opneemt. Elk team heeft eigen afspraken. Voor meer informatie over de duur en kosten kun je de gegevens van het mobiele team dat jouw begeleiding verzorgt raadplegen.

Actieve deelname aan de zorg

We vinden het belangrijk dat jij en/of jouw vertegenwoordiger actief deelneemt aan het zorgproces. Door ons te laten weten wat jij denkt en voelt over je zorg, kunnen we jou beter helpen. Samen vormen we een team en het is belangrijk dat jij je gehoord en betrokken voelt.

Familie en vrienden zijn vaak ook belangrijk voor je herstel. We kijken samen wie je erbij wilt betrekken en op welke manier. We respecteren altijd jouw wensen. Uiteraard gaan we vertrouwelijk om met je persoonlijke informatie.

Begeleidingsafspraken

Respect voor elkaar

Een goede begeleiding begint met wederzijds respect. Wij behandelen je altijd met respect en verwachten hetzelfde van jou.

Afspraken en wijzigingen

Als je een afspraak moet wijzigen of annuleren, horen we dat graag zo snel mogelijk. Soms kan het gebeuren dat wij een afspraak moeten verplaatsen, bijvoorbeeld door ziekte of een crisissituatie. In dat geval vragen we om jouw begrip en laten we je dit zo snel mogelijk weten.

Communicatie en samenwerking

Als je vragen hebt of iets niet begrijpt, praat dan openlijk met ons. Wij zijn er om je te helpen en willen dat alles duidelijk is voor jou.

Privacy

Elk teamlid is gebonden aan het beroepsgeheim. De informatie die we van jou krijgen, mag niet zomaar gedeeld worden met anderen zonder jouw toestemming. Alleen de informatie die belangrijk is voor je begeleiding, wordt gedeeld binnen het team. Als jouw veiligheid of integriteit in gevaar komt, kunnen we wel informatie delen zonder jouw toestemming. We zullen je hierover altijd informeren.

Feedback

We vinden jouw mening belangrijk. Laat ons weten wat goed gaat en wat beter kan, zodat we onze zorg kunnen verbeteren.

We streven ernaar vlot met je samen te werken en staan klaar om jouw vragen te beantwoorden!





Nood- nummers en hulplijnen

NOODNUMMERS EN HULPLIJNEN

Soms heb je meteen iemand nodig om mee te praten of om hulp te vragen. Hieronder vind je een overzicht van belangrijke telefoonnummers en hulplijnen waar je gratis en anoniem terecht kunt.

Bij crisis of dringend hulp nodig?

- ➔ 112 – Algemeen noodnummer (politie, brandweer, ambulance)
- ➔ 1712 – Hulplijn voor geweld, misbruik en mishandeling
- ➔ Zelfmoordlijn 1813 – Voor een vertrouwelijk gesprek bij donkere gedachten (www.zelfmoord1813.be)

Een luisterend oor nodig?

- ➔ Tele-Onthaal 106 – Dag en nacht bereikbaar voor een anoniem gesprek (www.tele-onthaal.be)
- ➔ Awel 102 – Voor kinderen en jongeren die willen praten (www.awel.be)
- ➔ CAW (Centrum Algemeen Welzijnswerk) – Hulp bij allerlei levensvragen en problemen (www.caw.be)

Specifieke hulp nodig?

- ➔ 1712 – Bij huiselijk geweld, misbruik of kindermishandeling
- Druglijn (www.druglijn.be) – Info en hulp rond drank, drugs, pillen en gokken
- ➔ 1710 – Info en ondersteuning voor mantelzorgers

Heb je vragen of weet je niet goed waar je terecht kan? Bespreek het gerust met ons, we denken graag mee over de juiste hulp.



**Gezin, familie,
vrienden en
lotgenoten**

GEZIN, FAMILIE EN VRIENDEN

Wanneer je geholpen wordt door een team van onze Zorggroep hebben je familie en vrienden vaak veel vragen. Je zorgteam staan hen graag te woord, binnen de grenzen van het beroepsgeheim.

Aandacht voor je kinderen

Een behandeling of begeleiding heeft vaak ook een bijzondere impact op je kind(eren). We bieden graag extra hulp aan om jou en je kinderen hierin te ondersteunen. We volgen de principes van 'Kindreflex': hierbij krijgt de ouderrol actief een plaats in het herstelproces en het welzijn van de kinderen wordt samen met jou opgevolgd.

