

**BROCHURE D'ACCUEIL
DU PATIENT HOSPITALISÉ**





- 6 EN HOSPITALISATION
- 9 PRÉVENTION HYGIÈNE
- 9 AUX URGENCES
- 10 EN MATERNITÉ
- 12 EN PÉDIATRIE
- 13 À VOTRE ÉCOUTE
- 14 SERVICES SPÉCIFIQUES
- 15 EN CONSULTATION
- 16 DROITS ET DEVOIRS
DU PATIENT
- 18 EN VISITE
- 20 FIN DE SÉJOUR
- 21 NUMÉROS UTILES





Bienvenue

Vous êtes actuellement hospitalisé dans un de nos établissements.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez.

Pendant votre séjour, nous mettons tout en œuvre pour vous assurer les soins les meilleurs par une médecine de pointe mais aussi par une qualité d'écoute, de respect et d'accompagnement.

L'hospitalisation soulève de nombreuses questions, parfois très pratiques, auxquelles nous avons tenté de répondre en créant cette brochure. Elle vous renseignera sur la vie quotidienne à l'hôpital, sur les différents services dont vous pouvez bénéficier et sur les modalités pratiques de votre séjour.

Toujours soucieux d'améliorer les conditions d'hospitalisation des patients, nous vous serions reconnaissants de nous donner votre avis concernant votre séjour en complétant nos enquêtes de satisfaction (plus d'informations en page 20). Tenant compte de vos remarques et suggestions, nous veillerons à améliorer continuellement la qualité de nos services.

La Direction

ARLON – VIRTON

Direction médicale :

D^r Vincent Delrue
Secrétariat : 063/55.15.11

Direction du Département infirmier :

M^{me} Bénédicte LEROY
Secrétariat : 063/55.15.12

Direction de site :

M. Bertrand LESPAGNARD
Directeur général adjoint
Secrétariat : 063/55.15.12
bertrand.lespagnard@vivalia.be

WWW.VIVALIA.BE

VIVALIA associe 44 communes luxembourgeoises et 3 communes namuroises ainsi que les Provinces de Luxembourg et de Namur.

Vivalia a pour vocation de gérer les soins de santé de façon centralisée sur un bassin de soins comprenant le territoire de la province de Luxembourg et les communes namuroises proches des établissements de Marche, Chanly et Libramont.

Avec des structures de proximité à taille humaine, l'institution entend répondre aux besoins des patients de la province de Luxembourg, du sud-namurois et de la Lorraine limitrophe en insistant sur le niveau de qualité de l'offre de soins proposée. Cette approche qualitative est soutenue par des techniques de pointe à travers l'ensemble des services hospitaliers et extra-hospitaliers.



Vivalia regroupe en une intercommunale unique :

6 sites hospitaliers :

- Vivalia – Hôpital d'Arlon.
- Vivalia – Hôpital de Virton.
- Vivalia – Hôpital de Libramont.
- Vivalia – Hôpital de Bastogne.
- Vivalia – Hôpital de Marche.
- Vivalia – Hôpital psychiatrique « La Clairière » de Bertrix.

1 polyclinique :

- Vivalia – Polyclinique « Saint-Gengoux » – Vielsalm.

4 Maisons de Repos et Maisons de Repos et de Soins (MR-MRS) :

- Vivalia – MR-MRS « Val des Seniors » – Chanly.
- Vivalia – MR-MRS « Résidence des Oliviers » – Saint-Mard (Virton).
- Vivalia – MR-MRS « La Bouvière » – Vielsalm.
- Vivalia – MR-MRS « Domaine de l'Ambra » – Amberloup.

Des Habitations Protégées :

- Habitations Protégées « Famenne-Ardenne » – Bertrix.

1 Maison de Soins Psychiatriques :

- Maison de Soins Psychiatriques « Belle-Vue » – Athus.

3 crèches sur les sites hospitaliers d'Arlon, Libramont et Marche.

La mission de Vivalia est fondée sur des valeurs-clés :

- expertise,
- professionnalisme,
- proximité,
- interdisciplinarité,
- sens humain,
- respect,
- accueil,
- éthique.

Vivalia en quelques chiffres :

- 1 646 lits agréés,
- 42 000 admissions annuelles,
- plus de 300 000 consultations par an,
- près de 3 800 membres du personnel,
- plus de 400 médecins spécialisés.

Vivalia (siège social)

Chaussée de Houffalize, 1
6600 Bastogne (Belgique)

Pour les prises de rendez-vous, merci de vous référer à la liste téléphonique figurant en fin de brochure.



En hospitalisation

Pré-hospitalisation

Le chirurgien a programmé la date de votre intervention : que devez-vous faire ?

Dès que vous avez connaissance de la date de l'intervention, prenez contact immédiatement avec le service de préhospitalisation. Ce service veille à la préparation de votre admission, à la réservation votre chambre, à l'organisation des différents examens demandés par votre médecin, ainsi que la consultation avec l'anesthésiste.

Ce service est accessible :

- du lundi au vendredi de 7h30 à 16h,
- par téléphone au 063/55.15.33,
- ou sur place, sans rendez-vous, à l'hôpital d'Arlon.

La brochure « Vous allez être opéré(e) » vous informe et vous aide lors de chaque étape de votre itinéraire hospitalier.

- Le listing de vos prestataires de soins au domicile (aide familiale, aide ménagère, infirmière à domicile, intervenant paramédical,...),
- la carte européenne d'assurance maladie (pour les patients assujettis à une Caisse de Maladie étrangère),
- la carte VITALE et la carte mutuelle complémentaire pour les patients français domiciliés dans l'arrondissement de Briey et Verdun et répondant aux termes de la Convention Z.O.A.S.T. (assujettis à une Caisse de Maladie française),
- vos documents d'assurance « couverture de soins » si vous en possédez,
- la lettre d'introduction de votre médecin ou du médecin qui vous envoie,
- la provision pour le versement d'un acompte par carte bancaire (Bancontact, Mister Cash, Visa, Mastercard),
- en cas d'accident de travail ou de sport : un formulaire de prise en charge des frais d'hospitalisation, à compléter par le preneur d'assurance (employeur, fédération sportive, école,...).

Votre admission

Où vous présenter le jour de votre hospitalisation ?

Lors de votre entrée en clinique, vous-même ou une personne mandatée pour vous représenter, aurez à accomplir les formalités d'inscription auprès du service d'admission situé au rez-de-chaussée.

Heures d'ouverture du bureau des admissions :

de l'hôpital d'Arlon :

- tous les jours de 7h à 20h,
- le samedi, le dimanche et les jours fériés de 8h à 20h.

de l'hôpital de Virton :

- tous les jours de 8h à 18h30,
- le samedi, le dimanche et les jours fériés de 14h à 17h50.

Quels sont les documents indispensables ?

- Votre carte d'identité,
- Votre schéma de médication complet à faire valider par votre pharmacien de référence (habituel),

Le Réseau Santé Wallon

Aujourd'hui, devenez acteur de votre santé !

Les hôpitaux de Vivalia adhèrent au Réseau Santé Wallon (RSW). Celui-ci permet aux médecins qui sont amenés à vous soigner d'échanger des documents médicaux informatisés (résultats d'examen, rapports médicaux, courriers...), grâce à une plate-forme de consultation électronique hautement sécurisée.

Ce système d'échange d'informations vise à faciliter votre prise en charge dans différentes situations (appel au médecin de garde, admission en urgence, consultation de plusieurs spécialistes, retour à domicile après une hospitalisation...), en toute confidentialité, le Réseau Santé Wallon ayant obtenu l'autorisation du Conseil national de l'Ordre des médecins et de la Commission de la vie privée.

L'adhésion au RSW est gratuite. Pour plus d'informations, n'hésitez pas à vous adresser à votre médecin généraliste ou à l'accueil de l'hôpital. Nous vous invitons également à consulter le site Internet du Réseau Santé Wallon : www.rsw.be.

Un formulaire d'inscription vous sera remis lors de votre admission à l'hôpital.

Pourquoi devez-vous remplir un formulaire lors de l'admission ?

Le formulaire d'admission est soumis au patient ou à son représentant au plus tard au moment de son admission à l'hôpital. Il s'agit d'une obligation légale en vigueur dans tous les hôpitaux. En cas d'urgence, vous serez pris en charge par le service des urgences. Dans ce cas, les formalités administratives seront remplies le plus rapidement possible en vous rendant auprès du service des admissions (vous même ou un membre de votre famille), muni des documents repris ci-avant. La déclaration d'admission sera signée par le patient et par l'administration de l'hôpital. Ce document, établi en double exemplaire (un pour le patient et l'autre pour l'hôpital), est à conserver.

La déclaration d'admission présente au patient un récapitulatif des principaux montants qui pourront lui être demandés au terme de son hospitalisation. Il ne s'agit nullement d'un devis ou d'une évaluation exhaustive de tous les frais d'hospitalisation. Il n'est, en effet, pas possible, au moment de l'admission, de fixer avec précision le montant qui sera in fine réclamé au patient à l'issue de son hospitalisation.

