

CLINIQUE BOHLER

5, rue Edward Steichen
L-2540 Luxembourg - Kirchberg
Tél.: (+352) 26333-1

HÔPITAL KIRCHBERG

9, rue Edward Steichen
L-2540 Luxembourg - Kirchberg
Tél.: (+352) 2468-1

ZITHAKLINIK

36, rue Sainte Zithe
L-2763 Luxembourg
Tél.: (+352) 2888-1

CLINIQUE SAINTE MARIE

7-11, rue Würth-Paquet
L-4350 Esch-sur-Alzette
Tél.: (+352) 57123-1


IMPRESSUM

Rédaction: Hôpitaux Robert Schuman
Conception et réalisation: binsfeld
Photos: Marion Dessard
Imprimé au Luxembourg

Réf. w.10/19. Ed. 11/19

R
S

RS HÔPITAUX
ROBERT
SCHUMAN



Livret
**accueil
patients**

	Mot d'accueil du Directeur général	1
1	MON ENTRÉE À L'HÔPITAL	3
	Ma consultation de Pré-hospitalisation	4
	Mon admission	8
	Mes frais de séjour	14
2	MON SÉJOUR	21
	Mes visites	22
	Le personnel à mon service	24
	Ma chambre	28
	La personne qui m'accompagne	30
	Mes repas	32
	Mes services pratiques	34
	Ma sécurité	38
3	MA SORTIE	42
4	MES DROITS ET DEVOIRS	47
	Les règles de vie	48
	Informations médicales et participation aux décisions thérapeutiques	50
	Les informations me concernant	54
	M'écouter et me donner la parole	56
5	MA CONTRIBUTION	58
	Dons d'organes et de tissus	59
	Fondation Hôpitaux Robert Schuman	59
6	MON ACCOMPAGNEMENT CONTINUE	60
	Acteur de ma santé	61
	Je reste connecté(e)	62

Votre état de santé vous amène à être hospitalisé(e) dans l'un des établissements des Hôpitaux Robert Schuman.

Nous vous souhaitons la bienvenue.



Afin de répondre au mieux à vos besoins, ce livret d'accueil a été réalisé à votre intention et celle de vos proches pour :

- **planifier votre séjour,**
- **comprendre le déroulement des étapes de votre prise en charge (admission, séjour et sortie),**
- **devenir partenaire actif des équipes de soins,**
- **être informé(e) de la palette de services proposée,**
- **connaître vos droits et devoirs en tant que patient.**

Animés par une politique de développement dynamique avec des plateaux techniques performants, des techniques de médecine innovantes et des prestations hôtelières de qualité, les Hôpitaux Robert Schuman placent le patient au centre de leurs préoccupations.

La Direction et les équipes médico-soignantes s'engagent à prendre soin de vos exigences pour vous offrir à chaque étape une prise en charge humaine et répondant aux plus hauts standards de sécurité et de qualité.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez et vous souhaitons un agréable séjour et un prompt rétablissement.

A handwritten signature in blue ink that reads "Claude Schummer". The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke above the name.

Dr Claude Schummer

Directeur général des Hôpitaux Robert Schuman





1
Mon entrée
à l'hôpital

Ma consultation de Pré-hospitalisation

Un(e) infirmier(-ière) du service Pré-hospitalisation (SPH) vous accueillera sur rendez-vous quelques jours à quelques semaines avant votre hospitalisation pour :

- effectuer votre bilan comprenant les examens nécessaires pour préparer et compléter votre dossier médical et soignant, en une seule fois,
- vous faire bénéficier d'une consultation préanesthésique, dans le cas d'une opération,
- vous permettre de mieux préparer votre séjour et votre intervention,
- nous permettre de mieux vous connaître afin de répondre au mieux à vos besoins individuels.




Quand prendre RDV ?

Dès la réception de l'ordonnance pour l'hospitalisation



Site	Votre RDV sera planifié un jour ouvrable de :	Coordonnées
Hôpital Kirchberg	7h00 à 17h00	RDC Bâtiment Adagio Entrée Clinique Bohler 5, rue Edward Steichen L-2540 Luxembourg Tél. : 2468 5050
Clinique Bohler	12h00 à 17h00	5, rue Edward Steichen L-2540 Luxembourg Tél. : 26333- 9020
ZithaKlinik	7h00 à 12h00 Mardi de 13h00 à 18h00	36, rue Sainte Zithe L-2763 Luxembourg Tél. : 2888-5502

Que dois-je apporter ?

- 
- ✓ une pièce d'identité (carte d'identité, passeport),
 - ✓ votre carte de la CNS (Caisse nationale de santé),
 - ✓ votre carte de la Caisse Médico-Complémentaire Mutualiste (CMCM), le cas échéant. Si vous êtes affilié(e) auprès d'un autre organisme assureur complémentaire, veuillez vous renseigner au préalable pour connaître les démarches à entreprendre avant votre rendez-vous,
 - ✓ les coordonnées d'une personne à contacter en cas de nécessité médicale (nom, téléphone, adresse, lien de parenté...),
 - ✓ la liste des médicaments que vous prenez habituellement (nom, dosage, horaire de prise),
 - ✓ les résultats de laboratoire (inférieurs à 3 mois) ou ordonnance(s) reçu(e)s de votre chirurgien,
 - ✓ vos clichés radiologiques ou bilan cardiologie, le cas échéant,
 - ✓ votre carte de groupe sanguin si vous en possédez une,
 - ✓ pour une intervention chez un enfant, son carnet de santé.

Lors de votre passage, nous vous invitons également à signaler :

- toute modification de votre situation personnelle (adresse, téléphone, situation familiale, caisse de maladie...),
- si votre admission est en relation avec un accident du travail.

Le service Admission vous expliquera :

- les différents services de confort (chambre individuelle, TV/téléphone, accompagnant, Wi-Fi),
- les démarches administratives à faire concernant votre séjour et les frais à votre charge,
- les acomptes à payer le jour de votre hospitalisation.

Combien de temps cela dure-t-il ?

Prévoyez une durée de 2 heures pour le passage en service Pré-hospitalisation. Cette durée peut varier en fonction des délais d'attente et des résultats d'examen.

Si besoin, l'infirmier(-ière) du service Pré-hospitalisation peut vous fournir un certificat de présence pour les 2 heures du RDV.

Consentement libre et éclairé

Le médecin vous fournira toute l'information nécessaire pour vous permettre de comprendre le traitement ou l'acte médical et ainsi prendre votre décision librement et en toute connaissance de cause. Votre consentement peut être recueilli sous forme écrite, suivant les actes à risque effectués. Il fera partie de votre dossier de soins (voir chapitre « Mes droits et devoirs »).

Je remets mon formulaire de consentement libre et éclairé avant un acte et/ou une hospitalisation :

au plus tard le jour de l'examen ou de l'acte,

à différents endroits : consultation médicale, service Pré-hospitalisation (SPH), Admission, unité médico-technique (radiologie, endoscopie, policlinique...).

Dois-je être à jeun pour le RDV en Pré-hospitalisation ?

Non, sauf si l'infirmier(-ière) vous l'a précisé plus spécifiquement lors de la prise de rendez-vous.

Quand vais-je connaître la date de mon hospitalisation ?

Vous serez contacté(e) par l'hôpital le vendredi précédant votre intervention/hospitalisation: la date ainsi que les modalités de votre admission vous seront précisées.

Je souhaite une chambre seule: comment faire ?

Les services Pré-hospitalisation et Admission ne font pas de réservation de chambre (1^{re} classe, 1^{re} classe supérieure, ou 2^e classe) mais transmettent votre souhait à l'unité d'hospitalisation qui fera son possible pour le satisfaire.

Suite à votre consultation préanesthésique, présentez-vous au service Admission. Le personnel du service vous expliquera les différents services de confort (chambre individuelle, démarches pour TV/téléphone, accompagnant...) et vous aidera à clarifier si vous devez payer un acompte le jour de l'hospitalisation et à établir les devis à payer avant l'hospitalisation.

Mon admission

Les horaires d'ouverture

Les admissions pour les hospitalisations programmées ont lieu de 6h30 à 18h00.



Hôpital Kirchberg	Accueil du lundi au vendredi de 6h30 à 21h00, week-end et jours fériés de 7h00 à 21h00 L'Admission centrale du lundi au vendredi de 7h00 à 19h00, week-end et jours fériés de 10h00 à 18h00	Les admissions pour les hospitalisations programmées ont lieu de 7h00 à 18h00.
Clinique Bohler	Du lundi au vendredi de 6h30 à 21h00, week-end et jours fériés de 7h00 à 21h00	Les admissions pour les hospitalisations programmées ont lieu de 6h30 à 18h00.
ZithaKlinik	Du lundi au dimanche, jours fériés inclus, de 6h00 à 21h00	Les admissions pour les hospitalisations programmées ont lieu de 6h30 à 18h00.
Clinique Sainte Marie	Du lundi au dimanche, jours fériés inclus, de 6h00 à 20h00	Les admissions pour les hospitalisations programmées ont lieu de 6h30 à 18h00.

