Vivalia

Votre santé, notre quotidien

BROCHURE D'ACCUEIL DU PATIENT HOSPITALISÉ

Arlon et Virton | 2025-2026

6 EN HOSPITALISATION

9 PRÉVENTION HYGIÈNE

9 AUX URGENCES

10 EN MATERNITÉ

12 EN PÉDIATRIE

13 À VOTRE ÉCOUTE

14 SERVICES SPÉCIFIQUES

16 EN CONSULTATION

17 DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT

19 EN VISITE

21 FIN DE SÉJOUR

22 NUMÉROS UTILES

Bienvenue

Vous êtes actuellement hospitalisé dans l'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 des soins de qualité 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 concrètes, 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 21). Tenant compte de vos remarques et suggestions, nous veillerons à améliorer continuellement la qualité de nos services.

La Direction

ARLON – VIRTON

Direction médicale :

Dr Vincent DELRUE
Secrétariat : 063/55.15.11

Direction du Département infirmier :

Mme Bénédicte LEROY
Secrétariat : 063/55.15.12
direction.infirmiere@vivalia.be

Direction de site :

M. Pascal MERTENS
Directeur général
Secrétariat :
063/55.90.32 – 063/55.90.33
direction.generale@vivalia.be

WWW.VIVALIA.BE

VIVALIA est une intercommunale de soins de santé regroupant l'ensemble de l'offre hospitalière générale et psychiatrique en province de Luxembourg et dans le sud-namurois.

Vivalia développe une approche qualitative soutenue par des techniques de pointe dans l'ensemble de ses services hospitaliers et extrahospitaliers, au sein de structures à taille humaine pour garantir des soins de qualité et de proximité.

Vivalia 2030

Vivalia 2030, c'est l'innovation au service de la santé.

Notre projet répond au besoin de réorganiser et moderniser l'offre de soins dans la province de Luxembourg et ses régions limitrophes.

Toutes les informations sur Vivalia 2030 en ligne :

FONDATION VIVALIA

La Fondation Vivalia a pour mission d'aider à réaliser des projets concrets pour favoriser le bien-être des patients et des résidents au sein des différents sites de Vivalia.

Pour soutenir la Fondation (**www.vivalia.be/la-fondation**)

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

6 Maisons de Repos / 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
- Vivalia – Home La Concille – Florenville
- Vivalia – Home Saint Jean-Baptiste – Villers-devant-Orval

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

Vivalia en quelques chiffres :

- 1 788 lits agréés
- Plus de 30 000 admissions annuelles
- Plus de 350 000 consultations par an
- 2 200 accouchements
- Plus de 5 000 interventions PIT et SMUR cumulées
- près de 3 900 membres du personnel
- près de 600 prestataires de soins indépendants

Vivalia (siège social)

Chaussée de Houffalize, 1

B-6600 Bastogne (Belgique)

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

En hospitalisation

Obligation lecture carte identité

Lorsque vous vous rendez à l'hôpital pour une hospitalisation, une consultation, un examen, un traitement, une urgence ou non, prenez votre carte d'identité électronique belge et celle de vos enfants avec vous.

Faute d'identification, les frais relatifs à votre séjour à l'hôpital seront totalement à votre charge (y compris la partie couverte par la mutuelle).

Si vous ne disposez pas de votre carte d'identité, vous pouvez présenter une attestation de perte ou de vol ou une vignette de votre mutuelle.

En cas d'admission en urgence, si vous ne disposez pas de votre carte d'identité, présentez-la à l'accueil principal dans les 72h.

Pré-hospitalisation

Votre intervention est programmée : quelles sont les étapes à suivre ?

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 de votre chambre, à l'organisation des différents examens demandés par votre médecin, ainsi que de la consultation avec l'anesthésiste.

Ce service est accessible :

- du lundi au vendredi de 8h 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.

Votre admission

Où vous présenter le jour de votre hospitalisation ?

Le jour de votre hospitalisation, vous-même (ou une personne mandatée pour vous représenter) devrez accomplir les formalités d'inscription au bureau des admissions (rez-de-chaussée, hall d'entrée).

Heures d'ouverture du bureau des admissions :

de l'hôpital d'Arlon :

- En semaine de 7h à 20h,
- Le weekend et les jours fériés de 8h à 20h.

de l'hôpital de Virton :

- En semaine de 8h à 18h30,
- Le weekend et les jours fériés de 14h à 17h45.

Quels sont les documents indispensables ?

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

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'examens, 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.

