

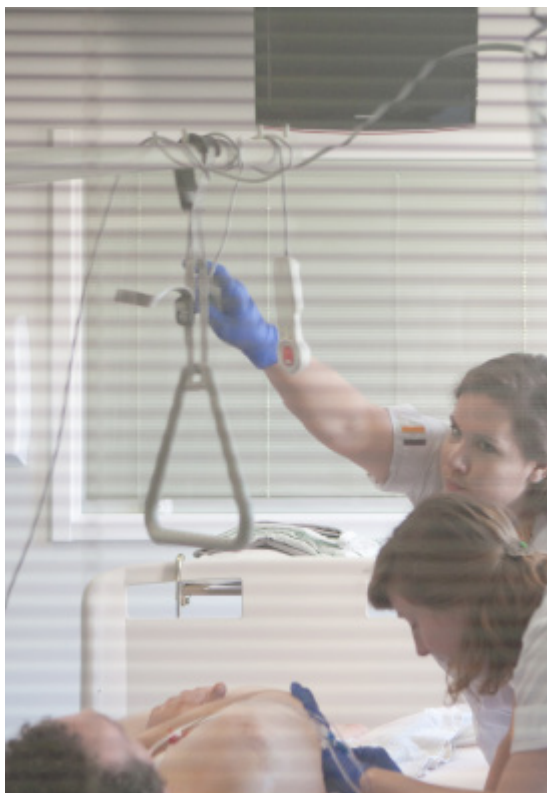


Service des
Soins Intensifs



CONTENU

Bienvenue au service des Soins Intensifs	4
Comment le service est-il organisé ?	5
Quelle équipe pour vous entourer?	8
Examen et traitement	11
Médicaments à domicile	12
Déroulement de votre journée	14
Visites de la famille	16
Services à disposition à l'hôpital	19
Départ des Soins Intensifs	20
Votre avis nous intéresse	22



Brochure du service des Soins Intensifs. 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 DES SOINS INTENSIFS

Cette brochure a pour objet d'informer vous et votre famille sur différents points pouvant être importants pendant votre séjour au sein de notre service.

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

L'équipe des Soins Intensifs

**Numéro de téléphone du service :
(t) 016 80 96 35.**

**Le service est joignable par téléphone de jour
comme de nuit.**

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 des Soins Intensifs se trouve au premier étage du Campus Mariëndal. Vous pouvez y accéder en prenant le couloir latéral à l'entrée du service de Chirurgie 1.

Le service dispose de 10 chambres individuelles équipées d'un système de monitoring. Deux chambres sont équipées d'un box d'isolement avec un sas et avec contrôle de pression permettant d'accueillir des patients infectieux ou immunodéprimés.

La salle d'attente pour les visiteurs se situe juste devant l'entrée du service. L'infirmière vient y prévenir les visiteurs dès le début des heures de visite.

A qui s'adresse ce service?

Ce service s'adresse aux personnes nécessitant un monitoring, un suivi et/ou des soins intensif(s). Il peut s'agir de patients sous respiration artificielle, de victimes d'un grave accident de la route, de personnes ayant subi une lourde intervention chirurgicale ou souffrant d'une affection interne ou neurologique aiguë.

- Par affections neurologiques, nous sous-entendons des maladies du système nerveux : cerveau, moelle épinière et nerfs (d'organes, de tissus ou muscles).

- Par affections internes, nous visons les maladies cardiovasculaires ainsi que les maladies de l'appareil respiratoire et du système gastro-intestinal.

Soins aux patients

- Le personnel infirmier de notre service est spécialisé dans les soins intensifs. Chacun de ses membres assure les soins de trois patients au maximum.
- Les soins intensifs sont une unité de soins équipée de nombreux dispositifs techniques: un appareil de surveillance (moniteur) pour chaque lit afin de mesurer les fonctions vitales du patient, des pompes à perfusion et à seringue pour l'administration de médicaments, des appareils respiratoires et alarmes multiples. Chaque chambre dispose d'un ordinateur afin que les infirmiers et les médecins puissent enregistrer immédiatement les soins apportés dans le dossier médical et infirmier électronique du patient.
- 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.
- 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.

Infirmière et médecin en chef

Le service est sous la direction d'une infirmière et un médecin en chef.



L'infirmier en chef Geert Borgers. C'est à lui que vous pourrez vous adresser pour toutes vos remarques ou suggestions sur votre hospitalisation ou sur les soins dispensés. Il est en principe présent du lundi au vendredi pendant la journée.

Médecin en chef est la **Dr Veerle Gregoor**.



QUELLE ÉQUIPE POUR VOUS ENTOURER?

Les médecins de notre service

- Médecins de différentes spécialités (cardiologie, gastro-entérologie, pneumologie) peuvent si besoin faire admettre un patient au service et assurer son suivi aux côtés des médecins des Soins Intensifs, les anesthésistes-intensivistes suivants.
- Dr Veerle Gregoor
- Dr Mariet Awouters
- Dr Heidi Delrue
- Votre médecin traitant 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, nous lui conseillons de le faire durant les heures de visite de la mi-journée, entre 13h00 et 13h30.
- 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, sous la surveillance d'un médecin de l'hôpital.

