PÔLE HOSPITALIER
JOLIMONT

HELORA
PLUS QU'UN RÉSEAU HOSPITALIER

GUIDE D'ACCUEIL

2023-2024

Hôpitaux de Nivelles et Tubize

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

Tubize et entités - Rebecq et entités Hennuyères

AS DE PIQUE
Infirmières à domicile

DE WEGHE MIREILLE
0477 77 49 80
LALOUETTE ELODIE
0474 56 53 31
MATTEAZZI GUILLAUME
0483 60 00 13
ET LEUR EQUIPE

www.infiasdepique.be

cosep

ASSISTANCE À MAÎTRISE D'OUVRAGE
PILOTAGE DE CHANTIERS
COORDINATION SÉCURITÉ-SANTÉ

Nous font confiance dans la région : la Ville et le CPAS de Binche, le Pôle Hospitalier Jolimont, EpiCURA, le Grand Hôpital de Charleroi, l'Institut Sainte-Marie, IDEA,...

www.cosep.be

ENTREPRISE DE PEINTURE & DÉCORATION
Mélon
DEPUIS 1928

Rue de l'Egalité 27 • 1470 Baisy-Thy
Tél. 067 55 50 73 • Fax 067 49 00 61 • **www.melon-decoration.be**

Bureau-TS srl

Bureau d'études techniques

Etudes et gestion de projet
des techniques du bâtiment.

Rue Panier n° 2
1470 - BAISY-THY

W: www.bureau-ts.be
M: info@bureau-ts.be

BIENVENUE 4

LE GROUPE JOLIMONT ACTEUR DE VOTRE SANTÉ, PARTENAIRE DE VOTRE BIEN-ÊTRE 5

HELORA 6

ENSEMBLE, SOYONS PARTENAIRES DE VOTRE SECURITE 7

HÔPITAUX DE NIVELLES ET TUBIZE : ACCÈS ET PARKING 9

NOS HÔPITAUX S'ENGAGENT DANS UNE DÉMARCHE QUALITÉ 11

NOS SERVICES MÉDICAUX ET PARAMÉDICAUX 12

LA VIE À L'HÔPITAL 20

- Dans votre valise 20
- Votre admission 21
- Type de chambres 21
- Frais de séjour 22

VOTRE SÉJOUR 25

VOTRE RETOUR 29

VIVRE ENSEMBLE 32

DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT 36

Editeur Responsable

Mr Stéphan Mercier
Directeur Général
ASBL Pôle Hospitalier Jolimont

Hôpital de Nivelles

Rue Samiette 1
1400 NIVELLES
+32 67 88 52 11

Hôpital de Tubize

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

Association sans but lucratif • Numéro d'agrément : 346 • Numéro d'entreprise : BCE 0401.793.596

BIENVENUE

Madame, Monsieur, Chers patients,

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

Sur l'ensemble de ses six sites hospitaliers, le Pôle Hospitalier Jolimont a placé en tête de ses priorités de vous accueillir au mieux, mais également de vous fournir des prestations de qualité dans un environnement de sécurité et de confort.

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

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

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

M. Stéphan MERCIER
Directeur général
Pôle Hospitalier Jolimont

LE GROUPE JOLIMONT ACTEUR DE VOTRE SANTÉ, PARTENAIRE DE VOTRE BIEN-ÊTRE

Fort de plus de 5 500 collaborateurs et médecins, le Groupe Jolimont fédère un réseau d'institutions actives dans le Brabant Wallon et le Hainaut.

Celles-ci ont pour but d'établir entre elles diverses formes de solidarité, de partager des compétences, des valeurs humaines, des intérêts scientifiques, de renforcer leur complémentarité en étant actives dans le domaine des soins hospitaliers et ambulatoires et dans les domaines de l'accueil des enfants, des personnes âgées et de toute personne en difficulté de vie. Le Groupe Jolimont est le premier groupe de santé wallon.

Le Groupe Jolimont c'est plus de 130 années d'expérience et d'expertise au service de la santé. Avec ses technologies de pointe, son personnel qualifié et ses équipes pluridisciplinaires, c'est tout un réseau tourné vers le développement et l'excellence qui s'ouvre à la population.

Aujourd'hui, le Groupe Jolimont, c'est...

- 70 logements résidences-services
- 235 places de crèches
- 729 lits en maisons de repos
- 1.309 lits agréés dans nos hôpitaux
- 3 899 journées d'accueil en extrascolaire
- 5 500 collaborateurs et médecins
- 6 474 consultations annuelles en santé mentale
- Plus de 16 458 élèves pris en charge par la médecine scolaire
- 136 229 prises en charge par nos services d'urgences
- 18 lits en court-séjour
- 311 930 journées d'hospitalisation par an
- 522 849 consultations hospitalières annuelles

HELORA

Le CHU Ambroise Paré et le Pôle Hospitalier Jolimont poursuivent ensemble le travail déjà réalisé au développement d'HELORA. Les Institutions vont fusionner pour ne faire qu'un.

L'entité prochainement fusionnée HELORA déploie ses activités hospitalières au profit des habitants de ses 4 bassins de vie/bassins de soins historiques que sont la région du Centre, le Brabant wallon Ouest, la région de Mons-Borinage et la Thudinie.

