

Guide pratique du patient

Hôpital neuchâtois

Hôpital neuchâtois

Guide pratique du patient

Hôpital neuchâtois

Guide pratique du patient



Message de bienvenue

Nous sommes là pour vous!

Répartis sur **les 7 sites** qui composent l'Hôpital neuchâtelais, plus de **2000 professionnels de la santé** mettent tout en œuvre pour vous assurer une prise en charge de qualité et personnalisée. Qu'il s'agisse des médecins ou du personnel infirmier, tous nos collaborateurs déploient le meilleur de leurs compétences pour assurer le bon déroulement de votre séjour et répondre à vos besoins en fonction de votre état de santé.

En plus de vous offrir **une médecine de haut niveau**, l'Hôpital neuchâtelais collabore étroitement avec l'ensemble du réseau de soins, en particulier les médecins traitants et les services d'aide et de soins à domicile. Ce partenariat est essentiel pour que vous bénéficiiez de soins adaptés avant, pendant, et éventuellement après votre hospitalisation.

Toutes **les informations utiles à votre séjour** figurent dans cette brochure. Les formalités ainsi que vos droits et devoirs y sont évoqués, tout comme des renseignements pratiques sur les équipements et services mis à votre disposition. N'hésitez pas à engager la discussion avec nos équipes si quelque chose ne vous paraît pas clair: nous sommes tous là pour vous!

Laurent Christe, directeur général

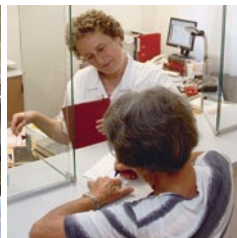




Message de bienvenue	01
Nos professionnels	03
Votre admission	05
Votre séjour	07
Pédiatrie	09
A votre service	13
Visites	15
Vos droits et vos devoirs	17
Recherche clinique	21
Registre neuchâtelois des tumeurs	22
Votre sortie	23
Les sites de l'Hôpital neuchâtelois	25

Nos professionnels

Sur chaque site hospitalier, une équipe vous accueille et facilite votre arrivée et votre séjour. Vous reconnaîtrez **les différentes catégories** de professionnels grâce à **leurs badges**:





Personnel médical



Personnel infirmier



Autre personnel soignant diplômé



Personnel soignant non-diplômé



Personnel paramédical



Personnel technique et hôtelier



Personnel administratif



Stagiaires et apprentis

(rose décliné en différentes couleurs complémentaires en fonction du département ou service)

Votre admission

Présentez-vous à l'accueil où votre dossier sera établi. Nous vous remercions d'accueillir avec compréhension les questions qui vous seront posées. Sachez qu'elles sont indispensables pour constituer votre dossier et que les informations que vous nous confiez sont protégées par le secret professionnel.

Si **vous arrivez en urgence**, un enregistrement administratif sommaire est fait à votre arrivée. Votre dossier sera complété par la suite, soit à votre chevet soit par un de vos proches.

Si vous souhaitez **bénéficier de l'anonymat ou ne pas recevoir de visites**, dites-le dès votre entrée aux réceptionnistes et répétez-le dans le service. L'information de votre hospitalisation restera alors confidentielle, aucun renseignement ne sera transmis par l'accueil, la centrale téléphonique ou la poste. Cela signifie qu'aucune visite ou appel téléphonique ne pourra être orienté vers vous et qu'aucun courrier ou fleurs ne pourront vous être livrés.



Conseil

Dans la mesure du possible, ne gardez pas de somme d'argent importante ni d'objets précieux sur vous ou dans votre chambre. Le vol, la perte ou la détérioration de vos effets personnels (vêtements, trousse de toilette, appareil auditif, prothèse dentaire, lunettes ou verres de contact par exemple) n'est pas impossible et, sauf circonstances tout à fait exceptionnelles, l'hôpital n'en assumera pas la responsabilité.

Un coffre-fort est à votre disposition à la réception (accès: horaire restreint). Seuls les dépôts qui y sont placés sont sous la responsabilité de l'hôpital. Les réceptionnistes vous renseigneront volontiers.



