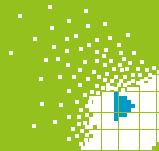


Edition
2023


Carnet d'hospitalisation

Brochure à l'attention des patients
et de leur famille

Membre du réseau
Lid van het netwerk

Huni

Dès votre arrivée, n'oubliez pas de compléter les pages 23-24

MAISON DE REPOS ET DE SOINS AZALÉES



TOUTES NOS ÉQUIPES SONT MOBILISÉES POUR ASSURER VOTRE BIEN-ÊTRE

- Possibilité d'hébergement temporaire, une solution adaptée et réactive pour se reposer suite à une hospitalisation
 - Soins individualisés
 - Cuisine préparée sur place par notre chef
 - Activités adaptées aux capacités de chacun pour une vie sociale dynamique

novadia
Maison de repos et de soins
AZALÉES

Rue Colonel Bourg 143-145
1140 Evere
Tél. +32 (0)2 832 01 00

www.novadia.be

Mot de Bienvenue

Madame, Monsieur,

Vous êtes hospitalisé aux Cliniques universitaires Saint-Luc et nous vous remercions de votre confiance. En tant qu'hôpital académique, nos Cliniques partagent avec l'Université catholique de Louvain (UCLouvain) trois missions fondamentales : les soins aux patients, la recherche et l'enseignement. Nos médecins et notre personnel mettront tout en oeuvre pour vous prodiguer les meilleurs soins et vous assurer un séjour agréable.

Vous trouverez dans cette brochure tous les renseignements susceptibles de vous guider, vous et vos proches, dans vos démarches, ainsi que les informations pratiques qui vous permettront de vous familiariser avec la vie hospitalière.

Au moment de votre départ, nous souhaitons recueillir vos remarques et suggestions. A cette fin, nous vous demandons de remplir le questionnaire d'évaluation de votre séjour hospitalier, vous pouvez le déposer dans l'urne près des ascenseurs ou le remplir en ligne sur notre site internet www.saintluc.be. En le complétant, vous nous aidez à progresser dans la qualité des soins et des services prestés par nos équipes.

Nous vous souhaitons d'ores et déjà un prompt rétablissement et un bon séjour.



Jean-Louis VANOVERSCHELDE
Directeur médical



Renaud MAZY
Administrateur délégué

Suivez-nous sur



Sommaire

| | |
|--|----|
| • Mot de bienvenue | 3 |
| • Fondation Saint-Luc | 6 |
| • Qualité et sécurité des soins | 7 |
| • Votre séjour | 9 |
| - Lacompte sur les frais d'hospitalisation | |
| - Service social | |
| - Votre chambre | |
| - Votre sécurité | |
| - Les visiteurs | |
| - On ne fume pas à l'hôpital | |
| - Le personnel | |
| - Les repas | |
| - Réseau Santé Bruxellois | |
| • A votre service (par ordre alphabétique) | 12 |
| - Accueil | |
| - Accompagnement spirituel | |
| - Banque | |
| - Boutiques | |
| - Coiffeur à votre disposition | |
| - Courrier | |
| - Ecole | |
| - Encadrement des enfants | |
| - Hébergement d'un membre de votre famille | |
| - WIFI (Internet sans fil) | |
| - Objets trouvés | |
| - Parkings | |
| - Point Poste | |
| - Restauration | |
| - Volontariat | |
| • Votre départ | 16 |
| - Formalités | |
| - Frais de séjour | |
| - Certificat de séjour | |
| - Comment regagner votre domicile ? | |
| - Continuité des soins post-hospitaliers | |
| • Nos brochures d'information | 18 |
| • Droits et devoirs du patient à Saint-Luc | 19 |
| • Votre avis nous intéresse | 20 |
| • Formuler une plainte | 20 |
| • Don d'organes ou de tissus | 20 |
| • Dossier patient | 21 |
| • Vie privée & règlement d'ordre intérieur | 22 |
| • Adaptez la composition de vos repas | 23 |
| • Assistance morale, religieuse ou philosophique | 25 |



**Le Carnet d'hospitalisation est une publication
des Cliniques universitaires Saint-Luc**

**E.R. : Thomas De Nayer
Avenue Hippocrate, 10 - 1200 Bruxelles**

Coordination : Service administration des patients

**Réalisation : Service de communication
(Géraldine Fontaine) en collaboration avec
Unimédia Editions (Rue Joba 8 – 4053 Chaudfontaine
| www.uni-media.be)**

**Les Cliniques universitaires Saint-Luc ne peuvent être
tenues responsables pour le contenu
des publicités présentes dans le Carnet d'hospitalisa-
tion – Edition NOVEMBRE 2022**

COMMU-DSQ-015



**Soutenez Saint-Luc :
faites un don**
**Rendez-vous à la page 6 pour
savoir comment aider Saint-Luc**
Merci !

Soutenez la Fondation Saint-Luc

1^{er} mécène privé des Cliniques universitaires Saint-Luc



Financez
la recherche
clinique de
haut niveau



Soutenez
l'innovation
technologique



Favorisez la
formation
des équipes
médicales et
paramédicales



Augmentez
le bien-être
des patients

FAITES UN DON

DONS - LEGS & DONATIONS À TAUX RÉDUITS

IBAN: BE41 1910 3677 7110 - BIC: CREGBEBB - Communication: Don FSL

Déduction fiscale à partir de 40 euros

www.foundationsaintluc.be



FONDATION SAINT-LUC
Cliniques universitaires SAINT-LUC | UCL Bruxelles

Qualité et sécurité des soins

Vérifier votre identité,
c'est nous assurer de votre sécurité

A Saint-Luc, votre sécurité est notre priorité. Au-delà de la lecture de votre carte d'identité à l'admission, cela passe notamment par le fait de nous assurer, à tout moment, que vous êtes bien identifié afin d'éliminer tout risque lié à la confusion d'identité.

Vous constaterez qu'il vous sera régulièrement demandé de décliner **votre date de naissance, votre nom et votre prénom**.

En effet, poser une question ouverte est le seul moyen de vérifier la concordance entre votre identité, les soins prodigués et tous les documents qui constituent votre dossier.

C'est également pour éviter tout risque d'erreur qu'un bracelet d'identification est apposé à chaque patient hospitalisé. Conservez-le jusqu'à votre domicile. Pour votre sécurité,



vous êtes invité à contrôler les informations qui figurent sur ce bracelet et à informer le personnel en cas de perte ou d'information erronée / illisible.

| Plus d'informations sur
www.saintluc.be > Qualité et sécurité

Prévenir et contrôler les infections

L'infection est un des événements indésirables qui peut survenir lors de soins qui vous sont donnés. Il a été démontré que l'hygiène des mains jouait un rôle majeur dans la prévention des infections liées aux soins. Saint-Luc participe d'ailleurs aux campagnes nationales d'hygiène des mains.

En tant que patient, vous pouvez également jouer un rôle important dans la prévention des infections liées aux soins en devenant partenaire des médecins, du personnel infirmier et paramédical dans vos propres soins. Parlez-leur de l'importance de l'hygiène des mains et osez leur demander s'ils ont désinfecté leurs mains avant de vous soigner.

Vous pouvez également prévenir la transmission de ces microbes en vous lavant les mains avant et après certains moments clés (voir schéma ci-dessous).

**ENSEMBLE,
ÉVITONS LES INFECTIONS!**

QUAND VOUS LAVER LES MAINS ?

1 APRÈS ÊTRE ALLÉ AUX TOILETTES
WC

2 AVANT ET APRÈS AVOIR MANGÉ

3 APRÈS VOUS ÊTRE MOUCHÉ, OU APRÈS AVOIR ÉTERNUÉ OU TOUSSÉ

4 AVANT DE SORTIR DE LA CHAMBRE

5 EN RENTRANT DANS LA CHAMBRE

Outre la désinfection des mains, Saint-Luc accorde une vigilance particulière à cinq thèmes : la prévention de transmission de bactéries multi résistantes, la prévention des septicémies liées aux voies centrales, la prévention des infections du site opératoire ou des infections urinaires, et l'élimination adéquate du matériel piquant et tranchant.

Pendant votre séjour, il est possible qu'un membre de l'équipe de prévention et contrôle des infections vienne observer les pratiques du terrain. Ces contrôles qualité permettent de s'assurer de la bonne application des mesures de prévention au chevet du patient.

Equipe de prévention et contrôle des infections

+32 2 764 67 33 – Plus d'informations sur
www.saintluc.be > Qualité et sécurité.

Un bracelet rouge pour identifier les patients à besoins spécifiques

Si vous êtes malvoyant ou malentendant, si vous présentez un risque de chute, si vous êtes allergique à certains aliments ou médicaments, des précautions particulières encadrent votre prise en charge.

Afin que tout le personnel médical, paramédical, soignant et administratif puisse identifier vos besoins spécifiques d'un simple regard et vous protéger encore davantage, nous vous placerons, avec votre consentement, un bracelet rouge lors de votre arrivée dans l'unité. La spécificité concernée y sera entourée.

D'autres outils (tels que des chaussettes anti-chutes) permettent également de protéger encore davantage les patients à besoins spécifiques.

Plus d'informations sur

www.saintluc.be > Qualité et sécurité.

Un médicament administré en toute sécurité

Notre personnel veille à ce que chaque médicament soit correctement préparé, identifié et administré. Ceci passe notamment par un rangement standardisé et sécurisé de toutes les pharmacies d'unités de soins. Les médicaments à haut risque (qui sont associés à un risque élevé de conséquences graves en cas d'utilisation erronée) font également l'objet d'une attention particulière.

