



**BROCHURE D'ACCUEIL
DU PATIENT HOSPITALISÉ**



Marche | 2025-2026





- 6 EN HOSPITALISATION
- 9 PRÉVENTION HYGIÈNE
- 9 AUX URGENCES



- 10 EN MATERNITÉ
- 12 EN PÉDIATRIE
- 13 À VOTRE ÉCOUTE



- 14 SERVICES SPÉCIFIQUES
- 17 EN CONSULTATION
- 18 DROITS ET DEVOIRS
DU PATIENT



- 20 EN VISITE
- 22 FIN DE SÉJOUR



- 23 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 22). Tenant compte de vos remarques et suggestions, nous veillerons à améliorer continuellement la qualité de nos services.

La Direction

MARCHE

Direction médicale :

D^r Philippe DELEUSE
Secrétariat : 063/55.12.11
secretariat.direction.medicale.marche@vivalia.be

Direction des soins infirmiers :

M. Michel MARTIN
chloe.pondant@vivalia.be
Secrétariat : 063/55.12.12

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 :



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 :

- 1788 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



Pré-hospitalisation

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

Dès que vous avez connaissance de la date de l'intervention, merci de vous rendre au bureau des prises de rendez-vous de la polyclinique (route 3), pour prendre rendez-vous chez l'anesthésiste et les infirmières de pré hospitalisation. La gestion des lits est joignable du lundi au vendredi de 8h à 16h au 063/55.29.40.

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, route 002).

Heures d'ouverture
du bureau des admissions :

Bureau des admissions

- du lundi au vendredi de 7h à 15h30
(en dehors de ces heures, s'adresser à l'accueil).

Accueil

- du lundi au vendredi de 6h30 à 20h.
- le weekend et les jours fériés de 7h à 20h.

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),

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.



 **Obligation lecture carte identité**

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.

- 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'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, le document est soumis au patient dès qu'il est capable d'en prendre connaissance. 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,
- une liste de prix des produits facturables au cours de votre séjour.

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.

Comment faire intervenir votre assurance hospitalisation ?

Vous déclarez votre hospitalisation à votre assurance via le formulaire qui vous a été fourni par elle.

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.

■ **Le système Assurcard :**

Le système Assurcard permet aux patients, via une carte d'accès, d'encoder les données relatives à leur hospitalisation. 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. Il est également possible de faire intervenir les assurances hospitalisation des mutuelles ainsi que le système Vanbreda international.

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.

➤ 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 :

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 des objets de valeur, bijoux et argent, nos établissements ne pourront en aucun cas être tenus pour responsables en cas de perte ou de vol. Il est possible de déposer vos objets de valeur dans une armoire consigne (renseignez-vous auprès de l'infirmier).

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 établissements ne font pas exception à la règle et, dès le hall d'entrée, nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer au sein de l'hôpital.

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.

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 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.

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.

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.

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.

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.

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.

Les lits d'accompagnants

Des lits pliants sont disponibles pour les accompagnants des patients hospitalisés en chambre particulière. Merci de vous renseigner auprès de l'infirmier de votre unité de soins.

Chaise roulante

Si vous souhaitez obtenir une chaise roulante pour circuler dans l'hôpital, adressez-vous à l'infirmier qui vous renseignera.

Béquille(s) adulte(s) et enfant(s)

Si vous souhaitez obtenir une / des béquille(s) pour circuler dans l'hôpital, adressez-vous à l'infirmier qui vous renseignera.

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. 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 votre chambre :

La personne qui souhaite vous contacter doit former le numéro général de l'hôpital 063/55.12.00 (taper «2»). Si elle ne connaît pas votre numéro de chambre, elle sera réorientée vers l'accueil.

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

Vous devez former le 0, suivi du numéro de la personne que vous souhaitez contacter.

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

WIFI

Un QR code (renouvelé chaque semaine) est affiché dans les services.



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 défectueuse 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 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

**Hôpital de Marche
(accueil urgences) :
063/55.41.50**

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 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.

**! Voir également les chapitres :
Hospitalisation (Admission) p.6, Visites p.20**



Votre arrivée en Maternité

Vous êtes enceinte, vous souhaitez accoucher à l'hôpital de Marche?

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

Suivi en prénatal (pendant la grossesse) :

- cycle prénatal collectif (4 séances),
- préparations individuelles : hypnose, haptonomie, réflexologie plantaire, allaitement, REBOZO,
- soirée d'information collective (sage-femme et anesthésiste) sur les moyens d'alléger la douleur et sur l'allaitement,
- consultations sages-femmes intégrées (SF et Gynécologue).

