



Un sourire aimable

Règlement intérieur pour patients et visiteurs du Centre hospitalier de Nuremberg

Règlement intérieur et droit du propriétaire

Pourquoi faut-il un règlement intérieur ?

L'amabilité, des rapports respectueux avec les hommes et les objets, l'attention pour les besoins d'autrui, le respect des processus nécessaires au traitement : pour de nombreuses personnes, cela va de soi. Mais malheureusement pas pour tout le monde.

Champ d'application du règlement intérieur

Les dispositions du règlement intérieur s'appliquent à tous les patients et collaborateurs du Centre hospitalier de Nuremberg. Elles sont également obligatoires pour les visiteurs et autres personnes lorsque celles-ci pénètrent dans l'enceinte de l'hôpital. Le règlement intérieur est partie intégrante des conditions générales de contrat de l'hôpital (CGC).

Droit du propriétaire

- Nous nous réservons le droit d'exclure des patients du traitement hospitalier en cas d'infraction grave aux dispositions du règlement intérieur, à la sécurité d'autrui, à la mission de service ou au bon déroulement du service. Dans les cas graves, une interdiction d'entrer peut être prononcée.
- Les accompagnateurs, visiteurs et autres personnes peuvent en cas d'infractions graves et répétées être expulsés du Centre hospitalier de Nuremberg. Dans les cas graves, une interdiction d'entrer peut être prononcée.

Par ailleurs : *en raison d'une meilleure lisibilité, nous avons renoncé à l'utilisation simultanée de formes masculines et féminines. Néanmoins, nous nous adressons aussi bien aux hommes qu'aux femmes.*

Impressum:

Herausgeber: Klinikum Nürnberg, Prof.-Ernst-Nathan-Str. 1, 90419 Nürnberg | V.i.S.d.P.: Bernd Sieglar
Illustration & Gestaltung: Jo Meyer | Druck: didruckerei.de | Auflage: 5.000, Mai 2017
www.klinikum-nuernberg.de

Plaintes, compliments et propositions d'améliorations

Contactez-nous !

Votre bien-être et votre satisfaction nous tiennent à cœur. Afin de garantir cela et de corriger ou éviter des erreurs, nous vous prions de nous parler immédiatement d'éventuels conflits ou de lacunes. Beaucoup de problèmes peuvent trouver rapidement une solution au cours d'un entretien.

En cas de besoin, veuillez vous adresser à la gestion des plaintes ou la représentation des malades ou au défenseur des intérêts des patients.

- **Gestion des plaintes :**
Centre hospitalier Nuremberg Nord,
Bâtiment 47, 2ème étage, chambre 387,
Tél. : (0911) 398-3773,
E-mail: beschwerdemanagement@klinikum-nuernberg.de

- **Représentation des malades/défenseur des intérêts des malades**

à l'hôpital nord,
du lundi au vendredi de 9h à 11h,
le mercredi de 14h à 16h
et sur rendez-vous,
Bâtiment 1, nouvel immeuble, rez-de-chaussée, chambre 1
Tél. : (0911) 398-2701

à l'hôpital sud,
du lundi au vendredi de 10h à 12h,
le mercredi de 14h à 16h
et sur rendez-vous,
Bâtiment 021, rez-de-chaussée, chambre 021
Tél. : (0911) 398-5099



Parking

Que faire de la voiture ?

Les places de stationnement sont rares en ville. Afin de pouvoir offrir des places de stationnement au plus grand nombre de personnes possible, le Centre hospitalier de Nuremberg a renforcé ses capacités de stationnement et introduit un système de paiement.



Vous trouverez plus d'informations sur les places de stationnement et les frais de parking dans le Centre hospitalier de Nuremberg sur www.klinikum-nuernberg.de -> *Parkplätze und Parkgebühren*.

... *l'essentiel en bref :*

- Les places de stationnement propres à l'hôpital sont payantes.
- La sortie au cours des premières 30 minutes est gratuite.
- Pour des personnes à mobilité réduite munies d'un document d'accréditation, des places de stationnement gratuites sont disponibles sur les deux sites.

... *Pfandrollstühle*

- Pour que les patients (ainsi que les sacs ou les valises) puissent être conduits, des chaises roulantes avec consigne sont disponibles :
à l'hôpital nord dans les bâtiments 10, 14, 17 et 19
à l'hôpital sud dans le parking aux niveaux 1 et 3, dans le parking souterrain du centre cardiovasculaire ainsi que près des ascenseurs pour visiteurs au rez-de-chaussée du bâtiment principal A



Mesures de sécurité et de protection

Le b.a.-ba de l'hygiène à la clinique

L'hygiène joue un rôle primordial à l'hôpital. Selon le secteur (service normal, zone d'examen, unité de soins intensifs) et le risque d'infection, les normes de protection diffèrent. En plus des règles d'hygiène générales, le personnel soignant vous indiquera éventuellement des mesures sanitaires spécifiquement requises.

