



# cndg

CLINIQUE NOTRE-DAME DE GRÂCE ASBL  
GOSSELIES

## Bienvenue



[www.cndg.be](http://www.cndg.be)



en partenariat avec





**J-Médical / Services**

Rapidité et efficacité sont nos deux alliés

**Tel**

071/354 350

0491/22 45 22

0489/48 33 53

**Particulier ou professionnel  
Livraison à Domicile**

**Vente de fournitures médicales et paramédicales**

Spécialisé en soins de plaies, incontinence, aide à la mobilité, nutrition, aménagement du domicile, esthétique, pédicure,...

**Fourniture spécifiques: Infirmier, Médecin, Chirurgien**

**Mais aussi:**

**Soins esthétiques:**

(épilations, massages, soins visage, ...)

**Pédicure médicale:**

(beauté des pieds / mains, vernis permanent,...)



Nouveau : Faites vos achats en ligne sur notre site de e-commerce [www.j-medical.be](http://www.j-medical.be) !

Possibilité d'également passer vos commandes par téléphone ou via notre adresse e-mail : [info@j-medical.be](mailto:info@j-medical.be)



Pour vous, aux petits soins...  
Notre profession est une vocation.

**Cabinet infirmier Grégoire**

**Disponible 7j/7 et 24h/24**

**Jennifer Grégoire : Infirmière responsable**

**0491/22.45.22 ou 0489/48.33.53**

**Plus d'informations sur**

**[www.cabinet-infirmier-gregoire.be](http://www.cabinet-infirmier-gregoire.be)**

**Soins infirmiers à domicile**

- Dans les communes du Grand Charleroi.
- Infirmières relais soins de plaies et stomathérapie
- Conventonnées par toutes les mutuelles.
- Prise en charge complète et adaptée en fonction de vos besoins.

**Nos compétences et services**

- Soins d'hygiène et d'incontinence
- Pansements divers et injections
- Suivi postopératoire toutes disciplines
- Accompagnement des diabétiques
- Chimiothérapie à domicile
- Soins palliatifs (24h/24)
- ... et bien plus encore.

**Nouveau: « Consultation sur RDV au cabinet »**

**| 071 / 354 . 350 | Rue Surlet 36 - 6040 Jumet**

**ATTENTION, ouverture en 2018 de notre showroom et de notre institut de beauté à la rue Surlet 36 à 6040 Jumet**

**BIENVENUE**



Madame,  
Mademoiselle,  
Monsieur,

L'ensemble du personnel et du corps médical de la CNDG vous souhaite la bienvenue et se mobilise pour assurer votre rétablissement. Vous pouvez compter sur sa compétence, sa disponibilité et son accueil.

Nos équipes se veulent proches de vous et de vos accompagnants. Elles mettront tout en oeuvre pour vous offrir des services de qualité dans un environnement chaleureux et confortable.

Vous trouverez dans cette brochure un certain nombre d'informations utiles qui vous permettront de vous familiariser avec l'organisation de l'hôpital.

Nous vous invitons également à consulter notre site internet [www.cndg.be](http://www.cndg.be)

Face à une question ou un problème matériel ou humain, n'hésitez pas à en informer au plus tôt l'infirmier(ière) en chef de l'unité de soins où vous séjournez. Nous pourrions ainsi intervenir rapidement et vous donner satisfaction dans toute la mesure de nos moyens. Le questionnaire à compléter à la fin de votre séjour nous aidera à apprécier votre satisfaction et à nous améliorer.

Sylvie Brichard  
Directrice Générale

# SOMMAIRE

<b>BIENVENUE</b>	<b>3</b>	› CAFÉTÉRIA – BOUTIQUE	18
<b>SOMMAIRE</b>	<b>4</b>	› ARGENT OU OBJETS PERSONNELS DE VALEUR	18
<b>DROITS ET DEVOIRS DES PATIENTS</b>	<b>5</b>	› OBJETS PERDUS	19
› MÉDIATION	6	› BIBLIOTHÈQUE	19
› LIENS JURIDIQUES ENTRE LA CLINIQUE ET LES PRATICIENS PROFESSIONNELS QUI Y TRAVAILLENT	6	› COURRIER	19
<b>QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS</b>	<b>7</b>	› CULTE	19
<b>VOTRE ENTRÉE À L'HOPITAL</b>	<b>10</b>	› PROTHÉSISTE – BANDAGISTE	19
› CHOIX DE LA CHAMBRE	10	› PODOLOGUE	19
› FRAIS D'HOSPITALISATION	10	› SALON DE COIFFURE	19
› L'ACOMPTE	11	<b>VOTRE SORTIE</b>	<b>20</b>
› ADMISSION PROGRAMMÉE	11	› PRÉPAREZ VOTRE SORTIE	20
› ADMISSION D'URGENCE	11	› QUESTIONNAIRE D'APPRÉCIATION DU SÉJOUR	20
› QU'APPORTER AVEC VOUS ?	12	› LE SERVICE SOCIAL DE LA CNDG	20
› VOTRE ARRIVÉE EN UNITÉ DE SOINS	12	› SOINS CONTINUS ET PALLIATIFS	21
› QUAND VOUS QUITTEZ TEMPORAIREMENT L'UNITÉ DE SOINS	13	› VOTRE CONVALESCENCE À DOMICILE	21
› LES PERSONNES QUI VOUS ENTOURENT	13	<b>LA CLINIQUE NOTRE-DAME DE GRÂCE DE GOSSELIES</b>	<b>22</b>
<b>LES UNITÉS DE SOINS</b>	<b>14</b>	› VOTRE HÔPITAL GÉNÉRAL DE PROXIMITÉ	22
› CONCEPT GÉNÉRAL	14	› ACCRÉDITATION INTERNATIONALE	23
› LES CHAMBRES	14	› PARTENARIAT AVEC LES CLINIQUES UNIVERSITAIRES SAINT-LUC	23
› LE «PLUS» DES CHAMBRES PARTICULIÈRES	15	<b>SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET PARAMÉDICALES</b>	<b>24</b>
<b>INFORMATIONS ET SERVICES COMPLÉMENTAIRES</b>	<b>16</b>	› CONSULTATIONS, HÔPITAL DE JOUR, HÔPITAL DE SÉJOUR	24
› TROUVER VOTRE CHEMIN DANS L'HOPITAL	16	› SERVICES DE TECHNIQUES MÉDICALES	24
› NUMÉROS DE TÉLÉPHONE UTILES	16	› SOINS PARAMÉDICAUX	24
› HEURES DE VISITE	16	› LE CENTRE MIEUX-ÊTRE	25
› RÈGLES DE VIE EN COMMUN	16	<b>ASSISTANCE MORALE, RELIGIEUSE OU PHILOSOPHIQUE</b>	<b>26</b>
› TÉLÉPHONE – WI-FI – TÉLÉVISION	18	› FORMULAIRE DE DÉCLARATION	26
› VIDÉO À LA DEMANDE	18	<b>ACCÈS</b>	<b>27</b>
› REPAS	18		

# DROITS ET DEVOIRS DES PATIENTS

Votre santé et votre bien-être sont au centre de nos préoccupations. Nous visons l'excellence pour la qualité des soins et votre sécurité.

## Le respect du patient, pour nous cela signifie

- › Vous accueillir avec courtoisie et convivialité
- › Respecter vos diversités, votre intimité, votre vie privée
- › Nous présenter clairement
- › Vous écouter
- › Vous tenir informé

## Nous nous engageons à

- › Donner des soins de qualité
- › Assurer une prise en charge holistique et transversale
- › Assurer la confidentialité absolue de votre dossier médical
- › Vous demander votre consentement éclairé quant aux traitements, aux soins, aux examens et aux interventions qui vous sont proposés
- › Privilégier la collaboration avec votre médecin traitant

## Nous sollicitons de votre part le respect

- › Envers nous qui travaillons au sein de la CNDG; quelles que soient nos fonctions ou qualifications
- › Envers les autres patients
- › Envers l'institution qui vous accueille
- › Des rendez-vous pris
- › Des heures de visite

Depuis le 6 octobre 2002 une loi précise de manière simple et claire les droits du patient.

## Quels sont ces droits ?

1. Bénéficier d'une prestation de soins de qualité
2. Choisir librement le praticien professionnel
3. Être informé sur son état de santé
4. Consentir librement à la prestation de soins, avec information préalable, et être informé sur l'assurance du praticien et sur son autorisation à exercer sa profession
5. Disposer d'un dossier tenu à jour, pouvoir le consulter et en obtenir copie
6. Être assuré de la protection de sa vie privée
7. Introduire une plainte auprès d'un service de médiation

Pour plus d'information, nous vous adressons au site du SPF Santé publique qui consacre plusieurs pages aux droits du patient: <http://www.health.belgium.be/fr/sante/prenez-soin-de-vous/themes-pour-les-patients/droits-du-patient>

L'entière responsabilité de notre corps médical et infirmier ainsi que nos travailleurs sociaux s'engagent également à respecter les codes déontologiques propres à leur profession. Vous pouvez en prendre connaissance via les liens suivants:

## Site de l'ordre des médecins :

<https://ordomedic.be/fr/code/contenu/>

## Site de l'AFISO :

[http://www.afiso.be/Code-de-deontologie-des-praticiens-de-l-Art-infirmier-Novembre-2004\\_a113.html](http://www.afiso.be/Code-de-deontologie-des-praticiens-de-l-Art-infirmier-Novembre-2004_a113.html)

## Site de l'UFAS :

<http://ufas.be/d-ontologie/r-gles-d-ontologiques-internationales-des-assistants-sociaux.html>

Un Comité d'éthique est également actif au sein de la CNDG. Il a trois missions :

1. Avis sur tout protocole d'expérimentation sur l'homme
2. Accompagnement et conseil concernant les aspects éthiques de la pratique des soins hospitaliers
3. Assistance à la décision concernant les cas individuels

Conception & réalisation  
Redline communication  
[www.redline-communication.be](http://www.redline-communication.be)



## › MÉDIATION

Si malgré nos efforts pour vous offrir des prestations de qualité vous n'êtes pas satisfait, vous avez la possibilité d'en faire part au médiateur des plaintes. Ce service est mis à votre disposition et traite toutes les plaintes relatives au non-respect des droits des patients (cf. loi du 22/08/2002).

