



Psychiatrie voor volwassenen

Alles wat je moet weten als patiënt of bewoner





Welkom

In deze brochure lees je het antwoord op enkele praktische vragen over onze dienst Psychiatrie voor volwassenen. Je vindt er ook onze algemene afspraken. Zo zorgen we samen voor een veilig en aangenaam verblijf.

Heb je specifieke vragen over de afdeling waar je verblijft? Dan kan je ook de afdelingsbrochure van jouw afdeling (Dagziekenhuis Acute Zorg, PAAZ, EPSI, PVT,...) doornemen. Voor patiënten van ZAS Vincentius verwijzen we graag naar de aparte brochure Wegwijs in PAAZ.

Lees deze brochure alvast rustig door. Is er iets niet duidelijk? Heb je een zorg? Of heeft iemand uit jouw familie of directe omgeving vragen? Spreek gerust een zorgverlener aan. We helpen je graag verder.

We wensen je een aangenaam verblijf en een spoedig herstel.

Team ZAS Volwassenenpsychiatrie

Erkenningsnummer 009: ZAS Cadix, ZAS Elisabeth, ZAS Hoge Beuken, ZAS Joostens, ZAS Middelheim, ZAS Palfijn, ZAS Paola (Kinderziekenhuis), ZAS UKJA (Universitaire Kinder- en Jeugdpsychiatrie Antwerpen) **Erkenningsnummer 099:** ZAS Augustinus, ZAS Sint-Jozef, ZAS Vincentius **Erkenningsnummer 998:** ZAS PZ Stuivenberg (Psychiatrisch Ziekenhuis) **Erkenningsnummer 039:** ZAS PVT Antwerpen (Psychiatrisch Verzorgingstehuis) **Zijn ook deel van ZAS:** ZAS Medisch Centrum Kaai 142, ZAS Polikliniek Hof ter Schelde, ZAS Polikliniek Regatta, ZAS Plantin, ZAS Magazijn Luchtbal, ZAS Magazijn Terbeke

Psychiatrie bij ZAS	01
Je opname praktisch regelen	02
Tijdens je opname	03
Extra comfort	04
Afronden verblijf	05
Een helpende hand, een luisterend oor	06
Factuur	07
Deel je mening	08
Psychiatrie bereiken	09

Psychiatrie bij ZAS

Over onze werking

Bij de dienst Psychiatrie voor volwassenen kan je terecht voor toegankelijke en kwaliteitsvolle zorg bij psychische of psychiatrische problemen.

We bieden vooral acute en intensieve behandelingen aan, met extra aandacht voor crisissituaties. Onze ligging in de stad maakt dat we vlot bereikbaar zijn en goed kunnen samenwerken met partners in de buurt.

Zorgvormen

Een psychiatrische behandeling kan op verschillende manieren verlopen:

- Ambulante zorg: je komt regelmatig naar het ziekenhuis voor een afspraak met je psychiater of psycholoog. Je verblijft dus niet in het ziekenhuis.
- Zorg aan huis: een mobiel team komt bij jou thuis langs om je in je eigen omgeving te ondersteunen.
- Dagopname: je volgt overdag therapie en begeleiding, maar je gaat 's avonds terug naar huis.
- Residentiële zorg: je verblijft tijdelijk in een ziekenhuis of zorginstelling om meer intensieve/doorlopende hulp te krijgen.
- Spoedhulp: in een crisissituatie kan je altijd terecht op de psychiatrische spoeddienst.

Hoe we werken

We vinden het belangrijk dat zorg "op maat" is. Dat betekent dat we samen zullen nagaan welke hulp past bij jouw situatie. We werken volgens de herstelvisie: samen met jou en je omgeving zoeken we naar manieren om stap voor stap je leven opnieuw vorm te geven.

Onze zorg vertrekt altijd vanuit respect voor jouw waardigheid. We werken in een multidisciplinair team. Samen investeren we in een warme, helende omgeving waarin je je veilig voelt.

Met jouw toestemming betrekken we jouw familie en naasten zoveel mogelijk bij de zorg. Zo willen we je beter begrijpen, je veerkracht vergroten en jouw herstelproces bevorderen, tijdens maar ook na de behandeling.

Wie werkt er in ons team?

Op een afdeling psychiatrie werken verschillende zorgverleners. Naast psychiaters en verpleegkundigen, kan je ook geholpen worden door maatschappelijk werkers, sociotherapeuten, ergo- en bewegingstherapeuten, psychologen, vrijwilligers...

