

Pour une parfaite
collaboration
ENTRE NOUS



■ Votre séjour	p. 12
■ Règles de vie à l'hôpital	p. 17
■ À votre service	p. 18





Les personnels qui vous entourent

Dès votre installation dans votre chambre, vous serez entouré(e) par une équipe soignante composée :

- de médecins du service qui assurent la responsabilité de votre traitement ;
- d'internes et d'externes en formation qui participent à l'ensemble des activités du service sous la responsabilité du chef de service. A ce titre ils sont amenés à assister ou participer aux soins. Ils sont tenus aux mêmes obligations que les professionnels de santé.
- de l'équipe du service de soins infirmiers, chargée de vous dispenser les soins et de veiller à votre confort. Elle comprend le cadre de santé, les infirmières, les aides-soignantes, les agents de service logistique, les brancardiers.

A la maternité et en pédiatrie, vous ou votre enfant êtes pris en charge par des sages-femmes, des puéricultrices et des auxiliaires de puériculture.

Le personnel soignant est placé sous la responsabilité de la directrice des soins et du cadre de santé du service.

D'autres professionnels peuvent intervenir auprès de vous ou de votre enfant : psychologue, masseur-kinésithérapeute, orthophoniste, ergothérapeute, podologue, éducatrice de jeunes enfants, diététicienne et assistante sociale.



A votre intention, tous les membres du personnel portent un badge, de couleur différente selon leur qualification indiquant leur nom et leur fonction :

- **médecins : rouge**
- **cadres de santé, infirmier(e)s, secrétaires médicales, autres... : blanc**
- **aides-soignant(e)s, brancardiers: vert**
- **agents de service logistique : bleu**
- **sages-femmes, auxiliaires de puériculture : rose**
- **agent technique : jaune**



Le service social

Les assistants du service social peuvent vous rencontrer, soit :

- aux urgences,
- dans le service où vous êtes hospitalisé(e),
- dans le service où votre enfant est hospitalisé,
- au service social, situé au rez-de-chaussée de l'établissement.

Ils sont à votre écoute pour toutes les difficultés sociales, administratives et personnelles rencontrées lors de l'hospitalisation et vous aideront à préparer au mieux votre sortie.

Il existe à Saint Vincent de Paul, et à Saint Philibert, une permanence d'accès aux soins pour les personnes les plus démunies qui peuvent, à cette occasion, être aidées dans leurs démarches, par le service social ou l'Accueil Hospitalisation-Consultations.

- **Saint Philibert**
secrétariat : 03 20 22 50 43
- **Saint Vincent de Paul**
secrétariat : 03 20 87 48 10

La liste et les coordonnées des représentants des différents cultes est disponible à l'accueil de l'établissement.

Le culte

Un service d'aumônerie, animé par des prêtres et par une équipe de bénévoles religieux et laïcs, est attaché à chaque établissement. Si vous désirez la visite d'un membre de l'aumônerie (laïc ou prêtre) ou d'un ministre de votre culte, il vous suffit d'en faire la demande à l'accueil ou auprès du cadre de santé du service.

Une Chapelle est à votre disposition pour vous y recueillir :

- **A Saint Philibert**,
au rez-de-chaussée bas, à gauche en sortant de l'ascenseur B (orange).
- **A Saint Vincent de Paul**,
au 1er étage - ascenseur B (jaune).

Elle est ouverte toute la journée. Les horaires des offices religieux sont affichés à l'entrée. Des dépliants informatifs sur l'aumônerie sont disponibles à la Chapelle. Il vous est possible de demander l'accompagnement d'un ministre de votre culte à un membre de l'Aumônerie ou au cadre de santé du service.



Vous et vos médicaments

Lors de votre arrivée dans le service d'hospitalisation, contribuez à sécuriser la prescription et l'administration de vos médicaments :

- **fournissez au personnel soignant les ordonnances**, sur lesquelles figure votre traitement médicamenteux habituel, afin d'en faciliter le recueil et d'éviter toute interaction médicamenteuse avec un traitement nouvellement prescrit par le médecin du service ;
- **confiez au soignant tout traitement personnel amené avec vous**, ces traitements personnels ne doivent pas rester en chambre (sauf accord exceptionnel des soignants). Vos traitements personnels vous seront restitués lors de votre sortie.

