

Livret d'information

Médecine Interne



Centre Hospitalier de
Maubeuge

 03 27 69 43 43
Poste 4137

Coordonnées du service

Standard : 03.27.69.43.43

Secrétariat de Médecine Interne : 03 27 69 48 93

Infirmierie du service : Poste 4137

Cadre de santé : 03 27 69 47 88

« Toute une équipe au service de votre santé »

| | |
|-------------------------------|-----------|
| Présentation de l'équipe | page 4 |
| L'accueil dans le service | pages 5-7 |
| Fonctionnement - organisation | pages 8-9 |
| La sortie | page 10 |
| Les recommandations | page 11 |

Rue Simone Veil - 59 600 - Maubeuge

www.chmaubeuge.fr





Introduction

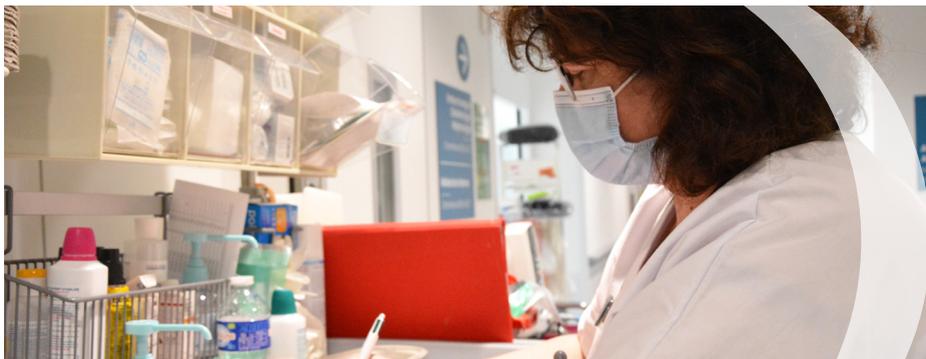
Madame, Monsieur,

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous, par l'équipe de Médecine Interne : **il a pour but de vous aider à comprendre l'environnement dans lequel vous (ou votre proche) êtes (est) soigné.**

Le service est situé **au niveau 2**. Il s'intègre dans le pôle de spécialités médicales de l'hôpital. Il comporte 15 lits dont 11 chambres individuelles. **Le secrétariat se trouve à l'entrée du service.**

Les missions du service :

- Prise en charge des patients porteurs de pathologies relevant d'une prise en charge pluridisciplinaire, des patients porteurs de maladies inflammatoires, maladies rares ou de diagnostic complexe, des patients nécessitant une prise en charge palliative.
- Admission dans le service en priorité aux patients de moins de 75 ans.



Présentation de l'Equipe

Une équipe médicale et para-médicale assure la continuité des soins **24h/24h**.

L'équipe pluridisciplinaire se compose **d'infirmièr(e)s, d'aides-soignants, de secrétaires, d'une assistante sociale, de diététiciens, de kinésithérapeutes**. D'autres corps de métier assurent également la prise en charge de votre séjour, selon vos besoins.

Chaque intervenant se présentera à vous. Leur fonction est indiquée sur leur blouse.

Vous pouvez rencontrer l'assistante sociale sur simple demande auprès de l'équipe ou en la contactant au **03 27 63 48 53**.

L'accueil dans le service



Livret d'accueil : Il vous sera remis un livret d'accueil ainsi qu'un questionnaire de satisfaction à déposer dans la boîte aux lettres, avant la fin de votre séjour.

Informations sur votre état de santé : Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé sur simple questionnement des soignants (droits et informations du patient, loi du 4 mars 2002). Aussi, le personnel soignant s'efforcera de vous transmettre toutes les informations utiles au bon déroulement de votre séjour.

La désignation d'une personne de confiance : nous vous ferons remplir un formulaire destiné à identifier la personne que vous nommerez comme personne de confiance qui pourra vous assister ou vous suppléer dans vos demandes de renseignements ; votre volonté propre demeurera cependant prioritaire. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révoicable à tout moment. Cette personne de confiance sera l'interlocuteur unique pour recevoir les informations auprès du médecin.