Op sommige afdelingen staan ook **ervaringsdeskundigen** tot jouw beschikking. Deze mensen zijn in het verleden zelf geholpen door de geestelijke gezondheidszorg. Vanuit die ervaring kunnen ze jou ondersteunen in jouw herstelproces. Je kan bij hen terecht voor informatie of een luisterend oor. Gesprekken met ervaringsdeskundigen kunnen individueel of in groepsverband. Hun hulp is gratis en gebeurt steeds in vertrouwen.

Wist je dat?

Elke afdeling psychiatrie vraagt specifieke expertise. Daarom hangt de samenstelling van onze teams sterk af van de afdeling waar je wordt opgenomen. Wil je meer weten over wie jou zal helpen tijdens jouw verblijf? In de brochure van jouw afdeling vind je hierover meer informatie.

Waar kan je terecht?

We bieden als volwassenenpsychiatrie verschillende diensten aan. Die vind je op verschillende locaties:

- **ZAS Cadix:** Psychiatrische Afdeling Algemeen Ziekenhuis (PAAZ), Eenheid voor Psychiatrische Spoedinterventie (EPSI), Crisisraadpleging Psychiatrie, Psychiatrisch Dagziekenhuis Acute Zorg.
- **ZAS PVT Antwerpen:** Psychiatrisch Verzorgingstehuis Antwerpen.
- **ZAS PZ Stuivenberg (psychiatrisch ziekenhuis):** De Stoelen en Groep 11, Psychosezorg, Verslavingszorg, Psychiatrisch dagziekenhuis 'Via Via'.
- **ZAS Vincentius:** Psychiatrische Afdeling Algemeen Ziekenhuis (PAAZ), Psychiatrisch dagziekenhuis
- **Mobiele teams:**
 - Mobiel Psychiatrisch Team 't Stad (MPT 't Stad): voor personen met een psychiatrische aandoening die een langere begeleiding vereist.
 - Mobiel Psychiatrisch Team 15-24 (MPT 15-24) voor psychisch en psychiatrisch kwetsbare jongeren
 - Mobiel Psychiatrisch Crisisteam (MPCTA) voor volwassenen met een acute psychische of psychiatrische nood.

De adressen en contactgegevens van onze locaties vind je achterin deze brochure.

Je opname praktisch regelen

Wat moet je op voorhand in orde brengen?

Verwittig je **hospitalisatieverzekering**. Informeer hen over de opname en jouw kamerkeuze. Vraag welke kosten ze dekken. Heb je geen hospitalisatieverzekering? Vraag hulp aan je **ziekenfonds**.

Wanneer je wordt opgenomen, onderteken je een **zorg- en verblijfsovereenkomst (ZAS PVT Antwerpen) of opnameverklaring (ZAS Cadix en ZAS PZ Stuivenberg)**.

Door dit formulier te ondertekenen, ga je akkoord met je kamerkeuze, onze tarieven en de financiële voorwaarden van de opname.

Opgelet: dit document houdt geen rekening met de kosten van behandelingen of ingrepen.

Wie moet ik nog verwittigen?

Je werkgever, je directe omgeving, iemand die voor je huis (en huisdieren) zorgt...

Rijbewijs

Jouw psychische toestand of de medicatie die je inneemt, kunnen jouw rijvaardigheid beïnvloeden. Om die reden mag je mogelijk een tijdlang niet met de auto rijden. Heb je hier vragen over? Praat erover met je behandelend arts.

Wat neem je mee?

Voor de administratie

- Elektronische identiteitskaart (eID)
Heb je geen eID? Breng dan een geldige verblijfsvergunning of vreemdelingenkaart mee
- Je telefoonnummer of gsm-nummer
- Naam en adres van je huisarts of verwijzende arts
- De gegevens van personen die we tijdens je verblijf kunnen bereiken.
Je kan een contactpersoon aanduiden.
De contactpersoon wordt geregistreerd in jouw medisch dossier. Als het nodig is, zal de behandelend arts medische info tijdens je opname aan de contactpersoon bezorgen.
- Kaart of gegevens van je hospitalisatieverzekering*
- Buitenlandse zorgverzekeraar? Formulier of kaartje van de zorgverzekeraar die borg staat voor de kosten. (Europese Ziekteverzekeringskaart, E112-formulier of CZ-kaart voor patiënten uit Nederland)*
- Als dat voor jou van toepassing is: een waarborgregeling van het OCMW of bewijs dat een andere instantie borg staat voor de betaling van de kosten.

