

Bienveillance

— Centre Hospitalier
Psychiatrique Chêne aux Haies

Brochure d'accueil

CHP Chêne aux Haies • www.chpchene.be



DOC-756-021

INTRODUCTION

BIENVENUE

Cette brochure vous fournit des conseils et renseignements pratiques afin de vous familiariser à la vie quotidienne de notre hôpital et vous aider à organiser au mieux votre séjour en cas d'hospitalisation. Nous vous invitons également à consulter notre site internet (www.chpchene.be) pour découvrir les dernières actualités de nos équipes et services.

À PROPOS DE NOTRE HÔPITAL

En 2009, le CHP Chêne aux Haies s'est rapproché avec le CHU Ambroise Paré pour former le Centre Hospitalier Universitaire et Psychiatrique de Mons-Borinage (CHUPMB), une communauté de soins complète à l'échelle régionale.

Depuis sa création, le CHUPMB soutient un projet ambitieux et humain pour répondre aux nombreux défis à relever en matière de santé. En tant que service public, l'institution a naturellement orienté son développement sur la garantie d'accès de tous les citoyens, sans distinction aucune, à des soins de la plus haute qualité.

Notre site est composé d'une dizaine d'unités de soins sur un site verdoyant et chaleureux.

NOS UNITÉS DE SOINS

Les numéros des bâtiments vous indiquent la route à suivre une fois arrivé sur site.
Plus d'infos au dos de cette brochure.

Chagall - n°33



Troubles dépressifs

Debussy - n°31



Troubles de l'adaptation

Dali - n°32



Mise en observation

Claudel - n°76



Protection Sociale pour
femmes internées

Kapeline - n°11



Adolescentes

Mozart - n°13



Maison de Soins
Psychiatrique

Rimbaud - n°21



Double diagnostic

Magritte - n°26



Psychoses

Gaudi - n°44



Psychoses

Vivaldi - n°71



Assuétudes

Baudelaire - n°25



Réhabilitation des patientes internées
et libérées à l'essai

NOS HÔPITAUX DE JOUR

Magritte - n°26



Psychoses

Ravel - n°43



Troubles de la mémoire
et démences dégénératives

Insert - n°63



Réinsertion
professionnelle

Alternative - n°66



Psychoses

Point du jour - n°67



Dépressions

Kali - n°54



Adolescents

NOS VALEURS

En 2017, notre personnel a redéfini **les valeurs qui reflètent notre volonté d'offrir à chacun la meilleure qualité et sécurité des soins.**

Nous souhaitons vous présenter les quatre valeurs fondamentales que nous défendons au quotidien.



La bienveillance que nous traduisons par « respecter chaque individu, le comprendre et agir pour son bien. Naturellement, la bienveillance s'adresse au patient et à ses proches : nous voulons les traiter avec considération, gentillesse et sans aucune discrimination ».



La collaboration que nous exprimons par le fait de « cultiver l'entraide entre toutes les personnes qui contribuent de près ou de loin au bien du patient ».



L'amélioration continue par laquelle nous souhaitons « saisir chaque occasion d'apprendre et d'améliorer notre façon de travailler. La sécurité de nos patients et la qualité de notre travail ne sauraient être trop élevées. Nous devons donc perpétuellement chercher à nous former et à mieux nous organiser ».



La citoyenneté ou comment « agir de manière exemplaire et servir l'intérêt général, en tant que service public attaché à sa région ».

Ces quatre valeurs s'intègrent dans le travail quotidien de nos équipes en vue d'améliorer toujours plus votre prise en charge au sein de notre hôpital.

VOTRE CONSULTATION



Pour prendre **rendez-vous** chez l'un de nos médecins psychiatres, pédopsychiatres et/ou un membre de leurs équipes contactez-le **065 41 83 50**.

→ Si vous désirez une consultation au **CHU Ambroise Paré**, contactez le **065 41 41 41**.

BIEN PRÉPARER VOTRE HOSPITALISATION

Afin que votre hospitalisation se passe dans les meilleures conditions possibles, nous vous recommandons d'emporter avec vous :



LES DOCUMENTS MÉDICAUX RELATIFS À VOTRE HOSPITALISATION

- lettre du médecin
- liste de vos médicaments
- carte de groupe sanguin
- résultats d'examens antérieurs (prise de sang...)
- ...



