



SOINS INFIRMIERS

Vous avez choisi de faire appel aux services de la Croix Jaune et Blanche. Nous vous remercions pour votre confiance. L'équipe mettra tout en œuvre pour rencontrer vos attentes, répondre à vos souhaits et contribuer à votre bien-être.

Ce document vous donne en détail les informations nécessaires sur l'organisation du service
Rue de la Station 17 – 6540 Lobbes - 071/599.666

Organisation

L'organisation du service

Nos équipes se composent **d'infirmiers et d'infirmières**. Par facilité, nous parlerons ici systématiquement de l'infirmière.

Les infirmières de la Croix Jaune et Blanche sont réparties par secteurs placés sous la responsabilité d'un(e) **infirmier(e) adjoint**.

Au niveau des soins, vous serez suivi par **l'infirmière titulaire** de votre région et c'est elle que vous verrez le plus souvent. C'est avec elle que vous ferez connaissance avec le service et que vous établirez votre plan de soins. C'est auprès d'elle que vous pourrez vous adresser si vous avez des questions.

D'autres infirmières seront amenées à venir également chez vous. C'est la force d'une équipe que de se concerter, d'échanger afin d'apporter les meilleurs soins possibles. De même, certains soins doivent pouvoir être assurés tous les jours de l'année, week-end compris avec une garde 24h sur 24. Cela n'est possible que si les infirmières travaillent en équipe en se relayant. Nous essayons de limiter, dans la mesure du possible, ces changements d'infirmières. Votre infirmière titulaire communiquera les renseignements nécessaires pour vos soins aux collègues de son équipe qui la remplacent auprès de vous.

Tous les secteurs sont regroupés autour d'une **infirmière chef** dont le bureau est situé à Lobbes, rue de la Station n° 17.

C'est donc toute une **équipe de professionnels** qui se met à votre service et veille à la qualité de vos soins par leur travail quotidien et un souci de formation continue. Les infirmières sont couvertes par notre assurance, vous ne devez donc pas contracter une assurance particulière.

Quels sont les soins donnés à domicile ?

Tous les soins infirmiers **des plus simples aux plus techniques** peuvent être donnés à votre domicile : toilettes, injections, pansements, sondages vésicaux, glycémies capillaires, placement et surveillance de perfusion, soins palliatifs, etc.

Pour cet ensemble de services, la Croix Jaune et Blanche se veut à la pointe du progrès. Elle dispose du **meilleur matériel** médical, organise des **formations continues** pour ses infirmières : formations à l'écoute, à l'accompagnement des personnes en fin de vie,...

Si d'autres services doivent être mis en place à domicile (aide familiale, garde malade), votre infirmière pourra vous renseigner ou vous donner les coordonnées d'une personne de contact.

Horaire

A quelle heure l'infirmière se rend-elle chez vous ?

Les soins sont prestés chaque jour de l'année, week-ends et jours fériés compris, plusieurs fois par jour si nécessaire. Ils sont assurés **entre 7h et 20h**.

Les tournées d'infirmières sont délimitées selon un territoire géographique déterminé. Selon vos besoins et dans la limite de nos possibilités, l'infirmière vous propose une **tranche horaire** pendant laquelle elle vous rendra visite. La tournée de l'infirmière est organisée en fonction de l'adresse des différents patients, mais également en fonction des soins qui doivent être prodigués.

Le matin, nous donnons **priorité** aux diabétiques, aux patients chez qui l'infirmière doit passer plusieurs fois par jour, aux patients très dépendants. Dans les autres cas, l'infirmière peut même vous proposer d'être soigné l'après-midi.

En cas d'inquiétude, lors d'un retard inhabituel, n'hésitez pas à nous appeler au 071/599.666. Notre secrétariat est accessible 24h/24 et les infirmières toujours joignables par son intermédiaire.

Cette organisation permet de soigner au mieux l'ensemble des patients de la Croix Jaune et Blanche.

Participation

En tant que patient, savez-vous que vous pouvez vous aussi participer à la bonne organisation du service ?

Il vous suffit pour cela d'être attentif à quelques règles :

- Si vous savez que vous ne pourrez pas être chez vous au moment convenu, nous vous remercions de prévenir le centre le plus rapidement possible. Il vous suffit de téléphoner au plus tôt au **071/599.666** pour prévenir de votre absence.
- L'infirmière vous précisera ce qui est à prévoir en fonction des soins demandés. Elle se chargera d'apporter le matériel stérile mais vous demandera de veiller à la fourniture de pansements, compresses, désinfectants, médicaments, matériel divers. Pour les toilettes, elle vous demandera de **préparer le matériel** requis : bassin d'eau chaude, savon, gant, essuie, linge de rechange... L'infirmière vous demandera également de mettre à sa disposition le nécessaire pour se **laver les mains** après les soins (savon liquide + essuie) ainsi qu'un **endroit réservé au matériel** de soins nécessaire pour la durée du traitement.

