



Les soins infirmiers à domicile en bref

Un guide pratique
pour les patients et
les aidants

Bienvenue

Vous sentez-vous plus à l'aise chez vous? Alors, nous sommes là pour vous. 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Nos infirmiers/infirmières à domicile et nos aides-soignant(e)s vous prennent en charge avec beaucoup de savoir-faire et de compétences dans votre environnement familial.

Cette brochure répond à un certain nombre de questions pratiques et vous donne des informations concernant la Croix Jaune et Blanche.

Vous avez malgré tout encore des questions? N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires, préoccupations ou autre questions concernant les soins lors de votre prochaine visite. C'est avec plaisir qu'ensemble nous prendrons en charge vos soins.

Vous trouverez de plus amples informations sur notre site web www.witgelekruijs.be

Table des matières

Quels sont les services que nous offrons?	4
Où et quand serons-nous là pour vous?	6
Combien coûtent les soins infirmiers à domicile?	8
Que devez-vous tenir à portée de main?	10
Quelles dispositions prenons-nous?	12
Qui est qui?	16
Dossier infirmier électronique	18
Droits du patient.....	20
Votre avis est important.....	21
Coordonnées.....	22

Quels sont les services que nous offrons?

La Croix Jaune et Blanche du Brabant flamand propose **des soins infirmiers de A à Z**. En outre, nous disposons également de services complémentaires pour vous aider à continuer à vivre à la maison de manière indépendante ou pour rentrer chez vous le plus rapidement possible après une hospitalisation.

Soins de base

- soins d'hygiène
- les injections (intraveineuses, intramusculaires et sous-cutanées)
- la préparation des médicaments
- les prises de sang
- le suivi des paramètres
- ...

Soins spécialisés

- les soins des plaies et des poches de colostomie
- l'éducation au diabète
- les soins palliatifs
- les soins oncologiques
- les soins infirmiers techniques (par exemple: déconnexion de la

chimio, rinçage d'un cathéter à chambre, réaliser une perfusion, administration d'alimentation par sonde, dialyse péritonéale, thérapie de compression ...)

- les soins chroniques
- la mobilité et la prévention des chutes
- les soins de santé mentale et la démence
- ...

Centrale des soins

Vous souhaitez vivre chez vous le plus longtemps possible? Mais en toute sécurité et en toute confiance? Avec une alarme personnelle dans la maison, vous ne serez plus jamais seul. Notre centrale de soins est à votre disposition **24 heures sur 24, 7 jours sur 7**.



Une simple pression sur le bouton de votre alarme personnelle vous met en contact avec notre centrale de soins. C'est rassurant pour vous, et pour votre (vos) aidant(s). **En fonction de la situation, notre centrale de soins préviendra un membre de la famille, un voisin, un(e) infirmier/infirmière à domicile ou les services d'urgence.** Si vous n'avez pas d'aidant, ou s'il n'est pas toujours contactable, nous pouvons envoyer un(e) infirmier/infirmière.



Augmentez votre sécurité en équipant votre alarme personnelle de capteurs supplémentaires comme un détecteur de CO ou d'incendie ou un pilulier automatique. Le pilulier automatique veille à ce que vous preniez vos médicaments au bon moment et en bonne quantité. Si vous oubliez de prendre vos médicaments, le pilulier envoie un signal à notre centrale de soins. Ainsi nous pouvons vous appeler pour vous faire prendre vos mé-

dicaments ou vous envoyer quelqu'un.

www.witgelekruijs.be/zorgcentrale

Boîte à clés

Vous n'êtes pas en mesure d'ouvrir votre porte vous-même? Alors une **boîte à clés** est une solution sûre. Cela est nécessaire lors du raccordement à la centrale de soins. L'installateur fixe le boîtier à votre demeure. Vous pouvez y ranger votre clé de maison en toute sécurité. La boîte ne peut être ouverte qu'avec un code de votre choix.

www.witgelekruijs.be/hulpmiddelen

Sage-femme à domicile

Nos sages-femmes à domicile sont à la disposition des futures mères, mais aussi des mamans qui viennent d'accoucher. Elles sont responsables des soins complémentaires avant et après l'accouchement et travaillent en étroite collaboration avec votre médecin traitant, votre gynécologue et votre pédiatre.

www.witgelekruijs.be/vroedvrouw

Où et quand serons-nous là pour vous ?