VOS EFFETS PERSONNELS

- tenue de sport
- vêtements civils
- pyjamas / robes de nuit
- linge de corps (essuie, peignoir...)
- pantoufles
- nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice...)
- ...



Il est vivement déconseillé d'apporter des objets de valeur lors de votre séjour.

PROTECTION DE VOS DONNÉES

Nous portons un intérêt majeur à la **protection de votre vie privée et de vos données personnelles** ; celles-ci sont traitées conformément au **Règlement Général sur la Protection des Données**.

Les données personnelles des patients traitées par le CHP Chêne aux Haies sont les suivantes :

- données d'identification : Nom, Prénom...
- données administratives et financières : adresse...
- données médicales, paramédicales, infirmières et sociales : dossier médical...
- autres données nécessaires à l'exécution de finalités déterminées par le CHP Chêne aux Haies ou imposées par la loi, telles que les données judiciaires.

Pour en savoir plus sur ce Règlement européen, nous vous invitons à consulter notre site internet : www.hap.be ou à contacter le responsable du projet RGPD, M. Edmond Mukenge par courrier (Boulevard Kennedy, 2 – 7000 Mons) ou par mail (rgpd@hap.be).

VOTRE ADMISSION

ACCUEIL

Lors de votre admission, vous-même ou toute personne mandatée aurez à accomplir les formalités d'inscription au bureau des admissions. Pour cela présentez-vous à l'accueil de notre institution.

Nous vous invitons à vous y présenter muni(e) de :

- votre **carte d'identité**



- tout document et/ou carte établissant votre **affiliation** à une compagnie d'**assurance complémentaire « soins de santé »**
- toute **autorisation** du médecin conseil de votre mutualité pour les **médicaments soumis à conditions de remboursement**

S'il s'agit d'une admission sous contrainte, les formalités d'admission seront accomplies par la personne du service avec l'aide de vos proches.

Lors de votre admission, nous vous demanderons si vous disposez d'un médecin traitant.

Si tel est le cas et que vous souhaitez recevoir ses soins lors de votre hospitalisation, celui-ci sera contacté par le personnel soignant le jour de votre arrivée.

Si vous n'avez pas de médecin traitant, rassurez-vous, la prise en charge sera réalisée par le généraliste présent au sein de votre unité de soins.

Notre hôpital étant directement lié au CHU Ambroise Paré, vous y serez naturellement orienté si votre état de santé physique nécessitait une consultation ou des soins en hôpital général.

Si toutefois, vous désirez être soigné(e) dans une autre institution, nous respecterons bien entendu votre choix.

N'hésitez pas à nous préciser votre préférence lors de votre admission.

VOTRE SÉJOUR

VOS DROITS ET DEVOIRS

Vous ou votre représentant légal disposez du :

-  droit à des prestations de qualité
-  droit de recevoir des soins visant à soulager votre douleur
-  droit au libre choix du praticien professionnel
(en fonction du statut légal sous lequel vous êtes hospitalisé)
-  droit à l'information sur votre état de santé
-  droit au consentement libre et éclairé
-  droit à la consultation et à une copie de votre dossier médical
-  droit d'introduire une plainte auprès de la fonction de médiation
-  droit à la protection de la vie privée.

Concernant les données personnelles, vous avez le :

-  droit d'obtenir les informations sur le traitement de vos données
-  droit d'obtenir l'accès à vos données
-  droit d'obtenir la rectification des données inexactes
-  droit de demander l'effacement de tout ou une partie des données
(sous certaines conditions définies par la loi)
-  droit de s'opposer au traitement ou retirer son consentement
(sous certaines conditions définies par la loi)
-  droit d'obtenir une copie des données traitées
(sous certaines conditions définies par la loi)

➔ Pour en savoir plus, consultez notre site internet **www.hap.be** ou les **brochures** mises à votre disposition à l'accueil ou encore en contactant, le responsable du projet RGPD, E. Mukenge via **rgpd@hap.be** ou la médiatrice via **mediationhainaut1@pfpcsm.be**

Vos devoirs :



vosre collaboration et vosre participation active tout au long de vos soins



le respect de l'intimité, du calme et du bien-être des autres patients



le respect du personnel et de son travail



le respect des locaux, du matériel et de l'infrastructure générale



le respect des règlements généraux et particuliers (heures de visite, sorties autorisées ou non, interdiction de fumer...).