Nous vous invitons à vous adresser par écrit à :

Clinique Notre-Dame de Grâce  
Madame Hélène TOSIC  
Médiateur des plaintes  
212, chaussée de Nivelles  
6041 Gosselies

## › LIENS JURIDIQUES ENTRE LA CLINIQUE ET LES PRATICIENS PROFESSIONNELS QUI Y TRAVAILLENT.

Conformément à l'Arrêté royal du 21 avril 2007, nous vous informons que :

- › les infirmiers, les accoucheurs, les aides-soignants et les pharmaciens sont employés par la Clinique ;
- › les médecins, les kinésithérapeutes, les dentistes, les psychologues, les ergothérapeutes et les logopèdes exercent leur activité sous statut d'indépendant.

La Clinique exclut sa responsabilité pour tous les prestataires indépendants.

Conformément à l'Arrêté royal, une information individualisée peut être demandée par lettre adressée à la Direction.



## Nos valeurs

Chaque membre de la CNDG s'engage à respecter les valeurs de la Clinique, c'est-à-dire :

- › **Le patient au centre** : placer le Patient au cœur de notre pratique et de notre quotidien, se mettre à sa place et orienter chaque action et décision en fonction de ce dernier.
- › **La qualité** : accomplir le travail demandé en visant un haut niveau de qualité en évaluant en permanence les résultats obtenus dans une perspective d'amélioration continue.
- › **L'innovation** : être ouvert à explorer de nouvelles pistes, encourager la créativité et se remettre en question de façon continue en vue d'atteindre nos objectifs d'une façon plus efficiente et avec de meilleurs résultats.
- › **La convivialité** : créer un climat où priment le respect des autres, les relations humaines, l'échange entre les personnes, afin que chacun puisse être accueilli agréablement et chaleureusement.

## Nos convictions

L'organisation mondiale de la santé (O.M.S.) définissait en 1987 la qualité des soins comme « une démarche qui doit permettre de garantir, à chaque patient, l'assortiment d'actes diagnostiques et thérapeutiques qui lui assurera le meilleur résultat en terme de santé, conformément à l'état actuel de la science médicale, au meilleur coût pour un même résultat, au moindre risque iatrogène et pour sa plus grande satisfaction en termes de procédures, de résultats et de contacts humains à l'intérieur du système de soins ».

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité de la prise en charge des patients est une priorité à la CNDG. Il s'agit, par cette dynamique, d'associer tous les acteurs de l'institution pour améliorer leurs pratiques, leurs modes d'organisation et la coordination entre les différents secteurs.

## Notre stratégie en matière de qualité des soins et sécurité du patient

Notre vision de la qualité des soins et de la sécurité des patients.

A la Clinique Notre-Dame de Grâce, nous sommes convaincus que la qualité des soins et la sécurité des patients :

- › sont le résultat de processus volontaires et d'efforts continus, à court, moyen et long terme,
- › nécessitent un environnement propice pour se développer et se réaliser pleinement.

L'environnement que nous créons pour assurer la qualité des soins et la sécurité des patients repose sur :

- › l'implication de notre équipe dirigeante,
- › la participation de notre personnel et de nos médecins,
- › la sélection et la gestion de nos ressources et partenariats,
- › la maîtrise et l'amélioration continue des processus et des pratiques professionnelles.

Notre mission quant à la qualité des soins et la sécurité des patients.

Dans un souci de rechercher la qualité et l'éthique dans chacun des actes posés, dans notre volonté de vouloir progresser partout où il est possible de le faire, la CNDG promeut la qualité et la sécurité des soins.

Nos objectifs stratégiques en matière de qualité et de sécurité des patients sont les suivants :

- › La gestion des risques et la prévention des erreurs ;
- › La promotion des bonnes pratiques professionnelles médicales et soignantes ;
- › La communication autour et avec le patient ;
- › L'innovation dans la prise en charge des troubles et pathologies ;
- › Le développement des trajets de soins.

Nous sommes convaincus que nos efforts ne peuvent aboutir pleinement que si nous travaillons en partenariat avec vous et vos proches.



# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## Comment participer à la qualité et à la sécurité de vos soins à l'hôpital?

### Osez parler – les trois questions clés

Chaque fois que vous parlez avec un médecin, une infirmière, un pharmacien, utilisez ces «3 questions clés» pour mieux comprendre votre santé.

- › Quel est mon principal problème ?
- › Que dois-je faire ?
- › Pourquoi est-il important que je le fasse ?

Chacun peut avoir des difficultés à comprendre les informations données par un professionnel de la santé. Ne soyez pas gêné de poser des questions. Pour bien vous soigner, les professionnels ont besoin de savoir si vous n'avez pas compris. Ils savent que pour bien vous soigner, vous avez besoin de :

- › comprendre un maximum votre problème de santé ;
- › comprendre quoi faire pour vous soigner et pourquoi le faire.

Ne soyez pas gêné de poser des questions à nouveau si malgré les explications vous avez encore du mal à comprendre. Ainsi vous faites savoir à la personne qui vous soigne que vous ne comprenez pas ce que vous devez faire. N'hésitez pas à utiliser à nouveau une ou plusieurs des «3 questions clés»; ou à demander que l'on vous explique à nouveau ce que vous devez faire.

### Participez à votre identification

Dès la préparation de votre admission, le personnel demandera votre carte d'identité et vous posera des questions afin de bien vous identifier dans les systèmes informatiques de l'hôpital. Cette identification permet notamment de retrouver votre dossier global.

Lors de votre hospitalisation, vous recevrez différents soins, dans votre chambre ou dans un autre service (radios, prises de sang, opération,...). Pour garantir votre sécurité ainsi que des soins de qualité, chaque intervenant doit pouvoir vous identifier à n'importe quel point de votre parcours de soin au sein de la Clinique.

Votre nom, prénom et date de naissance seront régulièrement

demandés et vérifiés avant chaque examen ou avant certains soins (prise de sang, intervention chirurgicale, administration de médicament,...).

Pour cela, vous recevez un **bracelet d'identification** dès votre admission. Il est indispensable de le porter tout le temps. Le bracelet est votre passeport sécurité. Il permet à chaque membre de l'hôpital de s'assurer que les soins que vous recevez vous sont bien destinés.

Si ce bracelet se détache ou s'abîme, informez-en sans tarder le personnel de soins afin qu'il soit remplacé.

Les parents des enfants hospitalisés et les proches des adultes incapables de s'exprimer sont invités à participer à cette démarche pour leurs enfants ou leurs proches.

### Veillez au lavage des mains pour lutter contre les infections

Nous transportons des millions de microbes sur nos mains. Si la plupart sont inoffensifs, quelques-uns peuvent être dangereux. L'hygiène des mains (HDM) prévient la transmission de ces microbes d'une personne à l'autre. À l'hôpital, l'HDM comporte deux méthodes :

Les mains propres et/ou sèches se désinfectent avec la solution hydroalcoolique (SHA).

Si les mains sont souillées et/ou mouillées, elles sont préalablement lavées à l'eau et au savon, séchées, et ensuite désinfectées avec la SHA.

C'est facile ! Suivez la technique qui est affichée dès votre entrée et dans chaque chambre.

Pratiquez l'HDM en entrant dans la chambre, et aussi lorsque vous en sortez, après avoir toussé ou éternué, après un passage aux toilettes, avant et après le repas, ....

Ensemble améliorons la pratique de l'HDM :

Toutes les entrées de l'hôpital et toutes les chambres sont équipées de SHA. Invitez vos visiteurs à s'en servir.

Vos questions sont les bienvenues. Parlez-en aux soignants. N'hésitez pas à leur rappeler de pratiquer l'HDM avant les «soins».

### Signalez vos allergies

Veillez signaler aux médecins et aux infirmières toute allergie connue (médicament, aliment, produit, ...)

### Suivez ces quelques conseils pour éviter de tomber

La maladie, certains médicaments, certains soins peuvent augmenter le risque de chute. Pour éviter de tomber :

- › demandez de l'aide pour vous lever et vous déplacer
- › portez des chaussures ou des pantoufles fermées et antidérapantes
- › portez vos lunettes ou verres de contact
- › utilisez votre matériel de marche (canne, béquille, tribune,...)
- › respectez les consignes données par le personnel.

### Bougez pour éviter les escarres

Le fait de rester immobile ou de rester longtemps au lit peut provoquer des plaies dites de pression appelées également escarres. Si vous ne pouvez pas bouger seul, le personnel soignant veillera à vous mobiliser régulièrement. Si vous le pouvez, il est recommandé d'effectuer des mouvements dans votre lit et au fauteuil: bougez vos jambes, vos pieds, changez de position.

### Dites-nous si vous avez mal

Le soulagement de votre douleur est une priorité pour nous. Notre personnel soignant vous questionnera régulièrement sur votre ressenti. N'hésitez pas à le lui communiquer spontanément et dès l'apparition de la douleur, même si elle n'est pas encore très intense. Nous sommes à votre écoute et veillerons à soulager votre douleur autant que possible au moyen de médicaments prescrits par le médecin, d'une position adéquate, de massages, d'application de glace,....