Une révision de vos médicaments sera faite lors de votre admission pour vérifier si les médicaments pris à votre domicile doivent être maintenus, repris, stoppés ou modifiés durant votre séjour. Ceci comprend les pommades, onguents/gouttes, spray, patchs, inhalateurs, liquides/sirop, injections et les échantillons ainsi que les plantes médicinales, les vitamines et suppléments nutritionnels, drogues...). L'objectif est de permettre aux médecins de vérifier d'éventuelles interactions ou interruptions dans le traitement de manière à établir le meilleur schéma thérapeutique pour vous durant votre séjour et à votre sortie.

Informez le médecin et les infirmières de vos éventuelles allergies ou intolérances à certains médicaments et, lors de votre venue à l'hôpital, apportez une liste complète et précise de tous les médicaments que vous prenez. Nous avons créé un document spécifique pour vous aider dans cette démarche !

Remplissez le formulaire reprenant la liste des médicaments que vous prenez sur www.saintluc.be > Qualité et sécurité

Votre séjour

Votre chambre

Toutes les chambres sont équipées d'un cabinet de toilette, d'un WC, d'un téléphone et, par défaut, d'un frigo. Certaines chambres, même privées, ne disposent pas d'une douche : des installations sanitaires sont disponibles dans votre unité de soins.

Les visiteurs sont invités à ne pas utiliser les sanitaires dédiés aux patients hospitalisés et à utiliser les toilettes réservées aux visiteurs, près des ascenseurs.

En chambre privée uniquement, moyennant un supplément, un accompagnant majeur peut loger avec vous. En pédiatrie, un accompagnant peut loger quel que soit le statut de chambre. La liste des suppléments à votre charge pour services et produits divers à votre disposition se trouve dans le document «Explications de la déclaration d'admission» qui vous a été remis lors de votre admission.

Le personnel qui vous accueillera dans l'unité de soins vous posera quelques questions pour mieux connaître vos besoins afin d'élaborer un programme de soins individualisé adapté. Vos fragilités (allergie, risque de chute ...) seront évaluées ainsi que votre état de santé physique et psychosocial. Cette évaluation sera consignée dans votre dossier et sera la base de votre programme de prise en charge. N'hésitez pas à revenir vers les équipes soignantes pour toute question.

Chaque patient dispose d'une armoire pouvant être fermée à clé. Ne gardez pas d'argent dans votre chambre, tous les paiements dans l'hôpital peuvent être effectués avec une carte bancaire.

Vous quittez provisoirement votre chambre?

N'oubliez pas :

- d'avertir l'infirmière ;
- de revêtir une robe de chambre, un peignoir ou un survêtement ;

- de sécuriser vos effets personnels contre le vol ;
- d'emporter la clé ou de la confier à une infirmière ;
- de fermer la porte de votre chambre.

Les déplacements hors de l'enceinte de l'hôpital ne sont pas autorisés.

Chaque chambre des Cliniques est équipée d'une télévision. Une télécommande ainsi qu'un casque seront à votre disposition dans votre chambre. La télécommande restera dans votre chambre. Le casque, quant à lui, est à usage unique et facturé 2,5 euros. Vous pouvez l'emporter avec vous.

Toutes les chambres sont équipées de téléphones.

Pour recevoir plus rapidement une communication de l'extérieur, nous vous conseillons de signaler votre numéro de téléphone à vos correspondants.

Pour les chambres à 1 ou 2 lits : le numéro de téléphone sera votre numéro de chambre précédé de 02 764 0... (appel depuis la Belgique) ou + 32 2 764 0... (appel depuis l'étranger).

Vous pouvez obtenir une ligne téléphonique extérieure depuis votre chambre en formant le 66 suivi du code secret qui vous a été communiqué lors de votre admission, suivi du signe # et du numéro que vous désirez atteindre.

Ce code, strictement confidentiel, vous garantit l'exactitude du montant des factures de téléphone. Vous trouverez le tarif des communications téléphoniques dans le document «Explications de la déclaration d'admission» qui vous a été remis lors de votre admission.

Si vous n'avez pas payé d'acompte, vous pourrez recevoir des appels sur le téléphone de votre chambre mais vous ne pourrez pas réaliser d'appels depuis ce poste.

Que va me coûter mon hospitalisation ?

Pour mieux comprendre les coûts liés à votre hospitalisation, nous vous invitons à visiter notre site www.saintluc.be (Hospitalisation > Frais de séjour). Vous y trouverez les estimations pour les raisons d'hospitalisation les plus fréquentes, ainsi que des informations sur la facturation et les assurances.

L'acompte sur les frais d'hospitalisation

Lors de votre admission, le paiement d'un acompte vous a été demandé. En chambre commune, celui-ci n'est pas obligatoire mais conditionne le fait de pouvoir passer des appels à partir du téléphone de votre chambre. L'acompte pour chambre privée est renouvelable toutes les semaines : merci de vous présenter à l'admission, de préférence durant les heures creuses (8 h-10 h et 15 h 30-17 h 30). Seuls les patients qui présentent une prise en charge de leur assurance en sont exemptés.

Référez-vous à la déclaration financière sur notre site internet www.saintluc.be > hospitalisation classique

Le paiement d'acompte se fera par carte bancaire.

Service social

Si vous éprouvez certaines difficultés liées à votre hospitalisation, le Service social peut vous aider, avant, pendant et après votre séjour.

Il peut :

- vous soutenir dans un certain nombre de démarches en matière de sécurité sociale et d'aide sociale (procédures d'indemnisations, demandes d'allocations, etc.)
- vous aider à résoudre des difficultés d'ordre social, familial, administratif, etc.
- préparer votre sortie (séjour de convalescence, aide à domicile, etc.).

N'hésitez pas à demander le passage d'un(e) assistant(e) social(e) à l'infirmière de votre unité.

Vous pouvez joindre le Service social du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 15 à 17 h 00 (attention : jusqu'à 16 h 15 le vendredi).

Service social

+32 2 764 15 82 – Route 269 – seso@saintluc.uclouvain.be

Votre sécurité

L'hôpital mène une politique active de dissuasion des vols. Il est toutefois difficile d'exercer un contrôle sur l'ensemble des allées et venues dans l'institution. La Direction ne peut donc être tenue pour responsable des pertes, vols ou détériorations d'objets de valeur.

N'apportez pas d'objets de valeur à l'hôpital.

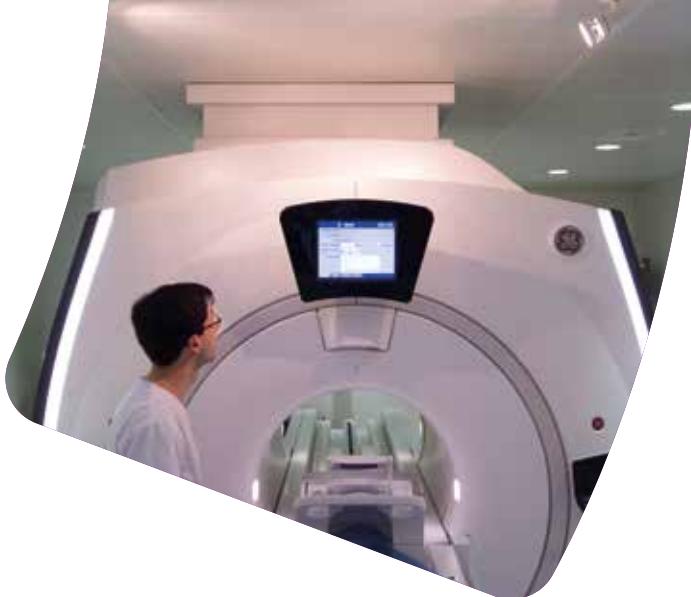
Un coffre est mis gratuitement à votre disposition au Service d'admission. Le retrait au coffre se fait sur rendez-vous ou bien entre 8 h 30 et 12 h et entre 14 h et 16 h 30 (route 260 – tél. +32 2 764 15 51).

En cas de perte ou de vol à l'hôpital, la Cellule des objets trouvés peut vous aider à savoir si votre bien a été retrouvé (voir page 15). En cas de vol, un membre du Service interne de gardiennage (tél. +32 2 764 37 40) peut acter la plainte dans un rapport interne. A noter que ceci ne remplace en aucun cas la déclaration de plainte que nous vous encourageons à faire systématiquement dans un bureau de police.

Les visiteurs

Vos parents et amis sont les bienvenus. Pour votre confort et celui des autres patients, nous vous prions de bien vouloir respecter les horaires de visite : tous les jours entre 13 h et 20 h (hors mesures spécifiques liées au Covid-19).

Attention ! Des horaires de visites particuliers sont en vigueur à la maternité, aux soins intensifs et en pédiatrie. Ils sont affichés à l'entrée des unités ou disponibles sur www.saintluc.be.



Pour garantir des soins de qualité, merci de recommander à vos proches :

- d'adapter leur temps de visite selon votre état et vos besoins spécifiques de repos
- de limiter le nombre de visiteurs à maximum 2 à 3 par patient afin de ne pas troubler votre repos et celui des autres patients
- de se désinfecter les mains à l'aide des solutions hydro-alcooliques fournies dès l'entrée de l'hôpital et à la sortie de la chambre.

Il est préférable de respecter le travail des soignants en quittant la chambre au moment des soins ou lors du passage du médecin. Cependant, si votre souhait est d'être accompagné durant ce moment par une personne de votre choix, il vous suffit de le demander explicitement. Ceci doit se faire dans le respect du patient qui partage éventuellement votre chambre.

