

ONTHAALBROCHURE



TOONAANGEVEND IN
GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG

vzw KARUS
Maatschappelijk zetel
Caritasstraat 76 – 9090 Melle
BTW BE 0861.314.369 – RPR Gent, afdeling Gent
info@karus.be – www.karus.be
09 210 69 69

WELKOM in KARUS

Alvast bedankt voor het vertrouwen dat je stelt in KARUS.

Je komt terecht in een nieuwe omgeving; we willen jouw verblijf en behandeling zo aangenaam en werkzaam mogelijk maken. Met deze brochure willen we jou alvast de nodige informatie verschaffen. Daarnaast zal je goed geïnformeerd worden door onze medewerkers en vind je ook informatie op onze website www.karus.be.



Inhoud

1. Wat kan je van ons verwachten?
2. Wat gebeurt er tijdens jouw verblijf?
3. Algemene afspraken
4. Patiëntenrechten – klachtenbehandeling
5. Praktische info
6. Bijlagen
 - ✓ Afdelingsbrochure
 - ✓ Formulier aanvraag morele, godsdienstige en filosofische bijstand
 - ✓ Wegwijs campus Gent/Melle



CAMPUS GENT
Beukenlaan 20
9051 Sint-Denijs-Westrem
Tel. 09 210 69 69
www.karus.be
info@karus.be



CAMPUS MELLE
Caritasstraat 76
9090 Melle
Tel. 09 210 69 69
www.karus.be
info@karus.be

1. Wat kan je van ons verwachten?

KARUS biedt zorg aan mensen die het (tijdelijk) moeilijk hebben en nood hebben aan een intensieve, professionele ondersteuning en behandeling. We willen samen met jou op weg om terug greep te krijgen op je leven.

De medewerkers van jouw afdeling zullen met jou en je omgeving samenwerken om warme en degelijke zorg te kunnen bieden. Hierbij vormt jouw vraag het uitgangspunt. We willen je vooral op je eigen kracht en mogelijkheden aanspreken.

Bovendien wil Karus aandacht besteden aan belangrijke mensen uit jouw leefomgeving of netwerk (partner, familie... maar ook de kinderen) door hen in meer of mindere mate te betrekken bij de behandeling. Kinderen zijn immers gevoelig voor de zorgen van hun ouders. Onze medewerkers zijn geschoold om alert te zijn voor de zorgen van de kinderen.

We streven naar continuïteit in de zorg. Na het stopzetten of afronden van de behandeling worden er ook telkens afspraken gemaakt in verband met nazorg, die kan bestaan uit verdere consultaties bij een arts, individuele begeleiding door een psycholoog of andere therapeuten, opvolging door jouw huisarts of doorverwijzing naar een ander centrum.



2. Wat gebeurt er tijdens jouw verblijf?

Een multidisciplinair team - dat bestaat uit een psychiater, psycholoog, verpleegkundigen, een maatschappelijk werker en therapeuten - biedt jou een intensief behandelprogramma aan. Dit programma wordt zoveel mogelijk afgestemd op jouw noden.

Een medewerker van de afdeling zal jou verder praktische informatie en uitleg geven over je behandeling, je begeleiding, hoe je dag er uit ziet en hoe de afdeling werkt. Je kan hiervoor ook de afdelingsbrochure raadplegen (zie bijlage 1). Met al jouw vragen kan je steeds terecht bij de teamleden en andere medewerkers. Een aantal medewerkers werken overkoepelend, over de verschillende afdelingen.

Huisartsen

Heb je lichamelijke klachten? Na overleg met je behandelend psychiater, kun je bij de huisarts, verbonden aan ons centrum, terecht voor een consultatie. Deze zal je behandelen of doorverwijzen naar een specialist in een algemeen ziekenhuis.

Diëtist, kinesist, logopedist

Indien aangewezen en na akkoord van je behandelend psychiater kan je ook beroep doen op een diëtist, kinesist of logopedist.

Zingeving

Naast de medische en psychosociale begeleiding, voorziet KARUS een aanbod op het vlak van zingeving en levensbeschouwing.

De Dienst Zingeving en Pastoraal staat voor je klaar, welke jouw levensovertuiging of godsdienst ook is. Ook vertegenwoordigers van andere godsdiensten, een lekenraadgever of moreel consulent, staan voor jou ter beschikking.