VOTRE ARRIVÉE DANS L'UNITÉ DE SOINS

Après les formalités d'admission, un soignant vous accueille dans votre unité de soins et vous aide à vous installer dans votre chambre.



Un personnel disponible pour répondre à vos questions et celles de vos proches.

RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR

Notre volonté est de vous inclure au maximum dans votre prise en charge afin que vous soyez acteur de vos soins ! Pour cela, nous allons faire appel à votre collaboration, valeur essentielle pour notre institution. Cependant, et selon certaines raisons médicales ou thérapeutiques qui vous seront justifiées, il est possible que nous soyons contraints de vous imposer certaines règles, et ce, dans le respect des principes éthiques.



Chaque unité dispose aussi d'un règlement d'ordre intérieur propre à son fonctionnement. Ce dernier vous sera distribué lors de votre arrivée.

VOTRE PRISE EN CHARGE

Pour favoriser un climat thérapeutique positif, il vous est demandé de **respecter les conditions d'hospitalisation** qui vous seront expliquées lors de votre accueil dans l'unité de soins.

Il vous est en outre demandé d'**adopter un comportement respectueux envers les autres et aussi envers le mobilier et le matériel mis à votre disposition**. Un comportement agressif et non respectueux ne pourra être toléré. Dans ce cas, le recours à des mesures de contrainte physique telles que la mise en chambre d'isolement avec ou sans contention physique, ou toute autre mesure pourrait s'avérer nécessaire.

En cas de recours à une mesure de contrainte physique, sachez qu'une fouille de sécurité (palpation du corps et des vêtements) sera réalisée par le personnel soignant. Tout objet non autorisé (briquet, cigarettes, bijoux, etc.) qui vous serait repris, sera conservé et vous sera remis après la levée de la mesure de contrainte physique (sauf s'il s'agit d'un objet dangereux ou toxique faisant l'objet d'une mesure particulière).

En cas de suspension des visites liée au statut de contention physique ou d'isolement, votre consentement sera recherché afin de prévenir votre famille (personne de contact).

MESURES PARTICULIÈRES



GSM : chaque unité de soins possède une position spécifique relative à l'usage du GSM. Celle-ci vous sera communiquée lors de votre accueil dans l'unité.



Sachez que **la prise de photos** au sein de l'institution est **strictement interdite** ainsi que **l'enregistrement audio et visuel**. La violation du droit à l'image est punissable par la loi.



Médicaments personnels : il vous est demandé de ne pas apporter de médicaments à l'hôpital. Si toutefois vous en avez en votre possession, ceux-ci doivent impérativement être remis soit à votre famille ou votre accompagnateur soit au personnel de l'unité qui les conservera afin de vous les remettre lors de votre départ.



Stupéfiants ou autres substances non autorisées : la consommation de stupéfiant ou autre substance non autorisée est interdite au sein de l'hôpital. Tout produit entrant dans cette catégorie qui se trouverait en votre possession durant votre hospitalisation, sera systématiquement repris par le personnel afin d'être remis à la police.



Alcool & CBD : la consommation de toute substance alcoolisée et de CBD est interdite au sein de l'hôpital. Si vous êtes en possession de ces substances lors votre hospitalisation, vous serez invité à la remettre directement à votre famille. Dans le cas contraire, celle-ci vous sera reprise par le personnel et jetée en votre présence.



Armes : la détention de toute arme est strictement interdite. Si vous êtes en possession d'une arme durant votre hospitalisation, celle-ci vous sera reprise et remise à la police.



Tabac : la législation sur l'usage du tabac dans les lieux publics est d'application dans les hôpitaux. De plus, notre institution s'inscrit dans la philosophie « Hôpital sans tabac ».

Nous vous demandons donc de vous conformer aux directives concernant l'usage du tabac définies au sein de votre unité de soins.

