



Madame, monsieur,

Bienvenue dans notre hôpital.

Cette brochure d'accueil a pour but de vous familiariser avec notre fonctionnement. Nos services disposent en outre de brochures d'accueil spécifiques et de nombreux documents d'information relatifs aux traitements que nous proposons sont disponibles également.

Vous avez une question? Nous sommes là pour y répondre

Si vous avez des questions, nos collaborateurs sont toujours disposés à y répondre. Notre préoccupation majeure est de prendre soin de votre santé. Tous les collaborateurs, médecins, religieux et la direction veilleront à ce que votre séjour se déroule pour le mieux et que vous puissiez retrouver le plus rapidement possible votre cadre familial.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

Les médecins, les collaborateurs et la direction
de l'hôpital Sint-Andries Tielt

Sint-Andriesziekenhuis vzw

Bruggestraat 84

8700 Tielt

T 051 42 51 11

F 051 42 50 20

info@sintandriestielt.be

www.sintandriestielt.be

www.facebook.com/sintandriestielt



Bienvenue
à l'hôpital Sint-Andries

I	Mission & vision	6
II	Accéder à l'hôpital	7
III	Votre admission	9
	Informations générales	11
	Conseils pratiques	12
	Arrangements pour la famille	14
IV	Votre séjour	15
	Accompagnement du patient	16
	Détente et services	26
	Contribution personnelle et suppléments	28
	Don d'organe	29
	Droits du patient	30
	Devoirs du patient	32
	Dossier du patient	34
V	Votre sortie	36
VI	Soins de qualité et sécurité du patient	37
VII	Assistance	38



I MISSION & VISION

L'hôpital Sint-Andries est un hôpital local-régional comptant 266 lits, quelque 680 collaborateurs et 80 médecins.

Il s'agit d'un hôpital autonome, mais qui fait partie depuis 2016 du réseau AZ Delta Roulers. Nous réalisons notre mission et vision, détaillée ci-dessous, grâce à l'étroite collaboration entre médecins, personnel et direction.

- ◆ **L'Hôpital Sint-Andries est un hôpital régional qui met l'accent sur des soins de qualité.**
- ◆ **Nous proposons un trajet de soins complet grâce à la collaboration optimale et la concertation entre tous les prestataires de soins, le patient et son entourage.**
- ◆ **Nous travaillons de manière ciblée et prônons l'écoute et la communication ouverte.**
- ◆ **Nous voulons nous engager de manière professionnelle et motivée et travaillons avec empathie et discrétion.**
- ◆ **Nous voulons dégager un sentiment de proximité et d'implication dans le respect de chacun.**
- ◆ **Nous investissons en permanence dans l'humain et la technologie avec respect pour l'environnement.**

II ACCÉDER À L'HOPITAL

En voiture

Parking

Le site de l'hôpital Sint-Andries possède un parking sous-terrain et un parking en surface.

Tarifs

- ◆ ≤ 15 minutes: gratuit
- ◆ < 2 heures: 2 euros
- ◆ 2-4 heures: 3,5 euros
- ◆ > 4 heures: 5 euros
- ◆ Abonnement d'un jour: 5 euros
(plusieurs entrées et sorties sur la journée)
- ◆ Abonnement de 4 jours: 15 euros
- ◆ Carte de 10 séances: 20 euros (à utiliser dans les huit mois)

Kiss & Ride

Une zone kiss & ride a été aménagée à l'entrée de l'hôpital. Elle permet de se garer brièvement, dans le but de faire monter ou descendre des passagers. La durée de parking autorisée y est de 10 minutes maximum.

Vous pouvez aussi garer votre voiture dans les environs de l'hôpital. Tenez toutefois compte de l'interdiction de se garer dans la Ringlaan et des zones bleues autour de l'hôpital.

Transports en commun

L'hôpital est accessible en transports en commun. A l'entrée, il y a un arrêt de bus desservant les lignes 21 (Wingene, Zwevezele, Bruges) et 28 (Beernem, Oedelem). Vous pouvez aussi faire appel au "belbus".

Plus d'informations sur www.delijn.be ou en formant le 070 220 200.

À vélo

Vous trouverez un abri vélos à l'entrée principale de l'hôpital.

Personnes moins valides

Les personnes moins valides peuvent faire valider leur ticket de parking à l'accueil sur présentation d'une carte d'handicapé valide. La police vérifie que les places pour personnes moins valides ne sont pas occupées de manière abusive.

Accessibilité

L'hôpital est aménagé en fonction des personnes moins valides. Tous les espaces sont accessibles en chaise roulante, il y a des toilettes adaptées et les ascenseurs sont équipés d'écriture braille.