Intercultureel bemiddelaar

Voor zorgvragers met een andere culturele achtergrond voorziet de federale overheid de mogelijkheid om online een bemiddelaar in te schakelen. Op deze wijze worden culturele verschillen mee opgenomen in de behandeling.

Tolken

Zorgvragers die de taal moeilijk of niet beheersen, kunnen bijgestaan worden door gebruik te maken van de tolkdienst. Voor vragen hierover kun je terecht bij de maatschappelijk werker van de afdeling.

Ervaringsdeskundigen

We doen in ons centrum ook beroep op ervaringsdeskundigen. Zij zetten hun eigen ervaringen in om anderen te helpen.

3. Algemene afspraken

Karus vormt een gemeenschap van zorgvragers, personeel, bezoekers, bewoners,... Om een gunstige samenwerking mogelijk te maken, is het nodig om samen tot een aantal afspraken te komen. We spreken van afspraken eerder dan regels want dit veronderstelt een positief engagement van zorgvrager en zorgverstrekker. We vinden onderstaande waarden essentieel.



Respect

Wij hechten veel belang aan het respectvol omgaan met elkaar. Dit gaat van respect hebben voor elkaars mening, respect voor het voorziene materiaal, respect voor het therapieprogramma, ... tot respect hebben voor het werk van het onderhoudspersoneel.

Veiligheid

Goede zorg is veilige zorg. Iedereen heeft recht op een veilige omgeving. Op indicatie kan er gevraagd worden om jouw bagage te controleren.

Als zorgverstrekker zetten we maximaal in op het voorkomen van kritische situaties door in te zetten op preventie. Dit doen we door met jou in overleg te gaan. Zowel voor de benadering van suïcide, agressie, omgaan met spanning, zelfbeschadiging, ... werken we aan een aanpak om te leren omgaan met die moeilijke momenten.

Als de veiligheid van jezelf of anderen echter in gevaar komt, gaan we dit met jou opnemen. Als het niet lukt, gaan we in de eerste plaats zo nabij mogelijk zijn bij jou. Indien dit onvoldoende is, kan het zijn dat medewerkers in overleg met jou ingrijpen. Dit noemen we vrijheidsbeperkende of vrijheidsberovende maatregelen (zie website). Dit kan gaan over het beperken van uitgang tot het afzonderen op een daartoe voorziene kamer. Dit gebeurt steeds in overeenstemming met de door de overheid voorziene richtlijnen. Elke kritische situatie willen we samen bespreekbaar maken en als leermoment aangrijpen.

Om veiligheids- en gezondheidsredenen houden we roken buiten het leef- en behandelklimaat. Er kan enkel gerookt worden, op de daarvoor aangeduide plaatsen. Roken op de kamer is strikt verboden. Er zijn daarenboven overal rookmelders geïnstalleerd.

Privacy

Iedereen heeft recht op zijn of haar privacy. We vragen dan ook om niet op kamers van medezorgvragers binnen te gaan. We vragen uitdrukkelijk om geen foto's en filmpjes te maken van elkaar in het ziekenhuis, noch deze op sociale media te plaatsen.

Om gegevens te delen met andere hulpverleners, wordt er gewerkt met geïnformeerde toestemming, zoals voorzien in de regelgeving.

Verantwoordelijkheid

We verwachten dat je mee verantwoordelijkheid opneemt voor jouw behandeling. Om die reden vragen we dat je participeert aan de therapieën en je je actief inzet voor jouw herstel. Dit betekent ook de verantwoordelijkheid om verslavende of beschadigende middelen achterwege te laten.

We kiezen bewust voor een alcohol-, drugs- en middelenvrije omgeving.

Het gebruiken van alcohol, drugs of niet voorgeschreven medicatie kan een negatieve invloed hebben op jouw behandeling. We vragen jou dan ook uitdrukkelijk om dit niet te doen. Bij vermoeden van misbruik kan er gevraagd worden om een urine-, bloedcontrole of ademtest uit te voeren. Op indicatie of bij vermoeden van gebruik, kan er, na jouw goedkeuren en in jouw aanwezigheid, een bagage-of kamercontrole worden uitgevoerd.

