



HIELORA

CENTRES HOSPITALIERS UNIVERSITAIRES



GUIDE D'ACCUEIL 2025

HÔPITAUX DE NIVELLES
ET DE TUBIZE

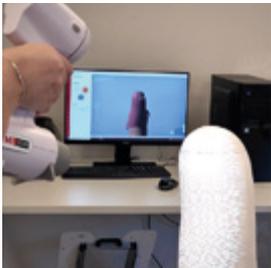
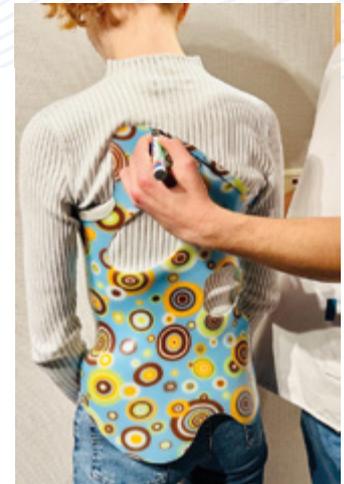
Atelier & siège social

Rue d'Havré, 136 - 7000 MONS

Tél.: 065/34.77.00

www.creteur-orthopedie.com

creteur@creteur-orthopedie.com



Nos Magasins

Avenue du Parc d'Aventures
Scientifiques, 19
7080 FRAMERIES - Tél.: 065/67.25.78

Route de Mons, 342 (face au Cora)
7301 HORNU - Tél.: 065/79.31.00

Rue de l'Épinette, 22 (place Verte)
7500 TOURNAI - Tél.: 069/84.42.24



TABLE DES MATIÈRES

BIENVENUE.....	4
LES CHU HELORA	5
1 ACCÈS ET PARKING.....	6
2 NOS HÔPITAUX S'ENGAGENT DANS UNE DÉMARCHE QUALITÉ	8
3 NOS SERVICES MÉDICAUX ET PARAMÉDICAUX.....	12
4 LA VIE À L'HÔPITAL	20
5 VOTRE SÉJOUR.....	25
6 VOTRE RETOUR.....	28
7 SOUTENIR NOS PROJETS	32
8 DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT	36
9 NOS PROJETS POUR VOS HÔPITAUX.....	38

Éditeur Responsable
CHU HELORA
Bd. Fulgence Masson 5
7000 Mons

HÔPITAL DE NIVELLES
Rue Samiette 1
1400 NIVELLES
+32 67 88 52 11

HÔPITAL DE TUBIZE
Avenue de Scandiano 8
1480 TUBIZE
+32 2 391 01 30

Association sans but lucratif • Numéro d'agrément: 346 • Numéro d'entreprise: BE 0801.643.533

BIENVENUE

Madame, Monsieur,

Chers patients,

Dans les circonstances qui rendent votre hospitalisation nécessaire, nous tenons à vous assurer de notre soutien et à vous remercier de la confiance que vous nous témoignez. Outre une présentation générale des CHU HELORA, cette brochure contient des informations qui vous seront utiles pendant votre séjour.

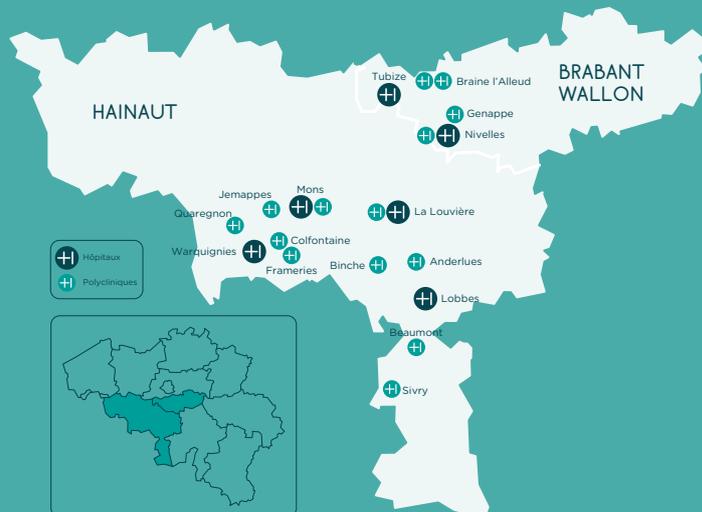
Sur l'ensemble de ses 7 hôpitaux, les CHU HELORA ont placé en tête de ses priorités de vous accueillir au mieux, mais également de vous fournir des prestations de qualité dans un environnement de sécurité et de confort.

L'hospitalisation est un temps limité, que nous espérons le plus court possible, dans la prise en charge de votre problème de santé. Nous veillerons à faciliter, dès votre sortie, la collaboration avec votre médecin traitant et avec toutes les structures de soins ou d'assistance à domicile existantes.

Ce livret vous informe également sur les droits et obligations de la personne hospitalisée.

Au nom de l'ensemble du personnel et des médecins des CHU HELORA, nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un prompt rétablissement.

La direction des CHU HELORA



LES CHU HELORA

LA RÉPONSE AUX BESOINS DE SANTÉ DE TOUTE UNE POPULATION

HELORA couvre 4 bassins de soins situés dans le Hainaut et le Brabant Wallon. Plus grande institution hospitalière de Wallonie, elle réunit un large panel de métiers, et près de 7.000 collaborateurs. Son objectif est de maintenir et de développer une offre de soins de proximité, plus proche des gens, géographiquement et humainement. L'écoute et le respect du patient et du personnel sont placés au cœur de ses activités. HELORA offre à tous les patients des centres d'expertise, où leur pathologie pourra être traitée dans sa globalité.

Les CHU HELORA ce sont 7 sites hospitaliers, mais également un réseau de centres médicaux, de polycliniques, et de centres de prélèvements. HELORA vise à construire l'avenir des soins de santé sur son territoire en offrant des soins performants et accessibles à tous. De nouveaux hôpitaux seront construits dans les prochaines années.



Les CHU HELORA c'est...

- Bassin de soins de 750 000 habitants répartis sur 42 communes
- 7 hôpitaux
- 12 centres médicaux et polycliniques
- 57 centres de prélèvements
- 1 149 patients en radiothérapie
- 1 724 lits agréés
- 2 672 accouchements
- 4 985 petscans
- 29 200 admissions par les urgences
- 29 500 admissions planifiées
- 55 644 RMN
- 58 800 admissions globales
- 77 023 hospitalisations de jour (forfaits)
- 189 531 passages aux urgences (prises en charge, y compris CDR)
- 419 151 journées d'hospitalisation par an
- 830 000 consultations hospitalières annuelles

1 ACCÈS ET PARKING

1.1 LE PARKING

Un parking est à votre disposition via l'entrée principale des hôpitaux de Nivelles et Tubize:

Tarif parking	
Après 30 minutes	1 €
Après 1 heure	1,50€
Après 2 heures	2,20€
Après 3 heures	3,30€
Après 4 heures	4,40€
Après 6 heures	8,80€
Après 8 heures	11€
Ticket perdu	11€

Veuillez également prendre connaissance des mesures générales suivantes:

- Après 8h de stationnement, le tarif reste bloqué à 11€.
- Tout ticket perdu ou dégradé ne sera pas remplacé.
- Temps de sortie: 30 minutes après le passage à la caisse automatique.

ABONNEMENTS

Un système d'abonnement est également possible uniquement pour les patients hospitalisés, les accompagnants et les visiteurs. Il peut être obtenu auprès du service des admissions. Un seul abonnement sera délivré. Le ticket d'entrée sera transformé en abonnement. Aucun remboursement ne sera possible, aucun remplacement en cas de perte ou dégradations.

Tarif abonnements	
Abonnement de 3 jours calendrier	8€
Abonnement de 7 jours calendrier	18€

CAISSES AUTOMATIQUES DE PAIEMENT

Une caisse automatique est disponible dans le sas de l'entrée principale sur les deux sites.

N'oubliez pas : sur l'aire de parking, le code de la route doit être respecté. La Direction décline toute responsabilité en ce qui concerne les vols et dégradations qui pourraient être commis.

1.2 SE RENDRE À NIVELLES ?

☎ 067 88 52 11

Urgences: ☎ 067 88 53 00

📍 Rue Samiette 1 - 1400 Nivelles

Arrêts de bus à proximité de l'hôpital de Nivelles

Arrêt NIVELLES Hôpital - Rue Samiette

Ligne: 66 - 72 - 77

Gare de Nivelles connectée directement avec les gares de: Charleroi-Sud - Marchienne-au-Pont - Bruxelles

Parkings vélos

Espace présent sur le parking patient à la Rue Samiette.

1.3 SE RENDRE À TUBIZE ?

☎ 02 391 01 30

Centre de Diagnostic Rapide: ☎ 02 391 01 58

📍 Avenue de Scandiano, 8 - 1480 Tubize

Arrêts de bus à proximité de l'hôpital de Tubize

Arrêt TUBIZE Place

Ligne: 115A - 115B

Gare de Tubize connectée directement avec les gares de: Bruxelles-Midi - La Louvière - Braine-le-Comte

Parkings vélos

Espace présent à l'avant de l'hôpital.



Sur nos deux sites, des panneaux de signalisation sont installés pour vous indiquer la direction de chaque service. Si vous éprouvez des difficultés à trouver votre chemin, n'hésitez pas à faire appel à nos volontaires ou à demander au personnel présent à l'accueil de vous aiguiller dans nos locaux..