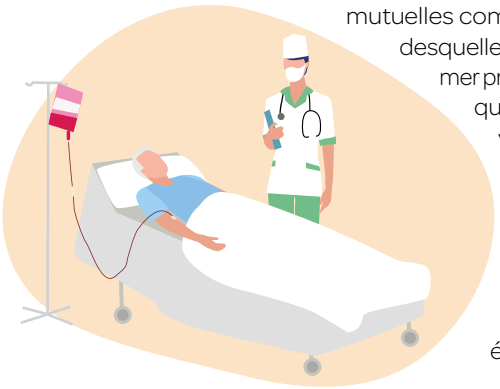
Important :

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 tierspayant, 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, l'hôpital vous réclamera un acompte plus important ainsi que la totalité des frais d'hospitalisation après la sortie.

ℹ Voir également le chapitre Urgences p.9.

Votre arrivée à l'hôpital : ce qu'il faut prévoir

Devez-vous apporter du linge?

L'hôpital 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 :

L'hôpital 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 1er janvier 2006, la législation belge interdit de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif (hôpitaux, gares, aéroports, entreprises, ...). Nos hôpitaux 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.

Durant votre séjour, il vous est demandé de :

- prévenir l'infirmier lorsque vous vous absentez du service (N.B. : l'hôpital ne peut être tenu pour responsable de quelqu'accident qui surviendrait endehors 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.

Consignes en cas d'incendie :

Si le feu est dans votre chambre :

- quittez immédiatement la pièce,
- fermez la porte,
- prévenez l'infirmier de l'étage.

Si le feu est ailleurs dans l'hôpital :

- restez dans votre chambre,
- fermez portes et fenêtres,
- attendez les instructions du personnel,
- gardez votre calme.

ℹ Voir également le chapitre Visites p.19.

Votre arrivée dans la chambre

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

Si vous le souhaitez, un bénévole peut vous accompagner jusqu'à votre unité de soins et remettre vos documents d'admission à l'infirmier responsable, qui vous aidera à vous installer et répondra à vos premières questions.

Comment reconnaître le personnel de l'hôpital?

Chaque personne employée par l'hôpital porte un badge d'identification comportant son nom, son prénom et sa fonction. Des tours de cou portés par les différents membres du personnel de l'hôpital vous permettent également d'identifier leur fonction (infirmier, infirmier en chef, agent d'accueil, secrétaire, économat, etc.). Cela contribue à assurer une communication plus fluide et à éviter toute confusion.

Pourquoi devez-vous porter un bracelet d'identification?

Un bracelet d'identification vous sera remis à votre arrivée. Il est obligatoire et permet de sécuriser votre prise en charge lors des soins, déplacements, examens ou interventions.

Est-il possible de choisir ses repas?

Durant votre séjour, il vous est possible de faire des choix et d'apporter certaines modifications aux menus qui vous sont proposés, pour autant que le régime alimentaire prescrit par votre médecin vous le permette. Le personnel de l'unité de soins transmettra les changements à l'équipe de cuisine. 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, si vous avez perdu l'appétit et/ou perdu du poids de manière involontaire, n'hésitez pas à demander le passage de notre équipe de diététiciens. Elle vous aiguillera dans vos choix alimentaires et se tiendra à votre disposition pour des informations complémentaires.

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. Pour des raisons d'hygiène, seules les fleurs coupées sont autorisées (ni terre, ni plantes en pot, ni fleurs artificielles).

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
- Hopital de Virton : 063/55.17.20

L'usage du GSM est strictement interdit dans certains services sensibles (néonatologie, soins intensifs, blocs opératoires, scanner, cardiologie, laboratoire, salles d'accouchement), car il peut perturber les appareils médicaux. Merci de votre compréhension.

Le téléviseur

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

WIFI

Demandez un code d'accès personnel à l'accueil.

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, d'un pédicure, adressez-vous à l'infirmier 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 s'être mouché, avoir toussé ou éternué,
- en entrant et en sortant de la chambre d'hôpital.

N'hésitez pas à utiliser les solutions hydroalcooliques à votre disposition pour vous désinfecter les mains.

Veiller à une hygiène corporelle satisfaisante :

- toilette quotidienne au savon (utiliser exclusivement un savon liquide présenté en flacon muni d'un dispositif distributeur),
- brossage des dents plusieurs fois par jour et/ou nettoyage 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 toussez, 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 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.

i Voir également les chapitres : Hospitalisation (Admission) p.6, Visites p.19

i Hôpital d'Arlon : 063/55.47.20

Votre arrivée en Maternité

Vous êtes enceinte, vous souhaitez accoucher à l'hôpital d'Arlon ?