L'hôpital fait confiance aux médicaments génériques et aux biosimilaires, aussi les médicaments qui vous sont donnés à l'hôpital pourront être différents de ceux que vous prenez habituellement :

- **le générique** contient la même substance active, au même dosage, que le médicament original,
- **le biosimilaire** est un médicament équivalent au médicament référent, dont les indications sont identiques.

N'hésitez pas à interroger les professionnels de santé si vous avez des questions sur les médicaments que l'on vous a prescrits ou administrés.



Les bénévoles



Différentes associations de bénévoles sont présentes dans les hôpitaux et interviennent dans des domaines divers : animation, bibliothèque, accompagnement...

Ces associations ont passé avec le Groupement des Hôpitaux de l'Institut Catholique de Lille une convention qui précise notamment que les bénévoles ont les mêmes obligations que le personnel soignant.

Pour obtenir la liste des associations présentes dans l'établissement et leurs coordonnées, vous pouvez vous adresser au cadre de santé ou au personnel soignant de votre service d'hospitalisation ou consulter le site internet : www.ghicl.fr.

Pour une meilleure sécurité, vous serez invité à porter un bracelet permettant de vous identifier en toutes circonstances.



Votre chambre



Selon les disponibilités du service, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière. Dans ce cas, un supplément vous sera facturé qui pourra, selon les garanties offertes par votre contrat, être pris en charge par votre mutuelle. Les tarifs d'hospitalisation sont affichés dans votre chambre, dans le service et aux points d'accueil.

Si votre état de santé le justifie, une chambre particulière vous sera attribuée sans supplément.

L'attribution de votre chambre est organisée par le cadre de santé du service.



Trousseau et nécessaire de toilette

Si vous séjournez dans l'unité de soins de suite, il est nécessaire d'amener avec vous :

- 4 gants de toilette
- 4 serviettes - éponges
- 1 savon
- 1 eau de cologne
- 1 peigne
- 1 nécessaire de rasage
- 1 nécessaire pour l'hygiène de votre prothèse dentaire (brosse, dentifrice)
- 1 shampoing
- 2 serviettes de table
- mouchoirs en papier
- 3 chemises de nuit ou pyjamas
- maillots de corps, slips ou culottes
- tenues civiles (pull, pantalon, jogging, robe, jupe, gilet...)
- chaussettes et pantoufles
- peignoir
- sacs plastiques pour le linge sale.

Le trousseau est à entretenir par vos soins.



Les visites

Vos parents et amis sont les bienvenus. Parfois, dans certains cas, les visites peuvent être déconseillées, le cadre de santé du service vous expliquera pourquoi.

La présence des jeunes enfants peut vous sembler bénéfique mais elle peut être préjudiciable à votre repos, à votre voisin et à l'enfant lui-même. **Les visites d'enfants ne sont pas autorisées avant l'âge de 15 ans** ou le sont uniquement sur autorisation du médecin ou du cadre de santé.



Horaires des visites : **uniquement de 13 h 00 à 19 h 45**, sauf particularités de certains services. **Toute visite en dehors de ces heures doit se faire avec l'autorisation des soignants.**



Mesures d'hygiène des mains

L'hygiène des mains est la première mesure de prévention des infections nosocomiales. Les soignants sont formés aux différentes techniques d'hygiène des mains afin de vous garantir des soins de qualité. Pour votre sécurité, nous vous proposons de vous associer ainsi que vos visiteurs à cette démarche en ayant une bonne hygiène des mains.

Utilisation du produit hydroalcoolique = SHA



Source INPES

Des gestes simples suffisent à éviter la dissémination des germes et à éviter les transmissions par le contact des mains :

- Vous laver les mains si elles sont sales, avant et après les repas, et après être passé aux toilettes.
- Les solutions hydro alcooliques sont très efficaces et très pratiques à utiliser, elles sont à votre disposition dans les services de soins, et à l'entrée de la chambre pour vos visiteurs.
- Frictionnez-vous les mains avant de sortir de votre chambre, après un geste contaminant.

Vous ferez ainsi barrière à la transmission.



Isolement



Si vous êtes porteur d'un germe résistant à la plupart des traitements antibiotiques (ou difficile à traiter), les précautions prises autour de vous visent à éviter la transmission de ce germe (à d'autres patients, au personnel soignant...). L'habillage et le lavage des mains, imposés à vos visiteurs, sont nécessaires pour ne pas amener de germe à la maison où il y a peut-être des personnes âgées fragiles ou des enfants en bas âge.