Sur l'ensemble de nos sites, nos volontaires sont également présents pour vous renseigner et vous accompagner.

1.4. SIGNALISATION INTERNE



2 NOS HÔPITAUX S'ENGAGENT DANS UNE DÉMARCHE QUALITÉ

Dans les hôpitaux des CHU HELORA, nous croyons en la nécessité de fournir des soins et des services de la meilleure qualité à nos patients. Nous nous efforçons d'atteindre les normes d'excellence en matière de soins de santé qui visent l'amélioration continue de la qualité.

La démarche qualité se tourne de plus en plus vers un vrai partenariat avec les patients et leurs proches. Nous collaborons avec des « patients partenaires » et des professionnels pour créer des outils d'information, de formation, et pour mieux organiser les soins. Le comité "patient partenaire" travaille chaque jour pour renforcer ce partenariat, avec un message important pour vous : "osez interpellier les professionnels".

Des priorités essentielles concernant la sécurité des patients ont été définies au sein de nos hôpitaux :

- la prévention des infections
- la gestion sécuritaire des médicaments
- la vérification régulière de votre identité
- la prévention des chutes.

2.1 ENSEMBLE, SOYONS PARTENAIRES DE VOTRE SÉCURITÉ

Au quotidien, il est de notre responsabilité individuelle et collective d'améliorer la sécurité des services proposés. Ensemble, soyons vigilants. Nous sommes partenaires!

Nos équipes ont **4 règles importantes** que vous devez également prendre à cœur.

1. Votre identité, votre passeport pour des soins sécurisés

RIEN À DÉCLARER ?

Si, mon identité!
Notre mission:
vous soigner,
en toute sécurité
Votre obligation:
décliner votre identité.

Votre carte d'identité vous assurera des soins en toute sécurité lors de votre prise en charge au sein de notre établissement hospitalier.

Régulièrement, tout au long de votre parcours de soins, vous serez sollicité à répondre à la question suivante: **quel est votre nom, prénom et date de naissance ?**

N'hésitez pas à interpeller un membre du personnel, si vous constatez que:

- vous n'avez pas de bracelet d'identification,
- les données indiquées sur le bracelet sont erronées,
- le bracelet est abîmé.

**SANS TON BRACELET,
JE NE SAIS PAS QUI TU ES!**



2. Hygiène des mains, contre les infections

L'hôpital est un lieu où de nombreuses personnes entrent en contact. Les mains véhiculent des microbes. La principale mesure pour lutter contre la propagation des infections est l'hygiène des mains soit par le lavage au savon, soit par la désinfection grâce à la solution hydro alcoolique.

Il est important de se laver les mains régulièrement dans la journée: avant un repas, après être allé aux toilettes, après s'être mouché...

Le personnel doit également pratiquer cette hygiène des mains avant de vous soigner, n'hésitez pas à nous interpeller si une situation doit être améliorée.

3. Pour vos médicaments, quelques points importants

Pour une prise en charge optimale, n'oubliez pas de communiquer aux médecins qui s'occupent de vous la liste complète de vos médicaments (avec ou sans prescription). Un document pour vous y aider est disponible sur www.helora.be.

Vous avez une allergie ou une intolérance médicamenteuse? Signalez-le dès votre entrée.

Pour votre sécurité, vos médicaments sont fournis par la pharmacie de l'hôpital. Ne prenez aucun autre médicament sans l'accord du personnel soignant.

N'hésitez pas à nous poser des questions sur vos médicaments durant votre hospitalisation ainsi qu'à votre sortie.



4. Ensemble, évitons les chutes

Les chutes, ça n'arrive pas qu'aux autres, et c'est l'affaire de tous!

Prévenir les chutes du patient en milieu hospitalier est une préoccupation des professionnels de la santé, afin de limiter au maximum les complications.

Au cours de votre hospitalisation, l'équipe soignante et médicale met tout en œuvre pour évaluer votre risque de chutes afin de garantir votre sécurité et votre autonomie.

QUELQUES CONSEILS À SUIVRE

- N'hésitez pas à demander de l'aide, plutôt que de vous déplacer seul, si vous n'avez pas la capacité de vous mouvoir.
- Le port de chaussures ou de pantoufles fermées est recommandé pour faciliter la marche.

Nous avons tous un rôle à jouer, n'hésitez pas à interroger le personnel soignant et médical, si vous constatez que votre matériel est mal adapté et qu'il nécessite un ajustement.

2.2 DEVENEZ PATIENT PARTENAIRE

Ensemble, co-construisons et améliorons la qualité des soins au sein de nos hôpitaux ! Les CHU HELORA accordent une place essentielle à l'amélioration continue et à la qualité de ses services. Conscients que l'expérience de nos patients est précieuse et riche en informations, nous avons souhaité les impliquer de manière directe dans leur prise en charge en créant avec eux un véritable partenariat.

Depuis quelques années, nos hôpitaux sollicitent donc l'avis et les conseils avisés de ces patients partenaires par le biais de différentes actions participatives (comité patient, ateliers participatifs, sondages, etc.) pour améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients.

QUELS SONT LES RÔLES DU PATIENT PARTENAIRE ?

- Échanger sur la prise en soins et les expériences vécues au sein de notre hôpital avec notre personnel et d'autres patients
- Trouver des pistes d'amélioration en partageant son expérience par le biais de groupes de travail
- Relire ou développer du matériel pédagogique le plus compréhensible pour les patients et leurs familles (formulaires, brochures...)
- Co-construire des projets à court terme en proposant des actions spécifiques
- Participer au comité en prenant part aux discussions et en définissant des actions

concrètes visant l'amélioration de la qualité des soins

- Donner du temps libre pour ces missions.

QUI PEUT DEVENIR PATIENT PARTENAIRE ?

Vous pouvez devenir un patient partenaire si vous avez reçu des soins au sein des CHU HELORA au cours de ces cinq dernières années. Vous n'avez pas besoin d'une qualification spéciale pour devenir patient partenaire.

Le plus important est l'expérience des soins que vous avez en tant que patient. Une formation est prévue pour vous aider à mieux comprendre et jouer pleinement votre rôle de patient partenaire.

Un entretien sera organisé afin d'évaluer vos motivations.

INFORMATIONS ET CONTACTS

Vous souhaitez plus d'informations concernant le rôle de patient partenaire au sein des CHU HELORA ou souhaitez savoir comment vous porter candidat ?

- Hôpitaux de Jolimont, Lobbes, Nivelles, Tubize :
@ comitepp@helora.be

3 NOS SERVICES MÉDICAUX ET PARAMÉDICAUX

3.1 UNE OFFRE DE SOINS COMPLÈTE

Toutes les disciplines médicales ne sont pas disponibles sur chaque site.

Retrouvez toutes les informations sur www.helora.be

- A** | Anatomopathologie
- | Anesthésiologie
- B** | Biologie Clinique - Laboratoire
- C** | Cardiologie
- | Chirurgie Cardiaque, Vasculaire et Thoracique
- | Chirurgie de la Main
- | Chirurgie Générale et Digestive
- | Chirurgie Maxillo-Faciale et Stomatologie
- | Chirurgie Orthopédique et Traumatologie
- | Chirurgie Pédiatrique
- | Chirurgie Plastique et Réparatrice
- | Clinique de l'Obésité
- | Clinique de la Douleur
- | Clinique de la Syncope
- | Clinique de la Voix
- | Clinique des Maladies Systémiques
- | Clinique du Cancer de la Prostate
- | Clinique du Pied Diabétique
- | Clinique du Sein
- | Clinique Veino-Lymphatique
- D** | Dentisterie
- | Dermatologie
- E** | Endocrinologie - Diabétologie
- G** | Gastroentérologie - Alcoologie
- | Génétique Humaine
- | Gériatrie
- | Gynécologie et Obstétrique - Maternité
- H** | Hématologie
- | Hygiène Hospitalière
- I** | Imagerie Médicale
- | Infectiologie
- M** | Médecine Interne Générale
- | Médecine Nucléaire
- | Médecine Physique et Revalidation - Centre de Réadaptation
- N** | Néphrologie - Dialyse
- | Neurochirurgie
- | Neurologie
- O** | Oncologie
- | Ophtalmologie
- | ORL
- | Orthodontie
- | Pédiatrie - Néonatalogie
- P** | Pédopsychiatrie
- | Pneumologie
- | Psychiatrie
- Q** | Quartier Opératoire
- R** | Radiologie Interventionnelle
- | Radiothérapie
- | Rhumatologie
- S** | Soins Intensifs
- | Soins Intensifs Pédiatriques
- | Soins Palliatifs
- U** | Unité du Sommeil
- | Urgences
- | Urologie

RETROUVEZ LE DÉTAIL
DE CHAQUE SERVICE MÉDICAL,
LE LISTING DES MÉDECINS ET
PRENEZ RENDEZ-VOUS EN LIGNE
EN QUELQUES CLICS
SUR WWW.HELORA.BE

3.2 CONTACTS

Hôpital de LA LOUVIÈRE, site JOLIMONT :

📍 Rue Ferrer, 159 - 7100 Haine-Saint-Paul

☎ 064 23 30 11

Hôpital de LOBBES :

📍 Rue de la Station, 25 - 6540 Lobbes

☎ 071 59 92 11

Hôpital de NIVELLES :

📍 Rue Samiette, 1 - 1400 Nivelles

☎ 067 88 52 11

Hôpital de TUBIZE :

📍 Avenue de Scandiano, 8 - 1480 Tubize

☎ 02 391 01 30

Hôpital de MONS-CONSTANTINOPLE :

📍 Av. Baudouin de Constantinople, 5 - 7000 Mons

☎ 065 38 55 11

Hôpital de MONS-KENNEDY :

📍 Bld. John Fitzgerald Kennedy, 2 - 7000 Mons

☎ 065 41 41 41

Hôpital de WARQUIGNIES :

📍 Rue des Chauffours, 27 - 7300 Boussu

☎ 065 38 55 11

Toutes les consultations sont équipées des systèmes de paiement Bancontact. Le système Visa est effectif également. Pour plus de facilité et de sécurité, **l'ensemble des transactions sont réalisées par voie électronique dans nos hôpitaux.**

MUNISSEZ-VOUS DE VOTRE CARTE D'IDENTITÉ.

