



LIVRET D'ACCUEIL

Éditeur responsable : M. Grégoire Lefebvre - Avenue de Fécamp, 49 - Réf C2141



Pour plus d'infos :
www.chmouscron.be



chm
mouscron

Centre Hospitalier
de Mouscron
2018

SOMMAIRE

Éditorial	3	Internet	22
Centre Hospitalier de Mouscron	4	Assistance morale et religieuse	22
Qui sommes-nous ?	5	Hôpital sans tabac	23
Missions – vision – valeurs.....	5	Hôpital sans alcool.....	23
RGPD	6	Votre sortie	23
Droit à l'image	6	Formalités / Accord de sortie.....	23
Les droits et les devoirs du patient	7	Fiche médicaments.....	24
Comité d'éthique.....	7	Facture	24
Consentement éclairé	7	Votre avis nous intéresse.....	24
Mandataire	8	Charte du visiteur	25
Dossier médical.....	8	Fleurs.....	25
Réseau Santé Wallon.....	8	Visites	25
Suggestion d'Amélioration Bienveillante	8	Service d'aide et d'écoute	27
Médiation.....	9	Service social	27
Notre offre de soins.....	10	Missions principales du service social.....	27
Services	10	Mode de fonctionnement du service social ...	27
Soins transfrontaliers.....	11	Médiation	28
Hospitalisation	12	Éducation du patient	28
Votre admission	12	Bénévoles	28
Inscription	12	Facilités	29
En pratique	12	Distributeur de billets	29
Choix de la chambre et frais		Auberge de jour Sodexo	29
d'hospitalisation.....	14	Distributeur de boissons	29
Déclaration d'admission	15	Comité Patients Partenaires	30
Votre séjour	16	Consultations	31
Identification.....	16	Informations générales	31
Prise en charge de la douleur	16	RDV Web	31
Hygiène des mains et de la toux.....	16	Préparer ma consultation	31
Prévention des chutes.....	18	Fiche médicaments	32
Nutrition.....	19		
La Vaccination = protection	20		



Éditorial



Depuis plus d'un siècle, la ville de Mouscron bénéficie d'une offre de soins qui s'est largement étoffée au fil des années. L'évolution, que connaît le secteur de la santé tant dans la prise en charge des patients et leur maladie qu'au niveau de la technologie mise à la disposition des professionnels de la santé, permet d'offrir à la population locale et environnante un hôpital général présentant un large panel de spécialités et hautement équipé dont la principale mission vise des soins d'une qualité irréprochable.

Nous voulons sans cesse améliorer la qualité et la sécurité des soins prodigués en développant l'offre, tout en nous intégrant dans des réseaux de soins, de par les collaborations efficaces avec des partenaires universitaires et non universitaires, français ou belges.

Chaque jour, des femmes et des hommes œuvrent ensemble pour atteindre le niveau de performance exigé dans les soins de santé.

Merci de votre confiance.

La direction

CENTRE HOSPITALIER DE MOUSCRON



Qui sommes-nous ?

Le Centre Hospitalier de Mouscron est né de la fusion du Centre Hospitalier Régional et de la Clinique Le Refuge de la Sainte Famille de Mouscron en 1995. Toutes les activités de l'institution ont été regroupées en une infrastructure unique ayant une capacité de 355 lits agréés.

Cette fusion a permis au CHM de proposer une offre médicale claire, d'acquérir et de parfaire des compétences supplémentaires reconnues (coronarographie et angioplastie en cardiologie, dépistage et traitement des apnées du sommeil en pneumologie, lithotritie en urologie, stroke unit en neurologie...) mais aussi de développer des services hautement spécialisés. L'offre de services aux patients ne se limite pas au CHM : un centre de consultations situé à Comines, des collaborations et des conventions hospitalières régionales et transfrontalières complètent l'offre de soins.

CENTRE HOSPITALIER DE MOUSCRON

Avenue de Fécamp, 49
7700 Mouscron
Général : + 32 (0) 56 85 85 85
Rendez-vous : + 32 (0) 56 85 82 00



CENTRE DE CONSULTATIONS DE MÉDECINE SPÉCIALISÉE DE COMINES

Rue de Warneton, 28
7780 Comines
Rendez-vous : + 32 (0) 56 85 85 80



CENTRE DE SOINS AMBULATOIRES SPÉCIALISÉS

Rue de la Barrière Leclercq
7700 Mouscron



Missions – vision – valeurs

Nos missions :

ce que nous sommes
et ce que nous faisons

Soigner

La mission première de notre institution est d'accompagner la population locale et régionale dans son évolution de santé et de vie, de la naissance jusqu'aux problèmes liés au vieillissement.

Former

Le Centre Hospitalier de Mouscron développe également une mission pédagogique vis-à-vis des futurs professionnels de la santé qui lui sont confiés, mais aussi vis-à-vis de son personnel, en maintenant à jour un haut niveau d'efficacité professionnelle. Il entend également jouer un rôle pédagogique actif vis-à-vis de la population, par des actions de sensibilisation ou de prévention.

Agir localement

Le Centre Hospitalier de Mouscron a également pour mission d'être un acteur local de premier plan et, à ce titre, doit pouvoir mettre en place les collaborations nécessaires avec les structures de première ligne (les médecins généralistes et autres acteurs de la santé) et les structures sanitaires locales (maisons de repos,

secours, crèches, etc.). L'institution développe l'écoute des besoins locaux pour une meilleure adaptation de son offre de soins.

Notre vision :

ce que nous voulons être

Le Centre Hospitalier de Mouscron entend renforcer ou développer les axes suivants :

- ▶ Notre forte orientation Patient est reconnue comme la pierre angulaire de notre offre de services et constitue une marque de différenciation dans le paysage hospitalier.
- ▶ Notre investissement permanent dans les nouvelles techniques permet d'offrir les soins les plus adaptés et les plus performants à l'ensemble des patients. Nous souhaitons, par ailleurs, maintenir des conditions tarifaires limitées, permettant de donner l'accès à une qualité de soins ainsi qu'à un confort identique pour chacun.
- ▶ Nous nous positionnons en tant qu'acteur de référence pour le développement de programmes de formation permanente et pour l'accompagnement des futurs professionnels. Notre modèle de management est reconnu pour sa culture axée sur la performance, l'efficacité et la responsabilisation.
- ▶ Nous développons notre accréditation ACI* par le biais d'un projet institutionnel collaboratif afin d'atteindre un niveau de certification supérieur à l'échéance de 2023.

* L'accréditation des établissements de santé est une méthode d'évaluation externe, généralement volontaire. Elle fait référence à une démarche professionnelle par laquelle un établissement de soins apporte la preuve qu'il satisfait, dans son fonctionnement et ses pratiques, à un ensemble d'exigences formalisées et présentées sous forme de manuel, le référentiel, préconisé par un organisme d'accréditation.



Nos valeurs :



- Nous renforçons les liens au travers d'un réseau de collaborations existantes et développons de nouveaux projets d'échange.

RGPD

Le Centre Hospitalier de Mouscron asbl (CHM) attache une grande importance à la protection de la vie privée des patients, et ce en se conformant aux directives ou réglementations en vigueur en la matière. En particulier, le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) en vigueur depuis le 25 mai 2018. L'objectif de cette directive européenne est de renforcer la protection des données personnelles de tous les citoyens, et nous mettons tout en œuvre afin d'y parvenir.



Vous souhaitez en savoir davantage sur la manière dont sont gérées vos données personnelles ?

Consultez www.chmouscron.be – Rubrique Satisfaction patients/RGPD

Droit à l'image

Les patients et les visiteurs présents sur le site du Centre Hospitalier de Mouscron ne sont pas autorisés à filmer, photographier ou enregistrer une conversation, un acte médical, les installations ou les infrastructures. A fortiori, ils ne sont pas autorisés à diffuser des images ou des enregistrements sans le consentement écrit préalable des personnes concernées, ou l'accord écrit du CHMouscron.

Respectons la vie privée !

