



Département de
soins SPHG



CONTENU

Qu'est-ce que le SPHG?	3
Comment fonctionne notre service?	4
Dans la pratique, l'équipe de soins attend de vous...	12
Pour des raisons thérapeutiques et de sécurité, l'équipe de soins attend de vous...	14
Informations pratiques	16
Votre avis compte	20

L'équipe du SPHG vous souhaite la bienvenue dans notre département.

Une hospitalisation est un événement marquant dans la vie. Une bonne information peut vous aider à traverser cette période difficile. Cette brochure vous explique le déroulement de l'hospitalisation et le fonctionnement de notre département. Vous y trouverez aussi les principales règles applicables au sein du département. Vous saurez ainsi ce que vous pouvez attendre de nous et ce que nous attendons de vous durant votre séjour.

Si vous avez des questions après avoir lu la présente brochure, n'hésitez pas à les poser. Nous sommes là pour vous aider.

QU'EST-CE QUE LE SPHG?

SPHG est l'acronyme de Service **P**sychiatry en **H**ôpital **G**énéral.

Un service psychiatrique en hôpital général s'adresse principalement aux patients en détresse psychique aiguë pour lesquels une courte hospitalisation est indiquée. L'équipe de soins offre un premier accueil, examine avec le patient sa demande d'aide et entame un traitement adapté compte tenu des objectifs spécifiques à son cas.

Notre département a une capacité d'accueil de 30° patients. Nous avons des chambres particulières ainsi que des chambres de deux et de trois personnes. Nous avons aussi un réfectoire et une salle de séjour commune, un fumoir et des locaux pour les séances d'ergothérapie et de thérapie de relaxation.

Notre SPHG est un service ouvert. Nous avons des règles générales régissant la sortie du service ainsi que des règles individuelles qui sont convenues avec chaque patient en fonction de son état de santé et qui peuvent varier d'un patient à l'autre. Cela signifie que vous ne pouvez pas immédiatement quitter le service SPHG (seul). Votre accompagnateur personnel vous donnera plus d'informations à ce sujet.

COMMENT FONCTIONNE NOTRE SERVICE?

Admission

En règle générale, le patient nous est envoyé par le service des urgences, par le médecin traitant ou le thérapeute/psychiatre ambulatoire, ou encore après consultation d'un psychiatre rattaché à l'institution. Quoi qu'il en soit, c'est toujours le psychiatre qui décide de la nécessité d'une hospitalisation, le plus souvent en concertation avec vous et votre entourage.

À l'admission, vous êtes accueilli(e) par une infirmière ou un membre de l'équipe thérapeutique. Cette personne vous demande d'expliquer brièvement la raison de votre hospitalisation et quelles sont vos principales attentes. Ces objectifs constituent un élément important de votre traitement et nous en assurons le suivi au moyen d'un plan de traitement individuel.

Un membre de l'équipe ou un patient vous fait visiter le département pour une première prise de contact.

Peu après votre admission et si votre état le permet, vous avez un entretien d'entrée avec votre infirmière attitrée ou le membre de l'équipe chargé de vous suivre. C'est cette personne qui suit votre cas au sein du service.

Au début de votre hospitalisation, vous recevez un petit dossier d'admission contenant les documents suivants:

- Le contrat de traitement médical: il s'agit d'un document par lequel le patient s'engage à suivre le traitement avant le début de celui-ci.
- Le guide du patient qui est la brochure d'information du service.
- Le plan de traitement individuel: afin que vous puissiez voir comment les informations vous concernant sont enregistrées au sein de l'équipe et comment le traitement est évalué.
- Le formulaire sur lequel vous pouvez indiquer votre choix de repas pour les jours suivants.
- Le code WIFI pour avoir un accès sans fil à internet.

Le traitement

Pour pouvoir déterminer le traitement le plus approprié à votre cas, nous avons besoin de disposer de suffisamment d'informations sur vous-même et sur les principales personnes qui composent votre entourage. Nous essayons de réunir ces informations rapidement au travers d'entretiens réguliers avec vous. Les personnes de votre entourage quotidien comme votre partenaire, vos enfants et votre famille jouent également un rôle important dans votre traitement. Nous voulons les associer autant que possible à votre hospitalisation, mais nous n'aurons un entretien avec elles que moyennant votre accord.