Nous vous demandons de (faire) respecter les horaires de visite.

Les fleurs sont les bienvenues sauf dans les unités et chambres de patients immuno-déprimés ainsi que dans les secteurs de soins aigus comme la néonatalogie, les soins intensifs et le bloc d'accouchement. Les plantes en pot sont interdites dans toutes les zones où l'on soigne les patients.

On ne fume pas à l'hôpital

Les Cliniques sont membres adhérents du réseau européen « Hôpital sans tabac ». Il est strictement interdit de fumer dans l'hôpital. Les patients et les visiteurs sont invités à fumer uniquement dans l'abri fumeurs situé au rez-de-chaussée, à côté de l'entrée principale de l'hôpital (côté avenue Hippocrate). Les abords de l'abri fumeurs sont sans tabac : merci de respecter la propreté des lieux.

L'équipe du Centre d'Aide aux Fumeurs est disponible pour vous soutenir dans votre démarche de sevrage (rendez-vous : +32 2 764 19 02).

Hôpital sans latex

L'éviction autant que possible du latex aéroporté et du contact direct latex-patient est une priorité de notre hôpital. Merci d'éviter la présence de ballons de baudruche dans les unités d'hospitalisation (maternité et pédiatrie en particulier) et de nous prévenir de toute allergie de manière à mettre en oeuvre tous les moyens de prévention.

Le personnel

De nombreux intervenants conjuguent leurs efforts pour vous assurer des soins et un accueil de qualité. Voici quelques astuces pour les reconnaître en fonction de leur badge d'identification :

- lettres rouges sur fond blanc : personnel médical;
- lettres bleues sur fond blanc : personnel soignant;
- lettres noires sur fond blanc : personnel paramédical, administratif, technique et hôtelier;
- lettres blanches sur fond rouge : stagiaires médecins;
- lettres blanches sur fond bleu : stagiaires infirmiers.

Les repas

Les repas sont servis :

- entre 8 h 00 et 9 h 00 pour le petit-déjeuner
- entre 12 h 00 et 13 h 15 pour le repas de midi
- vers 18 h 00 pour le repas du soir.

Des boissons sont prévues lors des repas.

Le menu de la semaine est affiché dans votre unité de soins. Vous pouvez faire part de certains souhaits en complétant le document que vous trouverez en pages 23-24.

Pour toute demande diététique spécifique, n'hésitez pas à demander le passage de l'un de nos diététiciens.

Des boissons sont prévues lors des repas. En-dehors des repas, nous vous invitons à apporter vos bouteilles d'eau. Si besoin, vous pouvez vous en procurer au magasin Carrefour ou au Chou Vert et Vert Chou (lire en page 15), situés dans le hall principal.

Services hôteliers

02 764 37 36

Réseau santé bruxellois

Les Cliniques universitaires Saint-Luc adhèrent au Réseau Santé Bruxellois (RSB) qui permet l'échange des données médicales entre prestataires de soins. Nous vous invitons à vous y inscrire comme patient (résidant en Belgique). Vous trouverez toutes les informations utiles sur www.reseausantebruxellois.be.



Lors de votre hospitalisation ou de votre passage au Service des admissions ou en consultation, nous vous avons demandé votre accord pour vous inscrire dans ce Réseau Santé Bruxellois. Tout accord donné à Saint-Luc est désormais acté dans un formulaire explicite que vous signez. Si vous avez donné votre accord ailleurs, celui-ci est transmis à Saint-Luc électroniquement. Vous avez la possibilité de savoir qui a encodé votre accord en vous adressant au RSB.

Vous avez la possibilité de modifier votre décision à tout moment, soit en allant sur le site du RSB :

www.reseausantebruxellois.be
rubrique « Comment s'inscrire ? »
soit en vous présentant à l'admission route 260.

A votre service

Accueil

Les hôtes d'accueil sont à votre disposition dans le hall central au rez-de-chaussée, pour vous donner, ainsi qu'aux visiteurs, tous les renseignements souhaités.

Vous pouvez les joindre :

- en semaine de 7 h 30 à 21 h
- les samedi, dimanche et jours fériés de 8 h à 21 h 00

Pour les personnes à mobilité réduite, un préposé à l'accueil est à votre disposition pour vous aider à monter ou descendre de votre voiture.

Des chaises roulantes, que nous vous prions de faire ramener après usage, sont à votre disposition devant l'entrée principale. Certaines nécessitent une pièce d'1 €, veillez à en disposer.

Si nécessaire, des volontaires peuvent vous conduire à l'endroit où vous êtes attendu. Pour cela, vous pouvez vous adresser à l'accueil.

Des places de parking pour personne à mobilité réduite sont disponibles dans l'avenue Hippocrate, ainsi que dans le parking payant en face de l'entrée principale.

Accueil

+32 2 764 55 55

Entre 21h00 et 6h00, l'accès à l'hôpital se fait exclusivement via l'entrée des Urgences.

Accompagnement spirituel

Respecter vos convictions est essentiel pour nous. Si vous ou vos proches souhaitez la visite d'un représentant d'une religion (anglicane, catholique, israélite, musulmane, orthodoxe, protestante), d'un conseiller laïque ou bouddhiste, nous vous invitons à compléter le formulaire que vous trouverez dans ce carnet et à nous le faire parvenir.

Ces représentants seront aussi heureux de vous accueillir au Carrefour spirituel (route 220), un lieu de rencontre et d'échange où ils assurent collégialement une permanence.

Pour la prière et la méditation, trois lieux vous sont accessibles : les chapelles au 1^{er} étage (Route 6), en journée et au 4^e étage (Route 49), 24 h/24 ainsi qu'un espace recueillement pour tous dans le hall de l'Institut Albert & Elisabeth.

Carrefour spirituel

+32 2 764 11 89 – Route 220

L'aumônerie catholique est à votre disposition sur demande, de 9 h 30 à 20 h 00. Une halte-prière vous est proposée le lundi et le mercredi de 13 h 00 à 13 h 15, ainsi qu'une prière et un partage d'évangile le vendredi de 11 h 00 à 11 h 40. Ces célébrations se déroulent à la chapelle du 4^e étage (Route 49).

Le dimanche, l'eucharistie est célébrée à 10 h 30 à la chapelle du 1^{er} étage (Route 6). Si vous ne pouvez vous déplacer seul, des volontaires peuvent vous y conduire ou apporter la

communion dans votre chambre. Faites la demande à l'infirmière de votre unité.

Aumônerie catholique

www.saintluc.be/fr/aumonerie-catholique-presentation

02 764 45 01



Banque

Un distributeur de billets sera bien-tôt disponible dans le hall central. Les paiements par carte bancaire sont acceptés dans tous les commerces de l'hôpital.

Boutiques et pharmacie

Plusieurs boutiques sont installées au rez-de-chaussée. Vous y trouverez : épicerie, produits frais, livres, journaux, périodiques, BD, fleurs, jouets, cadeaux pour enfants et adultes, piles, articles d'hygiène... Le paiement par carte est accepté.

Des volontaires peuvent vous apporter, chaque jour, dans votre chambre un journal ou une revue, payable au comptant.

Une pharmacie (officine) vous accueille en semaine de 9 h à 18 h 30 et le samedi de 9 h 30 à 12 h 30. L'entrée de la pharmacie Hippocrate se trouve face à l'entrée principale des Cliniques (côté avenue Hippocrate).

Volontariat

+32 2 764 15 08 – Route 226

Coiffeur à votre disposition

Un coiffeur est à la disposition des patients chaque lundi. Merci de vous adresser au personnel soignant de votre unité de soins pour prendre un rendez-vous.

Courrier

Pour l'expédition de votre courrier, une boîte postale est à votre disposition au rez-de-chaussée de l'hôpital à côté du «Press Shop». Levée quotidienne à 15h.

Reportez-vous au paragraphe «Point Poste» (page 15) pour en savoir plus sur la réception et l'envoi de paquets et recommandés.

École

Pour éviter une rupture scolaire pendant l'hospitalisation, les jeunes peuvent bénéficier d'un enseignement adapté et gratuit.

L'Ecole Escale propose un enseignement spécialisé de type 5 subventionné par la Fédération Wallonie-Bruxelles. L'équipe est présente dans tous les services de pédiatrie et couvre le niveau maternel, primaire et secondaire. Les activités d'apprentissage se poursuivent en classe ou au chevet des élèves qui ne peuvent se déplacer.

Si votre enfant n'est pas hospitalisé dans une unité pédiatrique, vous demanderez à l'infirmière de prévenir L'Ecole Escale.

L'Ecole Escale

+32 2 764 85 10 – <http://bulledair.asihs.org>

Encadrement des enfants

Les enfants disposent :

- d'une salle de jeux où sont organisés des ateliers et animations diverses
- d'une ludothèque
- d'une bibliothèque

Le séjour des enfants est agrémenté de nombreuses activités ludiques organisées par l'équipe d'animation pédiatrique ou les volontaires.

Animation pédiatrique

+32 2 764 81 02 – 82 02

Hébergement d'un membre de votre famille

Si l'un de vos proches désire rester à proximité de vous, **la maison d'accueil «Le Roseau»**, située à quelques pas de l'hôpital, peut l'accueillir et l'héberger. Vos proches y trouveront un lit, mais aussi un accueil chaleureux.

La plupart des chambres sont à 2 lits et disposent d'un cabinet de toilette (WC, douche, lavabo) ainsi que d'un téléphone intérieur gratuit pour communiquer directement avec vous ou l'unité de soins. Une participation financière est demandée sur place pour le logement et le petit-déjeuner. Les inscriptions se font au Roseau ou par téléphone au +32 2 764 20 50, entre 7h30 et 22h. Les arrivées sont prévues entre 14h et 21h30.

