

CARNET DE BORD

de mon hospitalisation

POUR MOI ET MES PROCHES

ÉTIQUETTE PATIENT



TABLE DES MATIÈRES

Table des matières	1
Bienvenue	2
Nos valeurs	3
Numéros utiles + Plan du site	4-5
Mon admission	6-7
· Formalités administratives	
· Frais d'hospitalisation	
Mon séjour	8-12
· Objets personnels à emporter dans ma valise	
· Clinique sans tabac	
· Les services à ma disposition	
Préparation de ma sortie	13
· Donner mon avis - Enquête satisfaction	
· Clé et télécommande	
Ma sécurité	14-15
· Signaler un incident/risque	
· Pratiquer l'hygiène des mains	
· Décliner mon identité	
Mes droits et devoirs	16-17
· Règlement général	
· Droits du patient	
· Service de médiation	
(Dans le cadre de la Loi sur les droits du patient)	
· Protection des données	
Des partenaires et des associations pour m'aider	18
Quelques infos pour ma famille/mes proches	19-20
· Accueil	
· Communications téléphoniques et visioconférences	
· Visites	
· Courrier	
· Sortie en journée et retour en week-end	
· Enquête satisfaction	
Répertoire contacts	21

BIENVENUE

Madame,
Mademoiselle,
Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue à la Clinique Psychiatrique des Frères Alexiens.

Il nous tient à cœur de vous offrir une prise en soins multidisciplinaire intensive de qualité afin de vous aider à retrouver au plus vite une vie de qualité.

Pour cela, vous pouvez compter sur nos personnels responsables et impliqués qui s'engagent avec compétence et bonne volonté. Votre traitement à la Clinique est placé sous la responsabilité d'un médecin psychiatre.

L'unité de soins dans laquelle vous êtes hospitalisé(e) est dirigée par un(e) infirmier(e) en chef qui pourra vous aider et vous informer. Il (elle) est entouré(e) par une équipe pluridisciplinaire composée de différents soignants dont les infirmiers, les aides-soignants, les éducateurs, les assistants sociaux, les psychologues, les ergothérapeutes, les kinésithérapeutes, les logopèdes et les diététiciennes.

Vous trouverez dans les pages qui suivent des infos pratiques et utiles au bon déroulement de votre séjour.

Nous vous assurons de nos vœux de prompt rétablissement et sommes à votre disposition tout au long de votre hospitalisation.

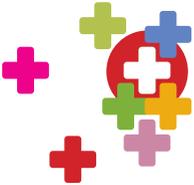


NOS VALEURS



L'ACCUEIL DANS LE RESPECT

Nous voulons soigner chaque être humain dans le respect de son identité quelles que soient ses opinions philosophiques ou religieuses.



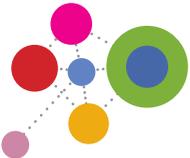
LE SOIN ADAPTÉ

Notre prise en charge doit aider le patient à restaurer une relation autonome satisfaisante à soi, aux autres et au monde.



L'AMÉLIORATION QUOTIDIENNE

Nous voulons offrir à chaque patient une qualité de soins optimale dans la perspective d'une meilleure qualité de vie. Nous accordons une attention particulière à son entourage.



LA COLLABORATION PARTICIPATIVE

Nous voulons qu'en étroite collaboration, chaque intervenant soit responsable du bien-être du patient et l'aide à être acteur de son évolution. Conscients de la nécessité d'assurer la continuité des soins nous participons à un réseau de partenaires proposant une diversité de soins et de services.



NUMÉROS UTILES

Pour toute question relative à votre hospitalisation,
nous vous invitons à prendre contact avec la Réception :

087 59 32 11.

Vous serez orienté(e) vers le service adéquat.

Néanmoins, nous laissons ci-après quelques numéros directs :

Service Administration patients : 087 59 32 26 - admission@fralex.be

Pour toutes les questions relatives à votre admission, facturation,
accompagnement Financier

Secrétariat médical : 087 59 32 30 - secretariat.medical@fralex.be

Pour obtenir un rapport,...

Service de médiation : 087 59 34 92 - mediation.cdfa@fralex.be

En cas de désaccord, d'incompréhension, d'insatisfaction
par rapport à votre séjour.