Pendant le travail :

- baignoire de dilatation,
- musique, massage, ballon,
- suivi affectif global,
- cordes de suspension,
- aromathérapie,
- casques de réalité virtuelle.

A la naissance :

- peau à peau,
- portage.

Après la naissance :

- consultations sur l'allaitement,
- ateliers massage bébé,
- kinésithérapie post-natale – rééducation périnéale.

Les rendez-vous peuvent être pris au secrétariat de la maternité au 063/55.40.85.

Les prestations des sages-femmes sont entièrement prises en charge par votre mutuelle exceptées les préparations prénatales en groupe pour lesquelles un ticket modérateur est à la charge de la patiente.

Reconnu par le label « Hôpital Ami des Bébés » depuis 2010, l'hôpital de Marche vise à soutenir une démarche de qualité en faveur de la proximité parent-enfant et de l'allaitement maternel, en créant un climat favorable à l'accueil et au bien-être du nouveau-né, dans le respect de ses rythmes et besoins essentiels.

Qu'en est-il de la durée de séjour?

Sauf contre-indication médicale, la durée de l'hospitalisation est fixée à 72h pour un accouchement par voie basse et à 96h pour une naissance par césarienne.

Quand et comment préparer le séjour en maternité?

Il est conseillé de préparer votre valise dès le 7^e mois de grossesse.

Pour la salle d'accouchement dans un sac séparé :

pour vous :

un bikini et un grand essuie de bain si vous envisagez d'utiliser la baignoire, des huiles essentielles si vous souhaitez utiliser l'aromathérapie, une tenue confortable et une bouteille d'eau;

pour votre bébé :

un pyjama, un body, une couverture, un bonnet, un thermomètre digital et des chaussettes.

Qu'en est-il de la déclaration de naissance?

Vous devez déclarer la naissance à la maison communale de Marche, dans les 15 jours qui suivent l'accouchement. Si vous n'êtes pas mariés, il est nécessaire de vous présenter ensemble à l'administration communale de votre domicile munis d'un certificat de grossesse en vue de faire la reconnaissance anticipée. Pour toute particularité, n'hésitez pas à contacter le service d'état civil de votre commune.

**Hôpital de Marche
(maternité) :
063/55.40.85**

Pour votre bébé :

- des bodys,
- des pyjamas,
- des paires de chaussons ou chaussettes,
- des bavoirs,
- des serviettes de toilette,
- des gants de toilette,
- une brosse à cheveux,
- un thermomètre digital,
- deux bonnets,
- un coussin d'allaitement, noyaux de cerise si vous en possédez,
- une couverture,
- des cotons + produits d'hygiène bébé.

Les langes sont fournis par l'hôpital.

Une pochette de produits pour bébé est disponible dans le service.

Pour vous :

- des chemises de nuit, T-shirts ou pyjamas,
- des soutiens-gorge (s'ouvrant à l'avant en cas d'allaitement), des culottes,
- un peignoir,
- une paire de pantoufles,
- des serviettes de toilette,
- des gants de toilette,
- une trousse de toilette (savon, dentifrice, brosse à dents, brosse à cheveux, peigne),
- coussin d'allaitement, noyaux de cerise si vous en possédez,
- gobelets,
- des vêtements pour le retour,
- un stylo à bille.

Les bandes hygiéniques sont fournies par l'hôpital.

Quels sont les documents indispensables?

- La carte d'identité,
- le carnet de mariage ou la reconnaissance de paternité,
- la carte de groupe sanguin des futurs parents,
- le carnet de surveillance de grossesse.

i Voir également les chapitres :
Hospitalisation (Admission) p.6,
Urgences p.9,
Visites p.20.

Votre hospitalisation en Maternité



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... Le personnel soignant réalise des animations interactives pour dédramatiser l'hospitalisation et l'intervention chirurgicale.

L'animation pré-opératoire sous forme de jeux est destinée aux enfants entre 3 et 8 ans, opérés par les ORL, les urologues et les ophtalmologues. Les parents sont présents durant l'animation. La fratrie est bienvenue.

Ces animations gratuites ont lieu chaque mercredi :

- hors réservation, dans la salle d'attente d'anesthésie en matinée,
- sur réservation via le 063/55.41.05, nous vous donnons rendez-vous à l'accueil à partir de 14h pour une animation dans le service pédiatrie.