Notre équipe est composée de personnes ayant des fonctions différentes qui interviennent dans votre traitement en fonction des besoins.

Le traitement est individuel et donc spécifique à chaque patient. Il y a aussi une partie de traitement en groupe avec d'autres patients.

Traitement individuel

- Votre **psychiatre** traitant passe vous voir maximum deux fois par semaine pour évaluer votre état. Si quelque chose d'important survient dans l'intervalle, vous pouvez lui en faire part via le responsable ou l'infirmière de suivi. Ces derniers vous transmettront en temps voulu la réponse du médecin de garde.

- Durant votre séjour, vous bénéficiez de l'accompagnement d'**une infirmière attitrée** ou d'un **membre de l'équipe** à qui vous pouvez toujours poser vos questions. Cette personne vous invite à des entretiens réguliers et évalue votre situation sur la base de votre plan de traitement.
- Le cas échéant, un **psychologue** peut se joindre à l'infirmière ou au membre de l'équipe pour le suivi de votre cas et vous donner aussi une thérapie individuelle si nécessaire. Cet accompagnement vous est proposé, mais vous pouvez aussi en faire la demande. La désignation d'un psychologue a lieu dans le cadre de notre concertation multidisciplinaire matinale ou au cours de la réunion d'équipe. C'est donc inclus dans votre plan de traitement. Un examen psychodiagnostique fait également partie de l'éventail des possibilités.
- Si vous le souhaitez, notre assistante sociale peut examiner votre situation sociale avec vous et vous proposer une aide adéquate. L'assistante sociale est désignée dans le cadre de notre concertation multidisciplinaire du matin ou au cours de la réunion d'équipe. Cette désignation est également reprise dans votre plan de traitement.
- Le cas échéant, un de nos ergothérapeutes recherche avec vous comment occuper vos journées après l'hospitalisation. Il est donc important de savoir quelles activités vous pratiquiez avant votre admission et ce que vous aimiez faire.

Thérapies de groupe

À côté des entretiens individuels et du traitement personnalisé, il y a aussi des thérapies de groupe. Le programme des thérapies de groupe est affiché chaque semaine au tableau blanc qui se trouve dans la salle de séjour. Chaque patient peut participer à ces activités, mais pour des raisons d'organisation, il est nécessaire de s'inscrire pour participer à certaines séances comme les séances de relaxation ou les activités extérieures.

- Le lundi matin, nous confectionnons ensemble le programme de la semaine et nous discutons du déroulement de la semaine. Vous pouvez également proposer des activités. Le vendredi après-midi, nous tenons ensemble la réunion de fin de semaine.
- Il y a chaque semaine plusieurs sessions d'ergothérapie. Les ergothérapeutes contribuent à votre rétablissement surtout au travers de thérapies créatives. Nous recherchons avec vous des occupations ou activités laissant libre cours à votre créativité.

- Les psychologues organisent des discussions de groupe:
des discussions psycho-éducatives thématiques sur la dépression, l'assertivité, l'hygiène du sommeil, etc.
un groupe de parole basé sur le vécu, le groupe A (destiné uniquement aux patients souffrant d'une dépendance à l'alcool, aux médicaments ou à la drogue).
- Les infirmières donnent les sessions de cours de relaxation.
- Groupe de parole pour parents: groupe de parole sur des thèmes liés à l'éducation et partage d'expériences, animé par l'infirmière sociale du service et destiné aux patients qui rencontrent des difficultés ou des problèmes à ce niveau.

Sortie

La durée de votre hospitalisation dépend de votre état de santé. Cette durée varie d'un patient à l'autre. Votre sortie de l'hôpital est fixée en concertation avec votre psychiatre traitant, mais la durée de votre hospitalisation ne peut dépasser trois semaines.

À votre départ de l'hôpital, vous recevez une lettre de sortie dans laquelle figurent votre plan de médication ainsi que les éventuels points spécifiques dont vous devez tenir compte. Transmettez cette lettre le plus rapidement possible à votre médecin généraliste.

Soins post-hospitaliers

Les soins post-hospitaliers comprennent le suivi, l'accompagnement ou le traitement que vous recevez après votre sortie de l'hôpital. Comme un SPHG est conçu avant tout pour une hospitalisation et un traitement de courte durée, les soins post-hospitaliers revêtent une importance capitale.