Les droits et les devoirs du patient*

Comité d'éthique

Le CHM dispose, comme l'impose la loi, d'un comité d'éthique. Il s'agit d'une équipe pluridisciplinaire (infirmiers, médecins, psychologues, juriste, médecin généraliste) de réflexion, pouvant remplir les 3 missions suivantes:

1. une fonction d'accompagnement et de conseil concernant les aspects éthiques de la pratique des soins hospitaliers ;
2. une fonction d'assistance à la décision dans des problématiques individuelles complexes, en matière d'éthique (fin de vie, acharnement, euthanasie, avortement...) ;
3. une fonction d'avis sur toute expérimentation sur l'homme (étude clinique essentiellement).

Le Comité d'éthique peut être sollicité par les patients et les proches.

Contact : comite.ethique@chmouscron.be

Consentement éclairé

Le consentement est l'obligation pour le praticien de vous informer et d'obtenir votre accord pour tout acte invasif ou traitement lourd. Assurez-vous d'avoir bien compris et n'ayez pas peur de poser des questions, le praticien est là pour y répondre.

Le consentement doit être complété par votre médecin et vous devez le signer. Vous pouvez, à tout moment, revenir sur les décisions prises. Le document stipule également que vous pouvez refuser les soins proposés.

DROITS DU PATIENT

- Bénéficier d'une prestation de soins de qualité, dont des soins permettant de soulager la douleur.
- Choisir librement le praticien professionnel.
- Être (ou ne pas être) informé de son état de santé.
- Consentir librement à la prestation de soins, après information.
- Disposer d'un dossier médical tenu à jour, pouvoir le consulter et en obtenir une copie.
- Être assuré de la protection de sa vie privée.
- Pouvoir introduire une plainte auprès du service de médiation.

DEVOIRS DU PATIENT

- Donner des informations correctes et complètes concernant votre identité, votre état de santé et votre traitement.
- Collaborer et coopérer tout au long de votre prise en charge avec tous les professionnels de santé.
- Respecter le personnel de l'institution, les autres patients et leurs proches de même que le fonctionnement du service. Le respect et le savoir-vivre constituent la base des contacts.
- Manipuler avec précaution le matériel mis à disposition et garder propres les espaces occupés.
- Demander l'autorisation du médecin ou des prestataires de soins que vous souhaitez filmer ou photographier.
- Le non-respect de ces devoirs par le patient peut entraîner une interruption de la prise en charge par le prestataire de soins. En cas d'agression ou de faits de violence, la police pourra intervenir.

*Droits du patient» en application selon la loi relative du 22 août 2002. La fiche « Dépôt de plainte » est disponible sur www.chmouscron.be ou sur simple demande à l'accueil.

*La brochure « les droits du patient » est disponible aux points d'information ou consultable sur www.chmouscron.be

Mandataire

Le mandataire est la personne que vous désignez pour prendre les décisions concernant votre état de santé lorsque vous êtes incapable d'exprimer votre opinion. La désignation du mandataire s'effectue par l'intermédiaire d'un document officiel que vous pouvez annuler à tout moment.

Dossier médical

Conformément à la législation relative aux droits du patient, chaque patient a droit à un dossier médical tenu à jour. Il peut le consulter et en obtenir une copie selon certaines règles. Pour obtenir copie de votre dossier, veuillez formuler une demande écrite argumentée auprès du Directeur médical.

Contact : direction.medicale@chmouscron.be
Un document de « Demande d'obtention de copie du dossier médical » est disponible sur le site internet www.chmouscron.be.

Réseau Santé Wallon



Le Réseau Santé Wallon est une plateforme électronique sécurisée de consultation des documents médicaux (résultats, images, courriers...) entre médecins.

À l'initiative de professionnels de la santé réunis au sein de la FRATEM asbl (Fédération Régionale des

Associations de Télémédecine Médicale), cette plateforme de consultation simplifie la communication.

Pour plus d'informations :
www.reseausantewallon.be

Suggestion d'Amélioration Bienveillante

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins apportés aux patients, le Centre Hospitalier de Mouscron est attentif à prévenir l'apparition d'événements indésirables associés aux soins c'est-à-dire tout événement qui perturbe ou retarde le processus de soins ou impacte directement le patient dans sa santé.

Une fiche de Suggestion d'Amélioration Bienveillante (SAB) a été créée afin d'y déclarer tout événement relatif aux soins qui a ou aurait pu nuire à une prise en charge sécuritaire d'un patient (erreur d'administration de médicaments, erreur d'identification...).



Comment contacter le médiateur hospitalier ?

La personne responsable de la médiation au CHMouscron est M^r B.Verslype. Vous pouvez le contacter en remplissant une fiche de dépôt de plainte disponible à l'accueil en inscrivant vos coordonnées afin qu'il puisse répondre à votre requête et/ou vous contacter.

Contact :

mediation@chmouscron.be
Tél : +32 (0) 56 85 86 98

Adresse postale :

CHMouscron – Service Médiation
Avenue de Fécamp, 49
7700 Mouscron

Toute déclaration de Suggestion d'Amélioration Bienveillante fera l'objet d'une analyse afin de mettre en place des actions d'amélioration qui vous seront communiquées.

la SAB est à distinguer

- ▶ d'une plainte en médiation qui concerne le non-respect des droits du patient (voir « Médiation » page 9).
- ▶ d'une insatisfaction (voir « Votre avis nous intéresse » page 24)

Médiation

En application de la loi du 28 Juillet 2002 relative aux droits des patients, le CHMouscron dispose d'un service de médiation indépendant auquel le patient, si celui-ci estime avoir été lésé dans un de ses droits au cours d'une prestation de soins au sein de l'hôpital, peut avoir recours gratuitement.

Le médiateur constitue un intermédiaire entre le patient et le prestataire de soins lors d'une insatisfaction ou un conflit avec un professionnel de la santé



(médecin, infirmier, kinésithérapeute...). Lors de la survenue d'un problème, il est recommandé, dans un premier temps, de trouver une solution à travers le dialogue avec le professionnel concerné et d'aboutir, dans la mesure du possible à un arrangement à l'amiable.

Cependant, en cas de désaccord persistant, le patient peut déposer une doléance auprès du médiateur hospitalier qui prendra en compte celle-ci et ira à la rencontre des prestataires de soins pour mieux comprendre la situation et répondre en connaissance de cause au patient.

Tout au long de la procédure, le médiateur fait preuve de neutralité et d'impartialité. Le but étant de

Notre offre de soins

Services

Urgences (112)

Services chirurgicaux et médicaux

Anesthésiologie
Cardiologie
Chirurgie Digestive et Générale
Chirurgie Orthopédique et Traumatologique
Chirurgie Maxillo-Faciale
Chirurgie Plastique, Reconstructrice et Esthétique
Chirurgie Vasculaire et Thoracique
Chirurgie Urologique
Chirurgie Dermatologie
Diabétologie
Endocrinologie
Gastro-entérologie
Gériatrie
Gynécologie – Obstétrique – FIV
Hématologie
Maternité
Médecine Physique et Réadaptation
Néphrologie
Neurologie
Oncogénétique
Oncologie
Ophtalmologie
ORL
Pédiatrie

Pneumologie
Psychiatrie
Rhumatologie
Soins Intensifs
Soins Palliatifs
Stroke Unit – Prise en charge de l'AVC
Urologie

Hôpitaux de jour

Hôpital de Jour Médical
Hôpital de Jour Chirurgical
Hôpital de Jour Gériatrique
Carrefour (Hôpital de Jour Psychiatrique)

Cliniques et Centres

Centre de Dialyse
Centre de Diabétologie
Centre Laurent Maréchal (Centre de rééducation psycho-sociale)
Centre Multidisciplinaire de la Douleur
Centre Ouïe et Parole
Clinique du dos
Clinique de l'épaule
Clinique de l'Obésité
Clinique Pied Diabétique
Clinique du Rachis (École du Dos)
Clinique du Sein
Laboratoire de la marche
Unité de Sommeil

Autres Services

Bilboquet
Dentisterie
Diététique
Haptonomie
Kinésithérapie
Podologie
Tabacologie
Service social
Sexologie
Stomathérapie

Laboratoires

Laboratoire d'Anatomie Pathologie
Laboratoire de Biologie Clinique

Services Médico-techniques

Bloc Opératoire
Imagerie Médicale
Médecine Nucléaire – Scintigraphie
Radiothérapie

Pour plus d'information relative à ces services, consultez le site internet.

faciliter et d'ouvrir le dialogue entre les deux parties afin de restaurer la confiance entre le patient et l'institution de soins.