### Participez à la gestion de vos médicaments

Pour éviter des oublis de traitement ou des interactions entre médicaments, le médecin et le personnel infirmier vous



demandront la liste complète des médicaments, compléments alimentaires, traitements homéopathiques ou par les plantes, que vous prenez à domicile.

Pendant votre hospitalisation, ne prenez que les médicaments prescrits à l'hôpital. C'est indispensable pour que l'on puisse bien évaluer les effets du traitement. Posez des questions aux infirmières si elles vous apportent un nouveau médicament (pilule, transfusion, injection...), un médicament que vous ne connaissez pas, ou si vous êtes allergique ou intolérant à certains médicaments ou substances.

# VOTRE ENTRÉE À L'HOPITAL

## › CHOIX DE LA CHAMBRE

### Chambres particulières

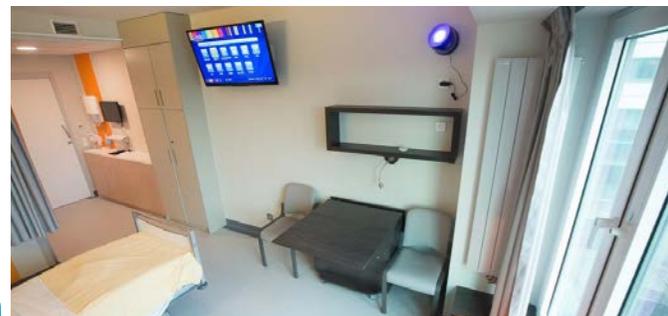
Pour répondre aux demandes croissantes, nos unités de soins disposent d'un nombre important de chambres particulières. Elles offrent un niveau d'intimité et de confort supérieur :

- › votre accompagnant y dispose d'un véritable lit
- › le mobilier confortable et modulable permet de recevoir vos proches
- › le cabinet de toilette et de douche est privatif
- › le choix des repas y est plus large
- › la télévision et les appels téléphoniques en Belgique, sont compris dans le supplément de la chambre particulière.

Le choix d'une chambre particulière donne lieu à la facturation d'un supplément de chambre et d'un supplément d'honoraires. Si vous disposez d'une assurance hospitalisation, ces suppléments sont probablement couverts. Nous vous invitons à vous informer auprès de votre assureur avant votre hospitalisation.

### Chambres premium

Les chambres premium sont encore plus spacieuses que les chambres particulières, disposant d'un coin salon et d'un espace bureau. Le balcon offre une zone extérieure et une grande luminosité dans la pièce. Renseignez-vous auprès de notre bureau des admissions et de votre assurance hospitalisation pour voir si celle-ci couvre les suppléments demandés.



### Chambres à deux lits

Les autres chambres accueillent deux patients. Ce sont des chambres communes et aucun supplément de chambre ou d'honoraire n'est réclamé pour ces chambres.

## › FRAIS D'HOSPITALISATION

Les frais d'hospitalisation diffèrent en fonction de la situation de chacun.

### Ces frais sont couverts en tout ou en partie par :

- › votre mutuelle si vous êtes en règle de cotisation;
- › une compagnie d'assurance en cas d'accident de travail;
- › éventuellement par un autre organisme (CPAS, INIG);
- › une assurance hospitalisation;
- › vous-même pour le solde.

Le service Facturation (tél. 071/37.96.26) se tient à votre disposition pour toute information concernant les frais de votre séjour.

Si vous disposez d'une assurance complémentaire et/ou d'une assurance hospitalisation, nous vous conseillons de contacter votre assureur afin de vérifier ce qui est couvert.

Deux cas de figure se présentent :

- › votre compagnie d'assurance a une convention avec la Clinique : dans ce cas, la facture est envoyée directement à votre compagnie d'assurance
- › votre compagnie d'assurance n'a pas de convention avec la Clinique : dans ce cas, la facture vous est envoyée. Vous aurez à payer la Clinique avant d'effectuer les démarches de remboursement auprès de votre assurance.

Le service des admissions est à votre disposition pour vous informer du cas de figure qui vous concerne.

## › L'ACOMPTE

Prévoyez le paiement de l'acompte.

Il s'élève, en hospitalisation classique à :

	Chambre commune		Chambre particulière
	Assuré ordinaire	OMNIO	
Adultes	150€	50€	500€
Enfants	75€	150€	500€

**Un nouvel acompte vous sera demandé après 7 jours d'hospitalisation.**

*Le paiement se fait uniquement par carte bancaire Bancontact-Mister Cash. Nous vous rappelons que certains systèmes d'assurance permettent d'éviter le paiement de l'acompte si l'information est notifiée lors de votre pré-admission, au bureau des admissions.*

## › ADMISSION PROGRAMMEE

### Pré-admission

Votre admission est décidée par votre médecin. Dès que la date est fixée, présentez-vous **au bureau des admissions** pour réserver votre chambre. Veuillez apporter avec vous :

- › carte d'identité
- › votre carte bancaire
- › la demande d'admission délivrée par votre médecin
- › dans toute la mesure du possible les informations relatives à votre assurance hospitalisation.

### Admission

Le jour fixé pour votre entrée à la Clinique, présentez-vous au bureau des admissions pour compléter votre admission. Veuillez apporter avec vous :

- › votre carte d'identité
- › la demande d'admission délivrée par votre médecin
- › votre carte de groupe sanguin

- › vos documents médicaux, radios,...
- › un numéro de téléphone où l'on peut le cas échéant se mettre en rapport avec votre famille
- › les informations relatives à votre assurance hospitalisation.
- › les documents de votre assurance ou mutuelle à faire remplir par votre médecin
- › pour la maternité: votre carnet de mariage ou votre attestation de reconnaissance de paternité préalablement établie auprès de votre administration communale
- › l'accord du médecin conseil si vous devez poursuivre un traitement avec des médicaments dont le remboursement est soumis à l'accord du médecin conseil.

## › ADMISSION D'URGENCE

Si vous êtes admis(e) en urgence, le service vous conduira à votre chambre. Les formalités administratives seront effectuées soit sur place, soit dès que possible par votre famille au bureau des admissions.

Si vous êtes victime d'un accident de travail, nous avons besoin du nom et de l'adresse de votre employeur ainsi que du nom et de l'adresse de l'assurance. Si vous avez une activité professionnelle, n'oubliez pas d'envoyer rapidement un certificat d'incapacité à votre mutuelle.



# VOTRE ENTRÉE À L'HOPITAL

## › QU'APPORTER AVEC VOUS ?

### Linge, vêtements, objets divers

- › le linge de corps, de jour et de nuit,
- › un peignoir,
- › des pantoufles,
- › un lainage,
- › votre nécessaire de toilette (rasoir, brosse à dents, dentifrice, serviettes de douche et de visage, gants de toilette, bonnet de douche, savon, eau de Cologne,...)
- › en maternité: la layette du bébé,
- › en pédiatrie: le carnet ONE de l'enfant, son doudou, un jouet auquel il tient, son nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, serviettes de douche et de visage, savon, ...), son linge de corps (sous-vêtements), ses vêtements de rechange de jour et de nuit, chaussettes, pantoufles, lainage et peignoir.

### N'apportez pas

- des bijoux,
- des objets de valeur,
- d'importantes sommes d'argent.

En aucun cas, la Clinique ne peut être tenue responsable des disparitions éventuelles.

### Les médicaments

Par mesure de sécurité, apportez les médicaments que vous prenez régulièrement. Dès votre arrivée, vous les remettrez à une infirmière.

Pendant votre hospitalisation, c'est la pharmacie de la Clinique qui vous délivrera les médicaments prescrits. **Ne prenez aucune autre médication que celle qui vous sera prescrite pendant votre séjour.**

## › VOTRE ARRIVÉE EN UNITÉ DE SOINS

A votre arrivée dans l'unité de soins, vous serez accueilli et pris en charge par une AIA (Aide Infirmière Administrative) ou un membre de l'équipe soignante. Cette personne vous amènera à votre chambre et vous en expliquera les commodités pour que vous puissiez vous installer (frigo, fonctionnement de la télévision et du téléphone, armoires sécurisées, salle de bain, rangements, sonnette d'appel, etc.).

Ensuite, aura lieu l'anamnèse infirmière dans votre chambre (questions générales sur votre santé, vos allergies éventuelles, vos médicaments, etc.).

Par la suite, l'équipe infirmière et médicale vous prendra en charge en fonction de votre motif d'admission.



## › QUAND VOUS QUITTEZ TEMPORAIREMENT L'UNITÉ DE SOINS

Pour votre sécurité, informez-en la personne au bureau de l'unité de soins ou l'infirmière avant de quitter temporairement le service.

## › LES PERSONNES QUI VOUS ENTOURENT

Notre équipe hospitalière est présente pour vous aider à recouvrer la santé et assurer votre confort :

- › le médecin responsable et l'équipe médicale;
- › l'infirmier(ère) chef de l'unité de soins et son équipe;
- › les membres des services paramédicaux;
- › le personnel d'entretien et d'hôtellerie;
- › les services administratifs;
- › le service social;
- › l'assistance morale, religieuse ou philosophique;
- › les bénévoles;
- › les stewards.

**N'hésitez pas,  
Posez-leur toutes les questions qui  
vous préoccupent.  
Demandez - Informez-vous !**

Pour des raisons d'identification et de sécurité, toutes ces personnes portent le badge de la Clinique Notre-Dame de Grâce.