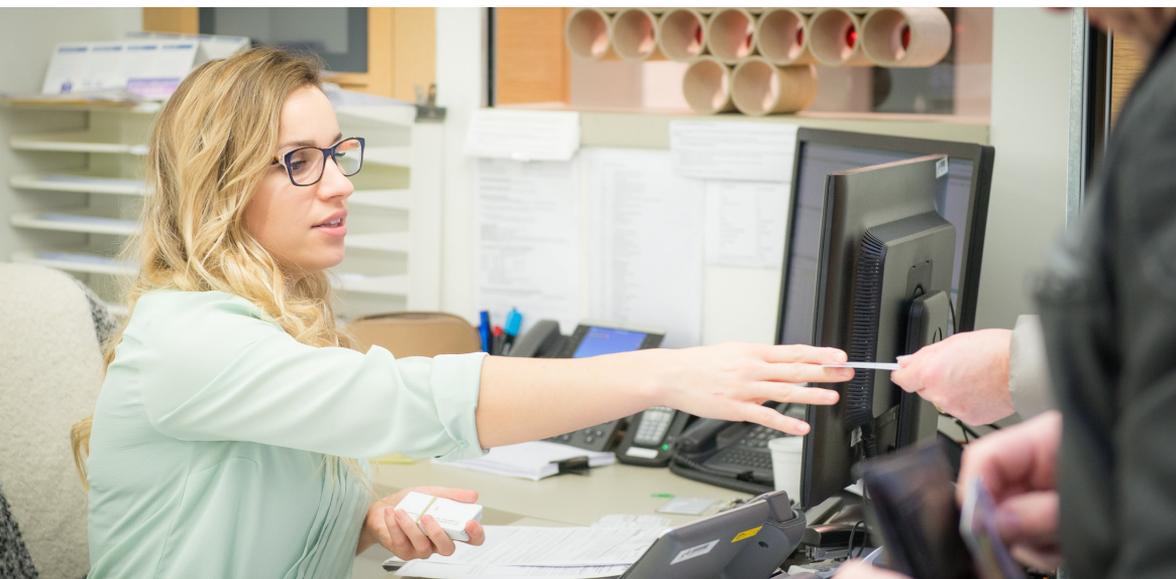
III VOTRE ADMISSION

Admission immédiate

Si un médecin-spécialiste juge après examen qu'une admission immédiate s'impose, veuillez d'abord vous enregistrer (ou vous faire enregistrer) auprès du service d'admission, situé dans le hall d'entrée de l'hôpital.

Admission planifiée

Lors de toute admission, nous vous demandons de vous présenter d'abord à l'accueil. Les jours d'affluence, il se peut que vous deviez patienter un peu dans la salle d'attente et qu'un numéro vous soit attribué. Veuillez nous excuser du caractère impersonnel de cette procédure, dont le but est de protéger la vie privée du patient. En raison d'examen spécifiques, nous sommes parfois obligés d'enregistrer prioritairement certains patients. Il est toujours possible de s'enregistrer à l'avance. Adressez-vous à cet effet à l'accueil de l'hôpital.



Admission d'urgence

Si vous êtes admis via le service des urgences, nous vous serions gré que vous vous présentiez (ou une personne qui vous représente) au service d'admission de l'hôpital, afin de compléter vos données personnelles et de mutualité.

Nous tiendrons compte autant que possible de vos souhaits en matière de chambre, sans toutefois pouvoir vous offrir de garantir.

Absence à un rendez-vous

Si vous n'êtes pas en mesure de respecter votre rendez-vous, veuillez en avvertir le secrétariat du médecin au moins 24 heures à l'avance.

Pendant le week-end, vous pouvez transmettre votre absence à l'accueil de l'hôpital.

Nous vous informons qu'un rendez-vous non respecté entraîne des frais d'annulation.

Contrôle des données d'identification

Les médecins et collaborateurs vous demanderont régulièrement votre nom, prénom et date de naissance lors de l'administration de médicaments, d'exams, d'opérations, de prises de sang, etc. Ce contrôle supplémentaire est indispensable pour pouvoir poser à chaque fois les bons actes chez le bon patient.

GENERAL

Que faut-il emmener ?

- ◆ carte d'identité
- ◆ vignette de la mutuelle
- ◆ données d'assurance personnelle (ou en cas d'accident de travail, celles de votre employeur: nom et adresse de la compagnie d'assurance, numéro de police)
- ◆ votre numéro de téléphone et éventuellement celui de membres de la famille ou de voisins
- ◆ carte de groupe sanguin
- ◆ aperçu des médicaments que vous prenez
- ◆ éventuellement une lettre du médecin ou d'autres documents à caractère médical fournis par le médecin généraliste
- ◆ prescriptions de régime
- ◆ linge personnel, pyjama ou chemise de nuit
- ◆ affaires de toilette
- ◆ deux serviettes de bain et deux gants de toilette
- ◆ pantoufles
- ◆ robe de chambre
- ◆ sac à linge sale
- ◆ autres

CONSEILS PRATIQUES

Qui avertir ?

Votre mutuelle est avertie de votre admission par l'hôpital. Néanmoins, vous devez avertir vous-même votre mutuelle, employeur, assurance hospitalisation de votre incapacité de travail (a fortiori si votre admission résulte d'un accident).

Argent et objets de valeur

Emmenez le moins possible d'argent et d'objets de valeur ou de bijoux, afin que vous ne deviez pas les laisser sans surveillance pendant l'examen ou l'opération. Si vous séjournerez temporairement au service des soins intensifs également, mieux vaut confier à votre famille un maximum d'effets personnels (valise y compris). L'hôpital n'est pas responsable d'éventuels dommages, de la perte ou du vol des effets personnels du patient.

A titre provisoire, une somme d'argent ou des objets de valeur peuvent être conservés au service caisse, contre reçu. Leur récupération ne se fait qu'au moyen du reçu et après en avoir averti le service pendant les heures de bureau. En cas de séjour prolongé dans une chambre commune, il peut être utile de marquer vos effets personnels (vêtements de nuit, serviettes de bain et autres) au moyen d'une nominette, afin d'éviter toute confusion ou perte.

Nos collaborateurs apportent toujours les objets perdus à l'accueil. Ceux-ci sont conservés à l'hôpital pendant une semaine. Les documents importants sont ensuite transmis à la police par nos stewards. En cas d'objets identifiables, nous mettons bien entendu tout en œuvre pour avertir la personne concernée.

Fumer

Par arrêté royal (AR du 15/5/1990 et AR du 13/12/2007), il est interdit de fumer dans des bâtiments et locaux publics. Une interdiction générale de fumer est en vigueur dans l'ensemble de l'hôpital. Les patients qui sortent de l'hôpital pour aller fumer le font sous leur propre responsabilité. Fumer en cachette est punissable et met en danger la sécurité de l'hôpital. Une zone fumeur couverte est toutefois prévue à la route 60.