Voici quelques informations utiles pour préparer et vivre l'accouchement en toute sérénité.

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 : le travail et l'accouchement, le bassin et le périnée, 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,
- huiles essentielles, winner flow (tarifiable).

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.

Pour la maman :

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

Facultatif :

- appareil photo,
- brumisateur,
- musique (CD ou clé USB),
- bouteille d'eau/coca.

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 31,50 €. Celle-ci comprendra un gel lavant, de l'huile pour le bain, du liniment 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,
- 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 6e 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.

ℹ Voir également les chapitres : Hospitalisation (Admission) p.6, Urgences p.9, Visites p.19.

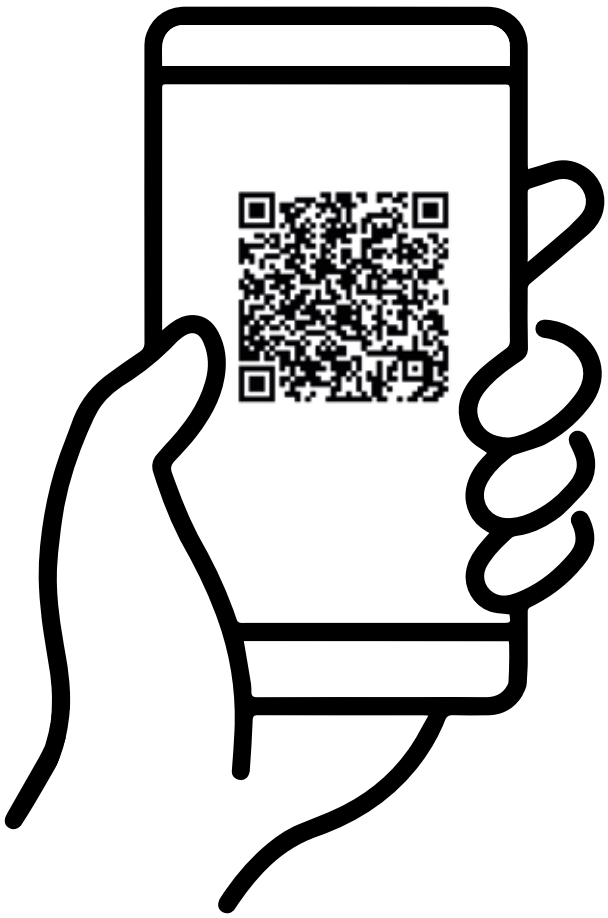
Votre enfant doit entrer en Pédiatrie

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 pédiatriques, d'un infirmier 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.



ℹ 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 2e parent qui peut venir quand il le souhaite.

Devez-vous apporter du linge ?

L'hôpital 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 l'hôpital :

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 19 h à 20 h, 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 1er étage, bâtiment C de l'hôpital Vivalia d'Arlon.

Personne de contact :
Brigitte BASTIN
0473/21.39.97
appel.arlon@gmail.com

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.

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 en chef le passage de l'assistant social.

Liaison psychiatrique et psychologique

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/la patient(e) lui(elle)-même via le personnel soignant.

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 ou de la périnatalité 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 et d'une éventuelle évaluation ou orientation vers une prise en charge psychothérapeutique extérieure.

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 8 h à 16 h,
Tél. : 063/55.62.46, 063/55.62.47 ou 063/55.62.45.

Liaison gériatrique

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 optimaliser 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 à l'hôpital Vivalia de Virton (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 en chef qui vous renseignera.

Coordination des soins oncologiques (CSO)

Les infirmières coordinatrices sont disponibles pour les patients ainsi que leurs proches tout au long de la maladie.

Qui sont les infirmières coordinatrices ?

- Andrée Kessler : 063/55.49.70
- Camille Henin : 063/55.49.03
- Catheline Hayertz : 063/55.49.07
- Fabienne Mioli : 063/55.49.01
- Ine Dieleman : 063/55.47.95

Infirmières coordinatrices des soins en oncologie par discipline (CSO) :

- Andrée et Camille : Clinique du sein
- Catheline et Camille : cancer du poumon et hématologie
- Fabienne : cancer digestif, neurologique, thyroïde et ORL
- Ine : cancer urologique, gynécologique, dermatologique et ORL

Elles sont directement joignables par les patients, 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,...).

La souffrance et le sentiment d'isolement qui accompagnent le diagnostic et les traitements d'un cancer sont souvent sous-estimés et il est parfois difficile de les partager, même avec l'entourage proche.

