



Centre Hospitalier Régional  
de la Haute Senne

*Brochure d'accueil*

*Edition 2011 - 2012*





# 1. Sommaire

1. Sommaire .....	3
2. Editorial .....	4
3. Qui sommes-nous ? .....	5
4. Nos valeurs .....	5
5. Notre logo .....	6
6. Nos services .....	6
7. Nos sites et Polycliniques .....	7
8. Votre entrée .....	7
9. Votre préadmission .....	8
10. Votre admission .....	9
11. Votre séjour .....	11
12. L'équipe qui vous entoure .....	11
13. Votre confort .....	13
14. Vos visites .....	14
15. Votre sortie .....	16
16. Recommandations générales .....	17
17. Médiation et Droits du patient .....	18
18. Votre avis compte .....	19
19. Site Internet .....	19
20. La Clinique de l'Amaigrissement .....	19
21. La Clinique du Sein .....	20
22. La Clinique du Sport .....	21
23. La Clinique de Tabacologie .....	22
24. La Clinique Dentaire .....	22
25. L'École du Dos .....	23



## Brochure d'accueil

Nom : .....

Service : .....

N° de Chambre : .....

N° de tél. : .....

Informations supplémentaires : .....

Toute reproduction, même partielle est interdite, sauf accord préalable du Service Communication du CHR Haute Senne.





## 2. Editorial



Chers patients, chers lecteurs,

Tout autour de nous, nous entendons et lisons tous les superlatifs. Le CHR Haute Senne se veut également une institution riche de projets et réalisations afin de mieux vous prendre en charge.

*Evolution, humanisme, valeurs, passions en sont les maîtres mots.*

Une première phase de travaux est terminée que déjà une seconde phase voit le jour. Ces nouvelles infrastructures sont conçues dans un seul et unique but : le patient.

« Nous avons mis le patient au centre de nos préoccupations », cette phrase n'est pas dite par simple souci d'altruisme déplacé. C'est la mission que tous, le conseil d'administration, la direction et les collaborateurs du CHR partagent. Plus que jamais, nous voulons regarder le CHR avec les yeux du patient !

Vous ai-je déjà parlé de qualité des soins ? Oui, cela va sans dire. Aujourd'hui, le CHR veut aller un pas plus loin, être encore plus proche des gens et plus que jamais vivre nos vocations d'humanistes. Les collaborateurs aussi sont en marche, le cap est défini, la vision est claire : avancer sur la route de la qualité totale.

Toutes ces ambitions ne sont que des intentions si nous ne les rattachons pas à la réalité. Je retiens le « R » du CHR pour mettre en exergue notre qualité de proximité et rester votre Référence tout en gardant notre identité Régionale. Là encore, notre projet est simple sans être simpliste : ouvrir notre institution pour qu'elle soit aussi la vôtre.

Bienvenue au CHR, bienvenue chez vous ...

**Didier Delval**  
**Directeur Général**



# 3-4. Qui sommes-nous? - Nos valeurs



## 3. Qui sommes-nous?

Le CHR de la Haute Senne est le fruit de la fusion, réalisée le 1<sup>er</sup> janvier 1996, de l'Hôpital Civil du C.P.A.S. (C.H.R. Le Tilleriau) et du Centre Hospitalier de Soignies/Braine-le-Comte (Clinique Saint Vincent et Clinique de Braine-le-Comte).

Le C.H.R. de la Haute Senne est une Association régie par le Chapitre XII de la Loi organique des C.P.A.S. du 08 07 1976, ayant adopté la forme juridique de l'association sans but lucratif.

L'Institution occupe **620 collaborateurs** (soit ± 470 équivalents temps plein), dont 86% de collaborateurs féminins et 14% de collaborateurs masculins, et permet à **plus de 150 médecins spécialistes** de développer leurs activités.

Les Services hospitaliers accueillent annuellement quelque **9.400 patients hospitalisés** et les Polycliniques reçoivent actuellement la visite de quelque **114.000 patients** par an aux consultations des médecins spécialistes.

## 4. Nos valeurs

Le monde hospitalier est en perpétuelle évolution. Régulièrement, des nouvelles maladies apparaissent, des instruments plus performants sont mis au point, de nouveaux gènes sont découverts, des disciplines sont perfectionnées, etc...