Quels documents apporter ?

Pour la bonne constitution de votre dossier administratif, la prise en charge des frais d'hospitalisation et la réduction de votre temps d'attente lors de votre admission, veuillez présenter les pièces suivantes :



- ✓ une pièce d'identité (carte d'identité, passeport),
- ✓ les coordonnées d'une personne à contacter en cas de nécessité médicale (nom, téléphone, adresse, lien de parenté...),
- ✓ les consentements éclairés dûment complétés et signés par vos soins (par ex. : anesthésie...),
- ✓ éventuellement : carte groupe sanguin, courriers, ordonnances, comptes rendus médicaux, résultats d'analyses de vos précédents examens, carte de vaccination,
- ✓ pour les patients mineurs : tout mineur doit être accompagné d'un adulte ayant autorité parentale et/ou légale, qui devra remettre impérativement l'autorisation manuscrite complétée et signée d'anesthésier, d'hospitaliser et d'opérer.

Pour obtenir le certificat médical confirmant votre hospitalisation auprès de votre employeur, veuillez vous adresser à votre médecin.

Veuillez signaler toute modification de votre situation personnelle (adresse, téléphone, situation familiale, caisse de maladie) lors de votre admission.

Suivant votre situation d'assurance,
veuillez présenter la documentation suivante :

1

- ✓ caisse de maladie luxembourgeoise (CNS, CMFEP, CMFEC, EMCFL...) : carte d'affilié. En cas d'affiliation en cours, la lettre d'affiliation envoyée par la caisse renseignant le matricule et le début de validité,
- ✓ CMCM (Caisse Médico-Complémentaire Mutualiste) : carte de membre,
- ✓ assurance complémentaire partenaire (AXA, DKV, Foyer Santé, CIGNA, GMC/Henner) émise par votre organisme d'assurance couvrant vos frais de séjour,
- ✓ caisse d'un pays membre de l'Union européenne : pour une hospitalisation programmée, un formulaire S2, délivré par la caisse de maladie à laquelle vous êtes affilié(e). Veuillez noter que votre carte européenne d'assurance maladie ne couvre que les admissions en urgence. Le formulaire DA1 est valable pour les accidents du travail,
- ✓ RCAM (Régime Commun d'Assurance Maladie de la Commission européenne) : attestation de prise en charge en cours de validité à la date de l'admission,
- ✓ assurance étrangère ou privée d'un pays hors UE : justificatif de prise en charge.



Veuillez contacter votre assureur ou l'organisme assurant la prise en charge de vos factures pour les démarches à effectuer. Merci de consulter le chapitre « Mes frais de séjour » pour des informations supplémentaires.

Un dossier patient informatisé (DPI) personnel est établi lors de votre admission à l'hôpital. Pour toute information, référez-vous au chapitre « Mes droits et devoirs ».

Votre **identification**

Pour votre sécurité, nous vous demandons de contrôler l'exactitude de vos données personnelles. Lors de votre admission à l'hôpital, nous vous apposons un bracelet d'identification avec vos coordonnées. N'oubliez pas de les vérifier. Il s'agit d'un moyen de sécurité permettant à chaque professionnel de s'assurer de votre identité.

Gardez ce bracelet à votre poignet jusqu'à la fin de votre séjour. Si vous le perdez ou s'il devient illisible, demandez à ce qu'on vous le remplace.

Pour ces mêmes raisons d'identito-vigilance, les professionnels de santé vous demanderont tout au long de votre séjour vos nom et prénom ainsi que votre date de naissance avant chaque consultation, examen ou acte médical technique ou soignant.



Quelles prestations puis-je choisir ?

Chambre individuelle

(1^{re} classe ou 1^{re} classe supérieure)

Nous mettons tout en œuvre pour satisfaire votre demande pour une chambre 1^{re} classe. Toutefois, nos établissements accueillent des urgences et de nombreuses consultations. Ainsi, si aucune chambre 1^{re} classe n'est disponible lors de votre admission ou au cours de votre séjour, nous vous remercions d'avance pour votre compréhension.

Afin de connaître les prestations des chambres 1^{re} classe supérieure de la maternité de la Clinique Bohler, n'hésitez pas à demander le dépliant dédié ou à consulter notre site internet.

Modalités d'acompte

Un acompte vous sera demandé pour les prestations de convenances personnelles. Il est calculé selon le nombre de jours prévisionnels de séjour, le type de chambre, ainsi que les prestations de confort choisies pour la même période.

Tout dépassement de la durée prévisionnelle de séjour induit le paiement d'un acompte supplémentaire à régler.

Téléphone et TV

La demande de location d'une télévision et/ou d'un téléphone peut se faire en début ou en cours de séjour auprès du service Admission. En cas de long séjour hospitalier, la location de la télévision ne vous sera facturée que durant les 17 premiers jours d'hospitalisation.

Wifi

Pour bénéficier du wifi gratuit dans votre chambre durant votre hospitalisation, veuillez vous adresser au service Accueil/Admission pour obtenir votre code d'accès.

Coffre-fort

Une majorité de chambres est dotée d'un coffre-fort dont l'utilisation est gratuite. Le personnel de l'unité de soins ou du service Admission vous fournira sur demande toute l'aide nécessaire à son usage.

Par mesure de sécurité, nous vous conseillons vivement de ne pas apporter d'objets de valeur à l'hôpital. Les HRS ne pourront en aucun cas être tenus pour responsables en cas de perte ou de vol.

Est-ce que la personne qui m'accompagne peut rester la nuit ? Vous accompagnez votre enfant ?

En chambre 1^{re} classe, il est, sous certaines conditions, possible de vous faire accompagner par un de vos proches. Veuillez vous référer au chapitre « La personne qui m'accompagne » pour en savoir plus.



Que mettre dans ma valise pour mon séjour ?



- ✓ la liste de vos traitements médicamenteux au moment de l'admission à l'hôpital (avec ou sans ordonnance),
- ✓ des vêtements de nuit,
- ✓ une robe de chambre,
- ✓ des tenues confortables de jour,
- ✓ des sous-vêtements et chaussettes,
- ✓ des chaussons fermés avec semelles antidérapantes pour prévenir le risque de chute,
- ✓ un nécessaire de toilette (peigne, savon, serviettes de toilette, serviettes hygiéniques, mouchoirs, shampooing, brosse à dents, dentifrice, rasoir électrique, etc.),
- ✓ des lunettes et/ou appareil auditif/appareil dentaire et leurs étuis.

Bébé arrive ?

Consultez la brochure « Trousseau de maternité » pour préparer au mieux la venue de bébé ou rendez-vous sur notre site internet.

Mes frais de séjour

Comment sont établies mes factures?

Au Luxembourg, lors de votre passage dans le service d'un établissement hospitalier, la facturation est scindée en deux parties :

- **Facturation hospitalière :**

L'hôpital émet une ou plusieurs factures en lien avec les prestations hospitalières qui vous ont été pratiquées (comprenant p. ex. : la prise en charge par le personnel hospitalier, la mise à disposition des infrastructures et du matériel, les médicaments prescrits et délivrés, les prestations de confort...).

- **Facturation médicale :**

Les mémoires d'honoraires médicaux correspondent à la facturation des actes prestés par les médecins. Ces factures, basées sur les codes de la nomenclature des actes, seront à régler selon les modalités de paiement définies par le secrétariat médical concerné pour en obtenir le remboursement.

En conséquence, plusieurs factures peuvent vous être adressées. Leur attribution et leur répartition dépendront du lieu de votre consultation, du type d'examen et de votre couverture d'assurance maladie.



Mes prestations additionnelles

Chambre individuelle

Veillez noter que le supplément de prestations pour la chambre individuelle (1^{re} classe) n'est pas pris en charge par la CNS.

Par ailleurs, toute hospitalisation en chambre individuelle implique une majoration des mémoires d'honoraires médicaux de 66 % non remboursée par la sécurité sociale.

Si vous êtes assuré(e) par l'intermédiaire d'une assurance complémentaire, veuillez prendre contact avec votre assureur pour connaître les modalités d'une éventuelle prise en charge correspondante.

Formule accompagnant

Une personne vous accompagne ou vous souhaitez accompagner votre enfant? Veuillez vous référer au chapitre « La personne qui m'accompagne ».

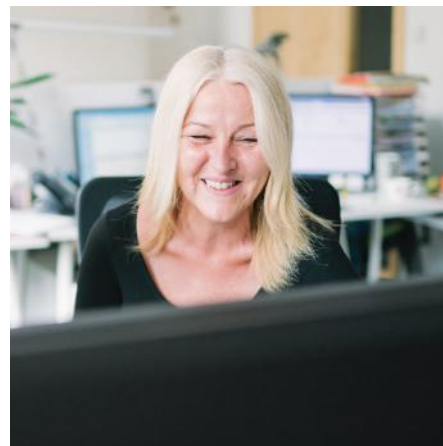
Autres prestations de confort et suppléments

Tous les suppléments non remboursés par votre assurance complémentaire qui ne seraient pas explicitement spécifiés sur votre certificat de prise en charge d'hospitalisation vous seront facturés à la sortie, selon votre consommation effective durant le séjour, p. ex. TV, participation journalière, etc.