* Niet van toepassing voor bewoners van ZAS PVT Antwerpen

Voor jezelf

- Medicatie die je thuis neemt (in de originele verpakking) en een medicatielijst
- Hulpmiddelen (bril, hoorapparaat, glucometer...)
- Toiletgerief (tandenborstel, tandpasta, zeep en shampoo, haardroger...)
- Kledij voor overdag, sportieve kledij, gemakkelijke schoenen
- Kledij voor 's nachts
- Handdoeken
- Als je dit wenst: gsm en/of laptop en oplader

Wat laat je thuis?

Grote sommen cash of waardevolle spullen zoals juwelen of dure elektronica laat je beter thuis. ZAS is niet aansprakelijk bij diefstal. Om veiligheidsredenen mag je geen huishoudelijke toestellen (waterkoker, koffieapparaat...) meebrengen.

Voorschot*

Soms vragen we je om voor een opname een voorschot te betalen, bijvoorbeeld als je niet in orde bent met het ziekenfonds. Dit kan met cash geld, met Bancontact, Mastercard

of Visa. Let op: je kan maximaal 3.000 euro cash betalen. Trek indien nodig de kredietlimiet van je betaalkaart op.

Heb je vragen over het betalen van een voorschot? Spreek gerust een medewerker aan.

In welke kamer zal je verblijven?

Word je voor een korte of langere periode opgenomen op een afdeling van ZAS PVT Antwerpen of ZAS PZ Stuivenberg? Dan verblijf je **standaard in een eenpersoonskamer**.

In ZAS Cadix heb je, afhankelijk van de afdeling, **keuze tussen een eenpersoonskamer of een meerpersoonskamer**. Kies je voor een eenpersoonskamer? Dan kan je arts een ereloonsupplement aanrekenen (tot 200 %) en betaal je een kamersupplement (extra kost bovenop de wettelijke kamerprijs).

* Niet van toepassing voor bewoners van ZAS PVT Antwerpen

Alle kamers zijn ingericht met een bed, kleerkast, nachtkastje, tafel, zetel en enkele stoelen. Elke kamer heeft een eigen wastafel, toilet en douche (ZAS Cadix + ZAS PZ Stuivenberg).

Verblijf je in ZAS PVT Antwerpen? Dan kun je gebruik maken van een gemeenschappelijke douche of een zorgbad.

We vinden het belangrijk dat je je thuis voelt in jouw kamer, maar het is niet de bedoeling om veel spullen mee te brengen. Wens je je kamer toch wat persoonlijker in te richten? Spreek een medewerker van jouw afdeling aan, dan kijken we samen wat er kan.

Let op

Meerkosten voor een kamer worden niet terugbetaald voor het ziekenfonds. Check vooraf bij je hospitalisatieverzekering waar ze in tussenkomen.

Algemene afspraken

Afdeling verlaten? Laat het weten

Wil je even de afdeling of het ziekenhuis verlaten, bijvoorbeeld voor een wandeling? Bespreek het eerst met een aanwezige ZAS-medewerker.

Verlof

We vinden het belangrijk dat je contact kan houden met familie en vrienden buiten het ziekenhuis. In overleg met je behandelteam kan je verlof krijgen. Let wel: hier zijn voorwaarden en afspraken aan verbonden. Wens je meer uitleg? Spreek een ZAS-medewerker aan op jouw afdeling.

Berg persoonlijke spullen veilig op.

Laat geen geld of waardevolle spullen achter op je kamer, tenzij je het kluisje gebruikt. Neem je geld of portefeuille altijd mee als je de kamer verlaat. ZAS is niet aansprakelijk bij schade of diefstal van waardevolle spullen.

Bewaak je eigen grenzen en respecteer die van anderen

Op een psychiatrische afdeling leef je op een intense manier samen met andere mensen. Het is belangrijk om daarbij je eigen grenzen goed te bewaken en ook die van anderen te respecteren. We raden aan om geen persoonlijke gegevens uit te wisselen en geen geld of waardevolle spullen uit te lenen.

We tolereren geen agressie

Tijdens een opname of therapiesessie kan je botsen op moeilijke emoties. Kwaadheid hoort daar ook bij. Boosheid heeft een plaats in jouw behandeling, maar we tolereren niet dat het omslaat in agressie tegenover personen of spullen. Heb je moeite om jezelf te reguleren of zie je agressief gedrag bij iemand anders? Spreek een zorgverlener of ZAS-medewerker aan.

Privacy

We respecteren jouw privacy. Als een kamercontrole of bagagecontrole nodig is, doen we dit steeds als jij erbij bent en volgens een welomschreven procedure.