**Vert pistache:** équipe d'entretien ménager

**Blanc et turquoise:** équipe des stewards

**Polo et pantalon gris:** équipe de maintenance technique

**Col rouge:** chefs de services infirmiers

**Col jaune:** assistantes infirmières administratives des unités de soins

**Col turquoise:** autres membres du personnel



# LES UNITÉS DE SOINS

## › CONCEPT GÉNÉRAL

La nouvelle conception des unités de soins vise à vous offrir un maximum de confort.

Sur les paliers, des espaces de détente et des distributeurs sont à votre disposition. On y trouve également des toilettes pour vos visiteurs.

La porte de l'unité est sous contrôle d'accès afin d'assurer votre sécurité.

Un four à micro-ondes est à votre disposition dans le couloir.

Enfin, les peintures murales et finitions électriques sont anti-microbiennes, pour une hygiène encore meilleure.

## › LES CHAMBRES

Voici une description générale, qui peut varier légèrement en fonction des unités de soins.

- › Le **meublement**: vous disposez d'une armoire sécurisée avec cintres, d'un fauteuil médical, d'une table de nuit avec frigo et tablette repas.
- › La **salle de bain** est équipée pour votre confort et votre sécurité: douche à l'italienne avec siège, sol antidérapant, pour chaque patient un évier avec porte-essuies intégré et un espace de rangement, plusieurs appels infirmiers et barres d'appui, éclairage automatique par détection de mouvements.
- › L'**éclairage** au-dessus de votre lit permet deux niveaux d'intensité: direct et indirect, votre liseuse se commande à partir de votre poire d'appel et votre veilleuse assure un éclairage de nuit.

**Le confort multimédia**: un système d'hôtellerie numérique est disponible afin de profiter du **Wi-Fi gratuit**, de la **télévision à la demande**, de location de **films**, de la **domotique** (contrôle de l'éclairage, des tentures et de la température de la chambre), de la radio, de l'actualité, de la météo, de la date et de l'heure, de jeux, etc.

Chaque patient peut profiter d'un **écran LED de dernière génération**: les chambres communes disposent de deux postes avec casques personnels. Pour le confort des personnes moins mobiles, la télécommande fonctionne sans que l'on doive viser la télévision. Chaque patient dispose également d'un **téléphone personnel**.

La télécommande et le téléphone sont conçus pour ne fonctionner qu'à l'intérieur de la Clinique.

- › Le **confort thermique** est une priorité: l'air est climatisé par plafonds chauds ou froids et son thermostat est facile à utiliser (+ ou -). Vous disposez aussi d'un radiateur pour garder la sensation physique de chaleur. Vous pouvez ouvrir la petite fenêtre en oscillo-battant.
- › Le grand gabarit de la fenêtre permet une **vue plus agréable depuis le lit**, l'installation d'une banquette invite vos visiteurs à s'asseoir.
- › Le **rail de tenture** est **motorisé**, la commande murale se trouve à côté de la fenêtre.
- › A l'entrée de chaque chambre, les soignants disposent d'un **espace de travail**: lave-mains pour l'hygiène des mains et terminal informatique.



## › LE «PLUS» DES CHAMBRES PARTICULIÈRES

- › **Pièce plus spacieuse et agréable**, favorable aux visites.
- › Un **vrai lit** avec liseuse personnelle est disponible pour votre accompagnant.
- › Votre accompagnant peut réserver un **repas avec choix de menu** auprès du personnel de l'unité de soins. Ces repas vous seront facturés sur votre facture d'hospitalisation.

**Déjeuner: 3,60€**

**Dîner: 7,20€**

**Souper: 5,70€**

- › Vous-même bénéficiez d'un service repas spécifique:
  - au petit déjeuner, viennoiserie et jus d'orange (si pas de régime spécifique: post-opératoire,...)
  - au dîner, une entrée et choix entre trois plats chauds
  - au souper, choix entre trois formules d'assiettes froides
- › Une **table modulable** permet d'accueillir 4 personnes avec convivialité.
- › Des **boules lumineuses** (plusieurs couleurs) permettent de choisir votre atmosphère dans la chambre et dans la salle de bain (les boules lumineuses sont fixées sur socle et ne peuvent donc pas être déplacées).
- › Un **poste radio-CD** avec port USB et connexion iPod est à votre disposition.
- › Un **écran de télévision plus grand** est installé.
- › Un **sèche-cheveux** et un **kit de savons** sont également disponibles dans la salle de bain.
- › Des **heures de visites** plus étendues: de 10h00 à 19h30

### En Maternité

- › **chambres très spacieuses et agréables**, favorables à l'intimité familiale et aux visites: petit **espace «salon»** avec table modulable capable d'accueillir 4 personnes en toute convivialité. Un divan lit s'y transforme en lit pour accompagnant.



# INFORMATIONS ET SERVICES COMPLÉMENTAIRES

## › TROUVER VOTRE CHEMIN DANS L'HOPITAL

Notre système de signalisation par **numéro de route** vous permettra de vous rendre d'un point à l'autre de l'hôpital.

Le principe est simple: la lettre de l'ascenseur à emprunter et le numéro de route sont les deux informations nécessaires pour arriver à votre destination. Dans l'hôpital, les panneaux de signalisation avec les ascenseurs, numéros de route et flèches vous indiquent le chemin jusqu'à destination.

La CNDG complète cette infrastructure avec une application smartphone pour ses patients et visiteurs. L'application Mapwize a pour but de guider les visiteurs à l'intérieur des bâtiments selon les mêmes principes qu'un GPS.

Si malgré tout, une personne ne trouvait pas sa destination, la convivialité si caractéristique de la CNDG fera qu'il y aura toujours un membre de la Clinique pour orienter quelqu'un qui cherche son chemin.

## › NUMÉROS DE TÉLÉPHONE UTILES

Dans la Clinique, à partir du poste de votre chambre, formez uniquement les 4 derniers chiffres en caractères gras.

- **Général** 071 / 37 **90 00**
- **Service social** 071 / 37 **96 39**
- **Culte** 071 / 37 **91 81**
- **Diététique** 071 / 37 **95 93**
- **Facturation** 071 / 37 **96 26**
- **Boutique** 071 / 37 **93 97**

### **Votre numéro de téléphone**

Votre numéro de téléphone est indiqué sur votre téléphone dans votre chambre.

## › HEURES DE VISITE

### **En chambre à deux lits:**

de 14h00 à 19h30

### **En chambre particulière:**

de 10h00 à 19h30

### **En Soins Intensifs:**

de 15h00 à 15h30 et de 19h 00 à 19h30

### **En Pédiatrie:**

de 14h00 à 19h30

Nous vous remercions, pour le bien-être de tous, de respecter ces horaires. Si toutefois ces horaires devaient vous poser un souci particulier, veuillez vous adresser à l'infirmier(ère) en chef ou à l'infirmier(ère) présent(e).

## › RÈGLES DE VIE EN COMMUN

### **Visiteurs**

Les visites souvent d'un grand réconfort peuvent aussi vous fatiguer. Les visites brèves sont les meilleures.

Dans votre intérêt, demandez à vos visiteurs de:

- › se conformer aux heures de visite;
- › ne pas amener d'enfants en bas âge;
- › éviter de se présenter trop nombreux (pas plus de 3 personnes en même temps);
- › ne pas apporter de boissons alcoolisées, d'aliments contre-indiqués à votre état de santé;
- › ne plus fumer dès leur entrée à l'hôpital;
- › respecter le calme et de ne pas laisser courir les enfants;
- › bien vouloir sortir pendant les soins médicaux et infirmiers ou les traitements de kinésithérapie;
- › ne pas pénétrer dans les salles de soins et de rééducation;
- › ne rien jeter par les fenêtres et respecter le matériel de la Clinique et l'environnement;
- › de ne pas emprunter les ascenseurs réservés aux malades et aux membres du personnel.

Si une dérogation à ces règles s'impose, adressez-vous à l'infirmier(e) chef de l'unité ou l'infirmier(e) présent(e).

En pédiatrie, la présence permanente d'un parent est souhaitée. La Clinique facilite l'accompagnement des enfants:

- › adaptation de l'hôtellerie et des locaux pour accueillir les parents, tant durant la journée que durant la nuit;
- › possibilité qu'un parent soit présent lors de l'administration de l'anesthésie et du réveil de l'enfant.

### **Calme**

Par respect pour ceux qui souffrent ou se reposent, observez le calme dans les chambres et les couloirs. Ayez la gentillesse de régler modérément le son de votre radio ou de votre télévision.

### **Tabac**

La Clinique est un lieu public entièrement non-fumeur. Un fumoir est cependant mis à votre disposition au sixième étage (accessible uniquement via l'ascenseur B). Veuillez ne pas fumer en dehors de cette zone.

### **Locaux et matériel**

Soucieuse de votre confort et de votre sécurité, la Clinique met à votre disposition un complexe d'hospitalisation moderne et agréable. Aidez-nous à garder les locaux et le matériel en bon état. Les patients qui vous suivront en seront heureux. De manière générale, tout dégât ou disparition de matériel ou de mobilier sera facturé au prix coûtant, y compris le coût de la main d'oeuvre. Des exemples de tarifs sont disponibles dans l'annexe du document «déclaration d'admission».



# INFORMATIONS ET SERVICES COMPLÉMENTAIRES



## › TÉLÉPHONE – WI-FI – TÉLÉVISION VIDÉO À LA DEMANDE

**Le Wi-Fi est gratuit.** Les tarifs des autres services vous seront communiqués par le bureau des admissions et se trouvent en annexe au document «déclaration d'admission». Les tarifs sont aussi disponibles sur le portail d'hôtellerie numérique dans votre chambre.