Le Roseau

Place Carnoy, 12 – 1200 Bruxelles – +32 2 764 20 50
www.leroseau-saintluc.be

WIFI (internet sans fil)



Les Cliniques universitaires Saint-Luc offrent un accès WIFI gratuit aux patients et visiteurs : «Free@Saint-Luc».

Comment vous connecter?

Le signal du réseau sans fil est détecté automatiquement par votre ordinateur portable, tablette ou smartphone. Vous pouvez ainsi vous connecter au réseau «Free@Saint-Luc» avec n'importe quel appareil ayant la fonctionnalité «WiFi».

Après vous être inscrit et avoir accepté les conditions générales d'utilisation, vous pouvez accéder à Internet pour surfer, lire vos mails, etc.

Précision importante

Les Cliniques universitaires Saint-Luc offrent un accès internet via Free@Saint-Luc. Elles déclinent toute responsabilité quant au fonctionnement du réseau sans fil et ne peuvent être tenues pour responsables du dysfonctionnement éventuel de celui-ci.

Objets trouvés

Tous les objets trouvés sont rassemblés à la Cellule des objets trouvés (située au niveau -3, route 838), accessible du lundi au jeudi de 10 h 00 à 12 h 30.

Cellule des objets trouvés

+32 2 764 25 04

Parkings

Deux parkings communaux payants, gérés par Q-Park, sont mis à votre disposition à proximité des Cliniques :

- parking Hippocrate face à l'entrée principale des Cliniques universitaires Saint-Luc;
- parking Esplanade à côté de l'Institut Albert 1^{er} et Reine Elisabeth (IAE).

Un prix forfaitaire à la journée est fixé au-delà de plusieurs heures.

Q-Park

+32 2 772 65 38 – www.q-park.be

Point poste

Un point poste est installé dans le magasin Press Shop du rez-de-chaussée. Ses services :

- achats de timbres
- envoi et réception de paquets (< 10 kg)
- envoi et réception de recommandés (< 2 kg)
- paiement de factures jusqu'à 500€ (avec communication structurée)

Restauration

Chou Vert et Vert chou

Situé au rez-de-chaussée, Le Chou Vert et Vert Chou propose une grande variété de collations : viennoiseries (le matin), snacks chauds (le midi), sandwichs garnis, salades, pâtisseries, boissons froides ou chaudes.



Le Chou Vert et Vert Chou est ouvert :

- du lundi au vendredi de 7 h à 16 h 15.
- les samedi et dimanche de 09 h 00 à 16 h 15.

Les paiements par cartes sont conseillés.

En cas d'allergie, le personnel peut vous apporter l'information nécessaire.

Chou Vert et Vert Chou

+32 2 764 15 03 – Hall principal

Le Médoc

Situé en face de Chou Vert et Vert Chou, au rez-de-chaussée, le restaurant Le Médoc propose une carte de plats variés dans une ambiance chaleureuse.

L'après-midi, l'équipe vous suggère plus particulièrement des pâtisseries.

Un service Take away permet également d'emporter tous les plats issus de la carte du Médoc ainsi que des plateaux froids «faits maison».

Le Médoc est ouvert du lundi au vendredi de 11h30 à 20h (sauf restrictions liées au Covid).

Les paiements par cartes sont acceptés.

Le Médoc

02 764 12 45 – hall principal – www.saintluc.be/restauration

Le Lucullus

Restaurant du personnel, le Lucullus est accessible aux patients et visiteurs de 11h30 à 15h00. Les paiements par cartes sont acceptés.

Lucullus

02 764 37 36 – Route 842

Espace 24h/24 – Route 199

Des distributeurs de boissons et de produits alimentaires sont également disponibles 24h/24 dans un espace de « Vente express »

Espace 24h/24

Route 199

Volontariat

Des équipes de volontaires se relaient pour vous accompagner lors de vos déplacements dans l'hôpital. Ils réalisent également différentes tâches destinées à améliorer votre confort.

Nos volontaires sont à votre écoute dans des services d'hospitalisation spécifiques.

Si vous venez non accompagné et que vous avez besoin d'aide pour arriver à votre service de soin (handicap moteur, auditif, visuel ou autre), n'hésitez pas à contacter à l'avance le volontariat des Cliniques.

Par mail : volontariat@saintluc.uclouvain.be; ou par téléphone au 02 764 15 08.

Volontariat

02 764 15 08 – Route 226

Le volontariat est ouvert de 8h à 17h45, du lundi au vendredi.

Votre départ

Votre plan de transition (retour à domicile, maison de repos et de soins...) sera organisé avec vous et votre famille. Le médecin vous informera d'une date probable dès votre rétablissement.

Vous serez, dans la mesure du possible, avertis de la date effective 48 heures avant votre sortie, de manière à organiser votre retour.

Votre sortie se fera avant 11h, afin de permettre aux équipes de préparer votre chambre pour accueillir un patient devant bénéficier de soins.

Formalités

Le jour de votre sortie, le médecin aura réévalué la liste des médicaments que vous preniez avant votre admission avec celle débutée à l'hôpital. Il vous donnera toute l'information nécessaire sur votre nouveau schéma thérapeutique.

Une liste de vos médicaments de sortie vous sera remise ainsi que vos ordonnances.

Conservez cette liste de médicaments à jour dans votre portefeuille et montrez-la aux différents prestataires de soins (médecin généraliste, pharmacien ...) au besoin.

Le médecin vous remettra également un rapport provisoire destiné à votre médecin.

Si vous désirez quitter l'hôpital sans l'accord du médecin, votre souhait sera respecté moyennant la signature d'un document déchargeant Saint-Luc de toute responsabilité.

Avant de quitter l'hôpital, nous vous demandons :

- de vérifier si vous n'avez rien oublié dans votre chambre
- de vous présenter au bureau des infirmières de votre unité pour récupérer vos documents médicaux personnels et vérifier que toutes les formalités ont été accomplies
- de vous présenter éventuellement au Service d'admission si des objets de valeurs y ont été déposés. Vous les récupérerez contre remise de votre reçu.

Frais de séjour

Votre facture d'hospitalisation sera envoyée à votre domicile en moyenne six à huit semaines après votre séjour. Dans le respect des dispositions légales, elle mentionnera :

- les frais à charge de votre mutuelle ou de votre organisme assureur
- les frais médicaux ou autres, non remboursés par votre mutuelle, qui sont à votre charge

Service contact administratif patient

+32 2 764 15 70 – contact-patient@saintluc.uclouvain.be
Route 262

Désormais, il vous est également possible de payer votre facture avec votre smartphone, sans devoir introduire les données de paiement, grâce au QR code figurant sur votre facture.

Pour éviter autant que possible toute mauvaise surprise lorsque vous recevez votre facture, consultez notre brochure d'information susceptible de vous aider à anticiper les frais liés à un séjour à l'hôpital. Téléchargez-la sur

www.saintluc.be > onglet «Hospitalisation». Vous pouvez également effectuer une simulation du coût de votre hospitalisation dans la rubrique «Estimation financière».

Certificat de séjour

Si des documents doivent être complétés par le médecin de l'unité, n'oubliez pas de les remettre, dès votre arrivée, au personnel soignant afin de les récupérer avant votre départ.

Dans le cadre de l'assurance complémentaire, certaines fédérations de mutuelles accordent une indemnité calculée par journée d'hospitalisation. Pour obtenir cette indemnité, vous demanderez un certificat de séjour au Service d'admission au moment de votre départ. Cette demande peut également être faite par téléphone au service qui l'enverra à votre domicile. Ce certificat peut également vous être utile si vous avez souscrit une assurance hospitalisation auprès d'une compagnie d'assurance privée.

Service d'admission

+32 2 764 15 51 – admission-saintluc@saintluc.uclouvain.be
Route 262

Comment regagner votre domicile ?

Des transports en commun et des taxis sont à votre disposition aux abords des Cliniques. Toutefois, si votre état le nécessite, vous pouvez faire appel à un transport approprié (ambulance...). Adressez-vous à l'infirmière de votre unité qui se chargera de le commander ou de vous aider dans vos démarches et n'oubliez pas de vous procurer un certificat de transport, auprès de l'équipe médicale.

La facture de votre transport est à votre charge et sera envoyée à votre domicile par la société d'ambulances. Selon ce que prévoit votre contrat d'assurance hospitalisation (si vous en avez une), une partie du montant vous sera partiellement remboursé.

Attention : les ambulances médicalisées appliquent des tarifs particuliers qui ne sont pas toujours pris en charge.

Continuité des soins post-hospitaliers

Le Service social est à votre disposition si vous avez des difficultés pour préparer votre sortie (séjour de convalescence, aide à domicile, etc.). Après votre hospitalisation, le Service social peut vous assister dans toutes vos démarches pour :

- un retour à domicile encadré par un Centre de soins coordonnés
- un accueil temporaire en convalescence ou non
- une admission en maison de repos et de soins
- une revalidation orthopédique.