Vraag toestemming voor foto's of opnames

Hou rekening met de privacy van anderen. Maak geen opnames van medepatiënten, zorgverleners of medische info zonder uitdrukkelijke toestemming van ZAS en de betrokken personen. Deel geen foto's of video's van jouw opname op sociale media.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

Wanneer je door psychiatrische klachten voeling verliest met de realiteit en hierdoor een gevaar vormt voor jezelf of voor anderen, kunnen dwangmaatregelen nodig zijn. Dat betekent dat we jouw vrijheid (tijdelijk)

beperken. Onze hulpverleners doen dit altijd met professionaliteit en het grootst mogelijke respect voor jou als patiënt/bewoner. Wij gebruiken deze maatregelen zo kort mogelijk en doen ons best om ook in moeilijke momenten de ondersteunende relatie met jou te bewaken."

Geen alcohol of drugs

Het is niet toegestaan om alcohol, drugs of niet-voorgeschreven medicatie bij te houden of te gebruiken op de afdeling. We raden af om middelen te gebruiken die je gedrag beïnvloeden, zoals energiedranken.

Wist je dat?

Op bepaalde afdelingen voeren we regelmatig controles uit via adem-, bloed- of urinetests. Deze controles gebeuren zowel op vaste tijdstippen als willekeurig.

Roken

In en rond het ziekenhuis geldt een algemeen rookverbod. Wil je roken of vaperen? Doe dit dan enkel op de aangeduide plaatsen.

Huishoudtoestellen

Om het risico op brand te verlagen, mag je geen huishoudtoestellen gebruiken op jouw kamer. Breng dus geen koffieapparaat, waterkoker... mee naar het ziekenhuis. Gsm, tablet, computer en toestellen voor persoonlijke hygiëne (tandenborstel, scheerapparaat...) mag je wel meenemen. Zorg wel dat ze een CE-markering hebben en in propere, goede staat zijn.

Wil je jouw gsm, tablet of computer opladen in de kamer? Doe dit dan overdag en enkel met de originele lader. Leg je apparaten tijdens het opladen steeds op je nachtkastje of tafel, niet op het bed.

Wat bij brand?

Verwittig onmiddellijk een ZAS-medewerker. Druk de brandmelder in op de gang van je afdeling. Volg de instructies van onze medewerkers.

Een uitgebreid overzicht van de huisregels bij ZAS vind je op onze website.

Op het menu

ZAS kiest voor gezonde en gevarieerde voeding. Verblijf je in ZAS Cadix of ZAS PZ Stuivenberg? Dan kan je voor het warme middagmaal steeds kiezen tussen vlees of vegetarisch. Voor het ontbijt en avondmaal bieden we brood met verschillende opties broodbeleg.

We volgen in onze keuken de strengste veiligheidsnormen. Hou je zelf ook rekening met de volgende tips?

- Laat jouw maaltijd niet staan
- Bewaar geen maaltijden, beleg, dessertjes of restjes in je kamer of koelkast

Allergie of intolerantie?

Heb je een voedselallergie of -intolerantie? Meld dit zo snel mogelijk aan een verpleegkundige. Een van onze diëtisten stelt dan een aangepast menu voor je op.

Voor de samenstelling van onze voeding en de informatie erover, hangen wij af van onze leveranciers. Hou er rekening mee dat ondanks onze inspanningen, onze voeding de volgende allergenen kan bevatten:

- | | | |
|----------------|---------------|-----------|
| • vis | • melklactose | • selder |
| • schaaldieren | • gluten | • mosterd |
| • weekdieren | • noten | • sesam |
| • eieren | • pinda | • lupine |
| • melkeiwit | • soja | • sulfiet |

Bezoek

Willen familieleden of kennissen je een bezoekje brengen? Ze zijn hartelijk welkom. Let wel: omwille van de rust op de afdeling en het therapieprogramma zijn de bezoeken beperkt. Vraag je bezoekers deze uren te respecteren.

- **ZAS Cadix**

- EPSI:

- Maandag tot vrijdag: 18 tot 19.30 uur

- Weekend: 14 tot 16.30 uur en 18 tot 19.30 uur

- Ga niet met je bezoek naar de leefruimte, maar blijf in je eigen kamer. Dan stoort je de andere patiënten op de afdeling niet.

- PAAZ:

- Maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag:

- 18 tot 19.30 uur

- Woensdag, weekend, feestdagen: 14 tot 16.30 uur

- **ZAS PVT Antwerpen**

- We leggen je de bezoekenregeling uit bij opname. Heb je hier vragen over? Spreek een medewerker aan.