Nous aussi, nous évoluons. Nous construisons de nouveaux bâtiments, développons de nouveaux outils de communication, acquérons des équipements de soins à la pointe de la technologie, élargissons notre réseau de collaborations.

Cette modernisation vise à améliorer la qualité des soins apportés aux patients. Sans cette technique de pointe, sans le personnel qualifié qui la maîtrise, nous ne pourrions garantir à nos patients des soins à la hauteur de nos ambitions. De même, sans ces efforts en matière d'infrastructure, nous ne pourrions offrir à nos patients, à leur famille, aux visiteurs, mais aussi à notre personnel, un cadre convivial et accueillant.

Le CHR de la Haute Senne est avant tout un hôpital à visage humain : le patient est au cœur de nos préoccupations. Toutes nos décisions sont dictées par notre volonté de répondre au mieux aux besoins de nos patients. Chaque patient mérite d'être traité avec le plus grand respect et professionnalisme. L'ensemble du personnel soignant y travaille jour après jour. Ainsi, toute l'équipe du CHR de la Haute Senne veille à ce que chacun bénéficie d'une prise en charge optimale et de soins personnalisés, adaptés à ses besoins.

Si le patient est le centre de notre attention, nous n'oublions pas pour autant sa famille. Nous sommes conscients de l'épreuve que peuvent traverser le patient et sa famille, et veillons à les encadrer au mieux. Jour après jour, notre personnel soignant qualifié et motivé les encadre, les guide et les soutient. Il instaure un véritable dialogue, une relation humaine avec le patient et sa famille.





# 5-6. Notre logo Nos services



## 5. Notre logo















Les cœurs sont symbole et source de vie. Parmi ces cœurs, celui du patient est primordial et se détache de l'ensemble. Les cœurs sont présentés en forme de trèfle et en vert, symbolisant le lien avec la nature. La forme du cœur est aussi la forme de la feuille du Tilleul. Le Tilleul, réputé pour ses vertus thérapeutiques, a donné son nom au site sur lequel l'hôpital est implanté.












## 6. Nos services

L'activité hospitalière comprend **240 lits** agréés et plusieurs structures de jour, et se répartit sur deux sites :

### Le Tilleriau :

-  Service des Urgences – SMUR (-1)
-  Service de Soins Intensifs (-1)
-  Bloc opératoire (-1)
-  Imagerie Médicale (-1)
-  Médecine Nucléaire (-1)
-  Laboratoire (prélèvements) (-1)
-  Clinique du Sein (-1)
-  Médecine Physique-Rhumatologie-Kinésithérapie (-1)
-  Clinique du Sport (-1)
-  Ecole du Dos (-1)
-  Service de Médecine (0)
-  Hôpital de Jour Chirurgical (0)
-  Polycliniques (consultations) (0)
-  ORL - Ophtalmologie - Chirurgie esthétique (0)

-  Service de Cardiologie Pneumologie (+1)
-  Service de Chirurgie (+1)
-  Service de Gériatrie (+1)
-  Hôpital de Jour Gériatrique (+1)
-  Service de Pédiatrie (+1)
-  Unité Technique d'Endoscopie (+1)
-  Lithotritie
-  Service d'Orthopédie (+2)
-  Service de Maternité (+2)

### Saint-Vincent :

-  Clinique Dentaire (-1)
-  Imagerie Médicale (-1)
-  Centre de Dialyse (0)
-  Clinique de Tabacologie (0)
-  Clinique de la douleur (0)
-  Clinique de la Lithiase (0)
-  Polyclinique (consultations) (0)
-  Centre de prélèvements (+1)
-  Clinique de l' Amaigrissement (+1)
-  Hôpital de Jour Médical (+1)
-  Service de Réadaptation (+2)
-  Laboratoire du Sommeil

### Centre Médical Brainois :

- Polyclinique (consultations)
- Centre de prélèvements
- Radiologie

### Centre Médical de Tubize :

- Polyclinique (consultations)
- Centre de prélèvements



# 7-8. Nos sites et Polycliniques - Votre entrée



## 7. Nos sites et Polycliniques

### **LE TILLERIAU**

Chaussée de Braine 49  
7060 Soignies  
N° général : 067/348 411  
Admissions : 067/348 407  
Consultations :  
067/348 450