Une vidéo est disponible sur le site internet www.vivalia.be pour expliquer aux enfants le déroulement d'une hospitalisation.

Des activités sont-elles organisées pour les enfants hospitalisés ?

«Les Gribouilles» est une équipe de volontaires qui 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 est essentiel. Les deux parents peuvent être présents de 7h à 20h mais seul un parent est autorisé à rester pendant la nuit (le service met à disposition un fauteuil-lit pour l'accompagnant).

Lors des interventions en hôpital de jour, l'enfant peut être accompagné par les deux (mêmes) adultes durant la journée, les autres visiteurs doivent respecter les heures de visite. Il est souhaitable d'avertir l'équipe soignante lorsque vous vous absentez.

Quels sont les horaires de visite ?

Les visites sont permises de 14h à 20h. Toutefois, pour des raisons médicales, certaines restrictions seront émises quant à l'horaire des visites, le nombre et l'âge des visiteurs.

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 :

- pyjama et pantoufles,
- vêtements de jour,
- langes et matériel de change,
- traitements personnels du domicile et lait infantile (en poudre) et/ou aliments si régime spécifique ou exigeant,
- nécessaire de toilette (gants, serviettes, savon liquide),
- doudou éventuel ou tout ce qui peut rassurer.

Quels sont les documents indispensables ?

- La carte d'identité de votre enfant (ou carte ISI+),
- la carte européenne d'assurance maladie pour les patients assujettis à une Caisse de Maladie étrangère,
- 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 :

Volontaires à l'accueil :

Les volontaires accueillent les personnes arrivant à l'hôpital (futurs hospitalisés, consultants, visiteurs, etc...). Ils les orientent, les pilotent dans les différents services et leur donnent des renseignements pratiques.

Ils travaillent en étroite collaboration avec le personnel de l'accueil. Ils peuvent également informer sur les différentes habitudes et les services de l'hôpital. Ces bénévoles peuvent également contribuer à l'aide aux repas, aux visites aux patients isolés, etc.

Les « Gribouilles » :

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

Les volontaires au service des urgences

Arriver à l'hôpital par le service des urgences est souvent source d'angoisse pour le patient et son entourage.

Certains jours, un volontaire est présent pour vous accueillir et, au besoin, vous aider aux formalités d'admission. Il vous explique le fonctionnement du service et le délai d'attente possible. Il reste disponible à tout moment et répond de façon adéquate à vos sollicitations dans la discrétion et le respect de chacun. Il est à votre écoute durant votre passage au service des urgences.

Les volontaires en soins onco-esthétiques

Pendant les traitements, lors de vos passages à l'hôpital de jour, vous pouvez bénéficier d'un soin du visage, de conseils maquillage, d'un massage des mains et de conseils pour entretenir/embellir les ongles, de conseils concernant la manière de mettre sa perruque ou de nouer son turban, leur entretien, etc.

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 sur le formulaire ci-joint les coordonnées des personnes qui sont à votre disposition dans notre hôpital. Dans ce cas, veuillez remplir ce formulaire et le remettre à un infirmier. Une messe est célébrée chaque mardi à 18h00 à la chapelle située au 1^{er} étage de l'ancienne aile de l'hôpital.

Toutefois, vous pouvez demander la visite d'un autre représentant de votre religion ou d'un autre conseiller laïc. Il faut alors nous donner son nom, son adresse et son numéro de téléphone. Nous essaierons de vous donner satisfaction dans toute la mesure du possible.

L'aide aux malades souffrant de dépendances :

Une psychologue de l'hôpital assure, en sa qualité d'alcoolologue, la liaison alcool. Celle-ci consiste :

- A rendre des avis/orientations, élaborer un trajet de soin, soutenir des patients hospitalisés présentant un problème de dépendance, à leur demande ou à la demande d'un tiers (médecins, soignants, proches, réseau).
- A accompagner les proches de ces patients.
- A sensibiliser les équipes à la problématique des dépendances.

Ces missions s'adressent tant aux personnes hospitalisées qu'à tout un chacun. Pour les premières, les demandes peuvent être faites de manière classique. Pour les seconds, une permanence est organisée tous les jeudis de 13h30 à 16h30. Cette permanence a pour objectif d'évaluer la demande des patients, d'éventuellement programmer un sevrage en collaboration avec les médecins gastro-entérologues et le médecin traitant du patient, d'orienter vers des services d'aide adaptés et de prendre contact avec les partenaires du réseau.