Les collaborations médicales entre les deux structures se sont intensifiées, le projet des nouveaux hôpitaux est sur les rails, les nouveaux processus décisionnels s'organisent sur les différents sites.

HELORA est la réponse aux besoins de santé de toute une population. Plus qu'un rassemblement locorégional, HELORA a pour objectif de créer une offre de soins de proximité, plus proche des gens, géographiquement et humainement. L'écoute et le respect du patient et du personnel sont placés au coeur de ses activités.

HELORA offre à tous les patients des centres d'expertise et des centres de proximité où leur pathologie pourra être traitée dans sa globalité.

HELORA EN CHIFFRES

SITES HOSPITALIERS	7
CENTRES DE PRÉLÈVEMENTS, POLYCLINIQUES ET CENTRES MÉDICAUX	73
LITS ET PLACES	1 724
ADMISSIONS	157 000
CONSULTATIONS/AN	1 222 000
SALLES D'OPÉRATION	44
COLLABORATEURS	5 740
MÉDECINS	861
NAISSANCES/AN	2 992
PRISES EN CHARGE AUX URGENCES	181 935

www.helora.be

+HELORA

PLUS QU'UN RÉSEAU HOSPITALIER

ENSEMBLE, SOYONS PARTENAIRES DE VOTRE SECURITE

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

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

1) Votre identité, votre passeport pour des soins sécurisés

Rien à déclarer ?
Si, mon identité !

Notre mission :
vous soigner en toute sécurité

Votre obligation :
décliner votre identité

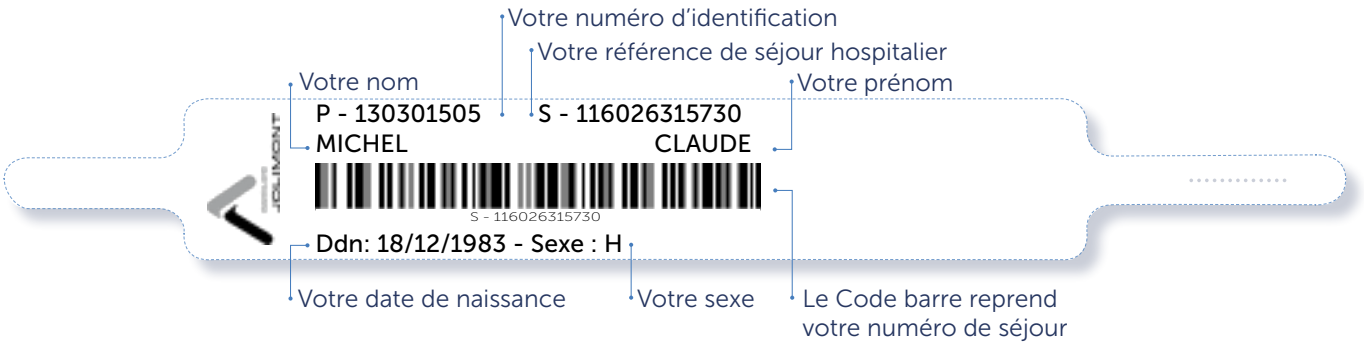
Votre carte d'identité vous assurera des soins en toute sécurité lors de votre prise en charge au sein de notre établissement hospitalier.

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

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

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

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



2) Hygiène des mains, contre les infections

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

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

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

3) Pour vos médicaments, quelques points importants

Pour une prise en charge optimale, n'oubliez pas de communiquer aux médecins qui s'occupent de vous la liste complète de vos médicaments (avec ou sans prescription). Un document pour vous y aider est disponible sur le site internet de Jolimont (onglet service de soins/pharmacie).

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

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

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

4) Ensemble, évitons les chutes

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

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

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

Quelques conseils à suivre :

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

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

HÔPITAUX DE NIVELLES ET TUBIZE : ACCÈS ET PARKING

Le parking

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

Les patients et visiteurs bénéficient de la gratuité pour les trente premières minutes de stationnement. Les paiements s'effectuent avant de quitter le Centre Hospitalier, à la caisse automatique située dans le hall d'entrée.

TARIF PARKING	
APRÈS 30 MINUTES	1€
APRÈS 1 HEURE	1,50€
APRÈS 2 HEURES	2€
APRÈS 3 HEURES	3€
APRÈS 4 HEURES	8€
APRÈS 8 HEURES	16€
TICKET PERDU	10€

Veuillez également prendre connaissance des mesures générales suivantes:

- Après 8h de stationnement, le tarif reste bloqué à 16€.
- Tout ticket perdu ou dégradé ne sera pas remplacé.
- Temps de sortie: 30 minutes après le passage à la caisse automatique.

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

TARIF ABONNEMENTS	
ABONNEMENT DE 3 JOURS CALENDRIER	8€
ABONNEMENT DE 7 JOURS CALENDRIER	18€

Caisses automatiques de paiement:

Une caisse automatique est disponible dans le hall de l'hôpital"

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

Hôpital de Nivelles : accessibilité

Téléphone : 067 88 52 11
Urgences : 067 88 53 00
Adresse : Rue Samiette 1 - 1400 Nivelles

Arrêts de bus à proximité de l'hôpital de Nivelles

NIVELLES Hôpital - Rue Samiette

TEC **66 - 72 - 77**

Gare de Nivelles connectée directement avec les gares de :

Charleroi-Sud - Marchienne-au-Pont - Bruxelles

Parkings vélos

Espace présent sur le parking patient à la Rue Samiette.