- **ZAS PZ Stuivenberg**

- Open Psychosezorg en Verslavingszorg:
Maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag:
18 tot 19.30 uur
Woensdag, weekend, feestdagen:
14 tot 15.30 uur en 18 tot 19.30 uur
- IPZO (Intensieve Psychiatische Zorg)
Maandag tot vrijdag: 16.30 tot 20 uur
Weekend: 15 tot 20 uur

Wist je dat?

Kan jouw bezoek niet langskomen tijdens de bezoeken en wens je een uitzondering?
Wil je even met je bezoek naar buiten?
Bespreek het met het behandelteam.

Extra comfort

ZAS Cadix

Wifi

Bezoekers en patiënten hebben toegang tot gratis draadloos internet via het netwerk 'zas-open'. Je hebt geen paswoord nodig en hoeft je niet te registreren.

Restaurant

Op de 3^e verdieping vind je ons restaurant Aster. Patiënten en bezoekers kunnen er genieten van belegde broodjes, gebak en warme gerechten. Zin in een koffie of snack? Dan kan je terecht bij Aster to go op de zorgboulevard op het gelijkvloers. Je vindt er fruit, ijs, broodjes, gebak en koffie.

Zorgboulevard

Op onze zorgboulevard op het gelijkvloers kan je terecht voor een groot aanbod aan verzorgingsproducten en medische hulpmiddelen.

Openingsuren

Je vindt de openingsuren van Aster, Aster to go en de winkels van de zorgboulevard op onze website.

Kluisjes

Al onze kamers hebben een kluis. Daarin kan je jouw persoonlijke spullen veilig achterlaten.

ZAS PVT Antwerpen

Wifi

Bezoekers en patiënten hebben toegang tot gratis draadloos internet via het netwerk 'zas-open'. Je hebt geen paswoord nodig en hoeft je niet te registreren.

Post

We overhandigen je zo snel mogelijk brieven die aan jou zijn gericht. We maken concrete afspraken over de briefwisseling van officiële instanties (met jou of jouw wettelijke vertegenwoordiger). Zo verzekeren we dat alles correct afgehandeld wordt.

Aangetekende brieven neem je zelf in ontvangst.

Restaurant

Als bewoner van PVT kan je gebruikmaken van Café Jeroom, de cafetaria van het naburige woonzorgcentrum Lozanahof.

Dagblad

We voorzien dagelijks een dagblad op elke afdeling van PVT.

Kapper/pedicure

Nood aan een moment van zelfzorg? Je kan tijdens je opname beroep doen op de kappersservice of pedicuredienst van ZAS. Let op: hier zijn extra kosten aan verbonden.

Je mag ook een afspraak maken met externe diensten, zoals een schoonheidsspecialiste. Wens je van een van deze diensten gebruik te maken? Spreek een zorgverlener aan.

Kluisjes

Al onze kamers hebben een kluis. Daarin kan je jouw persoonlijke spullen veilig achterlaten.

Winkelen

PVT heeft geen eigen winkel of geldautomaat. Je kan wel persoonlijke boodschappen doen in de omgeving van onze campus. Heb je hierbij hulp nodig? Spreek een medewerker aan.

Wasdienst

Is het voor jou niet mogelijk om was mee te geven met familie of naasten? Dan kan je beroep doen op een externe firma (CLOVA) om je kledij en linnen te laten wassen.

Goed om weten

Let op: het duurt ca 3 weken voor je jouw was terugkrijgt, voorzie dus voldoende kledij.
Er zijn kosten verbonden aan deze dienst. De prijzen hangen uit aan het infobord op de afdeling.

ZAS PZ Stuivenberg

Wifi

Bezoekers en patiënten hebben toegang tot gratis draadloos internet via het netwerk 'zas-open'. Je hebt geen paswoord nodig en hoeft je niet te registreren.

Automaten

Zin in een snack of een drankje? Op onze afdeling vind je verschillende automaten met snacks en gekoelde dranken. Daar kan je dag en nacht terecht voor een verfrissing of snelle hap.

Tuin

Wil je buiten even tot rust komen?
Dan ben je steeds welkom in onze tuin.
Je vindt er bankjes,
een basketbalveld
en petanquebaan.



Afronden verblijf

Wanneer mag je vertrekken?

Zijn enkele belangrijke doelstellingen behaald en ben je klaar voor een volgende stap in je behandeling?

Of heb je zelf een ontslagwens? Laat het weten aan het behandelteam en we bekijken samen op welke termijn dit kan. Het afronden van je verblijf gebeurt in samenspraak met jou en het behandelteam. Het is belangrijk om stil te staan bij de nazorg die je nodig hebt.

Alles mee?