Néanmoins si le patient reste insatisfait et désire entamer des démarches juridiques, le médiateur l'informe sur les possibilités de recours légal, le processus de médiation prend alors fin.

Soins transfrontaliers

La convention ZOAST « Zone Organisée d'Accès aux Soins Transfrontaliers » MRTW-URSA met en œuvre des dispositifs de simplification administrative et financière en matière d'accès aux soins transfrontaliers. L'élaboration d'une telle convention hospitalière entre la Belgique et la France, favorise l'accès à des soins de qualité, garantit une continuité des soins et une prise en charge des patients situés de part et d'autre de la frontière dans une zone déterminée.

Quelles sont les conditions de remboursements de mes soins ?

Résider dans une zone bien définie

Pour pouvoir bénéficier d'un remboursement en tout ou en partie, vous devez résider dans la Zone d'Accès aux Soins Transfrontaliers (ZOAST).

Les villes reprises dans cette zone sont : Mouscron, Roubaix, Tourcoing, Wattrelos, Ieper, Armentières, Bailleul, Hazebrouck, Courtrai et Lille.

Procédure

Sur simple présentation de la carte VITALE, les soins dispensés seront pris en charge sur base du tarif belge. La caisse de sécurité sociale prendra directement en charge les frais médicaux. Vous devrez toutefois payer les tickets modérateurs et les éventuels suppléments. Le Centre Hospitalier de Mouscron vous adressera la facture.



Pour tous les patients installés hors de la ZOAST, la réglementation CEE en matière de soins de santé s'applique (Carte Européenne d'Assurance Maladie à présenter).

La Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM) vous donne le droit de recevoir lors de votre séjour, les prestations de santé qui s'avèrent médicalement nécessaires pour pouvoir continuer le séjour dans des conditions médicalement sûres. Elle ne couvre en aucun cas les soins « programmés » et n'est pas valable si le but de votre séjour est de vous faire soigner.

Pour plus d'informations :

<http://ec.europa.eu> (Rubrique Santé)

HOSPITALISATION



Votre admission en hospitalisation

Inscription et choix de la chambre

Lorsque votre hospitalisation est décidée par un médecin spécialiste, celui-ci contactera le service des admissions pour convenir de la date et de l'heure de votre arrivée. Dès lors, vous pouvez



vous rendre au bureau des admissions afin de vous enregistrer

Les services des admissions sont à votre écoute :

- ▶ **Hospitalisation classique**
du lundi au vendredi de 07 h 00 à 19 h 00
ou par téléphone au +32 (0)56 85 80 83
- ▶ **Hôpital de jour chirurgical**
du lundi au vendredi de 07 h 00 à 15 h 30
ou par téléphone au +32 (0) 56 85 80 50
- ▶ **Hôpital de jour médical**
du lundi au vendredi de 07 h 30 à 13 h 30
ou via par téléphone au +32 (0)56 85 80 55

Le jour de votre entrée à l'hôpital

Présentez-vous au service des admissions correspondant à votre type de séjour (classique, HJMédical ou HJChirurgical) au jour et à l'heure convenus. Prenez un ticket, le personnel de l'admission vous accueillera et établira avec vous les formalités administratives de votre entrée.

Documents administratifs à présenter

- ▶ Votre carte eID (carte d'identité électronique).

- ▶ Votre carte VITALE (pour les patients français). Vérifiez si vous êtes en règle de sécurité sociale, et si ce n'est pas le cas, prenez contact avec votre caisse d'affiliation. En cas de changement récent d'organisme assureur, veuillez attirer l'attention du service d'admission sur cette modification.
- ▶ En cas d'accident de travail, présentez le formulaire de déclaration d'accident dûment complété.

Nous vous rappelons que certaines formalités sont à remplir vis-à-vis de votre employeur et de votre mutuelle. Nous vous conseillons de faire établir sans délai, par le médecin responsable de votre hospitalisation :

- ▶ le certificat d'incapacité de travail, à faire parvenir à la mutuelle,
- ▶ le certificat d'incapacité de travail, destiné à votre employeur.

Si vous recevez des indemnités de chômage, il convient aussi d'informer votre organisme de paiement et votre mutuelle de votre hospitalisation.

Votre valise bien identifiée à votre nom

Quelques effets à emporter dans votre valise :

- ▶ Les documents médicaux relatifs à votre hospitalisation (radiographies, lettre du médecin...).
- ▶ Votre fiche médicaments complétée, vos boîtes de médicaments et la liste des médicaments des 6 derniers mois obtenue chez votre pharmacien (elle doit être montrée au médecin qui s'occupe de vous dans les 24 h qui suivent votre admis-

sion). Plus d'infos p. 28

- ▶ Votre nécessaire de toilette (brosse à dents, rasoir, savon, peigne/brosse, du linge de toilette, mouchoirs, serviettes hygiéniques...).
- ▶ Quelques vêtements (robe de chambre, robe de nuit, pantoufles, sous-vêtements...).
- ▶ Objets personnels (lunettes et étui, prothèses dentaires, prothèses auditives, boîte de rangement, lentilles de contact).

En cas de vol, de perte ou de dommage pouvant survenir sur les objets de valeur que vous gardez dans votre chambre d'hôpital, le CHM décline toute responsabilité. Nous vous conseillons de laisser chez vous les objets de valeur et les sommes d'argent importantes. Si vous avez un objet de valeur, utilisez les armoires à clés disponible dans votre chambre.



Les frais d'hospitalisation

Différents coûts peuvent vous être facturés si vous êtes admis en hospitalisation. La majeure partie des coûts liés à ce séjour et aux soins qui seront donnés à l'hôpital est prise en charge par la sécurité sociale. Néanmoins, en tant que patient, vous devez également en supporter une partie.

Le coût de votre hospitalisation est principalement influencé par 4 facteurs qui sont : votre situation personnelle d'assurabilité, la durée de votre séjour, le type de chambre choisi et les éventuels produits et services complémentaires demandés ou prescrits par votre médecin.

Vous trouverez sur notre site internet www.chmoucron.be (rubrique hospitalisation) des estimations de coûts des hospitalisations les plus fréquemment demandées.

Le service facturation est à votre disposition pour vous donner toutes les précisions souhaitées concernant votre facture par mail à facturation@chmoucron.be ou par téléphone au +32 (0) 56 85 80 84. Votre caisse de sécurité sociale peut également vous expliquer le contenu et la portée de ce document. N'hésitez donc pas à prendre contact avec cette dernière.

La facture définitive sera envoyée après votre sortie.



En bref,

Acompte : lors de votre admission, un acompte vous sera réclamé. Celui-ci varie selon votre assurabilité et selon votre type de chambre.

Ticket modérateur : la réglementation a prévu la participation financière du bénéficiaire sous forme d'un ticket modérateur pour : les médicaments, la kinésithérapie, la radiologie, le laboratoire, les honoraires de surveillance et les prestations techniques. Dans ces cas, la quote-part légale vous sera demandée.

Prothèses ou implants : pour les opérations avec poses de prothèses ou d'implants, une somme est à charge du patient. Cette somme dépend du remboursement donné par la sécurité sociale et du prix du matériel. Votre chirurgien pourra vous renseigner plus précisément sur le prix de ce type de prestations.

Suppléments hôteliers : aucun supplément ne vous sera compté si vous séjournez en chambre à 2 lits. En chambre seule, vous devrez payer en plus des tickets modérateurs et de la quote-part patient, un supplément hôtelier. Des suppléments d'honoraires peuvent vous être demandés selon le traitement que vous recevrez ou selon l'intervention chirurgicale prévue.

Dans ce cas, le montant du supplément d'honoraires ne dépassera pas 100 % du tarif prévu par l'INAMI.

L'octroi d'une chambre particulière : ne sera pas accepté pour les patients ayant un dossier au service recouvrement.