Hôpital de Tubize : accessibilité

Téléphone : 02 391 01 30
Centre de Diagnostic Rapide : 02 391 01 58
Adresse : Avenue de Scandiano, 8 - 1480 Tubize

Arrêts de bus à proximité de l'hôpital de Tubize

TUBIZE Place

TEC **115A - 115B**

Gare de Tubize connectée directement avec les gares de :

Bruxelles-Midi - La Louvière - Braine-le-Comte

Parkings vélos

Espace présent à l'avant de l'hôpital.

Signalisation interne

Hôpital de Nivelles

Des panneaux de signalisation sont installés dans les couloirs afin de vous indiquer les services. Si toutefois vous avez besoin d'informations, vous pouvez vous diriger vers le guichet d'information à l'entrée de l'hôpital. Une personne vous indiquera le chemin à suivre dans l'hôpital pour votre rendez-vous.

Hôpital de Tubize

Le personnel de l'accueil vous indiquera le chemin à suivre pour votre rendez-vous. Des panneaux de signalisation sont installés dans les couloirs afin de vous indiquer les services.

Nos volontaires sont également là pour vous renseigner et vous accompagner sur les deux sites.

NOS HÔPITAUX S'ENGAGENT DANS UNE DÉMARCHE QUALITÉ

L'accréditation Canada International

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

Accréditation Canada que nous avons choisi est un organisme indépendant qui établit des normes de qualité et de sécurité dans les soins de santé et accrédite des organismes de santé en Belgique et dans le monde. Le processus d'accréditation entamé en 2015 sur les sites de Jolimont, Lobbes, Nivelles et Tubize nous a permis d'obtenir la certification niveau Or. Cette reconnaissance internationale démontre l'engagement de nos hôpitaux pour des soins de qualité et leur volonté de se conformer aux pratiques les plus sécuritaires en se basant sur des normes d'excellence. Les hôpitaux sont évalués tous les 3 ans ce qui permet de réviser nos processus et de maintenir notre statut d'accréditation. Depuis 2019, les hôpitaux de Mons et Warquignies se sont joints à cette démarche importante d'amélioration de la qualité avec une base solide suite aux certifications ISO 9001 obtenues dans plusieurs services au cours des années précédentes.

La démarche qualité évolue de plus en plus vers davantage de partenariat avec les patients et proches. Nous travaillons avec des patients et des professionnels pour le développement d'outils d'informations, de formation et dans l'organisation des soins. Le comité patient partenaire œuvre au quotidien pour l'évolution du partenariat et sa mission est de vous rappeler que vous devez Oser interpeler les professionnels.

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

- la prévention des infections
- la gestion sécuritaire des médicaments
- l'identitovigilance
- la prévention des chutes

ACCREDITATION CANADA

NOS SERVICES MÉDICAUX ET PARAMÉDICAUX

Une offre de soins complète

Selon leur état de santé et leurs besoins particuliers, les patients sont pris en charge par les équipes médicales des Services de Soins Spécialisés suivants.

Toutes les disciplines médicales ne sont pas disponibles sur chaque site. Retrouvez toutes les informations sur www.jolimont.be

A. Anatomopathologie
Anesthésiologie

B. Biologie Clinique - Laboratoire

C. Cardiologie
Chirurgie Cardiaque, Vasculaire et Thoracique
Chirurgie de la Main
Chirurgie Générale et Digestive
Chirurgie Maxillo-Faciale et Stomatologie
Chirurgie Orthopédique et Traumatologie
Chirurgie Pédiatrique
Chirurgie Plastique et Réparatrice
Clinique de l'Obésité
Clinique de la Douleur
Clinique de la Syncope
Clinique des Maladies Systémiques
Clinique du Cancer de la Prostate
Clinique du Pied Diabétique
Clinique du Sein
Clinique Veino-Lymphatique

D. Dentisterie
Dermatologie

E. Endocrinologie - Diabétologie

G. Gastroentérologie - Alcoologie
Génétique Humaine
Gériatrie
Gynécologie et Obstétrique - Maternité

H. Hématologie
Hygiène Hospitalière

I. Imagerie Médicale
Infectiologie

M. Médecine Interne Générale
Médecine Nucléaire
Médecine Physique et Revalidation
Centre de Réadaptation

N. Néphrologie - Dialyse
Neurochirurgie
Neurologie

O. Oncologie
Ophtalmologie
ORL
Orthodontie

P. Pédiatrie - Néonatologie
Pédopsychiatrie
Pneumologie
Psychiatrie

Q. Quartier Opératoire

R. Radiologie Interventionnelle
Radiothérapie
Rhumatologie

S. Soins Intensifs
Soins Intensifs Pédiatriques
Soins Palliatifs

U. Unité du Sommeil
Urgences
Urologie

Retrouvez le détail de chaque service médical, le listing des médecins et prenez rendez-vous en ligne en quelques clics sur *www.jolimont.be* !