Veuillez respecter scrupuleusement les consignes d'hygiène.

... *dans le service normal*

- Si vous êtes patient, ne vous asseyez pas et ne vous allongez pas avec des chaussures ou des vêtements de rue sur votre lit (non plus sur un autre lit libre).
- Si vous êtes visiteur, ne vous asseyez ou allongez sur aucun lit.
- Désinfectez vos mains avant d'entrer ou de quitter la chambre.



... *en cas de patients devant être isolés*

- Afin de protéger autrui des germes, des mesures d'isolement particulières sont en vigueur pour certains patients. Au cas où vous seriez concernés, vous serez informé par le personnel soignant sur le pourquoi et comment des mesures.
- Avant leur visite, les visiteurs reçoivent une instruction sur les mesures d'hygiène. Veuillez vous inscrire au centre de soins avant d'accéder à la chambre.
- Lorsque vous utilisez la kitchenette, veuillez respecter les règles de conduite requises (voir l'affichage).

Les chiens ou autres animaux ne sont pas autorisés dans l'hôpital.

Protection incendie, ordures, issues de secours

Une bonne relation, également avec les objets

Beaucoup d'objets que vous maniez ont été spécialement fabriqués pour l'hôpital et ne sont donc pas « bon marché ». Leur remplacement pourrait être onéreux et donc manquer à un autre endroit.

Veuillez donc traiter la propriété du Centre hospitalier de Nuremberg de manière soigneuse et attentionnée.

- La personne ayant causé un dommage en est tenue responsable selon les dispositions légales.
- Ne jetez pas de déchets ou de mégots de cigarettes par terre.
- Soyez respectueux de l'environnement : triez les déchets.
- N'encombrez pas les issues et voies de secours ainsi que les voies de transport.
- Pour des raisons de protection d'incendie, n'allumez pas de bougies.
- Le raccordement d'appareils ménagers électriques (par exemple des appareils de chauffage, bouilloires, appareils de climatisation) n'est pas autorisé ; seule l'utilisation d'appareils privés conçus pour les soins corporels sont permis (par exemple rasoir, sèche-cheveux).
- Les locaux du personnel et les centres de service sont exclusivement réservés au personnel du Centre hospitalier de Nuremberg.



Activité commerciale

Rien ne marche sans autorisation

- Toute activité commerciale ou partisane nécessite l'autorisation du service de communication institutionnelle du Centre hospitalier de Nuremberg. La même chose s'applique aussi à la pose d'affiches.
- La distribution de prospectus et de dépliants, la mendicité, l'offre de marchandises ou d'événements promotionnels ne sont pas autorisés dans l'ensemble de l'enceinte du Centre hospitalier de Nuremberg, y compris le parking.

Un sourire aimable est souvent plus que...

Pourquoi la politesse et le respect mutuel sont-ils un plus à l'hôpital et pourquoi faut-il des règles pour que tous en profitent ?

Dans un hôpital, des gens qui autrement ne se verraient que de loin font connaissance. Des gens issus de toutes les couches sociales, de toutes les cultures et tous les pays de ce monde, des jeunes et des moins jeunes, des hommes, des femmes et des enfants, des personnes silencieuses et des personnes extraverties...

Ils se rencontrent à l'hôpital souvent dans des moments d'inquiétude et de tension : une personne est malade. Quelle thérapie lui faut-il ? Va-t-elle guérir ? Le patient est certes préoccupé, mais ses proches le sont également. Ils se sentent souvent impuissants, car ils ne peuvent pas « aider » leur proche.

Dans cette situation vécue par plusieurs comme « incertaine », les patients et les proches rencontrent des équipes médicales professionnelles. Le devoir des docteurs et du personnel soignant est d'offrir de bons soins. Dans ce cadre, ils sont parfois confrontés à de fortes émotions : des craintes, des soucis, des ennuis, parfois aussi de l'incompréhension et de la colère. Dans ce champ de tension, des malentendus peuvent facilement surgir.

Mais tous ont un but en commun : ils veulent les meilleurs soins pour le patient et pour sa santé. Pour y parvenir avec détermination et rapidement, les hôpitaux disposent de structures et de démarches de traitement claires. Celles-là contribuent fondamentalement à offrir des soins médicaux de très bonne qualité.