Elke vorm van handel is verboden, zeker in drugs, medicijnen of alcohol. Dit wordt aanzien als een ernstig vergrijp dat onmiddellijk ontslag uit het ziekenhuis tot gevolg kan hebben.

Vrijheid, participatie en gelijkwaardigheid

Als zorgvrager willen we jou in jouw eigenheid en zelfstandigheid respecteren. We streven gelijkwaardigheid na. Dit betekent dat de regie in jouw handen blijft, uiteraard in overeenstemming met het behandelaanbod. Vrijheid komt ten volle tot uiting indien de verbondenheid met jouw behandeling voldoende gewaarborgd is. Een participatieve ingesteldheid betekent een wederzijds engagement op een transparante wijze. Transparantie betekent ook de mogelijkheid om jouw eigen dossier in te kijken.

4. Patiëntenrechten – klachtenbehandeling

Patiëntenrechten

We hechten belang aan jouw/de patiëntenrechten. Voor een volledig overzicht verwijzen wij graag naar de brochure **“Wet rechten van de patiënt – in een goede relatie weet je wat je aan elkaar hebt”** van de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid. Deze brochure is beschikbaar op de afdelingen en kan gedownload worden via www.patientrights.be.

Naast deze rechten in het kader van de wet “rechten van de patiënt” voorziet de Europese Verordening betreffende de bescherming van jouw persoonsgegevens (in voege vanaf 25 mei 2018) in een aantal bijkomende rechten met betrekking tot het verwerken van jouw persoonsgegevens. Hiervoor verwijzen we naar het “privacyreglement” dat je kan vinden op www.karus.be en/of dat jou aangeboden wordt ter inzage aan het onthaal.

Informatie met betrekking tot deze rechten kan je verkrijgen via mail naar dpo@karus.be.

Alle medewerkers van KARUS zijn gebonden aan het **beroepsgeheim**. Alleen de betrokken teamleden hebben inzage in jouw dossier. Informatie die aan hen is toevertrouwd, mogen zij niet aan anderen doorgeven.

Als je dat wil, kan je een **vertrouwenspersoon** aanduiden. Onze medewerkers geven je graag extra informatie hierover.

Een vraag tot **inzage of kopie van je patiëntendossier** wordt gericht aan je behandelend arts. De arts geeft binnen de 15 dagen een antwoord op je vraag na een gesprek met jou. In toepassing van de GDPR-wet worden er in KARUS in principe geen kosten meer aangerekend voor het opvragen van een afschrift van (een deel van) het patiëntendossier. Voor enkele uitzonderingen hierop verwijzen we naar het privacyreglement. (zie www.karus.be)

Klachtenbehandeling

Iedereen in ons centrum probeert je met de beste zorgen te omringen. Toch kan het zijn dat jouw verwachtingen niet altijd worden beantwoord en dat je een vraag, een probleem of een klacht hebt. Je kan de medewerkers van de afdeling daar gerust over aanspreken. Hiervoor kan je terecht bij de betrokkene, je persoonlijke begeleider, de afdelingsverantwoordelijke of jouw behandelende arts.

Als je het moeilijk vindt om zelf naar deze medewerker(s) toe te gaan om naar een oplossing te zoeken, dan kan je rechtstreeks contact opnemen met onze **ombudspersoon** Niki Vervaeke.

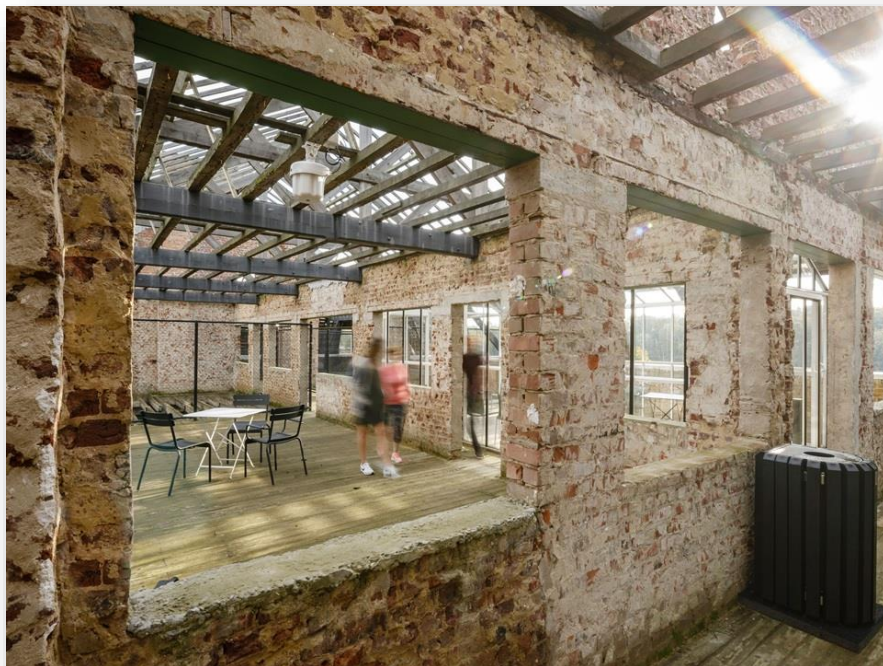
Zij is geen medewerker van het ziekenhuis en is dus onafhankelijk.