La collaboration de votre famille, pourra être intégrée si nécessaire à l'organisation de votre prise en charge. Il en est de même pour les représentants légaux (tuteur, curateur). Vos proches peuvent se rapprocher des soignants **lors des visites de 13h30 à 18h30**.

Ils seront orientés dans un premier temps vers l'infirmier(e) ayant en charge le membre de votre famille. Les informations concernant les résultats d'examens et/ou de diagnostics seront communiqués par un médecin.

Les médecins peuvent recevoir votre famille sur rendez-vous, ceux-ci sont pris au secrétariat de médecine interne soit directement ou par téléphone au 03 27 69 48 93.

Aucune information d'ordre médical ne sera communiquée par téléphone.

L'inventaire des effets personnels : Il est réalisé avec vous et vient en complément de l'inventaire réalisé aux urgences. **Par précaution, nous vous demanderons de ne pas conserver d'argent, d'objets de valeur ou d'objets susceptibles de contrarier la sécurité du service.** Ils seront déposés au coffre du Centre Hospitalier ou rendus à votre famille.

Si vous les déposez au coffre, ils vous seront restitués à votre demande ou au moment de votre sortie. Si vous souhaitez les conserver, ils seront sous votre entière responsabilité. **Seul votre nécessaire de toilette est indispensable.**

Tout effet personnel de valeur apporté par votre famille devra être signalé au personnel paramédical, afin de l'inscrire dans l'inventaire de vos biens.

Les chambres : Les chambres sont équipées de téléphone et de télévision. **Les tarifs des prestations sont affichés dans les chambres. Il vous est demandé de ne pas stocker de denrées périssables.**

Le service offre la possibilité de chambres particulières. Elles sont accordées en fonction des places disponibles. **Un document vous sera remis pour valider votre demande.**

Si vous souhaitez une chambre particulière et que les chambres individuelles sont occupées, vous pourrez en bénéficier dès que l'une d'entre elles se libèrera. En attendant, vous serez hospitalisé en chambre double. Si les besoins institutionnels l'obligent, la chambre particulière peut être annulée sur décision de l'administrateur de garde.

Les examens : De nombreux examens peuvent vous être prescrits par



le médecin comme radiologies diverses, consultations spécialisées,... Dans tous les cas, votre accord est primordial. Le service de brancardage s'occupe de votre transport pendant ces examens.

Les isolements : Vous pouvez être placé en isolement durant votre séjour pour votre sécurité ou celle de vos visiteurs et soignants.

Dans tous les cas, des mesures d'hygiène sont requises avec au minimum une hygiène des mains à l'aide de la solution hydro-alcoolique à l'entrée et à la sortie de la chambre. Les isolements sont reconnaissables par les unités mobiles (potences) installées à l'entrée de la chambre.

Parfois, le port de masque est indispensable. Pour cela, n'hésitez pas à demander aux soignants quelle conduite à adopter.



Fonctionnement

Organisation du service

Le service fonctionne en deux équipes :

Une équipe de jour de 7h00 à 19h00 **Une équipe de nuit de 19h00 à 7h00**

La journée au sein du service **est ponctuée par la visite médicale, les soins, les examens et l'entretien des locaux**. Les proches présents dans la chambre seront invités à sortir, afin de faciliter ces divers soins.

Les visites médicales : Le staff a lieu **tous les matins à 9 h 00** en présence des médecins, du cadre infirmier, de l'infirmier(e) et l'aide-soignant du secteur. Il est suivi **du tour médical vers 09h30**.

Les repas : Pour des **raisons de sécurité**, merci de ne pas donner, au patient, à boire et à manger sans accord de l'équipe.

Si vous le désirez, il est possible qu'un membre de la famille participe à la prise des repas ou prenne son repas au sein du service. Merci de vous rapprocher auprès de l'équipe pour les modalités.



Les visites des familles : Afin de ne pas perturber les soins et dans l'intérêt du patient, **nous vous remercions de respecter les horaires de visites de 13h30 à 18h30.**

Lors de votre première visite, pensez à laisser vos coordonnées téléphoniques à l'infirmier(e).

Nous vous demandons de respecter certaines règles : En dehors de ces horaires, **une autorisation de visite peut être accordée par le médecin ; elle doit être sollicitée auprès de l'équipe.**

Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis dans le service.