Accompagnement spirituel : 087 59 32 86 - pastorale@fralex.be

Le numéro de votre service de soins

est repris dans la brochure spécifique de votre service.

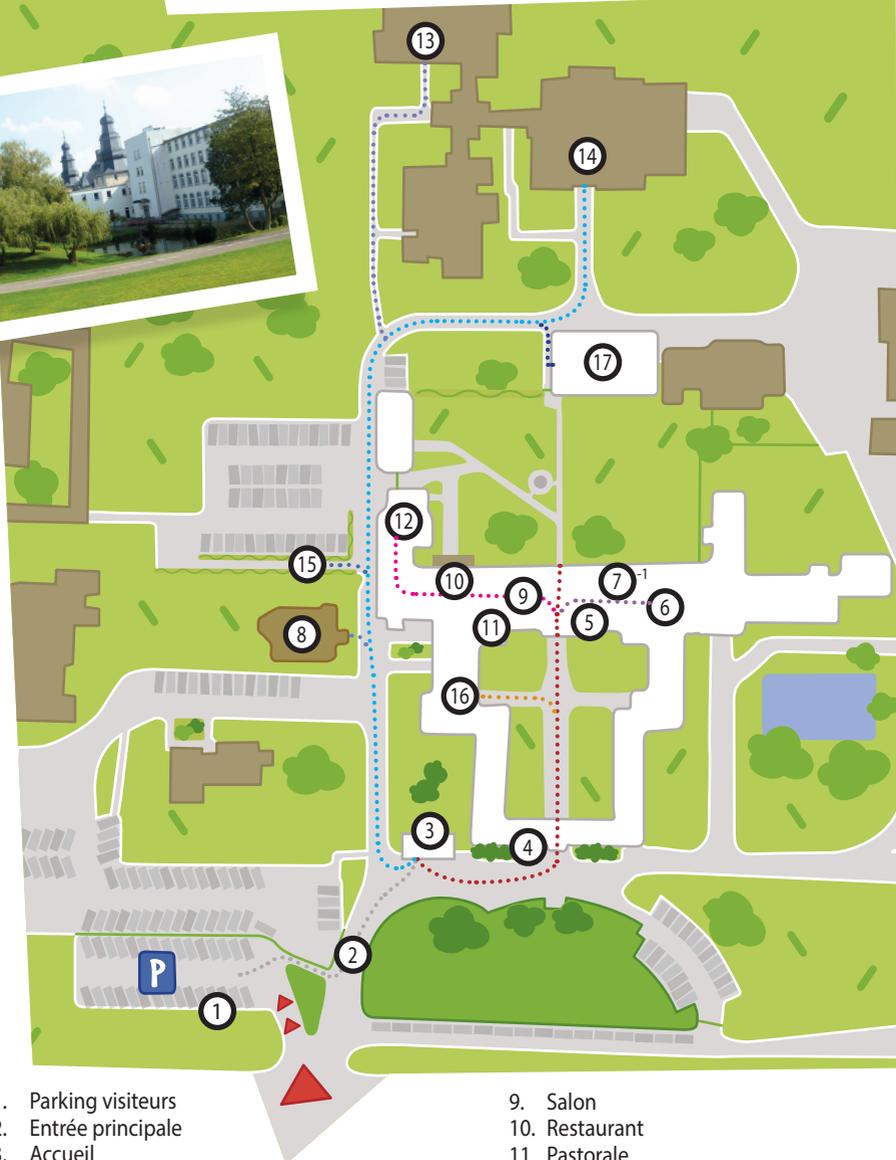
Mes numéros utiles :

.....

.....

.....

POUR MIEUX M'Y RETROUVER PLAN DU SITE



1. Parking visiteurs
2. Entrée principale
3. Accueil
4. Réception
5. Coiffeuse
6. Accès vers Perce-Neige, Linaigrettes et Lauriers
7. Buanderie (-1)
8. Médiation
9. Salon
10. Restaurant
11. Pastorale
12. Chapelle
13. Kinésithérapie - Salle de sports
14. Ergothérapie
15. Accès vers Violettes, Genêts, Sorbiers, Iris
16. Service admission patients
17. Hôpital de jour



MON ADMISSION

Lors de votre arrivée à la Clinique, nous vous invitons, ainsi que vos accompagnants éventuels, à vous présenter à l'Accueil entre 9h et 9h30 et entre 8h et 9h pour les patients des services de désintoxication. Celui-ci vous orientera vers le Service Admission Patients.

