



INFORMATION PATIENTS

DÉPARTEMENT DE SOINS Gériatrie 1



rz **tiennen**
regionaal ziekenhuis
heilig hart tiennen vzw

CONTENU

Bienvenue au service de Gériatrie 1	3
Comment le service est-il organisé ?	4
Quelle équipe pour vous entourer ?	6
Examen et traitement	9
Médicaments à domicile	10
Déroulement de votre journée	13
Services à disposition à l'hôpital	18
Retour à la maison	20
Votre avis nous intéresse	22

BIENVENUE AU SERVICE DE GÉRIATRIE 1

Cette brochure a pour objet de vous informer sur différents points pouvant être importants pendant votre séjour au sein de notre service. Merci également d'informer vos visiteurs des aspects les plus importants.

Nous nous attacherons à ce que votre séjour dans notre hôpital soit le plus confortable possible et vous souhaitons un bon rétablissement.

L'équipe de Gériatrie 1

Numéro de téléphone du service: (t) 016 80 99 15

Nous vous prions d'utiliser seulement ce numéro de téléphone pour des informations nécessaires sur le patient et en cas d'urgence. Nous ne pouvons pas répondre par téléphone à vos questions concernant la santé du patient par respect de la vie privée et du secret professionnel.

COMMENT LE SERVICE EST-IL ORGANISÉ ?

Où est situé le service ?

Le service de Gériatrie 1 se trouve au rez-de-chaussée du Campus Mariëndal. Vous pouvez y accéder en suivant le couloir gauche de l'accueil. Le service peut accueillir 24 patients et dispose de 12 chambres individuelles et 6 chambres doubles. Nous accueillons très souvent des patients dont l'hospitalisation n'était pas programmée, il est possible que le type de chambre que vous avez réservé à l'avance ne soit pas (immédiatement) disponible.

A qui s'adresse ce service ?

Ce service accueille principalement des patients de plus de 75 ans souffrant de différentes maladies et affections.

Soins aux patients

- Les soins dispensés dépendent du **traitement** proposé par votre médecin. Nous essayons par ailleurs d'être le plus à l'écoute possible de vos souhaits et besoins.
- Une **infirmière** chargée de vous délivrer les meilleurs soins est **désignée** tous les jours pour chaque service (matin/après-midi/nuit). Celle-ci se tiendra toujours à votre disposition pour répondre à vos questions et remarques.

- Sur le **tableau photos** situé près du poste des infirmières, vos proches trouveront le nom et la photo de l'infirmière qui s'occupe de vous et à qui ils peuvent poser leurs questions.
- Votre état de santé est inscrit dans un **dossier** dans lequel sont également notés vos rendez-vous en vue d'un examen ou traitement. Toutes les infirmières, malgré les changements de services, restent ainsi bien informées de votre état de santé.
- Si vous le souhaitez, vous pouvez faire appel à un membre de votre **famille** pour vous aider lors des **repas**. Nous vous prions d'en discuter préalablement avec votre infirmière.
- Il est possible que vous deviez suivre un **régime alimentaire** en raison de votre état de santé. Vous ne pourrez y déroger qu'après en avoir parlé à votre médecin.
- En fonction de votre situation médicale il est possible que vous serez transféré à l'autre service gériatrique ou au service Sp Locomoteur sur le Campus St.-Jan.

Infirmière et médecin en chef

Toutes les unités de soins sont sous la direction d'une infirmière et un médecin en chef.



L'infirmier en chef est **Nadège Tilmant**. C'est à elle que vous pourrez vous adresser pour toutes vos remarques ou suggestions sur votre hospitalisation ou sur les soins dispensés. Elle est en principe présent du lundi au vendredi pendant la journée.



Médecin en chef est la **Dr Anne Beyen**, gériatre.

QUELLE ÉQUIPE POUR VOUS ENTOURER ?