Si vous êtes actuellement soigné(e) pour un cancer par les équipes de Vivalia ou si vous êtes en rémission, vous avez la possibilité de venir échanger avec d'autres au sein d'un groupe de parole encadré par Sophie HANNICK (psychologue) et par une sophrologue. Ces rencontres mensuelles offrent un espace confidentiel et détendu pour s'exprimer dans un climat de bienveillance et pour expérimenter des exercices de respiration et de relaxation susceptibles d'améliorer la gestion de la douleur et de ses émotions.

Inscription (gratuite) à l'hôpital de jour médical.

Clinique de la douleur

La Cellule douleur a pour mission de soutenir les équipes soignantes pour l'optimalisation 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

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

Le service de tabacologie est présent pour vous aider à arrêter ou à diminuer votre consommation de tabac : Guillaume Midavaine : 063/55.15.44

Centre de Prise en charge des Violences Sexuelles (CPVS) Luxembourg

Le Centre de Prise en Charge des Violences Sexuelles (CPVS) Luxembourg, situé à l'hôpital Vivalia d'Arlon, accueille toutes les victimes de violences sexuelles sans distinction (femmes, hommes, membres de la communauté LGBTQI+ et enfants) et propose une prise en charge médicale, médico-légale ainsi qu'un soutien psychologique aux victimes.

Si la victime émet le souhait de déposer plainte, le centre fait appel à des inspecteurs de police spécialisés qui peuvent prendre le dépôt de plainte sur place, dans un local spécialement aménagé. Des auditions vidéo-filmées sont possibles pour les victimes mineures.

L'objectif est de fournir aux victimes un espace réconfortant, où elles pourront recevoir des soins, une aide psychologique et déposer plainte en un seul et unique lieu.

Les proches sont également bienvenus au CPVS : ami.e, partenaire, parent, tuteur.trice, professionnel.le ou toute autre personne de confiance.

N'hésitez pas à contacter le CPVS pour obtenir un premier soutien, des explications et des conseils :

- Tél. : 063/55.63.30
- Email : **cpvslux@vivalia.be**
- Accès via les urgences de l'hôpital Vivalia d'Arlon (Rue des Déportés 137, 6700 Arlon) ou, durant les heures d'ouverture de l'accueil (7h-20h), accès au centre via l'entrée principale de l'hôpital d'Arlon (suivre le logo représentant des petites maisons).

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 :

Une facture sera envoyée à votre adresse à la suite de votre consultation.

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 19,97 euros sera réclamé au patient pour toute consultation non annulée à laquelle il ne se sera pas présenté (montant susceptible d'évoluer en cours d'année).

ℹ Pour prendre rendez-vous, merci de vous référer à la liste téléphonique figurant en fin de brochure p.22.

Droits et devoirs du patient

La loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient encadre les relations entre patients et professionnels de soins. Elle vise à garantir des soins de qualité dans un climat de respect, de confiance et de transparence. Chaque patient hospitalisé a des droits fondamentaux, mais également des devoirs pour contribuer à la qualité et à la sécurité des soins reçus.

Les droits du patient

Droit à la prestation de services de qualité

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

Ce droit comprend aussi :

- le respect de votre dignité humaine et de votre autonomie ;
- l'absence de toute distinction, quelle que soit votre classe sociale, nationalité ou situation financière.

Droit au libre choix du praticien

Sauf en cas d'urgence, vous avez le droit :

- de choisir librement la personne qui vous soigne ;
- de prendre contact avec d'autres professionnels pour obtenir un deuxième avis ;
- de changer de prestataire si vous le souhaitez.

Droit à l'information sur votre état de santé

Vous avez droit à tous les renseignements nécessaires à la compréhension de votre état de santé et de son évolution.

Ces informations doivent vous être communiquées dans un langage clair et compréhensible, en tenant compte de votre situation.

Droit au consentement libre et éclairé

Vous avez le droit :

- d'accepter ou de refuser une intervention ou un traitement ;
- d'être informé en amont de toute décision médicale.

Le praticien doit vous expliquer la nature de l'intervention, ses justifications, les bénéfices attendus, les risques ou contre-indications éventuels et les alternatives possibles. Ce n'est qu'une fois informé que vous pouvez donner un consentement libre et éclairé.

Droit à la protection de la vie privée

Toutes les informations relatives à votre santé sont confidentielles. Elles ne peuvent être communiquées à des tiers sans votre accord.

Par ailleurs :

- seules les personnes nécessaires sont autorisées à être présentes lors des soins, examens ou traitements ;
- votre intimité est respectée dans chaque étape de la prise en charge.