Permanence téléphonique 24h/24 des **Alcooliques Anonymes** : 085/24.03.22 – 085/21.40.40.

Site Internet : www.alcooliquesanonymes.be

Vie Libre soutient également les malades alcooliques et leurs proches. Informations : 061/41.45.09.

Site Internet : www.vielibre.be

Centre d'études et de prévention alcool – drogues

Le centre d'études et de prévention alcool-drogues aide et participe aux actions de prévention contre la toxicomanie. Informations : 084/31.20.32.

«**S.O.D.A.**» (accueil, écoute, information sur les assuétudes et la dépendance) : 084/32.01.09.





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'assistante sociale.

Tél. : 063/55.23.90

La liaison psychologique psychiatrique

L'équipe « liaison psy » intervient à la demande au sein de tous les services hospitaliers. La demande peut nous être adressée par vous-mêmes, votre médecin ou par vos soignants. La rencontre est basée sur l'écoute, le soutien et l'exploration de vos difficultés actuelles (émotionnelles, psychologiques, relationnelles...)

mais aussi sur l'identification de vos ressources et besoins. La forme, la fréquence et les objectifs de ces rencontres varient en fonction de votre demande et difficultés exprimées : entretien seul ou avec vos proches, dans votre chambre ou nos bureaux, une ou plusieurs rencontres durant votre hospitalisation, soutien ponctuel ou mise en place d'un accompagnement adapté...

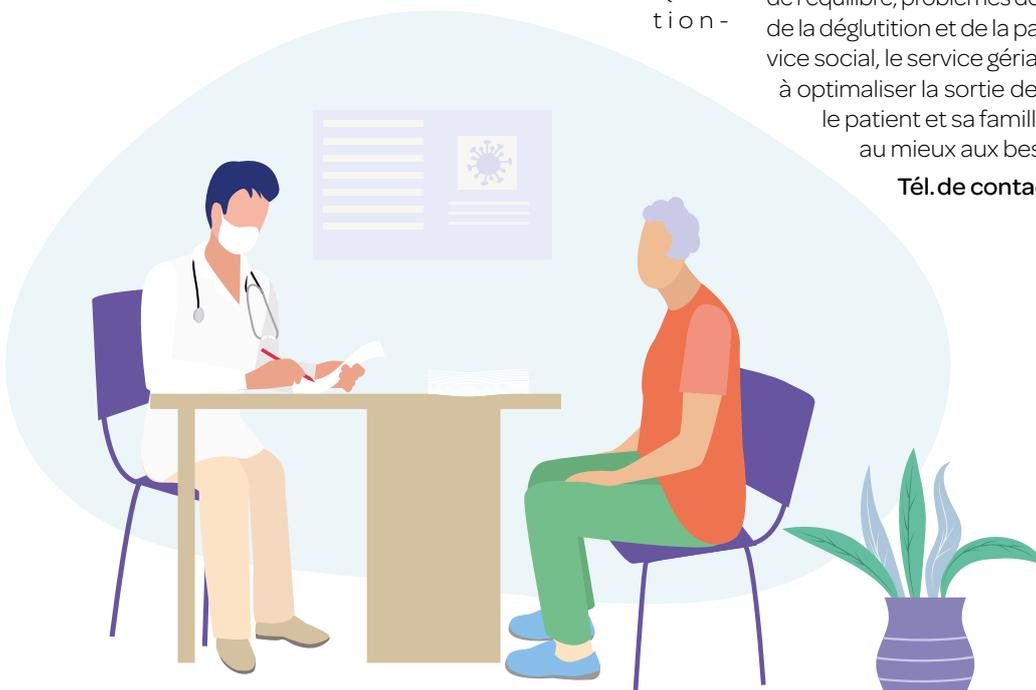
L'accompagnement par la « liaison psy » est facturé.

■ Secrétariat (prise de RDV) : 063/55.12.89

Liaison gériatrique

L'équipe de gériatrie de liaison interne est une équipe pluridisciplinaire spécialisée en gériatrie. Elle est composée d'une infirmière spécialisée, d'un ergothérapeute, d'un neuropsychologue, d'un logopède, d'un assistant social et d'une diététicienne. 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 différents problèmes ou questions qui pourraient altérer son autonomie, 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, le service gériatrie de liaison interne 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.

Tél. de contact : 063/55.40.63



Hôpital de jour gériatrique

Ce service est destiné principalement aux personnes de 75 ans et plus.

Pour quoi faire ?