- Si vous possédez un **animal de compagnie**, l'infirmière vous demandera de le mettre dans une autre pièce pendant la visite, afin de réaliser les soins dans les meilleures conditions.
- Dans le respect de la législation (A.R. 19/01/2005), il est **interdit** au personnel soignant **de fumer** à l'intérieur du domicile des patients. Il nous semble dès lors légitime de vous demander également un effort afin de respecter l'espace de travail des professionnels en ne fumant pas pendant la durée des soins.
- A chaque visite, l'infirmière remplit avec vous un **dossier infirmier** (obligation de l'INAMI). En cas d'arrêt des soins, nous vous demandons de renvoyer ce dossier à l'adresse suivante : 17, rue de la Station à 6540 Lobbes.
- Pour tous les soins prestés (sauf les toilettes), nous avons besoin d'un **certificat médical** (pansement, injection, lavement, etc...), soyez attentif à le réclamer à temps à votre médecin. Si les soins doivent être prolongés au-delà de la période couverte par la prescription, vous devez demander à votre médecin une nouvelle prescription justifiant la poursuite du traitement.

Nous vous remercions dès à présent pour votre aide précieuse afin de faciliter le travail de l'infirmier(e).

Vous avez besoin de matériel ?

- La Croix Jaune et Blanche travaille en collaboration étroite avec un fournisseur de matériel sanitaire : **Espace Solival**. Si vous le désirez, l'infirmière peut vous fournir, si nécessaire, le **matériel d'incontinence**.
- Votre domicile et son mobilier peuvent s'avérer inadéquats à votre état de santé et aux soins qui vous sont nécessaires. Nous pouvons envisager avec vous quelques adaptations pour **améliorer votre confort et la qualité de vos soins**. Nous pouvons vous conseiller des services spécialisés dans votre région, fournissant les meilleurs matériaux aux meilleurs prix. Nous nous permettrons d'insister sur ces adaptations si elles s'avèrent indispensables pour que le personnel puisse effectuer son travail dans de bonnes conditions.

Prix

Que coûtent les soins infirmiers ?

La quote-part que vous payez est appelée « ticket modérateur ».

Vous êtes membre de la Mutualité Chrétienne Hainaut Oriental ?

Si vous êtes en ordre de cotisation d'assurance complémentaire (votre conseiller mutualiste pourra vous renseigner), la Mutualité chrétienne intervient en totalité dans le paiement du ticket modérateur.

Vous n'êtes pas membre de la Mutualité Chrétienne Hainaut Oriental ?

La Croix Jaune et Blanche a décidé de percevoir un ticket modérateur.

Pour les patients BIM (VIPO), le plafond est de 6,82€par mois.

Le plafond est de 25 €par mois pour les patients non BIM (non VIPO).

Ces dispositions pourraient bien entendu changer si la législation nous l'exigeait.

Remarques :

Si l'infirmière vient chez vous pour une prestation non remboursée par l'INAMI (pour donner un médicament par exemple), un tarif spécial sera fixé en fonction du temps consacré au soin.

La facture vous sera envoyée dans le courant du mois qui suit celui où les soins ont été donnés. Les infirmières ne peuvent accepter ni pourboire, ni cadeaux. En cas de retard de paiement de plus de 2 mois, la Croix Jaune et Blanche se réserve le droit de suspendre toute prestation.

La Croix Jaune et Blanche, c'est aussi :

- Plus de **2.600 patients** soignés par an sur les régions du Hainaut Oriental
- Plus de **240.000 soins** délivrés par an
- Plus de **205.000 visites** réalisées par nos infirmières

Aide & Soins à domicile, c'est aussi :

Aides familiales, Aides ménagères, Aides ménagères Titres Services, Gardes malades et Gardes d'enfants malade à domicile

- 071 599.666
- 071/59 .900 (Garde d'enfants malades)

Pour coordonner tous les services qui interviennent à domicile, faites appel à la coordination de :

- Coordinatrice de la région de Charleroi : **071/200.154**
- Coordinatrice de la région de La Louvière : **064/238.460**
- Coordinatrice de la région de la Thudinie : **071/599.909**
- www.fasd.be
- ccth@fasd.be (valable pour l'ensemble des services)

Si vous avez des questions, si vous désirez plus de renseignements sur les services de la Croix Jaune et Blanche, n'hésitez pas à contacter l'infirmier(e) responsable de votre région (vous trouverez son nom sur la carte placée dans votre dossier) au 071/599.666.

Aide & Soins à Domicile est une initiative de la Mutualité chrétienne.