Que trouvez-vous dans le dossier d'admission ?

- Un formulaire sur lequel vous mentionnez votre choix de chambre (commune ou particulière) : il est signé par vous et par la personne qui vous accueille,
- une note explicative sur les conditions financières de votre hospitalisation.

Important :

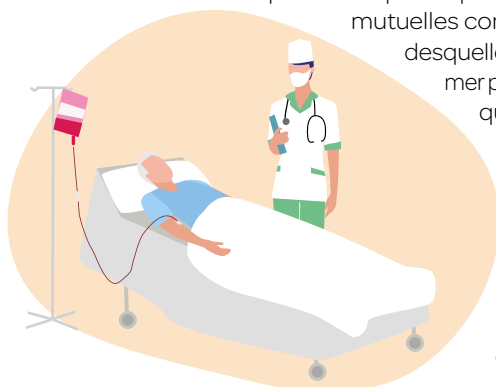
Les règles de facturation des suppléments d'honoraires et de chambre sont fixées par arrêté royal. Plusieurs facteurs peuvent influencer les montants de ces suppléments (votre situation d'assurabilité à la mutuelle, le statut du médecin (conventionné ou non), le type de chambre choisi, la durée de votre séjour...). Pour plus d'informations, n'hésitez pas à vous renseigner auprès du service des admissions. Votre mutuelle pourra également vous apporter un complément d'information.

Merci de noter que l'octroi d'une chambre particulière implique le paiement, à l'admission, de l'acompte adéquat et l'absence de tout contentieux financier avec l'hôpital. Outre le supplément lié à l'hôtellerie, le choix d'une chambre particulière peut entraîner une majoration de tous les honoraires médicaux.

Pour les ressortissants français :

Les dépassements d'honoraires ne sont pas pris en charge par la Caisse d'Assurance Maladie ni par les Mutuelles complémentaires françaises (seuls les suppléments d'hôtellerie pour chambre privée sont parfois pris en charge par certaines mutuelles complémentaires auprès

desquelles il convient de s'informer préalablement). Si en tant qu'assuré social français vous optez pour une chambre particulière, vous devrez payer vous-même l'intégralité de ces dépassements d'honoraires qui peuvent être très élevés.



Comment faire intervenir votre assurance hospitalisation ?

Une convention de collaboration entre nos hôpitaux et certaines compagnies d'assurance a pour objet l'application du tiers-payant.

Plusieurs systèmes sont mis en place à ce jour :

■ **Medicard de DKV :**

Si vous disposez de la Medicard de DKV, présentez-la au guichet d'admission. La compagnie d'assurance à l'origine de ce système a prévu un espace réservé sur son site Internet afin que le personnel d'accueil au guichet des admissions puisse vérifier votre situation en termes d'assurance hospitalisation. Si tout est en ordre, l'hôpital enverra directement la facture d'hospitalisation à la compagnie d'assurance.

■ **Le système Assurcard :**

Le système Assurcard permet aux patients, via une carte d'accès, d'encoder les données relatives à leur hospitalisation. Il est préférable de vous présenter au guichet d'admission avant de vous rendre à la borne Assurcard. L'acceptation de la prise en charge par Assurcard vous sera confirmée par l'employé de l'accueil. Le système Assurcard regroupe plusieurs compagnies d'assurance.

■ **Medi-Assistance :**

Le système Medi-Assistance regroupe les trois compagnies d'assurance suivantes : AXA-IPA (Inter Partner Assistance), AG Insurance et Winterthur. Après confirmation écrite de votre assureur vous donnant droit à l'application du tiers-payant, l'hôpital adressera directement votre facture à votre compagnie d'assurance.

Devez-vous payer un acompte ?

Lors de votre admission, il vous sera demandé de verser un acompte. Cet acompte est légal et obligatoire même si vous avez souscrit une assurance hospitalisation (à l'exception de DKV, Assurcard et Médi-Assistance après acceptation de la prise en charge de votre facture). Cette provision couvrira les premiers frais. Elle sera renouvelée si votre hospitalisation se prolonge au-delà de 7 jours. Le montant total de vos acomptes sera déduit de votre facture. L'octroi d'une chambre particulière et du code téléphone n'est garanti qu'aux patients en ordre de paiement régulier des acomptes. Avant votre arrivée à l'hôpital, vérifiez bien si vous êtes en ordre vis-à-vis de votre mutuelle. Si vous ne l'êtes pas, la clinique vous réclamera un acompte plus important ainsi que la totalité des frais d'hospitalisation après la sortie.

➔ Voir également le chapitre Urgences p.9.

Votre arrivée à l'hôpital

Recommandations aux patients

Devez-vous apporter du linge ?

La clinique n'assure aucune fourniture de linge personnel. Vous devez apporter le nécessaire dès votre arrivée :

- vêtements amples et confortables en suffisance,
- essuie-mains et gants de toilette,
- savon (liquide de préférence), dentifrice, brosse à dents...

Valeurs et argent liquide :

La clinique ne disposant pas de coffre-fort, n'emportez aucun objet de valeur, aucune somme d'argent dont vous n'avez pas absolument besoin pendant votre séjour. Si vous tenez malgré tout à emporter valeurs, bijoux et argent, nos établissements ne pourront en aucun cas être tenus pour responsables en cas de perte ou de vol.

Interdiction de fumer :

Depuis le 1^{er} janvier 2006, la législation belge interdit de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif (hôpitaux, gares, aéroports, entreprises, ...). Nos cliniques ne font pas exception à la règle et, dès le hall d'entrée, nous vous rappelons que vous entrez dans un hôpital sans tabac. Trois abris fumeurs situés à proximité des entrées sont à disposition des fumeurs à l'extérieur de l'hôpital.



Est-il possible de choisir ses repas ?

A votre arrivée dans l'unité de soins, vous recevez un feuillet présentant les menus de la semaine pour y cocher vos préférences. Durant votre séjour, il vous est possible d'apporter certaines modifications aux menus qui vous sont proposés, pour autant que le régime alimentaire prescrit par votre médecin vous le permette. Notre équipe de diététiciens (M/F) se tient à votre disposition pour adapter vos repas à vos goûts. Dans la limite de ses possibilités, elle mettra tout en œuvre pour satisfaire vos demandes. Si vous désirez

équilibrer votre alimentation ou si vos convictions philosophiques vous interdisent certains aliments, n'hésitez pas à demander le passage d'une diététicienne. Elle vous aiguillera dans vos choix alimentaires et se tiendra à votre disposition pour des informations complémentaires.

Interdiction de boire de l'alcool

Durant votre séjour, il vous est demandé de :

- prévenir l'infirmier (M/F) lorsque vous vous absentez du service (N.B. : l'hôpital ne peut être tenu pour responsable de quelque accident qui surviendrait en dehors de son enceinte),
- laisser la porte de votre chambre fermée pour votre sécurité et celle des autres malades,
- ne pas consommer de boissons alcoolisées,
- ne pas poser des bouteilles ou autres objets sur les tablettes extérieures des fenêtres, leur chute pouvant blesser les passants.

En cas d'incendie :

Dans votre chambre :

- quittez la chambre en fermant soigneusement votre porte,
- prévenez l'infirmier (M/F) de votre étage.

Dans un autre lieu :

- restez dans votre chambre avec porte et fenêtres fermées,
- attendez les instructions du personnel ou des services de secours,
- conservez votre calme.

i Voir également le chapitre Visites p.18.

Votre arrivée dans la chambre

Comment se passe votre arrivée dans l'unité de soins ?

Si vous le souhaitez, un volontaire vous guidera jusqu'à votre unité de soins ; il remettra vos papiers d'admission à l'infirmier (M/F) responsable qui vous aidera à vous installer dans votre chambre et à qui vous poserez toutes les questions qui vous préoccupent.

Comment reconnaître le personnel de la clinique ?

Chaque personne employée par l'hôpital porte un badge d'identification comportant son nom, son prénom et sa fonction.

Pourquoi devez-vous porter un bracelet d'identification ?

Le bracelet d'identification obligatoire vous sera placé au poignet. Cette mesure vise à améliorer votre sécurité lors des différents déplacements, examens ou interventions au sein de nos établissements.

Que trouvez-vous dans la chambre ?

Les chambres sont équipées dans la plupart des cas d'un cabinet de toilette, d'un téléphone, d'un téléviseur, d'un appel infirmier. Votre chambre a été soigneusement nettoyée avant votre arrivée et le sera quotidiennement.

Le téléphone

Le téléphone est disponible dans chaque chambre. Pour téléphoner vous devez disposer d'un code pin, c'est-à-dire d'un code personnel de 4 chiffres. Ce code est délivré sur demande au service d'accueil une fois les formalités d'inscription remplies. Il est strictement personnel et sa validité n'excède pas le séjour. Les frais afférents à vos communications téléphoniques seront directement portés en compte sur votre facture finale. Si vous ne souhaitez pas téléphoner, vous pouvez néanmoins recevoir gratuitement des appels de l'extérieur.