- Réaliser divers bilans, sans avoir recours à un séjour hospitalier classique : chute, troubles cognitifs, perte d'autonomie/ d'indépendance, troubles nutritionnels et troubles de la déglutition, mise au point gériatrique en vue d'une intervention chirurgicale, incontinence, douleurs
- Prévenir et dépister des fragilités
- Recevoir des traitements (transfusions, soins de plaies, ...)
- Bénéficier d'une évaluation et d'une prise en charge pluridisciplinaire
- Faire une mise au point sociale
- Recevoir des conseils à reproduire à domicile

Comment pouvons-nous vous aider ?

- En vous évitant une hospitalisation de longue durée
- En regroupant vos examens sur une journée (scanner, radio, échographies, consultations, ...)
- En vous aidant à prévenir et diminuer les conséquences d'une intervention chirurgicale

Qui propose l'hospitalisation ?

- Votre médecin traitant
- Un médecin spécialiste
- Le gériatre

Où vous rendre à votre arrivée à l'hôpital ?

Vous êtes invité(e) à vous présenter à l'accueil, près de l'entrée principale pour vous inscrire. L'hôpital de jour gériatrique se trouve au premier étage (suivre la route 170).

Dois-je venir seul ?

Nous vous conseillons de venir accompagné(e) d'une personne qui vous connaît et qui restera avec vous pendant la journée.

Que devez-vous apporter ?

- Votre carte d'identité
- La convocation du médecin demandant l'hospitalisation de jour
- La liste de vos médicaments (+ traitement des plaies si besoin)
- Les médicaments emballés à prendre dans la journée (y compris puff, injections, ...)
- De quoi vous occuper entre les différents examens
- Porter une tenue facile à enlever
- Vos chaussures/pantoufles habituelles
- Votre canne/votre tribune
- Vos lunettes, appareils auditifs, prothèses dentaires, ...

Qui allez-vous rencontrer ?

- Le gériatre
- L'infirmière spécialisée
- L'ergothérapeute
- Des médecins spécialistes
- Différents paramédicaux (neuropsychologue, diététicienne, logopède, assistants sociaux, ...)



Comment se passe la journée ?

À votre arrivée, vous serez accueilli(e) par l'infirmière qui vous installera dans le fauteuil/lit qui vous sera attribué pour la journée. Elle prendra ensuite vos paramètres, réalisera une anamnèse et fera un prélèvement sanguin.

L'infirmière coordonnera les différents examens et vous accompagnera tout au long de la journée.

Différents examens médico-techniques peuvent être réalisés au cours de la journée (radiologie, consultations de spécialistes, ...).

L'équipe pluridisciplinaire vous rencontrera en fonction de vos besoins.

Un repas est prévu pour le patient. Une salle à manger est à la disposition des patients et des familles.

Au terme du bilan, une réunion pluridisciplinaire a lieu avec l'équipe et le gériatre. Une conclusion et une proposition de plan de soins est adressée à votre médecin traitant.

Comment prendre rendez-vous ?

Contactez le **063/55.12.89**

Clinique de la douleur

Les missions de l'équipe algologique multidisciplinaire sont :

- De collaborer avec les équipes soignantes et médicales à la prise en charge des patients douloureux hospitalisés.
- De servir de relais avec le centre multidisciplinaire avec lequel l'hôpital de Marche collabore, c'est-à-dire le centre multidisciplinaire pour le traitement de la douleur chronique de l'hôpital de Libramont.
- D'être les personnes ressources pour des difficultés spécifiques rencontrées dans les services de soins.

L'équipe est composée du Dr PIRSON, de Pascale COURTOIS (infirmière) et d'un psychologue.

L'équipe mobile de soins continus et palliatifs

L'équipe mobile de soins palliatifs (EMSP) est une équipe de seconde ligne, qui intervient en plus des soignants et des médecins hospitaliers, en concertation avec ceux-ci.

Nous proposons divers soins afin d'assurer un accompagnement des personnes atteintes de maladie grave ou en fin de vie, tant sur le plan physique que psychique, social et moral.

Notre objectif est d'offrir au patient et à ses proches la meilleure qualité de vie possible par un projet de soins cohérent adapté aux besoins et visant une autonomie maximale. Nos soins peuvent être proposés tôt dans le décours de la maladie grave, en association avec d'autres types de traitements (chimiothérapie, chirurgie, radiothérapie, etc.). Il peut s'agir d'un accompagnement du patient et de ses proches dès l'annonce d'une maladie grave, d'une écoute et d'un soutien psychologique mais également d'une aide à la prise en charge de la douleur ou d'autres symptômes d'inconfort. Une prise en charge non médicamenteuse de la douleur et de l'anxiété peuvent être réalisées grâce à des techniques de massages, d'aromathérapie, de relaxation, d'hypnose, etc.