Le Service Administration Patients est joignable du lundi au vendredi entre 8h et 16h. Vous pouvez le contacter au 087 59 32 11 pour toutes les questions liées à votre admission, à la facturation de votre séjour ou encore à votre éventuel accompagnement financier.

Afin de vous offrir la meilleure prise en charge possible, n'oubliez pas, au moment de votre inscription, de nous informer :

- d'éventuels problèmes de mobilité ;
- d'une infection dont vous souffriez ;
- d'un traitement médicamenteux spécifique que vous suivez.

Formalités administratives :

Voici les documents nécessaires à remettre par vous-même, par un membre de votre famille ou par un accompagnant au Service Administration Patients :

- Votre carte d'identité et votre code PIN
- Les documents médicaux en votre possession (ils seront remis au médecin) ;
- Tout document de prise en charge financière : assurances, ...
- Votre Mediacard si vous êtes assuré auprès de la DKV. D'autres assurances peuvent intervenir dans votre hospitalisation. Veuillez le préciser lors de votre admission à votre assistante sociale qui pourra vous aider dans vos démarches.
- Les coordonnées d'un proche à contacter en cas de besoin.

Avance sur facture :

Elle s'élève à 300 € (100 € BIM)

et 500 € (300 € BIM) si vous désirez une chambre seule.

Elle peut être réglée à votre convenance,
en liquide ou par carte bancaire.

Elle sera déduite de votre dernière facture d'hospitalisation.

Frais d'hospitalisation : Déclaration d'admission

Lors des formalités d'admission, vous ou votre représentant légal serez invité(e) à signer une Déclaration d'Admission.

Ce formulaire d'accord prévu par l'Administration de la Santé Publique Fédérale vous donnera les informations relatives aux conséquences financières de votre admission à l'hôpital et vous permettra de faire un choix de chambre en toute connaissance de cause.

Il sera par ailleurs accompagné de la liste des prix des biens et services les plus demandés à la Clinique.

Il peut être obtenu préalablement à votre hospitalisation via notre site internet www.cdfa.be à la rubrique « Infos aux patients »/Facturation... »

Nous vous conseillons dès lors de lire attentivement ce document avant de le signer.

Une facture vous sera adressée personnellement ou à votre gestionnaire de biens chaque mois. Le règlement de celle-ci doit se faire dans les 15 jours, soit sur le compte bancaire de la Clinique, soit directement à la Réception (un terminal Bancontact est à votre disposition).

Accompagnement financier :

Consciente des coûts conséquents que peut engendrer une hospitalisation et de la nécessité d'anticiper d'éventuels problèmes de paiement, la Direction de la Clinique propose un Service d'Accompagnement Financier.

Si nécessaire et/ou à votre demande, les assistantes sociales pourront vous orienter vers ce service.

Vous pourrez y obtenir des précisions sur le coût de votre hospitalisation. Un arrangement de paiement s'adaptant au mieux à vos possibilités pourra être conclu.



MON SÉJOUR

Objets personnels à emporter dans ma valise



- Nécessaire de toilette : peigne, brosse à dents, dentifrice, savon, rasoir, ...
- Linge de toilette : serviettes, gants de toilette
- Vêtements de jour et éventuellement tenue de sports
- Linge de corps
- Linge de nuit : pyjama, robe de nuit, peignoir
- Un minimum d'argent de poche

Merci de veiller à ne pas vous encombrer d'objets de valeur ni d'effets superflus.

Tout objet encombrant (vêtements, chaussures, ...) que la Clinique estime non indispensable à l'hospitalisation sera consigné à un endroit spécifique et donnera lieu à une facturation. (Plus d'infos dans la déclaration d'admission)

Clinique sans tabac



Notre hôpital fait partie du réseau «Hôpital sans tabac».