Droit de consulter le dossier médical

- Vous avez le droit de consulter votre dossier médical soigneusement tenu à jour et conservé en lieu sûr.
- Si le patient est décédé et ne s'y est pas opposé, seul(e) l'époux(se), le cohabitant légal ou de fait ainsi que les parents jusqu'au 2e degré inclus peuvent demander un droit de consultation indirecte, moyennant une demande justifiée et motivée. Cette consultation ne pourra se faire que via un médecin.
- Vous avez le droit d'obtenir une copie partielle ou totale de votre dossier médical :
  - Le dossier sera envoyé dans un délai de 2 semaines à partir de la réception de la demande. Si une urgence motivée requiert un envoi plus rapide, il est demandé de le stipuler par mail.
  - La demande de dossier, la copie de la pièce d'identité du demandeur (et éventuellement la procuration signée par le patient, accompagnée dans ce cas d'une copie de la carte d'identité du patient lui-même) sont à envoyer par email (directionmedicale.csl@vivalia.be) avec l'objet « Demande copie dossier – Nom du patient » ou à déposer à l'accueil de l'hôpital.
  - Le formulaire à compléter pour introduire la demande est disponible sur notre site internet : www.vivalia.be/droits-et-devoirs

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 :
Mme Donatella de Angelis
Rue des Déportés 137 – 6700 Arlon

Les devoirs du patient

Si vous avez des droits garantis par la loi, vous avez également la responsabilité de collaborer au mieux avec les professionnels de soins.

Les droits présentés ci-dessus impliquent des devoirs de la part de tout usager hospitalisé, pour garantir un climat de respect et la qualité des soins.

Respect de la vie en communauté

La vie au sein de l'hôpital nécessite un savoir-vivre collectif.

Chacun est invité à :

- respecter l'intimité des autres patients ;
- demander à ses visiteurs de respecter les heures de visite et de faire preuve de discrétion.

Tous les membres du personnel œuvrent chaque jour pour votre confort, votre sécurité et votre santé.

Merci de les respecter pleinement dans leurs missions.

Engagement administratif

Lors de votre admission, un agent d'accueil vous expliquera le détail des frais à votre charge. Il vous demandera de lire attentivement la déclaration d'admission avant de la signer.

Ce document vous informe et vous engage à régler votre facture dans les délais prévus.

Participation aux soins

Votre collaboration est essentielle à la qualité des soins :

- informez les équipes soignantes de vos antécédents médicaux, allergies, traitements en cours, etc. ;
- participez activement aux examens et traitements proposés ;
- posez vos questions en cas de doute : votre implication est précieuse ;
- respectez scrupuleusement les consignes médicales :
  - jeûne avant un examen,
  - arrêt de certains médicaments,
  - isolement temporaire en cas de maladie contagieuse, etc.

Dossier médical et vie privée

Vos données de santé sont strictement protégées. La loi coordonnée du 7 août 1987 sur les hôpitaux et l'article 15 §1er de la loi relative aux droits du patient du 22 août 2002 encadrent leur gestion.

Dossier médical

Votre dossier médical est informatisé et unique.

Son accès est strictement réservé :

- aux médecins de l'institution ;
- au personnel soignant et administratif impliqué dans votre prise en charge ou dans l'élaboration de rapports, à l'exclusion de toute autre personne.

L'utilisation de votre dossier est limitée à trois finalités strictes : thérapeutiques, scientifiques et épidémiologiques. Toute autre utilisation nécessite votre accord exprès.

Confidentialité des données

Un règlement interne encadre la sécurité et la confidentialité de ces données informatiques médicales.

Ce règlement a été 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 ensemble à sa bonne application.

Interdiction de photographier et de filmer

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.).

Un consentement écrit est obligatoire pour prendre des images de toute personne et les utiliser (partage, diffusion, publication).

Vous êtes en visite

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 14h à 20h.
- Chambre privée : à votre convenance, en veillant à ne pas fatiguer le patient.
- Maternité : l'autre parent est le bienvenu toute la journée et les autres visiteurs de 14h à 20h.
- Pédiatrie : un parent est autorisé à rester en permanence auprès de l'enfant et les autres visiteurs de 8h à 20h.
- Soins intensifs : entre 16h et 17h30 (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 20h.

En fonction de l'état de santé du patient, l'infirmier 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 12h à 14h.

Virton :

Ouvert de 12h00 à 13h30.

Les distributeurs automatiques

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

La boutique

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

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 8h30 à 11h30 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).