Quitter la chambre

Nous vous demandons de toujours avertir un infirmier lorsque vous quittez votre chambre.

Maternité

La déclaration de naissance doit se faire dans les 15 jours après la naissance (samedi, dimanche et jours fériés compris) à l'état civil de la maison communale de Tielt. Lors de cette déclaration, l'un des parents présente le carnet de mariage (le cas échéant) et la carte d'identité des deux parents.

Le baptême sera de préférence célébré dans votre église paroissiale. Pour toute question, prenez contact avec un collaborateur paroissial ou le personnel infirmier.

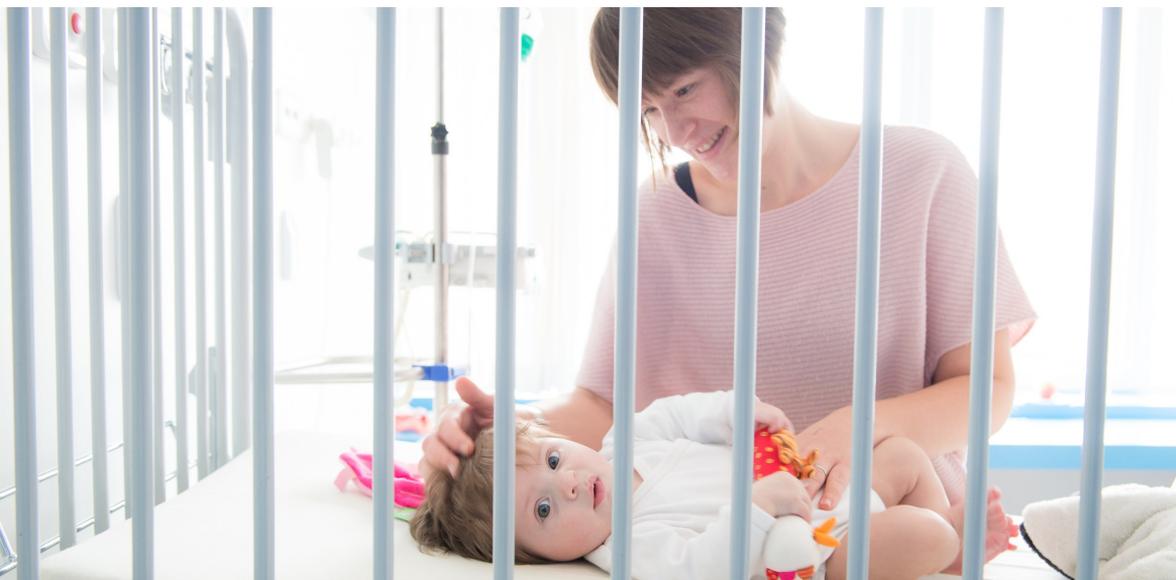
Vous pouvez demander à l'accueil une brochure spécifique au service de maternité, dans laquelle vous trouverez toutes les informations pratiques. Nous vous demandons aussi d'attirer l'attention de vos visiteurs sur le fait que des enfants qui jouent dans les corridors ou des lieux non autorisés est dérangeant pour les autres patients.

ARRANGEMENTS POUR LA FAMILLE

Seules les chambres individuelles offrent la possibilité d'accueillir un accompagnateur pour la nuit. Informez-vous à ce sujet auprès du personnel infirmier. Les tarifs en vigueur sont disponibles à l'accueil. Hormis le petit-déjeuner, tous les repas sont pris au restaurant (premier étage).

Au service de pédiatrie, la présence permanente d'un des parents (rooming-in) est possible. Le mieux est de vous informer à ce sujet auprès de l'infirmier en chef.

Une table à langer est disponible dans les toilettes du hall d'entrée, dans les toilettes visiteurs de la maternité (troisième étage) et dans celles du restaurant (premier étage).



IV VOTRE SEJOUR

Horaires

Heures de visite

Général

Tous les jours de 10h45 à 11h45 et de 14h à 20h30.

Service des soins intensifs

En concertation avec le personnel infirmier (051 42 51 40).

Service de psychiatrie

De 16h30 à 20h30.

Le jeudi, samedi et dimanche: de 14h à 20h30.

Repas

- ◆ Petit-déjeuner: à partir de 7h30
- ◆ Dîner: à partir de 11h30
- ◆ Café: à partir de 14h45
- ◆ Souper: à partir de 17h30

Le petit-déjeuner et le souper sont proposés au moyen d'un chariot buffet. Ainsi, vous pouvez choisir vous-même ce que vous souhaitez manger, tandis que nous faisons correspondre notre offre à vos souhaits et vos besoins diététiques. Les hôtesse nutritionnistes passeront chez vous en vous demandant également votre nom et votre date de naissance, afin d'éviter toute erreur. Vous retrouvez l'offre sur le canal d'information de la télévision située dans votre chambre. Vous pouvez y consulter le menu avant l'arrivée de l'hôtesse nutritionniste. L'offre variera peut-être légèrement en fonction d'un régime éventuel. Dans ce cas, l'hôtesse nutritionniste et/ou la diététicienne vous en avertira. Le dîner est servi sur un plateau selon le choix que vous avez indiqué la veille à l'hôtesse nutritionniste.

Accompagnement des patients

Notre hôpital offre une série de services de soutien, destinés tant aux patients qu'à leur famille et aux visiteurs

- I. Equipe d'algologie (équipe de la douleur)
- II. Equipe du diabète
- III. Service diététique
- IV. Physiothérapie & Revalidation
- V. Equipe de Soutien Gériatrique (ESG)
- VI. Service de médiation
- VII. Equipe de Soutien Oncologique (ESO)
- VIII. Equipe de Soutien Palliatif (ESP)
- IX. Service pastoral
- X. Psychologues
- XI. Accompagnement pour arrêter de fumer
- XII. Service social
- XIII. Equipe de soins des plaies

I Équipe d'algologie (équipe de la douleur)

La douleur est devenue ces dernières années une branche à part de la médecine. Afin de fournir des soins optimaux au nombre croissant de patients souffrant de douleur, une équipe de la douleur a été créée au sein de l'Hôpital Sint-Andries.