Documents à présenter aux admissions

- la **lettre de convocation** de l'hôpital
- l'**engagement relatif aux conditions d'admission** dûment lu et signé
- la **carte d'assurance** délivrée par votre assurance maladie ou un certificat
- une **pièce d'identité** (passeport, carte d'identité, permis de domicile, permis de conduire)
- votre **livret de famille** si vous venez à la maternité

Emmenez les médicaments que vous prenez régulièrement (traitement en cours pour une durée de trois jours). Pensez également à apporter avec vous **les documents médicaux** susceptibles de faciliter votre traitement ou d'éviter des examens inutiles (carte de groupe sanguin, radiographies et autres résultats récents, liste de médicaments, carnet de vaccination, carnet de suivi de diabète ou traitement anticoagulant si vous en avez un).

Les transferts entre les sites de l'Hôpital neuchâtelois ne nécessitent aucune formalité administrative. Par contre, si vous venez d'un autre établissement, vous effectuez normalement les formalités d'admission.

Si vous avez reçu une feuille de transfert, remettez-la à l'équipe soignante, elle contient les renseignements nécessaires à la poursuite de votre traitement.

Votre séjour

Notre brigade de cuisine se fait un plaisir d'apprêter pour vous **différents plats**, dans l'éventail de nos prestations, se conformant à vos besoins si le médecin vous prescrit un régime.

L'équipe hôtelière ou soignante vous renseignera volontiers au moment de la prise de commande de vos repas. Pour s'adapter à votre appétit et à votre demande, les portions servies sont modulables.

Sur prescription médicale, vous recevrez des conseils nutritionnels adaptés pour tous les aspects particuliers liés à votre alimentation.

Vos proches ont également la possibilité de **partager un repas à l'hôpital**. Les collaborateurs hôteliers ou soignants sont à votre disposition pour réserver et choisir votre repas et celui de vos proches. **Une commande anticipée** peut s'avérer nécessaire sur certains sites.





La consommation d'alcool n'est autorisée qu'avec l'accord de votre médecin.

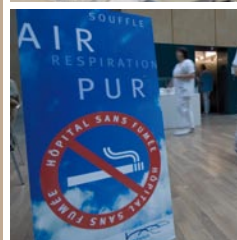
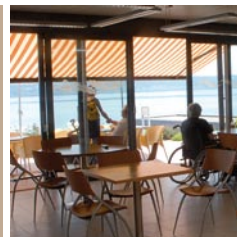
La cafétéria vous offre un lieu de rencontre privilégié. Des distributeurs de boissons sont à votre disposition en dehors des heures d'ouverture.

L'hôpital est un lieu de santé **sans fumée**. Un espace fumeur y est toutefois prévu. Nous vous demandons de bien vouloir respecter les indications en la matière.

Le courrier est acheminé tous les jours jusqu'à votre chambre. Il vous incombe d'organiser votre changement d'adresse temporaire (formulaire disponible à la poste). Pour l'expédition de votre courrier, une boîte aux lettres est à votre disposition.

Votre liberté de mouvement et vos déplacements sont importants. Un fauteuil roulant peut vous être prêté le temps de votre séjour. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

L'hôpital n'assume pas l'entretien des effets personnels.



Pédiatrie

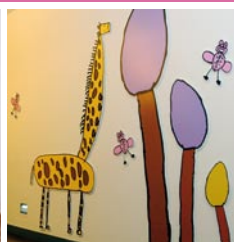
Votre enfant va être hospitalisé; cela représente un brusque changement pour toute la famille. Il nous paraît indispensable de **le préparer** à ce séjour en lui donnant **des explications claires et simples** sur ce qui va se passer. Si cela n'est pas évident pour vous, le médecin et le personnel infirmier vous renseigneront volontiers.

Rassurez-le!

Afin de le familiariser avec le milieu hospitalier, nous vous conseillons de **visiter avec lui le service** où il sera hospitalisé. Le personnel soignant de pédiatrie vous accueillera avec plaisir.

Lors de la pré-hospitalisation et/ou le jour de son entrée à l'hôpital, il est primordial de **parler des habitudes de votre enfant** au personnel soignant.

Sans lui donner une date précise, il faut que votre enfant sache **qu'il retournera à la maison** quand il ira mieux. Ne lui cachez pas que certains examens peuvent être désagréables ou douloureux.







Dans **ses bagages**, n'oubliez pas de mettre:

- son **doudou** ou son **jouet préféré**
- ses **effets de toilette**
- ses **pantoufles**
- son **biberon**

Votre enfant trouvera **des jeux et des livres** dans le service.

Une animatrice prend soin des petits patients du lundi au vendredi matin et, chaque semaine, le Dr Rêve (Fondation Théodora) et/ou le Chariot Magique passent dans le service **pour les faire sourire**.