La facture définitive vous sera remise lors de votre sortie (ou envoyée) par notre service Facturation, tenant compte de l'acompte versé par vos soins ainsi que des éventuels redressements (ex : analyses...).

Votre assureur ou mutuelle santé reste votre interlocuteur privilégié pour connaître les prestations couvertes par votre contrat d'assurance.

Les modalités de couverture doivent être clairement stipulées sur la prise en charge délivrée en votre nom à l'attention des HRS.



Comment **sont prises en charge mes factures ?**

La prise en charge de vos frais d'hospitalisation dépend de plusieurs éléments :

- *l'assurance à laquelle vous êtes affilié(e) (nationale ou privée),*
- *le type de séjour (ambulatoire, stationnaire ou semi-stationnaire),*
- *la durée estimée du séjour,*
- *le type de chambre occupée,*
- *le type de traitement et de soins pratiqués,*
- *la couverture et les conditions de votre mutuelle ou assurance complémentaire (options, tiers payant).*

En l'absence d'attestation d'assurance ou de justification de prise en charge, vous serez dans l'obligation de régler vos factures auprès des HRS avant de pouvoir bénéficier d'un éventuel remboursement.

Je suis **affilié(e) auprès....**

...d'une caisse de maladie luxembourgeoise (CNS, CMFEP, CMFEC, EMCFL...)

Les prestations hospitalières couvertes par la Sécurité sociale sont prises en charge par la CNS via le système de tiers payant, à l'exception d'une participation journalière à charge de l'assuré dans la limite de 30 jours par an (sauf certains cas spécifiques tels que les mineurs, les accouchements, les accidents de travail accordés et en cours de validité). Les prestations additionnelles non supportées par la CNS vous sont directement facturées par l'hôpital.

Veillez noter que la CNS ne prend pas en charge la majoration de 66 % des mémoires d'honoraires médicaux pour l'occupation d'une chambre première classe. Pour avoir de plus amples informations sur la facturation des mémoires d'honoraires, nous vous prions de vous adresser au secrétariat médical concerné.

...de la CMCM (en plus de la CNS)

En tant qu'affilié à la Caisse Médico-Complémentaire Mutualiste (CMCM), votre participation journalière est prise en charge par cette dernière. Quant au supplément 1^{re} classe, la prise en charge par la CMCM dépend de la nature de l'intervention chirurgicale et/ou de l'option d'assurance souscrite (Risque Médico-Chirurgical ou Prestaplus). Les montants à charge de la CMCM seront directement facturés par l'hôpital à cette dernière.

...d'une assurance complémentaire partenaire (AXA, DKV, Foyer Santé, CIGNA, GMC/Henner) en plus de la CNS

Vos factures émises par l'hôpital pour les prestations hospitalières (suppléments de séjour) peuvent être directement adressées à votre assurance complémentaire si une attestation de prise en charge est présentée au service Admission au plus tard le jour de votre admission. Les mémoires d'honoraires des médecins sont à payer par vos soins, puis à adresser à la CNS ainsi qu'à votre assurance complémentaire selon les modalités de votre contrat d'assurance.

Cas particulier chambre individuelle 1^{re} classe supérieure en maternité : certaines assurances complémentaires couvrent les frais de facturation hospitalière liés à un séjour en chambre individuelle 1^{re} classe supérieure dans le cadre de la maternité. Merci de vérifier et de demander le justificatif nécessaire auprès de votre assurance.

...du régime RCAM (Régime Commun d'Assurance Maladie de l'Union européenne)

Les factures de l'hôpital pourront être adressées directement au bureau liquidateur concerné si un accord de prise en charge (régime RCAM) ou un bon d'hospitalisation (C.G.E.) correspondant au séjour nous est présenté au plus tard le jour de votre admission. Cette demande préalable de prise en charge peut être réalisée en vous connectant sur le site RCAM en ligne ou en contactant le bureau liquidateur dont vous dépendez.

...d'une caisse d'un pays membre de l'Union européenne

Si la réglementation européenne accorde le droit de libre choix de circulation et de soins aux ressortissants des différents pays membres, l'exercice de ce droit ne peut se faire que dans le respect des conditions strictes définies par l'Union européenne.

Aussi, si les conditions de prise en charge ne sont pas remplies, les factures relatives à vos soins ou traitements resteront à votre charge. Vous devrez ensuite prendre contact avec votre organisme d'affiliation pour obtenir un remboursement.

...d'une assurance étrangère ou privée d'un pays hors UE

Veillez prendre contact avec votre organisme assureur afin de connaître les modalités d'obtention d'une prise en charge. Les délais pouvant s'avérer longs, nous vous conseillons de formuler votre demande en temps utile.

En cas d'admission d'urgence, vous (ou l'un de vos proches) devez contacter votre organisme d'assurance dès votre arrivée.

À défaut d'une prise en charge émise par votre organisme d'assurance, vous serez tenu(e) de payer un acompte au service Admission de l'hôpital et l'ensemble des factures relatives aux prestations de soins et traitements sera à supporter par vos soins. Il vous revient ensuite de contacter votre caisse de maladie pour en obtenir un remboursement.

Des questions sur les frais de séjour, supplément 1^{re} classe, les paiements... ?

Nos services Facturation et Comptabilité répondent à vos questions :

Facturation : renseignements/ émission factures patient, affiliations...	Du lundi au vendredi – excepté jours fériés, de 10h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00 Tél. : 2888 – 5755 E-mail : fact_HRS@hopitauxschuman.lu
Comptabilité : décompte/ vérification paiements, rappels, remboursement...	Du lundi au vendredi – excepté jours fériés, de 08h30 à 11h30 Tél. : 2888 – 6730 E-mail : clients@hopitauxschuman.lu



MON ENTRÉE
À L'HÔPITAL





2

Mon
séjour



Mes visites

Nous considérons le contact avec les proches comme extrêmement important. Nous sommes à votre disposition et à celle de votre famille pour répondre à toutes vos questions et vous fournir les explications nécessaires concernant les mesures thérapeutiques ou les soins mis en œuvre.



Horaires de visite: 14h00-20h00

Des dérogations à cette règle peuvent être convenues avec le personnel soignant et le médecin du service concerné.

Exceptions :

- l'accompagnant du patient est autorisé à lui rendre visite à tout moment, en accord avec le personnel soignant, respectivement le médecin,
- dans le cas d'un accouchement, le papa est le bienvenu à toute heure.

Lors de la présence des équipes soignantes et pour le bon déroulement des soins, merci de recommander à vos visiteurs de :

- quitter la chambre lors de soins ou de visites médicales,
- tenir compte du besoin de repos des autres patients,
- respecter les horaires de visite,
- ne pas fumer.



Les promenades dans l'enceinte de l'hôpital

Si votre état de santé le permet, vous pouvez vous déplacer dans l'hôpital ou sur le parvis après en avoir informé le personnel du service.



Horaires de visite en soins intensifs (réanimation):

Zitha Klinik:
12h30 à 13h00
18h00 à 19h00

Hôpital Kirchberg:
12h30 à 13h30
18h00 à 19h30

Pour respecter les patients, un maximum de 2 visiteurs ensemble au chevet du patient avec un total de 4 visiteurs par période.



Je suis visiteur: je protège le patient à qui je rends visite, les autres et moi-même.

Comment ?

Je suis visiteur et je participe à la lutte contre les infections en me lavant les mains.

Quand ?

- En entrant et en sortant de la chambre.
- Avant et après avoir touché la personne hospitalisée.
- Avant de manger.
- Après m'être mouché(e).
- Après être allé(e) aux toilettes.

J'adopte les bons réflexes :

- je me couvre la bouche quand je tousse,
- je ne rends pas visite à une personne hospitalisée et/ou à un nouveau-né si je souffre d'une infection transmissible (rhume, grippe, gastro-entérite...),
- je ne touche pas au matériel médical présent dans la chambre,
- je ne m'assois pas sur le lit,
- je respecte les directives mises en place par les professionnels de santé.

« Travaillons ensemble pour prévenir la propagation des infections. »

Le personnel à mon service

Pendant votre séjour à l'hôpital, vous rencontrerez différents professionnels de santé, des bénévoles et des patients experts. Ils contribueront tous à vous donner des soins de qualité, en toute sécurité, dans les meilleurs délais. Toute personne qui entre dans votre chambre se présentera et expliquera sa fonction, qui peut être médicale ou soignante, administrative ou technique.

Le rôle des professionnels médico-soignants

Le médecin est responsable de vos soins et traitements pendant la durée de votre séjour. Il/elle travaille en collaboration avec les membres de l'équipe soignante qui participent à vos soins.

Les HRS, par leur mission d'enseignement, jouent un rôle important dans la formation des futurs médecins. Au cours de votre séjour, vous pourrez donc rencontrer des médecins en formation, des étudiants ou des stagiaires issus de divers domaines. Ils sont toujours sous la supervision d'un médecin.