- ◆ L'équipe de la douleur travaille au sein de la clinique de la douleur, à laquelle vous pouvez vous adresser pour des douleurs aiguës ou chroniques. L'objectif de la clinique de la douleur est d'aider les patients qui souffrent de syndromes de douleur. D'une part, en réduisant l'intensité et la fréquence de la douleur, d'autre part, en améliorant leur qualité de vie en vue d'une réintégration. En cas de douleur chronique, un traitement symptomatique est démarré (essentiellement en ambulatoire). En cas de douleur aiguë, la cause de la douleur est recherchée, afin de pouvoir démarrer un traitement adéquat.
- ◆ L'équipe d'algologie est par ailleurs chargée de la fonction algologique au sein de l'hôpital. Nous veillons à une formation continue suffisante en la matière et au soutien du personnel soignant, de manière à optimiser notre politique de la douleur. Nous sommes toujours à la disposition du patient et de sa famille, afin de les informer au mieux et de les impliquer dans le choix du traitement de la douleur.

II L'équipe du diabète

Le diabète Mellitus est une affection chronique qui se caractérise par une perturbation de l'absorption du sucre dans le corps. Le traitement du diabète requiert un travail sur mesure, les possibilités de traitement sont très variées et chaque thérapie est administrée en fonction des besoins personnels. Nous disposons à cet effet d'une équipe de personnes s'étant spécialisées dans cette matière. Cette équipe, composée d'infirmiers en diabétologie et de diététiciens, est dirigée par le Dr. Evy Degrande, endocrinologue. Sous certaines conditions, les patients souffrant de diabète ont droit au remboursement du matériel d'autocontrôle, soit via la convention diabétique soit via le trajet de soins diabétiques.

Les infirmiers en diabétologie sont joignables au 051 42 51 77 ou via diabetes@sintandriestielt.be.

III Service diététique

A la demande du médecin traitant, le service diététique donne des conseils nutritionnels aux patients hospitalisés et à ceux traités en ambulatoire. Des conseils sur mesure sont fournis aux patients souffrant de pathologies liées à l'alimentation, comme le diabète, le cancer, l'obésité, les maladies cardio-vasculaires, les problèmes gastriques et intestinaux, etc. Les diététiciens participent aussi aux concertations multidisciplinaires. Le service diététique veille à ce que les patients reçoivent une alimentation adaptée pendant leur séjour à l'hôpital et, le cas échéant, des conseils sont donnés à la sortie de l'hôpital. Les diététiciens jouent aussi un rôle important dans le screening de la sous-alimentation au sein de notre hôpital.

Pour toute question, prenez contact avec le service diététique au 051 42 55 63 ou par mail à dieetafdeling@sintandriestielt.be.

IV Physiothérapie & Revalidation

Le service de physiothérapie/revalidation est composé d'ergothérapeutes, de logopèdes et de kinésithérapeutes. L'ergothérapeute se concentre essentiellement sur le recouvrement de l'autonomie du patient lors p.ex. de transferts corrects et d'AVQ après la pose d'une prothèse de la hanche ou du genou, sur la fonctionnalité du bras suite à une affection neurologique et autres. La logopédie est utilisée en cas de troubles de la déglutition, de la parole et du langage, mais aussi pour entraîner la mémoire.

Le kinésiste, pour sa part, intervient pour presque tout type d'affection: de la kiné respiratoire au recouvrement de la mobilité et de la puissance en cas de problèmes orthopédiques ou neurologiques en passant par des exercices d'équilibre, des exercices pré- et postnataux et la rééducation périnéale. Nous traitons aussi bien des patients hospitalisés que des patients en ambulatoire. Pour les patients en ambulatoire, cela se fait après renvoi par un des physiothérapeutes. Vous pouvez vous adresser à ce service pour toutes les pathologies. Nous sommes spécialisés dans l'école du dos et de la nuque, ainsi qu'en revalidation cardiaque et pneumologique. Outre les affections neurologiques, notre centre de revalidation traite aussi des enfants de manière multidisciplinaire.

Pour plus d'infos, prenez contact avec le secrétariat au 051 42 55 35.



V **Equipe de Soutien Gériatrique**

L'Equipe de Soutien Gériatrique (ESG) a été créé afin que les personnes de plus de 75 ans qui sont admises à l'hôpital et qui ne se retrouvent pas dans un service gériatrique puissent malgré tout bénéficier des mêmes approche et traitement que les patients admis en gériatrie. Cette approche consiste en une attention particulière pour les problèmes cognitifs et de mémoire, les problèmes de mobilité, les problèmes alimentaires et de déglutition, les problèmes émotionnels et autres. La situation à la maison est également évaluée en collaboration avec le service social en vue d'un bon planning de sortie. L'ESG est composée d'un gériatre, d'infirmiers, d'ergothérapeutes, d'un psychologue, d'un logopède, d'un kinésiste, d'un diététicien et d'un directeur de sortie (service social).

L'ESG est joignable au 051 42 53 75.