Het verslag van je opname bezorgen we digitaal aan jouw huisarts. Heb je verder alle formulieren mee?

- Medicatieschema en voorschriften (geneesmiddelen, kinesithérapie...)
- Afspraken voor nazorg
- Indien nodig: een attest voor je werkgever
- Als dat voor jou van toepassing is: een formulier voor arbeidsongeschiktheid, ingevuld en ondertekend door je behandelend arts.

Niets vergeten?

Kijk voor je vertrek of je niets hebt achtergelaten in de kamer. Licht er niets meer in de kasten, koelkast, kluis of het nachtkastje? Controleer voor je vertrek ook of je je identiteitskaart hebt teruggekregen.

Vervoer

Het is de bedoeling dat je zelf vervoer regelt om thuis te geraken. Lukt dit niet? Spreek een verpleegkundige of ZAS-medewerker aan, zij kunnen een afspraak voor je maken bij de vervoersdienst van je ziekenfonds of een taxi.

Nazorg

We vinden het belangrijk dat het ook na je verblijf in het ziekenhuis verder goed met je gaat. Daarom hechten we veel belang aan het nazorgplan.

Tijdens je opname organiseren we samen een behandelplan op maat. De hulpverlening kan binnen ZAS worden onderhouden of opgestart, maar je kan ook met steun van het behandelteam kiezen voor externe hulpverlening. Wanneer je hiermee akkoord gaat, kunnen we informatie overdragen aan andere instellingen.

Een helpende hand, een luisterend oor

Sociale dienst *

Heb je begeleiding of ondersteuning nodig na je ontslag uit het ziekenhuis? Dan kan je terecht bij de medewerkers van de Sociale dienst. Ze bekijken eventuele tegemoetkomingen, kunnen je doorverwijzen naar specifieke hulpverlening en organiseren mee thuiszorg. Als een terugkeer naar huis (nog) niet mogelijk is, helpen onze medewerkers met het regelen van opvangmogelijkheden. Ze bieden ook een luisterend oor of opvang bij emotioneel moeilijke gebeurtenissen.

Jijzelf als patiënt, maar ook familieleden en verwijzers kunnen gratis en in alle vertrouwen een beroep doen op de Sociale dienst. Voorzie je problemen na je ontslag? Wacht niet om onze medewerkers aan te spreken, zo kunnen we een oplossing zoeken voor het einde van je verblijf.

Levensbeschouwelijke zorg

Een opname in het ziekenhuis kan gepaard gaan met intense emoties. Wanneer je geconfronteerd wordt met ziekte of beperking, stel je je vaak vragen zoals: waarom overkomt mij dit? Hoe kan ik hiermee omgaan? Wie of wat kan mij helpen?

Bij de dienst Levensbeschouwelijke zorg kan je terecht voor een deugddoend gesprek van mens tot mens.

Onze medewerkers bieden een luisterend oor, besteden aandacht aan zingeving in je leven en bieden steun in je persoonlijke zoektocht naar betekenis en kracht. Als je dat wenst, kan je deelnemen aan groepsmomenten.

Onze dienst werkt pluralistisch en staat open voor iedereen. Een gesprek is vertrouwelijk en gratis. Ook familieleden en bezoekers kunnen terecht bij onze medewerkers.

Interculturele bemiddeling en tolk

Versta je de ziekenhuismedewerkers niet? Is het moeilijk voor jou om het Nederlands te begrijpen of iets in het Nederlands uit te leggen? Ben je doof of slechthorend? Dan kan je arts of zorgverlener een intercultureel bemiddelaar of tolk inschakelen. De interculturele bemiddelaar probeert barrières op vlak van taal, cultuur en etniciteit tussen jou en je zorgverlener weg te nemen. Zo krijgt elke patiënt toegang tot dezelfde, kwalitatieve zorg.

ZAS heeft interculturele bemiddelaars voor 7 talen (Arabisch, Berbers, Bosnisch-Servisch-Kroatisch, Pools, Russisch, Turks en Frans).
Spreek je nog een andere taal of gebarentaal? Dan regelen we voor jou een externe tolk.

** Niet van toepassing voor bewoners van ZAS PVT Antwerpen*

Onze bemiddelaars komen ter plaatse in het ziekenhuis of tolken het gesprek via telefoon of internet. De diensten zijn gratis.

Wens je een interculturele bemiddelaar of tolk aan te vragen? Bespreek het met een zorgverlener.

Hoe contacteren?

Wens je beroep te doen op een van onze ondersteunende diensten? Spreek een verpleegkundige of iemand uit jouw behandelteam aan. Zij bezorgen je de nodige contactgegevens of maken een afspraak voor jou.