Télévision

Toutes les chambres sont équipées gratuitement d'une télévision individuelle qui fonctionne avec casque afin de ne pas importuner votre voisin. Des écouteurs sont en vente au service des admissions. (Le montant sera porté en compte sur votre facture).

CHM TV

Toutes les télévisions de l'hôpital diffusent une programmation télévisuelle interne. CHM TV propose des informations pratiques, des documentaires sur le fonctionnement de l'institution et vous informe des événements à venir.

Réfrigérateur

Toutes les chambres sont pourvues d'un réfrigérateur pour chaque lit. Les chambres de maternité, quant à elles, en sont dotées de deux.

Téléphone

Il y a dans chaque chambre un téléphone individuel. Celui-ci fonctionne à l'aide d'un code que vous pouvez vous procurer au service des admissions. L'ouverture de la ligne est gratuite et cela vous

permet de communiquer alors directement avec vos interlocuteurs. Le code n'est pas nécessaire pour recevoir des appels de l'extérieur. Les coûts de communication figureront sur votre facture globale. Le code ne sera pas transmis aux personnes ayant un dossier au service recouvrement.

Déclaration d'admission

Une déclaration d'admission vous sera soumise (ou à votre représentant) au plus tard au moment de votre admission à la clinique. C'est une obligation légale en vigueur dans tous les hôpitaux. Elle vous informe des coûts d'hospitalisation auxquels vous devez vous attendre. Il ne s'agit nullement d'un devis mais d'une fiche informative.

Vous recevrez avec cette déclaration un document « explications concernant la déclaration d'admission » et une liste de frais divers facturables au CHM (frais d'hôtellerie, matériel divers utilisé et/ou à emporter, aromathérapie). Ces documents sont éga-



lement disponibles sur notre site internet.

Votre séjour

Identification

Pourquoi un bracelet d'identification ?

Pour toute entrée en hospitalisation, vous recevez un bracelet d'identification posé lors de votre admission généré à partir d'un document prouvant votre identité. Ce bracelet précise vos nom, prénom et votre date de naissance ainsi que les numéros administratifs qui vous identifient dans nos systèmes informatisés. Pour votre sécurité, nous vous demandons de garder ce bracelet jusqu'au terme de votre hospitalisation. Régulièrement, notre personnel vérifiera les données reprises sur le bracelet et vous demandera de les confirmer. Pour plus d'informations demandez notre brochure.



médico-technique, votre douleur sera évaluée. Si la douleur exprimée dépasse un seuil thérapeutique, une prise en charge adaptée sera instaurée, moyennant des anti-douleurs, une surveillance plus pointue, des moyens non médicamenteux... le tout sous surveillance infirmière et médicale et en rapport avec votre pathologie et vos antécédents.

Le Centre de Lutte Contre la Douleur existe également et peut être interpellée par l'équipe soignante.

Ce n'est pas parce que la douleur ne se voit pas, qu'elle n'existe pas. N'attendez pas que la douleur devienne trop intense, il sera alors plus difficile de la calmer.

Prise en charge de la douleur

Être à l'écoute de la douleur du patient pour évaluer et soulager au mieux.

La prise en charge de la douleur est un devoir et une responsabilité du soignant et un droit du patient.

Elle doit d'abord être évaluée avant d'être prise en charge. Son évaluation est un langage commun et une valeur de référence qui permet un suivi thérapeutique et un espace de communication soignant-soigné qui implique le patient comme partenaire. À la consultation, en hospitalisation ou lors d'un acte

Hygiène des mains et de la toux

Mains

Une bonne hygiène des mains est importante et ce n'est pas uniquement une affaire de soignants. Cela vous concerne également, en tant que patient ou visiteur. En effet, les microbes qui provoquent des infections sont principalement transmis par les mains. Pour s'en prémunir, il faut se laver les mains avec de l'eau et du savon ou les désinfecter avec une solution hydro-alcoolique. Il est plus efficace de se désinfecter les mains, c'est également plus rapide et



plus facile. Si les mains comportent des souillures visibles, elles doivent d'abord être lavées avec de l'eau et du savon et ensuite désinfectées avec une solution hydro-alcoolique.

Les visiteurs qui entrent en contact avec les patients, doivent veiller eux aussi à l'hygiène des mains. Le lavage des mains s'effectue en entrant et en sortant de la chambre, de même qu'après le passage aux toilettes.

Des distributeurs de solution hydro-alcoolique sont disponibles dans tous les services et salles d'attente. Veuillez vous désinfecter ou vous laver régulièrement les mains afin d'éviter la propagation de bactéries et virus dans l'hôpital.

Plus d'informations sur :
www.vousetesendebonnesmains.be/fr

Tousser, éternuer et se moucher

Une bonne hygiène de la toux, de l'éternuement et du mouchage est importante car les gouttelettes projetées dans l'air transmettent des germes qui provoquent les infections.

- ▶ Utilisez le pli de votre coude lorsque vous toussiez ou éternuez.
- ▶ Utilisez un mouchoir en papier pour vous moucher que vous jetterez ensuite.
- ▶ Après avoir toussé, éternué ou vous être mouché, lavez-vous les mains ou désinfectez-les.

Prévention des chutes

Quelques conseils pour maximiser votre sécurité et prévenir le risque de chute en milieu hospitalier

Les personnes âgées de plus de 75 ans sont considérées comme étant la population la plus susceptible de chute. Le risque de chute est évalué pour tous les patients à risque qui entrent à l'hôpital. Cette évaluation s'effectue à l'aide d'une échelle.

Vous et nous, partenaires de votre santé ! Luttons ensemble contre les chutes. N'hésitez pas à informer le personnel soignant et les médecins du nombre d'expériences antérieures de chute ou toutes autres informations importantes pour permettre une prise en charge optimale.

- ▶ **Bon œil** : lunettes portées et adaptées
- ▶ **Bon pied** : chaussures fermées, semelles anti-glisse ajoutées ou chaussettes antidérapantes enfilées
- ▶ **Bonne oreille** : appareil auditif en état de fonctionnement (piles)
- ▶ **Environnement sécurisé** : lit positionné au plus bas, sonnette à proximité, une chambre rangée, passage large et dégagé
- ▶ **Mobilité accompagnée** : une aide à la marche mise à votre disposition (béquilles, tribune, canne...) et une information de sa bonne utilisation doivent vous être données.

- ▶ **Nutrition adaptée et des repas équilibrés** : un dépistage de la dénutrition est réalisé chez toutes les personnes à risque de chute lors de chaque hospitalisation.
- ▶ **Médication surveillée** : le médecin spécialiste va vérifier si les médicaments consommés correspondent à vos besoins. Ne prenez pas de médicaments sans en parler à votre médecin ou à un membre du personnel soignant.

Il est essentiel de considérer tous les patients comme des personnes uniques. Ainsi, en présence d'un patient à risque, il ne faut pas prendre toutes les mesures spécifiques. L'évaluation permet de déterminer les mesures ciblées qui devront être prises.

D'autres précautions plus spécifiques sont prises au bloc opératoire, en imagerie médicale et en pédiatrie.



Nutrition

Les repas sont servis dans votre chambre aux heures suivantes :

- ▶ **Déjeuner** : entre 07 h 00 et 08 h 30
- ▶ **Dîner** : entre 11 h 15 et 12 h 30
- ▶ **Souper** : entre 17 h 15 et 18 h 30

Les menus affichés dans le service doivent respecter un équilibre alimentaire. Une prescription médicale et/ou une prise en charge diététique peuvent nécessiter quelques ajustements aux menus proposés. Néanmoins, vous êtes invité à exprimer votre préférence ou votre aversion pour un aliment lors du passage de l'hôtesse ou à un membre de l'équipe soignante (ex : pain blanc/gris ou biscottes, eau plate ou pétillante...). Le service hôtelier s'efforce de rendre vos repas attrayants.

Vous avez la possibilité de communiquer vos propres habitudes alimentaires, de choisir des plats différents en remplacement du menu suggéré, d'adresser une demande au service pour le passage d'un(e) diététicien(ne), de demander certains suppléments alimentaires et/ou certaines boissons en vous adressant au personnel infirmier ou aux assistantes logistiques de votre unité.