Pour joindre une personne à l'extérieur de l'hôpital :

former le 0 + code pin + numéro d'appel.

Pour joindre votre chambre :

- Hôpital d'Arlon : 063/55.15.20
- Hôpital de Virton : 063/55.17.20

Le téléviseur

Un téléviseur est à votre disposition. Adressez-vous à l'accueil pour connaître les modalités d'utilisation.

Comment recevoir du courrier durant votre séjour ?

Votre courrier peut vous être adressé personnellement à l'hôpital ; il vous parviendra quotidiennement pour autant que votre nom, le numéro de votre chambre, votre unité de soins soient clairement libellés sur l'enveloppe. Attention, les dames sont hospitalisées sous leur nom de jeune fille.

Besoin des services d'un coiffeur, d'un pédicure, qui contacter ?

Si vous avez besoin d'un coiffeur (M/F), d'un pédicure (M/F), adressez-vous à l'infirmier (M/F) qui vous renseignera.

La prévention hygiène

La prévention des infections associées aux soins et le rôle du patient hospitalisé au niveau hygiène

Une infection est dite liée aux soins ou nosocomiale lorsqu'elle est acquise au cours d'un séjour hospitalier. Elle peut être liée aux actes thérapeutiques réalisés par les équipes soignantes, mais peut être également la conséquence d'une hygiène défaillante du patient en cours d'hospitalisation.

Quelques règles simples participent efficacement à la prévention des infections nosocomiales.

Se laver les mains :

- après être allé aux toilettes,
- avant et après avoir mangé,
- si les mains sont sales,
- après vous être mouché ou après avoir éternué ou toussé,
- en entrant et en sortant de la chambre d'hôpital.

N'hésitez pas à vous désinfecter les mains aussi !

Veiller à une hygiène corporelle satisfaisante :

- toilette quotidienne au savon (utiliser exclusivement un savon liquide présenté en flacon muni d'un dispositif distributeur),
- brossage pluriquotidien des dents et/ou entretien soigneux des prothèses dentaires,
- port de linge propre.

Respecter les consignes diffusées par les équipes soignantes

Exemples : port du masque, maintien de la personne dans sa chambre,...

Lorsque vous tousssez, éternuez ou que vous vous mouchez :

- utiliser un mouchoir en papier tout en couvrant votre nez et votre bouche,
- éliminer le mouchoir dans la poubelle avec couvercle la plus proche, ensuite, lavez ou désinfectez-vous les mains.

Ces recommandations ont pour but de limiter la diffusion d'agents infectieux.

Respecter les protocoles imposés par les professionnels avant réalisation d'un acte technique à risque infectieux

Exemple : préparation avant une opération chirurgicale ou un acte invasif.

Ne pas toucher aux cathéters, sondes, drains, qui ont été mis en place

Faire appel aux équipes soignantes en cas de difficultés ou de douleurs en provenance de ces dispositifs.

Ne pas toucher aux cicatrices opératoires ainsi qu'aux pansements

En cas de problématique spécifique, le personnel vous donnera le document d'information et les explications complémentaires.

Votre arrivée aux urgences

Le service des urgences pour qui ?

Le service des urgences fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Cette unité est destinée au traitement des patients dont l'état requiert des soins urgents. Les médecins et les infirmiers (M/F) du service sont spécialisés dans la prise en charge de situations aiguës.



Quand se rendre au service des urgences ?

Contactez d'abord votre médecin traitant ou le médecin de garde. Il vous aidera à apprécier le degré de gravité et vous donnera les premiers soins. Si nécessaire, il vous dirigera vers les urgences.

Attention : le service des urgences n'est pas un service de consultation.

Pourquoi « urgences » rime parfois avec « patience » ?

La rapidité de la prise en charge est liée à la gravité de votre état et à celle des autres patients. Nous ne pouvons pas nécessairement vous assurer une prise en charge immédiate et vous serez peut-être amené à devoir patienter.

Nous avons besoin de temps pour :

- établir le diagnostic et parfois installer le traitement,
- faire appel à un spécialiste,
- recevoir le résultat de vos examens (laboratoire, imagerie médicale,...),
- le cas échéant, libérer un lit d'hospitalisation provisoire dans le service ou organiser votre transfert,
- continuer à nous occuper des patients qui arrivent en situation d'urgence vitale.

Quels sont les documents indispensables ?

- Carte d'identité,
- carte Vitale + carte mutuelle complémentaire,
- carte européenne pour les patients assujettis à une Caisse de Maladie étrangère,
- le cas échéant les documents que vous a remis le médecin généraliste,
- en cas d'accident (du travail, sur le chemin du travail, à l'école, dans un club sportif, ...), les renseignements d'assurance (compagnie et numéro de police) et/ou d'employeur.



Votre arrivée en Maternité

La grossesse et la naissance sont des événements qui bouleversent la vie et qui suscitent beaucoup de questions. Afin de vous accompagner dans ces grands changements, les sages-femmes de votre maternité vous proposent :

Durant la grossesse :

- deux consultations prénatales (renseignements et inscriptions au 063/55.15.37);
- des ateliers de la naissance (renseignements et inscriptions au 063/55.46.26); les thèmes abordés sont : l'hygiène de vie, le travail et l'accouchement, l'accueil et l'alimentation du nouveau-né, le séjour en maternité;
- des consultations d'allaitement données par des sages-femmes formées en lactation humaine (renseignements et inscriptions au 063/55.15.37);
- des séances de massage prénatal (renseignements et inscriptions au 063/55.46.26).

A la naissance et durant votre séjour à la maternité :

- baignoire de dilatation,
- travail et accouchement dans différentes positions,
- peau à peau,
- suivi personnalisé.

Après la naissance, au retour à domicile :

- consultations postnatales : surveillance de sutures (épisiotomie, césarienne), suivi du bébé (poids, alimentation...);
- consultations d'allaitement;
- initiation au portage du bébé (renseignements et inscriptions au 063/55.15.37).

Remboursement des consultations des sages-femmes selon votre organisme assureur.

Voici ce que nous vous conseillons d'emporter pour votre séjour à la maternité :

Pour la salle de naissance (dans un sac à part)

Pour le bébé (quelle que soit la saison) :

- 1 bonnet (naissance),
- 1 body en coton manches longues,
- 1 pyjama (chaud),
- 1 paire de chaussettes,
- 1 couverture,
- 1 gant de toilette,
- 1 drap de bain.

Pour la maman :

- 1 haut de pyjama ou un tee-shirt,
- 1 drap de bain,
- 2 gants de toilette.

Facultatif :

- appareil photo,
- brumisateur,
- musique (CD ou clé USB).

Pour le séjour

Pour le bébé :

- 1 bonnet (naissance),
- 4-5 bodies en coton manches longues,
- 4-5 pyjamas (chauds),
- 4-5 paires de chaussettes,
- 6 bavoirs,
- 3-4 draps de bain et gants de toilette,
- 1 thermomètre bébé digital (ou sera facturé à la maternité),
- pour le change et l'hygiène de bébé une trousse de produits bébé vous sera proposée au prix de 18€. Celle-ci comprendra un gel lavant, de l'huile pour le bain, du liniment, un peigne et deux paquets de coton (sauf si vous apportez vous-même vos produits).

Pour la maman :

- vêtements confortables pour la journée et la nuit,
- nécessaire de toilette,
- des draps de bain et gants de toilette,
- éventuellement 1 paire de chaussons,
- 1 stylo.

Si vous envisagez l'allaitement maternel :

- vêtements confortables et adaptés qui s'ouvrent facilement,
- 2 soutiens-gorge d'allaitement,
- coussin d'allaitement.

i Hôpital d'Arlon :
063/55.46.26



Votre hospitalisation en Maternité

Pour la sortie :

- 1 habillement complet adapté à la saison,
- 1 siège auto conforme aux normes de la sécurité routière.

Quelle est la durée de séjour?

La durée de l'hospitalisation est fixée pour un accouchement physiologique à 3 jours et pour une césarienne à 4 jours (J 0 = J accouchement).

Comment réaliser la reconnaissance anticipée de votre enfant?

Si vous n'êtes pas mariés, vous avez la possibilité, dès le 6^e mois de grossesse, de faire établir une reconnaissance anticipée à l'administration communale de votre lieu de domicile. N'oubliez pas de vous munir d'un certificat de grossesse.

En l'absence d'une déclaration anticipée, l'enfant sera inscrit au nom de sa maman. Afin de faciliter la prise en charge ultérieure lors d'une consultation pédiatrique ou examen (prise de sang), nous vous invitons à prévenir spontanément l'accueil de l'hôpital, même après votre sortie, du changement du nom de votre bébé.

Quel est le délai pour déclarer votre enfant?

Vous devez déclarer la naissance à la maison communale d'Arlon, dans les 15 jours qui suivent l'accouchement, muni du document reçu à la maternité.

Quels sont les documents indispensables?