L'infirmier(-ère) dispense les soins prescrits par le médecin, exerce une surveillance constante et vous conseille pour votre santé.

L'aide-soignant(e) collabore avec les infirmiers(-ères) pour vos soins de confort et de bien-être et peut vous aider à compenser une perte ou une diminution de votre autonomie.





Les autres professionnels

Selon votre état de santé et vos besoins, vous pourrez aussi rencontrer des intervenants d'une équipe pluridisciplinaire (diététicien, diabétologue, kinésithérapeute, tabacologue, orthophoniste, ergothérapeute...)

Le service social vous propose une prise en charge sociale pendant votre séjour à l'hôpital. Ceci dans le respect de votre projet de vie, afin d'évaluer au mieux votre situation et de trouver ainsi la solution aux difficultés que vous rencontrez.

Vous pouvez notamment contacter le service social pour :

- l'organisation des aides et des soins dont vous avez besoin à votre sortie d'hospitalisation,
- les demandes d'aides administratives auprès de votre assurance maladie, de ministères, de centres d'accueil et d'hébergement, de centres de soins de suite, etc.

L'assistant(e) social(e) vous offrira alors des conseils, des renseignements et du soutien. Au besoin, une orienta-

tion vers le réseau social externe vous sera proposée afin d'assurer une continuité de la prise en charge sociale.

L'équipe des psychologues et neuropsychologues des HRS est à votre écoute ainsi qu'à celle de vos proches, afin de vous proposer une prise en charge psychologique personnalisée durant votre hospitalisation dans l'une des unités de nos établissements. Ils travaillent en étroite collaboration avec les autres acteurs de santé qui s'occupent de vous lors de votre séjour. En vue d'assurer la continuité de votre prise en charge psychologique ambulatoire, vous pouvez être orienté(e) vers des services ambulatoires.

L'agent de service logistique est en charge de l'entretien des chambres et de tous les locaux de l'établissement.

Le personnel administratif est à votre disposition pour vous accueillir et vous accompagner dans les obligations administratives inhérentes à votre hospitalisation.

Les autres personnes à mon service

Des associations de soutien aux patients et à leurs proches sont présentes sur certains sites et prêtes à vous rencontrer. Demandez à un membre de votre unité de soins la liste des bénévoles intervenant au sein des HRS.

Dans le cas d'une maladie chronique, certains services de soins permettent, via des séances collectives avec des ateliers à thème, de partager votre expérience et d'échanger avec d'autres personnes dans le même cas. Animées conjointement par des soignants et des patients formés (appelés « **patients experts** »), elles se déroulent dans un esprit détendu et convivial.



L'éducation thérapeutique vise à aider les patients et leur entourage à acquérir et à maintenir les compétences dont ils ont besoin pour gérer au mieux leur vie avec une maladie chronique et pour améliorer leur qualité de vie.

Le badge

Chacun de vos interlocuteurs porte un badge qui vous permettra de l'identifier. N'hésitez pas à lui demander son nom et sa fonction.

RS HÔPITAUX
ROBERT
SCHUMAN

MULLER
Sandra
Maternité (hospitalisation)

Infirmière

Mon entretien d'accueil : **soyez acteur de votre prise en charge**

À votre arrivée au sein de l'unité de soins, vous serez accueilli(e) par un membre de l'équipe qui vous présentera le service et vous installera dans votre chambre. L'infirmier(-ière) ou l'aide-soignant(e) s'entretiendra avec vous pour recueillir un certain nombre d'informations nécessaires à votre prise en charge :

- habitudes de vie,
- sommeil,
- alimentation,
- traitement en cours, prescrit par votre médecin (dosage, posologie),
- traitement pris à votre initiative (remèdes naturels, compléments alimentaires, automédication...),
- allergies (alimentaires, pollens...) et réactions à certains médicaments (pénicilline...),
- porteur d'une bactérie multirésistante (BMR) ou d'un staphylocoque doré résistant à la métilcilline (MRSA),
- événements médicaux dans votre famille proche,
- personne à prévenir (voir chapitre « Mon admission »),
- consentements éclairés complétés et signés s'ils n'ont pas été remis au préalable (voir chapitre « Mon admission »),
- personne de confiance (voir chapitre dans « Mes droits et devoirs »),
- attentes et préoccupations concernant votre prise en charge,
- organisation de votre sortie,
- toute autre information que vous jugerez importante de communiquer à l'équipe.

Pour votre sécurité, il est important que vous connaissiez bien les médicaments que vous prenez et que vous les remettiez à votre unité de soins au moment de votre hospitalisation.

Pendant votre séjour à l'hôpital, les médicaments vous sont fournis par la pharmacie hospitalière. Il se peut que le médicament que vous prenez habituellement chez vous ne soit pas disponible à l'hôpital. Vous pourriez donc recevoir, pendant votre hospitalisation, une alternative médicamenteuse qui a été validée par votre médecin hospitalier.

Ces informations seront notées dans votre dossier informatisé et traitées à tout moment de manière confidentielle.

Le personnel soignant vous demandera les informations notées sur votre bracelet d'identification (nom, prénom et date de naissance) avant chaque soin ou examen.



Ma chambre

2

Chambres

1^{re} classe (individuelle) et 2^e classe (double)

Les chambres individuelles et doubles, toutes spacieuses et confortables, sont dotées :

- d'une salle de bains,
- d'un système d'appel infirmier qui est installé auprès de votre lit et vous permet d'appeler un soignant en cas de besoin,
- d'un téléphone et d'une télévision pour chaque patient,
- d'un accès Internet wifi,
- d'un réfrigérateur intégré dans la table de nuit dans la majorité des chambres,
- d'un coffre-fort.

Astuce : restez actif à l'hôpital

Quel que soit votre âge, il est conseillé de bouger pendant votre séjour si votre état de santé le permet. Cela vous permettra de récupérer et de retrouver plus rapidement vos capacités et votre autonomie. Demandez conseil auprès de votre équipe soignante.



Spécificités

Clinique Sainte Marie

Les chambres « 1^{re} classe » disposent d'un lavabo et de toilettes. Des toilettes sont à votre disposition dans les locaux communs pour les chambres « 2^e classe » (chambres à 2 lits) et « 2^e classe seule ». Les salles de bain sont, quel que soit le type de chambre, situées dans les tours et disposent d'un sèche-cheveux.

Spécificités Clinique Bohler

En maternité, les chambres sont équipées d'un berceau ou lit demi-lune pour votre bébé et d'un coin dédié aux soins du bébé.

Chambres 1^{re} classe supérieure (Adagio) de la Clinique Bohler

Ces suites et chambres sont dotées d'un mobilier élégant et offrent des prestations de haute qualité, dans le but de créer un séjour en couple avec un maximum de confort favorisant le lien parents-enfant dès la naissance. Demandez le dépliant dédié pour le détail des services premium proposés.



**Un geste
pour la planète :
zone de tri sélectif**

Une zone de tri sélectif des déchets valorisables est mise à votre service dans la plupart des étages.

Une poubelle à plusieurs compartiments vous permettra d'éliminer bouteilles en plastique, canettes, bouteilles en verre, piles, fleurs coupées et déchets organiques.

La personne qui m'accompagne

**Vous souhaitez être accompagné(e) par un proche ?
Pour vous satisfaire, nous avons mis en place un système
d'hébergement « accompagnant ».**

Nuitée

Pour des raisons de sécurité et de discrétion, l'accompagnement est possible dans votre chambre aux conditions suivantes :

- si vous êtes en chambre individuelle uniquement,
- après inscription au préalable au service Admission/Accueil.

Un lit d'appoint peut être mis à disposition par l'établissement.

Pour participer au bon fonctionnement de l'unité de soins, l'accompagnant doit respecter les consignes de savoir-vivre et de sécurité (voir chapitres « Mes visites », « Ma sécurité » et « Mes droits et devoirs »).

Sans prise en charge directe de votre assurance complémentaire, la facturation du forfait journalier d'accompagnement sera à votre charge. Un acompte vous sera demandé.

Spécificité maternité : il est à noter que le forfait « lit accompagnant » est inclus en cas d'occupation d'une chambre 1^{re} classe supérieure, dans le cadre d'un séjour en maternité.

Vous accompagnez votre enfant : en cas d'hospitalisation d'un enfant de moins de 14 ans, les frais d'hôtellerie (lit accompagnant) sont pris en charge par la Caisse nationale de santé (CNS) à l'exception des frais de restauration. Ces frais, comme les frais d'accompagnement d'enfants mineurs à partir de 14 ans, peuvent dans certaines conditions être pris en charge par votre assurance complémentaire. Veuillez contacter votre assureur pour plus d'informations.





Repas

Les accompagnants peuvent partager les 3 repas de la journée avec le patient hospitalisé.

Les repas et les nuitées sont facturés globalement lors de la sortie sur la facture finale.

Envie d'un snack ? Toutes les infos dans le chapitre « Mes services pratiques ».

Parking

Certains patients (dialyse, chimiothérapie...) et les accompagnants peuvent bénéficier, sur demande, d'une formule plus favorable, en cas de stationnement longue durée. Les tarifs sont disponibles sur notre site internet.