Service social

+32 2 764 15 82 – seso@saintluc.uclouvain.be

Nos brochures d'information

Les Cliniques universitaires Saint-Luc tiennent à vous fournir une information fiable relative aux examens et prises en charge que vous êtes susceptible de rencontrer au cours de votre parcours à l'hôpital. Une bibliothèque de brochures patients est accessible en ligne sur le site www.saintluc.be, à la rubrique « Brochure patients ». Outre des dépliants décrivant les prises en charge dans la plupart des secteurs de l'hôpital, vous y trouverez également des « règles d'or » en matière de qualité et de sécurité (par exemple : la prévention des chutes et des plaies de pression, la sécurité médicamenteuse ...) ou encore d'autres brochures institutionnelles (le consentement libre et éclairé, les droits et devoirs des patients, etc.) ainsi que des brochures s'adressant spécifiquement aux enfants.

Retrouvez nos brochures d'information patient sur
www.saintluc.be > rubrique « brochures patients »



Droits et devoirs du patient à Saint-Luc

Vos droits

Le prestataire de soins vous prodigue des soins de qualité
Le prestataire de soins vous fournit une information claire
Vous donnez votre consentement pour un traitement
Les prestataires de soins constituent un dossier
Le prestataire de soins respecte votre vie privée

Vos devoirs

Vous nous transmettez les informations correctes relatives à votre identité
Vous respectez les règles internes à nos cliniques
Vous vous engagez à suivre les recommandations de notre personnel
Vous respectez les collaborateurs des Cliniques universitaires Saint-Luc
Vous traitez le matériel et les infrastructures avec le soin requis

Que se passe-t-il en cas de non respect des règles ?

Droits

Tout le personnel des Cliniques universitaires Saint-Luc s'engage à fournir un maximum d'efforts pour vous assurer un séjour de qualité.

Néanmoins si vous pensez qu'un de vos droits, en tant que patient, n'a pas été respecté, vous pouvez contacter le service de médiation qui vous écoutera et vous donnera des informations. Si vous ne parvenez pas à résoudre un différend avec un professionnel, le service de médiation peut intervenir en jouant un rôle d'intermédiaire.

Service de Médiation

mediateur@saintluc.uclouvain.be – +32 2 764 16 05 –
Route 267



Devoirs

Tout comportement inadéquat qui contreviendrait à vos devoirs fera l'objet de mesures circonstanciées pouvant conduire, s'il le fallait, jusqu'à l'exclusion de l'institution. De plus, chaque acte de vandalisme ou de violence sera rapporté à la police et pourra donner lieu au versement d'éventuelles indemnités conséquentes.

Peut-être n'êtes-vous pas en mesure de respecter vos obligations ? Dans ce cas, signalez-le à nos collaborateurs afin que nous puissions tout mettre en œuvre pour rechercher une solution.

Votre avis nous intéresse

Au terme de votre séjour, nous souhaitons connaître votre satisfaction et votre expérience face aux services et aux soins reçus, ainsi que vos suggestions d'amélioration. A cette fin, un formulaire de satisfaction vous a été remis lors de votre admission. Il est également disponible sur notre site www.saintluc.be, en page d'accueil sous l'onglet « Votre avis

nous intéresse ». Votre formulaire papier peut être déposé dans les urnes près des ascenseurs.

Vos remarques et suggestions resteront, bien entendu, confidentielles. Nous vous remercions pour votre collaboration qui nous permettra de mieux répondre à vos attentes.

Formuler une plainte

Si vous souhaitez formuler une plainte ou si vous estimatez avoir été lésé dans l'un de vos droits en tant que patient, nous vous conseillons de vous adresser au responsable du service où vous avez été hospitalisé. Si toutefois vous n'avez pas été entendu, vous pouvez vous adresser au Service de médiation des Cliniques.

A l'attention du Service de Médiation
Cliniques universitaires Saint-Luc
10 avenue Hippocrate – B1200 Bruxelles

Service de Médiation
mediateur@saintluc.uclouvain.be – +32 2 764 16 05

Don d'organes ou de tissus

Vous aussi vous pouvez donner une nouvelle vie ou en recevoir une. Faire don de ses organes ou de ses tissus après le décès est un geste généreux et utile : il sauve la vie ou permet d'améliorer la qualité de la vie d'un homme, d'une femme ou d'un enfant. Le don d'organes est le premier acte qui mène à la transplantation. Actuellement, la pénurie d'organes constitue malheureusement un frein majeur à la transplantation.

Bien que méconnu, le don de tissus permet également d'aider un nombre important de jeunes patients en cas de reconstruction osseuse après l'exérèse d'une tumeur. En pratique la loi du 13 juin 1986 prévoit que les prélèvements d'organes et de tissus, en vue d'une transplantation, peuvent être réalisés sur toute personne après son décès.

Il y a exception s'il est établi qu'une opposition a été exprimée de son vivant. Le médecin qui envisage d'effectuer un prélèvement doit s'informer de l'existence d'une opposition exprimée par le donneur potentiel. D'autre part, la volonté expresse en faveur du prélèvement d'organes peut être déclarée auprès de l'Administration communale ou sur le portail masante.belgique.be et nul ne peut aller à l'encontre de la volonté enregistrée.

Coordination prélèvement & Transplantation d'organes
+32 2 764 14 53

Coordination banque de tissus
+32 2 764 68 92

Dossier patient

Conformément aux prescrits de la loi du 8 décembre 2002, vous disposez du droit de consultation de votre dossier. Vous pouvez également obtenir, sur demande, une copie de tout ou partie de votre dossier médical en contactant le Service des archives cliniques.

Si vous avez donné votre accord pour faire partie du Réseau Santé Bruxellois, vous pouvez voir tous les documents existants mais vous n'aurez accès au contenu de la plupart de ceux-ci que via votre médecin généraliste ou spécialiste, qui pourra vous expliquer et interpréter ce contenu.

Service des archives

archives-saintluc@saintluc.uclouvain.be

Informations et données :

- Vous, ou votre représentant légal, donnez votre accord pour que vos données soient communiquées au sein de l'équipe pluridisciplinaire de l'hôpital en charge des soins.
- Vous, ou votre représentant légal, donnez votre accord pour que votre dossier fasse l'objet d'un partage interinstitutionnel au sein du Réseau Saint-Luc et H.UNI et ce afin d'assurer une prise en charge globale et coordonnée. Ce partage de données s'inscrit dans le cadre de l'approche pluridisciplinaire adoptée par l'hôpital et du réseautage clinique entre hôpitaux.
- Vous, ou votre représentant légal, donnez votre accord pour que vos données soient communiquées soit à un médecin externe à Saint-Luc, soit à un autre établissement hospitalier belge – lorsque cela s'avère nécessaire en vue de l'établissement d'un diagnostic et du traitement.
- Vous, ou votre représentant légal, donnez votre accord pour que vos données soient désidentifiées et



puissent servir à l'établissement de statistiques, de recherches ou d'enseignement. Si la loi l'exige, une autorisation écrite sera néanmoins requise.

- Vous, ou votre représentant légal êtes conscient que des prises de vues puissent être réalisées par l'équipe médicale et donnez votre accord à ce qu'elles puissent être utilisées à des fins d'enseignement.

De plus, vous, votre représentant légal, donnez votre accord pour que la photographie de votre carte d'identité soit liée à votre dossier en vue de permettre une meilleure reconnaissance du patient lors de son traitement.

Vie Privée & Règlement d'ordre intérieur

Préambule : Les Cliniques universitaires Saint-Luc sont un établissement hospitalier à vocation de recherche et d'enseignement. Par conséquent, le patient – ou son représentant légal – venant se faire soigner à Saint-Luc est conscient et accepte la présence d'assistants et d'étudiants en vue de l'acquisition de connaissances et de la poursuite de leur formation.

Toutes les données de nature socio-administrative ou médicale vous concernant sont collectées par le personnel de l'hôpital dans le respect des dispositions du Règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016. En particulier, pour ce qui concerne les données sensibles mentionnées à l'article 9 du RGPD, leur traitement ne pourra intervenir que si les deux conditions cumulatives suivantes sont remplies :

- le traitement est valablement fondé sur une des bases légales prévues à l'article 6 du RGPD;
- une des exceptions mentionnées à l'article 9 du RGPD est applicable au traitement concerné.

Pour plus d'informations concernant la protection de vos données et vos droits : www.saintluc.be/mentions-legales

Pour toute question concernant la protection des données, nous vous invitons à nous contacter via l'adresse e-mail : rgpd@saintluc.uclouvain.be

Règlement d'ordre intérieur des patients

Art. 1. Sauf urgence, un patient ne peut être hospitalisé qu'avec l'accord d'un médecin des Cliniques et après s'être inscrit auprès d'un point d'admission.

Art. 2. Sauf urgence, le patient est prié de présenter, lors de son admission, les documents de son organisme assureur, par lesquels celui-ci s'engage à supporter les frais d'hospitalisation. Il est en outre invité à verser une provision.

Art. 3. Les patients ne sont pas autorisés à apporter des appareils électriques (TV, électroménager, radiateur, ventilateur, émetteur CB...).

Art. 4. Les heures de visite sont fixées chaque jour de 13h 00 à 21h 00 à l'exception des Soins intensifs, de la Maternité et de la Pédiatrie, où les visiteurs doivent respecter les consignes particulières établies. En dehors de ces heures, les visiteurs ne sont admis que moyennant une autorisation particulière.

Il est préférable de respecter le travail des soignants en quittant la chambre au moment des soins ou lors du passage du médecin. Cependant, si votre souhait est d'être accompagné durant ce moment par une personne de votre choix, il vous suffit de le demander explicitement. Ceci doit se faire dans le respect du patient qui partage éventuellement votre chambre.