### **SAINT VINCENT**

Boulevard Roosevelt 17  
7060 Soignies  
N° général : 067/348 411  
Admissions : 067/348 412  
Consultations :  
067/348 450



### **CENTRE MEDICAL BRAINOIS**

Rue de la Station 103  
7090 Braine-le-Comte  
067/553 661



### **CENTRE MEDICAL DE TUBIZE**

En cours d'agrandissement  
Rue de Scandiano 4  
1480 TUBIZE  
02/355 07 57



## 8. Votre entrée

Elle peut se dérouler de deux manières différentes :

### **En cas d'urgence**

Les premiers soins vous ont été prodigués au service des Urgences tandis qu'un membre de votre famille ou l'un de vos proches a été invité à remplir les formalités d'entrée au Service des Admissions. Vous avez ensuite été dirigé vers le service d'hospitalisation.

### **Hospitalisation classique**

Lorsque votre hospitalisation a été convenue par un médecin, présentez-vous au jour et à l'heure fixés au bureau des admissions qui vous informera et établira avec vous les formalités administratives de votre entrée.

### **Hôpital de jour**

Il y a certains traitements, actes chirurgicaux, examens pour lesquels une hospitalisation n'est pas nécessaire. Un séjour de quelques heures ou d'un jour dans une unité de soins spécialisés peut alors suffire.

Notre CHR dispose de 4 types d'hôpitaux de jour :

### **Site Saint Vincent :**

#### **Hôpital de jour médical, oncologique**

Votre médecin vous orientera vers l'Hôpital de Jour Médical pour un traitement médicamenteux, une transfusion, une perfusion, une chimiothérapie, un examen diagnostique. Après ces traitements, vous pouvez rentrer chez vous.





## 9. Votre préadmission

### Site Tilleriau :

#### Hôpital de Jour Chirurgical

Votre médecin vous orientera vers l'Hôpital de Jour Chirurgical pour une intervention chirurgicale ambulatoire, une péridurale dans le cadre de la gestion de la douleur, un examen diagnostique sous sédation. Le patient quitte l'hôpital le jour même de l'intervention.

Nous disposons également d'un Hôpital de Jour Pédiatrique.

#### Hôpital de Jour Gériatrique

Dans cet Hôpital de Jour Gériatrique, les patients gériatriques peuvent y être hospitalisés durant la journée pour un diagnostic et/ou une thérapie. Ces patients gériatriques peuvent ainsi éviter ou limiter une hospitalisation classique. La concentration des soins, des examens, des évaluations sur une journée évite les nombreux déplacements occasionnés par les différentes consultations en ambulatoire.



## 9. Votre préadmission

Préalablement à votre hospitalisation, les secrétariats de pré-admission vous accueilleront pour planifier, à votre meilleure convenance, les examens pré-opératoires prescrits par votre chirurgien lors de la consultation. Ces examens sont organisés, idéalement sur une même journée, et se clôturent par la consultation de l'anesthésiste. Les secrétariats de pré-admission sont situés au sein de la Polyclinique « Les Sauges », site Le Tilleriau. Ils sont accessibles du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 00.

### Pré-admission Chirurgie

- ✿ M<sup>me</sup> Isabelle Scipioni : 067 / 348 791,  
mail : [isabelle.vandermeer@chrhantesenne.be](mailto:isabelle.vandermeer@chrhantesenne.be)
- ✿ M<sup>me</sup> Jessica Manderlier : 067 / 348 414,  
mail : [jessica.manderlier@chrhantesenne.be](mailto:jessica.manderlier@chrhantesenne.be)

### Pré-admission Orthopédie et Gynécologie

- ✿ M<sup>me</sup> Cécile Dereume : 067 / 348 793,  
mail : [cecile.dereume@chrhantesenne.be](mailto:cecile.dereume@chrhantesenne.be)
- ✿ M<sup>me</sup> Isabelle Deloose : 067 / 348 507,  
mail : [isabelle.deloose@chrhantesenne.be](mailto:isabelle.deloose@chrhantesenne.be)