Un accompagnement des enfants et adolescents proches de la personne malade peut être réalisé avec la création d'un lieu d'écoute et d'expression, matériel de dessin et de bricolage, livres sur la maladie, le deuil, etc.

Une aide à la réflexion éthique et à la décision dans le traitement existe et permet de résoudre certains problèmes soit au sein d'une famille, soit au sein d'une équipe soignante, notamment avec l'instauration d'un projet thérapeutique, outil indispensable pour le bon respect des décisions de fin de vie. Les demandes d'euthanasie sont également discutées en équipe, en tenant compte du cadre légal. Nous organisons également, en collaboration avec le service social et vos aides habituelles, le retour au domicile ou en MRS ou le transfert vers une unité de soins palliatifs.

Tél. EMSP IRIS : 063/55.62.53

Coordination des soins oncologiques (CSO)

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

Quel est le rôle de l'infirmière coordinatrice?

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

Tél. M^{me} N. Tillieux et M^{me} S. Lambert : 063/55.41.56

Vous souhaitez arrêter de fumer

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 pouvons vous proposer des solutions alternatives 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 :

M^{me} F. Gelinne. RDV : 063/55.12.89

L'Ecole du dos

L'Ecole du dos est une structure pluridisciplinaire qui regroupe des kinésithérapeutes, un psychologue et un ergothérapeute. Cette Ecole a été créée afin de pouvoir aider les personnes souffrant régulièrement de maux de dos par l'enseignement de gestes adéquats. Dans ce contexte, les dimensions psychologiques, physiques et socio-économiques liées à la lombalgie sont également abordées.

Le cycle complet comprend 6 cours de 2 heures, intégrant une partie théorique et une partie pratique. Ceux-ci se déroulent à l'hôpital de Marche les lundis de 19h30 à 21h30 et les samedis de 10h à 12h, excepté durant les mois de juillet et août.

Pour tous renseignements complémentaires, vous pouvez former le numéro de téléphone suivant : 063/55.61.49.

Par ailleurs, nous vous recommandons vivement de consulter préalablement un médecin à ce sujet (soit généraliste, soit spécialisé).

Médecine du sport

Docteur HOUILLON. Rendez-vous au 063/55.12.89

Convention diabète

Autogestion et pied diabétique : ce groupe multidisciplinaire (infirmiers, podologues, diététiciens, médecins) est spécialement formé pour soigner et éduquer le patient diabétique afin que celui-ci vive le mieux possible sa maladie. Vous pouvez en parler avec l'infirmier ou le médecin.

Tél. secrétariat convention diabète : 063/55.12.58

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 : cpxslux@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 européenne d'assurance maladie (pour les patients assujettis à une Caisse Maladie étrangère),
 - 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.23.



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 2^e 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 (secretariat.direction.medicale.marche@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.

Le médiateur de l'hôpital de Marche est présent tous les lundis de 9h à 16h.

Pour le contacter :

☎ 063/55.12.40 • ✉ severine.gilles@vivalia.be

Courrier : Madame Séverine GILLES,
Rue du Vivier 21, B-6900 Marche-en-Famenne.

Vous pouvez également vous renseigner auprès de l'accueil de l'hôpital.



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.

Être partenaire de ses soins de santé

- Informer le personnel soignant de vos antécédents médicaux
- Respecter les instructions médicales (jeûne, arrêt de certains médicaments, ...)
- Respecter l'ensemble du personnel
- Respecter l'intimité des autres patients et les heures de visite
- Respecter les règles sur l'utilisation des téléphones aux zones médicales sensibles
- Interdiction de fumer à l'intérieur du bâtiment
- Interdiction de consommer de l'alcool/drogues

PARCE QU'UNE COLLABORATION MUTUELLE RENFORCE LA QUALITÉ DES SOINS.

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 §1^{er} 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.

SERVICES CHIRURGIE, MEDECINE, CARDIOLOGIE

- Chambre commune : visites de 14h à 20h.
- Chambre particulière : aidant proche toute la journée ainsi que la nuit, moyennant accord du patient et de l'équipe médico-infirmière.

SERVICE PEDIATRIE

- Chambres communes : un parent peut rester en permanence. Visite de la famille : entre 14h et 20h.
- Chambres privées : un parent peut rester en permanence. Autres visiteurs : à la convenance des parents.