1^{re} classe supérieure de la Clinique Bohler (aile Adagio)

Sur demande, la personne vous accompagnant dans les suites et chambres « 1^{re} classe supérieure » peut bénéficier d'un forfait de prestation de restauration « accompagnant », assuré par le traiteur Namur (voir chapitre « Mes repas »).

Hôpital Kirchberg

Un document validant la réservation des repas est à prendre au moment de l'admission.

ZithaKlinik

En chambre (à voir avec le personnel soignant de votre étage) ou au restaurant de l'établissement « Chimanga », au RDC (horaires : en semaine de 6h30 à 19h00, week-end et jours fériés de 8h00 à 16h30). À la charge du patient.

Clinique Bohler

Les coupons repas sont à retirer au service Accueil/Admission.

Clinique Sainte Marie

La cafétéria est ouverte du mercredi au dimanche de 14h00 à 17h00.

Mes repas

Vos repas sont cuisinés sur place par nos chefs. Notre équipe de diététiciens et le service Restauration travaillent ensemble au quotidien pour composer des menus adaptés à chaque profil de patient. Vos menus sont étudiés en accord avec votre état de santé et respectent différentes démarches nutritionnelles. Ils sont élaborés selon la politique nutritionnelle de l'établissement et sont validés par nos médecins. Vos repas tiennent compte des 14 allergènes référencés. Pensez à signaler toute forme d'allergie lors de votre visite au service Pré-hospitalisation (SPH) ou lorsque vous êtes admis(e) en unité de soin.



	Petit déjeuner	Déjeuner	Dîner
Hôpital Kirchberg	7h30-8h00	12h00	18h00
Clinique Bohler	7h30-8h00	12h00	18h00
ZithaKlinik	7h30	11h30-12h45	17h00-18h00
Clinique Sainte Marie	7h30	12h00	18h15

Mes horaires de repas

Pour le midi et le soir, des plages plus étendues sont prévues à la maternité de la Clinique Bohler pour les jeunes mamans.

Pour les patients qui ne suivent pas de régime spécifique et dont l'hospitalisation est supérieure à 48 heures, nos hôtesse de restauration passeront vous déposer notre grille de menus hebdomadaire (Hôpital Kirchberg, Clinique Bohler et ZithaKlinik).

Dans le cas où l'hôtesse passe, vous pouvez composer vos trois repas «à

la carte». Votre choix est valable pour la semaine ou la durée de votre séjour si celui-ci est inférieur à une semaine. Votre plateau-repas, commandé préalablement via la grille de menus, sera servi dans votre chambre aux heures de repas prévues.

En cas d'intervention chirurgicale, les soignants vous signaleront l'heure à laquelle il vous sera possible de boire et de manger, et vous apporteront un plateau en dehors des heures conventionnelles.

Selon la raison de votre hospitalisation, il est parfois nécessaire de suivre un régime spécifique (ex : régime sans résidus, régime diabétique...). Dans ce cas, le système de grille de menus n'est pas applicable.

Spécificité maternité: la salle à manger de la maternité est dédiée uniquement aux nouveaux parents au sein de la Clinique Bohler. Les nouveaux parents peuvent s'y retrouver pour dîner et échanger, accompagnés de leurs bébés.

Chambre 1^{re} classe supérieure (aile Adagio)

Les suites et chambres « 1^{re} classe supérieure » vous proposent un forfait « premium » incluant les prestations de restauration en room service :

- restauration « premium » de tous les repas en chambre (petit-déjeuner, lunch, goûter et dîner). La prestation est assurée par le traiteur Namur pour les lunches et goûters,
- corbeille de fruits de bienvenue ou petits fours de qualité.

Sur demande, la personne vous accompagnant dans les suites et chambres « 1^{re} classe supérieure » peut bénéficier d'un forfait de prestation de restauration « accompagnant ».

Aux étages, des snacks et boissons sont disponibles dans les distributeurs automatiques, ainsi que des bouteilles d'eau.



Un geste pour la planète : une cuisine responsable

Le service Restauration de l'établissement s'inscrit dans une politique de gestion durable de sa production dont les objectifs principaux sont de :

- manger mieux et de manière raisonnée dans le choix des produits à destination de nos consommateurs, y compris respect de la biodiversité, sobriété énergétique pour lutter contre le réchauffement climatique, recours aux produits issus de fournisseurs locaux ou de la Grande Région ;
- limiter les pertes et le gaspillage alimentaire à la source de la restauration collective des membres du personnel et des patients : l'établissement recycle les déchets alimentaires sous forme de biogaz dans une politique de réduction des déchets ; le but étant de produire au plus juste et de limiter les pertes.

Mes services pratiques

Nous avons mis un point d'honneur à ce que nos établissements disposent d'endroits conviviaux et chaleureux pour nos patients et visiteurs. C'est dans ce but que nous vous proposons tout un ensemble d'installations destiné à faciliter et à rendre votre passage ou séjour dans nos établissements plus agréable.

Art'Time

Afin de rendre toujours plus vivants les lieux de passage ou d'attente, une programmation annuelle mêlant photographie, sculpture et peinture peut être visitée à l'Hôpital Kirchberg et à la ZithaKlinik.

Service Accompagnement et Pastorale

Les collaboratrices et collaborateurs du service Accompagnement et Pastorale se tiennent à votre disposition pour vous offrir un soutien spirituel par une réelle écoute, présence et compréhension dans le respect de vos traditions religieuses et de votre philosophie de vie.

Le service Accompagnement et Pastorale fait également le lien avec les représentants d'autres religions.



<p>Hôpital Kirchberg/ Clinique Bohler</p>	<p>Du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00 Tél.: 2468-2601 Chapelle au 1^{er} étage ouverte toute la journée Office religieux: tous les mercredis à 17h00 (retransmission TV dans les chambres par le canal 46)</p>
<p>ZithaKlinik</p>	<p>Du lundi au vendredi de 8h30 à 15h00 Tél.: 2888-4886 Chapelle au 1^{er} étage ouverte en semaine entre 7h00 et 18h00 Office religieux: le dimanche et les jours fériés à 11h00 à la chapelle du couvent des Sœurs Carmélites Tertiaires</p>
<p>Clinique Sainte Marie</p>	<p>Le lundi de 14h00 à 17h00 ou sur RDV Tél.: 57123-1 / 2468 2601 Un lieu de recueillement se situe au RDC et est ouvert toute la journée Office religieux: pour certaines fêtes</p>

Snack - Journaux - Magazines - Cadeaux

Hôpital Kirchberg	<p>Oberweis : hall d'accueil Du lundi au vendredi de 7h30 à 18h00 Samedi de 8h00 à 16h00 et dimanche de 10h00 à 18h00</p> <p>Kiosk : hall d'accueil Du lundi au vendredi de 6h30 à 18h30 Samedi de 8h00 à 16h00 et dimanche de 10h00 à 17h00</p>
Clinique Bohler	<p>Cafe Spettacolo : rez-de-chaussée Le samedi de 10h00 à 18h00</p>
ZithaKlinik	<p>Restaurant Chimanga : au RDC - horaires : en semaine de 6h30 à 19h00, week-end et jours fériés de 8h00 à 16h30</p>
Clinique Sainte Marie	<p>Cafétéria : au RDC - horaires : du mercredi au dimanche de 14h00 à 17h00 Des distributeurs automatiques de boissons, friandises et petits en-cas sont à votre disposi- tion dans le hall d'entrée au RDC et au 8^e étage.</p>

Il est recommandé d'apporter des fleurs coupées car les fleurs et les plantes en pot présentent un risque de contamination par les spores.

Coiffeur et soins esthétiques

Nous vous proposons un service de coiffure en chambre. Ces prestations, dispensées par des professionnels diplômés, sont entièrement à la charge du patient et uniquement sur RDV. Pour plus d'informations, veuillez vous adresser au personnel soignant de votre étage.

Photographe

Si votre bébé naît à la Clinique Bohler, un photographe professionnel passera dans votre chambre pour vous proposer de prendre des clichés de votre enfant. Avec votre accord, les photos seront archivées dans notre carnet de naissances, visible sur la page d'accueil de ce site, dès le lendemain de la prise de vue. Une photo vous sera offerte.

Banque/Distributeur automatique

<p>Hôpital Kirchberg / Clinique Bohler</p>	<p>Agence bancaire BIL - Agence Kirchberg 9, rue Edward Steichen L-1855 Luxembourg Tél. : 24 59 83 00 Heures d'ouverture : du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 Distributeur automatique : hall de l'hôpital Kirchberg et dans l'agence</p>
<p>ZithaKlinik</p>	<p>Distributeur automatique : devant le restaurant Chimanga</p>



Ma sécurité

2

La sécurité de mes soins

Hygiène des mains

Votre participation dans la prévention des infections est primordiale. L'hygiène des mains est un moyen simple et très efficace pour se protéger contre le risque infectieux.

À quel moment se laver les mains ?