24 heures sur 24, 7 jours sur 7

La Croix Jaune et Blanche offre des soins infirmiers 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, donc **également pendant les weekends et les jours fériés**. En fonction du traitement prescrit ou du besoin de soins, nous pouvons passer chez vous plusieurs fois par jour.

En outre, vous pouvez contacter la Croix Jaune et Blanche jour et nuit par téléphone. Nos collaborateurs veilleront à ce que votre question parvienne à la bonne personne dans les meilleurs délais. Vous trouverez toutes les coordonnées à la page 22.

À l'heure ?

Les infirmiers/infirmières passent **entre 7 heures et 21 heures**. Nous prenons des rendez-vous ponctuels et à des heures précises uniquement en cas de nécessité médicale

(par exemple, vous devez prendre des médicaments à une certaine heure).

Les autres rendez-vous peuvent parfois varier en raison de situations imprévues. Nous vous demandons votre compréhension.

Pendant la nuit

Avez-vous besoin de soins infirmiers la nuit pour des raisons médicales ou êtes-vous relié à notre centrale de soins? Alors l'équipe d'infirmiers/infirmières de nuit est là pour vous. Renseignez-vous auprès de votre infirmier/infirmière.

Vous n'êtes pas à la maison? Avertissez-nous à temps!

Si vous ne pouvez pas être à la maison à l'heure habituelle des soins, nous vous demandons de nous en informer en temps utile, **au moins 24 heures à l'avance**. Si l'infirmier/

infirmière ou l'aide-soignant(e) se rend sur place parce que nous n'étions pas au courant de votre absence, nous facturerons un coût administratif de 7 euros.

Besoin de soins ailleurs?

En fonction des soins et de la situation, votre infirmier/infirmière à domicile peut également passer à l'école ou au travail. Cela vous permet de poursuivre vos activités quotidiennes. Si vous séjournez temporairement ailleurs en Flandre, la Croix Jaune et Blanche d'une autre province peut généralement prendre en charge vos soins. N'oubliez pas de prévenir votre infirmier/infirmière à domicile ou les collègues au bureau si vous changez d'adresse ou de planning.

Visite à l'hôpital

Même lorsque vous devez être hospitalisé, la Croix Jaune et Blanche continue à vous soigner. Nos infirmiers/infirmières de référence vous rendront visite à l'hôpital. Cela nous permettra de nous tenir au courant de votre état de santé. Avec vous, votre famille et les collègues

de l'hôpital, nous prenons les dispositions nécessaires pour vous fournir des soins à domicile adaptés, même après votre retour à la maison.



Poste de soins infirmiers

Vous préférez ne pas attendre à la maison que l'infirmier/infirmière passe? Pour la plupart des soins vous pouvez également vous rendre à un poste de soins infirmiers de la Croix Jaune et Blanche près de chez vous. Un(e) infirmier/infirmière y administre les soins prescrits par un médecin dans une pièce séparée. Prenez rendez-vous via votre section ou via l'agenda en ligne sur notre site web.

www.witgelekruijs.be/verpleegpost

Combien coûtent les soins infirmiers à domicile?

Toute personne ayant besoin de soins à domicile peut s'adresser à la Croix Jaune et Blanche. La plupart des soins infirmiers sont entièrement ou partiellement remboursés par toutes les mutuelles, conformément aux règles de l'Institut National d'Assurance Maladie-Invalidité, l'INAMI).

Remboursement des soins à domicile

La plupart des soins infirmiers fournis par votre infirmier/infirmière seront remboursés par l'intermédiaire de votre mutuelle **par l'INAMI**, à condition que vous soyez assuré pour les petits risques, que vous ayez payé vos cotisations de mutuelle et que votre identification soit en règle par la lecture de votre carte d'identité lors de chaque visite pour des soins. Il peut arriver que vous ou vot-

re médecin traitant demandiez **des soins qui ne sont pas pris en charge par votre mutuelle ou par l'INAMI**. Dans ce cas, la Croix Jaune et Blanche vous demandera une rémunération pour ces soins.