Le nombre des visiteurs est limité à 2 personnes dans la chambre.

Par mesure d'hygiène : Merci de vous frictionner les mains avec la solution hydro-alcoolique avant et après votre visite.

Merci de ne pas apporter de fleurs ou de plantes.

Des isollements peuvent être mis en place pour protéger les patients.

Il vous est recommandé de vous rapprocher des soignants afin de prendre connaissance de la conduite à tenir et de respecter les consignes.



La sortie



Afin de préparer au mieux votre sortie, votre devenir est envisagé avec vous et votre famille dès le début de votre prise en charge (retour au domicile, aide à domicile, rééducation, convalescence, ...). La demande de convalescence ou de rééducation ne se fait que sur décision médicale. Vous pourrez être mis en relation avec l'assistante sociale du service.

Votre famille est prévenue par téléphone ou verbalement.

Si votre état le nécessite, le médecin pourra vous prescrire un transport sanitaire. Vous serez sollicité pour le choix de la société de transport. **Les sorties ont lieu en fin de matinée ou début d'après-midi, un courrier médical vous sera alors remis** avant la sortie. Il vous sera demandé de vous présenter au bureau des admissions pour régulariser votre séjour et pour tout bulletin de situation. Pour une amélioration de nos prestations, nous vous demandons de remplir l'enquête de satisfaction. L'équipe soignante reste à votre disposition.

Les recommandations

Il vous est recommandé ainsi qu'à votre famille

- de signaler à un membre de l'équipe soignante, **tout problème d'ordre général que vous rencontreriez au sein du service** durant votre séjour,
- de signaler aux infirmiers tout **problème relatif à votre prise en charge ou à votre traitement médicamenteux,**

- de **solliciter le personnel soignant pour un soutien lorsque vous traversez des moments difficiles,**
- de vous **munir de produits d'hygiène (savon, brosse à dents,...) et vêtements personnels pour la durée du séjour.**

Il vous est interdit d'introduire en service, et/ou de détenir :

- **des produits excitants** tels que thé, café, boissons gazeuses à base de caféine, dont l'abus pourrait nuire à votre repos et surtout à l'effet de votre traitement,
- **des produits alcoolisés,**
- des substances de la classe **des stupéfiants,**
- des **substances médicamenteuses de toute nature,** sauf autorisation exceptionnelle de l'équipe soignante,
- **des objets dangereux,** susceptibles de compromettre votre sécurité ou la sécurité de votre entourage (couteaux, fourchettes, briquet...),
- **d'adopter un comportement et/ou une tenue vestimentaire choquant,**
- de **détériorer le matériel et les locaux mis à votre disposition,** un dédommagement pouvant alors être sollicité par le Centre Hospitalier
- **de tenir des propos injurieux ou diffamatoires** vis à vis des autres patients et/ou du personnel
- **d'adopter un comportement violent**
- **d'exercer la nuit des activités bruyantes** (musique, douche,...)
- **d'avoir des relations sexuelles**

Toutes vos remarques et suggestions sont les bienvenues pour améliorer la qualité des prestations. N'hésitez pas à en faire part à l'équipe soignante.

Notre conception des soins



- M**ultiplier nos efforts pour satisfaire les patients
- E**couter et entendre les besoins de la personne soignée
- D**évelopper la meilleure qualité de soins
- E**tablir un projet de soin individualisé centré sur la bienveillance, l'humanité et le confort du patient
- C**onnaître et appliquer les bonnes pratiques de soins
- I**nformer sur l'organisation du séjour, prodiguer un accueil personnalisé des personnes hospitalisées et de leur famille
- N**ommer la personne et prendre en compte ses valeurs, sa culture, ses croyances
- E**valuer la douleur et agir en conséquence
- I**dentifier les besoins des personnes soignées, préserver ses ressources, et l'accompagner vers l'autonomie
- N**ouer des liens dans un esprit d'équipe ou chacun puisse s'épanouir
- T**ravailler et collaborer avec une équipe pluridisciplinaire
- E**tablir une relation de confiance soignant/soigné
- R**especter les individus quels qu'ils soient
- N**e pas oublier la maîtrise des soins fasse à toute situation
- E**mpathie, congruence : maîtres mots des soignants