Vous êtes désormais obligé de présenter votre carte d'identité lors de votre inscription à l'hôpital. En plus de garantir le bon soin, le bon traitement, et les bonnes données médicales, votre carte d'identité permet de faciliter les démarches administratives et de facturation. Pour ce faire, dès aujourd'hui votre hôpital applique le tiers payant, c'est-à-dire que vous ne payez que le montant qui est à votre charge (le ticket modérateur).

N'oubliez pas les résultats de vos examens précédents (labo, clichés radio, lettres de votre médecin traitant ou tout autre document tel que : réquisitoire, tiers payant, carte vitale...).

Il est préférable de prendre vos rendez-vous avec un délai d'avance, certaines consultations étant particulièrement sollicitées. Merci de respecter l'heure fixée pour vos rendez-vous en évitant tout retard. Vous recevrez, le soir de votre prise de rendez-vous, un SMS vous confirmant le lieu, l'heure et le médecin chez qui vous avez pris rendez-vous. Pour la majorité de nos disciplines médicales, un rappel vous sera également envoyé quelques jours avant le rendez-vous. En cas de doute ou de question, n'hésitez pas à contacter la centrale des rendez-vous.

Vous êtes moins autonome ? N'hésitez pas à vous rendre en consultation accompagné d'une personne qui pourra vous aider.

3.3 NOS DISCIPLINES PARAMÉDICALES

Les psychologues, les travailleurs sociaux, le service diététique, les logopèdes, les ergothérapeutes, ou encore les kinésithérapeutes sont aussi à votre service. Certains assurent des consultations (renseignements à l'accueil).

L'ÉQUIPE DES PSYCHOLOGUES

L'équipe des psychologues est constituée de personnes travaillant chacune dans un domaine bien spécifique de l'accompagnement des patients. Le service de psychologie est composé de psychologues et de neuropsychologues. Le psychologue a un rôle de soutien, d'accompagnement pour le patient et ses proches, face aux nombreux bouleversements générés par la maladie et/ou l'hospitalisation. Le neuropsychologue s'intéresse au fonctionnement cérébral, notamment l'attention, la mémoire, le comportement... Il intervient principalement dans le cadre de la gériatrie, de la neurologie, et de la pédiatrie en réalisant des bilans qui permettront une aide au diagnostic et de mieux cibler la thérapie à mettre en place.

LE SERVICE SOCIAL

Le service social est à la disposition des patients hospitalisés, en traitement ambulatoire ou en consultation. Il intervient à la demande du patient, de son entourage (familial ou professionnels de la santé), et/ou de l'équipe pluridisciplinaire hospitalière, avec laquelle il travaille en étroite collaboration. L'objectif est de favoriser la bonne

continuité des soins en préparant au mieux la sortie du patient. Le service social l'accompagnera dans son projet, pour lui permettre de réintégrer son milieu de vie ou tout autre milieu adapté à l'état de santé.

Si vous souhaitez rencontrer l'un de ces travailleurs sociaux, adressez-vous à l'infirmière de l'étage ou à l'accueil de l'hôpital. Vous pouvez également trouver leurs coordonnées sur www.helora.be

LE SERVICE DIÉTÉTIQUE

Manger est un acte universel touchant de nombreux horizons : le plaisir (essence même de la vie), la santé, la socialisation (manger ensemble), reflet de l'identité régionale-familiale, culturelle et bien entendu, philosophique. Le service diététique est au service du patient afin de l'accompagner tout en respectant ces différents horizons en individualisant son alimentation, étant donné que chaque mangeur est particulier. La diététicienne va donc s'intégrer dans un véritable travail d'équipe en communiquant de façon optimale les soins nutritionnels entre le patient et sa famille, les soignants et les aidants.

LES LOGOPÈDES

La logopédie est une profession paramédicale liée à un champ d'expertises et de pratiques thérapeutiques spécialisées dans l'évaluation et le traitement des troubles de la communication liés à la voix, à la parole et à l'expression orale et écrite, ainsi que des troubles de la déglutition et de motricité bucco-faciale. L'intervention logopédique vise principalement à optimiser autant que possible la communication du patient afin de l'amener vers



plus d'autonomie dans sa vie quotidienne. Elle a également pour objectifs de rétablir la sensibilité et la motricité de la sphère oro-faciale tout en visant le confort alimentaire et articulaire.

LES AUDIOLOGUES

L'audiologue travaille en collaboration étroite avec l'ORL. Il évalue les fonctions auditives du patient en réalisant des examens psychoacoustiques et électrophysiologiques. Ces examens s'adressent à des patients de tout âge mais nécessitent une première visite chez l'ORL qui réalisera d'abord un examen clinique de l'oreille. Outre les fonctions auditives, l'audiologue réalise également des examens vestibulaires visant à déterminer l'origine des vertiges et des troubles de l'équilibre. Sur base de ces différents examens, l'ORL établit un diagnostic et établit le plan de traitement.

LES ERGOTHÉRAPEUTES

L'ergothérapeute prend en charge les personnes atteintes d'une ou plusieurs incapacités physiques, cognitives et/ou sociales diminuant leur qualité de vie. L'ergothérapeute a une vision globale de la personne

et intervient dans l'ensemble de ses occupations à savoir ses soins personnels (se laver, s'habiller, se déplacer...), ses loisirs et ses activités de productivité (travail, gestion du foyer...). Les rôles principaux de l'ergothérapeute sont d'évaluer les incapacités de la personne et d'établir avec elle des objectifs personnels centrés sur ses activités de la vie quotidienne. Ensuite, l'ergothérapeute rééduque au moyen d'exercices et d'activités concrètes pour la personne, c'est-à-dire par rapport à ses habitudes de vie.

LES KINÉSITHÉRAPEUTES

La kinésithérapie est une profession de santé, et une science clinique. Elle emploie entre autres le mouvement dans le but de renforcer, maintenir ou rétablir les capacités fonctionnelles du patient.

Le service de kinésithérapie prend en charge à la fois les patients hospitalisés dans leurs différentes unités de soins et les patients ambulatoires dans des locaux spécifiques. L'éventail des situations requérant l'intervention d'un kinésithérapeute est de plus en plus vaste : kinésithérapie respiratoire, orthopédique, pré et post-natale, pédiatrique, uro-gynécologique... L'objectif principal est de pouvoir répondre rapidement et qualitativement aux besoins de toutes les unités et de garantir une bonne continuité des soins dans un esprit de collaboration pluridisciplinaire, tout en respectant l'autonomie thérapeutique du kinésithérapeute.

3.4 LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT SPIRITUEL

MISSION

Le service d'accompagnement spirituel est un service de l'hôpital qui assure des visites aux patients en les soutenant, les accompagnant, eux ainsi que leurs proches, à traverser l'épreuve de la maladie.

Les visites sont à la fois spontanées et ponctuelles :

- soit à la demande du patient (en remplissant la fiche de « l'assistance religieuse, philosophique et morale », comprise dans le dossier d'admission).
- Soit à la demande de sa famille.
- Soit à la demande du personnel soignant.



ACTIVITÉ

Accompagnement spirituel

Accueillir de manière inconditionnelle le patient souvent ébranlé par la maladie, quelles que soient ses valeurs et ses convictions, en l'accompagnant dans sa recherche de sens.

Accompagnement pastoral

Répondre aux demandes religieuses et rituelles des patients :

- pour la religion catholique : sacrements (communion, confession, baptême et sacrement des malades) et rituels.
- Pour les religions protestante, orthodoxe, musulmane, juive et pour la laïcité, le service d'accompagnement assure le relais en appelant le ministre du culte concerné.

3.5 ACTIVITÉS DE BIEN-ÊTRE

HÔPITAL DE NIVELLES

La Pô Zen accueille les patients atteints d'affections onco-hématologiques dès l'annonce du diagnostic de la maladie, durant tout le traitement ainsi que pendant leur suivi. Les activités permettent une prise en charge globale des patients dans le but d'apporter un bien-être physique et mental. Cette prise en charge est totalement gratuite pour les patients.

Les champs d'action sont la psychologie/détente, la nutrition, l'esthétique et la forme. Un calendrier est tenu à jour et diffusé au sein de l'unité d'hospitalisation de jour oncologique ainsi que près du local La Pô Zen. D'autres ateliers peuvent s'inclure dans ce calendrier.

Il est demandé, pour des raisons d'organisation, une inscription soit au sein même de l'unité d'hospitalisation de jour oncologique soit par téléphone ☎ 067 88 58 87.