- La carte d'identité des deux parents,
- le carnet de mariage ou la reconnaissance de paternité,
- la carte européenne d'assurance maladie,
- la feuille d'entrée du gynécologue.

**i Voir également les chapitres :
Hospitalisation (Admission) p.6,
Urgences p.9,
Visites p.18.**

Votre enfant doit entrer en Pédiatrie

Votre enfant a besoin de soins et va être hospitalisé. Toutes les équipes se mobilisent pour l'accueillir et sont à votre écoute afin de faciliter son séjour.

Comment préparer un enfant pour une intervention chirurgicale?

Pour aborder en douceur le thème de l'hospitalisation avec un enfant, rien de tel que de s'appuyer sur un livret, un personnage, une histoire... Deux livrets pédiatriques (« Valentine va être opérée » pour les petits et « Lisa va être opérée » pour les plus grands) ont été réalisés par une équipe pluridisciplinaire composée d'anesthésistes, d'infirmiers (M/F) pédiatriques, d'un infirmier (M/F) référent douleur. Très pratiques, ils abordent le thème de l'intervention chirurgicale. Ils ont pour but d'expliquer concrètement à l'enfant ce qui l'attend dès le moment où l'opération est planifiée jusqu'à sa sortie de l'hôpital. Ces livrets sont à votre disposition gratuitement.

Vous pouvez les télécharger sur le site www.vivalia.be. Une vidéo expliquant aux enfants le déroulement d'une hospitalisation y est également disponible.



Hôpital d'Arlon :
063/55.46.65

Des activités sont-elles organisées pour les enfants hospitalisés?

Les Arsouilles :

L'asbl « Les Arsouilles » est une équipe de 30 volontaires qui, du lundi au vendredi, se tiennent à la disposition des enfants hospitalisés en unité pédiatrique. Le but est d'accompagner l'enfant durant son séjour à l'hôpital en étroite collaboration avec le personnel médical et soignant. Les bénévoles vont à la rencontre des enfants et leur proposent diverses activités ludiques, à pratiquer dans la salle de jeux ou en chambre en fonction de la pathologie des jeunes hospitalisés : lecture, jeux de société ou jeux individuels, loisirs créatifs, ateliers de peinture ou dessin.

Pouvez-vous rester près de votre enfant?

Pendant son séjour, votre rôle de parent reste essentiel. Le père ou la mère peut rester auprès de son enfant jour et nuit en sachant que les soins et la surveillance sont assurés par l'équipe soignante. Le service met à disposition des lits d'appoint ou des fauteuils, une salle parents avec télévision, micro-ondes, frigo. Il est souhaitable d'avertir l'équipe soignante lorsque vous vous absentez.

Quels sont les horaires de visite?

Les visites sont autorisées de 14 h à 20 h sauf pour le 2^e parent qui peut venir quand il le souhaite.

Devez-vous apporter du linge?

La clinique n'assure aucune fourniture de linge personnel.

Vous devez apporter le nécessaire dès l'arrivée de votre enfant :

- chemise de nuit ou pyjama,
- robe de chambre et chaussons,
- nécessaire de toilette (gants, serviettes, savon liquide),
- doudou éventuel ou tout ce qui peut rassurer.

Quels sont les documents indispensables?

- Les résultats des examens et radiographies déjà réalisés,
- la lettre d'admission faite par le médecin.



Aides bénévoles à votre écoute

Aides bénévoles présentes dans la clinique :

Les Arsouilles :

Les Arsouilles assurent une animation au sein du service de pédiatrie (lecture d'histoires, jeux de société, organisation des ateliers bricolage, musique, ...). Cette association a pour but essentiel d'offrir un peu de réconfort aux enfants hospitalisés.

Volont'R :

Volont'R a pour objectif de promouvoir l'engagement des jeunes notamment en institutions hospitalières. Ces bénévoles sont intégrés dans une équipe de professionnels et vous apportent, si vous en ressentez le besoin, une écoute et un accompagnement moral.

Aide aux malades alcooliques :

Chaque mercredi de 19h à 20h, un groupe d'anciens malades est présent pour aider les personnes qui en ont besoin à résoudre leur problème d'alcool. La rencontre se déroule dans une des deux salles de réunion au 1^{er} étage, bâtiment C de l'hôpital Vivalia d'Arlon.

Personne de contact :

Jean Mertens

☎ 0495/22.33.24

✉ jmertens@skynet.be

Aide à disposition pour les patients atteints d'un cancer :

Soins esthétiques :

La maladie peut modifier ou détériorer l'image que le patient a de son corps. Or, l'estime et l'image de soi sont essentielles dans la lutte contre la maladie.

L'esthéticienne tâche d'aider les patients à se détendre et à se réconcilier avec leur image. Tous les patients souffrant de ce type d'affections oncologiques, dames et messieurs, hospitalisés à l'hôpital de jour médical, peuvent bénéficier de ces soins. L'esthéticienne propose des soins de confort et de bien-être (soins du visage, maquillage, massages relaxants, soins des mains, pose de foulard et bonnet, etc.) et des conseils pour la mise en beauté et le maquillage.

Ces soins sont sur RDV (s'adresser à la secrétaire ou aux infirmières du service).

Les soins et les produits sont gratuits, les séances durent environ 45 minutes. Ils s'intègrent toujours dans le programme des soins médicaux et infirmiers que le patient reçoit.

Deux infirmières de l'hôpital de jour se sont également formées aux soins esthétiques : elles vous conseilleront volontiers dans ce domaine, sur sollicitation de votre part.

Assistance morale, religieuse ou philosophique :

Si vous le désirez, vous pouvez demander et recevoir la visite d'un représentant de votre religion ou bien d'un conseiller laïc. Vous trouverez ci-joint les coordonnées des personnes qui sont à votre disposition dans notre hôpital. Toutefois, vous pouvez demander la visite d'un autre représentant de votre religion ou d'un autre conseiller laïc. Dans ce cas, il faut nous transmettre son nom, son adresse et son numéro de téléphone. Nous essaierons de vous donner satisfaction dans toute la mesure du possible.

La salle multi-culte

La salle multi-culte est ouverte à tous en permanence.



Les services spécifiques

Service social

Le service social se tient à votre disposition pour résoudre toute difficulté d'ordre personnel ou familial, pour vous conseiller dans vos démarches administratives (mutuelle, CPAS, allocations familiales, assurance, pension,...), organiser une convalescence ou un retour à domicile. Ce service vous propose les réponses possibles aux multiples difficultés (matérielles, financières, psychologiques,...) qui peuvent accompagner une hospitalisation. Demandez à l'infirmier (M/F) en chef le passage de l'assistant social (M/F).

Service Psychiatrie de liaison

La demande d'entretien psychologique émane principalement du médecin en charge du dossier du patient, ou du personnel soignant du service hospitalier où réside le patient. Elle peut également être faite par le patient lui-même, ou par son entourage familial. La démarche concerne les patients qui présentent une difficulté psychologique, psychiatrique ou qui traversent une situation de crise. Le besoin de soutien dans le cadre de problèmes médicaux peut également faire l'objet d'un appel au service.

L'entretien psychologique est une rencontre entre un patient et un psychologue. C'est le temps de la mise en parole de la situation. Peut-être aussi le premier pas vers un suivi psychothérapeutique ultérieur.

Sur le site d'Arlon, trois psychologues, en collaboration avec les psychiatres, interviennent dans le service des urgences et dans l'ensemble des services hospitaliers.

Du lundi au vendredi, de 8h à 16h,
Tél. : 063/55.62.46, 063/55.62.47 ou 063/55.62.45.

Service Gériatrie de liaison

L'équipe de gériatrie de liaison est une équipe pluridisciplinaire spécialisée en gériatrie.

Elle comprend deux gériatres, un neuropsychologue, une diététicienne, une logopède et trois infirmières.

Suite à une demande du médecin responsable de l'étage où le patient est hospitalisé, l'équipe a pour rôle de donner un avis sur différentes questions ou problèmes qui pourraient altérer la qualité de vie, à savoir : perte de poids ou d'appétit, chutes à répétition et troubles de l'équilibre, problèmes de mémoire, perte d'autonomie, troubles de la déglutition et de la parole, etc. En collaboration avec le service social, l'équipe de gériatrie de liaison aide également à optimiser la sortie de l'hôpital. C'est donc ensemble, avec le patient et sa famille, que toute l'équipe tient à répondre au mieux aux besoins de chacun.

Médecine palliative

Le service des soins palliatifs en hospitalisation se situe sur le site de la Clinique Edmond Jacques à Saint-Mard. Il s'agit d'une unité de 6 lits en chambre seule.

Par ailleurs, à l'hôpital d'Arlon, une équipe mobile intrahospitalière de soins palliatifs est à la disposition de toutes les unités de soins. Elle intervient auprès des patients symptomatiques en philosophie palliative ou en fin de vie. Elle apporte également son soutien aux proches du malade. Cette équipe réunit deux médecins, une infirmière, une psychologue, une assistante sociale et des bénévoles, tous formés en soins palliatifs. L'équipe intervient à la demande du médecin responsable du patient.