Selon l'évolution de la situation sanitaire liée aux différents pics épidémiques saisonniers, 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.

Qui donne l'autorisation de sortie ?

Votre médecin vous donnera l'autorisation de quitter l'hôpital 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 l'hôpital avec votre entrée en convalescence, en maison de repos et de soins, en rééducation, voire pour prendre contact avec une aide familiale, un infirmier pour les soins à domicile.

Vous n'avez pas de moyen de transport pour quitter l'hôpital, comment faire ?

Si vous le désirez, l'infirmier 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 même jour), les frais de transport en ambulance sont complètement à charge de Vivalia.

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.

Votre fin de séjour

Quand doit-on payer la facture?

Le jour de votre départ, aucun paiement ne vous sera demandé. L'hôpital 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.

Tous les états de frais sont payables au comptant ou au plus tard endéans les 10 jours à dater de la réception. Les preuves de paiement doivent être soigneusement conservées.

Un premier rappel gratuit sera envoyé. Passé le délai légal de 14 jours, un second rappel sera envoyé et comprendra des frais forfaitaires de 20 €. Ce dernier fera office de mise en demeure.

En cas de non-paiement à l'échéance, le montant dû en principal sera majoré d'une indemnité forfaitaire de 15% avec un minimum de 25 €. Il sera en outre dû, sans mise en demeure préalable, un intérêt au taux conventionnel de 8% à dater du jour de l'échéance jusqu'au jour du complet paiement.

Toute facture impayée à l'échéance de ces deux rappels sera transmise, sans autre avertissement, à nos conseils juridiques et Huissiers de Justice chargés d'obtenir par toutes voies de droit le règlement de la dette.

Tous les frais de justice seront à charge du débiteur.

Sur simple demande, VIVALIA met à disposition du patient en difficulté de paiement ses services administratifs. Le rapport de ces services permet, le cas échéant, d'accorder des facilités de paiement.

En cas de litige, de quelque nature que ce soit, seuls les Tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Luxembourg sont compétents.

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)

À partir de février 2025, toutes les factures envoyées par Vivalia comportent un QR code et un lien vous permettant d'accéder directement à une application de paiement.

Cette nouveauté vous permet de régler vos factures rapidement et facilement.

Nous vous proposons également de recevoir vos factures numériquement via votre eBox.

L'envoi des factures sous format papier reste toutefois possible.

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).

Anesthésiologie

Dr Kamel AZOUGGARH
Dr Maria BALLESTA MENDEZ
Dr Brigitte BAUDELET
Dr Dana-Corina BOSINCEANU
Dr Vincent DELRUE
Dr Jean-Jacques GODTS
Dr Ramona JUCU
Dr Guy KAMGUE
Dr Cassiano MORO
Dr Marc SIMON
Dr Guilhem TCHUIDJANG TCHOUHMI
Dr Murielle TOWE

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.33

Cardiologie

Dr Ciprian ACASANDREI
Dr Benjamin COLLE
Dr Giuseppe COLLETTI
Dr Yvon DEHENEFFE
Dr Alexandre DELCOUR
Dr Michel EMONTS
Dr Yves ERNST
Dr Valentina LEON DIAZ
Dr Georges MAIRESSE
Dr Kamal MITRI
Dr Alexandre NATALIS
Dr Jean-Louis PAQUAY
Dr Georgetta SCRABA
Dr Gheorghita STOICA

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.41
Hôpital de Virton : 063/55.17.89

Chirurgie abdominale et thoracique

Dr Steven GRANDJEAN
Dr Etienne MAUEL
Dr Andries RYCKX

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.22
Hôpital de Virton : 063/55.17.89

Consultant
Dr Vivian MERLAN

Chirurgie vasculaire

Dr Ovidiu-Adrian TIRNAVEAN

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.22
Hôpital de Virton : 063/55.17.89