En chambre particulière, la télévision est comprise dans le supplément de chambre.

Les postes téléphoniques et les télécommandes ne fonctionnent pas en dehors de la Clinique. Tous les vols sont poursuivis.

## › REPAS

La meilleure attention est apportée à votre alimentation: tout est mis en oeuvre pour vous servir des plats chauds, appétissants et variés, préparés entièrement sur place par notre personnel sous la conduite d'un professionnel du secteur.

### Ces repas sont servis aux heures suivantes:

- le petit déjeuner: 7h30 - 8h30
- le dîner: 11h45 - 12h30
- le souper: 17h30 - 18h45

Dans chaque unité de soins les menus de la semaine sont communiqués et un choix vous sera proposé par le personnel de soins si vous ne devez pas suivre de régime spécifique (postopératoire, diabète,...). Suivant les directives du médecin, des repas diététiques sont conçus et préparés selon les régimes. Le service de diététique se tient à votre disposition pour toute question.

En pédiatrie, quel que soit le type de chambre, un parent accompagnant peut réserver un repas avec choix de menu auprès du personnel de l'unité de soins. Le prix de ces repas (petit-déjeuner, dîner, souper) est compris dans les frais d'hôtellerie pour parent accompagnant. Si vous souhaitez accompagner votre enfant, signalez-le de préférence dès son admission.

## › CAFÉTÉRIA – BOUTIQUE – TÉL : 9397 \*

Une cafétéria – boutique spacieuse est à votre disposition dans le hall principal.

Outre une petite restauration et un assortiment varié de journaux, revues, articles cadeaux... la cafétéria-boutique organise une fois par jour, à heure fixe, la livraison de commandes jusqu'à votre chambre. Renseignez-vous par téléphone.

### Ouverture:

- du lundi au vendredi de 7h30 à 19h
- le samedi de 11h à 16h.

**Fermeture:** les dimanches et jours fériés.

## › ARGENT OU OBJETS PERSONNELS DE VALEUR

Notre établissement ne peut être tenu pour responsable de pertes ou de vols. Nous vous conseillons de ne conserver dans votre chambre ni argent, ni bijoux, ni objets de valeur.

## › OBJETS PERDUS

Si vous avez **perdu un objet**, nous mettons tout en oeuvre pour le retrouver. Nous centralisons tous les objets trouvés dans la Clinique. De votre côté, signalez la perte dès que vous la constatez: soit à l'accueil, soit en envoyant un message à l'adresse mail **objets-trouves-perdus@cndg.be** avec un maximum de précisions: description de l'objet (couleur ...), l'endroit où vous pensez l'avoir perdu ou oublié, la date et l'heure approximative, vos coordonnées (adresse et numéro de téléphone). Si nous le retrouvons, vous serez immédiatement averti.

## › BIBLIOTHÈQUE

Des volontaires distribuent gratuitement un vaste choix de livres en prêt. Ils passent dans chaque chambre le lundi après-midi.

## › COURRIER

Afin que votre courrier vous parvienne rapidement, faites indiquer clairement votre nom (de jeune fille) et le numéro de votre chambre.



Pour le courrier à expédier, remettez-le affranchi dans l'unité de soins ou à l'accueil.

## › CULTE

Le service des cultes est organisé dans la Clinique afin que soit respectée la liberté de conscience de chacun. Vous pouvez demander à rencontrer un représentant du culte de votre choix; un formulaire à cet effet se trouve dans ce livret.

Une messe catholique est célébrée le vendredi à 16h00 dans la chapelle de la Clinique (route 941 (-1), via ascenseurs A puis G-H). Un lieu de prière est à votre disposition au 5ème étage, route 550 (ascenseurs A).

Pour nous contacter, vous pouvez également nous téléphoner gratuitement de votre chambre au 9181.

## › PROTHÉSISTE – BANDAGISTE \*

Sans rendez-vous du lundi au jeudi, de 09h00 à 17h00 sans interruption, et sur rendez-vous le vendredi de 09h00 à 12h00.

## › PODOLOGUE

La podologue est présente le vendredi toute la journée. Pour prendre un rendez-vous, adressez-vous au poste d'accueil route 001 ou par téléphone au 9003.

## › SALON DE COIFFURE \*

Le salon de coiffure se trouve au rez-de-chaussée. Les demandes de rendez-vous ou d'informations sur les prix peuvent s'effectuer directement par téléphone ou sur place. Fermé le lundi. – **TÉL : 9396**

*\* le tarif des ventes/prestations vous sera directement réclamé par le prestataire*



# VOTRE SORTIE

## › PRÉPAREZ VOTRE SORTIE

Lorsque votre médecin jugera que votre état de santé vous permet de quitter l'hôpital, il vous en donnera l'autorisation. Cette décision est généralement prise la veille de votre sortie. Elle est cependant préparée par votre équipe soignante dès le moment de votre admission, en concertation avec vous et vos proches.

Votre médecin ou l'infirmière responsable du service vous aideront à prévoir le mieux possible votre date probable de sortie, afin de vous permettre de vous organiser le plus tôt possible.

Vous ne pourrez peut-être pas rentrer seul(e) chez vous. Assurez-vous qu'un de vos proches pourra venir vous chercher. En cas de difficulté, parlez-en avec l'infirmière ou avec le service social de l'hôpital.

Si une ambulance est nécessaire pour votre retour à domicile ou en maison de repos, ou pour un transfert dans un autre hôpital, vous avez le choix de la société d'ambulance.

Veuillez communiquer votre choix éventuel au personnel infirmier. Votre date probable de sortie peut toutefois changer en fonction de votre état de santé ou de résultats d'examens connus le matin même.

Le jour de votre sortie, il vous est demandé de libérer votre chambre **avant 12h**.

Nous veillons ce matin-là, à ce que votre sortie se fasse sans précipitation.

Pour vous aider, voici quelques points d'attention :

- Avez-vous les vêtements nécessaires pour sortir ?
- Avez-vous rassemblé tous vos effets personnels ?
- Avez-vous reçu vos prescriptions et documents de sortie ?
- Savez-vous comment continuer votre traitement après votre sortie ?
- Est-ce que vos rendez-vous de suivi sont pris ?
- Est-ce que le soutien dont vous aurez besoin à domicile est prêt ?

Si vous devez obtenir des attestations de séjour à la Clinique, veuillez à passer au bureau des admissions (ouvert du lundi au vendredi, de 07h00 à 17h30).

Tout **certificat ou document médical** doit être demandé auprès des médecins de votre service.

## › QUESTIONNAIRE D'APPRÉCIATION DU SÉJOUR

Nous espérons que vous serez satisfait(e) de votre séjour et vous souhaitons une prompte et excellente convalescence.

Votre avis ainsi que vos suggestions concernant votre hospitalisation dans notre clinique, nous sont précieux. Aussi, nous vous invitons à remplir le questionnaire de satisfaction et à le déposer dans la boîte aux lettres prévue à cet effet dans votre unité de soins.

Nous vous en remercions dès à présent: vous nous aidez à mieux vous satisfaire!

## › LE SERVICE SOCIAL DE LA CNDG TÉL: 071 / 37.96.39

Toute hospitalisation peut être source de difficultés. Le service social se tient à votre disposition pour vous aider depuis votre entrée jusqu'à votre sortie, que ce soit pour des problèmes d'ordre personnel, familial, social, financier (régularisation mutuelle, intervention C.P.A.S...) ou préparer votre sortie (transport, séjour en maison de repos ou de convalescence, aide à domicile...).

Demandez au personnel infirmier de votre unité le passage dans votre chambre d'un membre du service social.

Vous pouvez également contacter les travailleurs sociaux par téléphone les jours ouvrables de 8h00 à 16h30.

## › SOINS CONTINUS ET PALLIATIFS

L'équipe mobile de soins continus et palliatifs de seconde ligne, « Les Amis du Petit Prince » peut apporter une aide complémentaire dans une prise en charge globale des patients atteints d'un cancer à pronostic réservé ou de toute pathologie avancée pour laquelle le passage du curatif au palliatif suscite réflexion.

L'équipe est composée d'un médecin, d'un psychologue et d'une infirmière.

Nous pouvons être interpellés par le médecin hospitalier titulaire du patient, par le patient lui-même, par son entourage ou par le personnel soignant. L'équipe n'interviendra alors qu'après concertation avec le médecin référent et ce dans un esprit de collaboration.

Ce service est gratuit.

## › VOTRE CONVALESCENCE À DOMICILE

Pour vous aider à organiser votre convalescence à domicile, le service social travaille en étroite collaboration avec la Coordination des Soins à Domicile de la Ville de Charleroi SCSAD, et avec les services de coordination de soins des différentes mutuelles. Nos travailleurs sociaux seront à l'écoute de vos besoins (soins infirmiers, kinésithérapie, aide familiale, garde malade, télé-vigilance, repas, livraison de matériel médical ...) et vous mettront en contact avec les structures adéquates en respectant votre choix.

Avant la sortie de la Clinique, si vous rencontrez des difficultés pratiques parce que vous êtes seul ou isolé, notamment pour vous déplacer, faire des courses, remplir certaines formalités, ... n'hésitez pas à demander conseil à notre service social, et/ou à faire appel à L'ASBL Altéo, centre d'entraide local rassemblant des volontaires, organisé à l'initiative de la Mutualité Chrétienne. Il est ouvert à tous indépendamment des opinions politiques et/ou religieuses de chacun.

Il a pour but d'aider chez elles les personnes âgées, malades, en perte d'autonomie, ne sachant plus se déplacer seules et ayant besoin d'aide et de soutien dans l'accomplissement de leurs démarches.