3.6 SERVICES AUX PATIENTS

L'ÉQUIPE DES VOLONTAIRES

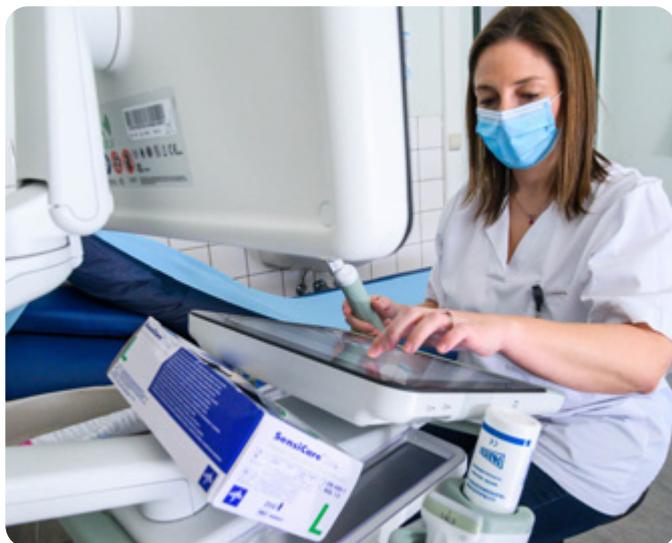
Une équipe de volontaires, faisant partie intégrante de l'institution et de sa philosophie, offre une présence discrète et distrayante auprès des patients ainsi qu'une écoute attentive dans le respect de chacun. Les volontaires sont considérés comme de précieux collaborateurs.

Si vous souhaitez rejoindre cette équipe, vous pouvez contacter les responsables par site pour de plus amples renseignements.

Hôpitaux de NIVELLES ET TUBIZE :

📍 M^{me} Josselyne DEMARET | ☎️ 067 88 81 09

@ josselyne.demaret@helora.be



3.7 CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABSENTÉISME EN CONSULTATION

Dans le respect à la fois du prestataire de soins et de la patientèle, nous vous prions de bien vouloir annuler un rendez-vous pour quelque raison que ce soit au moins 48 h à l'avance par téléphone ou sur www.helora.be.

À défaut, il vous sera adressé un courrier notifiant que le rendez-vous n'a pas été honoré.

Nous attirons votre attention sur le fait que négliger de décommander un rendez-vous a pour conséquence d'empêcher le prestataire de soins de se rendre disponible pour d'autres patients

et revient à commettre une faute entraînant un dommage. C'est la raison pour laquelle, en cas de non-respect de vos rendez-vous, une indemnité de 15 euros peut vous être facturée et, à défaut de paiement, ce montant vous sera réclamé lors de votre prochain passage au sein de notre institution.

Le système ainsi mis en place présente des avantages tant pour le prestataire de soins que pour le patient : d'une part, il permet de limiter le nombre de rendez-vous non respectés et d'autre part, de raccourcir les listes d'attente.



4 LA VIE À L'HÔPITAL

4.1 DANS VOTRE VALISE

Il est important de bien préparer son séjour. Pour cela, nous avons réalisé une liste des choses que vous devez emporter avec vous :

- vos **documents administratifs**
- votre **liste de médicaments** pris régulièrement, vos **documents médicaux antérieurs**
- vos **effets personnels** c'est-à-dire gants de toilette, serviettes, peigne, brosse à dents, dentifrice, savon de toilette, rasoir, pyjamas ou chemises de nuit, peignoir pour vos déplacements dans l'hôpital,

des pantoufles adaptées, de la monnaie ou une carte de banque pour vos rafraichissements (si le médecin le permet), vos lunettes, votre prothèse dentaire, vos appareils auditifs, etc.

Évitez d'emporter des objets de valeurs, de trop grosses sommes d'argent ou des cartes de crédit. Si toutefois, vous souhaitez conserver des valeurs dans votre chambre. L'hôpital ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de perte ou de vol..

Si toutefois, vous souhaitez prendre des objets de valeurs, certaines chambres sont équipées de coffre individuel.

Je conserve sous ma responsabilité mes effets personnels et j'utilise le coffre si ma chambre en est équipée.



Prothèses (auditives, dentaires...), lunettes, aide pour la marche (cane, béquille...), clés, portefeuille, papiers d'identité, gsm, tablettes/ordinateurs.

4.2 VOTRE ADMISSION

Vous devez procéder aux formalités administratives au bureau des admissions dès que la date de votre hospitalisation est fixée. Avec un formulaire de pré-admission fourni par le médecin en consultation, ainsi que le jour même de votre entrée à l'hôpital.

Afin de vous assurer la meilleure prise en charge possible, munissez-vous des documents suivants :

- **votre carte d'identité** et votre carte d'assurance.
- Des documents tels que le formulaire d'assurance en cas d'accident de travail, la carte européenne...
- Les coordonnées de votre médecin traitant.
- Le nom et le numéro de téléphone d'un proche.

Pour une hospitalisation de jour ou des soins ambulatoires, dès que la date est fixée, vous devez vous inscrire à l'hôpital de jour chirurgical, soit en téléphonant (Nivelles: 067 88 52 11 | Tubize: 02 391 01 30) soit en vous y rendant.

Le jour de l'intervention, vous devez vous inscrire à l'accueil même de l'hôpital de jour chirurgical (ne passez donc pas par l'accueil) muni de votre carte d'identité.

SI VOUS ÊTES HOSPITALISÉ EN URGENCE

Après avoir reçu les premiers soins, vous serez installé(e) dès que possible dans votre chambre. Néanmoins, certaines formalités administratives restent à accomplir auprès du bureau des admissions.

HORAIRE DU BUREAU DES ADMISSIONS

HÔPITAL DE NIVELLES

Lundi-vendredi : 7h - 17h

Week-end et jours fériés : dans le cadre des admissions, adressez-vous à l'accueil ou directement dans l'unité de soins où vous devez être hospitalisé.



4.3 TYPES DE CHAMBRES

HÔPITAUX DE NIVELLES ET TUBIZE

- Chambres particulières
- Chambres communes

La présence d'un accompagnant est autorisée en chambre particulière. La personne accompagnante peut obtenir un repas (celui-ci est payant, signalez-le à l'infirmière du service).

4.4 FRAIS DE SÉJOUR

VOTRE FACTURE

La facture détaillée de votre séjour hospitalier sera envoyée à votre domicile ou automatiquement sur votre ebox si celle-ci est activée.

Les CHU HELORA pratiquent le système du tiers-payant, c'est-à-dire qu'il transmet directement à votre organisme assureur (mutuelle) les frais entraînés par votre hospitalisation. Il est donc indispensable que vous soyez en règle d'assurabilité avec cet organisme.

L'organisme ne rembourse pas la totalité de ces frais. Une partie de ceux-ci sera donc à votre charge (quote-part journalière, ticket modérateur des honoraires médicaux et paramédicaux et leurs compléments éventuels selon le type de chambre choisie, quote-part des médicaments, frais de téléphone, de téléviseur, implants, matériel de synthèse...). C'est pourquoi il vous est demandé lors de votre entrée un acompte sur les frais de séjour.



Lors de votre admission (en dehors du service des urgences et de la maternité), un acompte légal vous est demandé. Celui-ci couvre 7 jours d'hospitalisation et varie en fonction du choix de la chambre. Le montant de cet acompte est précisé lors de votre réservation. Il est renouvelable par périodes de 7 jours.

Si vous êtes entré(e) par le service des urgences, par celui de la maternité ou si votre séjour se prolonge au-delà de 7 jours, une demande d'acompte ou un renouvellement d'acompte vous sera transmis.

Dans le cadre des chirurgies esthétiques dites de « confort », nous exigerons le paiement préalable de la totalité des honoraires et autres implants.

De manière générale, au plus tard deux mois après votre sortie de l'établissement, vous recevrez une facture détaillée reprenant la somme qu'il reste à payer (un virement est prévu à cet effet) ou la somme qui vous est due et qui vous sera restituée dans les meilleurs délais.

Si vous n'êtes pas en ordre de cotisations vis-à-vis de votre organisme assureur, nous serons



contraints de vous facturer la totalité des frais.

En cas de difficulté, le service social est à votre disposition pour vous aider dans vos démarches.

Convention avec les assurances hospitalisation

Les hôpitaux des CHU HELORA ont passé des conventions avec différentes assurances hospitalisation. Dans la plupart des cas, un accord de tiers-payant a été signé. Vous devez réaliser les démarches prévues par votre assurance pour que nous puissions envoyer les factures à votre assurance. Celle-ci paiera directement l'hôpital.

Assurances partenaires belges : DKV, Assurcard (Allianz, Belfius, CBC Assurance, Ethias, AP assurance, Médilink- Van Breda, Alan...), DaisyH (Axa, Allianz, Fédérale Assurance, Ag assurance), Solidaris Assurance (chambre commune), Neutra (chambre commune et chambre particulière).

Assurances internationales : Allianz World Wide Care, Assurance Travel Support Holland, Tricare (SHAPE).

ATTENTION : chaque contrat (et donc chaque intervention) peut être différent. Il est important que vous vous informiez des montants pris en charge par votre assureur (suppléments de chambres, % de suppléments d'honoraires).

Réception des factures sur e-box

Si vous avez activé votre e-box, HELORA vous enverra vos factures de soins de manière électronique via l'interface sécurisée my e-box. Ce service développé par le SPF Stratégie et appui (BOSA) permet de consulter et de gérer les

documents qui vous sont mis à disposition par les institutions publiques et par les organismes avec une mission de service public.