A ce titre, certaines mesures sont prises afin de réduire la consommation de tabac à la Clinique. Fumer est toléré uniquement dans les lieux prévus à cet effet et de préférence à l'extérieur.

Il n'y a plus de vente de tabac à la Clinique. Si vous êtes fumeur(se), nous vous conseillons donc de prévoir votre tabac.



Pour mettre mes affaires en sécurité

Nous insistons pour que vous n'apportiez ni objets de valeur, ni sommes d'argent importantes. Contre une caution de 20,00 €, vous pourrez obtenir, à la Réception, une clé unique pour la porte et l'armoire de votre chambre.

Il est aussi possible de mettre votre argent liquide en sécurité (dépôt limité) et de le retirer lors de permanences prévues à cet effet, les mardis et jeudis de 13h15 à 15h00.

Pour toute information, veuillez prendre contact avec le service social de votre service lors de votre admission.

La Clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.



Pour boire et manger

Les repas en unité de soins

Notre cuisine centrale prépare chaque jour des repas de qualité inclus dans le prix de votre séjour. Si vous êtes atteint(e) d'une allergie alimentaire ou devez suivre un régime spécifique qui nécessite l'éviction absolue de certains aliments, veuillez en avertir, dès votre entrée, le personnel soignant qui relaiera l'information au service Diététique. Les menus de la semaine sont affichés dans le service.

Le restaurant

Un restaurant est mis à votre disposition. Vous y serez accueilli par une équipe dynamique. Un large choix de sandwiches, assiettes de crudités, de fruits et de desserts vous y est proposé.

Jours et heures d'ouverture :

- lundi, mercredi et vendredi de 15h00 à 17h30
- mardi et jeudi de 15h00 à 17h30 et de 18h à 20h

Le restaurant est également **accessible aux visiteurs** :

- le mardi et le jeudi de 18h à 20h00
- le samedi, dimanche et les jours fériés de 14h à 18h.

Le magasin

Vous pourrez vous procurer des denrées et autres produits de première nécessité au « guichet » du restaurant, du lundi au vendredi de 10h à 11h et de 12h45 à 13h30 et pendant les heures d'ouverture du restaurant.

Le distributeurs

Des distributeurs automatiques de boissons fraîches, de café sont à votre disposition à plusieurs endroits de la Clinique.

La buanderie

Une laverie automatique vous permettra de laver et sécher votre linge de manière autonome et au moment de votre choix. Ce service est payant.
Plus d'infos dans votre service.



Pour les patients moins autonomes (Lauriers, Perce-Neige, Linaigrettes), nous proposons les services d'un lavoir extérieur qui peut s'occuper non seulement du lavage des vêtements mais également de travaux de raccommodage en cas de nécessité.



Pour prendre soin de moi

Le salon de coiffure

un salon de coiffure dames et hommes
pourra vous accueillir les mardis et jeudis
entre 9h et 13h.

Ce service est payant et soumis à certaines conditions.
Les rendez-vous se prennent via l'équipe soignante.

La pédicure

Les soins d'une pédicure pourront vous être proposés
Les rendez-vous sont à fixer via l'équipe soignante.

Ce service est payant et soumis à certaines conditions.
Contact via l'équipe soignante.



L'accompagnement spirituel

Si vous le souhaitez, vous pouvez bénéficier durant votre séjour à la Clinique d'un accompagnement spirituel avec un accompagnateur spirituel de votre confession.

Notre chapelle est par ailleurs accessible à certains moments de la journée. Différents temps de prière y sont organisés pendant la semaine ainsi qu'une messe tous les jeudis à 14h30.

Si vous désirez rencontrer personnellement un aumônier, vous pouvez vous adresser au bureau de la Pastorale situé en face de l'entrée du Restaurant ou demander à votre service de contacter un aumônier ou encore déposer une demande dans la boîte aux lettres du bureau de la Pastorale.



Pour me détendre

Les activités de l'Equipe Educative

Vous cherchez une occupation en semaine après 16h ou le week-end ? L'Equipe Educative vous propose diverses activités.
Plus d'infos à l'Accueil

Bibliothèque

Une bibliothèque est accessible dans les locaux du centre de réadaptation (aux heures définies et affichées dans les services). Vous pouvez y consulter et emprunter des journaux (quotidiens) ainsi que des livres.