Allergènes alimentaires : L'arrêté royal du 17 juillet 2014 précise les 14 allergènes alimentaires auxquels certaines personnes peuvent être sensibles. Afin de prendre en compte votre sensibilité éventuelle à un

de ces allergènes, veuillez le signaler auprès d'un membre du personnel soignant de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé. L'information sera transmise à la cuisine centrale ou au service diététique qui adaptera le contenu de vos plateaux-repas.

Attention : aucun repas, aucune boisson ne sera servi en chambre pour l'accompagnant excepté en pédiatrie. L'Auberge de Jour se trouve à votre disposition au rez-de-chaussée en semaine de 08 h 00 à 19 h 00 et les weekends et jours fériés de 11 h 00 à 19 h 00.

Quelques informations sur la dénutrition

La dénutrition augmente le risque de complications. Elle est liée à l'âge ou à la pathologie. Le diagnostic de dénutrition est essentiellement clinique et se fait systématiquement à l'entrée de tous les patients. En fonction du résultat obtenu lors de l'évaluation initiale, une diététicienne sera appelée au chevet du patient pour déterminer avec celui-ci ses habitudes alimentaires, adapter son régime et assurer la renutrition. Une collaboration multidisciplinaire (médecin, diététicienne, logopède, personnel soignant...) est essentielle pour une prise en charge optimale. Cependant, le patient reste le principal acteur pour atteindre la réussite de cet objectif. N'hésitez pas à stimuler votre proche lors des visites.

La vaccination = protection

La protection obtenue par la vaccination de la prime enfance s'atténue avec l'âge. Des rappels doivent être effectués. À l'âge adulte, se faire vacciner permet de rattraper certains oublis, de réactiver la protection, de se protéger avant un voyage (www.itg.be) et de lutter contre d'autres infections.

La grossesse est un moment important pour bénéficier d'une vaccination : pour la mère et le futur bébé. Enfin, les seniors ne sont pas en reste, eux aussi doivent pouvoir bénéficier de cette protection.

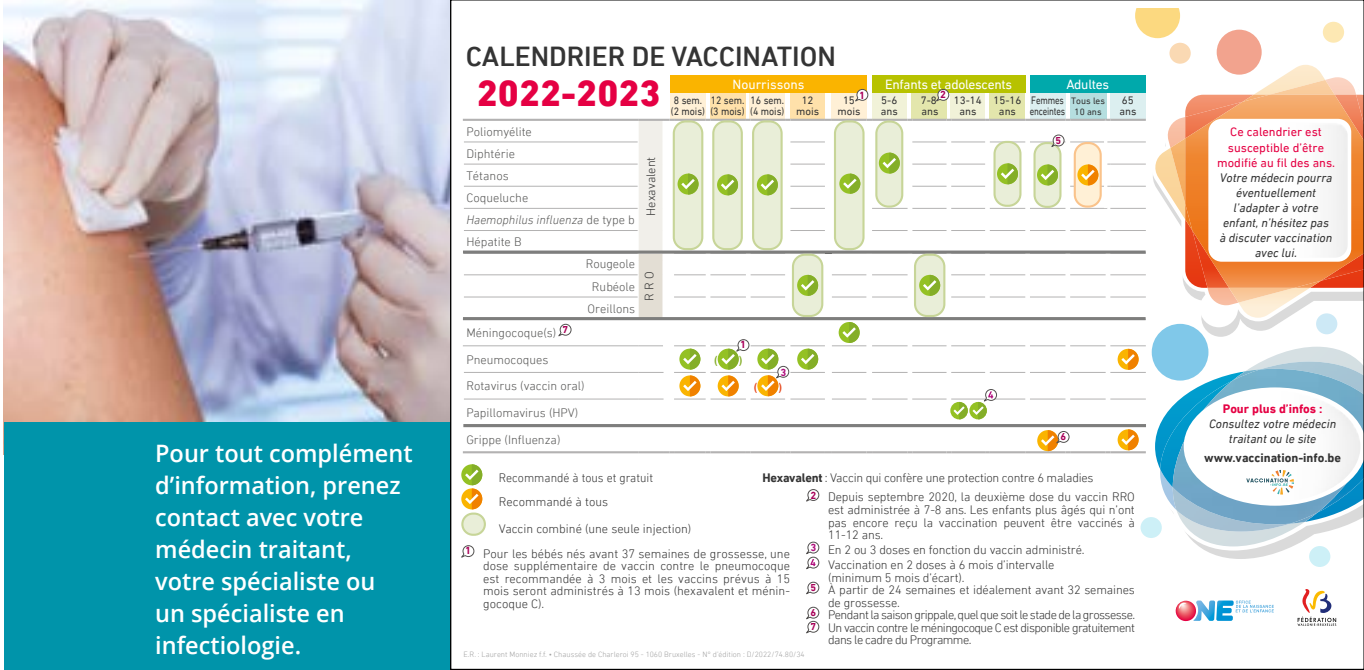
Le calendrier vaccinal est l'outil de référence du Programme de vaccination de la Fédération Wallonie-Bruxelles. D'autres recommandations sont également formulées sur www.vaccination-info.be mais non reprises sur le calendrier :

La femme enceinte

- ▶ Les vaccins contre la grippe et la Covid-19 sont recommandés
- ▶ Le vaccin contre la rubéole: il doit se réaliser AVANT la grossesse

Les adultes

- ▶ Le vaccin contre le tétanos à renouveler tous les 10 ans
- ▶ Le vaccin contre la coqueluche est préconisé aux parents et grands-parents de jeunes enfants



Les seniors (au-delà de 65 ans)

En l'absence de contre-indication, il est conseillé d'effectuer :

- ▶ Le vaccin contre la rougeole (conseillé aux personnes nées entre 1970 et 1985)
- ▶ Le vaccin contre la grippe
- ▶ Le vaccin contre le pneumocoque

Pour les patients atteints de maladies chroniques

(respiratoire, cardiaque, neurologique, rénale, foie, diabète, lymphome, leucémie), il est conseillé de se faire vacciner contre la grippe et le pneumocoque dès 50 ans.

En Belgique, la vaccination contre la Covid-19 est recommandée pour tous les adultes (sauf ceux ayant une contre-indication, ce qui est rare). Elle est gratuite et non obligatoire. C'est la Task Force vaccination qui définit des groupes de population prioritaires qui devraient être vaccinés en premier lieu contre la Covid-19, et les Ministres de la Santé réunis en Commission Interministerielle (la CIM Santé) qui valide la proposition de la Task Force vaccination.*

* www.vaccination-info.be/maladie/covid-19/

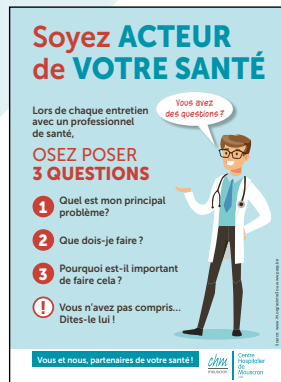
Internet

Une connexion Wi-Fi est mise gratuitement à votre disposition grâce à un code d'accès. Ce service est disponible sur simple demande lors de votre inscription pour une hospitalisation.

L'hôpital ne fournissant pas le matériel, vous êtes priés de ramener votre ordinateur portable ou tablette.

Lors de l'activation de ce service, vous recevrez un document comportant un nom d'utilisateur et un mot de passe personnels ainsi que la procédure à suivre pour vous connecter.

Nous vous demandons de lire attentivement la charte d'utilisation. Ce service sera annulé automatiquement à votre sortie d'hospitalisation.



Assistance morale et religieuse

Toute organisation de l'assistance morale, religieuse ou philosophique repose sur un principe de base : le libre choix individuel du patient hospitalisé. Ce principe implique que le patient a le droit de demander et de recevoir l'assistance d'un ministre ou d'un représentant du culte de son choix ou d'un conseiller laïque qui adhère à une opinion morale ou philosophique non confessionnelle. À cet effet, il vous est loisible de remettre, à l'infirmier(ère) de l'unité, le formulaire transmis lors de votre admission.