VI **Service de médiation**

Tous les collaborateurs de l'Hôpital Sint-Andries tendent à offrir les meilleurs accueil, soins et accompagnement possibles à vous-même et votre famille pendant votre séjour à l'hôpital. Si vous avez malgré tout des remarques quant à notre service, nous vous demandons d'en discuter le plus rapidement possible avec les personnes concernées (médecin, infirmier en chef, etc.), afin qu'une solution puisse être trouvée pendant votre séjour. Si la solution n'est pas satisfaisante à vos yeux, vous pouvez vous adresser au médiateur pendant les heures de bureau. Soit par téléphone au 051 42 52 00, soit par fax au 051 42 52 38, soit par mail à ombudsdienst@sintandriestielt.be. En l'absence du médiateur, vous pouvez laisser vos coordonnées à l'accueil. Le médiateur prendra alors contact avec vous dans les plus brefs délais.

VII Equipe de Soutien Oncologique

Le cancer est une maladie qui peut bouleverser votre vie et celle de votre famille. Elle éveille aussi beaucoup d'émotions, exige souvent des traitements lourds et entraîne parfois des modifications drastiques du corps. Il s'agit en somme d'une période éprouvante pour la plupart des gens. Outre le médecin traitant et le personnel infirmier du service, notre Equipe de Soutien Oncologique (ESO) est là pour vous donner des informations et vous offrir son soutien.

Son objectif est d'améliorer le bien-être de tous les patients oncologiques et de leur famille. L'ESO est composée de personnes issues de différents disciplines: infirmiers oncologiques et du sein, assistant social, psychologues et diététiciens. Ils analysent vos besoins ensemble avec vous et déterminent quelle personne sera à même d'y répondre de la manière la plus adéquate.

Qui peut faire appel à l'ESO?

- ◆ le patient
- ◆ le partenaire
- ◆ les enfants
- ◆ les parents
- ◆ d'autres proches impliqués directement

Coordonnées: 051 42 57 45 ou ost@sintandriestielt.be

VIII Equipe de Soutien Palliatif

Les soins palliatifs sont les soins globaux aux patients en fin de vie. Nous essayons, en collaboration avec le médecin, le personnel infirmier du service et les autres services d'accompagnement, d'adoucir les problèmes liés à la fin de vie. Le patient, sa famille et ses besoins sont au centre des préoccupations.

L'équipe de soutien palliatif est composée d'un médecin palliatif, d'un infirmier palliatif, d'un psychologue et d'un coordinateur.

L'équipe de support palliatif est joignable par l'intermédiaire de:

- ◆ votre médecin
- ◆ l'infirmier (en chef)
- ◆ la réception
- ◆ palliatieve.zorg@sintandriestielt.be



IX Service pastoral

Discussion et accompagnement

Les prêtres de l'Hôpital St.-Andries seront à l'écoute de l'histoire de votre vie et vous accompagneront avec plaisir dans votre quête de sens et de foi.

Nos prêtres sont de confession catholique, mais sont ouverts à toute personne désireuse de donner un sens à sa vie, quelle que soit sa conviction.

Il vous est aussi possible de vous adresser à un représentant d'un autre culte ou conviction, si vous le souhaitez. Vous pouvez indiquer votre préférence sur le formulaire 'Accompagnement moral, religieux ou philosophique des patients hospitalisés'.

Espace de silence (route 38): accès libre

Prière, rituels et sacrements

- ◆ Communion dans la chambre: Tous les dimanches vers 11 heures
- ◆ Service de prière et de communion:

Tous les dimanches et jours fériés vers 10h15 dans l'Espace de silence. Ce service peut également être suivi dans votre chambre à la télévision (canal d'information: émission du service de prière et de communion).

- ◆ Prière en fin de vie:

Une bénédiction qui permet de ressentir la présence de Dieu peut être un grand soutien pour vous-même et vos proches pendant le processus de la maladie.

Comment en faire la demande?

- ◆ Par l'intermédiaire de votre médecin ou d'un infirmier de votre service
- ◆ Via l'accueil

X Psychologues

L'Hôpital Sint-Andries compte six psychologues. Ils ne constituent pas un service à part, mais sont intégrés aux différents programmes de soins de l'hôpital (oncologie, gériatrie, psychiatrie, soins palliatifs, douleur, revalidation cardiaque, etc.). Une discussion avec un psychologue ne coûte rien et est généralement comprise dans l'offre générale de soins de l'hôpital. Pour certains aspects, nous travaillons cependant sur la base d'une rémunération. Si c'est le cas, vous en serez informé à l'avance.

XI Accompagnement pour arrêter de fumer

Celui qui a déjà essayé une ou plusieurs fois d'arrêter de fumer est conscient que cette démarche est loin d'être évidente. En vous faisant aider par un médecin généraliste et/ou un tabacologue, vous augmentez sensiblement vos chances de réussite. Moyennant le bon accompagnement, vous trouverez le soutien nécessaire pour vous défaire définitivement de cette accoutumance nuisible pour la santé. Nous travaillons autour de la motivation pour arrêter de fumer, vous donnons toutes les explications sur les moyens pour vous aider dans votre démarche et vous octroyons les bons conseils pour éviter la rechute. En d'autres termes, grâce à notre accompagnement, vous arriverez enfin à cesser de fumer. Pour plus d'infos, formez le 051 42 51 60.

XII Service social

Le service social peut vous aider dans la recherche d'une solution à des problèmes sociaux, financiers, familiaux et/ou de placement, de soins à domicile ou d'autres services à domicile. Si vous craignez des problèmes de cet ordre, veuillez prendre contact avec le service social par l'intermédiaire de l'infirmier en chef. Il se peut aussi que le médecin ou l'infirmier vous renvoie au service social s'il juge que ce service pourrait vous aider. Contact : sd.adm@sintandriestiel.be

XIII Equipe de soins des plaies

L'équipe de soins des plaies est disponible pour tous les patients résidant à l'hôpital et qui souffrent d'une plaie, qu'elle soit aiguë ou chronique, d'un stoma et/ou d'escarres et pour les patients qui viennent en consultation chirurgicale à la polyclinique. Notre équipe de soins des plaies a vu le jour fin 2014, en réponse à la demande croissante d'une approche professionnelle de la gestion des plaies. Nous avons alors un besoin urgent d'un nouveau protocole en la matière, de nouveaux pansements, de procédures et de formation. Entre-temps, notre protocole de soins des plaies pour plaies chroniques est au point. L'équipe fournit des conseils quant aux soins à apporter à des plaies compliquées ou qui guérissent difficilement, en matière de démarrage et de suivi d'une thérapie de compression négative, de la prévention d'escarres et de leur traitement et de stomathérapie.