Adressez-vous à l'infirmier (M/F) en chef qui vous renseignera.

Infirmières coordinatrices en cancérologie

Les infirmières coordinatrices sont à la disposition des patients ainsi que de leurs proches tout au long de la maladie.

Qui sont les infirmières coordinatrices ?

Infirmière coordinatrice de la Clinique du sein :

- Andrée KESSLER,
Arlon, les mardis et mercredis : 063/55.49.70
(secrétariat oncologie : 063/55.15.28)
- Libramont, les lundis et jeudis : 063/55.49.70
(secrétariat oncologie : 063/55.13.24 –
secrétariat gynécologie : 063/55.13.11)
Absente les vendredis.

Infirmières coordinatrices des soins en oncologie (CSO) :

- Camille HENIN : 063/55.49.03
- Fabienne Mioli : 063/55.49.01
- Ine DILEMAN : 063 55.47.95

Elles sont directement joignables par les patients, par leurs proches, à la demande de tout professionnel tant médecin que soignant.

Quel est le rôle de l'infirmière coordinatrice ?

- Elle oriente les patients dans toutes les phases de la prise en charge thérapeutique,
- elle apporte un soutien continu dès le moment de l'annonce du diagnostic jusqu'à la guérison,
- elle informe et oriente les patients vers les professionnels pouvant répondre plus particulièrement à leur demande,
- elle intervient en complément et en collaboration avec les différentes équipes rencontrées tout au long du parcours thérapeutique (chirurgie, chimiothérapie, radiothérapie et hormonothérapie,...).

Cellule douleur

La Cellule douleur a pour mission de soutenir les équipes soignantes pour l'optimisation de la prise en charge de la douleur à l'hôpital.

L'équipe de l'unité de soin dans lequel vous êtes hospitalisé est la première impliquée dans l'évaluation et le traitement de votre douleur. N'hésitez pas à lui signaler toute douleur ou persistance de celle-ci. Si cela s'avère nécessaire, et avec l'accord du médecin responsable de votre hospitalisation, elle pourra prendre contact avec nous.

Nous vous rencontrerons alors et évaluerons ensemble votre situation douloureuse. En concertation avec votre médecin, d'autres spécialistes et l'équipe soignante, nous remettrons un avis et des conseils pour améliorer au maximum votre problème douloureux.

Tabac

L'hôpital est membre du réseau européen «Hôpital sans tabac». Comme prescrit par la loi, la consommation de tabac est interdite dans l'ensemble de l'hôpital.

Trois abris fumeurs situés à proximité des entrées sont à disposition des fumeurs à l'extérieur de l'hôpital.

Si vous êtes fumeur, une hospitalisation peut être l'occasion d'arrêter de fumer.

N'hésitez pas à en parler au médecin qui vous prend en charge ou au personnel infirmier.

Lors de votre séjour en clinique, nous vous proposons des substituts nicotiniques vous aidant à passer la période de votre hospitalisation sans fumer.

En consultation

Comment se présenter à une consultation?

Les consultations se donnent uniquement sur rendez-vous.

EN PRATIQUE

- Présentez-vous à l'accueil principal de l'hôpital un quart d'heure avant l'heure de votre rendez-vous.
- Présentez les documents suivants :
 - la carte d'identité (lecture obligatoire à chaque passage),
 - la carte VITALE ou carte européenne d'assurance maladie (suivant les cas) + carte mutuelle complémentaire,
 - les documents d'assurance «couverture de soins» si vous en possédez une.
- Précisez avec quel médecin vous avez rendez-vous.
- Pour vous orienter :
 - adressez-vous à l'employé qui a enregistré votre inscription ou au bureau d'accueil,
 - demandez à un volontaire de vous accompagner si nécessaire.
- Vivalia a instauré le rappel des rendez-vous par SMS pour la plupart de ses consultations. Ainsi, un SMS vous sera envoyé pour vous rappeler la date, l'heure et le lieu de votre RDV, 3 jours ouvrables avant celui-ci. Dans ce SMS figurera un numéro de téléphone que vous pourrez former en cas de modification ou d'annulation de votre RDV. Merci de ne pas répondre par SMS au message envoyé (ordinateur qui ne pourra pas traiter votre message).

Paiements :

Mode de paiement uniquement par carte bancaire (Bancontact, Mister Cash, Visa, Mastercard).

Annulation d'un rendez-vous :

Si vous souhaitez annuler un rendez-vous, prévenez la consultation le plus tôt possible afin que votre rendez-vous puisse être proposé à une autre personne.

Un montant forfaitaire de 19,10 euros sera réclamé au patient pour toute consultation non annulée à laquelle il ne se sera pas présenté.

i Pour prendre rendez-vous, merci de vous référer à la liste téléphonique figurant en fin de brochure p.21.



Les droits et devoirs du patient

droits

Depuis l'entrée en vigueur de la loi du 22/08/2002 relative aux droits du patient, vos droits en qualité de patient sont repris dans un texte paru au Moniteur belge du 26/09/2002.

La loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient concerne tous les professionnels de soins (médecins, pharmaciens, kinésithérapeutes, dentistes, infirmiers,...).

Cette loi a pour but de favoriser des relations plus transparentes et de fixer clairement les droits de chacun.

Droit à la prestation de services de qualité

Vous avez droit à des soins de qualité tenant compte des connaissances médicales actuelles et des moyens disponibles.

- Vous avez droit au respect de votre dignité humaine et de votre autonomie.
- Aucune distinction de classe sociale, de nationalité, de situation financière ne peut être faite.

Droit au libre choix du praticien

Sauf en cas d'urgence

- Vous avez le droit de choisir librement la personne qui vous soigne.
- Vous avez le droit de prendre contact avec différents professionnels et de demander un deuxième avis si vous le souhaitez.
- Vous avez le droit de changer de prestataire.

Droit à l'information sur l'état de santé

Vous avez droit à tous les renseignements qui permettent de comprendre votre état de santé et son évolution ultérieure. Cette communication doit se faire dans un langage clair et compréhensible pour vous.

Droit au consentement

Vous avez le droit d'accepter ou de refuser une intervention ou un traitement. Pour que ce consentement soit vraiment libre, le médecin doit justifier l'acte qu'il propose de poser, en expliquer la nature et commenter les éventuelles contreindications.

Droit à la protection de la vie privée

L'information concernant votre santé ne peut être communiquée à des tiers. Sauf avec votre accord, seules les personnes nécessaires sont autorisées à être présentes lors des soins, examens ou traitements.

Droit de consulter le dossier médical

- Vous avez le droit de consulter votre dossier médical soigneusement tenu à jour et conservé en lieu sûr.
- En cas de décès, la consultation du dossier par l'entourage direct du patient décédé ne peut avoir lieu que de manière indirecte c'est-à-dire par l'intermédiaire d'un praticien professionnel désigné par le proche souhaitant la consultation.
- Vous avez le droit d'obtenir une copie partielle ou totale de votre dossier médical :
 - soit en vous adressant au médecin spécialiste qui vous a pris en charge lors de votre hospitalisation ou d'examens médico-techniques,
 - soit en écrivant au Directeur médical en lui donnant l'autorisation de communiquer votre dossier médical au médecin de votre choix. N'oubliez pas d'indiquer votre nom, prénom, adresse, date de naissance, de joindre une copie de votre carte d'identité et de mentionner le plus précisément possible les documents souhaités.

Toute demande de copie de dossier dans le cadre d'une expertise ou pour convenance personnelle sera facturée au prix coûtant.

Droit à la médiation

En application de l'article 11 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, les hôpitaux disposent d'une fonction de médiation.

Le service de médiation traite les plaintes qui concernent les professionnels de son établissement et met tout en oeuvre pour trouver une solution à tout problème rencontré. Tout patient peut porter plainte auprès du service de médiation compétent lorsqu'il estime qu'un de ses droits n'a pas été respecté. Le cas échéant, le patient peut être assisté par une personne de confiance.

Le médiateur sert de relais entre le patient, sa famille et l'institution. Son rôle est de restaurer le dialogue entre les parties et de résoudre le différend par la communication, en toute neutralité et en toute confidentialité. Le médiateur travaille de manière indépendante; il ne prend parti ni pour le patient, ni pour le praticien.

Si la médiation échoue, ce service vous renseigne sur les autres possibilités de recours.

Toutes les démarches qu'entreprend le médiateur sont gratuites.

