

Les recommandations

L'hôpital a pour mission d'offrir à ses usagers des soins d'excellente qualité et l'ensemble du personnel s'y emploie. Cela nécessite aussi, de la part des patients, **le respect des obligations inhérentes aux règles de vie en collectivité.**

Veillez à **prévenir l'infirmier(e) de votre absence de la chambre** car des examens complémentaires peuvent avoir été prévus à votre intention. Les sorties définitives se font sur avis médical. Si toutefois vous souhaitez quitter l'établissement, merci d'en informer l'équipe de soins.

Pour des raisons de sécurité sanitaire, il convient de **ne pas séjourner dans le hall d'accueil** et de respecter l'interdiction d'accès à certains locaux selon la signalétique en vigueur.

L'hôpital est un lieu ouvert et malgré la vigilance du personnel, des **vols** peuvent s'y produire ; L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol d'argent ou d'objets de valeur conservés par les patients lors de leur séjour. L'hôpital n'est responsable que des objets et valeurs dont la garde lui été officiellement confiée au coffre de l'établissement.

Il est donc conseillé de **n'apporter que le strict nécessaire lors de l'hospitalisation et de ne garder aucun objet de valeur** (argent, bijoux, chèquiers, titres, cartes bancaires). Néanmoins, un coffre-fort central est à votre disposition. Pour en bénéficier, merci d'en faire la demande auprès du cadre de santé.

Dans l'intérêt de tous, il est recommandé aux patients ainsi qu'à leurs visiteurs **d'observer les règles d'hygiène en se lavant les mains en entrant et en sortant des chambres.** Des distributeurs de solution hydro alcoolique sont disposés à cet effet dans chaque chambre.

Lors des examens, les **téléphones** doivent rester en position éteinte pour ne pas perturber le fonctionnement des appareils médicaux et pour préserver la tranquillité des patients. Les téléphones des équipes médicales et paramédicales de l'établissement sont spécialement agréés pour un tel usage.

Les **visites** ne sont autorisées que pendant les horaires affichés et spécialement interdites le matin pour assurer tous les soins au patient.

Les enfants âgés de moins de 12 ans ne sont pas admis. Il est également recommandé de limiter le nombre de visiteurs en même temps. Les visiteurs ne doivent pas troubler le repos des malades ni gêner le fonctionnement des services ; lorsque cette obligation n'est pas respectée, l'exclusion du visiteur pourra être décidée par la Direction.

Afin de contribuer au bon rétablissement des patients, il est nécessaire de **respecter le silence dans l'établissement.** Pour votre propre confort et celui des autres patients, merci de respecter les horaires de visite, de ne pas venir trop nombreux et de fermer les portes des chambres. Afin de préserver la tranquillité des autres patients, merci de modérer le niveau sonore de la télévision.

Il est nécessaire de conserver une **attitude respectueuse** à l'égard des autres malades et du personnel.

Pour assurer la sécurité des patients, des visiteurs, et du personnel, l'établissement est doté d'un système de **sécurité incendie** et d'une équipe sécurité présente 24h/24. En cas d'incendie ou d'alerte, conformez-vous aux consignes affichées dans le service et évacuez calmement les locaux :

- Gardez votre sang-froid,
- Alertez le personnel et suivez ses instructions,
- Pour éviter la propagation du feu n'empêchez pas la fermeture des portes coupe-feu et gardez les fenêtres fermées,
- N'utilisez pas les ascenseurs.

Les interdits

Visites et Soins

Lorsque le patient reçoit des soins, la présence des visiteurs n'est pas autorisée et ce, pour préserver la dignité du patient.

Lorsque le patient reçoit des soins, la présence des visiteurs n'est pas autorisée et ce, pour préserver la dignité du patient.

Plantes et fleurs

L'eau stagnante dans laquelle baignent les fleurs est source d'innombrables germes. C'est pourquoi dans les services de médecine et de chirurgie, les plantes en pot contenant de la terre et les fleurs coupées ne sont pas autorisées.

En maternité, seules les fleurs coupées en bouquet avec réserve d'eau sont autorisées.

Traitements médicamenteux pendant votre hospitalisation : Tout traitement médicamenteux en cours doit être signalé à l'équipe médicale dès votre arrivée et les médicaments que vous possédez doivent être remis à l'infirmière de votre service qui vous les restituera à votre sortie. L'hôpital est responsable des traitements prescrits par les médecins durant votre hospitalisation.

L'automédication est prohibée. Il est absolument interdit de procurer un médicament quelconque aux patients.

Tabac : Dans l'intérêt de tous et pour répondre aux normes de sécurité et à la réglementation en vigueur, il est formellement interdit de fumer dans l'enceinte de l'hôpital. La cigarette électronique est également prohibée.

Détentions illicites : La détention et l'introduction d'armes blanches ou à feu, de substances illicites ou de toute autre matière dangereuse est prohibée.

Dégradations du matériel : Les patients doivent respecter le bon état des locaux, du matériel et du mobilier mis à leur disposition.

Animaux : Par mesure d'hygiène, les animaux sont formellement interdits dans l'hôpital.