Art. 5. Les visiteurs sont priés de suivre les instructions du personnel médical, paramédical et administratif. L'infirmière chef de l'unité de soins veille en particulier à restreindre le nombre de visiteurs dans les chambres (maximum 2 à 3 visiteurs par patients). Il est également souhaitable que les enfants de moins de 10 ans ne rendent pas de visite aux patients, sauf à la maternité. Il est déconseillé que des personnes qui présentent une maladie des voies respiratoires rendent visite aux patients.

Art. 6. Les visiteurs sont tenus à :

- ne pas fumer et à ne pas faire de bruit dans les unités de soins.
- ne pas s'asseoir sur les lits.

- ne pas manger la nourriture des patients.
- ne pas apporter de nourriture ou de boissons alcoolisées.
- ne pas apporter de plantes mises en terre.
- ne pas employer les ascenseurs réservés au transport des patients
- ne pas introduire d'animaux dans l'enceinte des Cliniques (sauf animaux d'assistance)
- ne pas photographier, filmer ou enregistrer de quelque façon que ce soit, des membres du personnel de Saint-Luc sans l'accord explicite de la personne concernée
- ne pas diffuser ces photos, vidéos ou enregistrements sans l'accord explicite de la personne concernée. (non exhaustif : sur un réseau social, internet, quelque média que ce soit)

Art. 7. Un consentement signé vous sera demandé avant toute hospitalisation et lors de certains actes spécifiques (transfusion, anesthésie générale en ambulatoire...)

Art. 8A Le patient, ou son représentant légal, donne son accord pour que les prélevements biologiques ou tissulaires résiduels, c'est-à-dire subsistant sans nécessité clinique après qu'un diagnostic ait été posé ou un traitement effectué, soient conservés et utilisés à des fins d'investigation scientifique, y compris pour des analyses génétiques. Ces investigations se feront dans le respect des législations en vigueur concernant la protection de la vie privée, la protection des données, les droits des patients ainsi que les législations relatives aux expérimentations sur la personne humaine et relatives à l'obtention et à l'utilisation du matériel corporel humain (MCH) destiné à des applications médicales humaines ou des fins de recherche scientifique. Le matériel ne sera utilisé que pour des projets de recherche visant à améliorer les connaissances médicales et biologiques. Ces projets auront obtenu préalablement l'accord d'un Comité d'Ethique. Le patient, ou son représentant légal, donne aussi son accord pour que, sous les mêmes conditions, ses données médicales soient analysées de façon rétrospective et confidentielle. L'utilisation de MCH à des fins scientifiques ne confère aucun droit au patient sur d'hypothétiques bénéfices commerciaux, tels qu'un brevet, qui pourraient être obtenus à l'issue de cette recherche. Une autopsie peut être pratiquée si le médecin l'estime nécessaire ou utile pour des raisons diagnostiques, scientifiques ou didactiques, à moins qu'une opposition n'ait été formulée par écrit par le patient, ou par son représentant légal ou à défaut par ses proches. L'opposition à la conservation et l'utilisation de MCH résiduel ou à une autopsie doit être exprimée explicitement au gestionnaire de la biobanque des Cliniques universitaires Saint-Luc 02 764 68 59 – biobanque-saintluc@saintluc.uclouvain.be) et sera notée dans le dossier médical. Le patient peut s'opposer à tout moment et revenir sur un accord préalable sans devoir se justifier ni subir le moindre désagrément dans sa prise en charge thérapeutique. Inversement, il peut aussi revenir sur son refus à tout moment.

Art. 8B Le patient, ou son représentant légal, donne son accord pour que ses données médicales soient analysées de façon rétrospective et confidentielle à des fins de recherche scientifique. Ces investigations se feront dans le respect de la législation sur la protection des données applicable. L'anonymisation sera garantie pour toute publication ou diffusion. L'exercice des droits en liaison avec l'utilisation des données médicales à des fins de recherche scientifique rétrospective doit être exprimé explicitement auprès du délégué à la protection des données des Cliniques universitaires Saint-Luc 02 764 23 40 – rgpd-saintluc@saintluc.uclouvain.be). Le patient peut s'opposer à tout moment et revenir sur un accord préalable sans devoir se justifier ni subir le moindre désagrément dans sa prise en charge thérapeutique. Toute opposition sera notée dans le dossier médical. Inversement, le patient peut aussi revenir sur son refus à tout moment.

Art. 9. Par le fait de son admission, le patient accepte les instructions et les modalités d'application du présent règlement

Complétez cette page et remettez-la à un membre du personnel de votre unité

Adaptez la composition de vos repas

Nos services hôteliers vous proposent quotidiennement des repas en trois services : le petit déjeuner, le diner, le souper. Le menu standard de la semaine est affiché dans l'unité de soins.

Vous pouvez adapter ce menu en complétant ce formulaire et en le remettant ensuite au personnel de votre unité. Un délai de 48 heures sera nécessaire à la prise en charge des modifications.

Nom, prénom et date de naissance du patient :

Unité : **Chambre :**

Lit : A - B

Date de la commande : / /

Aidez-nous à mieux connaître vos habitudes alimentaires

Suivez-vous un régime (diabétique, pauvre en sel...)? Oui Non

Si oui, lequel ?

Mangez-vous du poisson? Oui Non

Désirez-vous un menu sans viande (œuf – poisson – burger végétal)? Oui Non

Désirez-vous des repas faciles à manger (steack haché, omelette, purée)? Oui Non

Avez-vous des intolérances alimentaires? Oui Non

Si oui, lesquelles ?

Avez-vous des allergies? Oui Non

Si oui, lesquelles ?

Bilan allergique réalisé le par

Souhaitez-vous un repas végétarien le jeudi? Oui Non

Selon votre état de santé, il se peut que vos choix alimentaires ne soient pas respectés. Si vous suivez un régime particulier, signalez-le à l'infirmière afin que le Service diététique en assure le suivi.

Nous attirons votre attention sur le fait que certaines modifications entraînent un supplément de prix.

Formulaire de commande des repas

Petit déjeuner : Un seul choix par catégorie

| | | | | |
|-----------------------|---|-------------------------------------|---------------------------------------|--|
| Pain | <input type="checkbox"/> gris | Nombre de tranches : | | (maximum 6) |
| | <input type="checkbox"/> blanc | Nombre de tranches : | | (maximum 6) |
| | <input type="checkbox"/> biscuits | Nombre de tranches : | | (maximum 8) |
| | <input type="checkbox"/> corn flakes + lait | | | |
| Matière grasse | <input type="checkbox"/> minarine | <input type="checkbox"/> beurre | <input type="checkbox"/> rien | |
| Garniture | <input type="checkbox"/> confiture | <input type="checkbox"/> fromage | | |
| Boisson | <input type="checkbox"/> café noir | <input type="checkbox"/> thé nature | <input type="checkbox"/> cacao | <input type="checkbox"/> eau plate |
| | <input type="checkbox"/> café crème | <input type="checkbox"/> thé crème | <input type="checkbox"/> lait | <input type="checkbox"/> eau gazeuse |
| | <input type="checkbox"/> lait russe | <input type="checkbox"/> thé russe | <input type="checkbox"/> jus d'orange | <input type="checkbox"/> jus de pommes |
| SUCRE | <input type="checkbox"/> sucre | <input type="checkbox"/> édulcorant | | |

Dîner : Un seul choix par catégorie

| | | | | |
|----------------|------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--|
| Boisson | <input type="checkbox"/> eau plate | <input type="checkbox"/> eau gazeuse | <input type="checkbox"/> jus d'orange | <input type="checkbox"/> jus de pommes |
| Potage | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non | | |

Souper : Un seul choix par catégorie

| | | | | | | |
|---|---|-------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Pain | <input type="checkbox"/> gris | Nombre de tranches : | | (maximum 6) | | |
| | <input type="checkbox"/> blanc | Nombre de tranches : | | (maximum 6) | | |
| | <input type="checkbox"/> biscuits | Nombre de tranches : | | (maximum 8) | | |
| Matière grasse | <input type="checkbox"/> minarine | <input type="checkbox"/> beurre | <input type="checkbox"/> rien | | | |
| Garniture | Souhaitez-vous recevoir une assiette de fromage ? | | | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non | |
| | Souhaitez-vous recevoir une assiette de charcuterie ? | | | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non | |
| Souhaitez-vous recevoir une préparation froide de poisson ? | | | | | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non |
| Crudités | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> vinaigrette | <input type="checkbox"/> mayonnaise | | |
| Boisson | <input type="checkbox"/> café noir | <input type="checkbox"/> thé nature | <input type="checkbox"/> cacao | <input type="checkbox"/> eau plate | | |
| | <input type="checkbox"/> café crème | <input type="checkbox"/> thé crème | <input type="checkbox"/> lait | | | |
| | <input type="checkbox"/> lait russe | <input type="checkbox"/> thé russe | <input type="checkbox"/> jus d'orange | | | |
| SUCRE | <input type="checkbox"/> édulcorant | <input type="checkbox"/> sucre | | | | |

A REMETTRE AU PERSONNEL DE L'UNITE DE SOINS
Renvoi vers DICO 3700 – Casier 3750 | Merci

Assistance morale, religieuse ou philosophique aux patients hospitalisés et à leurs proches

Madame, Monsieur,

Vous avez la possibilité de demander et de recevoir la visite d'un représentant de votre religion, d'un conseiller de la Laïcité organisée ou d'un conseiller bouddhiste.

Nous sommes convaincus que vous et vos proches pourrez en tirer des fruits précieux.

Vous trouverez au verso de cette fiche les noms des personnes qui sont à votre disposition au sein de nos Cliniques et y œuvrent en bon accord. Une permanence se tient au « Carrefour spirituel » (hall d'entrée).