- Dès que vos mains sont sales.
- Après être allé(e) aux toilettes.
- Avant de manger.
- À l'entrée et à la sortie de la chambre.
- Avant et après avoir reçu de la visite.
- Après vous être mouché(e).

Prévention des chutes

Même si toutes les chutes ne peuvent pas être évitées, nous favorisons l'autonomie du patient. Demandez conseil au personnel soignant.

Prévention des escarres

Une escarre est une blessure provoquée par une compression de la peau, des muscles et des vaisseaux sanguins écrasés entre un plan dur (matelas, fauteuil) et votre squelette. Les zones les plus touchées sont les talons et le siège. Les premiers signes sont les rougeurs et les douleurs. Communiquez à ce sujet avec votre personnel soignant et sollicitez-les pour vous aider à bouger. Toutes les infos sur www.acteurdemasante.lu/fr

Sécurité au bloc opératoire

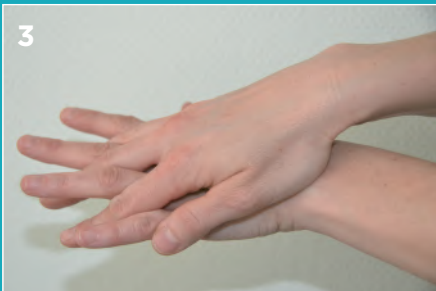
Après votre participation à la mise à jour de votre dossier de soins, vous serez sollicité(e) pour répéter plusieurs fois votre nom, prénom et date de naissance et indiquer la partie du corps qui va être opérée. Un ensemble de vérifications sera réalisé avant votre entrée au bloc opératoire. Votre participation sera demandée lors du «marquage préopératoire»: une flèche pourra être dessinée en fonction du type d'opération sur une partie de votre corps.

Les professionnels travaillant au bloc opératoire ont élaboré une check-list «sécurité du patient au bloc opératoire» visant à améliorer le partage des informations et à réaliser une vérification avec vous des critères considérés comme essentiels avant, pendant et après toute intervention chirurgicale.



Comment se désinfecter les mains ?

Avec une solution hydroalcoolique, si les mains sont visiblement propres. On se lave les mains à l'eau et au savon si les mains sont souillées.





Ma sécurité **physique** et celle de mes biens

Identito-vigilance

Aucun acte n'est réalisé sans le contrôle de votre identité. L'identification est un préalable à tout acte de soins et engage la responsabilité du soignant. Assurez-vous que le personnel vous identifie correctement.

Le personnel doit également valider votre identité avec le bracelet d'identification et tous les documents constituant votre dossier. Cette façon de faire permet d'éviter des « erreurs sur la personne ». Demandez la brochure « Informer, partager et agir pour votre sécurité » à votre étage.

Bracelet « montre alarme »

Sur prescription médicale, sur accord de votre famille et si vous présentez des problèmes de l'orientation, vous pouvez bénéficier d'un bracelet « montre-alarme » à la Clinique Sainte Marie. Ce système électronique contribue à votre sécurité en détectant toute sortie non autorisée du service ou de l'enceinte de l'établissement.

Nos hôpitaux disposent 24h/24 d'une équipe de sécurité. En cas de situation ou de présence anormale, prévenez ou faites prévenir immédiatement un membre du personnel. Il contactera cette équipe.



En cas d'incendie ou de situation d'exception

Les membres du personnel participent régulièrement à des exercices d'entraînement à l'alerte incendie ou de gestion de situations d'exception. En cas d'alerte réelle, ils vous orienteront vers les issues de secours en toute sécurité. Le plan de ces voies est affiché près des accès de votre étage.

Mes effets personnels

Vous disposez d'une armoire fermant à clé et certaines chambres disposent d'un coffre-fort dans lequel vous pouvez déposer vos objets de valeur, qui restent, néanmoins, sous votre entière responsabilité. Les modalités d'utilisation vous seront données au service Admission. Les HRS déclinent toute responsabilité en cas de perte ou de vol.



Horaires de fermeture des portes

<p>Hôpital Kirchberg/ Clinique Bohler</p>	<p>21h00, puis possibilité de sonner à l'entrée principale. Ouvert 24h/24 lors des jours de garde</p>
<p>ZithaKlinik Clinique Sainte Marie</p>	<p>20h00, puis possibilité de sonner à l'entrée principale</p>



3

Ma
sortie

Ma sortie

Votre médecin valide votre sortie et fixe avec vous la date de sortie définitive. Les professionnels de santé organiseront votre sortie avec vous et/ou votre entourage et répondront à vos questions. Lors de votre départ de l'hôpital, il est impératif de vous présenter au service Admission uniquement au moment même de votre sortie pour finaliser votre check-out. Sauf cas particulier, vous devrez quitter votre chambre avant 11h00.

Mes formalités de sortie

- le personnel soignant vous remettra les documents utiles à votre sortie (ordonnances, lettre de sortie...),
- programmer les prochains rendez-vous, le cas échéant,
- remettre l'enquête de satisfaction,
- en cas de coffre-fort à clé dans votre chambre, remettre la clé à l'unité de soins. Vérifiez de ne rien avoir oublié dans votre chambre et coffre-fort,
- passer à l'infirmierie du service,
- se présenter au service Admission pour finaliser votre check-out. Au cas où votre facture ne

pourrait être établie immédiatement, celle-ci vous sera adressée à votre domicile (voir chapitre « Mes frais de séjour »).

Les patients mineurs doivent être accompagnés par la personne qui en est responsable, munie d'une pièce d'identité.

Si vous avez accouché: le jour de votre départ, le pédiatre examine votre enfant et vous remet les documents de votre bébé. L'équipe répondra à toutes vos questions.



Enquête de satisfaction : votre avis nous intéresse...

Au cours de votre hospitalisation, les collaborateurs de santé de l'unité dans laquelle vous avez séjourné vous invitent à renseigner un questionnaire de mesure de votre niveau de satisfaction autour de sept axes thématiques (l'accueil, la prise en charge médico-soignante, l'organisation de votre sortie, la prise en charge de la douleur, la sécurité, le service hôtelier et le fonctionnement général de l'hôpital).

En nous adressant votre opinion, de manière anonyme si vous le souhaitez, vous participez activement à notre démarche d'amélioration continue de la qualité des services prestés par notre hôpital.

Une fois le questionnaire renseigné, nous vous invitons à le remettre aux collaborateurs de santé de l'unité de soins ou bien de le déposer dans l'une des boîtes aux lettres prévues à cet effet (à la sortie de l'unité de soins ou dans le hall de l'hôpital sur chacun des sites du groupe hospitalier).

D'avance, nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre démarche d'amélioration continue en participant à notre enquête. L'ensemble des équipes reste à votre entière disposition pour toutes remarques et suggestions.

Je souhaite **sortir contre avis médical**

Veillez vous référer au chapitre « Mes droits et devoirs ».

Objets **perdus ou volés**

En cas de perte d'objet, veuillez contacter l'infirmier(-ière) de votre unité de soins. Une démarche spécifique est prévue à cet effet. En cas de vol, une déclaration auprès de la police sera nécessaire.

Après **mon hospitalisation**

Pour toute intervention à domicile (soins, accompagnement dans la vie quotidienne, etc.), retrouvez sur notre site internet les possibilités qui vous sont offertes grâce au réseau de soins partenaire. Ces partenariats nous permettent en effet de garantir la continuité de votre prise en charge, tout en respectant votre libre choix. De cette manière, nous vous offrons ainsi qu'à votre entourage une prise en charge globale qui respecte vos besoins et vos demandes.

En outre, pour l'organisation de votre sortie, l'assistante sociale peut vous aider, vous conseiller et vous soutenir dans les démarches administratives et vous orienter vers les services et associations compétentes pouvant vous prendre en charge après l'hospitalisation afin d'assurer la continuité des soins.

Mon transport jusqu'à mon domicile/autre établissement

Si vous le souhaitez, notre personnel soignant ou d'accueil pourra vous aider à organiser votre retour à domicile, vous commander un taxi ou vous communiquer les horaires de bus.

Dans la mesure où votre état de santé le nécessite, votre retour s'effectuera en ambulance. Dans ce cas, un bon de transport établi par le médecin vous sera remis. Ce bon vous permettra d'obtenir une prise en charge des frais par votre organisme d'assurance.

Grâce au courrier de transfert, nous assurons la transmission des informations auprès des équipes médicales et soignantes poursuivant votre prise en charge.

En cas de décès

Face à cette situation difficile, nous proposons un service de soutien et d'accompagnement pour les patients en fin de vie et leurs proches (voir chapitre «Mes services pratiques»).

En cas de décès, il y a de nombreuses décisions et démarches à prendre et à organiser, cela dans un temps restreint. L'entourage aura besoin de certains documents qui seront fournis par l'hôpital. Nous vous invitons à demander à l'unité de soins «Le guide pratique en cas de décès d'un proche» pour vous guider.

Si, de son vivant, la personne a émis le souhait de devenir donneur, sachez qu'il est possible à l'issue de la plupart des décès de réaliser des prélèvements de tissus: cornées, épiderme... Parlez-en au personnel de l'unité de soins.