Niki is op campus Melle elke vrijdagvoormiddag tussen 9.00 en 12.00 u. aanwezig. Ze heeft spreekuur in het medisch centrum van 9.00 tot 10.00 u. en komt nadien langs op de afdelingen. Op campus Gent is zij elke vrijdag aanwezig tussen 13.00 en 15.00 u. (in haar lokaal in het hoofdgebouw van 13.00 tot 14.00 u.)

Je kan de ombudspersoon daarnaast ook schriftelijk, telefonisch of per e-mail bereiken:

- schriftelijk via de postbus aan het onthaal of op de afdeling
- telefonisch op 0499 90 77 45
- e-mail: niki.vervaeke@ombudsfunctieggz.be

Indien je van mening bent dat je probleem toch niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan je terecht bij de zorgdirecteur of de algemeen directeur, dit na afspraak via het directiesecretariaat. De klacht kan mondeling of schriftelijk worden gemeld. Indien schriftelijk, volgt binnen de drie dagen een ontvangstbevestiging. De directie zal de klacht aanhoren en afspraken maken voor de verdere afhandeling.



5. Praktische info

Autorijden

Op 1/10/1998 is een strengere rijbewijsreglementering van kracht geworden en zijn nieuwe medische criteria uitgevaardigd. Heel wat zorgvragers met psychische problemen verliezen daarom het recht om te rijden, zij het eventueel tijdelijk.

Het is uitermate belangrijk hiernaar bij jouw behandelend arts te informeren gezien het risico op verzekerings- en juridische problemen.



Bereikbaarheid campus Gent

Met de wagen

Vanuit richting Gent: volg Deinze aan de 'Sterre'. Sla voorbij de tunnel aan de verkeerslichten rechtsaf.

Van de E40: neem de afrit Gent-Expo (nummer 14), volg richting Deinze en verder zoals hierboven.

Openbaar vervoer

Neem de bus aan het Sint-Pietersstation: bus 34, 35 en 36. Informatie van De Lijn is te verkrijgen aan het onthaal.

Bereikbaarheid campus Melle

Met de wagen

E40, vanuit Oostende/Gent (via knooppunt Merelbeke)

- Neem afrit 16 Merelbeke, hou volledig rechts richting Merelbeke
- Hou daarna, voor de rotonde, links aan richting Melle
- Neem de 4e afslag op het rondpunt - volg richting 'Caritas'

E40, vanuit Brussel (via knooppunt Merelbeke)

- Neem afrit 16 Merelbeke
- Hou rechts aan en volg de borden R4 richting E17/Antwerpen/Zelzate/Eeklo/N9/Gent/Merelbeke
- Sla linksaf naar de Van Laetestraat, en opnieuw links naar de Heidestraat
- Neem de 3e afslag op het rondpunt - volg richting 'Caritas'

Vanuit de richting Antwerpen – E17 (via Brusselsesteenweg Melle)

- Neem de R4 in Destelbergen richting Eeklo tot afrit 6 Melle

- Ga rechts richting Wetteren (Brusselsesteenweg)
- Aan de verkeerslichten in Melle centrum, rij rechts via het Gemeenteplein onder de spoorwegbrug, rij rechts (Kruisstraat) en neem de eerste straat links (Lindestraat)
- Aan het volgende kruispunt rechtdoor (Caritasstraat).