Les médecins de notre service

Le gériatre peut, en fonction de vos affections, consulter d'autres spécialistes de l'hôpital. Le gériatre vous rendra visite tous les jours en semaine. Les infirmières pourront vous informer du moment de sa visite. Les résultats d'examens ne sont communiqués que par votre médecin traitant. Si votre famille souhaite s'entretenir avec votre médecin, elle pourra demander un rendez-vous par le biais d'une infirmière ou de l'infirmière en chef.

Dans notre hôpital, nous accueillons des médecins en stage dans le cadre de leur formation de spécialisation. Ils pourront eux aussi être impliqués dans votre traitement, sous la surveillance d'un médecin de l'hôpital.

L'équipe soignante

- Les **infirmières** se chargent des soins infirmiers : p.e. contrôle de la tension artérielle et autres paramètres, soins des plaies, administration de médicaments, pose de perfusions, prise de sang, alimentation par sonde. Des étudiants en soins infirmiers faisant leur stage au sein de notre hôpital peuvent également être impliqués dans vos soins.
- Les **aides-soignantes** sont chargées des soins corporels (toilette, habillage), de faire les lits et d'offrir d'autres soins de support aux patients, sous la surveillance d'une infirmière.
- Un **employé du service** vous rend visite tous les jours pour vous proposer un menu. Il est aussi chargé de servir les repas et d'offrir de l'assistance au service (gestion du matériel, ordre et propreté, ...). Il travaille sous la responsabilité de l'infirmière en chef.

D'autres employés de l'hôpital

- D'autres professionnels de la santé se rendront auprès de vous si votre état de santé le requiert, tels qu'un **kinésithérapeute** ou **diététicien**.
- Une **personne chargée du transport interne** vous accompagnera dans d'autres services si vous devez vous soumettre à un traitement ou examen.
- L'**employé de ménage** assure l'entretien quotidien de votre chambre.

Service d'accompagnement des patients

Une hospitalisation peut s'accompagner de toutes sortes d'émotions. Votre maladie peut également soulever des questions au niveau de votre situation financière, privée ou familiale. Le service d'accompagnement des patients est là pour vous aider. Vous avez la possibilité de prendre vous-même contact avec eux ou de prendre rendez-vous par l'intermédiaire de l'infirmière.

- Les **infirmières sociales** sont joignables tous les jours ouvrables de 8h30 à 17h00 au (t) 016 80 99 46. Les départements de soins disposent d'une ou plusieurs infirmière(s) sociale(s) fixe(s). Renseignez-vous auprès votre infirmière.
- Un collaborateur **religion, questions existentielles et quête de sens** est ouvert à toutes les visions philosophiques. Si vous souhaitez un entretien, parlez-en aux infirmières ou prenez rendez-vous par (t) 016 80 97 89.

- Un employé de ce service s'entretiendra avec vous sur **les soins ou l'assistance** dont vous souhaitez bénéficier **après votre sortie** de l'hôpital.
- Le service peut aider les patients et leur famille en leur offrant un service **d'interprète** (sur place ou par téléphone). Il peut aussi intervenir en cas de problème ou malentendu éventuel.

L'hôpital dispose également d'équipes spécialisés qui se tiennent à la disposition de tous les départements de soins. En cas de problèmes de maîtrise de la douleur, l'avis de l'**Equipe Algologique Multidisciplinaire** peut être demandé (algologie signifie: étude de la douleur et lutte contre la douleur). Les patients atteints d'une maladie menaçant leur pronostic vital, ou dont le stade d'avancement est tel que plus aucun traitement curatif n'est possible, peuvent compter sur l'assistance de l'**Equipe de Soutien Palliatif**.

EXAMEN ET TRAITEMENT

Il vous faudra probablement vous soumettre à un ou plusieurs examens. Votre médecin en discutera avec vous.

MÉDICAMENTS À DOMICILE

Il est important que notre personnel médical sache quels médicaments vous prenez ou avez récemment pris chez vous éventuellement. Votre spécialiste traitant vous indiquera si vous devez continuer de les prendre pendant votre hospitalisation ou s'il vous faut arrêter leur prise temporairement.