Permanences téléphoniques (du lundi au vendredi de 9 à 12h)

- pour Gosselies. Thiméon, Viesville, Luttre, Pont-à-Celles (lun, mer, ven) 071 / 54 83 42
- pour Courcelles (lun, mer, ven) 071 / 46 81 41
- pour Jumet (du lun au ven) 071 / 54 83 22
- pour Châtelet (lun, mar, jeu, ven) 071 / 54 83 64
- pour Charleroi - Centre régional (Marcinelle) (du lun au ven) 071 / 20 26 14



# LA CLINIQUE NOTRE-DAME DE GRÂCE DE GOSSELIES

## › VOTRE HÔPITAL GÉNÉRAL DE PROXIMITÉ

Etablie depuis 1921 à Gosselies, au nord de Charleroi et au sud du Brabant wallon, la Clinique Notre-Dame de Grâce a fait le choix de rester un hôpital convivial et proche des gens où les patients, tant dans leurs dimensions médicales que personnelles, sont au cœur des préoccupations.

Notre logo représente la « fleur carbonifère », sculpture à l'entrée de la Clinique. Issue des cadres de mine, elle évoque l'empreinte de l'homme sur la nature, l'espoir et la vie, l'accueil et l'ouverture. Pour nous, elle représente aussi le renouveau économique de la région dans lequel la Clinique s'inscrit pleinement. En témoignent la transformation complète de l'hôpital dans les murs de l'ancien et le développement permanent de nos activités au service des personnes de la région.

Attentifs à notre caractère familial, nous offrons une prise en charge globale et une offre de soins complète permettant à une même personne de naître et de veiller à sa santé à la CNDG à toutes les étapes de sa vie.

Notre activité en croissance régulière traduit notre position de référence dans la région. Chaque année nous accueillons autant de patients aux urgences qu'un hôpital deux fois et demi plus grand.

Avec 700 salariés la Clinique figure parmi le top 100 des employeurs wallons. Nous collaborons avec plus de 170 médecins et 60 paramédicaux indépendants.



## › ACCRÉDITATION INTERNATIONALE

La CNDG est le deuxième hôpital général francophone à obtenir l'Accréditation internationale.

L'Accréditation est un processus continu d'évaluation réalisé par des experts indépendants par rapport à des normes internationales. Gage de qualité, cet agrément est également **la reconnaissance de la préoccupation constante des équipes de la CNDG pour la qualité et la sécurité des soins, et de leur volonté de s'améliorer sans arrêt.**

Pour être accréditée, la CNDG a dû démontrer que sa façon de travailler renforce la sécurité et la qualité des soins. Les domaines couverts sont par exemple : la communication avec les patients et leurs familles, l'identification des patients, les pratiques chirurgicales sûres, la prévention des infections, l'utilisation sécurisée des médicaments, la qualité des équipements, la prévention des chutes et des escarres,...

Dès 2005, le processus d'amélioration continue de la CNDG s'est formalisé avec la création de la ComeQS (Commission d'Evaluation de la Qualité et de la Sécurité des soins aux patients) et s'est poursuivi, notamment avec les contrats Qualité-Sécurité du SPF Santé Publique, le projet «Peau Neuve» de refonte complète de ses infrastructures, et la participation au **Prix Wallon de la Qualité**, où elle a remporté en 2013 le prix «Eveil à l'Excellence» et le prix spécial de l'«Approche Qualité la plus originale», et en 2015 la mention spéciale du jury.

## › PARTENARIAT AVEC LES CLINIQUES UNIVERSITAIRES SAINT-LUC

Le 28 juin 2008, la Clinique Notre-Dame de Grâce et les Cliniques universitaires Saint-Luc, hôpital académique de l'UCL à Bruxelles, ont signé un accord de partenariat privilégié, dans le but de créer et de développer des collaborations médicales importantes.

La Clinique s'inscrit ainsi dans un ensemble hospitalier cohérent afin d'y développer une stratégie commune et ambitieuse. Elle entend ainsi renforcer sa pérennité, accélérer son développement tout en maintenant ses valeurs et sa mission d'hôpital de proximité.

en partenariat avec



# SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET PARAMÉDICALES

## › CONSULTATIONS, HÔPITAL DE JOUR, HÔPITAL DE SÉJOUR

### Chirurgie

- › digestive
- › générale
- › maxillo-faciale
- › neurochirurgie
- › ophtalmologique
- › O.R.L. et chirurgie cervico-faciale
- › orthopédique et traumatologique
- › pédiatrique
- › plastique, reconstructrice et esthétique
- › thoracique et vasculaire
- › urologique

### Médecine interne

- › autodialyse
- › cardiologie
- › diabétologie – endocrinologie
- › gériatrie
- › hépato-gastro-entérologie
- › maladies infectieuses
- › néphrologie
- › neurologie
- › oncologie et hématologie
- › pneumologie – immuno-allergologie
- › médecine du sommeil
- › rhumatologie

### Maternité, Gynécologie – Obstétrique

- › bilan d'infertilité
- › chirurgie gynécologique
- › sénologie
- › urogynécologie

### Pédiatrie

- › générale
- › néonatalogie
- › spécialisée
- › Unité 0-18+ : unité psycho-médico sociale de pédiatrie
- › Pédopsychiatrie de jour

### Anesthésie et réanimation - Soins intensifs - Algologie

### Urgences

### Unité du sein

### Revalidation et réadaptation

### Dermatologie – Allergologie

### Dentisterie – stomatologie-

### orthodontie

### Ophtalmologie

### Psychiatrie

### Neuropsychiatrie

### Neurologie

## › SERVICES DE TECHNIQUES MÉDICALES

### Imagerie médicale

- › échographie
- › mammographie
- › radiologie
- › IRM
- › scanner

### Laboratoire de biologie clinique

### Anatomopathologie et cytologie

### Médecine nucléaire

## › SOINS PARAMÉDICAUX

### Logopédie

### Psychologie pour enfants, adolescents et adultes

### Psychomotricité

### Sophrologie

### Diététique

### Podologie

### Kinésithérapie

### Ostéopathie

### Ergothérapie

### Hydrothérapie

### Soins palliatifs

### Acupuncture

## › LE CENTRE MIEUX-ÊTRE



Beaucoup de patients se plaignent aujourd'hui d'une approche fractionnée, éclatée entre différentes disciplines ou intervenants, d'un problème qui est vécu comme faisant un tout ou qui concerne la personne dans ce qu'elle a de complet et d'indissociable.

Face à ce besoin, la Clinique Notre-Dame de Grâce a créé le Centre Mieux-Etre (CME). C'est un centre de soins ambulatoires qui se concentre sur quatre grands pôles de problématiques pour lesquelles une approche intégrée, médicale et paramédicale est particulièrement adaptée :

- › le surpoids, l'obésité, la nutrition pour les adultes, les enfants et les adolescents;

- › les troubles fonctionnels et psychosomatiques comme le stress, la fibromyalgie;
- › l'esthétique et l'image corporelle notamment liées aux maladies de la peau (psoriasis ... );
- › le mal-être lié au cancer et aux maladies invalidantes.

La prise en charge au Centre Mieux-Etre se fait en partenariat avec votre médecin traitant.

### Pour informations et rendez-vous

Nous vous invitons à vous adresser au secrétariat du Centre Mieux-Etre par téléphone : **071 / 37 91 92** (former le **9192** si vous êtes dans la Clinique), et à consulter le site Internet de la Clinique : [www.cndg.be](http://www.cndg.be)



## › FORMULAIRE DE DÉCLARATION RELATIF À L'ASSISTANCE MORALE, RELIGIEUSE OU PHILOSOPHIQUE AUX PATIENTS HOSPITALISÉS

Si vous souhaitez être réconforté(e) ou être guidé(e) dans vos réflexions morales, religieuses ou philosophiques vous pouvez demander la visite du représentant de votre religion ou d'un conseiller laïc.

Il vous suffit de répondre au questionnaire et de le remettre au personnel infirmier.

Je soussigné : \_\_\_\_\_

N°chambre : \_\_\_\_\_

### Désire

Recevoir la visite d'un représentant du culte religieux suivant

Anglican     Catholique     Israélite

Musulman     Orthodoxe     Protestant

Autres : Précisez \_\_\_\_\_

Recevoir la visite d'un conseiller laïc

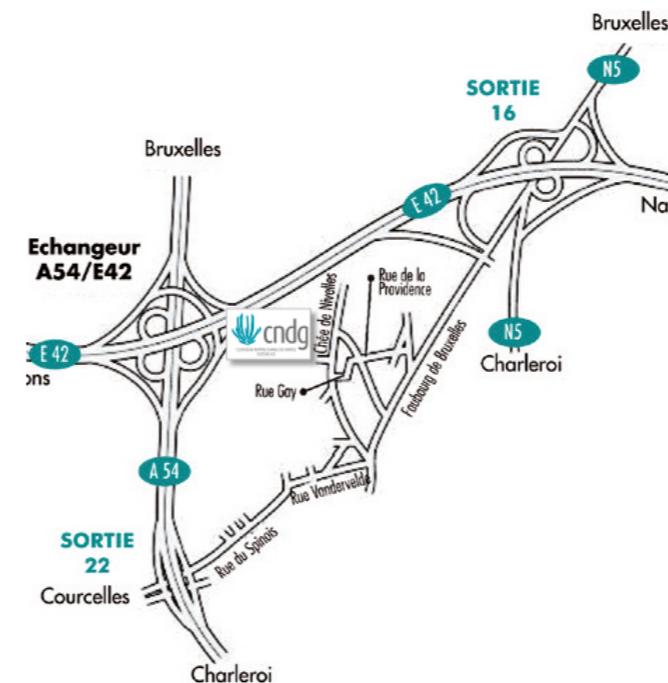
Ne recevoir, jusqu'à nouvelle indication de ma part, aucune visite d'un représentant religieux ou d'un conseiller laïc

Etre emmené(e) à la messe du vendredi (16h)

Recevoir la communion dans ma chambre (après la messe du vendredi)

Recevoir le sacrement des malades pendant la messe du vendredi

Date et signature : \_\_\_\_\_



### Accès en voiture:

Adresse de la Clinique : Chaussée de Nivelles 212, 6041 Gosselies.