Vous pouvez également nous signaler que vous souhaitez faire appel à quelqu'un de votre choix ou que vous ne désirez recevoir, jusqu'à nouvel ordre de votre part, aucun représentant philosophique ou religieux.

Il vous est aussi toujours possible de changer d'avis ultérieurement. Nous respecterons votre choix. Parlez-en avec les soignants qui pourront vous éclairer.

Remplissez le talon ci-dessous, si tel est votre souhait, et remettez-le à votre infirmière ou au Carrefour spirituel (route 220), ou inscrivez-vous par mail, à l'adresse aumonerie@saintluc.uclouvain.be

Unité de soins : Chambre :

Nom-prénom : désire :

(Nom de jeune fille pour les femmes mariées)

recevoir la visite

- du représentant de la religion (précisez laquelle).....
- du conseiller de la Laïcité (CAL)
- du conseiller bouddhiste
- de M. (Nom).....

NB : Votre choix n'implique pas qu'il s'agit de vos propres convictions spirituelles.

ne recevoir aucune visite d'un accompagnant spirituel, philosophique ou religieux. jusqu'à nouvelle indication de ma part

En savoir plus sur le traitement de données impliqué par mon accompagnement spirituel. Je demande votre charte 'protection de la vie privée' (RGPD) disponible sur www.saintluc.be/fr/mentions-legales

Date : / /

Signature

A votre disposition dans nos Cliniques

Carrefour spirituel : 02 764 11 89

Contact via l'aumônerie catholique : tél. 02 764 78 85 (route 220) ou par mail: aumonerie@saintluc.uclouvain.be ou en contactant directement les personnes suivantes :

Anglicans et épiscopaliens

M^{me} Jean (Jane) URBAIN

tél. : 02 764 11 89

M^{me} Mouna RIDAÏ

M^{me} Moughnia MAAFI

Catholiques

(Joignables 9h30 - 20h00) tél. de garde : 02 764 78 85

M^{me} Marie-Thérèse HAUTIER

tél. : 02 764 45 01

M^{me} Florence HOSTEAU

Père Viktors Jermakovics

M^{me} Georgette JONIAUX

Soeur Anna OSZUST

Abbé Claude LICHTERT (resp.)

M^{me} Aude Valluet

Orthodoxes

Père Georgios LEKKAS

Archevêché Orthodoxe de Belgique tél. : 02 736 52 78

Israélites (juifs)

Ministres officiants :

Bernard JOB

Yoni Krief

Consistoire central (9h30-16h) tél. : 02 512 21 90

Protestants

GSM de garde : 0478 26 98 34

Michel AERTS

Caterina FURFARI

Monique MAES

Joëlle MAYSTADT

Philippe REYNAERTS

Union bouddhique belge

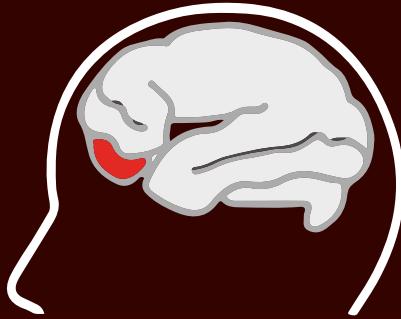
tél. : 02 280 22 20

www.saintluc.be/fr/aumonerie-catholique-presentation



NOTES

NOTES



OUCH BELGIUM ASBL

ASSOCIATION DE PATIENTS

ALGIE VASCULAIRE DE LA FACE CLUSTER HEADACHE

L'Algie Vasculaire de la Face, c'est quoi ?

C'est une céphalée qui se manifeste par des crises de douleur atroce, d'un seul côté du visage, presque toujours le même.

La fréquence des crises est généralement comprise entre une crise tous les deux jours et huit crises par jour, parfois plus.

Enfin, la douleur est constante, bien supérieure à celle d'une migraine, et est essentiellement située au niveau de l'œil, de l'orbite et de la tempe.

Elle est parfois décrite comme étant l'expérience la plus douloureuse que puisse connaître un être humain à tel point qu'on l'appelle parfois la Céphalée suicidaire.



INFORMER

Expliquer les symptômes et les traitements

SOUTENIR

Les patients et leurs proches

RASSEMBLER

Pour agir ensemble



OUCH-BELGIUM.BE



NE MANQUEZ PLUS AUCUNE
DE NOS PUBLICATIONS !



GUIDE & VOUS
By le Guide Vian



NOTRE PAGE,
VOTRE VISIBILITÉ !

REJOIGNEZ
NOUS !





Parc Artisanal de Harzé
Rue de la Hé Copin, 9
B-4920 AYWAILLE
Tél : +32(0)4 384 53 90
info@close.be

Avenue Ariane 10
B-1200 BRUXELLES
Tél : +32(0)2 770 90 90
info@close.be

Namur - Mons
Steinfort - Heusden Zolder

Visitez notre site web : www.close.be

Maison Ste-Monique, asbl / Huize St-Monika, vzw

Maison de Repos et de Soins

- Soins de qualité, respect de la personne et lieu de vie.
- Soins pour personnes âgées atteintes de démence et soins palliatifs.

Centre de Soins de Jour

Accompagnement et soins infirmiers pour personnes atteintes de démence.

91, Rue Blaes - 1000 Bruxelles
02 545 60 60
info@maisonsaintemonique.be
www.maisonsaintemonique.be

Rust- en Verzorgingstehuis

- Kwaliteit van zorg, respect en thuisgevoel.
- Zorg voor ouderen met dementie en palliatieve zorg.

Centrum voor Dagverzorging

Begeleiding en verzorging voor personen met dementie.

Blaesstraat, 91 –1000 Brussel
02 545 60 60
info@huizesintmonika.be
www.huizesintmonika.be



Entreprise pluridisciplinaire, spécialisée dans la conception, l'optimisation et l'installation de toutes les techniques spéciales du bâtiment, depuis l'étude jusqu'à la réception des installations.

HVAC : production d'énergie, ventilation, climatisation, filtration, ...

ELECTRICITÉ : courants forts / faibles, détection incendie, contrôle d'accès, ...

SANITAIRE : eau chaude sanitaire, adoucie, osmosée, réseaux d'adduction et d'évacuation, fluides spéciaux, appareillages sanitaires, ...

AUDIO-VISUEL : installations audio (vidéo-)conférence et interphonie, vidéo streaming, digital Signage, traduction simultanée, room management, ...

SPRINKLAGE ET SYSTÈMES DE PROTECTION INCENDIE : réseaux incendie, réseaux humides et secs, ...

SMART BUILDINGS : système de gestion des bâtiments (BMS), système d'exploitation des bâtiments (BOS), internet des objets

SA CEGELEC - Avenue du Bourgetlaan, 44 - 1130 Bruxelles

Tel : **02 775 90 45**

Fax : **02 775 60 36**

Courriel : info.be@cegelec.com -

BE 0402.031.346

Benoît GOUVERNEUR, Business Development Manager, 071 60 66 04



FIRE SAFETY SOLUTIONS AND SERVICES



Alfons Gossetlaan 19A
1702 Groot-Bijgaarden
info@defbelgium.be



RÉSEAU D'ENTREPRISES EXPERTES EN SÉCURITÉ INCENDIE



LENTILLES DE CONTACT BASSE VISION • OPTOMÉTRIE • OPTIQUE

CHANEL - BVLGARI - LINDBERG - TOM FORD - RAY-BAN - SILHOUETTE
STARCK - LAFONT - ALAIN MIKLI - PAUL&JOE - SAINT-LAURENT - SERENGETI



DELHAYE VISION - Ets Istas
Avenue Georges Henri, 375 - 1200 Woluwé-Saint-Lambert
Tél **02 736 85 74** • Gsm **0489 337 197**
www.delhayevisionistas.be • delhaye.vision@gmail.com

TOM FORD



www.excelle.be



PRÉ-PRESSE

Création sur-mesure de vos supports et outils de communication papier.



IMPRESSION

Petits imprimés, travaux de ville, dépliants, panneaux, livres, brochures, grands formats...



PHOTOS & DRONES

Photos et vidéos personnalisées mettant en valeur vos activités et votre savoir-faire.

Lodomez 3 • 4970 Stavelot • Tél + 32 80 89 22 22 • info@excelle.be



Par sympathie

An advertisement for Taxis Verts. At the top left is the logo 'TAXIS VERTS' with two stylized green circles. Below it is the phone number '02 349 49 49'. To the right is a QR code. In the center is a photo of a woman with short brown hair, wearing a yellow jacket over a floral top, sitting in the back seat of a taxi. The window shows a blurred view of a city street. On the right side of the ad, the 'TAXIS VERTS' logo appears again, followed by the text 'La référence des taxis bruxellois Depuis plus de 50 ans'.

An advertisement for Orthopedia. The logo 'Orthopedia' is in blue and green, with 'Orthopedia srl' below it. The text 'Appareil orthopédique et mobilité' is followed by a list: 'Appareillage Neuro', 'Corset anti scoliose', 'Corset siège', 'Voiturette manuelle et électronique', and 'Toute orthèse prothèse sur mesure'. To the right is a silhouette of a person made of colorful dots. Below this is information about opening hours: 'Heures d'ouverture: 9h00 à 12h30 & 13h00 à 17h00 Le mercredi jusque 17h30 Fermé le week-end Parking clients'. At the bottom is the address 'Vorstsesteenweg 168 - 1601 SINT-PIETERS-LEEUW', phone number '02 888 54 64', fax '02 465 54 64 (RUISBROEK)', email 'info@orthopedia.be', and website 'www.orthopedia.be'.