Un questionnaire relatif aux médicaments que vous prenez à domicile vous a normalement été remis avant votre admission ; vous étiez prié(e) de le remplir, avec l'aide de votre médecin éventuellement.

Si vous n'avez pas remis ce questionnaire lors de votre inscription, transmettez-le au plus vite à l'infirmière. Si vous ne l'avez pas encore rempli, demandez-en un auprès de l'infirmière, et sollicitez l'aide de votre famille éventuellement. En dressant la liste correcte et complète des médicaments que vous prenez chez vous, les risques d'erreurs de médication sont réduits au maximum.

Les médicaments qui vous sont administrés à l'hôpital peuvent parfois porter un autre nom ou se présenter sous une autre forme que ceux que vous prenez chez vous (ex. médicament générique au lieu d'un médicament de marque). L'hôpital est en effet tenu de travailler avec une liste fixe de médicaments (obligation légale). Les médicaments qui vous sont proposés sont néanmoins toujours identiques ou semblables, votre spécialiste y veille avec le pharmacien.

Information et autorisation

Les examens ou traitements ne seront entrepris que sur votre autorisation. Pour prendre la **bonne décision**, il vous faut connaître votre état de santé, l'utilité de l'examen ou du traitement proposé, les risques éventuels qui y sont liés ainsi que l'existence d'alternatives. Votre médecin se doit de vous transmettre ces informations. Il est également tenu de vous communiquer les résultats des examens et opérations pratiqués.

Si vous avez des questions d'ordre médical, posez-les toujours au médecin lors de sa visite dans la chambre. Il peut être pratique de les noter à l'avance. Si vous souhaitez vous entretenir plus longuement avec lui, en présence de votre partenaire ou d'un membre de votre famille éventuellement, demandez-le-lui lors de sa visite.

Informations pour la famille

L'équipe soignante impliquée dans votre traitement doit respecter la **confidentialité** des informations qui y sont liées. Aucune information sur votre état de santé ne pourra être communiquée à votre partenaire, à votre famille ou à vos proches, sauf si vous en avez donné l'autorisation.

Votre dossier

Toutes les informations concernant votre état de santé sont consignées dans votre dossier électronique.

- Le personnel soignant (médical, infirmier, paramédical impliqué dans votre traitement peut avoir accès à votre dossier. Le personnel administratif a également accès à une partie de votre dossier pour le suivi administratif. Il sont tous strictement tenus au **secret professionnel** ou au **devoir de discrétion**.
- Un **contrôle d'accès** strict permet de savoir qui a vu ou édité telle ou telle partie de votre dossier et à quel moment. Vous ne pouvez pas refuser l'accès à votre dossier à vos soignants parce que ce dossier constitue un élément essentiel d'un traitement multidisciplinaire, intégré, sûr et de qualité. L'hôpital est légalement tenu de conserver votre dossier médical pendant au moins 30 ans.

- Votre **médecin généraliste** et d'autres professionnels de la santé avec qui vous avez une relation de soin ou thérapeutique (p.e. un spécialiste dans un autre hôpital) ont accès au dossier si vous avez donné votre consentement (lors de l'inscription). Pour plus d'info sur le partage électronique de vos données de santé, consultez le site officiel www.patientconsent.be.
- En tant que patient, vous avez le droit de consulter ce dossier. Vous pouvez aussi obtenir une copie (d'une partie) du dossier. Cette demande doit être soumise par écrit au service de médiation.

DÉROULEMENT DE VOTRE JOURNÉE

Journée-type

Pendant votre séjour, des soins vous seront régulièrement prodigués en fonction de votre plan de soins personnel. Le service fonctionne selon un emploi du temps quotidien fixe à moins qu'il ne doive être adapté (en raison d'un examen par exemple).

- **A partir de 07h00** : réveil
- **Entre 08h00 et 09h00** : petit-déjeuner (sauf si vous devez rester à jeun dans le cadre d'un examen)
- **A partir de 10h30** : soupe
- **A partir de 11h30** : repas chaud, thé ou café
- **A partir de 16h30** : repas du soir (pain et garniture)
- **A partir de 22h00** : l'infirmière de nuit viendra régulièrement voir si tout va bien et vous apportera l'aide et les soins nécessaires.