L'Oratoire est un espace qui se propose comme lieu de ressourcement et de paix. Ce lieu de recueillement se situe à proximité du bureau d'accueil principal – Route 008. Cet espace est accessible librement entre 8 h et 17 h. En dehors de ces heures, nous vous invitons à effectuer la demande auprès de l'hôtesse d'accueil.



Hôpital sans tabac

La législation belge interdit de fumer dans les hôpitaux : fumer nuit gravement à la santé et constitue un danger bien réel en raison des risques d'incendie, provoqués par une cigarette mal éteinte ou un contact avec la distribution d'oxygène dont la quasi-totalité des locaux est équipée. Fumer dans les chambres est strictement interdit.



Notre Centre d'Aide aux Fumeurs peut être contacté si vous êtes en questionnement par rapport à votre comportement tabagique ou si vous désirez arrêter de fumer.

Pour plus d'informations : +32(0)56 85 85 85

RDV consultation individuelle : +32(0)56 85 82 00

Pour votre santé, il vous est recommandé de cesser toute consommation de tabac. Cependant, un fumoir est accessible à l'entrée de l'hôpital.

Hôpital sans alcool

L'introduction et la consommation d'alcool à l'hôpital n'est pas autorisée. Si cette interdiction vous occasionne des troubles physiques, parlez-en à votre médecin.

Votre sortie

Formalités Accord de sortie



Formalités

Votre médecin décidera avec vous de votre jour de sortie. Il vous remettra une lettre pour votre médecin traitant, une prescription de médicaments, et le cas échéant un rendez-vous en consultation. **Si vous quittez l'établissement contre l'accord du médecin, vous serez tenu de signer une attestation par laquelle vous dégagez le médecin et l'établissement de toute responsabilité.**

Les départs ont lieu chaque jour sous réserve de l'accord du médecin. Lorsque vous connaissez la date de sortie, pour des raisons de sécurité, veuillez prévenir un proche car il est déconseillé voire interdit de conduire un véhicule après une intervention. Un service ambulance privé est à votre disposition si votre famille ou vous-même ne pouvez assurer votre retour. Faites-en la demande auprès de l'infirmière responsable de votre unité.

N'oubliez pas de passer par le service des admissions si votre acompte n'a pas été versé.



FICHE DE MÉDICAMENTS - TRAITEMENT CHRONIQUE HABITUEL



A compléter par un professionnel de la santé

Fiche établie le _____ à _____ (ville)

Initiée par (Médecin / Autre Professionnel) _____

Nom : _____

Prénom : _____

Date de naissance : _____ / _____ / _____

Tél : _____
Fax : _____

Nome et numéros de téléphone

Maladies traitées : _____	N° : _____
Pharmacie habituelle : _____	N° : _____
Spécialité traitée (si connue) : _____	N° : _____
Personne qui s'occupe de vos médicaments : (Mère, Père, Autre) _____	N° : _____

Auto-vous êtes ou des allergies ou intolérances à un médicament ?

☐ Oui ☐ Non

Autres : _____

Prendre-vous un des produits suivants ?

☐ Anticoagulants ☐ Spasmoliques ☐ Antidiabétiques (insuline, ...) ☐ Anti-inflammatoires (non stéroïdien) ☐ Antipyrétiques ☐ Patch ☐ A base de corticoïde (sans forme qui pénètre et le dosage) ☐ A base d'hormone (thyroïde, contraception, ...) ☐ Sprays	☐ Injection ☐ Puff ou aérosol ☐ Sirop ☐ Souffles (par voie orale, nasale, inhalée, ...) ☐ Pansements ☐ Autres : compléments alimentaires, homéopathie, ... ☐ Préparation magistrale
--	--

Merci de joindre vos autorisations de remboursement ou une copie

D'avance, nous vous remercions de votre collaboration.



Nous restons bien entendu à votre disposition pour tout renseignement.



Fracture

Vous recevrez à votre domicile la facture détaillée de votre séjour hospitalier. Si vous souhaitez obtenir des informations complémentaires, vous pouvez faire appel au service de facturation.

Téléphone : + 32 (0) 56 85 80 84

Courriel : facturation@chmouscron.be

Nous vous remercions pour votre prompt règlement.

Votre avis nous intéresse

Nous espérons que vous serez satisfait des soins prodigués et de l'accueil reçu. Pour nous permettre d'améliorer la qualité de votre séjour hospitalier, différents questionnaires créés en collaboration avec le Comité Patients Partenaires sont à votre disposition, dans les services et au service des admissions.

Fiche médicaments

Quand vous quittez l'hôpital, demandez une fiche de tous les médicaments que vous devez prendre à domicile/home.

N'hésitez pas à poser des questions sur votre nouveau traitement et plus particulièrement concernant d'éventuels changements.

Communiquez ces informations lors de votre prochaine visite chez votre médecin généraliste. N'hésitez pas à demander conseil à votre pharmacien.

Centre Hospitalier de Boulogne

Enquête de Satisfaction

Voire avis

intéresse

Afin de répondre au mieux à vos attentes et dans le souci de nous améliorer, il est essentiel que vous nous fassiez part de votre appréciation au terme de ce séjour dans notre hôpital.

La partie questionnaire est rapide (5min) et est entièrement anonyme.

En pratique :

- Notifiez entièrement et sans déborder la lou les cases correspondantes à votre réponse.
- Si vous n'avez pas été concerné(e) par l'aspect concerné
- Merci de répondre à toutes les questions.
- Déposez votre questionnaire complété dans

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous Vous pouvez également nous partager vos suggestions.

MERCI D'AVANCE POUR VOTRE CONTRIBUTION

1. Vous êtes de sexe :

☐ Féminin ☐ Masculin

2. Quel est votre âge :

☐ 18 ☐ 18 - 29 ☐ 30 - 44 ☐ 45 - 59 ☐ 60 - 74 ☐ 75 et +

Préadmission - Admission

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :

3. J'ai été informé(e) sur le Bon droit de ce que je devais préparer pour mon admission ☐ Non ☐ Oui

4. J'ai été informé(e) sur le coût de mon séjour à l'hôpital. ☐ Non ☐ Oui

5. L'accueil dans l'unité de soins a été chaleureux. ☐ Non ☐ Oui

Pendant le séjour - Communication

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :

6. Tout au long de mon séjour, j'ai été informé(e) sur le déroulement de la journée, les examens programmés et les éventuels délais d'attente. ☐ Non ☐ Oui

7. J'ai reçu de la part des médecins des explications et des réponses claires et compréhensibles sur mon état de santé et mon traitement. ☐ Non ☐ Oui

8. J'ai reçu de la part des infirmières des explications et des réponses claires et compréhensibles sur mon état de santé et mon traitement. ☐ Non ☐ Oui

9. J'ai reçu de la part des soignants paramédicaux (kinésithérapeutes, ergothérapeutes, infirmiers...) des explications et des réponses claires et compréhensibles sur mon état de santé et mon traitement. ☐ Non ☐ Oui

10. Tout le personnel de l'hôpital m'a donné les mêmes informations (soignants et administratifs). ☐ Non ☐ Oui

11. Au besoin, ma famille et moi sommes allés au rendez-vous de parler aux médecins qui s'occupent de moi. ☐ Non ☐ Oui

12. J'ai été impliqué(e) dans les décisions qui me concernent (traitements, examens...). ☐ Non ☐ Oui

Pendant le séjour - Relation avec le personnel

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :

13. Les membres du personnel se sont présentés à moi avec leurs noms et fonctions. ☐ Non ☐ Oui

14. En cas d'examen(s) ou d'intervention(s) effectués en dehors de l'unité de soins, j'ai apprécié l'habileté du personnel en charge de mon déplacement. ☐ Non ☐ Oui