Autres membres du personnel hospitalier pour vous entourer

Les personnes suivantes travaillent aux côtés des médecins et constituent l'équipe du service de Chirurgie 1. Chacun de ses membres remplit une fonction spécifique.

- Les **infirmières** se chargent des soins infirmiers : 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, sous l'oeil attentif de l'infirmière responsable.
- Un **employé du service** est 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 professionnels de la santé se rendront auprès de vous si votre état de santé le requiert, tels qu'un **kinésithérapeute** ou **diététicien**.
- L'**employée de ménage** assure l'entretien quotidien de votre chambre.

Service d'encadrement des patients

Une hospitalisation peut s'accompagner de toutes sortes d'émotions. Votre maladie peut également soulever des questions au niveau de votre travail, de votre situation financière, privée ou familiale.

Nos services d'encadrement sont 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. Il vous suffit de composer les quatre derniers chiffres du numéro concerné depuis le téléphone de votre chambre.

- Les **infirmières sociales** sont joignables tous les jours du lundi au vendredi, 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 service d'accompagnement 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 de soins spécialisés qui se tiennent à la disposition de tous les services. L'**Equipe de Soutien Gériatrique** est ainsi sollicitée pour les personnes âgées nécessitant des soins adaptés. Les personnes âgées ne sont en effet pas toutes admises au service de Gériatrie.

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.

Coopération multidisciplinaire

Il est très fréquent que des médecins spécialisés dans diverses disciplines médicales soient impliqués dans les soins et traitements, comme vous avez pu le lire ci-dessus. Pour assurer une qualité de soins optimale, les différents spécialistes s'entretiennent régulièrement pour aborder l'état de santé de chaque patient.

EXAMEN ET TRAITEMENT

Durant votre hospitalisation, il vous faudra certainement 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.

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 ayant trait à votre état de santé et traitement sont reprises dans votre 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 des Soins Intensifs, des soins vous seront régulièrement pro-digués 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 ou d'une opération par exemple).

- **A partir de 07h15** : contrôle des paramètres des fonctions vitales (pulsations cardiaques, tension artérielle ...); ce contrôle est effectué au moins toutes les deux heures.
- **A partir de 08h00** : petit-déjeuner (sauf si vous devez rester à jeun dans le cadre d'une opération ou d'un examen).
- **A partir de 08h30** : soins du matin.
- **A partir de 12h00** : repas chaud (sauf si vous devez rester à jeun).
- **A partir de 13h45** : soins de l'après-midi.
- **A partir de 17h00** : repas du soir (pain et garniture) (sauf si vous devez rester à jeun).
- **A partir de 19h30** : soins.
- **A partir de 22h15** : l'infirmière de nuit vient contrôler les paramètres du patient toutes les deux heures au moins.

Vous n'êtes pas autorisé(e) à quitter le service.

Visites limitées

- Au service des Soins Intensifs, les périodes de visite sont limitées à deux plages d'une demi- heure par jour:
- À la mi-journée de 13h00 à 13h30
- Le soir de 19h00 à 19h30
- 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 et de limiter le nombre de visiteurs à deux membres de la famille de plus de 14 ans.

- 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.

VISITES DE LA FAMILLE

Pendant ces visites, nous prendront le temps de vous informer sur l'hospitalisation, le traitement et les pronostics de guérison du membre de votre famille. N'hésitez pas à vous adresser à nous si vous avez des questions. Pour des questions allant au-delà de notre expertise médicale, nous rechercherons des réponses et solutions avec le service d'encadrement des patients.

Vous pouvez nous joindre par téléphone jour et nuit. Les informations transmises par téléphone à la famille proche sont restreintes. Nous pourrions vous informer de façon plus détaillée durant les heures de visite. Si la présence continue du partenaire ou de l'aide de proximité du patient est conseillée en raison de son état de santé, nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour satisfaire cette demande.

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.

SERVICES À DISPOSITION À L'HÔPITAL

Télévision

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 (Repas chauds proposés jusqu'à 18h30)

Le week-end : 11h30 – 17h30 (Repas chauds proposés jusqu'à 17h00)

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.

DÉPART DES SOINS INTENSIFS

Votre médecin traitant est seul à décider du moment auquel vous pourrez quitter les Soins Intensifs. Il vous en informera rapidement. La plupart des patients quittant les Soins Intensifs intègrent une autre unité de soins de l'hôpital. Il peut arriver qu'un patient soit transféré vers un autre hôpital. Il est toutefois très exceptionnel qu'un patient quittant les Soins Intensifs puisse rentrer directement chez lui.

Lors de votre transfert vers un autre service, le médecin et les infirmières se chargent de la communication de toutes les informations nécessaires. Votre dossier médical et de soins est ainsi directement et intégralement à la disposition de l'autre service.

Si vous pouvez rentrer directement chez vous, 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 employeur ou 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 dont vous devez bénéficier. Une lettre de sortie d'hôpital accompagnée d'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?

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 votre infirmière de le faire pour vous). Un employé de ce service s'entretiendra avec vous et votre famille ou médecin de famille 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 (ou vers un centre de soins et de logement, une maison de retraite ...) se passe de façon optimale, mieux vaut initier cet encadrement le plus tôt possible pendant votre séjour.

Numéro de téléphone du service : (t) (016 80) 99 46

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 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 au n°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



10183-FR/sept 2020