En plus de réduire notre empreinte écologique, l'utilisation de my e-box nous aide à organiser et numériser nos services plus efficacement. À chaque fois que vous recevrez un nouveau document, vous en serez averti à l'adresse mail que vous avez communiquée (merci de vérifier le paramétrage de votre e-box afin d'éviter les surprises).

Vous pouvez activer votre e-box personnelle via le portail www.mye-box.be.

Vous pouvez également accéder à votre e-box via des prestataires de services comme Doccle, TrustO, KBC, bpost bank.

Si vous n'avez pas activé pour e-box, vous continuerez à recevoir vos factures et vos rappels sous format papier par courrier classique.

Réception de facture par courriel sécurisé

Après avoir obtenu votre accord via un SMS et validé votre courriel, nous vous enverrons votre facture via un lien sécurisé dans un email.

Paiement des factures par smartphone

Il vous est également possible de payer une facture HELORA avec votre smartphone, sans devoir introduire les données de paiement. Pour ce faire, il suffit de scanner le QR code POM présent sur votre facture grâce à votre application Payconiq, POM ou votre appareil photo. Les données de paiement seront lues automatiquement et une page de paiement sécurisé apparaîtra avec tous les détails de la facture (montant, communication, bénéficiaire, échéance).

Estimation des frais d'hospitalisation

Un module reprenant un certain nombre d'interventions effectuées dans notre institution est mis à votre disposition pour vous donner un ordre de grandeur des frais d'hospitalisation (classique ou de jour). Vous y retrouverez votre quote-part personnelle ou le prix total si vous n'avez pas de couverture mutuelle.

Service Relations Patients

En cas de difficultés, le service Relations Patients est à votre disposition tous les jours ouvrables via un point unique de contact. Le premier contact doit se faire via le centre d'appel soit par téléphone, soit par mail.

Contact

☎ 064 23 51 88

- Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00

Adresse pour envoi d'un courrier « papier » :

✉ Service Relations Patients, Rue Ferrer 159,
7100 HAINE-SAINT-PAUL

@ relations.patients@helora.be

De manière générale, pour une réponse rapide, ayant force probante, nous privilégions l'écrit, plus particulièrement le mail ou le courrier.



5 VOTRE SÉJOUR

Afin que le personnel puisse répondre au mieux à vos besoins, des règles de vie sont établies au sein de notre Institution (voir règlement d'ordre intérieur). Nous vous demandons votre étroite collaboration dans le respect de chacun.

5.1 LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Notre institution est tenue de respecter les dispositions légales et réglementaires en cette matière. Si vous avez des questions à ce sujet, vous pouvez les formuler, par écrit, à l'attention de la Direction de l'Institution.

5.2 TÉLÉVISION

La plupart des chambres sont équipées d'un téléviseur raccordée au réseau de télédistribution. Toutefois, veuillez respecter le repos des autres patients.

En chambre commune, vous pouvez disposer d'une télécommande pour utiliser la télévision. Elle est disponible dans le service où vous êtes hospitalisé(e) et vous sera facturée 2€/jour et au forfait de 4€/hospitalisation. Notez que le prix de la TV est compris dans le prix de la chambre particulière.

5.3 LES REPAS

Les repas sont servis dans votre chambre. Le menu de la semaine est affiché dans votre unité de soins et dans votre chambre. Si vous désirez modifier votre menu, faites-en part au personnel.



Des diététiciennes participent à l'élaboration des menus. De plus, elles surveillent la composition du repas des patients soumis aux prescriptions médicales. Si vous le souhaitez, elles vous rendront visite et vous aideront à résoudre vos problèmes d'alimentation. Sollicitez leur passage en vous adressant à l'infirmière de l'unité de soins.

En règle générale, les repas sont servis dans votre chambre :

Le petit-déjeuner à partir de 8h, le dîner à partir de 11h30 et le souper à partir de 17h.

En chambre particulière, la personne accompagnante peut obtenir un repas (celui-ci est payant), signalez-le à l'infirmière du service.

5.4 LES HEURES DE VISITE

Votre famille, vos amis sont les bienvenus, nous savons que leur présence est un réconfort pour vous. En règle générale, il est demandé aux visiteurs de :

- respecter les horaires de visite.
- Respecter les consignes d'hygiène.
- Quitter la chambre lors de soins ou visites médicales.

- Éviter d'amener des enfants en bas-âges.
- Éviter les visites trop longues et de plus de trois personnes en même temps.
- Ne pas apporter de médicaments ou aliments (sauf accord du personnel soignant).
- Ne pas faire de bruit.
- Ne pas apporter de plantes en pot.
- Ne pas amener d'animaux.

Des mesures particulières peuvent également être prises lors de la mise en isolement d'un patient. Celles-ci vous seront données par l'équipe soignante.

HÔPITAL DE NIVELLES

Les heures de visite sont disponibles sur le site Internet www.helora.be

- En chambre commune: de 15h à 19h
- En chambre particulière: de 11h à 20h
- Soins Intensifs (maximum deux personnes par malade et par visite) de 16h30 à 17h30
- Pédiatrie: de 14h à 19h en chambre commune et de 10h à 19h en chambre particulière (maximum 2 personnes en plus des parents)

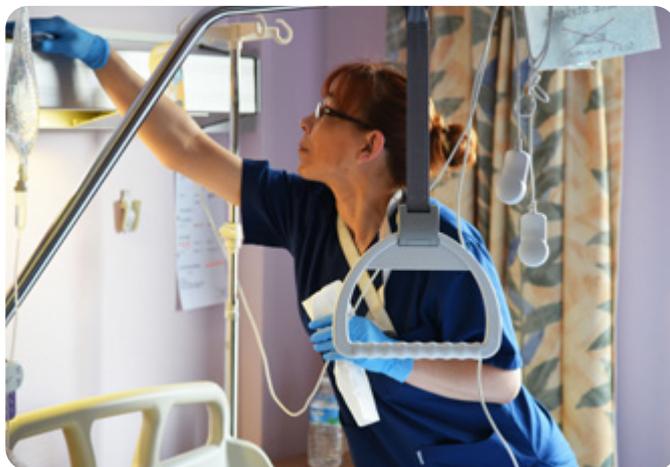
5.5. L'ENTRETIEN MÉNAGER DE VOTRE CHAMBRE

Afin de veiller à votre confort et à votre sécurité, le service d'entretien ménager s'assure de la qualité d'entretien de votre chambre.

- Point de contact
- Poubelle
- Lit
- Sanitaire
- Sol

L'objectif est de maintenir un environnement propre pour diminuer le risque de contamination et soigner l'aspect visuel de votre chambre.

Le personnel d'entretien ménager est formé à cette mission et utilise du matériel et des produits adaptés.



5.6 LES BOUTIQUES

HÔPITAL DE NIVELLES

La boutique est accessible aux patients, visiteurs et au personnel du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00 (fermé le week-end et jours fériés), et propose de nombreux produits : boissons fraîches et chaudes, sandwiches, viennoiseries, biscuits, chocolats, produits d'hygiène, etc...

Des distributeurs automatiques sont à votre disposition dans l'espace détente et à hauteur du deuxième ascenseur. Vous y trouverez des snacks ainsi que des boissons froides ou chaudes..

HÔPITAL DE TUBIZE

Des distributeurs automatiques sont à votre disposition dans le hall d'accueil de l'hôpital et dans la salle d'attente du Centre de Diagnostic Rapide. Vous y trouverez des snacks ainsi que des boissons froides ou chaudes

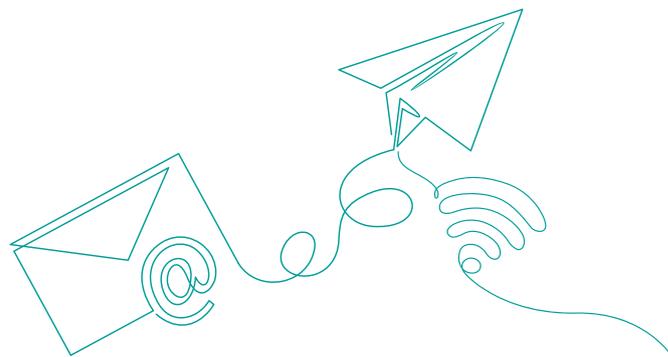
5.7 LE COURRIER

Vous pouvez envoyer ou recevoir du courrier.

Pour éviter tout retard dans la distribution de votre courrier, vos correspondants doivent indiquer :

- le nom de l'hôpital où vous êtes hospitalisé(e), votre nom et prénom.
- Le nom du service où vous êtes hospitalisé(e), le numéro de votre chambre.
- L'adresse de l'hôpital où vous êtes hospitalisé(e).

Pour expédier du courrier, vous devez le confier au personnel du service ou le déposer, dûment affranchi, dans la boîte postale située dans le sas d'entrée de l'hôpital.



5.8. WIFI

Un code wifi vous sera remis à votre admission et est utilisable gratuitement pendant votre séjour.

6 VOTRE RETOUR

6.1 TRANSPORT EN AMBULANCE

VOUS ÊTES HOSPITALISÉ(E) ET UN TRANSPORT EN AMBULANCE VOUS EST PROPOSÉ

- pour rentrer chez vous ou en maison de repos
- pour continuer votre hospitalisation dans un autre hôpital.