Il se peut que certaines règles ne correspondent pas toujours aux opinions individuelles des patients, visiteurs ou collaborateurs. Cependant en les respectant, elles contribuent non seulement à offrir une bonne assistance médicale, mais elles facilitent aussi la vie commune au sein du microcosme « hôpital ».

Un comportement attentif et respectueux ouvre les portes aux autres et aide à prévenir d'éventuels malentendus, également au sein de l'hôpital. Un sourire aimable aide toujours.

Votre équipe médicale du Centre hospitalier de Nuremberg

Heures de visite et repos nocturne

Le calme est important pour les patients, les visites aussi.

Être malade est épuisant. Le corps a besoin de beaucoup de force pour pouvoir guérir. Mais les visites aussi sont importantes : elles aident le patient à surmonter ses journées à l'hôpital. Pour cette raison, nous nous réjouissons lorsque nos patients reçoivent des visites de la part de leur famille proche ou de leurs amis.

Mais veuillez garder à l'esprit que

... toutes les heures ne sont pas toujours propices à des visites. Durant la journée, des examens et des mesures médicales ou de soins sont souvent à l'ordre du jour. Les heures de repos ne doivent pas non plus être négligées. Pour toutes ces raisons, il y a des heures de visite fixes pour chaque service.

- Veuillez demander dans le service les heures de visite en vigueur pour votre service. Si vous ne pouvez venir qu'en-dehors de ces heures de visite, veuillez en parler au personnel soignant du service.
- Il se peut que durant les heures de visite, des mesures médicales ou de soins soient nécessaires. Veuillez quitter la chambre durant la mise en oeuvre de ces mesures.
- Les enfants et les adolescents sont les bienvenus, les enfants de moins de 14 ans doivent par contre être accompagnés d'adultes.
- Le soir après 19h et la nuit les visiteurs ne sont pas les bienvenus. Le repos nocturne doit être respecté.

... souvent, « votre » patient n'est pas seul dans sa chambre. En général, il partage la chambre avec un voisin qui est malade et qui a besoin de repos et qui reçoit des visites tout comme votre proche.

- Veuillez tenir compte de l'autre patient. Ne le dérangez pas !
- Venez en visite seulement en petits groupes : dans un service normal, quatre visiteurs au maximum sont autorisés, dans un service de soins intensifs ou dans des chambres d'isolement deux au maximum. Veuillez coordonner les heures de vos visites.
- Offrez à l'autre patient la possibilité de dire quand quelque chose le dérange ou quand il a besoin de calme.

Séjour des patients

Traitement individuel – journées structurées

Dans le Centre hospitalier de Nuremberg, vous recevez un diagnostic complet et, sur cette base, une thérapie individuelle. Pour ce faire, un certain nombre d'exams et de mesures médicales et de soins sont en général prévus. Nous ne voyons pas nos patients seulement comme des « cas ». Ils doivent aussi se sentir humainement bien accompagnés.

Mais veuillez garder à l'esprit

... qu'un hôpital est un hôpital. Les examens, visites et traitements, repas et entretiens avec les médecins et le personnel soignant structurent vos journées dans le service.

- Afin d'assurer un bon déroulement, veuillez respecter les dates de vos examens et de vos mesures thérapeutiques. Le personnel soignant vous informe en temps utile des dates à venir. Restez pendant ce temps dans votre chambre ou votre service.
- Contactez votre personnel soignant lorsque vous voulez quitter le service. En quittant l'enceinte du Centre hospitalier de Nuremberg, même avec l'assentiment du médecin, vous le faites toujours à vos propres risques.
- Lorsque vous quittez le service, veuillez au moins mettre une robe de chambre ou d'autres vêtements confortables.
- Si vous n'êtes pas sûr de pouvoir quitter le service ou si vous avez des questions concernant le déroulement de la journée, veuillez vous adresser au personnel du service. Ils vous aideront volontiers !

Médecine et soins

À l'hôpital, le monde entier se rencontre

Les patients du Centre hospitalier de Nuremberg appartiennent à différentes cultures de ce monde. Même parmi le personnel du Centre hospitalier, de nombreuses nations sont représentées. Chaque homme apporte ses propres manières et ses attentes personnelles à un séjour et à son traitement à l'hôpital. Notre personnel rencontre chacun de nos patients avec respect, indépendamment de ses origines, de son sexe, de son appartenance religieuse ou de son âge.