Contact

Hôpital de JOLIMONT :
Rue Ferrer, 159 • 7100 Haine-Saint-Paul
064 23 30 11

Hôpital de LOBBES :
Rue de la Station, 25 • 6540 Lobbes
071 59 92 11

Hôpital de NIVELLES :
Rue Samiette, 1 • 1400 Nivelles
067 88 52 11

Hôpital de TUBIZE :
Avenue de Scandiano, 8 • 1480 Tubize
02 391 01 30

Hôpital de MONS :
Avenue Baudouin de Constantinople, 5 • 7000 Mons
065 38 55 11

Hôpital de WARQUIGNIES :
Rue des Chaufours, 27 • 7300 Boussu
065 38 55 11

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

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

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

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

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

Nos disciplines paramédicales

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

L'équipe des Psychologues

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

Le service Social

Le Service Social est à la disposition des patients hospitalisés, en traitement ambulatoire ou en consultation. Il intervient à la demande du patient, de son entourage (familial ou professionnels de la santé), et/ou de l'équipe pluridisciplinaire hospitalière, avec laquelle il travaille en étroite collaboration. L'objectif est de favoriser la bonne continuité des soins en préparant au mieux la sortie du patient. Le Service Social l'accompagnera dans son projet, pour lui permettre de réintégrer son milieu de vie ou tout autre milieu adapté à l'état de santé.

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

Le service Diététique

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

Les Logopèdes

La Logopédie une profession paramédicale, pratiquée par des logopèdes en Belgique, et liée à un champ d'expertises et de pratiques thérapeutiques spécialisées dans l'évaluation et le traitement des troubles de la communication liés à la voix, à la parole et au langage oral et écrit, ainsi que des troubles de la déglutition et de motricité bucco-faciale.

Les Ergothérapeutes

L'ergothérapeute prend en charge les personnes atteintes d'une ou plusieurs incapacités physiques, cognitives et/ou sociales diminuant leur qualité de vie. L'ergothérapeute a une vision globale de la personne et intervient dans l'ensemble de ses occupations à savoir ses soins personnels (se laver, s'habiller, se déplacer...), ses loisirs et ses activités de productivité (travail, gestion du foyer...). Les rôles principaux de l'ergothérapeute sont d'évaluer les incapacités de la personne et d'établir avec elle des objectifs personnels centrés sur ses activités de la vie quotidienne. Ensuite, l'ergothérapeute rééduque au moyen d'exercices et d'activités concrètes pour la personne, c'est-à-dire par rapport à ses habitudes de vie.

Les Kinésithérapeutes

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

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

Le service d'Aumônerie : écoute et accompagnement spirituel

Mission

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

Les visites sont à la fois spontanées et ponctuelles :

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

Activité

Accompagnement spirituel

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

Un lieu de recueillement existe dans la plupart de nos sites hospitaliers.

Accompagnement pastoral

Répondre aux demandes religieuses et rituelles des patients :

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

Contact

Hôpital de Jolimont :
Aude BROCHIER
aude.brochier@jolimont.be
064 23 46 57

Hôpital de Lobbes :
Marie-Ange LEBON
marie-ange.lebon@jolimont.be
071 59 73 09

Hôpital de Nivelles :
Michelle DUBOIS
michelle.dubois@jolimont.be
0477 82 03 38

Hôpitaux de Mons et Warquignies :
Nathalie JEUNIAUX
nathalie.jeuniaux@jolimont.be
065 35 94 64

Si vous souhaitez connaître l'horaire des célébrations, celui-ci est affiché à proximité de la chapelle de l'hôpital ou disponible sur :
www.jolimont.be/hopitaux/services-medicaux/aumonerie

Activités de Bien-Etre

Hôpital de Nivelles

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

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

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

Services aux patients

Les classes "Hôpital" (Hôpitaux de Jolimont et Mons)

Les classes "Hôpital" sont destinées aux enfants hospitalisés de 2 ans et demi à 14 ans. L'objectif de ces classes est d'acclimater les plus petits et de les aider à trouver leurs repères durant leur séjour. Pour les plus grands, sa mission est d'assurer la continuité du cursus scolaire en collaboration avec l'école d'origine. Divers ateliers et animations sont organisés afin de maintenir les enfants au plus près de la vie sociale (préparations culinaires, spectacles, échanges interscolaires, fêtes de Saint-Nicolas, Noël, Carnaval...). Une animatrice ludique, des clowns et des volontaires sont également présents au sein de la pédiatrie afin d'apporter des activités ludiques adaptées, un maximum de confort et de bien-être aux enfants hospitalisés.

L'Equipe des Volontaires

Une équipe de volontaires, faisant partie intégrante de l'institution et de sa philosophie, offre une présence discrète et distrayante auprès des patients ainsi qu'une écoute attentive dans le respect de chacun. Les volontaires sont présents dans certains services et peut peuvent venir à votre rencontre pour un moment d'échange bienveillant et/ou de divertissement (lecture, jeux, promenade dans l'enceinte de l'hôpital, etc...). Les volontaires pourront également informer, orienter, guider et accompagner le patient ou le visiteur dans l'hôpital. Les volontaires sont considérés comme de précieux collaborateurs.

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

Hôpital de Jolimont :
Mme Aude BROCHIER
064 23 46 57
aude.brochier@jolimont.be

Hôpital de Lobbes :
Mme Viviane SCOYEZ
071 59 37 70
viviane.scoyez@jolimont.be - *(le lundi et le jeudi)*

Hôpitaux de Mons et Warquignies :
Mme Sonia BEN ALI
065 35 92 26
sonia.benali@jolimont.be

Hôpitaux de Nivelles et Tubize :
Mme Josselyne DEMARET
067 88 81 09
josselyne.demaret@jolimont.be

Les Stewards

Les stewards pourront informer, orienter, guider et accompagner le patient ou le visiteur dans l'hôpital.