# 10. Votre admission

## 10. Votre admission

### Documents administratifs

#### N'oubliez pas :

- ✿ Votre **carte d'identité** ;
- ✿ Votre **carte SIS** ;
- ✿ En cas de changement d'adresse ou d'organisme assureur depuis votre dernière visite au CHR, veuillez prévenir le personnel de l'admission lors de votre inscription.
- ✿ Votre **carte Eurocross**, si vous séjournez en Belgique ;

✿ For patient coming from the SHAPE, we would like to remember that :

- \* All SHAPE patients covered by Tricare (US active duty, family members of US active duty patient + US military retirees and their dependents) should have a **referral letter** (order request) from their doctor at SHAPE and should fill in a **Champus form** at each visit ;
- \* SHAPE British patients should have a **referral letter** from the UK clinic ;
- \* All other SHAPE patients should fill out a **registration form**.
- \* More information : [www.chrhautesenne.be](http://www.chrhautesenne.be). (Patients, Shape) If you have any enquiries or a problem, please contact Mrs Alix Daniel, our bilingual secretary. You can contact her on the **067 348 769** (from Monday - Thursday in the morning only).

- ✿ Si vous êtes bénéficiaire **d'une assurance commerciale**, n'oubliez pas de vous munir de votre carte, déclaration ou documents nécessaires et spécifiques à l'assurance commerciale que vous avez contractée,



en direct ou par l'intermédiaire de votre employeur.  
Exemples : ASSURCARD, MEDI-ASSISTANCE, DKV, MEDI-Link, ...

Si votre hospitalisation résulte **d'un accident de travail, sportif ou à l'école**, nous vous remercions de compléter notre information le plus rapidement possible en nous fournissant :

- ✿ le nom et l'adresse de l'employeur, club ou école ;
- ✿ la dénomination exacte de la compagnie d'assurance ;
- ✿ le numéro de la police d'assurance ;
- ✿ une copie de la déclaration d'accident.

Nous vous rappelons que certaines formalités sont à accomplir vis-à-vis de votre employeur.

Nous vous conseillons de faire établir sans délai, par le médecin responsable de votre hospitalisation :

- ✿ le certificat d'incapacité de travail à faire parvenir à votre mutuelle ;
- ✿ le certificat d'incapacité de travail destiné à votre employeur.

### Votre chambre

L'hospitalisation se fait normalement en chambre commune (2 lits). Toutefois, à votre demande et moyennant un supplément de prix, vous pourrez disposer d'une chambre particulière.





# Votre admission

Le montant des frais supplémentaires engendrés par la chambre particulière est affiché dans la salle d'attente du bureau des admissions et dans le service hospitalier.

L'hospitalisation en chambre particulière peut donner lieu à un supplément d'honoraires médicaux non remboursés par votre mutuelle. La réglementation interne de l'hôpital prévoit toutefois que ce supplément ne puisse pas dépasser l'équivalent des honoraires de base soit 100% de la nomenclature INAMI.

Toutefois, en ce qui concerne les patients couverts par un contrat d'une compagnie d'assurance privée du réseau commercial, la tarification s'opèrera conformément aux usages et aux stipulations du contrat de l'assuré (sans toutefois dépasser les 200%).

Dans cette hypothèse, nous vous conseillons de vous renseigner auprès de votre médecin spécialiste sur le montant du supplément qui vous sera réclamé, au vu de l'acte médical posé.

Enfin, veuillez à vérifier le champ d'application de votre assurance (! limites ou exclusions éventuelles).

## Les acomptes

A votre arrivée, un acompte vous est demandé. Celui-ci est renouvelable tous les sept jours et sera déduit de votre facture. Il couvre, en partie, vos frais de séjour qui ne sont pas pris en charge par votre mutuelle. L'acompte sera déterminé en fonction de votre statut d'assuré social et du type de chambre choisi. Le paiement peut s'effectuer en liquide ou par bancontact au guichet des admissions.

