



Service de
Maternité



CONTENU

Bienvenue au service de Maternité	4
Comment le service est-il organisé ?	5
Quelle équipe pour vous entourer ?	7
Déroulement de votre journée	11
Services à disposition à l'hôpital	16
Retour à la maison	18
Adresses utiles	20
Votre avis nous intéresse	21



Brochure du service de Maternité. Toutes les informations et dispositions citées dans cette brochure étaient d'application au moment de la mise sous presse.

© RZ Heilig Hart Tienen

Aucune reproduction n'est autorisée sans l'accord préalable écrit du service Communication. Celui-ci pourra être demandé à l'adresse

communicatiedienst@rztienen.be.

BIENVENUE AU SERVICE DE MATERNITÉ

Toutes nos félicitations pour la naissance de votre bébé.

Cette brochure a pour objet de vous familiariser avec notre service et de vous offrir un éventail d'informations sur votre séjour. N'hésitez pas à poser vos questions. Une équipe de sages-femmes, d'infirmières, d'auxiliaires puéricultrices et de médecins sont là pour faire en sorte que votre séjour se déroule le mieux possible.

Vous pouvez nous joindre en tout temps au (t) 016 80 99 17 ou à l'adresse materniteit@rztienen.be.

L'équipe de Maternité

**Numéro de téléphone du service :
(t) 016 80 99 17**

COMMENT LE SERVICE EST-IL ORGANISÉ ?

Où est situé le service de Maternité ?

Le service de Maternité se trouve au deuxième étage du Campus Mariëndal, dans le prolongement du bloc d'accouchement. Ce service peut accueillir 17 patientes et dispose de chambres individuelles, doubles et d'un espace visiteurs (pourvu d'un local pour le change de bébé). Le service de Néonatalogie est situé à droite du service de Maternité.

A qui s'adresse ce service ?

Ce service accueille principalement :

- les femmes qui viennent d'accoucher et leur bébé ;
- les femmes enceintes nécessitant un suivi particulier durant leur grossesse.

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 sage-femme 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 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.

Sage-femme et médecin en chef

Le service de Maternité est sous la direction d'une sage-femme et un médecin en chef.



La sage-femme en chef est **Aurélie Moureau**. 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 présente du lundi au vendredi pendant la journée.

Médecin en chef est la **Dr Lotte Claes**.



QUELLE ÉQUIPE POUR VOUS ENTOURER ?

Les médecins de notre service

Les gynécologues

- Dr Lotte Claes
- Dr Ine Riphagen (chef du service de Gynécologie - Obstétrique)
- Dr Gilbert Donders
- Dr Thierry Van den Bosch
- Dr Vanessa Vandenbroucke
- Dr Lieselore Vandermeulen

Les pédiatres

- Dr Caroline Buyck
- Dr Katrien Cosijns
- Dr Nicole Gielissen
- Prof. Dr Stefaan Van Lierde (chef du service de Pédiatrie)
- Dr Isabelle Waelkens
- Un pédiatre et votre gynécologue (ou l'assistant-médecin en gynécologie) vous rendront visite tous les jours. Préparez tous les documents devant être remplis et signés par votre médecin. Le week-end, les pédiatres et gynécologues travaillent en fonction d'un service de garde. Les résultats d'examens ne sont communiqués que par le médecin traitant.
- Dans notre hôpital, nous accueillons également des médecins en stage dans le cadre de leur formation de spécialisation. Ils pourront eux aussi être impliqués dans votre traitement et celui de votre bébé, sous la surveillance d'un gynécologue et d'un pédiatre.

Les infirmières



Le service est composé entre autres d'infirmières, d'aides-soignantes et de sages-femmes. Celles-ci sont chargées des soins infirmiers – tant des vôtres que de ceux de votre bébé – tels que les contrôles obstétricaux, la prise de tension artérielle, du pouls et de la température, l'administration de médicaments, l'aide à l'allaitement ou à l'alimentation au biberon.

Des étudiantes sages-femmes pourront également être sollicitées pour ce type de soins. Elles ne travailleront que sous l'œil attentif de la sage-femme/l'infirmière responsable.

Autres membres du personnel hospitalier

- Une **employée du service** vous rendra visite quotidiennement au service Maternité du lundi au vendredi pour vous proposer un menu. Celle-ci est aussi chargée de servir les repas et d'offrir de l'assistance au service (gestion du matériel, ordre et propreté, ...)
- Un **kinésithérapeute** vous propose des séances d'exercice postnatal tous les jours du lundi au vendredi dans la salle de jour du service, de 10h30 à 11h30. Vous êtes tout à fait libre de prendre part ou non à ces séances de groupe. Votre bébé peut également vous y accompagner.

- L'**employée de ménage** assure l'entretien quotidien du service et de votre chambre éventuellement.

Pendant votre hospitalisation, une infirmière régionale de chez ONE viendra vous informer des services offerts par l'organisation.