Aide financière

Sous certaines conditions, vous avez droit à une aide financière de la part du gouvernement ou de la commune. Vous pouvez trouver plus d'informations sur www.witgelekruijs.be/tegemoetkomingen

Justificatifs et note de débit

Chaque mois, vous recevez de la part de la Croix Jaune et Blanche du Brabant flamand un justificatif par courrier. Il s'agit d'un aperçu de tous les soins que nous vous avons prodigués et qui ont été facturés



à votre mutuelle. Vous recevrez également une note de débit si vous avez eu des soins au cours du dernier mois qui n'étaient pas couverts par votre mutuelle. À la note de débit figurent également les frais de la centrale de soins si

vous y êtes relié, les frais pour les équipements de soins et le montant que vous devez payer en cas d'absence de votre part pour une prestation de soins pour laquelle vous ne nous avez pas prévenu à l'avance.

Que devez-vous tenir à porté de main?

Votre carte d'identité électronique (eID)

A chaque visite votre infirmier/infirmière ou votre aide-soignant(e) lira votre carte d'identité électronique (eID). La lecture obligatoire de votre eID est une mesure gouvernementale visant à accroître la transparence dans le domaine des soins de santé. Ayez toujours votre carte d'identité électronique à portée de main.



Prescription médicale

Tous les soins infirmiers nécessitent une ordonnance de votre médecin, sauf les soins d'hygiène. Ceci est nécessaire pour obtenir le

remboursement des soins par l'intermédiaire de votre mutuelle. Sur l'ordonnance, le médecin indiquera la nature des soins, la durée et le nombre de fois que vous devez être soigné, et le cas échéant, le médicament et la dose à administrer. Veillez à ce que l'ordonnance soit en ordre au début des soins et demandez une nouvelle ordonnance en temps utile si vos soins doivent être prolongés après l'expiration de celle-ci.

Aperçu des médicaments

Dans le cadre de la sécurité des soins médicamenteux, il est important que les infirmiers/infirmières sachent exactement quels médicaments vous prenez. C'est pourquoi nous vous demandons de rédiger **un liste** de tous les médicaments que vous devez prendre.

Si nous nous rendons chez vous pour vous administrer ou préparer des médicaments, nous établirons

un schéma sûr pour vos médicaments. Il s'agit d'un aperçu détaillé sur lequel nous indiquons quels médicaments (sur ordonnance ou non) vous prenez, à quelle heure, à quelle fréquence, de quelle manière ils doivent être administrés ...

À intervalles réguliers nous passerons en revue le schéma des médicaments et discuterons de toute modification éventuelle. Pour des raisons de sécurité, nous demandons que le médecin traitant transmette les modifications par écrit (via une ordonnance ou par le biais du dossier infirmier) ou les communique à l'infirmier/infirmière.

Matériaux et médicaments

L'infirmier/infirmière apporte le matériel de base pour démarrer

les soins. Les désinfectants, les pansements spécifiques et les médicaments sont à fournir par vous-même.

Vous pouvez éventuellement acheter du matériel via le fournisseur de la Croix Jaune et Blanche, tel que du gel hydroalcoolique pour les mains, des bas de contention ... En cas de doute, vous pouvez vous renseigner au préalable auprès de votre infirmier/infirmière ou auprès des collègues au bureau.

Savon liquide et papier essuie-tout

Prévoyez du papier essuie-tout et du savon liquide neutre dans une pompe à main afin que votre infirmier/infirmière puisse se laver les mains si nécessaire. Nos infirmiers/infirmières disposent de gel hydroalcoolique pour les mains.



CHECKLIST

- ☐ eID (CARTE D'IDENTITÉ)
- ☐ PRESCRIPTION MÉDICALE
- ☐ LISTE OU SCHÉMA DES MÉDICAMENTS
- ☐ MÉDICAMENTS

- ☐ BANDAGES
- ☐ PAPIER ESSUIE-TOUT
- ☐ SAVON LIQUIDE NEUTRE
- ☐
- ☐

Quelles dispositions prenons-nous?

Votre maison est notre lieu de travail. Il est de la plus haute importance pour vous, ainsi que pour les infirmiers/infirmières et les aides-soignant(e)s que vos soins puissent être dispensés dans les meilleures conditions possibles. C'est pourquoi nous aimerions nous mettre d'accord sur quelques points avec vous.