Chirurgie orthopédique

Dr Thierry DELLA SIEGA
Dr Fanny PIERRET
Dr Dan SCORPIE
Dr Yves VAN ASCH

Hôpital d'Arlon : 063/55.15.17
Hôpital de Virton : 063/55.17.89

Chirurgie de la main

Dr Olivier FLAMAND

Dr Rodolphe PASQUAZZO

Hôpital d'Arlon : **063/55.15.17**

Hôpital de Virton : **063/55.17.89**

Chirurgie plastique et réparatrice

Dr Cézar BUZEA

Hôpital d'Arlon : **063/55.15.22**

Hôpital de Virton : **063/55.17.89**

Clinique du poids et de l'obésité

Hôpital d'Arlon : **063/55.15.44**

Dermatologie

Dr Nathalie LIPPENS

Dr Françoise MONET

Hôpital de Virton : **063/55.17.89**

Consultations Puvathérapie

Hôpital d'Arlon : **063/55.15.37**

Ecole du dos **063/55.61.20**

Endocrinologie – Diabétologie

Dr Florence BOSLY

Dr Anick CLAESSENS

Dr Vincent ERS

Dr Clotilde SAIE

Dr Eric WEBER

Hôpital d'Arlon : **063/55.15.44**

Hôpital de Virton : **063/55.17.89**

Gastro-entérologie

Dr Michel JUNGERS

Dr Andreas KONNERTH

Dr Felicia-Cristina SCROB

Hôpital d'Arlon : **063/55.15.23**

Génétique

Dr Karin DAHAN

Hôpital d'Arlon : **063/55.15.28**

Gériatrie

Dr Vinciane VANDENPUT

Hôpital d'Arlon : **063/55.45.85**

Gynécologie – obstétrique

Dr Daniel ANTON

Dr Alain CLAUDOT

Dr Diana GRIGOR

Dr Bénédicte ISTACE

Dr Florence JEAN

Dr Marie LAMBERT

Dr Nastasja NEIRYNCK

Dr Mariam SABA

Hôpital d'Arlon : **063/55.15.37**

Hôpital de Virton : **063/55.15.37**

Hématologie – Oncologie

Dr Philippe GLORIEUX

Dr Pascal PIERRE

Dr Fanny PRIOD

Dr Maria Del Pilar SABIN DOMINGUEZ

Dr Léa SCHMITZ

Dr Sorin STINGACIU

Dr Nicolas WEYNANTS

Hôpital d'Arlon : **063/55.15.28**

Hôpital de Virton : **063/55.17.89**

Consultant

Dr Frédéric FORGET

Laboratoire biologie clinique

Ph Fernand BORMANS

Ph Jean-François CLASSEN

Ph Jean-Sébastien GOFFINET

Ph Frédéric GRANDJEAN

Dr 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

Dr El Mahdi MOHAMED AHMED

Dr Eugène MUTJIMA NZARAMBA

Dr Adélie VANDE BERG

Pas accessible au public

Médecine interne

Dr Flavie DERLET

Hôpital d'Arlon : **063/55.15.41**

Hôpital de Virton : **063/55.17.89**

Médecine nucléaire

Dr Thanh TANG

Dr Jules ZHANG-YIN

Hôpital d'Arlon : **063/55.15.58**

Consultant

Dr Stephan KASHAMMER

Dr Marie LUPORSI

Médecine physique et revalidation

Dr Maurizio SCARPELLINI BRIGGS

Hôpital d'Arlon : **063/55.17.89**

Hôpital de Virton : **063/55.17.89**

Médecine d'urgence

Dr Sanna ABBOU

Dr Ugo BARBATO

Dr Simon BERTRAND

Dr Carla BOULANGER

Dr Lise-Marie BRASSINNE

Dr Julie COURTOIS

Dr François ETOLO

Dr Georges FARES

Dr Benjamin GAVROY

Dr Alexandre HEBERT

Dr Anne HERMANS

Dr Jérôme JOBE

Dr Yves MIMY

Dr Thomas OTTE

Dr Quentin PAESCHEN

Dr Anne-Sophie PIROT

Dr Etienne RIES

Dr Alexandra SCHOONJANS

Dr Augustin TCHASSEM DIMDIE

Dr Martin TONGLET

Sans rendez-vous :

Hôpital d'Arlon : **063/55.47.20**

Infectiologie

Dr Vincent INFANTINO

Néphrologie

Dr Pierre-Yves DECLEIRE

Dr Elodie GEORGES

Dr Corinne LANGEN

Dr Zuzana RIHOVA

Hôpital d'Arlon : **063/55.15.41**

Hôpital de Virton : **063/55.17.89**

Neurochirurgie

Dr Jose Geraldo RIBEIRO VAZ

Dr Aleksandar JANKOVSKI

Dr Dorota TASSIGNY

Hôpital d'Arlon : **063/55.15.23**

Hôpital de Virton : **063/55.17.89**

Neurologie

Dr Andrien Stephane FOKO

Dr Stéphane NOEL

Hôpital d'Arlon : **063/55.15.23**

Hôpital de Virton : **063/55.17.14**

Ophtalmologie

Dr Christine BRICHARD

Dr Chantal DEBATY

Dr Laurent DELEU

Dr Alain DEWORME

Dr Fawaz EL HAJJE

Dr Daniel JEAN

Dr Mélanie LAMPE

Dr Valérie VAN DER MAREN

Hôpital de Virton : **063/55.48.30**

O.R.L.