Encadrement des patients

Une hospitalisation peut s'accompagner de toutes sortes d'émotions. Nos services d'encadrement sont là pour vous. Vous avez la possibilité de prendre vous-même contact avec eux ou de prendre rendez-vous par l'intermédiaire de votre infirmière ou médecin. Il vous suffit de composer les quatre derniers chiffres du numéro depuis le téléphone de votre chambre.

- Les **infirmières sociales** sont joignables tous les jours de 8h30 à 17h00 au (t) (016 80) 99 46. Tous les services disposent d'une ou plusieurs infirmière(s) sociale(s) fixe(s). Renseignez-vous auprès de l'infirmière en chef.
- Un **collaborateur religion, questions existentielles et quête de sens** est ouvert à toutes les visions philosophiques. Si vous souhaitez vous entretenir avec lui, parlez-en aux infirmières ou prenez rendez-vous par téléphone au n° (016 80) 97 89.
- Le **médiateur interculturel** est joignable en semaine le matin au (t) (016 80) 97 92 ou par le biais des infirmières sociales.

Informations pour la famille et les proches

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

Votre dossier et celui de votre bébé

- Toutes les informations ayant trait à votre état de santé et traitement et ceux de votre enfant, sont reprises dans un dossier électronique. Tous les professionnels de l'hôpital qui vous soignent ou traitent y ont accès. Ils sont soumis au secret professionnel partagé. Cela signifie qu'ils partagent les informations nécessaires avec les professionnels concernés, mais pas avec les autres.
- Votre médecin généraliste et d'autres professionnels de la santé avec qui vous avez une relation de soin ou thérapeutique (p.e. votre pharmacien, un spécialiste dans un autre hôpital) ont accès à votre dossier si vous avez donné votre consentement (lors de votre 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, moyennant une indemnité fixée par la loi, obtenir une copie (d'une partie) du dossier. Cette demande doit toutefois être soumise par écrit au service de médiation.



DÉROULEMENT DE VOTRE JOURNÉE

Journée-type

Pendant votre séjour au service de Maternité, 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 07h30** : soins du matin, pour vous et votre bébé
- **Vanaf 08.00 uur:** petit-déjeuner (sauf si vous devez rester à jeun pour un examen)
- **A partir de 09h00** : soins
- **A partir de 11h45** : repas chaud, café ou thé (sauf si vous devez rester à jeun)
- **A partir de 13h00** : soins de la mi-journée
- **A partir de 17h00** : repas du soir (pain et garniture) (sauf si vous devez rester à jeun)
- **A partir de 19h30** : soins du soir
- **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 du transport interne vous y amènera et vous raccompagnera dans votre chambre.

Pour permettre à toutes les mamans de se reposer suffisamment, 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 de 14h00 à 16h00 et de 18h00 à 20h00

- Votre partenaire est bien entendu autorisé à vous rendre visite durant toute la journée. Nous demandons toutefois aux autres visiteurs de respecter les horaires de visite. Ceux-ci sont limités afin de permettre aux mamans et bébés de récupérer et de garantir le déroulement optimal des soins.
- Nous vous conseillons d'accueillir au maximum quatre 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.
- Nous vous prions aussi de respecter la vie privée et le repos des autres mamans et bébés.

Pour des soins sûrs et de qualité

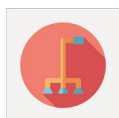
Il est absolument essentiel que vous portiez toujours votre badge d'identification. Chaque prestataire de soins sait ainsi qui vous êtes et cela permet de réduire au maximum les risques d'erreur. Nos prestataires de soins vous demanderont régulièrement de confirmer vos nom et date de naissance et contrôleront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



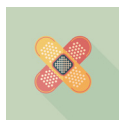
Une bonne hygiène des mains est importante pour prévenir les infections liées aux soins. Des flacons de solution hydro-alcoolique pour la désinfection des mains sont disposés en de nombreux endroits, car les dispensateurs de soins doivent se désinfecter les mains par exemple chaque fois qu'ils entrent 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.

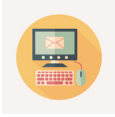


Nous consacrons une grande attention à la prévention des chutes. Nous vous conseillons de porter des chaussures qui collent bien au pied, avec une semelle suffisamment adhérente. Pour les patients âgés de plus de 75 ans ou qui font une chute durant leur hospitalisation, nous vérifions si des mesures 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 et à celui de votre bébé. Demandez ainsi à vos visiteurs de respecter les horaires de visite.
- Portez toujours votre bracelet d'identification, et veillez à ce que votre bébé porte aussi le sien. Le personnel saura ainsi toujours qui vous êtes.
- Prévenez-nous si vous quittez le service pour quelques instants. Nous saurons ainsi toujours où vous êtes.
- Ne laissez jamais votre bébé seul dans la chambre.
- Respectez le silence le soir à partir de 22h00.

SERVICES À DISPOSITION À L'HÔPITAL

Rooming-in

Si vous séjournez en chambre individuelle, votre partenaire a la possibilité de passer la nuit auprès de vous dans la chambre et d'y prendre son petit-déjeuner. Une nuitée coûte 5 euros, le petit-déjeuner 5 euros.