La coiffeuse, la pédicure

Si vous souhaitez l'une de ces commodités, nous vous invitons à vous présenter à l'accueil de chaque site. Se faire soigner les cheveux ou les pieds a un coût. C'est l'accueil qui assure les inscriptions pour les séances de coiffure et pédicure. Les tarifs sont affichés dans l'unité de soins.

Conditions générales d'absentéisme en consultation

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

Nous attirons votre attention sur le fait que négliger de décommander un rendez-vous a pour conséquence d'empêcher le prestataire de soins de se rendre disponible pour d'autres patients et revient à commettre une faute entraînant un dommage. C'est la raison pour laquelle, en cas de non-respect de vos rendez-vous, une indemnité de 15 euros peut vous être facturée et, à défaut de paiement, ce montant vous sera réclamé lors de votre prochain passage au sein de notre institution.

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

LA VIE À L'HÔPITAL

Dans votre valise

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

- vos documents administratifs
- votre liste de médicaments pris régulièrement, vos documents médicaux antérieurs
- vos effets personnels c'est-à-dire gants de toilette, serviettes, peigne, brosse à dents, dentifrice, savon de toilette, rasoir, pyjamas ou chemises de nuit, peignoir pour vos déplacements dans l'hôpital, des pantoufles adaptées, de la monnaie ou une carte de banque pour vos rafraichissements (si le médecin le permet), vos lunettes, votre prothèse dentaire, vos appareils auditifs, etc...

Evitez d'emporter des objets de valeur, de trop grosses sommes d'argent ou des cartes de crédit. Si toutefois, vous souhaitez conserver des valeurs dans votre chambre, le Pôle Hospitalier Jolimont ne pourra en aucun cas être tenu responsable des pertes et des vols.

Néanmoins, nous pouvons vous proposer une solution pour mettre vos valeurs en sécurité, en cas de circonstances exceptionnelles.

> **Je conserve sous ma responsabilité mes effets personnels et si possible j'utilise le coffre mis à disposition dans ma chambre.**

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

Votre admission

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

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

- votre formulaire d'admission fourni par le médecin en consultation.
- votre carte d'identité et votre carte d'assurance.
- des documents tels que le formulaire d'assurance en cas d'accident de travail, la carte européenne...
- les coordonnées de votre médecin traitant.
- le nom et le numéro de téléphone d'un proche.

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

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

Si vous êtes hospitalisé en urgence

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

Horaire du bureau des admissions

Hôpital de Nivelles

Lundi-vendredi : 7h30 - 12h et 13h - 17h

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

Types de chambres

Hôpitaux de Nivelles et Tubize

- Chambres particulières
- Chambres communes

Toutes nos chambres sont équipées d'un frigo et d'une télévision. La présence d'un accompagnant est autorisée en chambre particulière. La personne accompagnante peut obtenir un repas (celui-ci est payant, signalez-le à l'infirmière du service).

Frais de séjour

Votre facture

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

Le Pôle Hospitalier Jolimont pratique le système du tiers-payant, c'est-à-dire qu'il transmet directement à votre organisme assureur les frais entraînés par votre hospitalisation. Il est donc indispensable que vous soyez en règle d'assurabilité avec cet organisme.

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

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

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

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

Pour une hospitalisation dans les services de soins intensifs ou en cas d'intervention lourde (liste F officielle), une attestation vous sera remise afin de bénéficier d'un tarif préférentiel en cas de kinésithérapie.

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

Si vous n'êtes pas en ordre de cotisations vis-à-vis de votre organisme assureur, nous serons contraints de vous facturer la totalité des frais.

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

Convention avec les assurances hospitalisation

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

Assurances partenaires belges : DKV, Assurcard (Allianz, Belfius, CBC Assurance, Ethias, AP assurance, Médilink-Van Breda...), DaisyH (Axa, Allianz, Fédérale Assurance, Ag assurance), Solidaris Assurance (chambre commune).
Assurances internationales : Allianz World Wide Care, Assurance Travel Support Holland, Tricare (SHAPE).

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

Réception des factures sur e-box

Si vous avez activé votre e-Box, le Pôle Hospitalier Jolimont vous enverra vos factures de soins de manière électronique via l'interface sécurisée my e-box. Ce service développé par le SPF Stratégie et appui (BOSA) permet de consulter et de gérer les documents qui vous sont mis à disposition par les institutions publiques et par les organismes avec une mission de service public.

En plus de réduire notre empreinte écologique, l'utilisation de my e-box nous aide à organiser et numériser nos services plus efficacement. À chaque fois que vous recevrez un nouveau document, vous en serez averti à l'adresse mail que vous avez communiquée.

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

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

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

Paiement des factures par smartphone

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

Estimation des frais d'hospitalisation

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

Service Relations Patients

En cas de difficultés, le service Relations Patients est à votre disposition tous les jours ouvrables via un point unique de contact pour les 6 sites hospitaliers du Groupe Jolimont (Jolimont, Lobbes, Mons, Nivelles, Tubize, Warquignies). Le premier contact doit se faire via le centre d'appel soit par téléphone, soit par mail.