Les repas

Les repas sont préparés par nos soins et adaptés à votre état de santé. Les menus proposés sont à votre disposition dans le service d'hospitalisation. Ils sont servis aux heures suivantes :

- **petit-déjeuner :** entre 7 h et 8 h 00,
- **déjeuner :** entre 12 h 00 et 13 h 00,
- **dîner :** entre 18 h 00 et 19 h 00.

Les diététiciennes spécialisées dans les secteurs de soins veillent au bon équilibre des repas qui vous sont servis durant votre séjour. Vous pouvez les rencontrer lors de votre hospitalisation si vous devez suivre un régime particulier



ou pour la planification des repas. Un suivi peut vous être proposé dans le cadre de consultations (conseils, explications de régimes spécifiques). Des journées d'information et d'éducation pour le diabète ou les maladies chroniques sont organisées en hôpital de jour ou

dans le service d'Hospitalisation Programmée à Durée Déterminée (HPDD).

Service diététique et nutrition
• Saint Philibert :
 03 20 22 50 50, poste 5843
• Saint Vincent de Paul :
 03 20 87 48 48, poste 4000

Les accompagnants

A l'issue de votre séjour, vous pouvez demander une facture qui reprend l'ensemble des frais d'accompagnant. Certaines mutuelles couvrent ces frais.

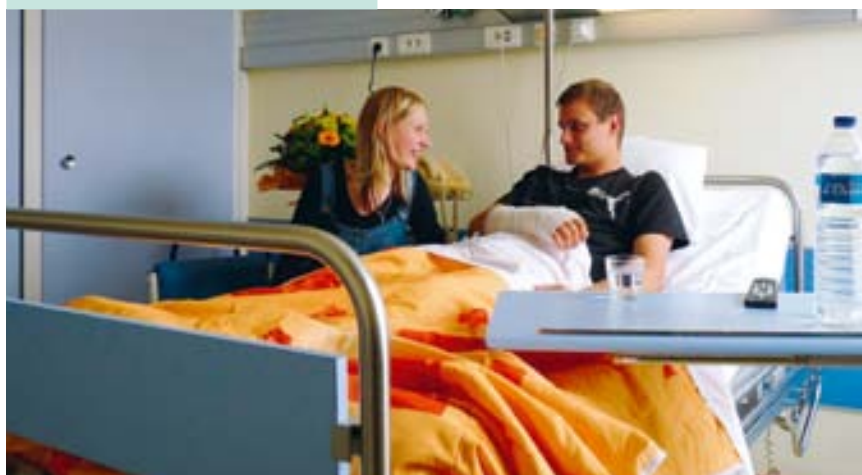
Un proche peut être autorisé à passer la nuit auprès de vous si vous disposez d'une chambre particulière. Les prestations d'accompagnant (nuit – repas) sont payées en supplément. Le repas du midi doit être pris à la cafétéria située

au rez-de-chaussée inférieur de chaque établissement. Exceptionnellement, il peut être pris dans la chambre du patient, en accord avec le cadre de santé du service.

Les tickets sont à retirer :

- **A Saint Philibert**
A l'accueil principal : de 8 h à 19 h
- **A Saint Vincent de Paul**
A l'accueil "Info" : de 7 h à 19 h 15.

Pour les accompagnants qui n'ont pas la possibilité d'être hébergés auprès de vous, l'accueil ou le service social ont à votre disposition une documentation sur « La Maison Familiale Hospitalière » qui accueille les familles.



La vie à l'hôpital, comme toute vie en collectivité, ne peut s'envisager sans le respect de quelques règles qui visent à rendre le séjour de tous le plus agréable possible. En voici quelques unes que nous croyons utile de vous rappeler :

Le respect d'un hôpital sans tabac.



Le respect du calme et du repos d'autrui.



Le respect des locaux et du matériel.



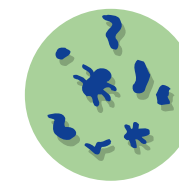
Le respect des appareils électroniques médicaux. Nous vous prions de bien vouloir éteindre vos téléphones. Le système Bluetooth de vos téléphones portables crée des interférences sur les monitoring.