Les prix sont indiqués dans l'explications du formulaire d'admission que vous avez reçu. Les frais seront comptabilisés sur votre facture d'hôpital.

Si vous souhaitez de profiter de cette formule rooming-in, nous vous prions, vous et votre partenaire, de respecter les consignes suivantes .

- Veuillez informer le service suffisamment à l'avance afin que la formule rooming-in puisse être réservée.
- Le port de vêtements de nuit appropriés est obligatoire.
- Des draps sont mis à votre disposition.
- Pour assurer le bon déroulement des soins du matin, nous demandons à votre partenaire de se lever vers 8h00, de faire son lit et de le replier.

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 le formulaire d'admission, que vous devez signer. Vous recevrez une copie. Pour les appels sortants, suivez les instructions sur l'appareil.

- D'abord, vous 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 et d'un raccordement au câble. L'utilisation de la télé est gratuite. Nous vous prions de tenir compte des autres patients séjournant dans notre service. Le repos est essentiel à votre rétablissement.

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.

Heures d'ouverture

En semaine : 08h00 – 19h00 (plats chauds proposés jusqu'à 18h30)

Le week-end : 11h30 – 19h00

RETOUR À LA MAISON

Dans le cas d'un accouchement normal, votre séjour à l'hôpital durera au maximum 4 jours. Si vous avez accouché par césarienne, votre hospitalisation durera au maximum 5 jours. Vous pourrez adapter la durée de votre séjour à l'hôpital en concertation avec votre gynécologue et pédiatre.

Le jour de votre sortie de l'hôpital, vous pourrez quitter la maternité après la visite de votre gynécologue et pédiatre. Il vous faudra par ailleurs prendre un rendez-vous pour une consultation de contrôle.

- Le pédiatre vous communiquera toutes les informations dont vous avez besoin sur l'allaitement ou l'alimentation au biberon, ainsi que sur le suivi de votre enfant.
- Le gynécologue vous remettra les ordonnances et autres documents dont vous avez besoin.

Les produits de soin, couches jetables et éventuelles ampoules de vitamine K (en cas d'allaitement) qui vous ont été remis vous seront facturés. Vous pouvez bien entendu les emporter chez vous.

Un certain nombre de produits vous ont été offerts gratuitement par des entreprises commerciales à la naissance de votre enfant. Le contenu et la composition de ces coffrets-cadeaux ne relèvent pas de la responsabilité de l'hôpital.

Besoin d'aide ou de soins à domicile ?

Si vous avez besoin de soins ou d'aide après avoir quitté l'hôpital, n'hésitez pas à faire appel à notre **service d'encadrement des patients** (ou demandez à l'infirmière de le faire pour vous). Un employé de ce service s'entretiendra avec vous sur les soins ou l'assistance dont vous souhaitez bénéficier et prendra contact avec les différents intervenants concernés. Pour que le passage de l'hôpital à la maison se passe de façon optimale, mieux vaut initier cet encadrement le plus tôt possible pendant votre séjour.

Numéro de téléphone du service d'encadrement des patients : (t) (016 80) 99 46

Si vous souhaitez bénéficier d'un soutien postnatal (ex. aide à l'allaitement, sage-femme, soins de maternité, ...), le personnel du service de Maternité se fera un plaisir de vous aider.

ADRESSES UTILES

Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE)

Avenue de la Porte de Hal 27 - 1060 Bruxelles -
(t) 078 15 01 00 (08.00 - 20.00 heures)
www.one.be

Sages-femmes indépendantes

www.vlov.be

Association pour l'accompagnement et la promotion de l'allaitement

Leemputstraat 57 - 2600 Berchem - (t) 03 281 73 13
Interlocuteurs dans notre région: Bea Maris,
(t) 011 78 22 77

ASBL Allaitement, région du Brabant

Interlocuteurs :
Gerd Van Kogelenberg, (t) 016 48 11 91
Mevr. Annemie Mennen, (t) 016 35 62 72

ASBL Association flamande de parents d'enfants en couveuse

Tervuursevest 172 - 3000 Leuven (Louvain) - www.wvoc.be

Interlocuteur : Anita Verhille, (t) 016 22 44 43

Soins de maternité

- Bolle Buik vzw
Casablancalaan 4 - 3000 Leuven (Louvain) - www.bollebuik.be
- De Bakermat
Diestsesteenweg 49 - 3010 Leuven (Louvain)
(t) 016 20 77 40 - www.debakermat.be
- Familiehulp
(t) 02 227 40 10 (Bruxelles) et 016 29 81 30 (Louvain)
www.familiehulp.be
- Landelijke thuiszorg (t) 070 22 88 78 - www.landelijkethuiszorg.be

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Vos droits en tant que patient constituent 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.

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.rztiens.be

iedereen

Vriendelijk Inlevend Professioneel
met zin voor Initiatief



10024-FR/sept 2020