Outre l'octroi de conseils, le suivi prolongé du patient est également prévu. Le médecin émettra un avis si un problème médical sous-jacent prévient la guérison de la plaie. Afin de garantir une meilleure continuité, nous prévoyons toutes les semaines un 'tour des plaies'. Tous les patients à qui l'on a donné un avis sont ainsi suivis et, le cas échéant, le traitement est corrigé. Ce suivi est pris en charge par le Dr. Van den Bussche et un infirmier spécialisé dans les plaies. L'objectif est par ailleurs que les médecins et infirmiers puissent s'adresser à eux pendant leur tour hebdomadaire pour des conseils relatifs aux soins des plaies.

Contact : wondzorg@sintandriestielt.be

DETENTE & SERVICES

Téléphone, télévision et internet

Pendant votre séjour à l'hôpital, vous disposez d'un téléphone dans votre chambre. Votre note de téléphone est établie automatiquement. Lorsque vous vous enregistrez à l'hôpital, vous recevez une vignette de téléphone avec un numéro de téléphone où vous êtes directement joignable pour votre famille et vos amis, ainsi qu'un mot de passe avec lequel vous pouvez vous-même téléphoner. Veuillez conserver cette vignette précieusement. Nous demandons aussi bien aux patients qu'aux visiteurs de limiter l'utilisation du téléphone portable au sein de l'hôpital. Pour des raisons de sécurité, nous vous demandons d'éteindre complètement votre portable dans les services des urgences, de radiologie, des soins intensifs et dans le bloc opératoire. Vous disposez d'une télévision dans votre chambre. Veuillez tenir compte d'éventuels autres patients lorsque vous l'utilisez.

Si vous souhaitez faire usage de l'internet sans fil, vous pouvez demander l'activation du wifi lors de votre admission ou à l'accueil de l'hôpital moyennant un forfait à la journée. Vous recevrez à cet effet un code personnel. Pour toute information à ce sujet, adressez-vous à l'accueil.

Courrier, journaux et magazines

Dans le hall d'entrée se trouve le magasin Ma-Va. On peut y acheter des journaux et magazines, des articles de parfumerie, des bonbons, des boissons, des cartes, des cadeaux, des bulletins du Lotto, pain frais, etc. Le magasin est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 19h30, le samedi de 11h à 18h30 et les dimanche et jours fériés de 13h à 18h30. Il y a aussi moyen de réserver un journal pour votre chambre. Contactez à cet effet les gérants de Ma-Va. Des bénévoles de la Croix Rouge mettent par ailleurs des livres gratuitement à disposition des patients. Ils passent dans les chambres le lundi et le jeudi.

Coiffure et pédicure

Transmettez à temps vos souhaits aux infirmiers; ils feront le nécessaire.

Restaurant - Cafétéria

Le restaurant est situé au premier étage et est ouvert de 9 à 19 heures (de 10 à 19 heures pendant le week-end). Vos visiteurs et vous-même peuvent y consommer le plat du jour, un menu enfant, des plats froids, des pains garnis, du café, de la pâtisserie et des crêpes, des coupes de glace (à partir de 14 heures), des boissons (fraîches), etc. Le dîner est servi de 11h30 à 13h30, le souper de 17h00 à 19h00.

Exposition

Le hall de l'hôpital accueille en permanence des expositions d'œuvres réalisées par des cercles artistiques, des clubs de photo ou des artistes individuels de la région. Celles-ci sont organisées par l'asbl 'Kunst in Sint-Andriesziekenhuis Tiel' (K.A.T.). Les catalogues sont disponibles à l'accueil.



CONTRIBUTION PERSONNELLE & SUPPLEMENTS

L'hôpital veille lui-même au remboursement direct par la mutualité (ou l'assurance), non seulement du prix de la journée d'entretien, mais aussi des honoraires des médecins et des travailleurs et d'autres frais (médicaments remboursables, etc.). C'est ce que l'on appelle le système du 'tiers payant'. Un tiers, en l'occurrence la mutualité ou l'assurance, paie directement l'hôpital ou le médecin. Le formulaire d'admission présente en détail le volet financier de votre séjour à l'hôpital, à savoir les frais de séjour, les frais pharmaceutiques, les honoraires, les autres fournitures et les frais divers.

- ◆ Tant pour une hospitalisation classique que une hospitalisation en ambulatoire, le patient (ou son représentant légal) doit signer un formulaire d'admission.
- ◆ Un supplément peut être demandé pour une chambre d'une personne.
- ◆ Pour une chambre d'une personne, des honoraires supplémentaires peuvent être demandés par les médecins traitants.
- ◆ La différence de prix porte uniquement sur le confort de la chambre et une plus grande intimité, mais en aucun cas sur les soins.

DON D'ORGANES

Le don d'organes sauve des vies !

En vertu de la loi du 13 juin 1986, le prélèvement d'organes après le décès d'une personne ne peut se faire que si celle-ci (le donneur) n'a pas fait opposition de son vivant. Cette opposition peut être enregistrée par les services du registre national ou pendant le séjour à l'hôpital.

Pour plus d'informations, vous pouvez vous adresser au médiateur, joignable pendant les heures de bureau au 051 42 52 00, par fax au 051 42 52 38 ou par mail à ombudsdienst@sintandriestielt.be.