## **Acomptes hospitalisation :**

✿ Chambre commune : assuré ordinaire	€ 150
✿ B.I.M.	€ 50
✿ Enfants à charge	€ 75
✿ Chambre particulière	€ 245

**Pour le Service de Chirurgie Esthétique et Plastique,** un devis établi par votre chirurgien détermine avec précision les suppléments qui vous seront portés en compte pour l'intervention prévue. **En cas d'accord de votre part, le paiement de ces suppléments conditionne l'admission et l'intervention.**

Toutes les conditions générales et financières de votre admission sont reprises dans la déclaration d'admission et dans les conditions générales de paiement, documents soumis à votre signature ou à celle de votre représentant légal, lors de votre entrée.

## Documents médicaux

En vue de compléter votre dossier médical, nous vous invitons à emporter les résultats d'examens, supports numériques et anciens clichés radiologiques relatifs à votre pathologie, ainsi que votre carte de groupe sanguin, la lettre de votre médecin traitant et attestation (s) du médecin conseil si vous en disposez.

## Vos bagages

N'oubliez pas d'emporter :

Linge de corps, brosse à dents, pyjamas ou robes de nuit, essuies, gants de toilette, savon, peigne, rasoir, ...

**Peignoir et pantoufles** sont indispensables pour vos déplacements dans l'hôpital. Ceci est nécessaire dans le



# 11-12. Votre séjour

## L'équipe qui vous entoure



respect de vous et des autres, dans un souci de décence et de pudeur.

### **Evitez d'emporter**

Tout objet de valeur : bijoux, argent. L'hôpital ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des pertes ou disparitions éventuelles.

### **Votre véhicule**

Si vous laissez votre voiture en stationnement sur le parking pour toute la durée de votre hospitalisation, informez- en l'hôtesse d'accueil. Parking à vos risques et périls exclusifs.

## 11. Votre séjour

Des médecins, du personnel infirmier, paramédical, administratif et technique sont présents jour et nuit et assurent, avec compétence et dévouement, vos soins et votre confort.

### **Bracelet d'identification**

A votre arrivée au sein de l'unité de soins, un bracelet d'identification vous sera placé au poignet par le personnel soignant. Ce bracelet comporte uniquement des informations sur votre identité, votre unité de soins et numéro de chambre. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels de notre CHR participant à vos soins, de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement lors de la réalisation d'examen techniques, de radiologie ou d'une intervention chirurgicale. Il vous est demandé de garder ce bracelet durant toute votre hospitalisation.

## 12. L'équipe qui vous entoure

### **L'équipe médicale**

Chaque service d'hospitalisation est placé sous la responsabilité de médecins spécialistes, secondés d'assistants.

Seul un médecin est en mesure de donner une information relative à l'état de santé et au traitement. C'est pour cette raison que ces renseignements ne sont pas fournis par téléphone.

Le médecin prévoira les examens et les traitements nécessaires. Votre collaboration lui est indispensable. Expliquez-lui, en détail, votre état de santé, vos malaises, vos réactions aux médicaments.

Demandez-lui les explications qui vous aideront à mieux comprendre votre maladie et à bien assurer le traitement de celle-ci.

*Le médecin porte généralement une blouse blanche.*

### **L'équipe paramédicale**

Couleur de l'uniforme

#### **✿ La kinésithérapie :**

Sur avis médical, des kinésithérapeutes vous prendront en charge, afin d'améliorer votre marche, vos mouvements, votre capacité respiratoire, ...

#### **✿ L'ergothérapie :**

Par le biais d'activités manuelles, l'ergothérapeute va vous aider à réapprendre les gestes de la vie quotidienne et à retrouver votre autonomie. L'ergothérapeute vous conseille aussi pour l'aménagement intérieur de votre domicile selon vos capacités de mobilité.





## L'équipe qui vous entoure

### \* La Diététique :

Sur demande de l'équipe médicale et soignante, la diététicienne vous rencontrera.

### \* La logopédie :

Elle traite autant les problèmes des adultes que ceux des enfants. Elle s'occupe des questions liées aux troubles du langage oral ou écrit, aux troubles de la mémoire et les troubles de la déglutition.

### \* Le service de psychologie :

Il est à votre disposition pour vous aider à faire face aux éventuelles difficultés psychologiques que vous rencontreriez pendant votre séjour. Il se tient à votre disposition sur initiative du médecin.