Il peut en effet arriver que des soins spécifiques ne soient pas disponibles dans l'hôpital où vous séjournez, que l'hôpital soit saturé, qu'il n'y ait pas de place pour vous accueillir, de sorte qu'un transfert en ambulance vers une autre institution s'impose.

Afin d'y consentir en connaissance de cause et d'éviter de mauvaises surprises lorsque vous recevrez la facture de votre transport, il est important de prendre connaissance des informations ci-dessous.

Ces transports sont qualifiés de non-urgents (à ne pas confondre avec un transport urgent 112 qui est lui, à charge du patient, même pour un transfert entre deux hôpitaux).

QUI PAIE LE TRANSPORT EN AMBULANCE ?

À la charge de l'hôpital

Tout transfert en ambulance ou véhicule sanitaire léger (VSL), que ce soit au sein d'HELORA ou tout autre réseau hospitalier, qu'il s'agisse d'un transport avec retour le jour même ou non ; à la condition que ledit transfert soit effectué, sur base d'une décision médicale, pour assurer la poursuite de la prise en charge hospitalière.



À la charge du patient

Tout transfert en ambulance ou véhicule sanitaire léger (VSL) vers un autre site hospitalier si celui-ci émane du souhait du patient ou de sa famille et non du corps médical.

Toute sortie définitive de l'hôpital comme le retour à domicile ou en institution (maisons de repos, centre pour personnes handicapées...).

Remarque importante : les sociétés de transport sont susceptibles de réclamer la totalité ou une partie du coût du transport lors de la prise en charge. Par ailleurs, un supplément (pouvant varier entre 100 et 350 €) peut être pratiqué pour les prises en charge qui s'effectuent en soirée, la nuit, le week-end ou un jour férié, de même qu'en cas de nécessité de mise à disposition d'oxygène à bord de l'ambulance.

Remboursement

Si vous êtes en ordre de cotisation d'assurance complémentaire auprès de votre mutuelle, il se peut que vous puissiez bénéficier d'un remboursement partiel des frais liés à votre transport. Il en va de même dans quelques cas précis, via l'assurance

dite obligatoire (pour traitement de dialyse, chimio ou radiothérapie).

Par ailleurs certaines assurances complémentaires hospitalisation (DKV, Ethias, etc) prennent en charge également, tout ou en partie, les frais liés à votre transport. Renseignez-vous auprès de ces organismes.

COMMENT S'ORGANISE LE TRANSPORT ?

L'hôpital contacte une société de transport en fonction des éléments suivants :

- votre mutuelle
- le type de transport dont vous avez besoin (assis, en chaise, couché ou médicalisé)
- la distance entre la base de départ de la société d'ambulances la plus proche de l'hôpital et votre domicile (parcours le plus court)
- votre choix de la société de transport
- la disponibilité des sociétés de transport.

VOUS DEVEZ ÊTRE TRANSPORTÉ COUCHÉ, PERFUSÉ OU SOUS OXYGÈNE ?

La loi impose la présence de deux ambulanciers à bord du véhicule. Si votre état de santé nécessite la présence d'un médecin, l'hôpital doit recourir à un transport médicalisé. Des suppléments conséquents (de 200 € à 450 € voire plus) peuvent être portés à votre charge.

COMBIEN COÛTE LE TRANSPORT ?

Les sociétés de transport de patient agréées par la Région wallonne doivent respecter les forfaits de

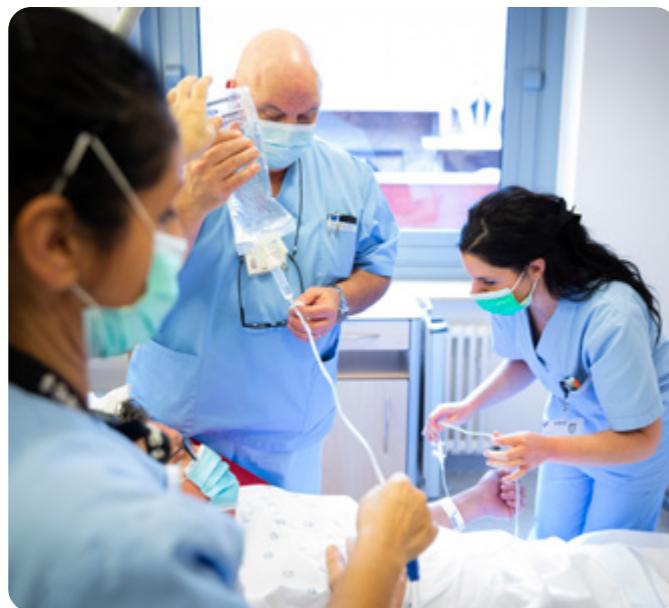
prise en charge et de coût au kilomètre imposés par celle-ci.

En cas de difficulté financière, n'hésitez pas à contacter le service facturation de la société de transport.

La responsabilité de l'hôpital n'est engagée ni dans la qualité des prestations de la société d'ambulances, ni dans les modalités de facturation de cette dernière.

Plus d'infos ?

[aviq.be](#) > Soins de Santé > Soins ambulatoires > Transport médico-sanitaire non urgent



6.2 RETOUR AU DOMICILE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Le médecin de l'unité de soins, sur base de votre situation médicale, définira la date de sortie.

La durée de séjour est limitée. Il est important d'anticiper votre projet de sortie dès l'entrée (voire même lors de la préadmission).

Pour permettre une sortie dans des conditions favorables et sereines, différentes pistes seront envisagées avec l'assistant(e) social(e) de l'hôpital :

- retourner à domicile ou en famille avec, en fonction de vos besoins, la mise en place d'aides et de soins (infirmière, kinésithérapeute, aide familiale, matériel médical...)
- être transféré(e) vers un autre établissement hospitalier pour la continuité des soins (centre de révalidation, hôpital psychiatrique...)
- être orienté(e) vers une institution d'hébergement adéquate pour un court ou long séjour (maison de repos et de soins, résidence-services, maison maternelle, maison d'accueil, centre de convalescence, centre de postcure...)
- assurer un relais vers un service extérieur (AMO, ONE, centre de coordination, hôpital de jour psychiatrique...)
- etc.

Afin d'offrir le meilleur accompagnement, le service social travaille en interdisciplinarité avec les professionnels de l'hôpital et du réseau externe.

Pensez donc à demander l'intervention du service social!

6.3 HOSPIDO, HELORA CHEZ VOUS!

Hospido est un service d'hospitalisation à domicile qui offre une alternative à l'hospitalisation traditionnelle en prodiguant à domicile des soins spécifiques et complexes dans les meilleures conditions possibles. Ces soins sont effectués avec le même degré de qualité que s'ils étaient réalisés à l'hôpital.

Ce service a pour but de mobiliser et de coordonner les acteurs du domicile afin de garantir la sécurité, la qualité et la continuité des soins aux patients.

OBJECTIFS

- Offrir un confort physique, psychologique et social aux patients qui souhaitent être soignés chez eux, en étroite collaboration avec le médecin traitant et le spécialiste hospitalier.
- Mettre en place une approche pluridisciplinaire (hôpital /domicile). Promouvoir des alternatives à l'hospitalisation classique par le développement de soins innovants extra-muros.
- Organiser et coordonner, à la demande du patient ou de son représentant, en collaboration avec tout son réseau (médecin traitant, centre de coordination...), l'ensemble des soins et des services à domicile permettant d'assurer la continuité des soins.
- Écourter ou éviter une hospitalisation (diminuer les durées de séjours hospitaliers).
- ...

HOSPITALISATION À DOMICILE

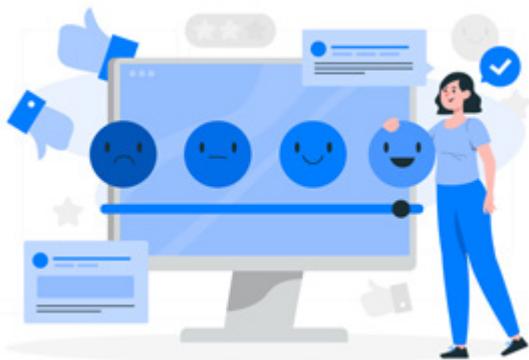
Actuellement, le programme d'antibiothérapie intraveineuse adulte ou pédiatrique est remboursé par l'Inami (en ordre de Mutuelle).

Plus d'infos ?

- i** Coordination | Virginie BURGEON
☎ 065 41 32 96 | @ virginie.burgeon@helora.be
- i** Infirmière responsable | Nathalie RONDEAU
☎ 067 88 55 29 | @ nathalie.rondeau@helora.be

6.4 VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE!

Depuis plusieurs années, les hôpitaux HELORA



vous proposent de participer à une enquête de satisfaction. Le but de cette démarche est d'obtenir votre avis par rapport à votre expérience patient suite à votre passage au sein de nos hôpitaux.

Mesurer et connaître votre expérience, permet aux directions de prendre connaissance de ce qui est **important pour vous pendant votre séjour** afin d'améliorer la qualité de votre prise en charge et de mieux répondre à vos attentes.

Le questionnaire de satisfaction vous sera envoyé via SMS suite à votre passage en unité de soins.

Votre avis est primordial, il nous permet d'améliorer la qualité globale des soins que nous vous prodiguons et de mettre en place des projets d'amélioration.

Le questionnaire est anonyme et sécurisé.

À tout moment... en ligne

Si vous le souhaitez, vous pouvez nous faire part de toute suggestion d'amélioration via la rubrique en ligne «Faites-nous part de votre expérience». Pour y accéder, rendez-vous sur www.helora.be dans l'onglet «Patient».