Contact

064 23 51 88
Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00

Adresse pour envoi d'un courrier papier :

Service Relations Patients
Rue Ferrer 159, 7100 HAINE-SAINT-PAUL
relations.patients@jolimont.be

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

VOTRE SÉJOUR

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

Le respect de la vie privée

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

Télévision

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

Hôpitaux de Nivelles et Tubize

En chambre commune, vous pouvez disposer d'une télécommande pour utiliser la télévision. Elle est disponible dans le service où vous êtes hospitalisé(e) et vous sera facturée 2,1€ par jour. Notez que le prix de la TV est compris dans le prix de la chambre particulière.

Les repas

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

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

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

- Le petit-déjeuner à partir de 8h, le dîner à partir de 11h30 et le souper à partir de 17h.
- En chambre particulière, la personne accompagnante peut obtenir un repas (celui-ci est payant), signalez-le à l'infirmière du service.

Les heures de visite

ATTENTION : suites à l'épidémie de COVID-19, les conditions de visite sont susceptibles d'être modifiées. Renseignez-vous auprès de l'infirmière en chef du service.

Les personnes atteintes du COVID, de la grippe, d'une gastro-entérite, ou qui présentent des symptômes compatibles, sont invitées à reporter leur visite.

Vous trouverez également les consignes de visite par hôpital sur www.jolimont.be

Les visites sont limitées ou supprimées et vous souhaitez un soutien psychologique ? Être en contact avec votre proche ? Lui apporter un colis ?

Scannez le QR code

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

- respecter les horaires de visite.
- respecter les consignes d'hygiène.
- quitter la chambre lors de soins ou visites médicales.
- éviter d'amener des enfants en bas-âges.
- éviter les visites trop longues et de plus de trois personnes en même temps.
- ne pas apporter de médicaments ou aliments (sauf accord du personnel soignant).
- ne pas faire de bruit.
- ne pas apporter de plantes en pot.
- ne pas amener d'animaux.

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

Hôpital de Nivelles

- En chambre commune de 15h à 19h
- En chambre particulière de 11h à 19h
- Aux soins intensifs de 16h30 à 17h30

L'entretien ménager de votre chambre

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

✓ Point de contact
✓ Poubelle
✓ Lit
✓ Sanitaire
✓ Sol

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

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

Les boutiques

Hôpital de Nivelles

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

Une boutique est également accessible tous les jours de la semaine.

Hôpital de Tubize

Des distributeurs automatiques sont à votre disposition dans le hall d'accueil de l'hôpital. Vous y trouverez des snacks ainsi que des boissons froides ou chaudes.

Le courrier

Vous pouvez envoyer ou recevoir du courrier.

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

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

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

Wifi

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

VOTRE RETOUR

Transport en ambulance

Vous êtes hospitalisé(e) et un transport en ambulance vous est proposé :

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

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

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

Ces transports sont qualifiés de non-urgents (à ne pas confondre avec un transport urgent 112).

Qui paie le transport en ambulance ?

A la charge de l'hôpital :

Le Pôle Hospitalier Jolimont prend à sa charge le coût du transfert en ambulance entre ses différents sites ainsi que tout transfert vers un autre hôpital avec retour le jour-même (pour réaliser une consultation, un examen spécialisé ou un traitement en ambulatoire demandé par le médecin hospitalier).

A la charge du patient :

En dehors de ces cas de figure, le déplacement en ambulance vers le domicile, la maison de repos ou un centre hospitalier ne faisant pas partie du Pôle Hospitalier Jolimont est facturé à la personne transportée même si la demande a été faite par une autre personne (ex : la famille, le corps médical...).
Certaines sociétés de transport sont susceptibles de vous réclamer la totalité ou une partie du coût du transport lors de votre prise en charge.

Remboursement

Si vous êtes en ordre de cotisation d'assurance complémentaire auprès de votre mutuelle, il se peut que vous puissiez bénéficier d'un remboursement partiel des frais liés à votre transport. Il en va de même dans quelques cas précis, via l'assurance dite obligatoire (pour traitement de dialyse, chimio ou radiothérapie).

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

Comment s'organise le transport ?

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

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

Vous devez être transporté couché, perfusé ou sous oxygène ?

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

Combien coûte le transport ?

Les sociétés de transport de patient agréées par la Région wallonne doivent respecter les forfaits de prise en charge et de coût au kilomètre imposés par celle-ci.

A titre informatif, le tarif en vigueur est accessible en **scannant le QR code.**

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

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

Plus d'infos ? aviq.be > Soins de Santé > Soins ambulatoires > Transport médico-sanitaire non urgent

Retour au domicile et continuité des soins

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

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

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

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

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

Pensez donc à demander l'intervention du service social !

Votre avis nous intéresse !

Questionnaire de satisfaction patient version papier

Depuis plusieurs années, les hôpitaux du Groupe Jolimont vous proposent de participer à une enquête de satisfaction. Le but de cette démarche est d'obtenir votre avis par rapport à votre expérience patient suite à votre passage au sein de nos hôpitaux.

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

Au travers de ce questionnaire, le patient peut évaluer plusieurs domaines tels que :

- l'hôtellerie,
- la communication,
- les soins (infirmiers, médicaux, paramédicaux, votre passage aux soins d'urgence, au bloc opératoire,...),
- l'humanité,
- le circuit (déplacements au sein de l'hôpital,..).