SERVICE MATERNITE

- Chambre commune : l'autre parent est le bienvenu la journée; visites de 14h à 20h.
- Chambre particulière : les enfants et l'autre parent sont les bienvenus en permanence; les autres visiteurs de 14h à 20h.

SERVICE GERIATRIE

- Chambres communes : visites de 12h à 20h.
- Chambres privées : un aidant proche autorisé en permanence de jour et de nuit, à la convenance du patient, avec l'accord de l'équipe médico-infirmière.

SERVICE SOINS INTENSIFS

- Visites de 13h à 13h30 et de 18h30 à 19h30.
- Maximum 2 personnes par patient.
- Jeunes visiteurs : minimum 12 ans.

SERVICE URGENCES

- Un parent peut accompagner un enfant en permanence.
- Les familles ne peuvent plus entrer au-delà de 22h (sauf au moment de l'installation).

SERVICE DIALYSE

- Visites de 9h30 à 11h et de 15h à 16h30.
- Aucun accompagnant n'est autorisé dans la salle de dialyse durant les soins de connexion et de déconnexion.

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.

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.



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

Votre dossier médical est protégé et uniquement accessible, en dehors de votre médecin, au personnel soignant qui vous a directement en charge pendant la durée de votre hospitalisation. 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.

Le restaurant

Les visiteurs peuvent prendre des repas chauds, froids, à la carte et plat du jour au restaurant.

Ouvert tous les jours de 11h30 à 14h00, sauf le week-end.

La boutique

A l'entrée principale se trouve une boutique.

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 demandons de signer un document déchargeant l'établissement de

toute responsabilité. La sortie est possible dès que le patient est en possession de ses documents de sortie et s'organisera si possible en matinée.

Il faut signaler son départ aux infirmiers du service, déposer le bon de sortie à l'accueil et remettre la télécommande.

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.

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.

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 :

☎ 063/55.22.33

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

■ IBAN : BE29 0963 8103 0064

■ 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.



■ Centrale :	063/55.12.00
■ Urgences :	063/55.41.50
■ Service social :	063/55.23.90
■ Laboratoire :	063/55.12.45
■ Imagerie médicale :	063/55.12.52
■ Facturation :	063/55.22.25
■ Contentieux :	063/55.22.25
■ Comptabilité/recouvrement patients :	063/55.21.90
■ Convention diabète :	063/55.12.58
■ Médiateur :	063/55.12.40
■ Service relation d'aide :	063/55.62.53
■ Prise des rendez-vous :	063/55.12.89
■ Pour atteindre un patient :	063/55.12.00 (taper «2»)

Numéros utiles

Hôpital Vivalia de Marche :
Rue du Vivier, 21 - 6900 Marche-en-Famenne

Médecins spécialistes qui exercent au sein de l'hôpital de Marche

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 votre carte d'identité,
- de votre carte européenne d'assurance maladie pour les patients assujettis à une Caisse Maladie étrangère,
- de la demande de votre médecin traitant.

Anesthésiologie **063/55.12.89**
 D^r Etienne DEMOULIN
 D^r Florent DUMONCEAUX
 D^r Pierrick DE VREESE Chef de service anesthésie
 D^r J.-C. DONNAY
 D^r Jacques HORION
 D^r Adrien LOHEAC
 D^r Gauthier VANMUNSTER

Cardiologie **063/55.12.32**
 D^r Elyes ALLAGUI Chef de service
 D^r Arnaud BENOIT
 D^r Eléonore DOURTE
 D^r Mathurin PEGNYEMB
 D^r Hussein TOURMOUS

Chirurgie **063/55.12.89**
 D^r Céline ROUSIE Chir. abdominale
 D^r Nicolas BARBIER Chir. orthopédique
 D^r Bastien DECOT Chir. orthopédique
 D^r Benoît GUILLAUMIE Chir. orthopédique – Chef de service
 D^r Pierre-Philippe GUILMOT Chir. orthopédique
 D^r Jean-Louis LEFLOT Chir. orthopédique
 D^r Cécile LEQUEUX Chir. orthopédique
 D^r Jean RECHT Chir. orthopédique

D^r Didier VAN ESPEN Chir. orthopédique
 D^r Françoise BLUTH Chir. plastique
 D^r Pierre GERARD Chir. gén. et vasculaire
 D^r Justine RAVAUX Chir. vasculaire
 D^r Georgios MAKRYGIANNIS Chir. vasculaire
 D^r Christian NGONGANG OUANDJI Chir. viscérale
Chef de service