4

Mes droits
et devoirs

Les règles de vie

L'hôpital est un lieu recevant du public, où chacun se doit de respecter les droits élémentaires de tous : des autres patients, comme du personnel.



Tabac

Suivant les dispositions de la loi anti-tabac, il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'hôpital. La cigarette électronique est également interdite. Des espaces fumeurs sont à disposition à l'extérieur.

Notre équipe de consultation de sevrage tabagique est à disposition de toute personne pour l'aider à arrêter de fumer.



Denrées alimentaires

Les visiteurs doivent s'abstenir d'introduire des aliments ou boissons dans l'hôpital.



Boissons alcoolisées, drogues, et armes

Il est interdit d'introduire ou de consommer de la drogue ou de l'alcool dans l'enceinte de l'hôpital. L'introduction d'armes ou d'autres objets dangereux ou pouvant servir d'arme dans l'hôpital est formellement interdite.

Notre service d'addictologie est à disposition de toute personne présentant un problème de dépendance.



Courtoisie

Il est demandé de conserver une attitude respectueuse à l'égard des professionnels de l'hôpital.



Dégradations

Vous devez respecter le bon état des locaux, du matériel et du mobilier de l'hôpital.



Tenue vestimentaire

Une tenue décente et une hygiène corporelle sont exigées en dehors de la chambre et lors des déplacements dans l'hôpital.



Nuisances sonores

Vous devez préserver le repos de vos voisins en limitant les nuisances sonores liées à la télévision ou à la radio et le nombre de visiteurs. Vous devez respecter les horaires de visite et faire preuve de discrétion et de civisme.



Animaux

Par mesure d'hygiène, les animaux sont interdits à l'intérieur de l'hôpital. Des exceptions peuvent être accordées dans certains cas exceptionnels (soins palliatifs, chiens d'assistance).



Stop la violence à l'hôpital

Nous engagerons systématiquement des poursuites contre toute personne qui aurait une attitude ou des propos violents à l'égard du personnel ou du matériel de l'hôpital.



Photo et film

Photographier/filmer (image et son) un collaborateur de l'hôpital ou la réalisation d'un soin est en principe interdit. Photographier/filmer d'autres patients est strictement interdit, que ce soit en direct ou en arrière-plan.

Informations médicales et participation aux décisions thérapeutiques

La loi du 24 juillet 2014 relative aux droit et obligations du patient s'applique à la relation qui se met en place dès qu'un patient s'adresse à un prestataire de soins pour bénéficier de soins de santé.

Droit d'être assisté (Art. 7 de la loi du 24 juillet 2014)

Vous êtes en droit de vous faire assister dans vos démarches et décisions relatives à votre santé par une personne de votre choix, un professionnel de santé ou non, appelée « accompagnateur ». Le rôle de l'accompagnateur est de vous soutenir et de vous aider. Vous restez maître de vos décisions, mais si vous le souhaitez, l'accompagnateur peut être intégré dans votre prise en charge.

Désignation d'une personne de confiance (Art. 12 de la loi du 24 juillet 2014)

Vous pouvez désigner une personne de confiance de votre choix qui prendra les décisions relatives à votre état de santé dans le cas où vous seriez temporairement ou de manière permanente dans l'impossibilité d'exercer vos droits. La désignation d'une personne de confiance se fait par écrit, peut être révoquée à tout moment. Il vous appartient d'informer la personne que vous au-

rez choisie. Toutes les décisions que vous prendrez à ce sujet figureront dans votre dossier médical.

Dispositions de fin de vie (Art. 4 de la loi du 16 mars 2009 sur l'euthanasie et l'assistance au suicide)

Vous pouvez, si vous le souhaitez, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser vos souhaits quant à votre fin de vie, dans l'hypothèse où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté. Vos souhaits peuvent concerner la fin de vie, dont les conditions, la limitation et l'arrêt du traitement, y compris le traitement de la douleur et prévoir un accompagnement psychologique et spirituel. Valables sans limite de temps, ces directives peuvent être modifiées ou annulées à tout moment. Pour être prises en compte, veillez à les communiquer à votre personne de confiance, au médecin, à l'équipe de soins qui vous prendra en charge au sein de l'établissement.

Demande d'euthanasie (Art. 2 de la loi du 16 mars 2009 sur l'euthanasie et l'assistance au suicide)

En cas de situation médicale sans issue, accompagnée d'une souffrance physique ou psychique constante et insupportable, vous



pouvez faire une demande d'euthanasie ou d'aide au suicide. Cette demande peut être formulée à l'avance à travers les dispositions de fin de vie pour le cas où vous ne seriez plus capable d'exprimer votre volonté. Les dispositions de fin de vie sont enregistrées obligatoirement auprès de la Commission Nationale de Contrôle et d'Évaluation auprès du ministère de la Santé, L-2935 Luxembourg, qui est tenue de vous demander tous les 5 ans la confirmation du maintien de votre volonté. Une copie de l'ensemble de vos demandes est consignée à votre dossier patient.

Sortie en cours d'hospitalisation/ de traitement

Si vous êtes libre de quitter à tout moment l'établissement en cours d'hospitalisation/traitement, cette sortie prématurée se fait à votre entière responsabilité.

Droit à se faire comprendre (Art. 8 de la loi du 24 juillet 2014)

Si vous ne maîtrisez pas une des langues administratives du Luxembourg (luxembourgeois, français, allemand), vous pouvez vous faire assister sous votre propre responsabilité par un interprète pour comprendre les informations sur votre état de santé et exprimer vos souhaits et besoins.

Respect mutuel dignité et loyauté (Art. 3.2 de la loi du 24 juillet 2014)

Vous participez à votre prise en charge optimale et vous collaborez à celle-ci en fournissant au professionnel de santé toutes les informations pertinentes pour votre prise en charge. Au cours de celle-ci, vous respectez le personnel de santé et les autres patients.

Droit à des soins de qualité (Art. 4 de la loi du 24 juillet 2014)

Sauf dans le cas des priorités dues au degré d'urgence, vous avez droit aux meilleurs soins possibles pour votre santé et jouissez d'un égal accès aux soins. Les soins doivent être prodigués de manière efficace et conformément à la science et aux normes légales en la matière. En outre, les soins doivent être organisés de façon à garantir leur continuité en toutes circonstances.

Refus de prise en charge d'un patient et continuité des soins (Art. 6 de la loi du 24 juillet 2014)

Le prestataire de soins de santé peut refuser la prise en charge d'un patient pour des raisons personnelles ou professionnelles. Le refus de prêter des soins de santé ne peut en aucun cas être lié à des considérations discriminatoires, quels que soient les revenus, le sexe, les orientations sexuelles, les convictions philosophiques ou religieuses... Dans la mesure du possible, le prestataire de soins de santé assure toujours les premiers soins urgents et la continuité des soins.

Libre choix du prestataire de soins de santé (Art. 5 de la loi du 24 juillet 2014)

Vous pouvez choisir librement le prestataire de soins de santé par lequel vous souhaitez être pris en charge. Pour tous les actes médicaux prestés à l'intérieur d'un établissement hospitalier, ce choix est néanmoins limité aux prestataires agréés par l'établissement.

Médecin référent (Art. 19bis du Code de la sécurité sociale)

Depuis le 1^{er} janvier 2012, vous pouvez choisir, si vous le souhaitez, votre médecin référent. Celui-ci joue un rôle central dans votre suivi médical, particulièrement en cas de maladie chronique ou de problème de santé complexe. Le médecin référent sera celui qui vous soigne habituellement et qui coordonne et assure votre suivi médical en vous orientant en cas de besoin vers d'autres professionnels de la santé.

Comité d'éthique hospitalier

Le comité d'éthique est composé de 20 membres désignés par le Conseil d'Administration. Sa mission primaire est d'émettre un avis concerté et consensuel pour toute question ou situation d'ordre éthique. Il promeut également la réflexion et la sensibilisation en vue d'un ensemble de valeurs et de principes moraux dans le domaine de l'éthique. Les professionnels de l'établissement, les patients ainsi que leur proches et famille peuvent s'adresser directement au comité soit par :

- courrier: Comité d'éthique hospitalier, secrétariat de direction Hôpital Kirchberg au 9, rue Edward Steichen. L-2540 Kirchberg,
- email: ceh@hopitauxschuman.lu,
- téléphone: (+352) 2468 2006 et (+352) 2888 552 ou (+352) 2888 1 (en dehors des heures et jours ouvrables).



Les informations me concernant

Secret médical (Art. 458 du Code pénal luxembourgeois)

Le secret professionnel interdit aux personnes qui y sont soumises (médecins, sages-femmes, infirmières, etc.) de révéler à des tiers des secrets sur votre personne ou votre état de santé, en vue d'assurer votre intimité et votre vie privée. Vous pouvez dès lors en toute confiance vous confier aux professionnels de la santé.