Vous pouvez vous mettre en contact avec notre médiatrice, en lui écrivant :

Médiatrice

Donatella de Angelis

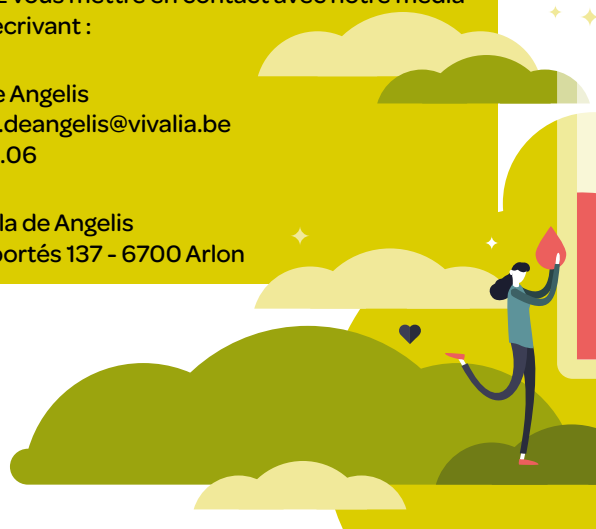
✉ Donatella.deangelis@vivalia.be

☎ 0455/11.78.06

Courrier :

M^{me} Donatella de Angelis

Rue des Déportés 137 - 6700 Arlon





Qu'en est-il du dossier médical et de la protection de la vie privée ?

Selon la Loi coordonnée du 7 août 1987 sur les hôpitaux et l'article 15 § 1^{er} de la loi relative aux droits du patient du 22 août 2002 :

- le dossier médical est informatisé,
- le dossier médical est unique,
- l'accès aux données médicales est limité à l'ensemble des médecins de l'institution et au personnel soignant et administratif concerné par les soins ou la réalisation de rapports à l'exclusion de toute autre personne,
- il existe un règlement interne sur la sécurité et la confidentialité des données informatiques médicales approuvé par le Conseil de l'Ordre des médecins et le Comité d'éthique de nos hôpitaux,
- le Comité d'éthique et la Commission informatique veillent à la bonne application de ce règlement,
- le dossier médical ne peut être utilisé qu'à des fins thérapeutiques, scientifiques ou épidémiologiques.

Les informations concernant le patient ne peuvent être utilisées à des fins autres que celles indiquées ci-dessus sans l'accord exprès de celui-ci.

Il est strictement interdit de photographier, de filmer et de publier, par quelque moyen que ce soit, l'image de toute personne – en dehors de son entourage (famille et proches) – présente au sein d'un des sites gérés par Vivalia (membre du personnel soignant/administratif/ technique, praticien professionnel de la santé, autres patients, visiteurs, etc.).

devoirs

Si le patient a des droits en vertu de la loi, il a aussi la responsabilité de collaborer au mieux avec le praticien.

Les droits repris ci-dessus impliquent des obligations de la part du malade usager de l'hôpital.

Lors des formalités d'entrée, l'employé qui vous reçoit vous explique le détail des frais à votre charge. Il vous demande de lire attentivement la déclaration d'admission avant de la signer. Ce document vous informe et vous engage à payer votre facture dans les délais prévus.

La vie en commun au sein de l'hôpital nécessite un « savoir-vivre » de la part de chacun. Respectez l'intimité des autres notamment en insistant auprès de vos visiteurs pour qu'ils respectent les heures de visite.

Tous les membres du personnel de l'hôpital (personnel chargé du nettoyage, ouvriers d'entretien, personnel de buanderie, cuisiniers, hôtesses d'accueil, employés d'admission, brancardiers, aides-soignants, infirmiers, pharmaciens, médecins, ...) oeuvrent chaque jour dans le but de prendre soin de vous. Merci de les respecter.

Par ailleurs, il est important de bien informer le personnel soignant (médecins, infirmiers (M/F)) de vos problèmes de santé antérieurs.

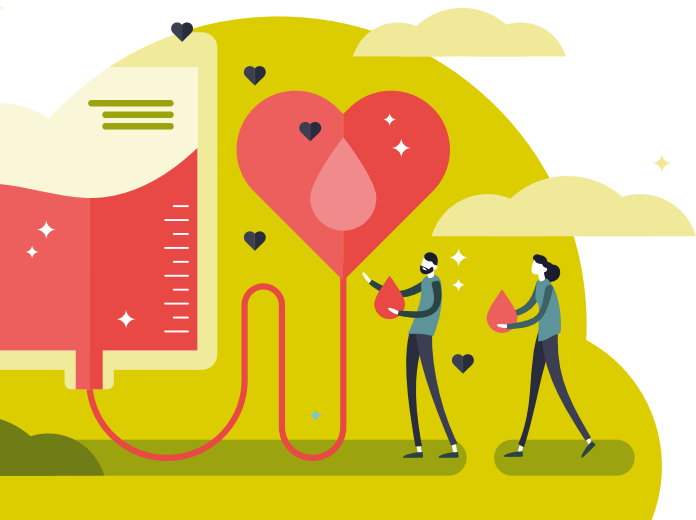
Le personnel soignant aura également besoin de votre collaboration tout au long de votre séjour. Votre participation aux examens et à votre traitement ainsi que vos questions nous aideront à mieux vous prendre en charge. Si le médecin vous demande de rester à jeun, d'arrêter de prendre certains médicaments ou de rester dans votre chambre en cas de maladie contagieuse, respectez ces consignes.

L'apport de boissons alcoolisées et de drogues est interdit au sein de l'hôpital.

Les dégradations non accidentelles que vous occasionnerez relèveront de votre responsabilité.

Depuis le 1^{er} janvier 2006, il est strictement interdit de fumer dans les lieux publics, dont font partie les hôpitaux.

Enfin, nous vous demandons de respecter la signalisation en matière d'utilisation du GSM dans l'hôpital. Il est interdit de l'utiliser en néonatalogie, dans les unités de soins intensifs, aux blocs opératoires, au scanner, en cardiologie et au laboratoire. Les GSM peuvent en effet perturber le fonctionnement des appareils médicaux.





Vous êtes en visite

Ge

Quels sont les horaires de visite?

La présence des parents et amis est réconfortante et nous l'encourageons. Nous avons volontairement choisi des plages horaires assez larges pour permettre de recevoir les proches, aussi nous vous demandons de les respecter.

- Chambre à deux lits : de 14 h à 20 h.
- Chambre privée : à votre convenance, en veillant à ne pas fatiguer le patient.
- Maternité : le papa est le bienvenu toute la journée et les autres visiteurs de 14 h à 20 h.
- Pédiatrie : un parent est autorisé à rester en permanence auprès de l'enfant et les autres visiteurs de 8 h à 20 h.
- Soins intensifs : entre 16 h et 17 h 30 (ou sur RDV avec accord médical). 2 personnes maximum sont autorisées par visite (avoir plus de 15 ans). La plage horaire de visite est courte afin de pouvoir assurer les soins et la surveillance des patients.
- Les portes d'accès à l'hôpital sont fermées à 20 h.

En fonction de l'état de santé du patient, l'infirmier (M/F) en chef, en accord avec le médecin, est toujours habilité(e) à limiter certaines visites ou dans certains cas particuliers, à accorder un aménagement de ces horaires.

A qui demander des renseignements sur l'état de santé d'un patient?

Votre dossier médical est protégé et uniquement accessible pendant la durée de votre hospitalisation, en dehors de votre médecin, au personnel soignant qui vous a directement en charge. Aucune donnée médicale vous concernant ne peut être communiquée à des tiers (conjoint, parent) sans votre accord. En ce qui concerne les mineurs ou personnes incapables, seuls les parents au premier degré (ou la personne désignée par le juge) ont accès au dossier médical.

Quels sont les services à disposition des visiteurs?

Le restaurant

Arlon :

Il est loisible aux visiteurs de prendre des repas chauds, froids, à la carte et plats du jour, au restaurant. Celui-ci est ouvert tous les jours de 12 h à 14 h.

Virton :

Ouvert de 12 h 00 à 13 h 30.

Les distributeurs automatiques

Des distributeurs automatiques de boissons et de friandises sont à votre disposition.

La boutique

À l'entrée principale de l'hôpital d'Arlon se trouve une boutique. Celle-ci est ouverte de 8 h à 18 h ; jours fériés et WE de 12 h à 17 h.

Vous y trouverez divers snacks froids et chauds, des viennoiseries, des boissons froides et chaudes, des articles cadeaux, des journaux, des produits de première nécessité, ...

Pour toute commande, vous pouvez contacter la boutique au 063/55.10.95 de 8 h 30 à 11 h 30 en semaine.

Il est possible de manger sur place.





Lors des visites, il est demandé aux visiteurs de :

- RESPECTER LES HEURES DE VISITE,
- éviter d'emmener des enfants en bas âge,
- respecter le silence et ne pas laisser courir les enfants,
- ne pas employer les ascenseurs réservés au transport de patients ou du personnel,
- ne pas apporter de boissons alcoolisées ni d'aliments contre-indiqués à l'état de santé de la personne hospitalisée,
- sortir de la chambre pendant les soins infirmiers, la visite du médecin ou les traitements de kinésithérapie,
- ne pas s'asseoir sur les lits,
- ne rien jeter par les fenêtres,
- respecter le matériel de l'hôpital,
- ne pas offrir de plantes en pot,
- ne pas offrir de fleurs aux soins intensifs, aux patients hospitalisés en chambre d'isolement,
- ne pas fumer dans l'hôpital,
- ne pas introduire d'animal dans l'hôpital (sauf chien d'assistance).