15. En cas d'urgence, j'ai été pris en charge rapidement. ☐ Non ☐ Oui

16. Les soins ont été adaptés à mes besoins. ☐ Non ☐ Oui

Questionnaire Urgences

1. Par rapport au patient, vous êtes : ☐ Le patient ☐ Son conjoint ☐ Un parent ☐ Son enfant ☐ Autre

2. Sexe du patient : ☐ Féminin ☐ Masculin

3. Âge du patient : ☐ 15 ☐ 16 - 29 ☐ 30 - 44 ☐ 45 - 59 ☐ 60 - 74 ☐ 75 et +

4. Heure d'arrivée : ☐ 1h - 19h ☐ 19h - 20h ☐ 20h - 7h

5. Vous êtes adressé par un médecin (généraliste ou spécialiste) : ☐ Oui ☐ Non

6. Pour quel motif venez-vous aux urgences : ☐ Accident ☐ Douleur ☐ Malaise ☐ Autre(s)

7. Autres motifs : ☐ Violences - agressions ☐ Chutes - traumatismes ☐ Gêne ☐ Saignements

8. A votre sortie des urgences, vous avez été orienté vers : ☐ Votre domicile avec un traitement ☐ Vers un autre hôpital ☐ Vers un des services d'hospitalisation ☐ Une consultation chez un spécialiste ☐ Autres

9. Vous avez consulté chez votre médecin traitant : ☐ Oui ☐ Non

10. Accueil administratif : ☐ Non ☐ Oui

11. Accueil soignant : ☐ Non ☐ Oui

12. Environnement de la salle d'attente (confort) : ☐ Non ☐ Oui

13. Durée d'attente des résultats des examens (prise de sang, radio) : ☐ Non ☐ Oui

14. Prise en charge de la douleur : ☐ Non ☐ Oui

15. Amabilité du personnel : ☐ Non ☐ Oui

16. Informations reçues sur votre état de santé : ☐ Non ☐ Oui

17. Qualité des soins : ☐ Non ☐ Oui

18. Informations générales sur le fonctionnement du service des urgences : ☐ Non ☐ Oui

19. Entretien des locaux : ☐ Non ☐ Oui

20. Sentiment de sécurité au sein des urgences : ☐ Non ☐ Oui

21. Est-ce que vous recommanderiez ce service des urgences ? ☐ Certainement pas ☐ Probablement ☐ Certainement

22. Vous avez rempli ce questionnaire : ☐ Pendant votre prise en charge ☐ Après avoir été pris en charge

Charte du visiteur

Hygiène des mains et de la toux

Cf. votre admission page 15

Plus d'informations sur :

www.vousetesendebonnesmains.be/fr

Fleurs

Il est toujours agréable de recevoir des fleurs et plantes. Cependant, l'eau et la terre pouvant contenir des bactéries, il est malheureusement déconseillé d'offrir des fleurs coupées ou des plantes en pot aux patients hospitalisés. Cela permettra d'éviter certaines complications dues à des infections bactériennes ainsi que des risques de contagion.

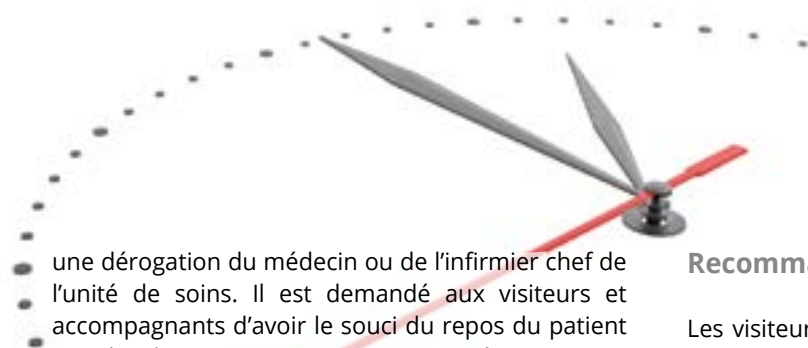
Visites

**Heures de visite***

Un parent, un proche, un ami hospitalisé apprécie les visites. Cependant, pour le bien-être de ce patient et le respect de l'organisation des services, veuillez prendre connaissance des heures autorisées pour les visites.

En dehors de ces heures, les visites seront uniquement acceptées si vous avez obtenu préalablement

* Les horaires peuvent être adaptés dans le cas de mesures particulières (ex : covid-19)



une dérogation du médecin ou de l'infirmier chef de l'unité de soins. Il est demandé aux visiteurs et accompagnants d'avoir le souci du repos du patient et celui des autres patients. Par conséquent, nous conseillons aux patients d'accepter uniquement les visites peu nombreuses (maximum 3 personnes) et de courte durée (30 minutes).

- ▶ **Services de soins généraux et maternité :** 14 h à 19 h 30.
- ▶ **Services de soins intensifs :** 14 h 30 à 19 h (max. 2 personnes auprès du patient).
- ▶ **Services de psychiatrie :**
De lundi à vendredi : 15 h à 19 h 30
Samedi et Dimanche : 10 h 30 à 12 h et 14 h à 19 h 30
- ▶ **Service de pédiatrie :** 14 h à 19 h 30.
Les visites sont libres pour les parents. Néanmoins, après 21 h, un seul parent est autorisé auprès de son enfant.



Recommandations*

Les visiteurs veilleront à ne pas venir en visite si ils sont malades (température, toux...). Ils éviteront de faire du bruit, des allées et venues dans les couloirs. Les enfants seront surveillés par les personnes qui les accompagnent.

Les visiteurs auront la discrétion de quitter la chambre lors de la visite du médecin, des soins infirmiers ainsi que des exercices de kinésithérapie.

Il est encore demandé aux visiteurs de débrancher leur GSM dès leur entrée dans l'hôpital car ceux-ci peuvent perturber le confort des autres patients.

Veuillez vous laver les mains avec du savon et de l'eau ou en les frictionnant avec la solution hydro-alcoolique disponible dans la chambre avant et après chaque visite.

Il existe dans certains services des affiches placées près des portes de chambre des patients. Veuillez vous rapprocher du personnel soignant afin d'être informé des mesures d'hygiène particulières à respecter (port de gants, de masques, de blouse...) avant d'entrer dans les chambres.

* Les recommandations peuvent être adaptées dans le cas de mesures particulières (ex : covid-19)

SERVICES D'AIDE ET D'ÉCOUTE



Service social

Selon le Décret n° 93-652 du 30 Mars 1993, le service social a pour mission de : « Conseiller, orienter et soutenir les personnes accueillies et leurs familles, de les aider dans leurs démarches et d'informer les services dont ils relèvent pour l'instruction d'une mesure d'action ».

Missions principales du service social

- ▶ L'écoute du patient et de sa famille (entretien relatif au domicile, aux antécédents, aux problèmes liés à l'hospitalisation...);
- ▶ Le rétablissement des droits sociaux des patients les plus démunis ;
- ▶ Le travail en collaboration avec les services extérieurs ;
- ▶ L'information des patients sur la législation sociale, les ressources du milieu hospitalier (psychologue, diététicien(ne)...);
- ▶ L'information et la sensibilisation des médecins et autres membres du personnel au contexte social des patients ;
- ▶ La tenue à jour du dossier social du patient ;
- ▶ La participation au travail d'équipe par un apport actif (réunion pluridisciplinaire);

- ▶ L'identification des besoins et difficultés éprouvées par le patient ;
- ▶ Le maintien d'une collaboration entre le service social et les unités de soins. Le service social peut vous communiquer une liste des lieux de convalescence liés aux mutuelles, et une liste des maisons de repos pour un court séjour. Il est également possible d'obtenir la liste des centres de coordination pour le maintien à domicile.

Mode de fonctionnement du service social

L'entretien avec le travailleur social peut se dérouler dans l'unité de soins ou au sein des bureaux du lundi au vendredi.

Le travailleur social peut être contacté par téléphone afin de fixer un rendez-vous.

Informations pratiques

Téléphone : + 32 (0) 56 85 88 76
+ 32 (0) 56 85 87 56
+ 32 (0) 56 85 87 57
+ 32 (0) 56 85 87 58
+ 32 (0) 56 85 87 48
+ 32 (0) 56 85 87 47

Médiation

Cf. médiation page 9

Éducation du patient

L'éducation du patient est intégrée dans nos démarches de soins et vise l'acquisition de nouvelles compétences nécessaires à la gestion de votre état de santé. Elle commence par une bonne information et vous permet de clarifier votre situation médicale au moment du diagnostic par votre médecin. Ceci vous permet d'être actif dans la prise en charge de votre pathologie et autonome dans la gestion de votre état de santé.