Si vous deviez faire l'objet d'une mesure de contrainte de type contention physique ou isolement, sachez que l'usage du tabac durant toute la durée de la mesure ne vous sera pas autorisé. L'utilisation de patchs et/ou de pastilles de type « nicorette » vous sera dès lors proposée gratuitement.



WIFI : l'utilisation du WIFI est autorisée en fonction du ROI (Règlement d'Ordre Intérieur) du service. Un code pourra vous être remis mensuellement.

FERMETURE DES PORTES DE L'UNITÉ DE SOINS

Nous vous informons que, dans le respect d'un cadre légal et/ou sécuritaire, certaines unités de soins ont un accès contrôlé de leur porte d'entrée principale. Cette porte reste constamment fermée et ne permet donc pas un accès libre. Les unités d'hospitalisation concernées sont : Chagall, Claudel, Dali, Rimbaud, Baudelaire, la Kapeline (UTI - UTA), Debussy, ainsi que le centre de jour Ravel.

Pour les autres unités de soins, les portes sont fermées uniquement la nuit. L'horaire précis de cette fermeture de porte durant la nuit vous sera précisé lors de votre arrivée dans l'unité.

LES SORTIES

Chaque unité de soins possède un règlement spécifique relatif aux sorties. Celui-ci vous sera communiqué lors de votre arrivée dans l'unité de soins.

Cependant, durant ces sorties, l'utilisation de votre véhicule est vivement déconseillé si votre état de santé n'est pas compatible avec les règles de sécurité (état émotionnel gravement perturbé, consommation d'alcool ou de drogue ... provoquant une réduction de vos capacités fonctionnelles et compromettant ainsi la conduite d'un véhicule en toute sécurité). Dans ce cas et si malgré discussion avec l'équipe, vous maintenez votre volonté de conduire un véhicule, le personnel avertira les forces de l'ordre pour leur communiquer le numéro de plaque du véhicule.

LES VISITES

Les horaires et les modalités de visite vous seront communiqués lors de votre arrivée dans le service.

Si vous souhaitez rencontrer des proches mineurs d'âge dans un lieu chaleureux, nous vous proposons un espace adapté en dehors de l'unité. Cet endroit, nommé «Chênapans» et situé à l'entrée du site, est accessible le mercredi de 14h00 à 17h00.

VOS INTERLOCUTEURS

Au cours de votre séjour, vous serez amené(e) à côtoyer nos équipes pluridisciplinaires que vous pourrez distinguer grâce à leur badge.



LES REPAS

Cuisine équilibrée : Si vous avez un régime particulier, des allergies alimentaires ou des préférences, une diététicienne peut vous rencontrer afin d'établir un menu personnalisé et en adéquation avec vos besoins. N'hésitez pas à demander au personnel soignant de la contacter pour vous.

Au quotidien : Les repas sont pris en communauté soit dans l'unité soit au sein de notre restaurant, situé près de l'accueil principal.

Vous pouvez consulter le menu du jour qui est affiché quotidiennement au sein de votre service.

Une cafétéria se trouve à votre disposition, ainsi qu'à celle de votre famille, du lundi au dimanche, de 15h00 à 17h00.

➔ **N'oubliez pas d'acheter vos tickets disponibles au rez-de-chaussée du bâtiment administratif.**

COMITÉ DES USAGERS

ESPACE DE RENCONTRE ET D'ÉCHANGES



VOUS VOULEZ

- être acteur de vos soins ?
- faire entendre votre voix ?
- améliorer les soins au sein de l'institution ?
- partager votre expérience avec les professionnels ?



REJOIGNEZ-NOUS

- le 1^{er} mardi et le 3^{ème} jeudi de chaque mois
- de 9h30 à 11h30 (accueil dès 9h00)
- au restaurant patient (suivre la route n°2) !



PLUS D'INFOS ?

Contactez le 0XX XX XX XX (numéro à venir)

VOTRE AVIS COMPTE POUR NOUS !



Toujours soucieux d'améliorer nos services, nous vous serions reconnaissants de compléter le **formulaire de satisfaction** qui vous est remis à la fin de votre séjour et de le remettre dans la boîte aux lettres prévue à cet effet.

La prise en compte de vos remarques et suggestions nous aidera à progresser dans l'amélioration de nos services.