Denrées alimentaires: Les visiteurs doivent s'abstenir de remettre aux patients des denrées ou boissons (même non alcoolisées) sauf accord exprès du médecin en charge du patient. Les réfrigérateurs des chambres sont utilisés en concertation avec le personnel.

Ascenseurs : L'accès aux ascenseurs est interdit aux enfants non accompagnés.

Appareils électriques : Il est interdit de brancher des appareils électriques ou de radio à l'exception de ceux mis à disposition des patients lors de leur séjour.

Les pourboires : Aucune somme d'argent ne doit être versée aux membres du personnel par les patients ou leur famille.

Tenue vestimentaire : Une tenue décente est exigée en dehors de la chambre et lors de vos déplacements dans l'hôpital.

Captation d'images : Il est interdit de procéder à la captation d'image et de son à l'insu du personnel et des patients au sein de l'Hôpital.

Laïcité et cultes religieux

Vous êtes dans un hôpital public.

L'hôpital est un service public soumis au principe de laïcité. Chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité des soins et la tranquillité de ses voisins.

Les personnes pratiquantes hospitalisées peuvent demander à rencontrer un ministre de leur culte. Les coordonnées des aumôniers ou bénévoles sont disponibles auprès du personnel médical. Un espace culte est situé au rez-de-chaussée, vous permettant de vous recueillir seul(e) et/ou accompagné(e) quelle que soit votre confession. Il est ouvert 7j/7 et 24h/24.

La satisfaction des patients

Attentif à la qualité des soins qu'il dispense, le Centre hospitalier réalise chaque année en interne à partir de questionnaires disponibles dans les unités d'hospitalisation (sur Terminal Multimédia ou papier à la demande) une enquête de satisfaction auprès des patients hospitalisés en médecine, chirurgie, obstétrique et pédiatrie, soins de suite et rééducation ainsi qu'en hospitalisation à domicile.

Ce travail est réalisé en étroite collaboration avec les représentants des usagers de l'établissement qui ont notamment contribué à l'enrichissement du questionnaire.

Une enquête externe annualisée dite « SAPHORA » est aussi réalisée par un organisme externe sur les aspects suivants : service des urgences, qualités humaines et compétences techniques des médecins et soignants, disponibilité du personnel, information médicale, douleur, handicap, déroulement du séjour (de l'admission à la sortie), confidentialité, attente, chambre, repas, efficacité des soins, impression globale.

L'analyse des résultats par regroupement de questions, permet d'apprécier trois dimensions majeures que sont la qualité des soins, le confort et l'organisation de l'accueil et de la sortie.

LES VISITES

Vos parents et amis sont les bienvenus. Les visites sont autorisées tous les jours de 13h à 20h, sauf contre-indication médicale ou aménagement spécifique (se renseigner auprès du personnel du service).

Les soins sont régulièrement faits le matin, il faut donc éviter toute présence à ce moment là.

Pour le confort et la tranquillité de tous, il est demandé aux visiteurs de ne pas faire de bruit, de ne pas venir trop nombreux aux mêmes heures et d'observer la plus grande discrétion dans les couloirs.

Vous pouvez refuser de recevoir des visites en prévenant le cadre de santé du service.

L'octroi des gratifications

Le personnel n'est pas autorisé à en recevoir. Vous pouvez manifester votre satisfaction en remplissant le questionnaire de sortie.



L'HYGIENE

Toutes affections rhinopharyngées (grippe, rhume) se transmettent, il est donc conseillé de ne pas rendre visite à un malade si l'on est soi-même malade.

Un trop grand nombre de personnes dans la chambre augmente le risque infectieux. Si plus de 2 personnes, demandez l'autorisation au personnel et suivez ses consignes.

Nous vous conseillons de limiter l'accès des enfants en tant que visiteurs. En effet, jusqu'à l'âge de 15 ans, les maladies contagieuses sont fréquentes.

De plus, il est demandé à votre entourage de ne pas s'asseoir et de ne rien déposer sur votre lit, tout objet pouvant être salissant (sac, vêtement...), de ne pas manger dans votre chambre, d'éviter d'aller voir d'autres malades simultanément... Les dispositifs médicaux stériles ou décontaminés (perfusion, sondes urinaires, tubulures...) peuvent devenir source de contamination, il faut donc éviter de les manipuler.

Les mains peuvent transmettre des microbes. Nous vous invitons donc, ainsi que vos proches, à vous renseigner auprès du personnel pour connaître les lieux possibles pour effectuer une désinfection avec une solution hydro-alcoolique ou un lavage soigneux des mains. Les proches peuvent utiliser la solution hydroalcoolique disponible à l'entrée de la chambre du patient.

Animaux et plantes :

Vos animaux domestiques ne peuvent être admis au sein de l'hôpital, car ils sont porteurs de germes et sources de prolifération d'insectes (puces, tiques,...)

L'eau où baignent les fleurs coupées, ainsi que les plantes sont sources de multiplications de germes, c'est pourquoi elles sont interdites au sein de l'établissement. Prévenez vos familles et vos proches.