Votre sécurité, votre santé et la qualité des soins sont au cœur de nos préoccupations!

Merci pour votre participation et de la confiance que vous nous témoignez.

LE FONDS SAINT-ALEXIS

Soucieuse de perdurer leur mission d'aide et d'accompagnement des plus fragiles et des plus faibles, la Communauté des Sœurs Servites de Marie a collaboré activement à la création d'une unité de soins palliatifs à l'hôpital de Jolimont et la soutient encore.

Cette unité offre aux patients qui ne peuvent plus être guéris, qu'ils soient en milieu hospitalier, à la maison ou en maison de repos, l'accompagnement nécessaire par une approche globale plus humaine et spécialisée (médicale, psychologique, sociale et spirituelle) et donc plus appropriée à la dignité de l'être humain et à ses besoins fondamentaux.

Pour soutenir ces initiatives, une ASBL dénommée «Fonds Saint-Alexis» a été créée afin de rassembler les moyens nécessaires au développement de services organisant les soins palliatifs.

Le « Fonds Saint-Alexis » a besoin de soutien financier. Si vous souhaitez apporter ce soutien, vous pouvez prendre contact avec la Communauté des Sœurs Servites de Marie: ☎ 064 23 32 50 ou @servitesjolimont@scarlet.be

VOUS VOULEZ FAIRE UN DON ?

Soit : sans attestation fiscale au compte BE 30 36 30 55 98 55 11 FONDS SAINT ALEXIS, Rue Ferrer 163 - 7100 Haine-Saint-Paul

Soit : avec attestation fiscale au compte BE 59 26 00 17 43 63 26 - CARITAS SECOURS, rue Joseph Lefèvre, 59 - 6030 Marchienne-au-pont.

Communication nécessaire: SOUHAITE AIDER PROJET n°100

L'UNITÉ DE SOINS PALLIATIFS « LA MAISON COMTESSES »

L'Unité de Soins Palliatifs, « La Maison Comtesses », accueille des patients atteints de maladie grave ou en phase terminale.

Outre une formation spécifique en soins palliatifs, l'équipe a développé un savoir-faire en massothérapie et aromathérapie.

Elle est également formée en hypnose conversationnelle dans un but thérapeutique d'amélioration des soins et de la prise en charge globale du patient.

Afin de contribuer à l'amélioration de la qualité de nos services, il vous est possible d'apporter votre soutien en effectuant un don sur le compte bancaire de l'Unité de Soins Palliatifs « La Maison Comtesses ».

Nos coordonnées bancaires :

N° de compte IBAN : BE54 0012 8040 0097

BIC : GEBABEBB

Nom : CHU HELORA - Soins palliatifs

Communication : DON pour « La Maison Comtesses » de la part de M^r.-M^{me}...

D'avance, toute l'équipe vous remercie pour votre générosité

Découvrez les maisons de repos du Pôle Senior



Résidence Les Buissonnets
Saint-Vaast
064 23 43 11



Résidence Notre-Dame de la
Fontaine - Chièvres
068 65 71 90



Résidence La Charmille
La Louvière
071 34 10 12

+ Des
résidences
-services



Résidence La Visitation
Lobbes
071 55 95 10



Résidence Seniorie de Longtain
La Louvière
064 23 67 67



Résidence Les Chartriers
Mons
065 40 22 22



Résidence Comme Chez Soi
Ecaussinnes
067 49 04 20



Résidence Le Rambour
Frameries
065 61 34 00

+ Une
résidence-
services

Retrouvez toutes les infos sur www.jolimont.be/seniors



L'UNITÉ DE SOINS PALLIATIFS « OPALE »

Le service assure le suivi des patients et l'accompagnement des proches grâce à une prise en charge pluridisciplinaire.

Si vous souhaitez nous soutenir, vous pouvez verser un don afin de continuer à améliorer sans cesse le quotidien de nos patients.

BE31 0910 1061 4455

BIC: GKCCBEBB

Communication: FP3141 - OPALE

L'INTERMÈDE MAISON DE RESSOURCEMENT

Cet espace de soutien et mieux-être a été créé dans le but d'aider les patients atteints d'un cancer à conserver leur bien-être émotionnel et physique pendant et après leur traitement en oncologie.

Toutes les activités y sont gratuites. Notre Maison fonctionne grâce au bénévolat et aux dons. Si vous souhaitez nous aider à continuer de faire vivre ce beau projet, vous pouvez faire un don sur le compte suivant:

BE31 0910 1061 4455

BIC: GKCCBEBB

Communication: Maison l'Intermède



LA PÔ ZEN: ACTIVITÉS DE BIEN-ÊTRE

L'objectif de ce projet est de permettre aux patients atteints d'affections onco-hématologiques pris en charge par les médecins de l'unité de profiter d'un local bien-être où des activités sont proposées pour leur apporter un bien-être physique et mental. Cette prise en charge est totalement gratuite pour les patients.

Les soins proposés à La Pô Zen existent principalement grâce aux dons, au bénévolat et à l'engagement de nos équipes soignantes. Pour faire un don, il vous suffit d'effectuer un versement sur le compte

IBAN: BE33 1950 1450 8246

Communication: 489600

Les dons à partir de 40 € par an faits à la Fondation bénéficient d'une réduction d'impôt de 45% du montant effectivement versé (art. 145/33 CIR)

FONDS DES AMIS DE JOLIMONT

Confronté, dans tous les domaines, à des défis techniques et scientifiques, HELORA investit pour être à la pointe dans chacun de ses domaines d'action. Il expérimente de nouvelles approches médicales, sociales, opérationnelles. Il participe ainsi au progrès social et innove pour répondre aux grands enjeux sociétaux.

La fondation « Fonds des amis de Jolimont » propose 5 domaines d'action :



Recherche



Solidarité



Bien-Être



Développement durable



Accès aux soins

PLUS D'INFORMATION SUR NOS PROJETS ?

@ fondation@jolimont.be

☎ 064 23 30 11

SOUTENIR NOS PROJETS

Pour faire un don, il vous suffit d'effectuer un versement sur le compte ouvert au nom du **Fonds des Amis de Jolimont** :

Fondation Roi Baudouin

IBAN : BE10 0000 0000 0404

BIC : BPOTBEB1

Communication structurée : ***020/0320/00062***

Le Fonds des Amis du Groupe Jolimont est géré par la Fondation Roi Baudouin. Les dons à partir de 40 € par an faits à la Fondation bénéficient d'une réduction d'impôt de 45% du montant effectivement versé (art. 145/33 CIR)'



8.1 QUELS SONT VOS DROITS ?

1. Je bénéficie de soins de qualité

- Sans discrimination
- Respect de la dignité
- Soulagement de la douleur physique et psychique

2. Je choisis librement le professionnel des soins de santé

- Selon les disponibilités

3. Je suis informé.e de mon état de santé

- Langage clair et compréhensif
- Diagnostic
- Évolution probable

4. Je suis informé.e sur mon traitement et j'y consens

- Avantages/risques
- Alternatives
- Implication financière (devis ou estim)

5. Je peux compter sur un dossier tenu à jour et y avoir accès

- Consultation
- Copie

6. Je suis assuré.e de la protection de ma vie privée

7. Je peux introduire une plainte auprès du service de médiation de l'hôpital

Vous avez aussi le droit de recevoir les informations de l'hôpital concernant la nature des relations juridiques entre l'hôpital et les professionnels de la santé qui y travaillent (AR du 21.04.2007).

8.2 QUELLES SONT MES RESPONSABILITÉS ET CELLES DE MES PROCHES ?

- Nous montrons du respect envers les intervenants
- Nous manifestons un comportement exempt de violence physique, psychologique ou verbale
- Nous respectons les heures de visite
- Nous respectons les biens de l'établissement ainsi que les règlements en vigueur
- Nous ne prenons ni ne diffusons aucune image (photos, vidéos) des intervenants sans leur autorisation

Le non-respect des règlements en vigueur peut mener à des sanctions.

QUELQUES BONNES HABITUDES À PRENDRE

- Je pose des questions pour bien comprendre ma situation
- Je collabore avec les soignants et suis partenaire de ma prise en charge (ex : en transmettant des informations correctes sur mon identité et mon état de santé)
- Je respecte les mesures proposées pour ma sécurité et celle des autres
- Je désigne par écrit une personne de confiance et un représentant :
 - **Personne de confiance** : qui peut m'aider à obtenir de l'information sur mon état de santé, consulter mon dossier ou déposer une plainte.
 - **Représentant** : pour me représenter au cas où je ne serais plus en mesure d'exercer moi-même mes droits en tant que patient (coma...).

8.3 SI UN DE MES DROITS N'EST PAS RESPECTÉ?

1. J'en parle aux soignants
2. Si je ne suis pas satisfait.e de la réponse, je demande à rencontrer un responsable de service
3. Si mon problème n'est toujours pas résolu, je contacte le médiateur

8.4 QUEL EST LE RÔLE DU MÉDIATEUR?

1. Aider les parties à communiquer et à trouver une solution amiable et satisfaisante pour les deux parties
2. En l'absence de solution, m'informer sur les autres possibilités existantes
3. Formuler des recommandations pour éviter que mon problème ne se présente pour d'autres patients.

Le médiateur est un tiers neutre, indépendant, tenu au secret professionnel. Le processus de médiation est gratuit et confidentiel.

