

# GÉNÉRALITÉS

## HOSPITALIERS BÉNÉVOLES

### **À l'arrivée à Lourdes :**

Les hospitaliers se rendent au plus vite à l'accueil Notre-Dame (Saint-François A, 4<sup>e</sup> étage, côté Hospitalet) afin de préparer l'accueil et l'installation des malades le plus rapidement possible dans les chambres qui leur ont été affectées.

Un plan se trouve dans le Livret de l'Hospitalier. Un plan détaillé est également affiché au PC de l'étage Sainte-Thérèse. Le nom des malades sera inscrit sur la porte de la chambre qui lui a été attribuée.

### **Pendant notre séjour à l'accueil Notre-Dame :**

Pour chacun des services un responsable est désigné avant le départ, celui-ci doit s'assurer du bon fonctionnement de son service et de son équipe. Pour toute question ne pas hésiter à se rapprocher du responsable ou de l'équipe de coordination et si besoin laisser un message sur la main courante à disposition au PC de l'étage.

### **En chambre :**

Les hospitaliers affectés à ce service aident les malades au lever, à la toilette et à l'habillage si nécessaire ils sont aidés par les brancardiers. Ils aident les malades au coucher. Les lits doivent être faits, les poubelles vidées, les sanitaires et le sol doivent être propres. L'entretien de la chambre est fait tous les jours en respectant les consignes de l'accueil Notre-Dame. Une petite formation sera dispensée par l'équipe permanente de l'accueil Notre-Dame le jour de notre arrivée pour nous familiariser avec l'utilisation du matériel et le respect des codes.

### **En salle à manger :**

Aller chercher le malade dans sa chambre et l'accompagner jusqu'à la salle à manger, si besoin l'installer à table. Les hospitaliers de l'équipe repas dressent les tables, aident les plus handicapés ; font le ménage et remettent le couvert. Les hospitaliers au service en chambre viennent rechercher le malade dans la salle à manger.

### **Aux piscines :**

Accueil et bain des malades et des pèlerins qui se présentent aux portes des piscines avec l'aide de l'équipe de l'hospitalité Notre-Dame.

### **Au roulage :**

Conduite et retour des malades aux différentes cérémonies. (voir la fiche de poste détaillée correspondante).

### **Veille :**

De jour (y compris pendant les cérémonies), principe : en cas de besoin l'hospitalier ou le brancardier affecté au malade s'occupe du malade qui souhaite rester à l'accueil Notre Dame et avec un responsable, le cas échéant.

De nuit : après le coucher des malades, de 21h15 à 7h, certains bénévoles restent à l'accueil avec une fonction de veilleur. Principe : en cas de besoin, les veilleurs font appel à l'infirmière sur place. C'est elle et elle seule qui décidera d'appeler un médecin.

### **Bagages-transferts-train :**

(voir les fiches de poste détaillées correspondantes).

### **Points particuliers :**

#### **Hygiène :**

Le port de la blouse, des gants et du tablier par les hospitaliers pour leur service auprès des malades est obligatoire, les avant-bras doivent être découverts : relever les manches. Se frictionner avec une lotion hydro-alcoolique avant et après chaque contact avec un malade. Lavage des mains dès qu'elles sont souillées.

#### **Communication :**

Une main courante sera laissée en permanence au PC de l'étage à la disposition des hospitaliers pour y laisser tous messages, remarques ou autres à l'équipe d'encadrement (corps médical ou logistique).

#### **Rappels Sorties :**

Lorsqu'un malade quitte l'accueil Notre-Dame, en dehors du programme du pèlerinage, il est demandé de mentionner sur la main courante disposée en permanence à l'accueil : l'heure de sortie, le nom du ou des hospitaliers qui l'accompagnent, si possible le lieu où ils se rendent ainsi que l'heure provisoire de retour à l'accueil Notre-Dame.

#### **Le jour du départ :**

Les hospitaliers affectés au service en chambre aideront le malade à faire ses bagages.

Une attention toute particulière sera portée au ménage des chambres et des parties communes, les lits doivent être refaits, et les locaux doivent être rendus propres, une vérification est faite par les hospitalières permanentes de l'accueil Notre-Dame lors de la remise des locaux.