En ce qui concerne les PC avec accès à internet, ceux-ci sont disponibles à l'atelier informatique (prise de rendez-vous nécessaire).

Télévision

Dans les chambres individuelles, vous pouvez bénéficier d'une télévision aux conditions suivantes :
une télécommande vous sera prêtée moyennant une caution de 20€ ;
2,30 €/jour s'ajouteront à votre facture.
Veuillez vous adresser au service si vous êtes intéressé.

Sachez que la chaîne 60 diffuse des informations spécifiques à la CPFA.

Interprétariat

Vous parlez une autre langue et préféreriez être entendu dans cette langue pour telle ou telle intervention? Merci de le signaler au personnel infirmier. Nous chercherons des solutions pour communiquer au mieux avec vous.

Parking

Un parking gratuit patients/visiteurs non surveillé est accessible à l'entrée de la Clinique. La CPFA décline toute responsabilité en cas de vol ou détériorations sur tout le site de la Clinique.



MA SORTIE

Préparation de votre sortie :

Votre sortie définitive sera décidée en concertation avec le médecin responsable de votre hospitalisation. Le Service Social est à votre disposition pour vous accompagner dans la préparation de votre sortie.

La sortie administrative se fait obligatoirement après 14h00.

Nous vous demandons de reprendre tous vos effets personnels et de veiller à remettre les locaux en bon état.

Si certains objets ont été consignés, n'oubliez pas de les récupérer au plus tard un mois après votre sortie.

Enquête satisfaction :

Votre avis nous intéresse ! N'oubliez pas, à la fin de votre séjour, de compléter le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis dans votre service.

Clé et télécommande :

Avant votre départ, nous vous invitons à remettre votre clé de chambre et votre éventuelle télécommande à la Réception.

Les cautions de clé et de télécommande ne seront plus remboursables 15 jours après votre sortie définitive.



MA SÉCURITÉ

La qualité et la sécurité des soins ainsi que votre bien-être et celui de vos proches sont au cœur de nos préoccupations.

Signaler un incident/risque

Nous mettons tout en œuvre pour éviter les incidents.

Il peut toutefois arriver que vous ou l'un de vos proches soyez victime d'un incident pouvant porter atteinte à votre sécurité.

En cas d'incident, nous vous invitons donc à avertir un membre de l'équipe soignante afin de déclarer cet incident. Toutes les déclarations seront analysées afin d'identifier les problèmes et d'y apporter une solution adéquate.

Merci pour votre collaboration.



Pratiquer l'hygiène des mains



Afin de prévenir les infections, nous vous invitons à pratiquer l'hygiène des mains :

- En entrant et sortant de la Clinique
- En entrant et sortant de votre chambre
- Si vos mains sont sales
- Après le passage aux toilettes
- Avant et après avoir mangé
- Après avoir toussé/éternué
vous être mouché(e)



Décliner votre identité

Votre identité, c'est votre sécurité !

Afin d'assurer votre bonne identité, nous vous invitons :

- apporter votre carte d'identité et votre code pin
- répéter vos nom, prénom et date de naissance à chaque demande du personnel soignant
- nous signaler toute erreur, tout changement lié à votre identité.



MES DROITS ET DEVOIRS

Règlement général :

Vous entrez à la CPFA pour suivre un traitement dans les meilleures conditions possibles. Afin que chacun puisse disposer d'un environnement propice à son rétablissement, il est essentiel d'organiser la vie de groupe selon quelques principes que vous vous engagez à suivre.

Ces principes sont repris dans le règlement général qui vous a été remis lors de votre admission.

Dès votre admission dans l'unité de soins, vous recevrez par ailleurs un règlement propre au service.

Droits du patient :

Afin de vous informer sur vos droits et devoirs en tant que patient, le Service Administration Patients vous a remis une brochure de sensibilisation aux droits du patient. Le Service Public Fédéral met en outre à votre disposition un site internet www.patientsrights.be.



Service de médiation :

(Dans le cadre de la Loi sur les droits du patient)

Au cours de votre séjour à la Clinique Psychiatrique des Frères Alexiens, malgré la bonne volonté de chacun, il se peut que vous rencontriez des difficultés, des désaccords, des incompréhensions.