Consentement éclairé pour l'administration de soins

En tant que patient, vous êtes tenu de donner votre accord à la Croix Jaune et Blanche pour l'administration des soins. Votre prestataire de soins vous posera cette question oralement lors de votre prise en charge par la Croix Jaune et Blanche. Votre accord est nécessaire pour entamer les soins.

À l'intérieur et autour de votre maison

Afin de prévenir les chutes, tant pour vous-même que pour votre

partenaire, aidant et prestataire de soins, un bon éclairage à l'intérieur et à l'extérieur, **un accès sécurisé** à votre domicile et un **intérieur sûr** sont primordiaux. Évitez les allées glissantes (neige, feuilles tombées...) et faites réparer les carrelages en mauvais état. Demandez l'aide d'une personne de votre voisinage ou demandez-nous conseil. Ne donnez aucune chance à **l'empoisonnement au monoxyde de carbone**. Prévoyez une pièce bien ventilée, ainsi qu'une installation de chauffage et une cheminée qui fonctionnent parfaitement.

Animaux de compagnie

Nous comprenons que votre animal de compagnie vous est cher. Cependant, il est difficile d'évaluer comment un animal de compagnie réagira à certaines situations ou personnes. Afin de garantir la sécurité de notre personnel, vous devez donc toujours garder vos animaux de compagnie dans une



pièce séparée pendant leur visite. Nous demandons ceci non seulement pour des raisons de sécurité, mais aussi pour des raisons d'hygiène. Le travail au domicile des patients suppose le plus haut degré de stérilité possible des matériaux et des surfaces de travail utilisés.

Outils professionnels

Il peut parfois être nécessaire, voire obligatoire, de réaménager une chambre et d'acheter des moyens supplémentaires (lit d'hôpital, lève-personnes ...) pour permettre des soins sûrs et ergonomiques. Par exemple, pour mettre des bas de contention, en tant que patient vous êtes tenu de fournir les ressources suivantes : 1 paire de gants en caoutchouc antidérapants et le Arion Easy-Slide (pied ouvert) ou le Arion Magnide On/Off (pied fermé).

Hygiène des mains

Afin de prévenir la transmission d'infections, des règles strictes concernant une bonne hygiène des mains s'appliquent au sein de la Croix Jaune et Blanche. Les prestataires de soins ne peuvent pas porter de bagues, bracelets, montres ou autres bijoux aux mains et aux avant-bras. Leurs ongles sont courts et soignés. Le vernis à ongles, les ongles gels ou artificiels ne sont pas autorisés. Ils ne peuvent pas porter de manches longues sous leur tablier de soins infirmiers. N'hésitez pas à le signaler à nos prestataires si vous remarquez qu'ils oublient d'appliquer une bonne hygiène des mains.

Les infirmiers/infirmières se désinfectent les mains à l'aide d'un gel hydroalcoolique pour les mains avant et après les soins. Il est également nécessaire de se désinfecter les mains pendant les soins. Dans certaines situations, les infirmiers/infirmières doivent porter des gants et il est recommandé de se laver les mains. Vous aussi, vous pouvez contribuer à une bonne hygiène des mains. Ainsi vous prévenez également que des germes soient transmis à d'autres personnes ou que vous contractiez

vous-même une infection.

Consommation de substances

Pour la santé de nos collaborateurs nous vous demandons de ne pas fumer juste avant ou pendant la visite de soins. Êtes-vous sous l'influence d'alcool ou d'autres substances? Vos infirmiers/infirmières et aides-soignant(e)s ont le droit de refuser de vous soigner s'ils/elles estiment qu'ils/elles ne peuvent pas vous fournir les soins dont vous avez besoin en toute sécurité et de manière qualitative.

Concertation et secret professionnel

Une bonne communication interne et une bonne collaboration avec le médecin (traitant) et les autres partenaires de soins forment une condition sine qua non pour pouvoir administrer des soins de qualité. Les infirmiers/infirmières et les aide-soignant(e)s d'une région fixe se rencontrent tous les quinze jours et communiquent entre eux par le biais du dossier infirmier électronique (DIE) ou par téléphone. Afin de pouvoir bénéficier des soins de la Croix Jaune et Blanche

il est nécessaire de pouvoir se concerter avec le médecin traitant. En outre, il peut être nécessaire de se concerter avec d'autres partenaires de soins (par exemple, avec les services de soins familiaux), mais toujours moyennant votre consentement. Les infirmiers/infirmières et les aides-soignant(e)s respectent toujours le secret professionnel.