Orthopedia
Orthopedia srl

Appareil orthopédique et mobilité

Appareillage Neuro
Corset anti scoliose
Corset siège
Voiturette manuelle et électronique
Toute orthèse prothèse sur mesure

Heures d'ouverture:
9h00 à 12h30 & 13h00 à 17h00
Le mercredi jusque 17h30
Fermé le week-end
Parking clients

Vorstsesteenweg 168 - 1601 SINT-PIETERS-LEEUW
02 888 54 64 - Fax 02 465 54 64 (RUISBROEK)
info@orthopedia.be - www.orthopedia.be -

An advertisement for Audika. It features a large blue speech bubble containing the text: 'Venez tester votre audition dans un centre auditif d'Audika. C'est gratuit et ne prend que 15 min. Résultat immédiat.' Below the speech bubble is a green bar with the text 'Retrouvez nous à' followed by a list of locations with icons: Bruxelles, Etterbeek, Ixelles, Jette, Kraainem, and Uccle. At the bottom are the contact details: phone number '0800 30 929', email 'contact@audika.be', and website 'www.audika.be'.

Venez tester
votre audition dans un
centre auditif d'Audika.
C'est gratuit et
ne prend que 15 min.
Résultat immédiat.

Retrouvez nous à

| | | |
|-----------|-----------|---------|
| Bruxelles | Etterbeek | Ixelles |
| Jette | Kraainem | Uccle |

0800 30 929 contact@audika.be www.audika.be

We zijn er voor jou
Nous sommes à vos côtés

Hulp nodig na je ziekenhuisverblijf?

Contacteer het thuiszorgcentrum van Solidaris Brabant

Een greep uit ons aanbod:

- | | |
|------------------|--------------------|
| ✓ Verpleging | ✓ Kraamzorg |
| ✓ Kinesitherapie | ✓ Oppashulp |
| ✓ Voetverzorging | ✓ Warme maaltijden |
| ✓ Podologie | ✓ Gratis advies |
| ✓ Gezinszorg | woningaanpassing |

Besoin d'aide après votre hospitalisation ?
Faites appel au soins et services à domicile de Solidaris Brabant

Nous vous proposons notamment :

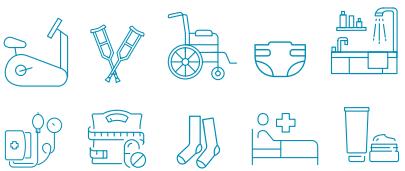
- ✓ Les soins infirmiers
- ✓ La kinésithérapie
- ✓ Les soins de pédicurie médicale
- ✓ La podologie
- ✓ L'aide familiale
- ✓ Les soins pos-nataux
- ✓ La prise en charge des enfants, des parents et de vos animaux domestiques
- ✓ Les repas chauds à domicile
- ✓ Le service de conseils en aménagement du domicile

(Para)medisch materiaal nodig?

De Medishop leent, verhuurt en verkoopt een uitgebreid gamma (para)medische producten voor: lichaamsconditie, baby's, woningaanpassing, autonomie en bandagisterie.

Besoin de matériel (para)médical ?

Le Medishop prête, loue et vend une large gamme de matériel (para)médical : articles pour bébés, matériel de (re)mise en forme, d'aide à la mobilité, bandagisterie ou encore matériel et conseils pour l'aménagement du domicile.



Meer info?

T 078 15 60 30

E thuiszorgcentrum@solidaris.be

W www.medishoponline.be

Plus d'informations ?

T 078 15 60 20

E soinsadomicile@solidaris.be

W www.medishoponline.be



www.solidaris-brabant.be





Le Val Duchesse

RÉSIDENCE AVEC SOINS
POUR PERSONNES AGÉES

MRPA : PA6032 – MRS : VS/BRU 514
I.N.A.M.I. : MRPA-MRS 74074346110



- Maison de repos et de soins
- Petite résidence privée de 70 lits et très familiale
- Cuisine de qualité préparée sur place
- Approche Personnalisée des Soins
- Accueil aussi les personnes de moins de 60 ans

Contactez-nous au 02 770 34 20 !

Folder de présentation et infos sur www.residencevalduchesse.com

Au plaisir de vous rencontrer !

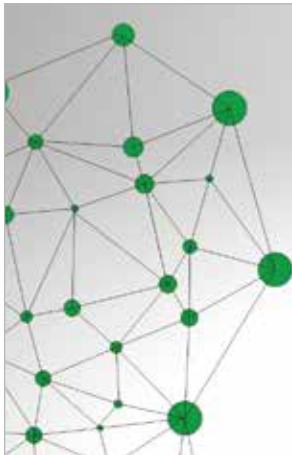


Notre établissement accueille les personnes valides, semi-valides et invalides.

L'établissement offre le logement, les services collectifs familiaux, ménagers, d'aide à la vie journalière et, s'il y a lieu, les soins infirmiers et paramédicaux.

La maison de repos s'engage à permettre aux résidents de mener une vie conforme à la dignité humaine et à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour concrétiser le projet de vie qu'elle propose.

Celui-ci vise à répondre aux besoins des Résidents afin de leur assurer un bien-être optimal et de maintenir leur autonomie.



Powered by Orange

IRISnet, le partenaire télécom des institutions
de la Région de Bruxelles-Capitale,
prend soin de vous en développant les services numériques
pour la ville intelligente du futur (Brussels Smart city).

www.irisnet.brussels



DEVENIR INFIRMIER

Bachelier (4 ans) • Spécialisations • Master (MSI Brussels)

02 613 19 70 • issig@galilee.be • rue Royale 336, 1030 Bruxelles



www.issig.be



Pour vous, avec vous, chez vous.

Centrale des Soins & Services à Domicile

A votre disposition
sur l'ensemble de la Région
de Bruxelles-Capitale
24h/24 et 7 jours/7
au **02 537 98 66**



APRÈS L'HÔPITAL, CHEZ MOI EN TOUTE SÉCURITÉ !

Nous coordonnons vos services de :

- | | | |
|---|--|--|
|  Soins infirmiers |  Aide à domicile |  Sages-femmes |
|  Soins d'hygiène |  Repas à domicile | |
|  Kinésithérapie |  Service de télévigilance | |

www.csdbxl.be – info@csdbxl.be



Aggré par la Commission
Communautaire Française





Mon aide-ménagère dans le grand Bruxelles



Après la clinique, le repos ! Et pour mon ménage, j'appelle Aaxe Titres-Services

Pour vous assister dans les tâches ménagères,
Aaxe Titres-Services met à votre disposition une aide
de 4, 6, 10, ... heures/semaine. À vous de choisir.

- ✓ Aide-ménagère à domicile
- ✓ Centrale de repassage

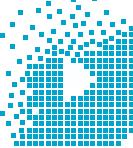
- Vivre dans un intérieur toujours propre et accueillant
- Notre société a la volonté d'être reconnue comme l'une des meilleures entreprises de titres-services du pays
- Disposer de son linge repassé et facile à ranger
- La sérénité de toujours pouvoir compter sur la même personne
- Faible coût horaire et déduction fiscale partielle
- Une plus grande disponibilité pour ses proches



Scannez-moi!

www.aaxe.be

02 770 70 68



unimédia
EDITIONS | MULTIMEDIA



Unimédia est le leader wallon en matière de guides de proximité financés par la publicité :

- guides et bulletins d'informations communales;
- annuaires commerciaux (Guide & Vous);
- brochures d'accueil des patients d'hôpitaux.

Confiez votre image à un partenaire sérieux et fiable.

- Rue Joba 9 - 4053 Embourg
Siège d'exploitation : Rue Edouard Baillon 1 Bte 5 - 6224 Fleurus
- 04 224 74 84
- www.uni-media.be - UNImédia Editions Multimédia
- Contact : Jean-Michel Delforge - info@uni-media.be



La vie continue avec nous

ORPEA

Quel que soit votre parcours de vie, ORPEA propose une diversité de résidences où vous vous sentirez tout de suite comme chez vous.

Trouver une solution temporaire? Un peu d'aide serait la bienvenue pour reprendre des forces après une opération? Vous souhaitez tout simplement faire un essai dans l'une de nos résidences?

www.sejourdecouverte.be

Chez Orpea, c'est possible!

Découvrez toutes nos résidences sur www.orpea.be

ORPEA
RÉSIDENCES

Les résidences ORPEA près de chez vous

LES
JARDINS
D'ARIANE
Maison de repos et de soins
multidisciplinaire



Résidence Les Jardins d'Ariane

Avenue Ariane 1
1200 Woluwe-St-Lambert
Tel: +32 2 776 87 87
jardins.ariane@orpea.net

www.orpea.be/jardins-dariane

PAUL DELVAUX
RÉSIDENCE
RÉSIDENTIELLE
MAISON DE REPOS ET DE SOINS - WOONZORG EN PLEIN



Résidence Paul Delvaux

Chaussée de Boitsfort 61
1170 Watermael-Boitsfort
Tel: +32 2 678 42 00
paul.delvaux@orpea.net

www.orpea.be/paul-delvaux

*Gagnant du Trophée Culinaire 2019
Orpea Belgique

*Reconnue pour son expertise dans
le domaine de la grande dépendance



Aides-Familiaux



Service de Coordination



Soins Infirmiers à domicile



Aides-Ménagers



Indépendants conventionnés



1001 services
pour mieux vivre chez soi



* Avantages pour les membres MC

Rue Malibran, 53 - 1050 Bruxelles



02 647 03 66



info.bxl@fasd.be