### \* Le service social :

L'assistante sociale vous orientera dans la recherche de moyens propres à résoudre vos difficultés ou celles d'un proche hospitalisé.



### \* Le service social vous aidera :

- \* à effectuer vos démarches administratives (mutuelle, C.P.A.S., allocations de naissance, allocations familiales, ...)

\* à préparer votre sortie

\* à trouver une aide à domicile (infirmière, aide familiale, repas chauds, ...)

\* à trouver un séjour de convalescence, maison de repos.

\* Pour une aide efficace, n'attendez pas le dernier jour d'hospitalisation pour le contacter par l'intermédiaire d'une infirmière du service.

### \* L'équipe mobile des soins continus/soins palliatifs :

Cette équipe est composée d'un médecin,  psychologue et infirmière. Elle soutient et accompagne les patients et les familles.

### \* L'équipé médico-technique :

Les examens techniques pratiqués durant votre séjour s'effectuent, dans la mesure du possible, sur rendez-vous. Il arrive toutefois, en raison d'urgences ou d'examens dont la durée est un peu plus longue que prévue, que ces rendez-vous soient légèrement décalés dans le temps. Merci de votre compréhension.

\* Imagerie Médicale

\* Médecine Nucléaire

### Le département infirmier

L'équipe soignante est présente 24 heures sur 24 pour vous administrer les soins infirmiers de qualité, adaptés selon vos besoins.

\* Les infirmières

\* Les Aides Infirmières Administratives

\* Les Aides logistiques et brancardiers

Si votre famille désire un renseignement non médical, nous lui demandons de bien vouloir s'adresser à l'infirmière ou à l'infirmier responsable du service.



# 13. Votre confort

Une infirmière en chef gère l'équipe des soignants ; elle est responsable de l'organisation des soins.

N'hésitez jamais à faire appel à une infirmière ou à votre médecin. Ils vous renseigneront et vous aideront.

## Les bénévoles

A travers l'écoute, le réconfort et le sourire, les bénévoles aident les personnes qui souffrent physiquement et moralement et/ou se sentent seules avec leurs souffrances, leur maladie. Ils peuvent également dispenser une aide matérielle comme donner à boire, à manger, allumer la télé, etc ..., bref réaliser des gestes simples qui donnent un petit plus au cours de votre hospitalisation.

Le bénévole apporte une contribution administrative et logistique dans le service, comme, par exemple, le transport de patients en lit ou en chaise pour des consultations ou des examens ..., ce qui permet au personnel soignant d'être plus disponible et plus efficace pour des actes spécifiques.

## 13. Votre confort

### Les repas

**Le menu de la semaine est affiché dans chaque service.**

Il est possible que vous soyez absent pour un examen durant les heures de repas ; dès votre retour dans le service, veuillez en avvertir l'infirmière qui vous apportera votre repas gardé au chaud pendant votre absence.



Si vous n'aimez pas le plat principal du menu, il vous est loisible de demander le plat de remplacement.

Si vous avez grand appétit, un supplément est toujours possible. N'hésitez pas à le signaler à l'infirmière dès le début du séjour.

### Diététique :

Sur demande de l'équipe médicale et soignante, la diététicienne vous rencontrera.

Signalez à la diététicienne ou à l'infirmière si :

- ✿ vous suiviez un régime avant votre hospitalisation ;
- ✿ vous devez poursuivre un régime à domicile (elle vous donnera éventuellement des informations complémentaires).

Veuillez remplir le document ad hoc si un aliment ne vous convient pas.

### La télévision

Les chambres sont équipées d'une télévision avec télécommande. Celle-ci est disponible au bureau de l'unité de soins où vous serez hospitalisé. Pour les services de Chirurgie et d'Orthopédie, des casques « audio » individuels sont à votre disposition à l'admission moyennant un paiement de 4€. Lors de votre sortie, merci de laisser





# 13. Vos visites

ser la télécommande sur la table de nuit dans la chambre pour le patient qui vous suivra.

Afin de respecter le repos des autres patients, modérez le niveau sonore de la radio que vous avez emportée ou de la télévision et assurez-vous que la porte de la chambre soit bien fermée.