Cadeaux et objets de valeur

Nos collaborateurs ne sont pas autorisés à accepter d'argent ou des objets de valeur. Lors de la disparition d'objets de valeur ou d'argent, des questions ou des soupçons peuvent surgir.

Les objets ou les ressources perdus sont souvent rapidement retrouvés, mais ce genre d'expériences n'est pas agréable, ni pour vous, ni pour le prestataire de soins. Et nous voulons éviter cela, bien sûr. Conservez toujours vos objets de valeur et votre argent en lieu sûr et hors de vue.

Une bonne coopération

La Croix Jaune et Blanche se préoccupe du bien-être tant des patients que des prestataires de soins.

Des situations dangereuses en termes d'hygiène, d'intimidation, de menaces ou d'autres comportements non souhaités à l'égard des infirmiers/infirmières et des aides-soignant(e)s peuvent compromettre la poursuite de la prestation de soins.

Choisir la Croix Jaune et Blanche, c'est choisir une équipe dans laquelle travaillent des gens d'origines, de sexe, d'âge différents ... Chacun donne le meilleur de soi-même. C'est pourquoi nous vous demandons d'accepter et de respecter chacun de nos collègues en tant que prestataire de soins de santé.

Vous recevez la visite d'un(e) infirmier/infirmière que vous ne connaissez pas? Alors, demandez-lui son badge de la Croix Jaune et Blanche. Comme ça vous êtes toujours certain qu'il s'agit bien d'un(e) collaborateur/collaboratrice de la Croix Jaune et Blanche. Vu les histoires de personnes mal intentionnées qui se font passer pour des infirmiers/infirmières à domicile, il ne vaut mieux pas prendre de risques à ce sujet.

Vous êtes absent(e)? Faites-le nous savoir!

Vous ne pouvez pas être à la maison pour la visite de soins, pour quelle raison que ce soit ? Prévenez-nous à l'avance et en temps utile (au moins 24 heures à l'avance). Si vous êtes absent sans nous l'avoir communiqué dans les délais, nous vous facturerons 7 euros pour les frais de déplacement.

Fin des soins

Si un prestataire de soins de la Croix Jaune et Blanche constate une violation des accords conclus, il ou elle quittera l'environnement de soins. Ce faisant, il/elle veillera à ce que la sécurité tant du patient que du prestataire de soins soit garantie. Le collaborateur prendra contact avec le médecin traitant et/ou les responsables du service. Les responsables du service évalueront la situation et, si nécessaire, pourront (temporairement) arrêter les soins.

Qui est qui?

Votre section locale

La Croix Jaune et Blanche du Brabant flamand compte plus de 850 collaborateurs, 14 sections locales et 1 siège où se trouvent les services d'appui. Chaque section se compose de différentes équipes de quartier composées d'environ 12 infirmiers/infirmières à domicile et de 1 ou 2 aides-soignant(e)s.

Au sein de chaque section, le responsable de celle-ci et le(s) infirmier(s)/infirmière(s) en chef adjoint(e)(s) viennent en appui aux collaborateurs/collaboratrices. Le personnel administratif assure un fonctionnement administratif rapide et efficace de la section.

Votre équipe d'infirmiers/infirmières de quartier habituelle

Vous trouverez une équipe permanente d'infirmiers/infirmières de la Croix Jaune et blanche dans chaque commune ou dans chaque quartier. Cette équipe s'occupera de vous. De cette façon, vous aurez plus souvent un visage familier qui

passera chez vous et les infirmiers/infirmières seront plus proches de vous, de votre réseau social et des assistants sociaux. Quand votre infirmier/infirmière habituel(le) est malade ou en congé, l'un(e) des collègues de l'équipe est prêt(e) à prendre en charge vos soins de manière efficace. Quoi qu'il arrive, à la Croix Jaune et Blanche vos soins sont toujours assurés.