### Parking

De nombreux emplacements de parking sont à votre disposition. Les véhicules stationnés restent sous la responsabilité de leur propriétaire. La Clinique ne peut être tenue pour responsable des vols ou dégâts occasionnés aux véhicules.

### Personnes à mobilité réduite

Des emplacements de parking réservés aux visiteurs à mobilité réduite sont disponibles près des entrées de l'hôpital. Des chaises roulantes sont gratuitement mises à leur disposition.

### Accès par transports en commun

- › **Par le métro léger de Charleroi ligne M3** Charleroi Sud – Gosselies
  - dessert Charleroi, Dampremy, Lodelinsart, Jumet, Gosselies
  - arrêt «Gosselies – Bruyère» à 8 minutes à pied de la CNDG
- › **Par la ligne de bus 50** Charleroi Beaux-Arts – Luttre gare
  - dessert Charleroi, Lodelinsart, Jumet, Gosselies, Thiméon, Viesville, Luttre
  - arrêt «Gosselies Hôpital Notre Dame» devant la Clinique Chaussée de Nivelles
- › **Par la ligne de bus 60** Jumet – Frasnes-lez-Gosselies
  - dessert Jumet, Gosselies, Wayaux, Mellet, Villers-Perwin, Frasnes-lez-Gosselies
  - arrêt «Gosselies Athénée» à 5 minutes à pied de la Clinique
- › **Par la ligne de bus 61** Jumet – Trazegnies
  - dessert Jumet, Gosselies, Courcelles, Trazegnies
  - arrêt «Gosselies Athénée» à 5 minutes à pied de la Clinique
- › **Par la ligne de bus 63** Jumet – Fontaine-l'Évêque
  - dessert Jumet, Gosselies, Courcelles, Souvret, Forchies-la-Marche, Fontaine-l'Évêque
  - arrêt «Gosselies Athénée» à 5 minutes à pied de la Clinique
- › **Par la ligne de bus 65** Jumet – Pont-à-Celles
  - dessert Jumet, Gosselies, Thiméon, Liberchies, Luttre, Pont-à-Celles
  - arrêt «Gosselies Hôpital Notre Dame» devant la Clinique Chaussée de Nivelles
- › **Par la ligne de bus 86** Charleroi Sud– Gosselies (Athénée)
  - dessert Charleroi, Dampremy, Marchienne-au-Pont, Jumet, Gosselies
  - arrêt «Gosselies Athénée» à 5 minutes à pied de la Clinique
- › **Par la ligne de bus 163** Gosselies - Fleurus
  - dessert Gosselies, Jumet, Ransart, Heppignies, Wangenies, Fleurus
  - arrêt «Gosselies Athénée» à 5 minutes à pied de la Clinique

### Pour plus d'information: TEC:

071/23.41.15 ou contact@tec-wl.be ou www.infotec.be



# ASSAR ARCHITECTS

BUILDING TOGETHER

ASSAR.COM



HEALTHCARE - NURSING HOME - HOUSING - WORKPLACES - LABORATORIES - INSTITUTIONS



## Résidence pour adultes âgés

Chambres tout confort et sécurisées  
Infrastructure fonctionnelle et moderne

☎ 071/36 80 20

[www.residencearcadie.be](http://www.residencearcadie.be)

info@residencearcadie.be

Nouvelles  
chambres

VOUS SOUHAITEZ ÊTRE PRÉSENT  
DANS LA PROCHIANE ÉDITION ?

N'ATTENDEZ PLUS !

### REDLINE

« Office de l'Orangerie »

15, rue Colleau - 1325 Chaumont-Gistoux

T : + 32 (0)10 88 17 90

Fax : + 32 (0)10 88 97 48

[www.redline-communication.be](http://www.redline-communication.be)



Un nouveau projet de vie, après 60, 70, 80 ans...

- ▶ Située au cœur de Charleroi, la résidence services ACCORD'AGE agréée par l'AVIQ accueille des résidents valides ou à mobilité réduite dans des appartements de standing adaptés et sécurisés.
- ▶ Chaque résident profite à la carte des multiples services proposés : soins à domicile, animations, kinésithérapeute, salon de coiffure, centre de bien-être, restaurant « Brasserie Félix ».
- ▶ Après votre hospitalisation, vous cherchez un lieu de révalidation temporaire ou permanent ?

Venez rejoindre les heureux seniors qui vivent chez ACCORD'AGE.

Rue de la Neuville, 8 - 6000 CHARLEROI -- Contact : Mme EVRARD, directrice  
Tél: +32 (0) 71 200 900 / a.evrard@accordage.be / www.accordage.be  
BRASSERIE FELIX : Rue de la Neuville - 6000 CHARLEROI



Centre  
capillaire &  
d'esthétique

### Le Centre Capillaire aide l'association

« Take Care of You » qui vient en aide  
aux femmes en traitement de chimio.

Visitez le site [www.takecareofyou.be](http://www.takecareofyou.be)  
afin de vous procurez le chèque cadeau  
d'une valeur de 50€



-50€

Découvrez ces perruques d'exception

Où : 6, rue plomcot - 6224 Wanfercée-Baulet / Fleurus

Tel 071 81 19 94  
fleurus.lecheveu.be  
www.rp-wigs.com  
www.takecareofyou.be  
www.centrecapillaire.be

Ouvert du Lu au Ve  
de 9h00 à 18h00  
Le samedi de 8h00 à 17h00  
uniquement sur RDV



Demandez conseil à votre pharmacien

**Pharmacie Allart**

Tél. **071 35 08 60**

12 Place Albert 1<sup>er</sup> • 6041 Gosselies



soins-infi

**Soins infirmiers à domicile**

Sandra Bruyr

Tous types de soins  
Vente et prêt de matériel médical

Tél. **0486 769 769**  
Rue de la Madeleine 109 - 6041 Gosselies

*(Vous êtes passionné(e) par les réseaux sociaux?)  
L'idée de pouvoir y monétiser votre temps vous excite?)*

Le domaine du bien-être et de la cosmétique vous intéresse?

**Contactez-moi sans tarder**  
christophe@boostezvotreavenir.com  
0479 61 61 92



RESIDENCE

**CHASSART**

**Nouvelle structure moderne de style hôtelier 135 lits dont 2 unités spécifiques**

**Résidence Chassart asbl**  
Rue de l'Eglise 14  
6223 Wagnelée  
Tél. : **071/82.72.00**  
[www.residencechassart.be](http://www.residencechassart.be)

MR/152.021.260/AGR  
MRS : S1137



centre auditif

**veranneman**

audiologie

**CENTRE AUDITIF DE CHARLEROI**

Rue Charles Dupret 18

**OUVERT DU LUNDI AU VENDREDI**

**071/32.61.23**

**CENTRE AUDITIF DE CHATELET**

Rue de Namur, 10 (Nouveau rond-point de Saint-Roch) - Parking aisé

**OUVERT DU MARDI AU VENDREDI**

**071/40.47.33**

**CENTRE AUDITIF DE LODELINSART**

Chaussée de Bruxelles, 139 (face à Marie Curie) - Parking à l'arrière

**OUVERT DU MARDI AU VENDREDI**

**071/31.84.00**

Essais sans engagement pendant minimum un mois, sur prescription médicale  
Présents également à  
Gosselies - Fleurus - Mont sur Marchienne - Anderlues - Fosses-la-ville



**Ensemble trouvons une solution!**

STOMIE colo, iléo, uro  
INCONTINENCE : étuis péniens, sacs & protections  
AUTOSONDAGE  
Matériel médical en vente ou location, chaussures & semelles orthopédiques, bas de contention, relais bandagisterie

**-10 % sur une paire de chaussures contre remise de ce bon**

**Rue Robesse (sur N5), 36b - B-6041 GOSELIES**  
[cap-medical@hotmail.com](mailto:cap-medical@hotmail.com) - Tél. : **071 81 21 77**

**Collège Saint-Michel**

Enseignement secondaire général

La qualité de la formation...

...dans un cadre exceptionnel!

NEW

**Immersion précoce en anglais**



Faubourg de Charleroi, 15 - 6041 GOSELIES  
Tél. 071 35 36 74 [www.csmg.be](http://www.csmg.be)



**Le Rivage**  
Résidence - Services

## Ouverture récente de 32 nouveaux appartements

### Notre Foyer asbl:

rue Cambier Dupret 47 à 6001 Marcinelle  
Tél: 071/298.100 - Fax : 071/36.21.75  
e-mail : notrefoyer@skynet.be  
MR 152.011.184 - MRS 532/S 1107



Rue E.Vandervelde, 77  
centre commercial du calvaire  
6041 GOSELIES  
Tél: 071 37 23 10

**VOITURETTES - INCONTINENCE**  
**PROTHESES - SOINS À DOMICILE**  
**COLOSTOMIE - PROTHESES MAMMAIRES**

**SPECIALISTE EN COLOSTOMIE**  
**UROSTOMIE • ILEOSTOMIE**

*Toute aide technique pour malades et handicapés*  
*Visite à domicile gratuite*

## Ets. Goorman

- Votre spécialiste en prothèses capillaires
- depuis plus de 40 ans
- Vaste choix en magasin de
- **Perruques • Bonnets • Foulards**

Venez les essayer en cabine privée !  
**sur rendez-vous**  
**www.perruquerie-goorman.be**

AVENUE PAUL PASTUR, 35 • 6001 MARCINELLE • 071 31 75 96

RECHERCHEZ-VOUS UN INFIRMIER PRÈS DE CHEZ VOUS ?