Qui donne l'autorisation de sortie?

Votre médecin vous donnera l'autorisation de quitter la clinique et vous fournira toutes les informations nécessaires pour votre traitement ultérieur. Il enverra également un rapport d'hospitalisation à votre médecin traitant, lequel sera prévenu de votre sortie.

Si toutefois vous désirez sortir de l'hôpital sans l'accord du médecin, nous vous demanderons de signer un document déchargeant l'établissement de toute responsabilité. Veuillez informer le personnel de l'unité de votre sortie.

Où trouver de l'aide pour préparer votre convalescence?

Si nécessaire, le service social, en accord avec votre médecin, vous aide dans toutes vos démarches pour faire coïncider au mieux votre sortie de clinique avec votre entrée en convalescence, en maison de repos et de soins, en rééducation, voire pour prendre contact avec une aide familiale, un infirmier (M/F) pour les soins à domicile.

Vous n'avez pas de moyen de transport pour quitter la clinique, comment faire?

Si vous le désirez, l'infirmier (M/F) fera appel à un taxi, une ambulance ou un véhicule sanitaire léger afin de vous ramener chez vous à vos frais.

Si des examens spécialisés doivent être réalisés pendant votre séjour dans un autre hôpital (aller-retour le jour-même), les frais de transport en ambulance sont complètement à votre charge, sous réserve d'intervention ultérieure de votre mutuelle ou assurance éventuelle.

Que faire de la télécommande?

Afin d'éviter qu'elle ne vous soit facturée, n'oubliez pas de remettre votre télécommande à un agent de l'accueil avant de quitter l'hôpital.

Selon l'évolution de la situation sanitaire liée au coronavirus, des mesures spécifiques relatives aux conditions de visite peuvent être d'application. Retrouvez toutes les informations sur notre site internet www.vivalia.be ou n'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'équipe médicale et soignante.



Votre fin de séjour

Quand doit-on payer la facture?

Le jour de votre départ, aucun paiement ne vous sera demandé. La clinique facturera directement à votre mutuelle les frais qui sont à sa charge (principe du tiers payant).

Pour les montants non couverts par votre mutuelle, une facture vous sera envoyée après votre sortie, reprenant :

- la partie non remboursée du séjour hospitalier (forfaits et tickets modérateurs),
- les suppléments pour l'occupation d'une chambre à un lit,
- les suppléments de produits pharmaceutiques,
- la partie non remboursée des honoraires des médecins,
- les frais divers,
- les communications téléphoniques.

Toute facture est payable dès sa réception et produit 1% d'intérêt par mois à partir de cette date. Toute contestation est recevable dans les 8 jours de la réception de la facture. Tout rappel entraî-

nera 25 euros de frais administratifs. Les tribunaux d'Arlon sont seuls compétents à l'exclusion de tout autre.

Renseignements concernant votre facture :

Facturation hospitalisation : 063/55.22.16

Facturation polyclinique (consultations) : 063/55.22.17

N.B. : pour un virement depuis un compte étranger :

■ IBAN : BE77 0910 0081 6142

■ BIC : GKCCBEBB

Si vous éprouvez des difficultés à régler votre solde en une fois, nous vous prions de ne pas attendre la procédure prévue en cas de non paiement dans les délais, et de faire une demande par écrit pour l'échelonnement de paiement auprès de notre service comptabilité / recouvrement patients à l'adresse : Route des Ardoisières, 100 à 6880 BERTRIX (063/55.21.90).



Qualité et sécurité du patient

Votre satisfaction, c'est notre mission!

Votre parcours de soins est unique. Dans le but d'améliorer continuellement la qualité des services et des soins que nous dispensons, nous vous remercions de partager votre expérience en nous faisant part de vos impressions concernant votre séjour.

Comment donner votre avis?

Nous vous invitons à scanner le QR code pour compléter les enquêtes en ligne sur notre site internet (www.vivalia.be > Patients et visiteurs > Démarches de qualité > Enquêtes de satisfaction).

Si vous le souhaitez, des questionnaires papier sont disponibles à la demande au secrétariat de l'accueil.

Nous vous remercions pour vos retours et suggestions.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement et un bon retour dans votre foyer.





Numéros utiles

Hôpital Vivalia d'Arlon :
Rue des Déportés 137 - 6700 Arlon

Hôpital Vivalia de Virton :
Rue d'Harnoncourt 48 - 6762 Saint-Mard (Virton)

Médecins spécialistes qui exercent au sein des hôpitaux d'Arlon et Virton

Pour chaque spécialité, nous avons indiqué le numéro de téléphone à former pour **prendre rendez-vous en consultation**.

Les numéros renseignés correspondent à la nouvelle téléphonie mise en place au sein des institutions de Vivalia.

Lors de votre visite, n'oubliez pas de vous munir :

- de la carte d'identité,
- de la carte européenne d'assurance maladie pour les patients assujettis à une Caisse de Maladie étrangère,
- de la carte VITALE + carte mutuelle complémentaire pour les patients français domiciliés dans l'arrondissement de Briey et Verdun et répondant aux termes de la convention Z.O.A.S.T. (assujettis à une Caisse de Maladie française).

Algologie

D^r Ramona JUCU

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.33

Anesthésie et réanimation chirurgicale

D^r Kamel AZOUGGARH

D^r Maria BALLESTA MENDEZ

D^r Brigitte BAUDELET

D^r Dana-Corina BOSINCEANU

D^r Vincent DELRUE

D^r Jean-Jacques GODTS

D^r Ramona JUCU

D^r Guy KAMGUE

D^r Cassiano MORO

D^r Antonio SECO de SEIXAS PEREIRA

D^r Marc SIMON

D^r Murielle TOWE

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.33

Cardiologie

D^r Ciprian ACASANDREI

D^r Giuseppe COLLETTI

D^r Yvon DEHENEFFE

D^r Michel EMONTS

D^r Yves ERNST

D^r Victor LEGRAND

D^r Valentina LEON DIAZ

D^r Georges MAIRESSE

D^r Christophe MARTINEZ

D^r Kamal MITRI

D^r Alexandre NATALIS

D^r Jean-Louis PAQUAY

D^r Georgetta SCRABA

D^r Gheorghita STOICA

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.41

Hôpital de Virton : 063/55.17.89

Consultant

D^r J. Olivier DEFRAIGNE

Chirurgie abdominale et thoracique

D^r Justine DELSA

D^r Etienne MAUEL

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.22

Hôpital de Virton : 063/55.17.89

Consultant

D^r Vivian MERLAN

Chirurgie vasculaire

D^r Anna MOSCATO

D^r Ovidiu-Adrian TIRNAVEAN

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.22

Hôpital de Virton : 063/55.17.89

Chirurgie orthopédique

D^r Fabian BECHET

D^r Thierry DELLA SIEGA

D^r Fanny PIERRET

D^r Dan SCORPIE

D^r Pierre STASSEN

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.17

Hôpital de Virton : 063/55.17.89

Chirurgie de la main

D^r Rodolphe PASQUAZZO

D^r Alexandros TSOLIAS

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.17

Hôpital de Virton : 063/55.17.89

Chirurgie plastique et réparatrice

D^r César BUZEA

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.22

Hôpital de Virton : 063/55.17.89

Centre de l'Obésité et du Surpoids

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.44

Dermatologie

D^r Nathalie LIPPENS

D^r Françoise MONET

Hôpital de Virton : 063/55.17.89

Consultations Puvathérapie

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.37

Endocrinologie – Diabétologie

D^r Florence BOSLY

D^r Anick CLAESSENS

D^r Vincent ERS

D^r Clotilde SAIE

D^r Eric WEBER

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.44

Hôpital de Virton : 063/55.17.89

Gastro-entérologie

D^r Etienne DE GENDT

D^r Ioan Razvan HOJDA

D^r Michel JUNGERS

D^r Fady MOKADDEM

D^r Youssef MOURABIT

D^r Varvara VASSILJEVA

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.23

Génétique

D^r Karin DAHAN

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.28

Gériatrie

D^r Maxime CUYLITS

D^r Vinciane VANDENPUT

Hôpital d'Arlon : 063/55.45.85

Gynécologie – obstétrique

D^r Daniel ANTON

D^r Alain CLAUDOT

D^r Bénédicte ISTACE

D^r Marie JACQUES

D^r Florence JEAN

D^r Marie LAMBERT

D^r Mariam SABA

D^r Laurie SWENEN

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.37

Hématologie – Oncologie

D^r Mounira EL DEMERY

D^r Philippe GLORIEUX

D^r Pascal PIERRE

D^r Fanny PRIOD

D^r Rubens RIOTORTO BELLOMO

D^r Léa SCHMITZ

D^r Sorin STINGACIU

D^r Nicolas WEYNANTS

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.28

Hôpital de Virton : 063/55.17.89

Consultant

D^r Frédéric FORGET

Laboratoire biologie clinique

Ph Fernand BORMANS

Ph Jean-François CLASSEN

Ph Jean-Sébastien GOFFINET

Ph Frédéric GRANDJEAN

D^r Amélie HEINRICHS

Ph Nicolas HOUGARDY

Sans rendez-vous

Hôpital d'Arlon : 063/55.46.00

Hôpital de Virton : 063/55.48.00

Centre médical : 063/58.80.78

Polyclinique Belle-Vue : 063/37.21.56

Avenue de la Libération 39 - 6791 Athus

Florenville : 061/41.69.10

Route d'Arlon 2 - 6820 Florenville

(Centre de Prélèvement sanguin)