Le questionnaire de satisfaction vous sera remis dès votre passage aux guichets des admissions ou dans l'unité de soins.

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

- campagnes de sensibilisation auprès de tous les acteurs de l'hôpital : hygiène des mains, information du patient, identification sécuritaire du patient,...
- port du badge par tous,
- solliciter le personnel à se présenter lors de la prise en charge du patient.

Le questionnaire est anonyme et doit être déposé dans la boîte aux lettres prévue à cet effet lors de votre sortie de l'hôpital.

Questionnaire de satisfaction patient en ligne

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

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

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

VIVRE ENSEMBLE

Famille-Patient partenaire

Les hôpitaux du Groupe Jolimont vous proposent de devenir un vrai PARTENAIRE

La démarche qualité évolue de plus en plus vers un partenariat avec les patients et proches au quotidien. Nous travaillons avec des patients et des professionnels pour le développement d'outils d'information, de formation et dans l'organisation des soins.

VOUS ETES PATIENT DANS LES HOPITAUX DU GROUPE JOLIMONT ?

1. Lors d'une hospitalisation ou consultation, vous pouvez être PARTENAIRE de vos SOINS en

- N'hésitant jamais à poser toutes vos questions aux soignants et en leur donnant les informations utiles pour vous soigner au mieux (allergies, traitement habituel ...)
- Orientant les traitements en fonction de votre projet de vie
- Cherchant à mieux vivre avec la maladie et ses traitements sur base des conseils reçus de la part des professionnels qui vous entourent

2. Vous êtes atteint d'une maladie chronique, vous disposez de temps libre, vous êtes ouvert au dialogue et souhaitez partager vos idées. Devenez PATIENT PARTENAIRE en rejoignant le Comité Patient Partenaire.

Vos missions en tant que Patient Partenaire :

- Collaborer avec les professionnels pour partager votre expérience de vie avec la maladie au profit des autres patients
- Collaborer à améliorer l'information transmise aux patients (brochures, site internet...)
- Participer à l'amélioration de la qualité des soins et à la sécurité des patients et devenir membre de certains comités de l'hôpital

Qualités requises pour devenir Patient Partenaire :

- Être capable de prendre du recul par rapport à sa maladie.
- Être capable de parler de son expérience de soins et de la vie avec la maladie.
- Faire preuve de critique constructive.
- Avoir une réelle motivation à s'engager dans une dynamique d'amélioration des soins de santé.

Accompagnement du Patient Partenaire :

En qualité de Patient Partenaire, vous serez accompagné tout au long du processus et vous recevrez une formation.

Cette démarche guidée par un principe d'humanité s'intègre à la culture de nos hôpitaux, à l'esprit du projet hospitalier, à sa dynamique, à sa volonté de proposer des soins de qualité, de proximité, accessibles à tous.

VOUS ETES PROCHE OU AIDANT PROCHE d'un PATIENT DES HOPITAUX DU GROUPE JOLIMONT ?

Si vous le souhaitez, vous pouvez devenir Famille Partenaire ou Aidant Partenaire.

Cela vous permet de

- partager autrement votre amour
- aider votre proche à mieux vivre sa maladie
- lui prodiguer au besoin des soins de confort
- participer à l'humanisation des soins.

Vous désirez participer à ces projets ou simplement vous renseigner ?

Hôpitaux de Jolimont, Lobbes
Nivelles et Tubize
064 23 40 27 - 064 23 40 03
comitepp@jolimont.be

Hôpitaux de Mons et Warquignies
065 35 92 26

Visites virtuelles

Grâce aux visites virtuelles à 360°, découvrez les services de nos sites hospitaliers comme si vous y étiez. Cliquez sur les flèches pour changer d'environnement et sur les i pour découvrir les différents éléments interactifs. Scannez le QR code pour découvrir les visites virtuelles.

Scannez le QR code

Soutenir nos projets

Le Fonds Saint-Alexis

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

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

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

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

Vous voulez faire un don?

Soit sans attestation fiscale au compte :

BE 30 36 30 55 98 55 11
FONDS SAINT ALEXIS
Rue Ferrer 163 - 7100 Haine-Saint-Paul

Soit avec attestation fiscale au compte:

BE 59 26 00 17 43 63 26
CARITAS SECOURS
rue Joseph Lefèbre, 59 – 6030 Marchienne-au-pont.
Communication nécessaire
SOUHAITE AIDER PROJET n°100

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

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

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

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

Nos coordonnées bancaires :
N° de compte IBAN : BE54 0012 8040 0097
BIC : GEBABEBB
Nom : CHR Mons-Hainaut/Soins palliatifs
Communication :
DON pour La Maison Comtesses de la part de M.-Mme

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

Fonds des amis de Jolimont

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

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

Fort de plus de 5 500 collaborateurs et médecins, le Groupe Jolimont fédère un réseau d'institutions actives dans le Brabant Wallon et le Hainaut.

Celles-ci ont pour but d'établir entre elles diverses formes de solidarité, de partager des compétences, des valeurs humaines, des intérêts scientifiques, de renforcer leur complémentarité en étant actives dans le domaine des soins hospitaliers et ambulatoires et dans les domaines de l'accueil des enfants, des personnes âgées et de toute personne en difficulté de vie.