ASPECTS PRATIQUES



LE COURRIER

Du courrier peut vous être adressé personnellement ; il vous parviendra quotidiennement pour autant que vos nom et prénom (nom de jeune fille pour les femmes) et nom du service soient clairement libellés sur l'enveloppe.

Si vous voulez expédier du courrier, remettez-le affranchi au personnel soignant de votre unité ou déposez-le dans la boîte aux lettres installée à l'accueil principal (rez-de-chaussée du bâtiment administratif). Des timbres y sont disponibles.



LA BIBLIOTHÈQUE

Elle se situe dans les locaux de l'hôpital de jour «Insert».
En quittant l'hôpital, n'oubliez pas de remettre les livres empruntés.



LA TÉLÉVISION

Toutes les unités de soins sont équipées d'au moins un poste de télévision.
Celui-ci se trouve, en général, dans les espaces communs.
Les conditions d'utilisation sont définies par le cadre de l'unité de soins.



COIFFURE - PÉDICURIE

Si vous avez besoin d'une coiffeuse ou d'une pédicure, celles-ci se feront un plaisir de vous rendre visite dans votre unité de soins, en fonction de votre état de santé.

Pour les contacter, adressez-vous au personnel soignant de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé(e).

Les frais afférents à ces services seront portés en compte sur votre facture.



ARGENT

Un monnayeur est mis à votre disposition. Il se trouve à l'accueil de l'institution.

Attention : il n'y a pas de distributeur de billets sur notre site.

Si vous avez de l'argent liquide en votre possession, vous pouvez le déposer sur le compte «transit». Parlez-en à l'assistant(e) social(e) de votre service ou au personnel infirmier.

Attention : en dehors de ces dépôts, la direction de l'hôpital décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

VOTRE SORTIE

La date de votre sortie sera, préalablement, fixée avec votre psychiatre.

Un rapport sera remis à votre médecin traitant. Vous recevrez, aussi, une ordonnance et les informations nécessaires à votre suivi. Si vous devez disposer d'attestations spécifiques, n'oubliez pas d'en formuler la demande (arrêt de travail...).

Votre sortie sera préparée en concertation avec vous, vos proches et notre service social.

Nous collaborons avec différentes structures externes qui pourront, elles-aussi, vous accompagner pour votre retour à domicile.

SIGNALISATION PAR « ROUTES » SUR LE SITE DU CHP : MODE D'EMPLOI

Afin de faciliter les déplacements au sein du Chêne aux Haies, celui-ci s'est vu doté d'un nouveau système de signalisation par « routes ».

Tous les bâtiments du site sont désormais identifiables grâce une plaque visible par **leur nom ET leur numéro**.



Panneau récapitulatif situé à l'accueil

Lors de votre arrivée, vous pouvez facilement retrouver le bâtiment de votre choix via un panneau situé à l'entrée du site. Chaque pavillon est associé à un numéro.

N°		Suivez le numéro du bâtiment recherché		N°	
Accueil et Admissions	• 2			La Direction	• 52
Administration	• 3			Economat	• 75
Alternative	• 66			Gaudi	• 44
Ateliers	• 61			Kali	• 54
Baudelaire	• 25			Kapelline	• 11
Centre d'examen	• 68			Magritte	• 26
Chagall	• 33			MSP Mozart	• 13
Chapelle	• 62			Pharmacie	• 73
USPS Claudel	• 76			Ravel	• 43
CMR consultations kiné	• 45			Restaurant accès PMR	• 5
CMR hôpital réhabilitation	• 51			Restaurant	• 4
Consultations	• 12			Rimbaud	• 21
Dali	• 32			Services Communs	• 74
Debussy	• 31			Vivaldi	• 71

Comment retrouver son chemin ?

Une fois le pavillon identifié à l'entrée (nom + numéro), vous devez repérer ce type de panneau.



Par exemple : M. Dupont souhaite se rendre au pavillon 33 – Chagall. Celui-ci devra suivre la direction qu'indique le panneau «Bâtiments 10 à 39», et ainsi de suite jusqu'à destination.

NUMÉROS UTILES

Accueil général : 065 41 80 00

Consultations : 065 41 83 50

Médiation : 0470 80 01 25

Contentieux : 065 41 80 60