En cas de non utilisation, veiller à ranger vos lunettes, prothèses dentaires ou prothèses auditives dans les étuis prévus à cet effet.



Le respect des règles d'hygiène «Le lavage des mains prévient les infections à l'hôpital.»



Le respect de la propreté «Les restes de boissons et de denrées alimentaires sont à déposer uniquement dans les sacs noirs».



Le respect des consignes générales de sécurité affichées dans l'hôpital ou données par le personnel.



Le respect de la sécurité du patient «Les germes contenus dans la terre et dans l'eau peuvent être dangereux pour nos malades. Ne pas apporter de plantes en pot et éviter les fleurs coupées».



Nous vous conseillons de ne garder avec vous que les espèces et objets de valeur dont vous avez strictement besoin et de les déposer impérativement dans le coffre mis à disposition dans votre chambre.



Prévenir de votre absence, c'est soigner un autre patient. Alors, si vous ne pouvez pas venir à un rendez-vous, prévenez votre médecin en contactant le secrétariat.



Bien identifier pour bien soigner

Soyez acteur de votre santé.
 Tout au long de votre séjour, lors de chaque acte de soins, nous allons vous demander votre identité. Ne quittez pas votre bracelet, il est un gage de votre sécurité.



VIGILANCE

En cas de vol ou de perte, la responsabilité de l'hôpital ne peut être engagée que pour les biens qui lui ont été confiés.

Les cafétérias Relais H sont à votre service.
Les hôtesse de «Télécom@ Services»
effectuent les branchements pour
le téléphone ou la télévision.



Les Cafétérias Relais H

La cafétéria est installée dans le hall d'accueil de chaque établissement. Vous y trouverez un point presse avec un choix important de quotidiens, journaux, magazines et cadeaux. Elle vous propose également une restauration sur place ou à emporter. Vous pourrez y déguster boissons chaudes ou froides, viennoiseries, pâtisseries, snacks...

Horaires d'ouverture à Saint Vincent de Paul et à Saint Philibert :

- Du lundi au vendredi
de 8h00 à 18h30 ;
- Samedi, dimanche et jours fériés
de 12h00 à 17h30.



Des cabines téléphoniques à cartes ainsi que des distributeurs automatiques de boissons et de friandises sont à votre disposition aux différents points d'accueil de chaque établissement.



Le téléphone et la télévision

Si vous le souhaitez, vous pouvez bénéficier d'une ligne téléphonique dans votre chambre ou obtenir l'abonnement de votre téléviseur pour la durée de votre séjour.

OÙ ET À QUI S'ADRESSER ?

Dans chaque établissement, à la cafétéria Relais H, une hôtesse «Télécom@ Services» est disponible pour vous expliquer la mise en service du téléphone et de la télévision, aux heures d'ouverture.

LE TÉLÉPHONE

Ouverture de la ligne 3 euros plus un minimum de 1 euro 20 de crédit de consommation d'unités téléphoniques.

Pour toute information ; de votre chambre, par téléphone, composez le :

8 50 32 à Saint Philibert,
8 45 77 à Saint Vincent de Paul.

LA TÉLÉVISION

Le bouquet comporte les six chaînes nationales : TF1, France 2, France 3, Canal plus, Arte, M6, les 18 chaînes de la TNT et des chaînes thématiques.

Certaines mutuelles prennent en charge les frais de location du téléviseur (redevance journalière) : n'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre mutuelle. Les tarifs sont affichés dans votre chambre.



La bibliothèque

L'association « **Bibliothèque des Hôpitaux** » prête gratuitement : romans, bandes dessinées, documents, revues, livres divers...

• **A Saint Philibert** : les lundi et jeudi après-midi. Un service sonothèque passe également dans les étages, le jeudi après-midi (cassettes audio et CD).

• **A Saint Vincent de Paul** :
 Chez les adultes, le mardi après-midi,
 En maternité, les lundi et jeudi après-midi,
 En pédiatrie, le lundi.



Lors de votre départ n'oubliez pas de rendre les livres, les cassettes ou CD empruntés qui sont propriété de l'association.



Le courrier

Il vous sera distribué quotidiennement.

Un agent postal est à votre disposition, il est habilité à vous remettre les mandats qui peuvent vous être envoyés et à rédiger des procurations postales.

Une boîte aux lettres se situe à l'accueil de chaque établissement.