## Le téléphone

Un téléphone public est à votre disposition dans le hall d'entrée, passé les bureaux d'admission à votre droite. Les chambres sont équipées d'un téléphone moyennant la délivrance par l'admission d'un code d'accès. Une location journalière ainsi que la comptabilisation du prix des communications seront portées sur votre facture.

## Le courrier

Votre courrier personnel vous sera distribué chaque jour. Afin qu'il vous parvienne rapidement, demandez à vos correspondants d'indiquer votre nom (de jeune fille) et votre prénom, ainsi que le service et le numéro de votre chambre. Pour expédier votre courrier, remettez vos lettres timbrées au bureau de l'admission.

## La cafétaria - Sucre' et Salé

Une cafétaria est à votre disposition au rez-de-chaussée, en semaine de 7h00 à 18h00 et le samedi de 10h00 à 18h00. Elle est fermée le dimanche et les jours fériés.

## Coiffure - pédicure

Une coiffeuse ainsi qu'une pédicure, sur les différents sites, sont à votre disposition certains jours sur simple demande auprès d'une infirmière.

## Les transferts

Il se peut que nous soyons obligés d'effectuer un transfert d'une chambre à l'autre ou d'un service à l'autre pour des raisons d'urgence ou en raison de la nature des soins dont vous avez besoin. D'un site du CHR vers l'autre, le transfert s'effectue aux soins et aux frais de l'Institution, en ambulance.

## Petite précaution d'hygiène

Par définition, les patients hospitalisés souffrent de maladie ; on peut imaginer qu'il leur arrive d'être porteur de microbes.

Une précaution, plus efficace qu'on ne le croit généralement, consiste à garder la porte de sa chambre fermée. Une étude scientifique récente a démontré que ce simple réflexe de fermer sa porte améliore significativement l'environnement sanitaire de la chambre d'un patient hospitalisé. Bon à savoir.

# 14. Vos visites

## Les Horaires de visite

Pour garantir un rétablissement optimal et un repos bénéfique du patient, nous veillons au respect strict des heures de visite par les familles et les visiteurs.

Merci de votre compréhension à l'égard du personnel qui le rappellera.

- ✿ En chambre commune : de 15h à 19h.
- ✿ En chambre particulière : de 10h à 20h.



# Vos visites

Règles particulières :

- ✿ **Pédiatrie** : un parent peut rester en permanence auprès de l'enfant.
- ✿ **Maternité** : en chambre à 2 lits : de 13 h à 20 h.
- ✿ **Soins Intensifs** : uniquement de 15 h à 15 h 30 et de 18 h à 19 h.

Limitation à 2 personnes par patient.

## Guide du visiteur

Veillez au bien-être de votre parent ou ami durant son hospitalisation :

- ✿ Quittez la chambre de bonne grâce sur demande du personnel, lorsque des soins sont nécessaires et à la fin des heures autorisées de visite.
- ✿ Laissez le malade parler et orienter la conversation vers le sujet qu'il souhaite. Ecoutez-le, n'ayez pas peur de manifester votre sympathie ou votre émotion par un geste réconfortant.
- ✿ Ne fumez pas, n'apportez pas de boisson alcoolisée.
- ✿ N'emmenez pas les enfants sauf s'ils sont de la famille proche.
- ✿ Evitez les visites trop longues. Mieux vaut plusieurs visites de courte durée, qu'une seule visite tirée en longueur.
- ✿ Un cadeau ou une petite attention fait toujours plaisir.

Si vous suivez les quelques règles de ce vade-mecum, vous ferez de votre visite un bon moment passé ensemble.

## Voici quelques recommandations d'hygiène pour les visiteurs

Il est recommandé aux visiteurs

- ✿ De se désinfecter les mains à la solution hydro-alcoolique avant d'entrer ou en sortant de la chambre. Pour

cela, des flacons de solution hydro-alcoolique sont fixés près des portes des chambres.

- ✿ De ne pas s'asseoir sur le lit des patients
- ✿ D'éviter de rendre visite à une personne hospitalisée en étant porteurs de maladies contagieuses telles que grippe, varicelle...
- ✿ De ne pas offrir de plantes (en terre)

Chez certains patients, la visite nécessite des précautions particulières d'hygiène.

Il vous sera alors demandé de revêtir une blouse, des gants et/ou un masque.