Droit à l'information sur l'état de santé et consentement (Art. 8 de la loi du 24 juillet 2014)

Tous les professionnels de santé vous informent sur votre état de santé ainsi que sur son évolution probable, les prestations de soins et actes que vous recevrez ou allez recevoir et les risques qui vont de pair. Cette information est obligatoire en vue de vous permettre de consentir librement et de manière éclairée aux soins et actes qui vous seront proposés.

Le consentement doit être libre et éclairé, c'est-à-dire que personne ne peut vous forcer à consentir et votre refus n'emportera pas l'extinction de vos droits à des soins de santé de qualité en fonction des options thérapeutiques acceptées. Votre consentement peut être recueilli sous forme écrite, suivant les actes à risque effectués et sera donné avant tout acte réalisé, sauf en cas d'urgence vitale.

Droits d'accès au dossier patient et aux données de santé (Art. 16 de la loi du 24 juillet 2014)

Votre dossier patient contient l'ensemble des documents faisant état des données et des informations de toute nature concernant votre état de santé et son évolution au cours du traitement. Vous avez le droit de vous faire expliquer son contenu. Vous avez un droit d'accès à votre dossier patient et pouvez demander une copie de l'intégralité ou une copie d'éléments de ce dernier. Le coût de reproduction (copie) et, s'il y a lieu, le coût de l'envoi sont en principe à votre charge.

Pour toute demande, contactez le secrétariat de direction par email à l'adresse ecoute@hopitauxschuman.lu ou par téléphone, pour :

- l'Hôpital Kirchberg : 2468 2443,
- la ZithaKlinik : 2888 5550,
- la Clinique Sainte Marie : 57123 8700,
- la Clinique Bohler : 26333 9000.

Protection des données (RGPD du 28 mai 2018)

Vos données à caractère personnel sont traitées conformément aux lois et règlements applicables dont notamment le « Règlement général sur la protection des données ».

Pour plus d'informations, veuillez consulter la note d'information « Protection de vos données à caractère

personnel» disponible sur notre site (www.hopitauxschuman.lu/rgpd), aux accueils des HRS ou auprès de notre Data Protection Officer (privacy@hopitauxschuman.lu).

Droit à l'image

Votre droit à l'image privée est total, vous avez le droit de vous opposer à la publication de vos traits sans autorisation. Il doit pourtant être fait exception lorsque l'image publiée concerne une personne impliquée dans un événement d'actualité dont elle est l'acteur essentiel. Les enregistrements de films, de sons et les prises de photos sur un de nos sites et destinés à une publication nécessitent l'accord préalable de la direction.

Risque thérapeutique et événements indésirables

Les professionnels de santé doivent tout mettre en œuvre pour atteindre le résultat espéré mais ils ne peuvent le garantir, il s'agit ici du risque thérapeutique que vous devez prendre en compte.

En outre, il arrive malheureusement que des incidents surviennent suite à des soins et/ou lors des soins administrés à un patient (événements indésirables). Il est impossible d'anticiper tout événement indésirable. Lorsqu'un événement indésirable survient, les professionnels de san-

té se mobilisent pour réaliser une analyse afin de mettre en place des actions d'amélioration pour que ce type de situation ne se reproduise pas.

Déclarer un événement indésirable, c'est améliorer la qualité et la sécurité des patients et du personnel.

Si vous observez un problème lié à votre prise en charge (p.ex. erreur d'orthographe sur le bracelet d'identité...), ou si vous ne vous sentez pas en sécurité, nous vous encourageons à vous exprimer directement auprès d'un membre du personnel. Chaque cas signalé fera l'objet d'une analyse afin de réduire les risques de répétition.

Participation à un projet de recherche

(Règlement grand-ducal du 30 mai 2005 relatif à l'application de bonnes pratiques cliniques dans la conduite d'essais cliniques de médicaments à usage humain)

Pour chaque participation à un projet de recherche biomédical (essai clinique), vous devez être préalablement informé(e) et avoir signé un consentement éclairé spécifique.

M'écouter et me donner la parole

Si vous avez besoin d'un renseignement ou que vous souhaitez formuler une réclamation, parlez-en d'abord à l'équipe médicale et soignante dans le service qui pourra la plupart du temps vous renseigner ou vous guider.

Le secrétariat de direction se tient également à votre disposition pour recueillir vos réclamations et les transmettra à qui de droit, via :

- courrier: secrétariat de direction au 9, rue Edward Steichen, L-2540 Luxembourg,
- email: ecoute@hopitauxschuman.lu.

Pour toute suggestion ou remarque, veuillez demander au personnel de votre unité de soins notre enquête de satisfaction « Votre avis nous intéresse ».

Le service national d'information et médiation santé (mediateursante.lu), dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil, est également à votre écoute. Le recours à ce service est gratuit. Consultez le site www.mediateursante.lu pour plus d'informations.

Lutte contre la douleur: la douleur n'est pas une fatalité

Les Hôpitaux Robert Schuman s'en-

gagent à prendre en charge votre douleur avec votre participation qui est essentielle dans sa prévention et son traitement.

Être soulagé, c'est possible, mais comment faire? Nous vous encourageons à lire les documents mis à votre disposition. Vous êtes la seule personne à pouvoir décrire votre douleur. Plus vous nous donnerez d'informations sur votre douleur, mieux nous aurons la capacité de vous aider.

Vous serez sollicité(e) régulièrement par l'équipe soignante pour évaluer l'intensité de votre douleur. Les stratégies proposées pour vous soulager comprennent : l'utilisation de médicaments antidouleur, ainsi que des méthodes non médicamenteuses proposées par l'équipe soignante et/ou l'équipe multidisciplinaire (massage, chaud, froid, soutien psychologique, relaxation, distraction, hypnose dans certains cas...).

Vous serez à chaque fois partenaire dans le choix de votre traitement de soulagement de la douleur.

En cas de douleurs rebelles, le service Douleur composé de médecins algologues et d'infirmiers experts en douleur peut intervenir.





5

Ma
contribution

Je souhaite faire don de mes organes et tissus

La loi luxembourgeoise du 25 novembre 1982 précise que chaque résident du Luxembourg est donateur potentiel d'organes. Ce qui signifie que les organes et tissus peuvent être prélevés après le décès de la personne n'ayant pas, de son vivant, fait connaître son refus à un tel prélèvement. Il est donc important d'exprimer sa position et de la communiquer à ses proches.

Le prélèvement d'organes est réalisé après le constat de la mort cérébrale en soins intensifs. Ces organes, comme le cœur, le foie ou les reins, permettent de remplacer la fonction des organes défaillants et donnent une nouvelle vie aux personnes greffées.

Différents tissus, comme la cornée, peuvent être prélevés à l'issue de la plupart des décès en soins intensifs et normaux. Grâce à la greffe de cornée, de nombreuses personnes malvoyantes ou aveugles retrouvent une vision normale.

Le don d'organes ou de tissu est un acte :

- **anonyme** : la loi garantit l'anonymat du donneur et du receveur,
- **gratuit** : toute rémunération en contrepartie d'un ou de plusieurs organes ou tissus est interdite par la loi,
- **de générosité et de solidarité** qui peut sauver des vies.

Je contribue aux projets santé de la Fondation Hôpitaux Robert Schuman (FHRS)

La FHRS soutient les activités en relation avec les soins de santé en investissant dans des projets d'infrastructures et d'équipement, d'innovation, de recherche médicale et scientifique ainsi que dans des activités de formation et d'enseignement, le tout pour une meilleure qualité des soins et un hôpital plus humain. Reconnue d'utilité publique, la fondation est à ce titre habilitée à recevoir des dons déductibles fiscalement.

En soutenant financièrement la FHRS, vous soutenez l'ensemble de nos projets, nos activités de recherche et de soins ainsi que de qualité de vie des patients. Rendez-vous sur fhrs.lu pour savoir comment vous engager à nos côtés.

DONS

Les dons à la FHRS sont fiscalement déductibles.



BGLLLULL
LU58 0030 2765 3926 0000
BGL BNP PARIBAS



Mon accompagnement continue

6

Mon accompagnement continue avec la plateforme digitale « Acteur de ma santé »

S'adressant aux patients, à leur entourage et à toutes les personnes intéressées par les sujets santé, la plateforme « Acteur de ma santé » intervient dans le domaine de l'éducation, de la santé et de l'éducation thérapeutique.

Une large palette d'outils d'apprentissage (tutoriels, vidéos, quiz, jeux interactifs...) facilite le processus d'apprentissage et vous permet de devenir acteur de votre prise en charge.

Gratuits et accessibles à tous, les contenus sont rédigés par un comité de professionnels de la santé.

Différents thèmes sont proposés :

- orthopédie : ostéoporose, prothèse du genou et prothèse de la hanche...
- maladies des reins : insuffisance rénale...
- psy : dépression...
- femme : grossesse, gynécologie et maternité...
- oncologie : cancer du sein...
- seniors : gériatrie et prévention des chutes...

**Retrouvez tous les contenus sur
www.acteurdemasante.lu/fr**



Hôpitaux
Robert Schuman



@hopitauxschuman



@hopitauxschuman



Hopitauxschuman.lu



Hôpitaux
Robert Schuman



Hôpitaux
Robert Schuman