C'est souvent le médecin traitant qui assure le suivi du patient une fois rentré chez lui. Voilà pourquoi il est également tenu informé du déroulement de votre hospitalisation. Si vous ne souhaitez pas qu'il soit tenu informé, vous devez le mentionner explicitement au début de votre hospitalisation.

Des soins plus intensifs s'avèrent parfois nécessaires après la sortie de l'hôpital. Ils peuvent revêtir la forme par exemple de consultations régulières chez un psychiatre ou un psychologue (de notre hôpital ou extérieur à celui-ci). Le psychiatre ambulatoire recevra un rapport médical de l'hospitalisation. Le psychologue du service informera le thérapeute ambulatoire concernant le traitement suivi au service SPHG.

Dans certains cas, le patient doit être orienté vers un hôpital spécialisé en vue d'y recevoir un traitement de plus longue durée. Dans ce cas, nous transmettons à cet hôpital une lettre de sortie soins ainsi que votre plan de traitement individuel reprenant les raisons de l'hospitalisation, les objectifs durant l'admission au SPHG, un aperçu des interventions au SPHG, le motif du référencement et les points devant faire l'objet d'un suivi.

Si vous ne le souhaitez pas, vous devez le mentionner explicitement.

Les groupes d'entraide sont également une forme de suivi. Il y a des associations de patients qui organisent ce type de réunions. Pour plus d'informations, visitez le site www.zelfhulp.be.

N'hésitez pas à nous donner en temps voulu votre avis sur les soins post-hospitaliers et le suivi que vous souhaitez. Si vous ne nous communiquez pas vos préférences, l'équipe de traitement du SPHG vous proposera les soins post-hospitaliers appropriés et en discutera avec vous. Des prestataires de soins externes à notre hôpital peuvent également être associés à ces soins.

Notre équipe de soins croit aux attentes et responsabilités réciproques dans le but de prendre soin au mieux les uns des autres.

DANS LA PRATIQUE, L'ÉQUIPE DE SOINS ATTEND DE VOUS...

- ... que vous portiez votre bracelet d'identification pendant toute la durée de votre hospitalisation. Pendant les heures de sortie, vous pouvez retirer ce bracelet à condition d'en demander un nouveau à votre retour au sein du service. Cette mesure est prise pour garantir la sécurité du patient. Si vous ne portez pas votre bracelet d'identification, vous risquez par exemple de recevoir des médicaments qui ne vous sont pas destinés et, en cas d'urgence, votre sécurité pourrait être mise en danger.
- ... que vous respectiez les règles individuelles applicables à vos sorties hors du service. Ces règles seront convenues avec vous et le médecin lors de votre admission et elles pourront évoluer durant votre séjour. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à en parler avec l'équipe de soins.
- ... que vous préveniez l'infirmière de service chaque fois que vous quittez le service ainsi qu'à votre retour.
- ... que vous preniez vos repas dans le service aux moments prévus à cet effet. Seules des raisons thérapeutiques autorisent de déroger à cette règle. Si vous ne pouvez pas vous rendre à temps aux repas, avertissez l'infirmière ou un membre de l'équipe de soins.
- ... que vous preniez vos repas dans la salle de séjour. Une exception à cette règle n'est possible que dans des circonstances exceptionnelles.

- ... que vous ne fumiez que dans le fumoir ou à l'extérieur de l'hôpital.
- ... que vous vous occupiez de ranger votre chambre. Si vous n'êtes pas en état de le faire vous-même, demandez à l'infirmière ou à un membre de l'équipe soignante de vous aider. Les draps sont changés tous les vendredis.
- ... que vous participiez au rangement et à la propreté du réfectoire. Nous établissons chaque semaine avec vous une liste de vos tâches.
- ... que vous n'installiez aucun appareil électroménager dans votre chambre pour des raisons de sécurité. Chaque appareil doit en effet être contrôlé préalablement par notre service technique.
- ... que vous n'apportiez pas avec vous d'objets précieux afin d'éviter les vols.
- ... que vous informiez votre famille et vos visiteurs des heures de visite et que vous leur demandiez de les respecter. Les demandes de dérogation aux heures de visite doivent être adressées préalablement à l'équipe de soins.
- ... que vous libériez la chambre le plus vite possible le jour de votre départ. Les objets/vêtements oubliés sont conservés pendant deux semaines.