L'infirmier/infirmière attitré(e)

Au sein de l'équipe de quartier, votre infirmier/infirmière permanent(e) sera votre point de contact. Il/Elle est toujours au courant de votre situation et est le point de contact pour les autres prestataires de soins. Toujours dans le respect de votre individualité et de votre autonomie, l'infirmier/infirmière à domicile se mettra d'accord avec vous pendant toute la durée de votre processus de prise en charge quant à la manière dont nous pouvons vous fournir les meilleurs soins dans les meilleures conditions. Votre infirmier/infirmière vous guidera également

dans votre auto-prise en charge et pourra vous aider, vous ou votre aidant, à effectuer vous-même certaines tâches.

Votre infirmier/infirmière sera également là pour vous écouter lorsque les choses deviennent un peu plus difficiles. Il/Elle peut vous conseiller ou vous informer sur les autres services qui peuvent vous aider, sur les aides, l'aménagement d'une chambre de malade, d'autres matériels pratiques et d'autres conseils de prévention.

L'infirmier/infirmière de référence

Nos infirmiers/infirmières de référence sont spécialisé(e)s dans un domaine de soins spécifique : diabète (éducateurs/éducatrices), soins des plaies et des poches de colostomie, soins palliatifs et oncologiques, soins chroniques, soins techniques infirmiers, mobilité et prévention des chutes, visites à l'hôpital, soins de santé mentale et démence. Ils/Elles prodiguent des soins au quotidien et partagent leurs connaissances avec leurs collègues, médecins et autres prestataires de soins de santé.

L'aide soignant(e)

Nos aides-soignant(e)s sont spécialement formé(e)s pour vous aider, entre autres, en matière de soins d'hygiène.

Votre (vos) aidant(s)

Un membre de votre famille, une connaissance ou un voisin est là pour vous aider? Vos aidants sont un maillon important de votre équipe de soins. Nos infirmiers/infirmières les impliquent dans vos soins si vous êtes d'accord avec cela en tant que patient bien sûr.

Autres partenaires de soins

Nous travaillons en étroite collaboration avec votre médecin traitant. Ensemble, nous veillons à ce que vous receviez toujours les soins les plus appropriés. Mais d'autres prestataires de soins tels que le kinésithérapeute, le logopède, les services de soins familiaux, le service social de l'hôpital, les travailleurs sociaux de votre mutuelle ... peuvent également faire partie de votre équipe de soins.

Le dossier infirmier électronique

La Croix Jaune et Blanche est légalement tenue de créer un dossier de patient lors de l'administration de soins. Nous collectons les données nécessaires pour pouvoir vous fournir des soins adéquats et de qualité.

Dossier infirmier électronique

Les infirmiers/infirmières enregistrent toutes les informations importantes dans le dossier infirmier électronique (DIE) via leur tablette et confirment les soins qu'ils/elles prodiguent.

Vous avez vous-même un accès sécurisé à ces données via mijnWKG, une plateforme en ligne hautement sécurisée qui vous donne un accès direct à votre dossier infirmier personnel. Naviguez vers www.witgelekruis.be/mijnwkgk. Ou consultez votre dossier via e-Health sur le site web www.mijngezondheid.belgie.be

Votre médecin de famille peut également accéder à votre dossier via mijnWKG, à condition que vous ayez donné votre consentement éclairé pour partager les informations relatives à votre santé. Le médecin dispose ainsi d'informations supplémentaires et actualisées pour assurer votre suivi.

Qu'est-ce que le consentement éclairé concernant le partage des données?

Le consentement éclairé concernant le partage de données est le consentement que vous donnez, en tant que patient, à vos prestataires de soins de santé pour partager de manière électronique et en toute sécurité vos données relatives à la santé avec d'autres personnes.

Seuls les prestataires de soins qui vous traitent ont accès à vos données. Vous pouvez à tout moment

retirer ou limiter votre consentement via le site web eHealth : www.patientconsent.be

Quelles sont les données que nous recueillons?

- les données d'identification
- des informations sur votre assurance, y compris des informations sur votre mutuelle
- le numéro d'identification national (le numéro du registre national)
- les caractéristiques personnelles (telles que l'âge, le sexe, l'état civil, la langue, etc.)
- des informations sur votre santé et votre mode de vie
- des données psychologiques
- des données sociales
- des informations sur les membres de votre ménage et de votre famille ou d'autres personnes de contact, si cela est pertinent pour les prestations de soins
- les enregistrements sonores ou vidéo si cela est nécessaire dans le cadre de l'administration des soins (par exemple, la photo d'une plaie pour le dossier de soins de plaies)
- des caractéristiques de l'habitation

Ces données seront-elles partagées?