Openbaar vervoer

- NMBS - Station Melle
Het station ligt op 2 km van het centrum (20 minuten te voet).
Van aan het station is er een busverbinding met de lijn tot aan het centrum.
Voor treinverbindingen, raadpleeg de zoekmodule op: www.railtime.be
- De Lijn
Er is een verbinding van en naar Gent Zuid en van en naar het station Melle (lijn 44) en van en naar het station Gent Sint-Pieters (lijn 43). De dienstregeling van de Lijn vind je aan ons onthaal of op www.delijn.be. Bustickets zijn in Melle verkrijgbaar in de cafetaria.

Bezoekers voor de **kinderpsychiatrische dienst De Kaap** nemen op de rotonde de derde afslag (richting Lemberge). Na 100 meter sla je linksaf.

Cafetaria

Campus Gent

De cafetaria is tijdens de week toegankelijk van 9.00 tot 20.45 u. In het weekend van 10.30 tot 20.45 u. Hier staan verschillende automaten waar gebruik van kan worden gemaakt. Om geld te wisselen, staat er aan het onthaal in het hoofdgebouw een geldwisselaar.

Gebak, ijs, pannenkoeken, broodjes, spaghetti, croque' s en dranken alsook artikelen zoals zeep, shampoo, tandpasta/borstel enz...zijn te verkrijgen tijdens de uren bediening in de cafetaria.

De uren bediening zijn:

- woensdag: 14.30 tot 18.00 u.
- zaterdag / zon- en feestdagen: 14.30 tot 18.00 u.

Campus Melle

Je kan, alleen of samen met je bezoek, van de cafetaria gebruik maken. Je kan er een versnapering, drank, postzegels of tickets voor openbaar vervoer kopen. Jetons voor de sigarettenautomaat vind je ook in de cafetaria.

Openingsuren:

- maandag, dinsdag, woensdag, donderdag: 12.00 – 19.45 u.
- vrijdag: 12.00 – 17.00 u.
- zaterdag, zondag en feestdagen: 12.00 – 17.45 u.

Aan de ingang van de cafetaria staan er ook een aantal automaten waar je gebruik kunt

van maken.

Communicatie

Internet

Op elke afdeling is er gratis internet ter beschikking. Je kan inloggen op het netwerk door gebruik te maken van "Karus vrij".

Post

Post die je zelf wenst te versturen, kan je afgeven aan het onthaal in het hoofdgebouw. De post wordt dagelijks op de afdeling bezorgd. Jouw adres is:

Campus Gent

*KARUS, campus Gent
T.a.v. (naam en voornaam,
afdeling)
Beukenlaan 20
9051 Sint-Denijs-Westrem*

Campus Melle

*KARUS, campus Melle
T.a.v. (naam en voornaam,
afdeling)
Caritasstraat 76
9090 Melle*

Telefoon

Elke afdeling beschikt over een rechtstreeks telefoonnummer dat te vinden is op www.karus.be of in de afdelingsbrochure. Gelieve ook zoveel mogelijk van dit rechtstreeks nummer gebruik te maken.

Indien je niet over een GSM beschikt, kan je op campus Gent gebruik maken van een publiek munttoestel in de inkomhal aan het onthaal. In campus Melle kan je mits betaling telefoneren met de afdelingstelefoon. De medewerkers geven je hierover graag meer uitleg.

Dienst Zingeving & Pastoraal

Indien je iemand van de Dienst Zingeving en Pastoraal wil consulteren, kan dat. Deze zorgen voor ondersteuning bij zin- en levensvragen en staan indien nodig in voor een gepaste doorverwijzing. Alle info vind je op het formulier "Aanvraag morele, godsdienstige of filosofische bijstand" in bijlage.

In het hoofdgebouw op campus Melle kan je overdag tot rust komen in de kapel.

De eucharistievieringen vinden plaats op zaterdag om 16.00 u. en op zondag om 10.00 u.

Op campus Gent bevindt de kapel zich in zaal Ter Leie in het Oude Kasteel (volg de bordjes op het domein). Deze ruimte is open van 9.00 tot 21.00 u en er is een wekelijkse gebedsviering op dinsdag om 17.00 u.

Kapper en pedicure

Wil je beroep doen op de kapster die verbonden is aan het centrum, of wens je een pedicure, dan meld je dit aan een medewerker van de afdeling. Deze persoon maakt dan een afspraak.