POUR DES RAISONS THÉRAPEUTIQUES ET DE SÉCURITÉ, L'ÉQUIPE DE SOINS ATTEND DE VOUS...

- ... que vous respectiez les heures de sortie, de manière à assurer une participation maximale aux thérapies de groupe. Des exceptions pour raisons thérapeutiques sont possibles en concertation avec l'équipe de soins. Si vous ne pouvez pas rentrer à temps pour des raisons de force majeure, nous vous demandons de contacter le département afin d'éviter toute inquiétude inutile.
- ... que vous remettiez à l'infirmière qui vous installe dans votre chambre tous les médicaments que vous avez apportés avec vous. À votre départ, les médicaments qui ne présentent aucun risque pour votre santé vous seront rendus.
- ... que, pendant toute la durée de votre hospitalisation, vous ne consommiez pas d'alcool, ni de médicaments autres que ceux qui vous ont été prescrits, ni de boissons énergisantes, même lors de vos sorties autorisées le week-end et les jours fériés. Pour des raisons thérapeutiques, l'équipe peut demander à inspecter vos bagages et votre chambre ou de vous soumettre à un test de dépistage de consommation d'alcool ou de drogue.
- ... que, si vous souhaitez prendre le volant, vous en parliez d'abord avec votre médecin traitant parce que certains médicaments peuvent affecter votre aptitude à la conduite.

- ... que vous alliez chercher vos médicaments vous-même dans la salle de médication. Cela nous permettra de vérifier si vous prenez bien vos médicaments.
- ... que vous vous leviez à temps.
- ... que vous participiez aux sessions individuelles et de groupe comme convenu dans le plan de traitement individuel.
- ... que vous respectiez la vie privée de chacun en n'allant pas dans la chambre des autres patients et vous abstenant de prendre en photo ou de faire des enregistrements audio ou vidéo des autres patients et du personnel.
- ... que vous ne prêtiez aucun argent ni vêtement et ne rendiez aucun service aux autres patients afin d'éviter tout conflit et tout malentendu.
- ... que vous n'utilisiez pas votre téléphone portable de manière dérangeante pendant les thérapies, le soir et la nuit.
- ... que vous fassiez à tout moment preuve de respect envers les membres de l'équipe de soins. Aucune agression verbale ou physique n'est tolérée. Toute infraction à cette règle peut conduire à la fin de l'hospitalisation.
- ... que vous n'ayez aucun contact physique avec d'autres patients par respect pour l'équipe de soins et les autres patients.
- ... que vous veilliez à dormir suffisamment la nuit et à respecter la quiétude nocturne de chacun.

- ... que vous fassiez preuve de compréhension par rapport aux mesures restrictives et privatives de liberté. Nous n'avons recours à ces mesures que dans des circonstances exceptionnelles et après avoir épuisé toutes les autres alternatives sans le moindre résultat. En pareille situation exceptionnelle, nous nous en tenons au strict respect des règles juridiques applicables.

INFORMATIONS PRATIQUES

Numéro de contact du département

(t) 016 80 39 12



Heures de visite

- Lundi, mardi, jeudi et vendredi: de 17h30 à 20h00.
- Mercredi, samedi, dimanche et jours fériés: de 14h00 à 20h00.

Heures de sortie

- Lundi, mardi, jeudi et vendredi entre 12h00 à 14h00 et de 16h00 à 20h00.
- Mercredi après-midi de 12h00 à 20h00.
- Samedi, dimanche et jours fériés à partir du petit-déjeuner jusqu'à 20h00.
- Week-end: samedi à partir du petit-déjeuner jusqu'au dimanche 20h00.

Tournée des médecins

Dr Goktas:

- lundi 13h00 - 15h30.
- vendredi 11h00 - 13h00.

Dr Hulsmans:

- lundi 13h00 - 14h00.
- vendredi 11h00 - 13h00.

Dr Lejeune:

- lundi 13h00 - 15h00.
- jeudi 10h00 - 12h00.

Repas

- Petit-déjeuner: 08h00.
- Dîner: 12h00.
- Souper: 17h00.