Pour vous aider, un service de médiation est mis à votre disposition.

Celui-ci comprend deux médiateurs.

- Une médiatrice interne à la Clinique :
Mme Drouguet Estelle 087 59 34 92 - mediation.cpfa@fralex.be
Bureau aux Primevères
- Un médiateur externe à la Clinique :
04 344 43 86 ou 0478 15 05 27 (lu-ma-jeu-ven)

Le rôle du médiateur consiste à :

- vous écouter et vous accueillir dans un cadre où vous pourrez vous exprimer en toute confiance;
- vous accompagner dans la recherche de solutions à votre insatisfaction;
- favoriser une meilleure communication et une relation de confiance avec l'ensemble du personnel.

Le recours à la médiation est entièrement gratuit .

Protection des données à caractère personnel :

Pour vous garantir les meilleurs soins, nous devons traiter des informations personnelles relatives à votre identité et à votre état de santé.

Pour plus de renseignements sur la manière dont sont traitées vos données personnelles et de santé, veuillez consulter la politique particulière de confidentialité pour les patients disponible sur notre site Internet et de protection des données à caractère personnel.



DES PARTENAIRES ET DES ASSOCIATIONS

Travail en réseau

La Clinique Psychiatrique des Frères Alexiens entretient des partenariats de longue date avec de nombreuses structures de soins, formant ainsi un réseau intersectoriel. Nous vous invitons à les découvrir sur notre site internet www.cdfa.be.

Des associations pour m'aider

Offrir un appui, proposer un lieu de partage pour des personnes souffrant de maux similaires, résoudre certains problèmes pratiques... C'est la mission principale des associations et fédérations de patients. Certaines associations proposent des groupes de paroles. Nous vous invitons à consulter leur site internet pour plus d'infos.

Les Alcooliques Anonymes

Groupes de parole à la CPFA
Plus d'infos sur alcooliquesanonymes.be



Similes Wallonie

une association de familles et d'amis de personnes atteintes de troubles psychiques, qu'elles soient diagnostiquées ou non. Des groupes de paroles sont organisés à Verviers et à Liège.

Plus d'infos sur wallonie.similes.org



L'ASBL Psytoyens

Fédération d'usagers en santé mentale. La philosophie générale de l'association est de promouvoir la participation des usagers. Plus d'infos sur www.psytoyens.be



www.psytoyens.be

L'ASBL En Route

Cette association est gérée au quotidien par des pair-aidants en santé mentale, addiction et précarité. Elle entend sensibiliser, par ses nombreuses activités, au concept de pair-aidance.

Plus d'infos sur enrouteweb.org





QUELQUES INFOS POUR MA FAMILLE / MES PROCHES

Votre famille et vos proches peuvent tenir un rôle dans votre processus de rétablissement. C'est pourquoi nous leur proposons différents moyens de s'impliquer et d'être partenaire.

Accueil :

Dès leur arrivée sur le site, vos proches seront accueillis par l'équipe éducative. Celle-ci pourra les orienter de manière adaptée et si nécessaire relayer leurs questions et préoccupations.

D'éventuels colis peuvent également y être déposés.

Téléphone :

Pour entrer en contact avec vous ou l'équipe soignante, nous invitons vos proches à contacter la Réception (087 59 32 11). Ils ont la possibilité de contacter chaque unité de soins en respectant les horaires qui vous seront communiqués par l'unité de soins.

Visioconférence :

En cas d'impossibilité de rencontrer physiquement vos proches et votre famille, vous pourrez contacter le service social du service afin d'organiser une visioconférence.

Visites :

Dès que l'autorisation médicale vous aura été donnée, vous pourrez recevoir des visites. L'organisation étant spécifique à chaque service, nous vous proposons de vous adresser à l'équipe soignante.

Les visiteurs sont priés de se présenter à l'Accueil.

Comme le prévoit la Loi sur les hôpitaux, les animaux domestiques sont interdits sur l'ensemble du site de la Clinique.