De nombreuses brochures sont à votre disposition dans les services. Nous vous invitons à les consulter.

Bénévoles

Une équipe de bénévoles est disponible au CHM du lundi au vendredi de 07 h à 18 h. Ce sont des partenaires de l'équipe de soins qui donnent de leur temps et assurent principalement des missions d'ordre relationnel : prise en charge, écoute, accueil, accompagnement. Ils orientent patients et visiteurs selon les besoins sans oublier les nombreux services offerts aux patients hospitalisés (journaux, courriers...). Ils contribuent ainsi au bien-être des patients tout au long de leur séjour, de leur accueil à leur départ.



FACILITÉS

Distributeur de billets

Dans le hall d'accueil, à proximité du guichet des bénévoles, vous trouverez le distributeur de billets. Cet appareil est accessible en permanence.

Ce distributeur automatique de billets est géré de manière indépendante de l'hôpital.

En cas de problème, vous devez contacter le service central pour le blocage des cartes de paiement : CARDSTOP au + 32 (0) 78 170 170.

Vous pouvez joindre CARDSTOP 24 h/24 et 7jours/7.

Auberge de jour *sodexo*

Un restaurant branché où vous pouvez profiter du matin au soir d'une très vaste offre alimentaire : un large choix de restauration rapide et de qualité.

Une boutique où assortiment et service sont essentiels. En plus de l'offre alimentaire, vous pourrez donc trouver des



journaux, des revues, des livres, des confiseries, des cadeaux à emporter.

Savourez-y un bon plat ou un sandwich accompagné d'une boisson rafraîchissante.

L'Auberge de jour ouvre ses portes du lundi au vendredi de 8 h 00 à 19 h 00 et les weekends et jours fériés de 11 h 00 à 19 h 00.



Distributeur de boissons

Des distributeurs de boissons fraîches et de friandises sont disponibles dans les différents services et à côté de l'accueil.

COMITÉ PATIENTS PARTENAIRES

Notre forte orientation Patient est reconnue comme la pierre angulaire de notre offre de services et constitue une marque de différenciation dans le paysage hospitalier. C'est dans cette optique que nous avons créé un Comité Patients Partenaires.

Il est représentatif des usagers de notre établissement et a diverses missions notamment la participation à l'élaboration de documents informatifs à l'usage des patients, des questionnaires de satisfaction et la participation à divers projets institutionnels. Les patients partenaires sont des personnes ayant une expérience significative des services de santé, la capacité de se distancer de leur histoire personnelle et un désir de contribuer d'une manière constructive à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins au sein de l'établissement.

Nous avons entrepris cette démarche afin de permettre à nos patients de s'exprimer et de contribuer activement à l'amélioration de notre démarche qualité.

**Vous avez envie de mettre un peu
de votre temps libre dans un projet d'amélioration ?
N'attendez plus et rejoignez le Comité Patients Partenaires.
Consultez notre brochure sur www.chmoucron.be –
rubrique Satisfaction patient/Comité Patients Partenaires**

CONSULTATIONS

Informations générales

Prise de RDV au : +32 (0) 56 85 82 00 du lundi
au vendredi de 8 h 00 à 19 h 00 et le week-end
de 8 h 00 à 20 h 00.

Pour toute consultation, n'oubliez pas de vous munir de :

- ▶ Votre carte eID ou à défaut votre carte ISI+ (pour les patients belges).
- ▶ Votre carte VITALE (pour les patients français).
- ▶ Votre liste de médicaments.
- ▶ Éventuellement, la lettre de votre médecin traitant.
- ▶ Une prescription médicale valable (pour tout examen en imagerie médicale ou une analyse laboratoire).

Vous ne pouvez pas honorer votre rendez-vous ?
Veuillez nous prévenir au minimum 24 h à l'avance par téléphone au + 32 (0) 56 85 82 00 ou via le formulaire en ligne « rappelez-moi » ; un autre patient vous en sera reconnaissant.

Vous ne devez pas vous présenter aux guichets de la polyclinique pour tout rendez-vous en **imagerie médicale** (radiographie, scanner, échographie), en **kinésithérapie** ou pour tout examen au **laboratoire**.

RDV Web

La prise de rendez-vous par internet pour toute consultation conventionnelle (les consultations médicales techniques doivent être prises à l'aide du formulaire de rappel ou par téléphone).

- ▶ RDV à l'aide de votre carte électronique (e-ID).
- ▶ RDV à l'aide d'un compte que vous allez créer en ligne.
- ▶ Demande de rendez-vous à l'aide d'un formulaire de rappel « Rappelez-moi ». Vous allez être recontacté à l'heure de votre choix par notre service rendez-vous afin de planifier votre consultation.

Je prépare ma consultation

Le CHM met à votre disposition un outil pour vous permettre de préparer au mieux votre consultation. Ce document est disponible à l'accueil, aux admissions et sur notre site internet.

Vous pouvez y inscrire votre prise de rendez-vous, la liste de vos médicaments, vos attentes, vos doutes et toute autre question à poser au médecin.

INSPIREZ-VOUS DE CET EXEMPLE
POUR REMPLIR VOTRE DOCUMENT...

Les motifs de ma consultation sont (plaies, symptômes...):
J'ai des douleurs dans la jambe gauche.

Cela entraîne les difficultés suivantes (angoisses, tracas, gênes...):
Je suis un grand sportif et je ne suis plus en mesure de faire mon jogging matinal.

Après ma consultation, j'attends, j'espère, le souhaite...:
Après un traitement qui me permet de nouveau de faire mon jogging matinal et même de courir le marathon prévu en juin.

Une question, un doute, une inquiétude ?
Est-ce que les frais liés au traitement éventuel ne sont pas trop élevés ? Je suis actuellement sans emploi.

Le(s) motif(s) de ma consultation sont (plaies, symptômes...):
Cela entraîne les difficultés suivantes (angoisses, tracas, gênes...):

Après ma consultation j'attends, j'espère, je souhaite...:
Une question, un doute, une inquiétude ?

Alimentation, Loisirs et sports, Vacances, Travail, Documents administratifs, Coûts, Transport, Famille

Fiche et liste médicaments

Une fiche de médicaments bien tenue, c'est bon pour la santé. Avez-vous un traitement habituel en cours ou des médicaments que vous prenez occasionnellement ?

Une fiche médicaments est disponible chez votre médecin et votre pharmacien. N'hésitez pas à la lui demander afin de constituer une liste complète et exacte des médicaments que vous prenez actuellement ou que vous avez pris.

Notez précisément sur cette fiche toute modification de votre traitement en cours. Merci de joindre également vos autorisations de remboursement ou une copie de ceux-ci et la liste des médicaments achetés ces 6 derniers mois (disponible chez votre pharmacien).

Emportez la fiche complète des médicaments pris à la maison car il arrive que des traitements médicamenteux doivent être modifiés lors d'une consultation ou d'une hospitalisation. Il est important que le médecin sache quels sont les médicaments que vous prenez afin d'assurer une meilleure continuité de votre prise en charge entre le domicile/home et l'hôpital.

Suivez-nous sur Facebook et LinkedIn



OPTEZ POUR PLUS DE SÉCURITÉ

Demandez à votre pharmacien la liste des médicaments achetés ces 6 derniers mois

Avant toute consultation ou votre hospitalisation programmée...

Remettez au professionnel de la santé : la liste de médicaments reçue de votre pharmacien (1), votre fiche médicaments (2) et vos boîtes de médicaments (3). Car votre sécurité est notre priorité !

PHARMACIE

HÔPITAL

CHM Centre Hospitalier de Mouscron

Achévé d'imprimer en novembre 2022.

Photos : © Centre Hospitalier de Mouscron – les photos ne provenant pas du CHMouscron sont achetées sur le site fotolia.com.

Conception graphique et mise en page :
Véronique Lux (luxveronique@gmail.com)

Éditeur responsable : Grégoire Lefebvre - CHMouscron ASBL
Siège social : Avenue de Fécamp, 49 - 7700 Mouscron
Rédaction : Centre Hospitalier de Mouscron