LOTGENOTENCONTACT

Voor jezelf

Contact met lotgenoten kan een belangrijke ondersteunende rol spelen in je herstelproces. Hieronder vind je een aantal organisaties die dergelijke contacten organiseren:

- Anbn.be
- Opgang.be
- Sosnuchterheid.org
- Uilenspiegel.net
- Upsendowns.be
- Zelfhulp.be

Voor je naasten

Als naaste kan je steun vinden bij lotgenoten die hetzelfde meemaken. Hiervoor bestaan er heel wat organisaties, waaronder:

- [Similes.be](https://similes.be)
- [Familieplatform.be](https://familieplatform.be)
- [Mantelzorgers.be](https://mantelzorgers.be)
- [Herstelacademie.be](https://herstelacademie.be)
- [Steunpuntenmantelzorg.be](https://steunpuntenmantelzorg.be)
- [Tegek.be](https://tegek.be)
- [Werkgroepverder.be](https://werkgroepverder.be)
- [Upsendowns.be](https://upsendowns.be)
- [Hersenletsellijn.be](https://hersensletsellijn.be)
- sig-net.be/nl/vormingen/aanbod-breed-publiek





**Je rechten
als patiënt**

JE RECHTEN ALS PATIËNT

Privacy en informatiebeveiliging

Bij Zorggroep Sint-Kamillus zorgen we ervoor dat jouw **privacy** altijd maximaal wordt beschermd. Al onze zorgverleners zijn gebonden aan het medisch beroepsgeheim. Dit betekent dat wij vertrouwelijk omgaan met je gegevens.

Kwaliteit van zorg

Wij streven er elke dag naar om je **kwaliteitsvolle zorg** te bieden. Samen met jou en je naasten zullen de zorgverleners die betrokken zijn bij jouw behandeling je ondersteunen.

Recht op informatie

Je hebt **recht op informatie** over je gezondheid. Dit helpt je om meer inzicht te krijgen in je situatie en wat er kan veranderen. We geven je de informatie die jij nodig hebt, afgestemd op jouw vragen en behoeften. We delen schriftelijke informatie alleen met jouw toestemming, of met de persoon die jij vertrouwenspersoon maakt en waar je deze informatie mee wenst te delen.

Elke zorgverlener die jou behandelt, moet je ook informeren over wat er gebeurt. Jij hebt het **recht om geïnformeerd toestemming te geven of te weigeren** voor behandelingen.

Vertrouwenspersoon en beslissingen

Je mag een **vertrouwenspersoon** aanwijzen die je bijstaat bij behandelingen, onderzoeken of gesprekken. Als je een **wettelijk**

vertegenwoordiger hebt, is het belangrijk dat jij zoveel mogelijk betrokken wordt bij beslissingen over je zorg.

Behandelteam

Je wordt ondersteund door een team van verschillende zorgverleners uit verschillende disciplines. Zij leggen graag uit waar ze goed in zijn. Je mag altijd een andere zorgverlener binnen het team raadplegen en zelfs **veranderen van zorgverlener** als je dat wilt.

Patiëntendossier en inzage

Alle informatie over je zorg wordt opgeslagen in een **elektronisch patiëntendossier**. Dit dossier is strikt vertrouwelijk en alleen de zorgverleners die jou behandelen hebben toegang tot deze informatie. Je hebt het recht op inzage in je patiëntendossier of om er een **afschrift of kopie** van te vragen. Als je dit wilt, kun je dit bespreken met je zorgverleners of arts.

Gegevensuitwisseling en eHealth

Als je toestemming hebt gegeven (via eHealth) om je gezondheidsgegevens elektronisch uit te wisselen tussen zorgverleners, kun je aan je arts vragen welke gegevens gedeeld worden. Als je liever hebt dat bepaalde gegevens niet gedeeld worden, kun je dit aan je arts laten weten. Via het platform **CoZo** of de **app CoZo** kun je online bepaalde gezondheidsgegevens raadplegen.

Voor meer informatie: cozo.be of mijngezondheid.belgie.be.



Ombudsdienst

Ben je niet tevreden over je zorg of heb je een klacht?

We moedigen je aan om dit eerst te bespreken met de zorgverleners die je behandelen. Als een gesprek geen oplossing biedt, heb je het recht om een klacht in te dienen en kun je terecht bij onze ombudsdienst.

Je kunt kiezen tussen onze interne of externe ombudsdienst. Beide diensten nemen jouw klacht serieus en behandelen deze op een vertrouwelijke manier.

Interne Ombudsdienst

De interne ombudspersoon staat klaar om jouw klacht te ontvangen en op te volgen binnen Zorggroep Sint-Kamillus. Binnen 8 werkdagen na ontvangst van je klacht zal de interne ombudspersoon contact met je opnemen.

Externe Ombudsdienst

De externe ombudspersoon is onafhankelijk en niet verbonden aan Zorggroep Sint-Kamillus. Deze persoon is bereikbaar via het Vlaams Overlegplatform voor Geestelijke Gezondheid en kan een alternatief aanspreekpunt zijn als je liever met iemand buiten de organisatie spreekt.