Courrier :

Le courrier rentrant est distribué chaque jour ouvrable.
Nous vous demandons instamment de signaler aux personnes susceptibles de vous écrire d'adresser le courrier à l'adresse suivante :

Madame/Monsieur ...
A la Clinique Psychiatrique des Frères Alexiens
Service : ...
Rue du Château de Ruyff, 68
4841 HENRI-CHAPELLE

Le courrier à expédier peut être déposé, suffisamment affranchi, dans la boîte aux lettres située près de la Réception.
Une levée a lieu tous les jours ouvrables vers 13h30.

Sortie en journée et retour en week-end :

Dès que l'autorisation médicale vous aura été donnée, vous pourrez quitter la Clinique pour une journée ou un week-end. L'organisation étant spécifique à chaque service, nous vous proposons de vous adresser à l'équipe soignante.

Pendant l'hospitalisation, les départs en week-end se font toujours après 14h00 et les retours de week-end au plus tard à 11h.

Enquête satisfaction :

L'avis de votre famille/de vos proches nous intéresse !
Si un de vos proches souhaite donner un avis sur votre hospitalisation, il peut également remplir le questionnaire de satisfaction « famille/proches » disponible dans l'unité de soins.

Vos remarques et suggestions sont prises en compte !
Elles sont enregistrées et analysées par la Cellule Qualité de l'hôpital qui transmet un rapport trimestriel au Comité de Direction, au Conseil d'Administration et à l'Assemblée Générale.

RÉPERTOIRE CONTACTS

La Clinique Psychiatrique des Frères Alexiens d'Henri-Chapelle est une ASBL dont les membres sont issus de l'ASBL «Frères Alexiens en Belgique», de la Mutualité Chrétienne de Liège et de la Mutualité Chrétienne de Verviers-Eupen.

La Direction journalière :

M. Maurice VANDERVELDEN - Directeur Général - maurice.vandervelden@fralex.be

Dr Martin DESSEILLES - Directeur médical

Mme Bernadette THUNUS - Directrice du département administratif et financier

M. Jean MAQUET - Chef du département des soins

M. Didier FAGNOUL - Directeur Ressources Humaines et Qualité

M. Denis RUIZ - Directeur du département Logistique et Technique

Contact : secrétariat administratif - 087 59 32 16 - secretariat@fralex.be

Equipe médicale :

Les médecins exerçant à la Clinique le font sous le régime de médecin indépendant.

Psychiatres :

Dr Martin DESSEILLES

Dr Nicolas DEPRez

Dr Emilie FARCy

Dr Laurent FARCy

Dr Olivier LEX

Dr Maxime LOGNOUL

Dr Laura MARROCCO

Dr Anne MYSLINSKI

Dr Romain PALLINCOURT

Dr Géraldine WILDEMEERSCH

Médecins généralistes :

Dr Elisabeth JANSSEN

Dr Gaëtan RÖMER

Médecin Hygiéniste :

Dr Anca BOERAS

Secrétariat médical :

087/59 32 30

secretariat.medical@fralex.be

Les Services de soins :

Service des Violettes > 087 59 34 81

Service des Sorbiers > 087 59 34 82

Service des Iris > 087 59 34 83

Service des Genêts > 087 59 34 84

Service des Perce-Neige > 087 59 32 40

Service des Linaigrettes > 087 59 32 41

Service des Lauriers > 087 59 32 35

Hôpital de jour « les Tournesols » > 087 59 32 65

Maison de soins psychiatriques « L'Eglantine » > 087 59 32 44

Hôpital de jour pour adolescents à Ensival > 087 26 08 60

Équipes Mobiles Adultes à Ensival < 087 26 08 66

Cette brochure
a été réalisée
par la Team
« Info patients. »



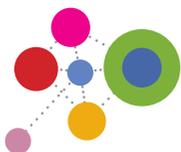
L'ACCUEIL
DANS LE RESPECT



LE SOIN ADAPTÉ



L'AMÉLIORATION
QUOTIDIENNE



LA COLLABORATION
PARTICIPATIVE



Clinique Psychiatrique des Frères Alexiens asbl

Clinique Psychiatrique des Frères Alexiens
Rue du Château de Ruyff, 68
4841 Henri-Chapelle
087 59 32 11
www.cpfa.be