Kastsleutel

Je krijgt een sleutel van een kast zodat je waardevolle spullen daarin kunt bewaren. Wij raden jou aan om zo weinig mogelijk waardevolle voorwerpen mee te brengen. Karus kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventueel verlies of diefstal van geld of waardevolle voorwerpen.

Linnen

Jouw persoonlijk linnen kan zowel thuis als in het centrum gewassen worden. Campus Gent beschikt over een wasserette, die in de week open is van 8.30 tot 21.00 u. en in het weekend vanaf 10.30 u. De was-en droogautomaten werken met muntstukken:

- wasautomaat: 1X € 2.00
- droogautomaat: 1X € 0.50

De automaten geven geen wisselgeld terug.

In campus Melle beschikken de meeste afdelingen over een wasmachine. Voor verdere praktische info geven de medewerkers van je afdeling je graag de informatie door.

Kosten

Bij aanvang van de opname overhandigt een medewerker jou een “**opnameverklaring**”. Dit is een wettelijk verplicht document waarmee je geïnformeerd wordt over enkele financiële aspecten van jouw verblijf. Je vindt er de bedragen van de verblijfskosten, de kosten voor medicatie, de geldende supplementen voor éénpersoonsskamers en de erelonen in terug.

Dit document wordt bij overhandiging overlopen en toegelicht en wordt nadien ter bevestiging ondertekend. Je krijgt zelf ook een getekend exemplaar.

Wens je tijdens je verblijf je kamerkeuze te wijzigen, dan dien je een nieuwe opnameverklaring te ondertekenen.

Elke maand ontvang je een **factuur** voor alle kosten van je verblijf. Het grootste gedeelte van deze kosten wordt betaald door de mutualiteit. Daarnaast blijven er enkele onderdelen over die je zelf dient te betalen (het persoonlijk aandeel). Dit bedrag is afhankelijk van jouw sociale situatie én van het aantal dagen dat je opgenomen bent. De lijst van de diverse kosten (supplementen éénpersoonsskamers, telefoonkosten, vervoerskosten, kosten was...) is beschikbaar op elke afdeling.

Bij **vragen of problemen** met de betaling van de factuur, contacteer je de maatschappelijk werker van de afdeling. Deze persoon zal samen met jou de mogelijkheden bekijken en indien nodig een betalingsplan opstellen. Daarnaast kan je met vragen omtrent de factuur tijdens de kantooruren terecht op de patiëntenadministratie in het hoofdgebouw.

Ontspanning

Zowel campus Gent als campus Melle bevinden zich in een groene omgeving. Dit biedt mogelijkheden om te sporten en te wandelen. In de avonduren kan ook gebruik worden gemaakt van de sportzaal of de fitnessstoestellen. Op campus Gent kun je ook een fiets ontlenen aan het onthaal. Voor meer informatie hierover kan je terecht bij de begeleiding op de afdeling.

Televisie

Op elke afdeling staat een TV in de leefruimte. Op verschillende kamers is er reeds TV op de kamer voorzien.

Verzekering

Tijdens jouw verblijf ben je verzekerd voor:

- ongevallen waarbij jij het slachtoffer bent
- schade toegebracht aan derden mits de feiten zich afspelen binnen het ziekenhuisterrein of tijdens de begeleide activiteiten buiten het ziekenhuisdomein

Er geldt wel een bij wet bepaalde franchise die te uwer laste blijft. Indien je opzettelijk schade toebrengt aan materiaal van het centrum of medezorgvragers, zal een schadevergoeding verrekend worden.

Je bent niet verzekerd voor schade aan of diefstal van materiële zaken (kledij, bril, radio...).

Ook wagens die op de parking staan zijn niet verzekerd tegen schade aangebracht door derden en zijn evenmin verzekerd tegen diefstal.

Vragen

Mocht je na het lezen van deze brochure nog vragen hebben, kun je altijd bij de medewerkers terecht voor bijkomende informatie.



TOONAANGEVEND IN
GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG

vzw KARUS
Maatschappelijk zetel
Caritasstraat 76 – 9090 Melle
BTW BE 0861.314.369 – RPR Gent, afdeling Gent
info@karus.be – www.karus.be
09 210 69 69