Mais il y a des règles qui s'appliquent à tous, quels qu'ils soient et d'où qu'ils viennent !

- Nous vous prions durant votre séjour à l'hôpital de renoncer, si possible, pour des raisons d'hygiène, aux poignées de main ou aux bises lorsque vous saluez quelqu'un.
- Au Centre hospitalier de Nuremberg travaillent non seulement des médecins et le personnel soignant, mais aussi d'autres groupes professionnels tels que les employés spécialisés dans le domaine médical, les psychologues et éducateurs sociaux, les physio- et ergothérapeutes, les techniciens, le personnel de transport et de nettoyage. Veuillez vous comporter avec respect à l'encontre de toutes nos collaboratrices et collaborateurs et suivre leurs instructions, quel que soit leur âge, leur fonction, leur rang ou leur sexe.
- Au Centre hospitalier de Nuremberg, aussi bien des hommes que des femmes travaillent comme médecins ou personnel soignant. Pour cette raison il va de soi que les examens corporels ou des mesures de soin relatives au corps sont également exécutés par un membre du personnel de sexe différent.
- Nous vous prions de bien comprendre que l'intimité n'est pas la même à l'hôpital qu'à la maison.

Objets de valeur, prothèses dentaires, lunettes etc.

Ne laissez aucune chance aux voleurs

Un hôpital est une maison « ouverte ». Certes, les médecins et le personnel soignant sont sur place jour et nuit, mais ils ne peuvent pas voir tout ce qui se passe au sein du service.

Ne laissez donc, avant toute chose, aucune chance aux voleurs

- N'apportez pas d'objets de valeur ou de sommes importantes d'argent à l'hôpital ou remettez-les à vos proches pour qu'ils les emmènent à la maison.
- Dans un cas exceptionnel, vous pouvez déposer des objets de valeur dans un casier de l'administration du Centre hospitalier de Nuremberg. Veuillez vous adresser au personnel soignant de votre service. La remise des objets de valeur au patient ou à une personne autorisée n'est possible qu'aux heures d'ouverture (du lundi au vendredi de 7h à 14h).
- Le Centre hospitalier de Nuremberg décline toute responsabilité pour des objets de valeur n'ayant pas été déposés. Il en va de même pour des remèdes et moyens auxiliaires (prothèses dentaires, lunettes, appareils auditifs etc.) qui sont perdus sans faute de la part du personnel du Centre hospitalier de Nuremberg.

Nicotine et alcool

Notre recommandation : pas de cigarettes, pas d'alcool

La consommation de cigarettes et de boissons alcoolisées a souvent un effet négatif sur le processus de guérison. Pour cette raison, nous vous recommandons de renoncer pendant un certain temps aux cigarettes et à l'alcool.

Si vous ne voulez pas y renoncer, veuillez noter que

... fumer est autorisé seulement à l'extérieur dans des espaces fumeurs spécifiquement désignés et que la consommation d'alcool est limitée exclusivement à la cafétéria. En-dehors de ces zones, il est totalement interdit de fumer et de boire de l'alcool dans l'ensemble du Centre hospitalier de Nuremberg. Cela est également valable pour les cigarettes électroniques.

Téléphones mobiles et appareils électroniques

Le bonheur des uns fait le malheur des autres

Les radios, ordinateurs portables, tablettes, lecteurs MP3, consoles de jeux ou téléphones mobiles aident à rendre divertissantes les journées et les soirées. Mais ce qu'aiment les uns n'est pas toujours apprécié par le voisin de chambre.

Veuillez garder à l'esprit que

... votre voisin temporaire doit aussi se sentir à l'aise dans la chambre. Une considération mutuelle est demandée ici. Votre voisin de chambre vous en sera reconnaissant.

- Veillez à un niveau sonore approprié lorsque vous téléphonez ou conversez.
- Utilisez des écouteurs.
- Éteignez vos appareils au plus tard pendant les heures de repos nocturne.

... le fonctionnement d'appareils électroniques est interdit ou peut être interdit lorsque

- l'autre patient se sent dérangé.
- la fonction et la qualité des appareils techniques sont perturbées, par exemple, par le téléphone mobile.

... les enregistrements de films, sonores, vidéos et photographiques,

- sur lesquels on peut voir ou entendre des collaborateurs ou des patients du Centre hospitalier de Nuremberg sont interdits et
- sont par conséquent interdits de publication sur des réseaux sociaux tels que Facebook ou Instagram. Cela s'applique aussi aux réseaux fermés
- destinés à la publication qui doivent au préalable être autorisés par le service de communication institutionnelle.