Merci de nous prévenir chaque fois que vous quittez le service. Restez dans votre chambre si vous devez vous soumettre à un examen. Un employé vous y amènera et vous raccompagnera dans votre chambre.

Pour permettre à tous les patients de bénéficier d'une bonne nuit de sommeil, nous vous demandons de baisser le son de votre poste de télé ou radio à partir de 22h00 si vous souhaitez encore regarder un programme ou écouter de la musique, d'atténuer l'éclairage de votre chambre et de garder le silence dans le couloir.

Visites entre 14h00 et 20h00

- Les visites dans ce service sont autorisées tous les jours entre 14h00 et 20h00. Afin d'assurer le bon déroulement de vos soins et de respecter votre repos, qui est important pour votre rétablissement, nous prions vos visiteurs de se tenir à ces horaires.

- Nous vous conseillons d'accueillir au maximum deux personnes à la fois. Les visites trop longues ou la présence de trop nombreux visiteurs en même temps peuvent fatiguer. Les patients préfèrent généralement les visites courtes, mais régulières. Les jeunes visiteurs devront de préférence être accompagnés dans la chambre. L'infirmière pourra demander aux visiteurs de quitter la chambre le temps de dispenser les soins nécessaires au patient, selon la nature des soins.
- Par ailleurs, nous prions chacun de respecter la vie privée et le repos des autres patients.

Pour des soins sûrs et de qualité

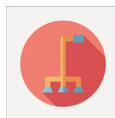
Il est absolument essentiel que vous portiez toujours votre badge d'identification. Chaque prestataire de soins sait ainsi qui vous êtes et cela permet de réduire au maximum les risques d'erreur. Nos prestataires de soins vous demanderont régulièrement de confirmer vos nom et date de naissance et contrôleront votre bracelet d'identification, p.e. lors de la distribution de médicaments, d'une prise de sang ou d'un examen.

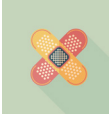


Une bonne hygiène des mains est importante pour prévenir les infections liées aux soins. Des flacons de solution hydro-alcoolique pour la désinfection des mains sont disposés en de nombreux endroits, car les dispensateurs de soins doivent se désinfecter les mains par exemple chaque fois qu'ils entrent dans une chambre ou qu'ils la quittent. N'hésitez pas à leur rappeler de se désinfecter les mains s'il devait leur arriver d'oublier de le faire.

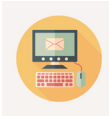


Nous consacrons une grande attention à la prévention des chutes. Nous vous conseillons de porter des chaussures qui collent bien au pied, avec une semelle suffisamment adhérente. Pour les patients âgés de plus de 75 ans ou qui font une chute durant leur hospitalisation, nous vérifions si des mesures supplémentaires sont nécessaires pour prévenir toute chute ultérieure.





Nos dispensateurs de soins contrôlent aussi si vous présentez un risque d'escarre. Si tel est le cas, nous prenons des mesures supplémentaires pour prévenir ce risque et nous vous informons de ce que vous pouvez faire de votre côté.



Notre hôpital dispose d'un système électronique d'apprentissage et d'amélioration des procédures dans lequel les dispensateurs de soins enregistrent les effets secondaires, les incidents ou les quasi-accidents. Ces entrées nous permettent d'analyser la cause des problèmes et d'éviter qu'ils ne se reproduisent par la suite.

Quelques règles d'or

- Pensez à votre repos. Demandez à vos visiteurs de respecter les horaires de visite.
- Portez toujours votre badge d'identification. Nous saurons ainsi toujours qui vous êtes.
- Prévenez-nous toujours lorsque vous quittez le service. Nous saurons ainsi toujours où vous êtes.
- Respectez le silence le soir à partir de 22h00.