DROITS DU PATIENT

En tant que patient vous jouissez de nombreux droits. En Belgique, ceux-ci sont fixés par la loi depuis 2002. Vous pouvez désigner une ou plusieurs personnes de confiance pour vous aider à exercer vos droits. Si vous n'êtes plus en mesure d'exercer vous-même vos droits, votre représentant (partenaire, parent, tuteur ou toute personne que vous désignez) le fera à votre place.

◆ **Droit au libre choix du prestataire de soins**

Vous pouvez à tout moment vous adresser à un autre professionnel. Si vous le souhaitez, vous pouvez consulter un autre médecin pour un second avis.

◆ **Droit à l'information sur l'état de santé**

Ceci se fait dans un langage clair, afin que vous compreniez tout. Si la langue pose problème, un interprète peut être contacté via l'accueil.

◆ **Droit à donner son autorisation**

Avant tout traitement ou intervention, nous vous demandons votre autorisation. Pour un traitement ou une intervention invasive, un "consentement informé" est signé. Vous avez bien entendu le droit de refuser.

◆ **Droit à un service de qualité**

L'origine sociale, l'orientation sexuelle et la confession religieuse n'interviennent en rien. Nos collaborateurs tiennent compte de votre droit à décider vous-même.

◆ **Droit à un dossier du patient conservé avec soin et de manière sécurisée**

Les données médicales sont conservées en lieu sûr. Seules les personnes qui doivent y avoir accès, les reçoivent ; elles sont liées par le secret professionnel. Vous pouvez consulter votre dossier et en demander une copie également.

◆ **Droit à la protection de la vie privée et au respect de l'intimité et de la dignité**

Les informations relatives à votre santé ne sont pas communiquées à d'autres, sauf si vous donnez votre accord. Pendant votre traitement, seules les personnes requises professionnellement peuvent être présentes. En outre, l'hôpital Sint-Andries tient à ce que les patients soient traités avec respect. Cela vaut aussi pour l'intimité et la dignité de chaque patient.

◆ **Droit à la médiation**

Le médiateur est là pour écouter vos réclamations et/ou votre proposition. Une plainte peut être déposée auprès de l'hôpital pour tout accident thérapeutique.

◆ **Droit à avoir un représentant**

Chaque patient a le droit d'avoir un représentant s'il n'est pas en mesure d'exercer lui-même ses droits.

DEVOIRS DU PATIENT

Pour obtenir les meilleurs soins médicaux possibles, il faut que vous vous teniez en tant que patient à certaines règles. De bons accords créent une atmosphère de confiance et d'ouverture et permettent aux prestataires de soins de vous octroyer des soins optimaux.

- ◆ **Vous donnez des informations exactes sur votre identité & votre état de santé**

Ceci afin de vous protéger vous-même ainsi que d'autres, d'éviter tout abus et d'éviter que des données ne soient enregistrées dans le dossier médical sous un mauvais nom. Nous vous demandons aussi de ne pas prendre de médicaments extérieurs à l'hôpital sans concertation préalable avec le médecin ou l'infirmier.

- ◆ **Vous offrez votre collaboration respectez les prestataires de soins**

En tant que patient, vous avez le devoir de collaborer au traitement que vous avez accepté. Suivez bien les recommandations et apportez votre collaboration aux prestataires de soins. Ceci fait partie du consentement au traitement que vous avez donné.

Rendez-vous aussi à vos rendez-vous. Si vous avez un empêchement inattendu, avertissez votre médecin.

- ◆ **Respectez les prestataires de soins**

Le respect mutuel constitue la base des contacts entre les collaborateurs de l'hôpital, les patients et les visiteurs.

- ◆ **Vous payez votre traitement**

Nous vous demandons de vous acquitter correctement des factures que vous recevez. Lors de votre admission, vous recevez une déclaration quant à votre choix de chambre et ses conséquences financières. N'hésitez pas à poser des questions pour davantage d'informations.

◆ Vous prenez soin du matériel

Respectez le matériel de l'hôpital: ne l'abîmez pas ni le salissez. Respectez aussi le travail du personnel d'entretien. Laissez à la maison vos effets personnels de valeur ou des sommes d'argent. L'hôpital n'est pas responsable en cas de perte ou de vol.

◆ Respectez le règlement interne

En tant que patient, vous respectez la vie privée et le repos des autres patients. Les visiteurs doivent respecter les heures de visite. Fumer n'est autorisé que dans la zone fumeurs à l'extérieur de l'hôpital.

Vous trouverez un aperçu des droits et devoirs du patient sur le tableau d'information du hall d'entrée et de la salle d'attente d'admission (route 1).

Vous pouvez également consulter les informations complémentaires sur :

www.sintandriestielt.be

www.patientrights.be



DOSSIER DU PATIENT

Conformément à la loi sur les hôpitaux, un dossier est constitué pour chaque patient. Y sont reprises les données administratives nécessaires, ainsi que les données infirmières et médicales, afin de garantir des soins optimaux et un traitement administratif correct. Il va de soi que le dossier du patient est strictement confidentiel et qu'il n'est pas accessible à des tiers. En tant que patient, vous avez le droit de consulter votre propre dossier de patient, conformément à l'article 9 de la loi relative aux droits des patients et datant du 22 août 2002.

La constitution et la conservation des dossiers de patients ont lieu conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée. Pour de plus amples informations sur les dispositions de cette loi et sur la loi sur les droits des patients, vous pouvez vous adresser à l'accueil, où vous pouvez consulter une copie de ces lois. Vous y trouverez aussi le règlement de respect de la vie privée de l'Hôpital Sint-Andries.