Votre don est intégralement affecté au projet que vous souhaitez soutenir. Chaque projet est piloté par un professionnel et supervisé par notre comité de gestion.

Plus d'information sur nos projets ?

fondation@jolimont.be
064 23 30 11

Soutenir nos projets

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

Fondation Roi Baudouin

IBAN : BE10 0000 0000 0404
BIC : BPOTBEB1
Communication structurée :
020/0320/00062

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

PÔLE SENIOR JOLIMONT

Il y quelques mois, le Pôle Senior a ouvert les portes de sa nouvelle résidence-services La Visitation située à Lobbes.

A mi-chemin entre le domicile et la maison de repos, cette nouvelle résidence-services a été pensée pour les personnes de plus de 60 ans, seules ou en couple, valides ou légèrement dépendantes. D'une superficie de 48 à 70m2, les 49 appartements sont fonctionnels, modernes et sécurisants. Le bâtiment a été conçu pour faciliter le quotidien des seniors : ils sont autonomes tout en disposant des services et des loisirs de la maison de repos.

Afin de permettre aux résidents et locataires de la résidence-services de conserver une activité physique, un espace bien-être et détente avec une piscine est mis à leur disposition. De plus, le site compte une maison de repos et de soins « La Visitation » et la crèche « Les Petites Canailles ». La nouvelle résidence-services est donc un lieu de vie intergénérationnel, idéal pour « bien vieillir », qui favorise le lien social et prévient de la perte d'autonomie.

Vous souhaitez visiter la résidence-services ? Le premier contact avec le futur résident ou sa famille fait l'objet d'une attention particulière. Pour prendre rendez-vous, veuillez-vous adresser auprès de l'assistante sociale de La Visitation, Fiona Colagiovanni : *+32 (0)71 55 95 19 ou fiona.colagiovanni@jolimont.be*

DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT

Quels sont vos droits ?

1. Je bénéficie de soins de qualité
   - Sans discrimination
   - Respect de la dignité
   - Soulagement de la douleur physique et psychique

2. Je choisis librement le prestataire de soins
   - Selon les disponibilités

3. Je suis informé.e de mon état de santé
   - Langage clair et compréhensif
   - Diagnostic
   - Évolution probable

4. Je suis informée sur mon traitement et j'y consens
   - Avantages/risques
   - Alternatives
   - Implication financière (devis ou estimation)

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

6. Je suis assurée de la protection de ma vie privée

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

Consultez ici la Loi relative aux droits du patient

Quelles sont mes responsabilités et celles de mes proches ?

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

Le non-respect des règlements en vigueur peut mener à des sanctions. Quelques bonnes habitudes à prendre :

- ✓ Je pose des questions pour bien comprendre ma situation
- ✓ Je suis partenaire de mon traitement
- ✓ Je respecte les mesures proposées pour ma sécurité et celle des autres
- ✓ Je désigne une personne de confiance et un mandataire
  - o Personne de confiance : qui peut m'aider à obtenir de l'information sur mon état de santé, consulter mon dossier ou déposer une plainte.
  - o Mandataire : pour me représenter au cas où je ne serais plus en mesure d'exercer moi-même mes droits en tant que patient (coma,...).

Comment désigner une personne de confiance ou un mandataire ?

Scannez le QR code

Un de mes droits n'est pas respecté ?

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

Quel est le rôle du médiateur ?

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

Pour en savoir plus sur vos droits :

Scannez le QR code

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

Pour les hôpitaux de Jolimont, Lobbes, Nivelles et Tubize :

Madame Christine Dutrieux est joignable chaque jour de 8h30 à 17h00.

Son bureau se situe au H+2 (dernier étage du nouveau bâtiment) sur le site de Jolimont.

Elle reçoit sur rendez-vous et se déplace sur les différents sites.

jolimont.mediateur@jolimont.be
159, rue Ferrer - 7100 Haine-Saint-Paul

Pour les hôpitaux de Mons et Warquignies :

Madame Julie Vanderelst est joignable chaque jour de 8h30 à 16h00 sauf le mercredi.

Son bureau se situe
rue du Gouvernement, 68 - 7000 Mons.

Elle reçoit sur rendez-vous et se déplace sur les différents sites.

065 35 93 67
mons.mediateur@jolimont.be
Avenue Baudouin de Constantinople 5 - 7000 Mons

LA BROCANTE DU NOYER

Les spécialistes du Vide Maison
départ home ou autres
Depuis 1992

Du lundi au samedi : de 10h à 18h30
Visitez notre site : www.brocantedunoyer.com

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

PHARMACIE
DE LA COLLÉGIALE

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

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

WWW.PHARMACIE-NIVELLES.BE

Merci aux Annonceurs

présents dans cette édition

N'hésitez pas à faire appel à eux !

VOUS SOUHAITEZ ÊTRE PRÉSENT DANS
LA PROCHAINE ÉDITION ?
N'ATTENDEZ PLUS !

Redline communication

0478/20 42 83
david@redline-communication.be
www.redline-communication.be

TUBIZE

DELZELLE RESIDENTIELS

FACILITEZ-VOUS LA VIE !

Grâce à un appartement prêt-à-vivre en centre-ville.

DÉCOUVREZ NOS APPARTEMENTS NEUFS

à Tubize, Braine-le-Comte, Soignies et Mons

WWW.DELZELLE.BE - 02 899 58 98