Dermatologie **063/55.12.89**
 D^r Philippe WILQUET

Diététique **063/55.12.58**

Endocrinologie-Diabétologie **063/55.12.58**
 D^r Sophie BROCHIER Chef de service

Gastro-entérologie **063/55.12.32**
 D^r Ariane DJEMBISSI FOTSO

Gériatrie **063/55.40.75**
 D^r Anis BELHADJ
 D^r Mihaela NODIT Chef de service

Gynécologie-Obstétrique **063/55.12.37**
 D^r Sophie ANNET Chef de service
 D^r Martin GERARD

<u>Hématologie</u> D ^r Bérangère DEVALET	063/55.40.65	<u>Pneumologie</u> D ^r Pierre BACHEZ D ^r Richard FROGNIER D ^r Jean-Marie KATALAY D ^r Codrin POPA D ^r Adeline ROSOUX	063/55.12.44 Chef de service
<u>Kinésithérapie et revalidation fonctionnelle</u> P ^r Yves HENROTIN	063/55.61.49 Chef de service		
<u>Laboratoire de biologie clinique</u> D ^r Jacques FREYMANN Vincent HENNAUX D ^r Philippe LEFEVRE Vincent LEJEUNE	063/55.12.45 Chef de service	<u>Psychologie (consultations ambulatoires : testing et thérapie)</u> M ^{me} Debue	063/55.12.89
<u>Néphrologie</u> D ^r Dominique BECKER D ^r Sophie COCHE D ^r Maxime CRUCIL D ^r Yvan PHILIPS D ^r Marie ROMMELAERE D ^r Lionel VAN OVERMEIRE	063/55.12.21 (dialyse) 063/55.12.21 (consultations) Chef de service	<u>Imagerie médicale (radiologie)</u> D ^r Michel COULON D ^r Eric DONKERS D ^r Philippe DELEUSE D ^r Julie FRANSSSENS D ^r Laurent GERARD D ^r Vitale GIORDANO D ^r Gilles LEDENT D ^r Samuel NGOMA IKOUNGA D ^r Christophe SHERRINGTON	063/55.12.52 Chef de service Directeur médical
<u>Neurologie</u> D ^r Sophie MYRESSIOTIS	063/55.12.89	<u>Sexologie</u> Pascale JACQUEMIN	0495/76.32.65
<u>Médecine nucléaire</u> D ^r Virginie LONDON	063/55.12.58 Chef de service	<u>Equipe de soins continus et palliatifs</u>	063/55.62.53
<u>Médecine du sport</u> D ^r Gaëtan HOUILLON	063/55.12.89	D ^r Christelle PIRSON	
<u>Neuropsychologie</u> M ^{me} Justine AUVERTUS	063/55.12.89	<u>Soins intensifs</u> D ^r Ferial KARAKALLY D ^r Khalid HAMDJ	063/55.41.25 Chef de service
<u>Oncologie</u> D ^r Pierre FRERES D ^r Charles POTTIER D ^r Andrée RORIVE D ^r Florence TROISFONTAINE	063/55.12.29 (consultations) 063/55.40.65 (Hôpital de jour)	<u>Urgences</u> D ^r Jean AH KINE D ^r Thomas DOUWS D ^r Titus EBOGO EBOGO D ^r Basile ESSOLA D ^r François ETOLO D ^r André GRIGORE D ^r Mathurin PEGNYEMB D ^r Antoine RAHAL D ^r Françoise RENIER	063/55.41.50
<u>Ophtalmologie</u> D ^r Arille BROUILLARD D ^r Claude HEINTZ	063/55.12.89		
<u>Oto-rhino-laryngologie</u> D ^r Sébastien BARRIAT D ^r Martine DUBOIS D ^r Véronique GREVISSE	063/55.12.89 Chef de service	<u>Urologie</u> D ^r Balombi MATHANTU D ^r Orlane PARIDANS D ^r Roland VAESEN	063/55.12.89 Chef de service
<u>Pédiatrie</u> D ^r Cynthia CHIARELLI D ^r Joëlle GOEDSEELS D ^r Olivia JADOT D ^r Ligia PARTI-BUGARIU D ^r Diana MOROSANU-SANDU	063/55.12.37 Consultante Chef de service	<u>Tabacologie</u> M ^{me} Françoise GELINNE	063/55.12.89

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).