A l'Hôpital Sint-Andries, les données médicales sont conservées électroniquement de manière sécurisée. Celles-ci sont échangées électroniquement par le biais de différents canaux sécurisés entre les prestataires de soins qui sont directement impliqués dans votre traitement (médecins traitants de l'Hôpital Sint-Andries ou d'autres hôpitaux, votre médecin de famille, etc.)

Vous avez le droit d'empêcher l'échange de ces données via un ou plusieurs canaux électroniques. Pour certains canaux, vous devez le faire vous-même, pour d'autres, le personnel de l'hôpital s'en chargera. Sachez toutefois qu'il n'est pas responsable de commencer un traitement médical sans dossier médical.

Pour plus d'informations, vous pouvez vous adresser au médiateur, joignable pendant les heures de bureau au 051 42 52 00, par fax au 051 42 52 38 ou par mail à ombudsdienst@sintandriestielt.be. Vous pouvez aussi vous adresser au service de médiation pour une copie de votre dossier.

Le prix d'une copie du dossier de patient est déterminé comme suit, en exécution de l'AR du 2 février 2007:

- ◆ Texte sur papier: 0,10 euro par page
- ◆ Par image médicale copiée: max. 5 euros
- ◆ Texte et/ou images sur support(s) numérique(s): max. 10 euros (quel que soit le nombre de supports numériques)
- ◆ Le montant maximum pour l'obtention d'une copie est fixé à 25 euros.



V VOTRE SORTIE

Votre médecin traitant vous fera savoir quand vous pouvez quitter l'hôpital. Convenez avec votre famille et l'infirmier en chef de l'heure exacte à laquelle on peut venir vous chercher. Si vous le souhaitez, l'infirmier en chef peut vous aider à régler le transport vers votre domicile. Pour des questions quant au contenu et au paiement de votre facture, vous pouvez prendre contact avec le service d'encaissement:

- ◆ A la caisse même (tous les jours ouvrables de 08h30 à 12h30 ou sur rendez-vous).
- ◆ Par téléphone: 051 42 50 97 (tous les jours ouvrables de 08h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00) ou par mail à kas@sintandriestielt.be.

En dehors des heures d'ouverture de la caisse, vous pouvez vous adresser aux services suivants pour le paiement de votre facture:

- ◆ Paiement de votre facture par Bancontact à l'accueil de l'hôpital (tous les jours de 07h00 à 21h00).
- ◆ Paiement de votre facture en espèces via le service d'encaissement central de l'hôpital (tous jours ouvrables de 07h30 à 19h15).

La facture de vos frais d'hospitalisation est envoyée à votre domicile après votre sortie. En cas de séjour prolongé à l'hôpital, l'on vous enverra une facture mensuelle. Nous vous demandons de payer de préférence par virement et dans les 8 jours après réception. Si cela n'est pas possible, une solution peut être cherchée avec le service d'encaissement dans un esprit de compréhension mutuelle. Les patients qui le souhaitent peuvent payer un acompte à la caisse lors de leur sortie de l'hôpital ou en cas d'hospitalisation prolongée. Dans ce cas, votre numéro de compte bancaire vous sera demandé, afin de vous rembourser d'éventuelles sommes excédentaires. La facture définitive sous sera envoyée à la fin, même vous si n'êtes plus redevable de rien.

VI SOINS DE QUALITE ET SECURITE DU PATIENT

L'Hôpital Sint-Andries vise une approche continue, intégrée et proactive en ce qui concerne la qualité des soins et la sécurité du patient. Une tâche quotidienne pour laquelle nous comptons sur l'ensemble de nos prestataires de soins.

Nous faisons évaluer ces aspects à intervalles réguliers par des organismes externes. Nous collaborons ainsi au Vlaamse Indicatoren Project (VIP2), recevons chaque année la visite de l'Inspection des Soins et nous engageons à parcourir la totalité du trajet d'accréditation avant 2018. Une telle accréditation d'hôpital porte sur la qualité dans l'hôpital au sens large et sur la sécurité du patient et se focalise surtout sur la collaboration mutuelle entre les différents services et les prestataires de soins. L'objectif est d'obtenir un label de qualité international, remis par la 'Joint Commission International'.

Tous ces efforts en vue d'améliorer les soins doivent se traduire par des résultats concrets en matière de sécurité des soins aux patients. Cela signifie que nous visons la minimalisation des risques pour le patient.

Vous trouverez plus d'infos sur www.sintandriestielt.be/kwaliteit.

Hôpital Sint-Andries Tielt
Bruggestraat 84
8700 Tielt

T 051 42 51 11

F 051 42 50 20

info@sintandriestielt.be

www.sintandriestielt.be

VII ASSISTANCE MORALE, RELIGIEUSE OU PHILOSOPHIQUE AUX PATIENTS HOSPITALISES

Vous avez le droit de demander et de recevoir la visite d'un homme d'Eglise, d'un représentant de votre religion ou d'un conseiller laïque sans opinion religieuse, morale ou philosophique. Vous trouverez ci-dessous les noms et adresses des personnes qui se mettent à la disposition de notre hôpital.

Vous pouvez aussi demander la visite d'un autre homme d'Eglise, représentant de votre religion ou conseiller laïque. Dans ce cas, vous devez nous transmettre son nom, adresse et numéro de téléphone, si vous le connaissez.

Bien entendu, vous pouvez aussi nous faire savoir que vous ne souhaitez recevoir ni homme d'Eglise, ni représentant de culte, ni conseiller laïque.

Le formulaire en annexe peut être remis sous pli fermé. Vous n'êtes en rien obligé de remplir ce formulaire. Vous pouvez en outre changer d'avis ultérieurement et nous le faire savoir.

Sint-Andriesziekenhuis vzw

Bruggestraat 84

8700 Tielt

T 051 42 51 11

F 051 42 50 20

info@sintandriestielt.be

www.sintandriestielt.be