Tintigny :

Rue de France 5 - 6730 Tintigny

LUN-MER-VEN de 7h à 9h

Laboratoire d'anatomie pathologie

D^r Jorge ARRESE

D^r Mohamed Ahmed EL MAHDI

D^r Eugène MUTJIMA NZARAMBA

D^r Stéphanie TALPE

D^r Adélie VANDE BERG

Pas accessible au public

Médecine interne

D^r Charlotte LEPERE

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.41

Hôpital de Virton : 063/55.17.89

Médecine nucléaire

D^r Camilo GARCIA

D^r Paul JONARD

D^r Thanh TANG

D^r Jules ZHANG-YIN

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.58

Consultant

D^r Stephan KASHAMMER

Médecine physique et réadaptation

D^r Maurizio SCARPELLINI BRIGGS

Hôpital de Virton : 063/55.61.20

Médecine d'urgence

D^r Landry BIKOI

D^r Nicole DESENFANS

D^r Georges FARES

D^r Benjamin GAVROY

D^r Anne HERMANS

D^r Ioan-Razvan HOJDA

D^r Jérôme JOBE

D^r Diana KEIL

D^r Yves MIMY

D^r Catherine NEYS

D^r Thomas OTTE

D^r Anne-Sophie PIROT

D^r Adrian PRISACARIU

D^r Alexandra SCHOONJANS

D^r Martin TONGLET

Sans rendez-vous :

Hôpital d'Arlon : 063/55.47.20

Consultants
D^r Maxime RAKET
D^r Lynn SCHROEDER

Néphrologie

D^r Pierre-Yves DECLEIRE
D^r Elodie GEORGES
D^r Corinne LANGEN
D^r Zuzana RIHOVA

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.41

Hôpital de Virton : 063/55.17.89

Neurochirurgie

D^r Joseph MASUDI MUTIMBU
D^r Jose Geraldo RIBEIRO VAZ
D^r Dorota TASSIGNY

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.23

Hôpital de Virton : 063/55.17.89

Neurologie

D^r Stéphane NOEL

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.23

Hôpital de Virton : 063/55.17.14

Ophtalmologie

D^r Christine BRICHARD
D^r Chantal DEBATY
D^r Alain DEWORME
D^r Fawaz EL HAJJE
D^r Daniel JEAN
D^r Mélanie LAMPE
D^r Valérie VANDERMAREN

Hôpital de Virton : 063/55.48.30

O.R.L.

D^r Ravzan CONDRUZ
D^r Benoît MARTIAT
D^r Monique PERSOONS

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.23

Hôpital de Virton : 063/55.17.13

Pédiatrie

D^r Catherine DENONCIN
D^r Gustavo ESCANDAR
D^r Eleni KAMPOURAKI
D^r Véronique KOK
D^r Kaïmba MUMBA

D^r Carmen STANCU

Hôpital d'Arlon : 063/55.46.65

Pneumologie

D^r Aline BODLET
D^r Monica BORDEANU
D^r Thomas PASAU
D^r Bernard PLAS
D^r Tamim SALEM

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.44

Hôpital de Virton : 063/55.17.89

Psychiatrie – pédopsychiatrie

D^r Adrien CHARPENTIER
D^r Agnès GIGI
D^r Marius Calin NEGULESCU

D^r Denis NICOLAY

D^r Michaël SCHOULEUR

D^r Eric WILMART

Hôpital de Virton : 063/55.48.07

Radiologie – Imagerie médicale

D^r Jean DECHENNE
D^r Jean-Bernard D'HARCOUR
D^r Bénédicte EVRARD
D^r Philippe GROSFILS
D^r Jil HORRION
D^r Jérémy LINERS
D^r Benjamin MINE
D^r Romain LACROSSE
D^r Nathalie PLICHART
D^r Cédric TAMIGNEAUX
D^r Thomas VAN HAVER

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.51

Hôpital de Virton : 063/55.17.11

Consultant

D^r Philippe ROSOUX

Radiothérapie (traitement des cancers)

Consultant

D^r Philippe NICKERS

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.28

Rhumatologie

D^r Mihaela DASCALITEI
D^r Christian PATER

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.44

Hôpital de Virton : 063/55.17.89

Sénologie

D^r Bénédicte EVRARD

Hôpital d'Arlon et Virton : 063/55.17.11

Soins Intensifs Médicaux - Chirurgicaux

Voir «Anesthésie et réanimation chirurgicale»

Hôpital d'Arlon :

Soins intensifs médicaux : 063/55.47.08

Soins intensifs chirurgicaux : 063/55.47.07

Soins Intensifs cardiologiques

Voir «Cardiologie»

Hôpital d'Arlon :

Soins intensifs médicaux : 063/55.47.08

Soins intensifs chirurgicaux : 063/55.47.07

Soins Palliatifs

D^r Elisabeth LENOIR

D^r Michel MARION

D^r Martin TONGLET

Hôpital de Virton : 063/55.48.26

Stomatologie

D^r Thomas BOURGEOIS
D^r Suzanne DUVIGNEAUD
D^r Maryam MEHBOD

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.37

Dentiste Loredana CAPUZZI

Dentiste Nathalie HALLEUX

Consultations uniquement dans leur cabinet privé

Urologie

D^r Mihaela ANDRIESCU

D^r Annabelle STAINIER

D^r François VAESSEN

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.23

Hôpital de Virton : 063/55.17.89

Consultants

D^r Eric TROISFONTAINES

Cette brochure d'accueil a été réalisée grâce au parrainage des entreprises représentées dans ce livret.

Les renseignements contenus dans cette brochure sont communiqués à titre informatif et susceptibles d'être modifiés en cours d'année.

Numéros pratiques

Hôpital d'Arlon

Urgences	063/55.47.20
Pour atteindre un patient	063/55.15.20
Accueil	063/55.15.03
Pré-hospitalisation	063/55.15.33
Service social	063/55.23.82
Gériatrie de liaison	063/55.45.45
Psychologue de liaison	063/55.62.45 ou 063/55.62.46
Biologie Clinique	063/55.46.00
Imagerie médicale	063/55.15.51

Médecine nucléaire	063/55.15.58
Pharmacie	063/55.65.01
Facturation hospitalisation	063/55.22.16
Facturation externe (consultations)	063/55.22.17
Comptabilité/Recouvrement patients (échelonnement paiements)	063/55.21.90
Médiateur	0455/11.78.06

Hôpital de Virton

Pour atteindre un patient	063/55.17.20
Accueil	063/55.17.00

Service social	063/55.23.80
Biologie Clinique	063/55.48.00
Imagerie médicale	063/55.17.11
Facturation hospitalisation	063/55.22.16
Facturation externe (consultations)	063/55.22.17
Comptabilité/Recouvrement patients (échelonnement paiements)	063/55.21.90
Médiateur	0455/11.78.06

Liste des unités de soins, des localisations des infirmiers responsables (M/F) et de leurs numéros de téléphone

Hôpital d'Arlon

ETAGE & SERVICE	INFIRMIERS (M/F) CHEF	TELEPHONE
7B Pédiatrie	Louise VIEUXTEMPS	063/55.46.65
6B Médecine interne	Marie-Claire MULLENS	063/55.46.50
5B Hôpital de jour médical	Sarah GLESNER	063/55.45.90
5D Médecine interne	Catheline HAYERTZ	063/55.46.60
4B Chirurgie orthopédique	Justine GERARD	063/55.45.55
4D Chirurgie		063/55.45.60
3A Cardiologie	Emilie SOHY	063/55.46.40
3D Gériatrie	Pascale DROUARD	063/55.45.75
2B Hôpital de jour chirurgical	Jeanne CEPPITELLI	063/55.45.80
2A Maternité	Myriam NONCLE	063/55.46.26
1D Dialyse	Annie MATHIEU	063/55.46.70
2D Hôpital de jour gériatrique (Ouvert les lundis, mardis et vendredis)	Yves CASEL	063/55.45.85
0A Soins intensifs	Axel DENIS	063/55.47.08
-1A Urgences	Jean-Christophe PINCHART	063/55.47.20

Hôpital de Virton

ETAGE & SERVICE	INFIRMIERS (M/F) CHEF	TELEPHONE
1 Psychiatrie	Ghislain ETIENNE	063/55.48.06
0 Sp locomoteurs (revalidation)	Karine MAZET	063/55.48.21
0 Soins palliatifs	Michèle DEVOS	063/55.48.26

NOTES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NOTES