Vos données seront incluses dans le dossier de patient au sein de la Croix Jaune et Blanche. Le dossier de patient peut être consulté par le personnel de la Croix Jaune et Blanche pour qui l'accès est nécessaire afin d'être en mesure de fournir des soins. L'accès est limité aux informations nécessaires à l'exécution de la tâche du collaborateur. Nous ne communiquons vos données à des tiers en dehors de la Croix Jaune et Blanche que si cela est nécessaire pour une prestation de soins de qualité; si cela est requis en cas d'hospitalisation ou de traitement ambulatoire; si nous y sommes obligés sur la base de la réglementation ou de la jurisprudence (par exemple, au gouvernement, à la mutuelle) ou lorsque vous avez donné votre consentement explicite.

Plus d'informations

Vous avez des questions sur notre politique de protection de la vie privée ? Naviguez vers www.witgelekruijs.be/privacy-policy, envoyez un courriel à privacy@wgkvlb.be ou téléphonez au numéro 016-66 00 84

Droits du patient

La Croix Jaune et Blanche du Brabant flamand respecte vos droits en tant que patient. Nous nous basons sur la loi relative aux droits du patient.

Cette loi règle les aspects suivants:

- Le droit à des prestations de qualité.
- Le libre choix de l'organisme de soins.
- Le droit aux informations sur son état de santé personnel.
- Le droit à une information suffisante et à un consentement éclairé à la prestation de soins. En tant que patient, vous avez le droit de donner votre consentement ou de refuser qu'un prestataire de soins intervienne. Aucun traitement ne peut être commencé, poursuivi ou arrêté sans votre autorisation. On ne peut donc pas vous forcer à suivre un traitement.
- Le droit à un dossier de patient soigneusement tenu à jour, avec possibilité de le consulter et d'en obtenir une copie.
- Le droit à la protection de la vie privée.
- La possibilité d'introduire une plainte chez le médiateur.
- Le droit au soulagement de la douleur.



De plus amples informations concernant les droits des patients sont disponibles sur le site web www.patientrights.be

Votre avis est important

La Croix Jaune et Blanche attache une grande importance à la qualité des soins. Nous tenons encore à améliorer la qualité de nos soins et de nos services en nous basant sur les points d'attention provenant de plaintes, de suggestions et d'enquêtes de satisfaction.

Plaintes

Une certaine façon de travailler vous met mal à l'aise ? Les accords conclus ne sont pas respectés ? Vous estimez que vos droits en tant que patient ont été violés ? Dans un premier temps, il est important de discuter d'un problème avec **votre prestataire de soins (infirmier/infirmière ou aide-soignant(e))**.

Une petite frustration qui reste inexprimée peut conduire à un gros problème. Il vous est difficile d'entamer le dialogue avec votre infirmier/infirmière ou avec votre aide-soignant(e) ? Vous pouvez également vous adresser aux **responsables des départements**. Ils peuvent servir de médiateurs pour

parvenir à une solution dans laquelle vous et votre infirmier/infirmière ou aide-soignant(e) pouvez, espérons-le vous retrouver. Enfin, vous pouvez également contacter notre **service de médiation**.

Incidents

Malgré tous les bons soins apportés, il arrive parfois que des événements involontaires aient entraîné ou puissent entraîner des dommages pour le patient. En général, vous pouvez en discuter immédiatement avec votre infirmier/infirmière ou avec votre aide-soignant(e), qui en fera état. Par la suite, vous constatez malgré tout que les choses n'ont pas bien fonctionné ? Vous pouvez alors appeler le service ou faire un rapport via le formulaire de plainte sur www.witgelekruis.be/ombudsdienst

Suggestions

Avez-vous une suggestion pour améliorer la qualité de nos soins ? Envoyez un courriel à kwaliteit@wgkvlb.be. Vous pouvez également remercier un de nos collaborateurs via notre site web. C'est toujours agréable !

Comment pouvez-vous nous contacter?

Nous sommes à votre disposition 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, toute l'année, pour toute information complémentaire ou pour une demande de soins.