SERVICES À DISPOSITION À L'HÔPITAL

Téléphone

L'appareil téléphonique dans votre chambre vous permet de former directement des numéros de téléphone à l'extérieur. Vous avez reçu un code personnel lors de votre enregistrement. Ce code est collé sur votre formulaire d'admission. Pour les appels sortants, suivez les instructions sur l'appareil.

- Composez le numéro 88 suivi par les 4 chiffres de votre code personnel.
- Puis, formez 0 (pour la ligne externe) et le numéro de la personne que vous désirez téléphoner.
- Exemple: 88 1234 0 016809011

Vos appels sortants sont payants et repris sous la rubrique « frais divers » de votre facture d'hôpital. Vous êtes joignable à tout moment dans votre chambre. Votre numéro: 016 80 9 + le numéro de votre chambre. Bien sûr, les appels entrants et internes sont gratuits. Pour les appels internes de l'hôpital, il vous suffit de composer les 4 derniers chiffres du numéro de téléphone concerné.

Télévision

Toutes les chambres sont équipées d'une télévision. Nous vous prions de tenir compte des patients avec qui vous partagez votre chambre ainsi que des autres patients du service. Le repos est essentiel au rétablissement de tous.

Internet

Un accès (sans fil) gratuit à internet est proposé dans toutes les chambres. Connectez-vous avec 'RZTGuest'. Comme nom d'utilisateur vous utilisez votre numéro d'enregistrement, qui se compose de huit chiffres, et comme mot de passe vous utilisez votre année de naissance.

Cafétéria & boutique

La cafétéria et la boutique sont situées au sous-sol de l'hôpital (ascenseur ou escalier : niveau -1). Celles-ci sont ouvertes aux patients, aux visiteurs ainsi qu'au personnel. La carte et les prix sont affichés sur un panneau à l'entrée de la cafétéria. Si vous devez suivre un régime alimentaire particulier, nous vous rappelons que vous ne pourrez y déroger sans l'autorisation de votre médecin.

Horaires d'ouverture

En semaine : 08h00 - 19h00

Le week-end : 11h30 - 19h00 (Repas chauds proposés jusqu'à 18h30)

Rooming-in

Votre partenaire ou intervenant de proximité peut, sous certaines conditions, passer la nuit auprès de vous dans votre chambre (lit pliant). Merci de vous entretenir avec votre infirmière si vous envisagez de faire usage de cette formule. Les prix sont indiqués dans l'explications du formulaire d'admission que vous avez reçu. Les frais seront comptabilisés sur votre facture d'hôpital.

Pédicure

Pendant votre séjour à l'hôpital, vous pourrez profiter des services d'une pédicure médicale. Celle-ci est disponible en semaine tous les matins de 8h30 à 12h15. Pour prendre rendez-vous, adressez-vous à votre infirmière ou appelez le 0477 63 00 59. Ce service doit être payé directement à la pédicure (en liquide ou carte).

Lessive

Vous avez la possibilité de faire laver votre linge ou vos vêtements personnels par l'hôpital. Adressez-vous pour ce faire à votre infirmière. Les frais de lessive seront comptabilisés sur votre facture d'hôpital.

Coiffeur

En cas de longue hospitalisation, vous pourrez, si vous le souhaitez et si votre coiffeur personnel offre ce service, faire venir votre coiffeur à l'hôpital. Nous vous demandons d'en convenir avec votre infirmière.

RETOUR À LA MAISON

Votre médecin traitant est seul à décider du moment auquel vous pourrez quitter l'hôpital. Il vous en informera rapidement. L'infirmière vous communiquera également les soins et le traitement que vous devrez suivre chez vous et vous remettra les ordonnances nécessaires.

Par ailleurs, une visite de contrôle sera généralement planifiée. Si vous avez besoin de certaines **attestations**, pour votre assurance par exemple, merci de le mentionner au plus tard la veille de votre départ à votre médecin. Prévenez l'infirmière à temps si vous souhaitez réserver un taxi ou un service d'ambulance.