INTERNE OMBUDSDIENST

 Via het contactformulier op onze website:
<https://www.kamillus.be/klacht-melden>

 016 45 26 41

 interneombudsdienst@kamillus.broedersvanliefde.be

 Per post: Zorggroep Sint-Kamillus, t.a.v. de interne ombudspersoon, Krijkelberg 1, 3360 Bierbeek



EXTERNE OMBUDSDIENST

 0497 47 70 66

 Via chat:
<https://overlegplatformgg.sittool.net/chat>, elke weekdag van 16.00u tot 18.00u.

 Door een afspraak te maken en langs te gaan in het ombudsbureau op campus Krijkelberg in Bierbeek (gebouw polikliniek).

 Door je bericht, vraag of klacht, samen met je gegevens te posten in een van de brievenbussen op de gesloten afdelingen of in de cafetaria van Zorggroep Sint-Kamillus op campus Krijkelberg in Bierbeek.

 Meer info over de wet op de patiëntenrechten vind je op vlaamspatientenplatform.be



**Jouw
mening is
belangrijk**

JOUW MENING IS BELANGRIJK

Bij Zorggroep Sint-Kamillus vinden we jouw mening belangrijk. Als er iets is waar je niet tevreden over bent of als je ideeën hebt om de zorg te verbeteren, laat het ons dan weten. We willen graag naar je luisteren zodat we de zorg beter kunnen afstemmen op wat jij nodig hebt.

Er zijn verschillende manieren waarop je jouw mening kunt delen:

Individueel

Voel je je ergens niet prettig bij, bespreek dit dan rechtstreeks met de persoon die erbij betrokken is, of met je individuele begeleider. Als dat niet lukt, kun je ook praten met de therapeutisch coördinator.

Door middel van vragenlijsten

In sommige gevallen kan je gevraagd worden om een vragenlijst in te vullen. Deze vragenlijsten hebben als doel om inzicht te krijgen in de zorgkwaliteit en patiëntenervaringen, zodat we kunnen blijven verbeteren.

Voorbeelden van zulke vragenlijsten zijn:

-  de patiëntenquête van het Vlaams Instituut voor de Kwaliteit van Zorg
-  de vragenlijst van het Vlaams Patiëntenplatform (bij ontslag of transfer).

Je deelname is altijd vrijwillig en je kunt deze vragenlijsten anoniem invullen.

PRAKTISCHE INFO

Bereikbaarheid en parkeren



Kom je met de bus?

Die houdt halt op het domein zelf.

(zie *busregeling*: www.delijn.be)



Kom je met de wagen?

Dan parkeer je op de centrale parking vooraan de campus. Kom je met de fiets of bromfiets? Dan kan je terecht op de centrale fietsenparking of op de voorziene plaatsen aan de afdeling.



VAAK GESTELDE VRAGEN

Anderstalig

Spreek of begrijp je moeilijker Nederlands? Geen probleem! We zoeken samen naar een oplossing. Dit kan bijvoorbeeld met anderstalige medewerkers of tolken. Ook je familie kan ons helpen, als je hiermee akkoord gaat.

Hoe vaak komen jullie langs?

Hoe vaak we komen, beslissen we samen met jou en het team. We komen zo vaak als nodig is, maar niet vaker dan nodig.

Zijn jullie ook 's avonds of in het weekend bereikbaar?

De meeste mobiele teams zijn enkel bereikbaar op werkdagen en tijdens kantooruren. De beschikbaarheid kan echter variëren per mobiel team.

Voor concrete informatie over de bereikbaarheid van het team dat jouw begeleiding opneemt, kun je hun specifieke informatie raadplegen.

Wat gebeurt er als ik in crisis raak?

Als je in crisis raakt, proberen we je snel te helpen. Je kan dan je begeleider bellen. Sommige teams hebben ook een vast nummer dat je kan bellen.

Wat als mijn team niet bereikbaar is en de situatie dringend is?

Als je team niet bereikbaar is, bel dan je huisarts, 112 of de spoedafdeling van een ziekenhuis in je regio.

Wat als ik niet tevreden ben?

Als je niet tevreden bent, vertel dit aan je begeleider. We zoeken samen naar een oplossing. Als je een klacht wil indienen, helpen we je om dat op de juiste manier te doen.



Mobiel Team Oudebaan

Oudebaan 293 - 3000 Leuven

Mobiel Team NAH

Krijkelberg 1 - 3360 Bierbeek

Mobiel Verstandelijke beperking

Zorggroep Sint-Kamillus
Krijkelberg 1 - 3360 Bierbeek

Psychiatrisch Ziekenhuis Sint-Alexius
Grimbergsesteenweg 40 - 1850 Grimbergen

Mobiel SPPiT - FORMAT

Psychiatrisch Ziekenhuis Sint-Alexius
Grimbergsesteenweg 40 - 1850 Grimbergen