Siège principal

Staatsbaan 4a
3210 Lubbeek
T. 016-31 95 50
info@wgkvlb.be

Ligne téléphonique des sages-femmes

T. 016-66 06 00
vroedvrouwen@wgkvlb.be

Centrale de soins

T. 016-31 95 50
zorgcentrale@wgkvlb.be

Service de médiation (Ombudsdienst)

Staatsbaan 4a
3210 Lubbeek
T. 016-66 00 84
ombudsdienst@wgkvlb.be

Section Aarschot*

Kapitein Gilsonplein 31
3200 Aarschot
016-55 33 70
aarschot@wgkvlb.be

Section Asse

Vronemeers 6
1730 Asse
T. 02-454 84 80
asse@wgkvlb.be

Section Bertem*

Tervuursesteenweg 184 bus 0001
3060 Bertem
T. 016-39 31 30
bertem@wgkvlb.be

Section Diest*

Oscar Nihoulstraat 7
3290 Diest
T. 013-35 35 50
diest@wgkvlb.be

Section Haacht*

Kloosterstraat 20
3150 Haacht
T. 016-61 75 75
haacht@wgkvlb.be

Section Halle*

Kanaalbrugstraat 5B
1500 Halle
T. 02-334 37 40
halle@wgkvlb.be

Section Kessel-Lo*

B. A. De Becker-Remyplein 59
3010 Kessel-lo
T. 016-44 15 00
kessello@wgkvlb.be

Section Leuven*

Mgr. Van Waeyenberghlaan 56
3000 Leuven
T. 016-30 15 50
leuven@wgkvlb.be

Section Lennik

Assesteenweg 191 A bus 1
1750 Lennik
T. 053-64 51 40
liedekerke@wgkvlb.be

Section Linter*

Grote Steenweg 283
3350 Linter
T. 011-78 92 40
linter@wgkvlb.be

Section Wezembeek-Oppem*

Lange Eikstraat 82 a – b
1970 Wezembeek-Oppem
T. 02-686 11 10
wezembeek-oppem@wgkvlb.be

Section Tienen*

site 't Lycée, Wolvenpad 26 bus 12
3300 Tienen
T. 016-80 17 17
tienen@wgkvlb.be

Section Vilvoorde*

Stationlei 74
1800 Vilvoorde
T. 02-257 27 00
vilvoorde@wgkvlb.be

Section Wolvertem*

Oude Vilvoordsebaan 21
1860 Meise
02-272 46 80
wolvertem@wgkvlb.be



***Ces sections disposent d'un poste de soins où vous pouvez vous adresser pour certains soins infirmiers. Vous pouvez prendre rendez-vous en ligne via www.witgelekruijs.be/verpleegpost**

Vous avez besoin d'informations complémentaires?

Vous souhaitez obtenir des informations complémentaires sur l'un de nos services? Naviguez vers www.witgelekruis.be ou demandez une brochure à votre infirmier/infirmière:

- centrale de soins et alarme personnelle
- sage-femme à domicile
- une gestion sûre des médicaments
- les soins palliatifs

www.witgelekruis.be
www.gezondthuis.be

Nous publions régulièrement de nouvelles brochures d'information. Vous faites appel à nos services? Alors vous recevrez Gezond Thuis, le magazine de la Croix Jaune et Blanche. Vous y trouverez de nombreuses informations sur les soins et la santé à domicile: témoignages, conseils, nouveautés ...

Si vous avez des suggestions ou des idées d'amélioration concernant notre communication avec vous en tant que patient, vous pouvez nous en faire part via communicatie@wgkvlb.be ou au 016-31 95 50.

Suivez-nous:    

La Croix Jaune et Blanche du Brabant flamand a reçu en 2021 le label de qualité international d'or de Qualicor.



Éditeur responsable : Els Mathues, Wit-Gele Kruis Vlaams-Brabant, Staatsbaan 4a, 3210 Lubbeek | 0458.516.129, RPM Tribunal de l'Entreprise Leuven, info@wgkvlb.be, www.witgelekruis.be
Dernière impression : septembre 2021 | Voulez-vous contribuer à des soins à domicile de qualité, maintenant et à l'avenir? Les dons sont toujours les bienvenus sur le numéro de compte BE41 0014 0737 4010, BIC : GEBABAEBB (mention « Don WGK VLBR »).