Enkele weken na je ontslag ontvang je van het ziekenhuis een factuur. Bewoners van ZAS PVT Antwerpen ontvangen maandelijks een verblijfsfactuur.

De totale kost hangt af van verschillende zaken: de duur van je opname, jouw kamerkeuze, de medicatie en zorg die je nodig had, maar ook jouw persoonlijke situatie (je inkomen, of je personen ten laste hebt...).

De ziekteverzekering (jouw ziekenfonds) betaalt een deel van de kosten, er is ook een deel dat je zelf moet betalen (remgeld). De factuur vermeldt duidelijk welk bedrag wordt aangerekend aan je ziekenfonds en welk bedrag je zelf moet betalen.

Welke kosten staan op mijn factuur?

De wet bepaalt wat er op de factuur moet staan. De kosten worden verdeeld over maximaal 8 rubrieken. Deze kosten kan je terugvinden op jouw factuur:

- **Verblijfskosten:** Kosten verbonden aan je verblijf, zoals de kamer, maaltijden en verpleging. Voor je verblijf en verzorging betaal je een bij wet vastgelegd persoonlijk aandeel (remgeld) per dag. Koos je voor een eenpersoonskamer? Dan rekenen we extra kosten aan (kamersupplement).

- **Honoraria:** Erelonen van zorgverleners voor behandelingen en onderzoeken die je onderging. Die zijn vastgelegd door het RIZIV (Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering). Koos je expliciet voor een eenpersoonskamer? Dan kunnen bovenop het wettelijk tarief ereloonsupplementen aangerekend worden. Die betaal je zelf, het ziekenfonds komt hier niet in tussen.
- **Apotheekkosten:** Kosten aangerekend door de apotheek van het ziekenhuis, bijvoorbeeld voor medicatie of medische hulpmiddelen.
- **Ziekenvervoer:** Kosten voor dringend ziekenvervoer met een team van de Medische Urgentiegroep (MUG). Let op: enkel de prestaties uitgevoerd door artsen van ZAS worden hier gefactureerd. Daarnaast ontvang je als patiënt een rechtstreekse factuur van de externe partij die het vervoer uitvoerde. Ook als je beroep deed op dringend ziekenvervoer zonder MUG of niet-dringend ziekenvervoer, krijg je een rechtstreekse factuur van een externe partij.
- **Diverse kosten:** Kosten die niets met medische zorg te maken hebben, zoals kapper, maaltijden voor bezoekers of telefonie. Ook prestaties die niet terugbetaald worden door de ziekteverzekering, zoals bepaalde labo- onderzoeken, kan je in deze rubriek terugvinden.

- **BTW:** Voor ingrepen en behandelingen zonder therapeutisch of reconstructief doel moet het ziekenhuis 21 % BTW aanrekenen.

Financiële bemiddeling

Kamp je met financiële moeilijkheden? Heb je geen Belgische ziekteverzekering? Zit je met vragen over betaling door een derde betaler (OCMW, Fedasil, Rode Kruis...) of wens je een kostenraming? Dan kan je terecht bij de financieel bemiddelaar voor informatie en Begeleiding.

Cadix - ca.fibe@zas.be

tel. **+32 3 339 70 04** of **+32 3 339 70 03**

Stuivenberg - pz.fibe@zas.be

tel. **+32 470 70 30 55** *(enkel bellen, geen sms of whatsapp)*

Vragen over je factuur?

Heb je vragen over de eventuele waarborg bij opname of over de factuur die je zal ontvangen? Dan kan je terecht bij de dienst Facturatie.

facturatiedienst@zas.be

+03 270 80 60

Deel je mening

24 uur voor je geplande ontslag, krijg je een **vragenlijst** aangeboden om jouw ervaringen te delen. Deze vragenlijst is opgesteld door het VIKZ (Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg). We willen je met aandrang vragen om deze in te vullen. Zo help je ons om de kwaliteit van onze zorg verder te verbeteren.

Heb je vragen of klachten over jouw verblijf of behandeling op onze afdeling? Dan mag je steeds een zorgverlener, ZAS-medewerker of afdelingshoofd aanspreken. Jouw ervaring, positief of negatief, helpt ons om onze job nog beter uit te voeren.

Kom je er niet uit? Dan kan je terecht bij de Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheidszorg (OOGG). Deze ombudspersonen hebben een onafhankelijke en neutrale positie. Ze luisteren naar beide kanten van het verhaal, proberen de communicatie te herstellen en een overeenstemming te bereiken.