Pour les parents, les heures de visite sont libres.

A toute heure, vous êtes les bienvenus et, sur demande, un lit pliable peut être mis à votre disposition pour vous permettre de **passer la nuit avec votre enfant**.

Les visites en néonatalogie sont libres pour les parents et possibles, sous certaines conditions, pour les membres de la famille proche.

Votre participation lors des repas, du coucher ou d'autres soins sera d'une grande utilité. Elle permettra à votre enfant de **retrouver une atmosphère familiale**. Il est important de signaler votre départ au personnel soignant. Surtout, **ne partez pas sans avertir votre enfant** et dites-lui quand vous pensez revenir.



Afin d'éviter toute transmission de maladies contagieuses à nos patients, nous vous demandons **d'éviter les visites de personnes ne se sentant pas bien** ou dans l'entourage desquelles existe une maladie infectieuse.

La date de sortie de votre enfant sera décidée par le médecin et des explications vous seront données par le personnel soignant.

Votre collaboration permettra d'assurer **un climat de confiance** indispensable à votre enfant et à l'équipe soignante.

N'hésitez pas à poser vos questions et à faire part de vos remarques concernant le séjour de votre enfant.



A votre service

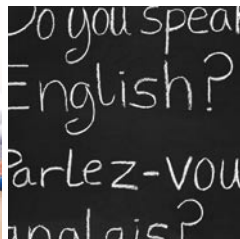
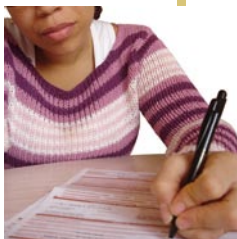
Service social et infirmières de liaison

Lieu d'écoute et lien avec l'extérieur, **le service social** met à votre disposition et à celle de vos proches **un soutien et une aide concrète dans la résolution de problèmes pratiques** (assurances sociales, problèmes financiers, aide à la famille, placements, transports, etc.).

Le service social et de liaison participe en interdisciplinarité à votre sortie de l'hôpital en organisant un transfert, une convalescence, une entrée dans un EMS, un retour à domicile avec **la mise en place de structures d'aide** si votre état de santé le demande (soins, repas, transports, aide-familiale, etc.).

Vous pouvez prendre contact avec ce service en vous adressant au personnel soignant, au médecin ou à la réception.

Si vous n'êtes pas de langue maternelle française et que vous souhaitez obtenir des informations dans votre propre langue, les assistants sociaux et le personnel soignant rechercheront **un interprète**.



Aumônerie

Lors de votre admission, nous vous invitons à indiquer votre appartenance religieuse, permettant ainsi à **l'équipe d'aumônerie** de vous connaître. Si vous vous opposez à sa visite, signalez-le simplement à l'hôtesse d'accueil ou au personnel soignant.

Mandatée par les trois Eglises chrétiennes reconnues dans le canton de Neuchâtel (Eglises catholique romaine, catholique chrétienne et réformée évangélique), l'équipe d'aumônerie assume **l'accompagnement spirituel** des patients dans le respect et la liberté de chacun. Elle relaie vos demandes relatives à d'autres confessions, religions, conceptions spirituelles ou philosophiques.

L'aumônerie vous propose **une écoute, un dialogue**, un accompagnement et une occasion d'aborder vos questions spirituelles. Si vous désirez la visite d'un aumônier, ou si vous avez une demande spécifique (communion, Sainte-Cène, sacrement, etc.), adressez-vous au personnel soignant de votre unité.





Information pour le patient

Si à un moment ou à un autre vous ne pouvez ou **ne souhaitez pas recevoir de visites**, informez-en la réception et le personnel soignant qui apposera un panneau sur la porte de votre chambre.



Information pour le visiteur

La réception vous indiquera le numéro de chambre de la personne que vous venez trouver et vous orientera dans l'hôpital.

Une bonne visite, sauf famille proche, devrait se limiter à **20 minutes**.

Nous vous remercions:

- de comprendre que les soins et thérapies ont la priorité sur les visites
- de respecter le repos du patient et de ses voisins de chambres
- de ne pas être trop bruyant en limitant les rencontres avec de petits enfants et en venant en petit nombre.

Pour des raisons d'hygiène, **seules les fleurs coupées sont autorisées** dans les chambres. Merci de penser à l'espace du malade et de préférer de petits bouquets.

Aux soins intensifs et en salle de réveil, les fleurs ne sont pas acceptées.