Le spécialiste informera votre **médecin de famille** du traitement et des soins post-hospitalisation éventuels. Une lettre de sortie d'hôpital et un rapport à transmettre à votre médecin de famille vous sera remise (l'hôpital transmet également cette lettre par voie électronique aux médecins de famille disposant de l'infrastructure nécessaire). Si vous résidez en centre de soins et logement, en maison de retraite ou autre établissement ou que vous vous y rendez à votre sortie d'hôpital, cette lettre sera également transmise aux concernés.

Besoin d'aide ou de soins à domicile ?

Un employé de notre **Service accompagnement des patients** s'entretiendra avec vous et votre famille ou médecin de famille sur les soins ou l'assistance dont vous souhaitez bénéficier après votre sortie de l'hôpital, et prendra contact avec les différents intervenants concernés. Ainsi le passage de l'hôpital à la maison (ou vers un centre de soins et de logement, une maison de retraite ou autre établissement) peut se passer de façon optimale.

Numéro de téléphone du service : (t) 016 80 39 46

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Vos droits en tant que patient: notre fil directeur

- Droit à une prestation de soins de qualité.
- Droit de choisir librement son praticien professionnel.
- Droit d'être informé sur son état de santé.
- Droit d'être informé sur les soins et le traitement délivrés.
- Droit de consentir ou refuser la prestation de soins, après information.
- Droit au soulagement de la douleur.
- Droit à un dossier médical tenu à jour, droit de le consulter et d'en obtenir une copie (demande auprès du service de médiation).
- Droit à la protection de sa vie privée (privacy).
- Droit d'introduire une plainte auprès du service de médiation compétent.

De plus amples informations à ce sujet sont disponibles sur le site des autorités publiques www.patientrights.be.

Pourquoi votre avis nous intéresse

- Vos expériences nous sont essentielles et nous apportent souvent d'excellents conseils pour améliorer sans cesse nos soins aux patients. Un **formulaire d'évaluation** vous sera remis. Nous vous invitons à y noter vos appréciations et suggestions sur votre séjour à l'hôpital. Merci de déposer le formulaire rempli dans la boîte aux lettres du service

de médiation du département. Celui-ci sera traité de façon anonyme.

- Vous pouvez aussi participer à nos réunions de patients. Ces réunions permettent aux patients de discuter entre eux des soins dispensés dans notre hôpital, et sont dirigées par un modérateur qui ne travaille pas à l'hôpital, p.e. un médecin généraliste. Pour savoir comment y participer, informez-vous auprès du personnel infirmier ou prenez contact avec notre service Qualité & Optimalisation des processus par courriel à l'adresse kwaliteit@rztienen.be ou par téléphone au n° 016 80 91 27.

En cas de plainte

- Nos employés s'efforcent de vous entourer des meilleurs soins. Il se peut néanmoins que certains points méritent d'être améliorés, que certaines situations ne se réalisent pas comme souhaité. Vous n'êtes pas satisfait(e) de certains aspects de votre séjour ou traitement à l'hôpital ? Adressez-vous dans ce cas à votre médecin ou à l'infirmière en chef. Il suffit parfois d'aborder son problème pour le résoudre.

- Notre **médiateur** est la personne de l'hôpital à qui les patients peuvent s'adresser en cas de plainte sur une prestation de soins et de services. Celui-ci traitera votre plainte dans le plus grand anonymat. Il travaille de façon indépendante et est impartial lors de la médiation. Le médiateur peut être joint par e-mail à l'adresse ombudsdienst@rztienen.be ou par téléphone au numéro 016 80 35 65.

NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page below the orange header.

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen

campus mariëndal

t 016 80 90 11 (numéro général)

t 016 80 99 19 (service des Urgences)

campus st.-jan

t 016 80 90 11

medisch centrum tienens

t 016 80 95 82

medisch centrum aarschot

t 016 55 17 11

www.rztienen.be

iedereen

Vriendelijk Inlevend Professioneel
met zin voor Initiatief



10016-FR/mars 2018