Prise des médicaments:

- Matin: 08h00 – 08h30.
- Midi: 12h00 – 12h30.
- Soir: 17h00 – 17h30.
- Début de soirée: 20h00 – 20h30.
- Nuit: 21h30 – 22h30.

Sommeil

Dans le cadre d'une bonne hygiène du sommeil, nous vous recommandons de vous coucher à 23h00. Il y a en tout cas lieu de respecter le silence dans le service et la tranquillité des autres patients, même si vous ne parvenez pas à dormir. Si vous avez des problèmes de sommeil, parlez-en avec l'infirmière de suivi, le psychologue ou le médecin traitant.

Service

- Vous pouvez demander la communion du culte catholique à l'infirmière le samedi matin.
- Vous pouvez prendre rendez-vous avec le coiffeur et/ou avec le pédicure à l'hôpital via les infirmières.
- Vous pouvez utiliser gratuitement la connexion sans fil à internet.

Nos collaborateurs

Médecins:

- Dr Goktas (chef du service de psychiatrie),
- Dr Hulsmans,
- Dr Lejeune,
- éventuels médecins en formation.

Infirmière en chef: Hilde Claes.

Infirmières:

- Brigitte, Carine, Christine, Heidi, Kathelijn, Kathleen, Laura, Lobke, Marc, Nadine, Nancy B, Nancy VDP, Nancy VDW et Anneleen.

Psychologues:

- Ann Peeters,
- Ruben Willems.

Assistantes sociales:

- Gerda Provoost,
- Saskia Mertens.

Ergothérapeutes:

- Annelies,
- Hilde.

Collaborateur du département: Gerda DB.

VOTRE AVIS COMPTE

Vos droits en tant que patient sont notre fil conducteur

- Droit de bénéficier de services de qualité.
- Droit de choisir librement votre praticien professionnel.
- Droit d'être informé sur votre état de santé.
- Droit d'être informé sur les soins et le traitement.
- Droit de consentir librement ou de refuser des soins, après information préalable.
- Droit d'obtenir un traitement contre la douleur.
- Droit de bénéficier d'un dossier de patient soigneusement tenu à jour, de pouvoir le consulter et d'en obtenir une copie (la demande passe par le service de médiation).
- Droit à la protection de la vie privée.
- Droit de porter plainte auprès du service de médiation compétent.

Pour plus d'informations, visitez le site officiel www.patientright.be

Pourquoi votre avis compte

- Votre expérience a pour nous une importance capitale, car nous y trouvons souvent des conseils utiles permettant d'améliorer en permanence les soins que nous prodiguons aux patients. Pendant votre séjour dans notre service, vous recevez un formulaire d'évaluation sur lequel vous pouvez noter votre avis sur votre séjour ainsi que vos suggestions. Le formulaire complété est à déposer dans la boîte

- aux lettres du service de médiation du département. Il sera traité en toute confidentialité.
- Vous pouvez aussi participer à nos réunions de patients. Ces réunions qui permettent aux patients de discuter entre eux des soins dispensés dans notre hôpital sont animées par un modérateur qui ne travaille pas à l'hôpital, par exemple un médecin généraliste ou un autre expert. 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 au n° 016 80 91 27.

Si vous avez des plaintes à formuler

- Nos collaborateurs s'efforcent de vous prodiguer les meilleurs soins possibles. Il peut toutefois arriver que la situation ne soit pas idéale ou que tout ne se passe pas comme vous le souhaitez. Si vous n'êtes pas satisfait(e) de certains aspects de votre séjour ou traitement, parlez-en à votre médecin ou à l'infirmière en chef. Bien souvent, il suffit de parler des petits problèmes pour y trouver une solution.
- Le médiateur est la personne de l'hôpital à contacter en cas de plainte sur la qualité des soins et du service. Toutes les plaintes sont traitées de manière confidentielle. Le médiateur est indépendant et neutre dans la médiation. Le médiateur peut être joint par courriel à l'adresse ombudsdienst@rztienen.be ou par téléphone au 016 80 35 65.

NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes.



NOTES



A large, light green, stylized graphic of the number '21' is positioned on the right side of the page, partially overlapping the orange header bar. The '2' is a thick, rounded shape, and the '1' is a vertical bar with a circular top. The page contains 18 horizontal dotted lines for writing notes.

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



10144-FR/déc 2020