Pour en savoir plus sur vos droits :

 www.health.belgium.be

Le règlement d'ordre intérieur (ROI) de la fonction de médiation est disponible auprès du médiateur. Il est également disponible sur notre site internet

 www.helora.be .

Le médiateur reçoit sur rendez-vous et se déplace sur ses différents sites.

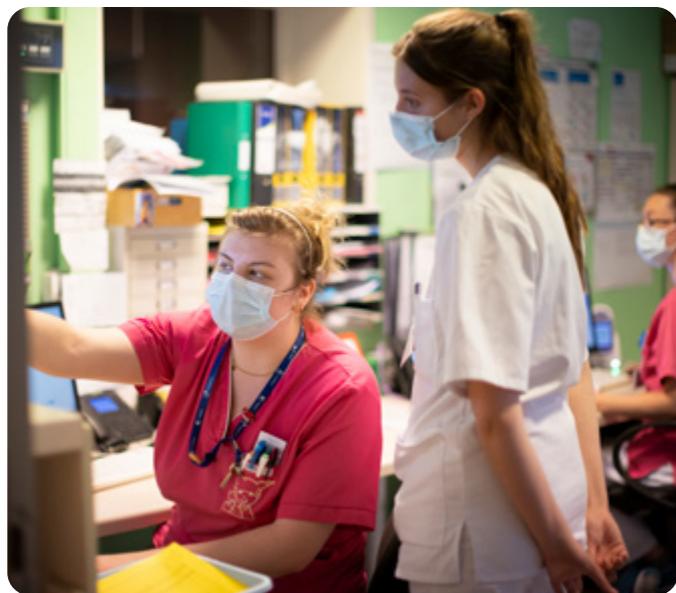
POUR LES HÔPITAUX DE LA LOUVIÈRE-JOLIMONT, LOBBES, NIVELLES ET TUBIZE :

Madame Christine Dutrieux est joignable chaque jour de 8h30 à 16h30.

 064 23 40 27

 jolimont.mediateur@helora.be

 159, rue Ferrer - 7100 Haine-Saint-Paul



9 NOS PROJETS POUR VOS HÔPITAUX

L'HOSPITALISATION COMPLÈTE DE JOUR ET DE NUIT POSSIBLE AU SEIN DU SERVICE DE PÉDIATRIE NIVELLES

L'hospitalisation complète de jour et de nuit est à nouveau possible dans le service de pédiatrie de l'hôpital de Nivelles. Elle vient compléter l'hospitalisation de jour et les consultations spécialisées pour répondre davantage à vos besoins et ceux de votre famille. Notre équipe soignante est plus que jamais mobilisée pour offrir à vos enfants un service de qualité, avec des infrastructures adaptées, des équipements de pointe dans un cadre chaleureux et sécurisant. Nos pédiatres vous proposent des prises en charge spécialisées en hématologie, cardiologie, néphrologie, endocrinologie, pneumologie, gastroentérologie et bien entendu en chirurgie pédiatrique.

Contact : ☎ 067 88 52 11



LA REVALIDATION POUR LES SENIORS - NIVELLES

À partir de 70 ans, il est important de garder une bonne condition physique pour éviter la fatigue de garder de la force musculaire et l'équilibre. Il n'est jamais trop tard pour faire de l'exercice physique!

Cette rééducation pluridisciplinaire permet de :

- Ralentir l'évolution des pathologies chroniques notamment cardiaques, oncologiques et troubles de la mémoire.
- Prévenir et réduire les conséquences physiques et fonctionnelles consécutives à des pathologies soit en phase aiguë et/ou chronique.
- Diminuer les douleurs associées aux symptômes.
- Maintenir la capacité fonctionnelle à son meilleur niveau possible.
- Diminuer le risque et la peur de chuter.

Contact : ☎ 067 88 55 53



LA CLINIQUE DE LA DOULEUR - TUBIZE

La douleur est une expérience sensorielle et émotionnelle désagréable. Elle n'occasionne pas seulement des souffrances physiques mais a aussi des conséquences sociales, professionnelles et peut conduire à un repli sur soi. La clinique de la douleur chronique (algologie) prend en charge le patient atteint de douleurs caractérisées par leur longue durée, leur résistance aux traitements conventionnels et leurs conséquences sur l'autonomie. Nous travaillons en lien étroit avec des soignants de notre réseau hospitalier mais aussi d'autres institutions ou externes, médicaux et paramédicaux. La prise en charge vise à définir des objectifs d'amélioration de qualité de vie et d'autonomie, et à vous proposer différents outils pour vous permettre de les atteindre.

Contact : ☎ 02 391 02 90

L'HÔPITAL DE JOUR PSYCHIATRIQUE «TANGRAM» - TUBIZE

Situé à Tubize, Tangram est un hôpital de jour psychiatrique, s'adressant aux adultes rencontrant différentes difficultés psychiques. Il peut constituer un temps d'arrêt, un moment de pause, une prise de recul pour réfléchir à ses difficultés, voire une alternative à l'hospitalisation complète. L'équipe est composée de psychiatres, infirmières, ergothérapeutes et psychologues. Le fonctionnement se veut interdisciplinaire. Outre la prise en charge globale s'articulant autour d'ateliers de groupe et de la vie quotidienne, l'hôpital de jour Tangram propose plusieurs dispositifs de soins spécifiques. Ceux-ci s'adressent aux patients qui fréquentent l'hôpital de jour, mais aussi aux personnes extérieures.

Contact : ☎ 02 391 01 73



PHARMACIE
DE LA COLLÉGIALE



📞 067/ 21 35 13
✉ contact@pharmacie-nivelles.com
📍 Grand'Place 49 – 1400 Nivelles

Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 et le samedi de 8h30 à 12h30

 WWW.PHARMACIE-NIVELLES.BE



ORTO | MEDI | LINE



Bandagisterie - Orthopédie
Voitures
Aides à la vie journalière

Place Emile Delalieux 10
1400 Nivelles
Tél. 067 / 22 07 74



ENTREPRISE DE
PEINTURE ET DÉCORATION
NIVELLES

📞 067 555 073 📧 INFO@MELON-DECORATION.BE
🌐 WWW.MELON-DECORATION.BE
📷 MELON.PEINTURE.DECO

RETROUVEZ-NOUS !



*Tous soins infirmiers et accompagnement
en soins palliatifs 7 jours/7*

**Tubize et entités - Rebecq et entités
Hennuyères**



AS DE PIQUE
Infirmières à domicile

DE WEGHE MIREILLE
0477 77 49 80
LALOUETTE ELODIE
0474 56 53 31
ET LEUR EQUIPE

www.infiasdepique.be

La Brocante Du Noyer

Les spécialistes du vide maison suites successions, départ home, ou autre
Du lundi au samedi de 10 à 18h30



www.brocantedunoyer.com - info@brocantedunoyer.com
Rue du Noyer 65 à 1000 Bruxelles - 02/736 68 98

1.000 m²
d'exposition



Les spécialistes du Vide Maison
Suite successions,
départ home ou autres.
Depuis 1992

Du Lundi au samedi :
de 10h à 18h30

Visitez notre site
www.brocantedunoyer.com

☎ 02 736 68 98

✉ info@brocantedunoyer.com

📍 Rue du Noyer 65 à 1000 Bruxelles





Découvrez nos nouvelles résidences-services, ouvertes en mai 2024 !

Résidence Le Douaire à Anderlues – Un lieu de vie entre Binche et Charleroi

La Résidence Le Douaire est un endroit où chaque résident trouve un équilibre entre confort, sécurité et convivialité, le tout dans un cadre moderne et chaleureux.

Résidences-services :

Appartements spacieux et adaptés pour vivre en toute autonomie avec des services à la demande.

Maison de repos et de soins :

- Chambres confortables avec assistance quotidienne.
- Kinésithérapie, logopédie, ergothérapie, soins infirmiers.



« Personnel qualifié et direction à l'écoute ! »

- Jeanne

Pour les résidents et les locataires :

- Accès et stationnement faciles pour les visiteurs.
- Salon de coiffure et soins esthétiques.
- Cafétéria conviviale.
- Terrasse et terrain de pétanque dans un beau parc verdoyant.

Vulpia Le Douaire • Rue du Château 81 • 6150 Anderlues



info@maisonledouaire.be • 071 52 93 70 • Plus d'informations :



Merci
aux
Annonces
présents dans cette édition

N'hésitez pas à faire appel à eux !

**VOUS SOUHAITEZ ÊTRE PRÉSENT
DANS LA PROCHAINE ÉDITION ?**

N'ATTENDEZ PLUS !

Redline
communication

**UNE AGENCE QUI SOIGNE
VOTRE COMMUNICATION**



RED LINE | Tél.: +32 (0)478 20 42 83
 david@redline-communication.be
 www.redline-communication.be



Il y a encore tant à **vivre ensemble**

Une nouvelle maison de repos près de chez vous, **c'est unique !**

Installée à Tubize et intégrée dans un quartier alliant appartements, résidence-services et cabinet médical, la maison de repos « Central Park » accueille ses premiers résidents en 2025.

Entourée de jardins et généreuse en espaces communs, « Central Park » privilégie, en plus des soins permanents, la convivialité et le bien-être. Tout est y pensé pour que la vie continue ensemble : avec les autres résidents, un personnel attentionné et même avec votre animal de compagnie, si vous le désirez.



02/540.1480
www.maisonderepos-centralpark.be

**CENTRAL
PARK**
Maison de repos • TUBIZE