Peter De Clercq, de externe ombudspersoon voor ZAS Cadix, ZAS PVT Antwerpen en ZAS PZ Stuivenberg, is bereikbaar via telefoon of e-mail:

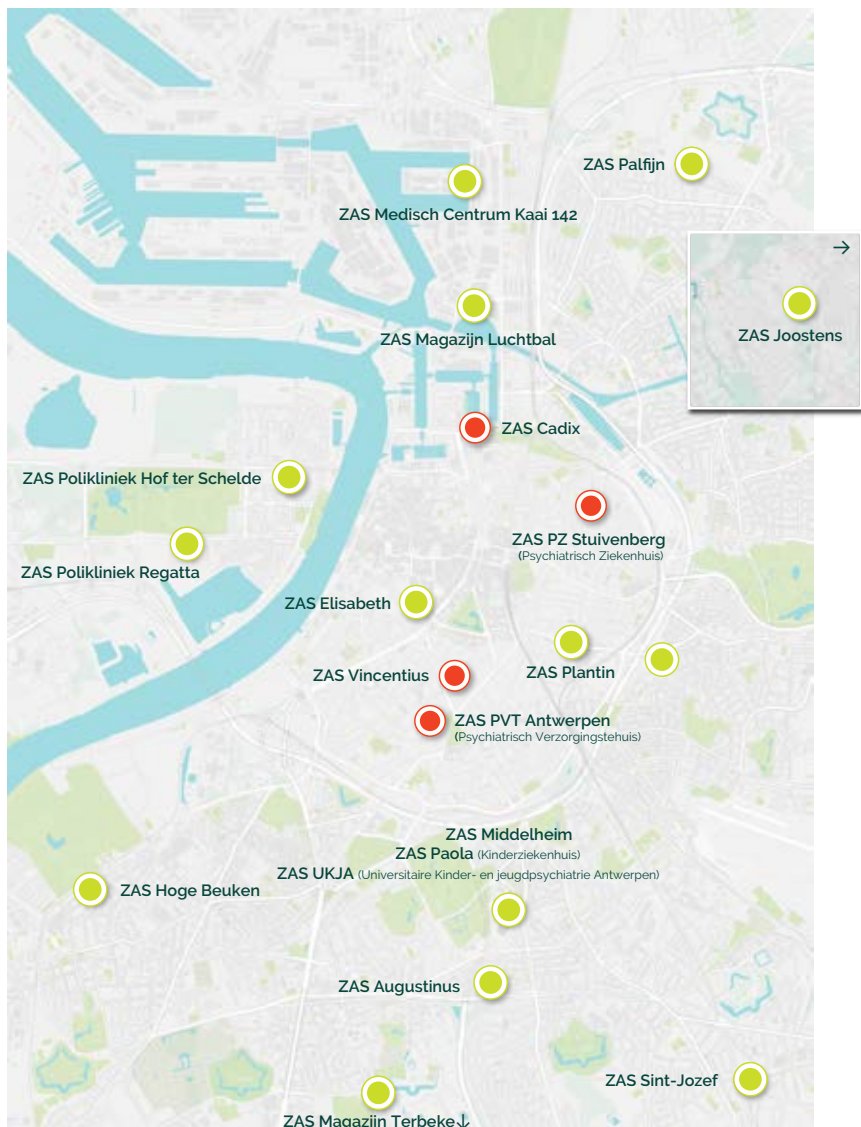
peter.declercq@oogg.be - 0485 54 81 43

(Bereikbaar elke werkdag tijdens de kantooruren)

Wens je meer info?

Dan kan je terecht op de website van de OOGG.





Locaties ZAS Psychiatrie

- **ZAS Psychiatrie CADIX**
Kempenstraat 100, 2030 Antwerpen
03 217 77 50 - Pz.balie@zas.be
- **ZAS PVT Antwerpen**
Van Schoonbekestraat 54/2, 2018 Antwerpen
0492 58 91 20 - pvta@zas.be
- **ZAS PZ Stuivenberg**
Pothoekstraat 109, 2060 Antwerpen
03 217 77 50 - Pz.balie@zas.be
- **ZAS Psychiatrie Sint-Vincentius**
Sint-Vincentiusstraat 20, 2018 Antwerpen
03 283 18 32 (opnameverantwoordelijke,
bereikbaar op werkdagen van 9 tot 16 uur)
03 283 17 31 (verpleegeenheid A01SV)
03 283 18 31 (verpleegeenheid A02SV)
03 283 16 00 (dagziekenhuis)

Op onze website vind je actuele informatie
over bereikbaarheid en parking



ZIEKENHUIS aan de STROOM