Renseignements sur l'état de santé des patients

Pour préserver le secret médical, **l'hôpital ne donne aucun renseignement par téléphone sur l'état de santé d'un patient**, à moins que celui-ci n'y ait préalablement consenti. Si tel est le cas, demandez que l'on vous passe le personnel infirmier du service, qui vous informera.

Heures de visites 14h00-20h00

Tout cas particulier
peut être discuté avec
le personnel infirmier.

Priorité aux soins et aux visites médicales

Nous vous remercions de le comprendre et d'en avertir vos proches et amis, qui seront peut-être invités à devoir quitter la chambre.

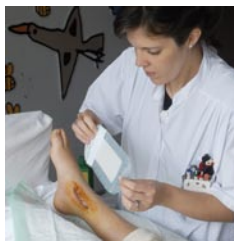
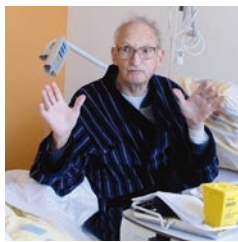
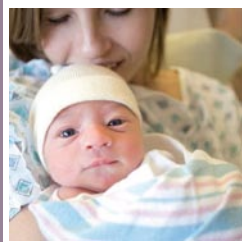
SOINS INTENSIFS (familles, proches)
13h00-15h00 et 18h00-19h00

MATERNITE

Visites libres pour les papas, dont la présence est appréciée à tout moment de la journée.

PEDIATRIE et NEONATOLOGIE

Visites libres pour les parents, qui sont les bienvenus à toute heure au chevet de leur enfant. Sur demande, un lit pliable peut être mis à leur disposition pour passer la nuit auprès de lui. En néonatalogie, les visites sont autorisées sous certaines conditions pour les membres de la famille proche également.



Vos droits et vos devoirs

Comme le précise **la Loi neuchâteloise de santé**, chacun a droit aux soins que son état de santé requiert, dans le respect de sa dignité. Parmi vos droits figurent le droit à l'information, le droit à l'autodétermination, le droit d'accès à votre dossier médical ainsi que le droit à la stricte confidentialité des données qui vous concernent.

Information mutuelle pour un partenariat soignant-soigné

Afin de définir le traitement le plus adapté à votre situation, **vous devez renseigner le personnel soignant**, dans toute la mesure du possible, sur votre état de santé et son évolution. Vous devez, par ailleurs, suivre les prescriptions que vous avez acceptées, suivre les directives des collaborateurs de notre institution et faire preuve d'égard envers le personnel soignant et les autres malades.

Vous avez le droit de savoir. Votre médecin et le personnel soignant vous renseignent régulièrement, avec des mots simples, sur votre état de santé, sur les possibilités de traitements, leurs avantages et leurs inconvénients, les alternatives existantes, les risques éventuels, la prise en charge par les assurances, etc. N'hésitez pas à leur poser des questions. Avec votre accord, votre médecin responsable informe votre famille et vos proches sur votre état de santé.

Votre consentement

Aucun traitement ne peut être entrepris sans **votre consentement libre et éclairé**, à moins que la situation soit d'une urgence telle que le personnel soignant doive agir sans pouvoir communiquer avec vous, mais conformément à vos intérêts.

En cas d'incapacité de discernement, le médecin est en droit d'informer votre représentant légal/thérapeutique ou, à défaut, vos proches.



Directives anticipées, représentant thérapeutique

Vous avez la possibilité de rédiger des directives anticipées sur la manière dont vous souhaitez être pris en charge en cas de perte de votre capacité de discernement, en indiquant par exemple quels actes thérapeutiques vous acceptez ou refusez.

Vous pouvez également désigner un représentant thérapeutique (un proche, un ami, une personne de confiance) qui sera chargé de prendre les décisions concernant votre traitement à votre place si vous n'êtes plus capable de le faire. Ces directives peuvent être modifiées ou annulées à tout moment.

Confidentialité et accès à votre dossier médical

Les renseignements figurant dans votre dossier sont strictement confidentiels. Ils sont soumis au secret médical, tel que défini dans le Code pénal suisse, dans la Loi neuchâteloise sur la protection des données et dans la Loi neuchâteloise de santé, notamment. En principe, aucune information ne peut être communiquée à un tiers sans votre accord.

Vous pouvez, à tout moment, demander à consulter votre dossier médical et recevoir des explications spécifiques.