Dr Ravzan CONDRUZ

Dr Aminat DARSIGOVA

Dr Benoît MARTIAT

Dr Monique PERSOONS

Hôpital d'Arlon : **063/55.15.23**

Hôpital de Virton : **063/55.17.13**

Pédiatrie

Dr Guénaelle DAUPHIN

Dr Gustavo ESCANDAR

Dr Véronique KOK

Dr Kaïmba MUMBA

Hôpital d'Arlon : **063/55.46.65**

Pneumologie

Dr Aline BODLET

Dr Monica BORDEANU

Dr Jérôme DELHAISE

Dr Thomas PASAU

Dr Bernard PLAS

Dr Tamim SALEM

Hôpital d'Arlon : **063/55.15.44**

Hôpital de Virton : **063/55.17.89**

Psychiatrie – pédopsychiatrie

Dr Adrien CHARPENTIER

Dr Agnès GIGI

Dr Denis NICOLAY

Dr Michaël SCHOULEUR

Dr Eric WILMART

Dr Marius Calin NEGULESCU
médecin généraliste (gestion de l'étage)

Hôpital de Virton : **063/55.48.07**

Imagerie médicale (radiologie)

Dr Jean-Bernard D'HARCOUR

Dr Aliou Amadou DIA

Dr Bénédicte EVRARD

Dr Khalil FOURATI

Dr Philippe GROSFILS

Dr Jil HORRION

Dr Benjamin MINE

Dr Nathalie PLICHART

Dr Philippe ROSOUX

Dr Lora TSVETKOVA

Hôpital d'Arlon : **063/55.15.51**

Hôpital de Virton : **063/55.17.11**

Radiothérapie (traitement des cancers)

Dr Marie-Elise DELAVIGNE

Dr Lisa GRANDJEAN

Dr Mia MEYNS

Dr Eléonore PARTOUNE

Hôpital d'Arlon : **063/55.15.28**

Rhumatologie

Dr Mihaela DASCALITEI

Dr Christian PATER

Hôpital d'Arlon : **063/55.15.44**

Hôpital de Virton : **063/55.17.89**

Sénologie

Dr Bénédicte EVRARD

Hôpital d'Arlon et Virton : **063/55.17.11**

Soins Intensifs médico-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

Dr Sarah DUFRANNE

Dr Elisabeth LENOIR

Dr Michel MARION

Dr Martin TONGLET

Hôpital de Virton : **063/55.48.26**

Stomatologie

Dr Thomas BOURGEOIS

Dr Suzanne DUVIGNEAUD

Hôpital d'Arlon : **063/55.15.37**

Dentiste Loredana CAPUZZI

Dentiste Nathalie HALLEUX

Dentiste Nicolas HOST

Consultations uniquement dans leur cabinet privé

Urologie

Dr Mihaela ANDRIESCU

Dr Orlane PARIDANS

Dr Corentin POCHET

Dr Annabelle STAINIER

Dr François VAESEN

Hôpital d'Arlon : **063/55.15.23**

Hôpital de Virton : **063/55.17.89**

Numéros pratiques

Hôpital d'Arlon

Urgences	063/55.47.20
Pour atteindre un patient	063/55.15.20
Accueil	063/55.15.00
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 et de leurs numéros de téléphone

Hôpital d'Arlon

ETAGE & SERVICE	INFIRMIERS 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	Nathalie LEMONNIER	063/55.46.60
4B Chirurgie orthopédique	Jennifer ALEXANDRE	063/55.45.55
4D Chirurgie	Aurore NICOLAS	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	Aurore BLONDIAU	063/55.45.80
2A Maternité	Cécile BAUDOIN	063/55.46.26
1D Dialyse	Murielle LEDOYEN	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
Centre de Prise en charge des Violences Sexuelles (CPVS Luxembourg) - accès via les urgences	Stéphanie THEVENIN	063/55.63.30

Hôpital de Virton

ETAGE & SERVICE	INFIRMIERS 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

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.
Pour faciliter la lecture, certaines phrases sont formulées selon le genre masculin.
Ce choix rédactionnel vise uniquement une simplification de la lecture du document : toutes les références faites à des personnes, métiers, fonctions, etc. dans cette brochure sont considérées comme étant suivies de la mention (M/F/X).