[www.infigestion.be](http://www.infigestion.be) 081/ 87 83 23



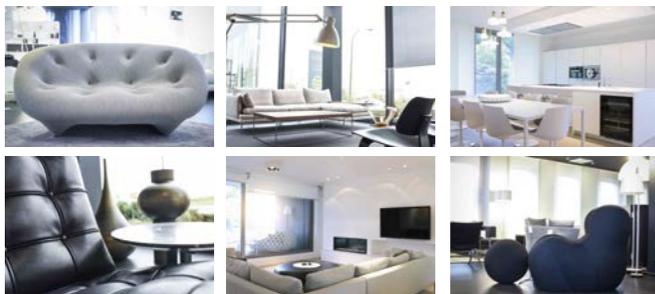
Toilette - Vaccins - Toutes Injections  
Tout pansement soins de chimiothérapie - Pré/Post op...



Showroom de plus de 1000m2.  
Bureau d'étude - Projets publics et privés.

191 Route Nationale 5 - 6041 Gosselies • Tél : +32 71 31 28 16

[www.insideconcept.eu](http://www.insideconcept.eu)



Maison de Repos

Les Trois Arbres S.A.

- Chambres individuelles avec WC, TV, téléphone et internet
- Court séjour
- Encadrement médical complet
- Personnes valides, semi-valides
- Parc aménagé
- Ascenseur
- Animations et loisirs



A deux pas de l'arrêt Charleroi - Marbais et Nivelles - Fleurus et à 1 km de la Grand Route de Waterloo - Genappe - Charleroi  
58, Rue Léon Mercier - 6211 Mellet (Les Bons Villers)  
Tél. 071/85.20.87 - [les3arbres@skynet.be](mailto:les3arbres@skynet.be)  
[www.les3arbres.be](http://www.les3arbres.be)



votre  
shopping  
au  
naturel

**Biocap, 4 magasins de 400 m<sup>2</sup> où vous trouverez tout ce dont vous avez besoin au quotidien.**

### Charleroi

8 rue C. Meunier  
6001 Marcinelle  
T 071 56 06 82

### Namur Bouge

27 rue Saint-Luc  
5004 Bouge  
T 081 20 13 48

### Namur Erpent

499 ch<sup>ée</sup> de Marche (N4) · 5101 Erpent  
T 081 84 92 35  
T 081 84 92 36 Boucherie

### Libramont

L'Aliénau, 102 · [à côté de Gamma]  
6800 Recogne-Libramont  
T 061 55 00 45

[www.biocap.be](http://www.biocap.be)



**INFIRMIÈRE EN SOINS À DOMICILE**

**ISABELLE LETROYE**  
0472.74.30.19  
isabelleletroyedegueldre@live.be  
À VOTRE SERVICE DANS TOUTE LA RÉGION DE CHARLEROI - GOSSELIES



**Mélon** S.P.R.L.  
DEPUIS 1928

ENTREPRISE DE  
PEINTURE & DÉCORATION

Rue de l'Égalité 27 • 1470 Baisy-Thy  
Tél. 067 55 50 73 • Fax 067 49 00 61 • [www.melon-decoration.be](http://www.melon-decoration.be)



**Spronken**  
ORTHOPÉDIE

**BANDAGES ORTHESES PROTHESES VOITURETTES**



Nous sommes présents tous les jours de 9h à 17h et le vendredi de 9h à 12h.



BOITE DE PREMIERS SECOURS

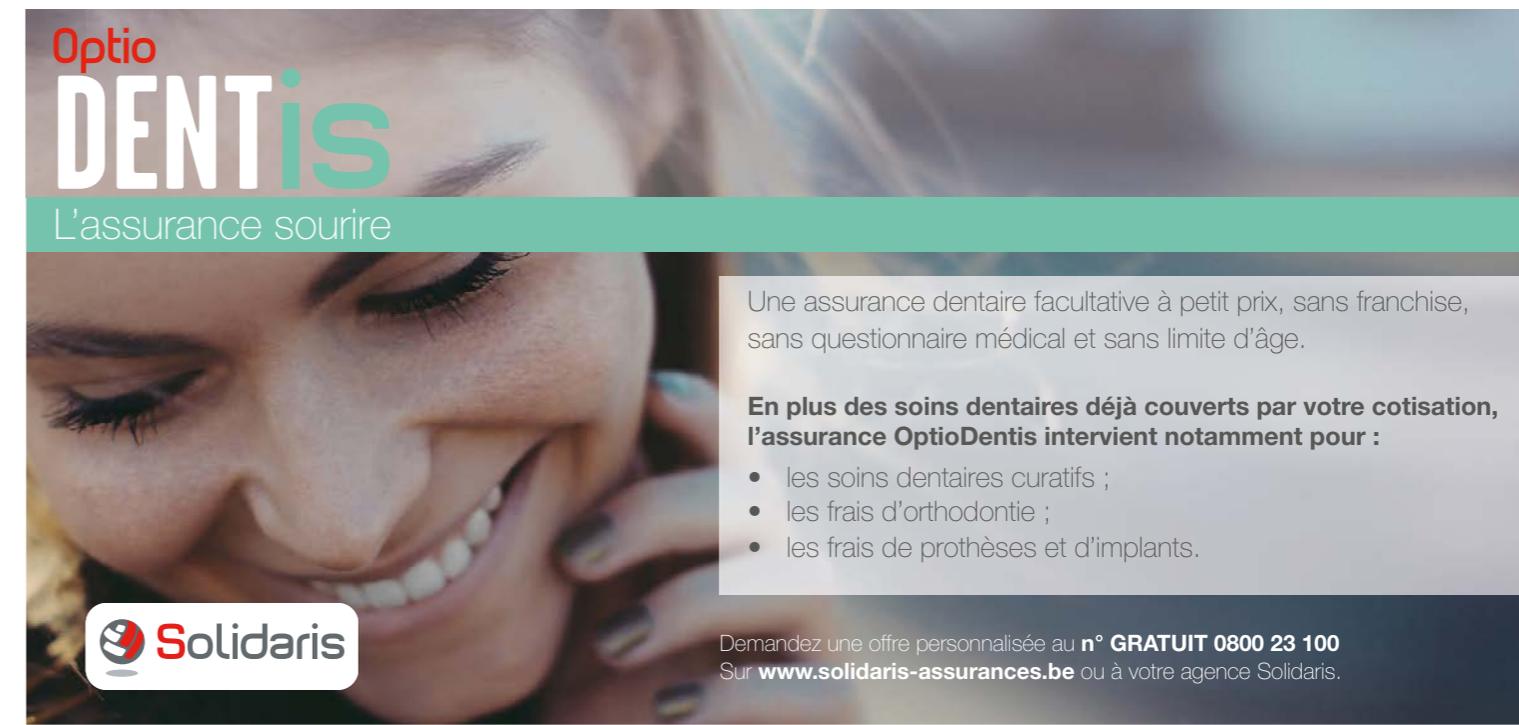
**En communications**

**Redline**  
Communication

Dépliants, annonces, brochures, affiches, invitations, identité visuelle, illustrations, sites internet...  
Conseil, conception, création, préresse, production.

**REDLINE**  
« Office de l'Orangerie »  
15, rue Colleau - 1325 Chaumont-Gistoux  
T: + 32 (0)10 88 17 90  
Fax: + 32 (0)10 88 97 48

[www.redline-communication.be](http://www.redline-communication.be)



**Optio**  
**DENTis**  
L'assurance sourire

Une assurance dentaire facultative à petit prix, sans franchise, sans questionnaire médical et sans limite d'âge.

**En plus des soins dentaires déjà couverts par votre cotisation, l'assurance OptioDentis intervient notamment pour :**

- les soins dentaires curatifs ;
- les frais d'orthodontie ;
- les frais de prothèses et d'implants.

**Solidaris**

Demandez une offre personnalisée au n° **GRATUIT 0800 23 100**  
Sur [www.solidaris-assurances.be](http://www.solidaris-assurances.be) ou à votre agence Solidaris.



**Équip'Age**  
Soins infirmiers à domicile

**Notre Sourire,**  
**Votre Première thérapie...**

**Pourquoi Equip'Age?**

- ✓ Nous sommes à vos côtés 24h/24, 7j/7
- ✓ Une équipe d'infirmières spécialisée
- ✓ Une unité de soins palliatifs & oncologique

**Vous avez besoin de soins?**

- ✓ Prise en charge immédiate & personnalisée !
- ✓ Une expertise dans les soins de plaies
- ✓ Cabinet médical infirmier à votre service

Petite équipe familiale et convention toute mutuelle ! [www.EquipAge.be](http://www.EquipAge.be)

**071 355 377**  
**0479 439 873**

**Offrir à tous nos membres  
une couverture hospitalisation**



**PRÉPAREZ VOTRE RETOUR À DOMICILE !**

Contactez votre coordinatrice pour les aides  
et soins à domicile ou le matériel médical  
au **071 200 154**

*Nous, on appelle ça  
la solidarité*

[mc.be/hospi-solidaire](https://mc.be/hospi-solidaire)