Si vous souhaitez obtenir une copie de votre dossier ou qu'un professionnel de la santé extérieur à l'Hôpital neuchâtelois, ou tout autre tiers, ait accès à votre dossier, vous devez adresser une demande écrite à votre médecin au sein de l'hôpital, ou au service des archives médicales centrales lorsque votre dossier est archivé, soit que votre prise en charge date de plus de deux mois. Vous joindrez à votre demande une photocopie d'une pièce d'identité valable.

A des fins uniquement statistiques, des informations vous concernant (sexe, année de naissance, domicile, nationalité), des données sur votre séjour et les raisons de votre hospitalisation sont transmises, sous forme cryptée, à l'Office fédéral de la statistique sans mention de vos nom et prénom. Toutes les personnes et tous les services chargés d'exécuter le relevé sont tenus au secret professionnel. La confidentialité des données est ainsi garantie.

Comme le prévoit la Loi fédérale sur l'assurance-maladie, l'Hôpital neuchâtelois transmet à votre assurance maladie une facture détaillée des prestations fournies, qui lui permet de se déterminer sur la prise en charge des soins dispensés. Si votre assurance demande des renseignements complémentaires, ils ne seront donnés qu'à son médecin-conseil et pour autant qu'ils soient absolument indispensables. Si vous vous opposez à ce que des renseignements soient transmis à votre assureur, faites-le savoir lors de votre admission. Vous assumerez alors les conséquences d'un éventuel refus de prise en charge.



Respect de vos droits, doléances et réclamations

Si vous estimez que certains de vos droits n'ont pas été respectés ou que vous souhaitez plus simplement exprimer un avis quant à votre prise en charge, vous avez la possibilité, avant d'ouvrir une action auprès des tribunaux, de vous adresser, par écrit, à la direction générale de notre institution (Hôpital neuchâtelois, direction générale, Chasseral 20, 2300 La Chaux-de-Fonds), qui prendra vos remarques en considération et qui se chargera de trouver une solution à votre problème.

Le cas échéant, si l'Hôpital neuchâtelois ne répond pas à vos attentes, l'Autorité de conciliation en matière de santé (Château 12, 2002 Neuchâtel, tél. 032 889 64 56) peut être saisie, conformément à l'article 27 de la Loi neuchâteloise de santé. Enfin, n'oubliez pas que, comme vous, les autres malades et l'ensemble des collaborateurs de notre institution ont également des droits. Nous vous remercions de vous conformer aux directives en vigueur dans nos murs et de faire preuve de respect, tant à l'égard de notre personnel que des autres patients.

Si vous désirez des informations complémentaires sur vos droits et devoirs nous vous suggérons les sites Internet suivants:

www.droitsdupatient.ch

www.sanimedia.ch

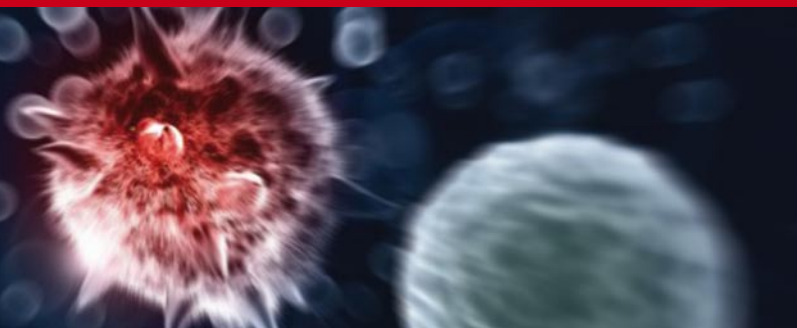
Recherche clinique

Plusieurs médecins de l'Hôpital neuchâtelais sont affiliés à des hôpitaux universitaires, ce qui les amène à participer à des projets de recherche clinique, qui permettent de mieux comprendre certaines maladies rares ou d'améliorer la prise en charge de certaines pathologies.

En tant que patient, il se peut que vous soyez invité à participer à un tel projet. Une information préalable vous serait alors donnée, sur les caractéristiques de l'étude, ses bénéfices et éventuellement ses risques. Vous seul pouvez donner votre accord pour la participation à une telle étude et vous pouvez à tout moment décider d'y renoncer.

La recherche clinique peut également concerner les données qui sont contenues dans les dossiers médicaux des patients et qui sont utilisées, dans la plupart des cas, une fois que le patient a déjà quitté l'établissement. Dans ce cas, les données sont anonymisées et personne, à l'exception du responsable de l'étude, ne peut identifier le patient qui y participe.

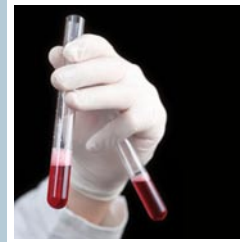
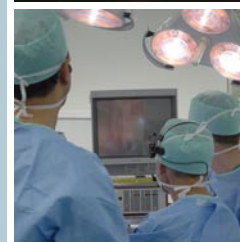
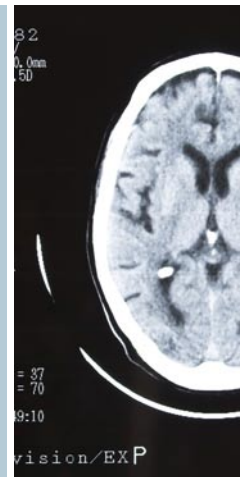
Si vous désirez vous opposer à ce que certaines données de votre dossier médical puissent être utilisées de manière anonyme à des fins de recherche, il vous suffit de le communiquer au personnel soignant qui se chargera d'en faire la mention sur votre dossier médical.



Registre neuchâtois des tumeurs

Les diagnostics de maladies tumorales sont transmis au Registre neuchâtois des tumeurs, qui est soumis à des règles strictes garantissant la confidentialité des données récoltées. Une telle transmission a été autorisée par la commission fédérale d'experts du secret professionnel en matière de recherche médicale.

Sauf opposition de votre part, exprimée au médecin, l'Hôpital neuchâtois accepte cette transmission, pour contribuer à la lutte contre le cancer.



Votre sortie

La date de votre sortie est fixée en accord avec votre médecin. Dès votre admission, cette sortie est évoquée et préparée avec vous afin de faciliter votre retour à la vie quotidienne.

Dès que votre médecin juge que votre état de santé le permet, il organise votre sortie. Vous pouvez néanmoins sortir en tout temps. Si, après avoir été informé des risques encourus, vous prenez cette décision contre l'avis médical, le personnel soignant vous demandera de signer une décharge.

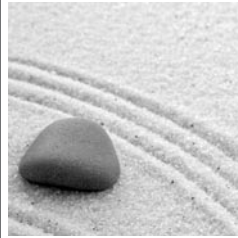
Notre objectif est de vous permettre de quitter l'hôpital dans de bonnes conditions. En fonction de vos besoins, des assistants sociaux et infirmières de liaison vous accompagnent dans vos démarches de sortie. Si une convalescence est nécessaire, qu'un retour à domicile n'est pas envisageable, ils recherchent pour vous et avec vous un lieu de vie adapté.

Conseil

Avant de quitter l'hôpital, veillez à récupérer vos affaires personnelles, les radiographies et les médicaments que vous avez apportés avec vous et, le cas échéant, les valeurs que vous avez déposées à la réception.



Nous vous souhaitons un bon retour ainsi que le meilleur possible pour votre santé.



Les sites de l'Hôpital neuchâtelois

Hôpital neuchâtelois - Val-de-Travers

Rue de l'Hôpital 4 - 2108 Couvet
tél. 032 864 64 64

centre de traitement et de réadaptation (CTR), gériatrie

Hôpital neuchâtelois - Le Locle

Rue de Bellevue 42 - 2400 Le Locle
tél. 032 933 61 11

centre de traitement et de réadaptation (CTR)

Hôpital neuchâtelois - La Béroche

Rue de l'Hôpital 15 - 2024 St-Aubin-Sauges
tél. 032 836 42 42

centre de traitement et de réadaptation (CTR)

Hôpital neuchâtelois - La Chaux-de-Fonds

Rue du Chasseral 20 - 2300 La Chaux-de-Fonds
tél. 032 967 21 11

hôpital de soins aigus

Hôpital neuchâtelois - La Chrysalide

Rue de la Paix 99 - 2300 La Chaux-de-Fonds
tél. 032 912 56 76

centre de référence en soins palliatifs

Hôpital neuchâtelois - Val-de-Ruz

Rte de Landeyeux - 2046 Fontaines
tél. 032 854 45 45

centre de traitement et de réadaptation (CTR),
médecine physique et de réadaptation (MPR)

Hôpital neuchâtelois - Pourtalès

Rue de la Maladière 45 - 2000 Neuchâtel
tél. 032 713 30 00

hôpital de soins aigus