Dans ce cas, une affiche sera apposée sur la porte de la chambre et le personnel vous donnera toutes les informations à ce sujet. Il est alors indispensable de se passer les mains à la solution hydro-alcoolique, de ne pas s'asseoir sur les lits et également de ne pas utiliser les sanitaires de la chambre.

Si vous avez plusieurs visites à faire dans l'hôpital, il vous est recommandé de rendre visite à la personne qui est dans ce type d'isolement en dernier lieu.

Toute l'équipe soignante vous remercie de vous conformer à ces recommandations.

## La Halte-Garderie du CHR de la Haute Senne

Si, pendant votre hospitalisation, vous êtes confronté à un problème de garderie d'enfants, notre Halte-garderie située sur le site de Saint Vincent, accueillera vos enfants âgés de 0 à 12 ans, de 06 h 30 à 20 h 15 du lundi au vendredi, sauf les jours fériés.





# 15. Votre sortie

## **La Halte-garderie accueillera également les enfants :**

- ✿ des personnes qui vous rendent visite ;
- ✿ des personnes qui viennent à une consultation ou doivent subir un examen.

Ils seront surveillés par un personnel qualifié et pourront jouer en toute sécurité.

Les repas peuvent être fournis sur place à votre demande.



## **L'assistance morale, religieuse et philosophique**

Le respect de vos convictions est garanti. Si vous désirez recevoir la visite d'un représentant religieux ou laïque, veuillez compléter le document remis à l'admission et le remettre à l'accueil.

## **15. Votre sortie**

Votre sortie sera décidée par le médecin et pourra avoir lieu dès le matin et lorsque vous aurez reçu tous les documents nécessaires à la poursuite de votre traitement.

Assurez-vous de ne rien laisser comme objets personnels dans votre chambre.

N'oubliez pas de signaler votre sortie au bureau de l'Admission et de récupérer, si nécessaire, votre carte d'identité et votre carte SIS. Assurez-vous que vous avez réglé le (s) acompte (s) demandé (s).

## **Polycliniques**

Si, après votre séjour à l'hôpital, des examens, des soins spécialisés ou une visite de contrôle vous sont nécessaires, les médecins spécialistes de nos polycliniques sont à votre disposition.

Vous pouvez prendre rendez-vous en téléphonant au **067 348 450**. Si toutes nos lignes sont occupées, vous pouvez laisser votre numéro de téléphone sur le répondeur, nous vous rappelons endéans les deux heures (sauf en soirée et le week-end).

## **Les frais hospitaliers**

Les frais à charge du patient sont :

- ✿ la quote-part personnelle fixée par le Ministère de la Santé Publique
- ✿ les médicaments non remboursables
- ✿ le matériel médical en partie ou non remboursé
- ✿ les suppléments pour les chambres particulières
- ✿ le téléphone
- ✿ le coiffeur
- ✿ manucure/pédicure
- ✿ bandagisterie
- ✿ plâtres synthétiques
- ✿ les frais d'ambulance

En cas d'ajout de matériel médical (broches, plaques, vis, prothèse...), renseignez-vous auprès de votre médecin qui pourra vous donner une estimation de votre quote-part personnelle car le matériel n'est pas toujours totalement pris en charge par l'INAMI.



# 16. Recommandations générales



## **Facture**

Il faut compter au maximum deux mois à la sortie de votre hospitalisation. Les acomptes versés durant votre séjour seront déduits de votre note d'hospitalisation.

La facture sera envoyée :

- ✿ **à votre mutuelle** : pour les frais de séjour et les soins à sa charge, conformément à la législation ;
- ✿ **à vous-même** : pour l'ensemble des frais à votre charge ; les acomptes versés seront déduits des montants non remboursés par votre mutuelle.
- ✿ **à votre compagnie d'assurance**

Si vous éprouvez des difficultés à régler votre facture, vous pouvez prendre contact avec le service Comptabilité Patients afin d'éviter des problèmes de contentieux et dès lors des frais de retard et à défaut de non paiement une procédure judiciaire.

Contact : **067 348 840**

Attention, si vous êtes hospitalisé en chambre particulière, les spécialistes qui vous prennent en charge sont légalement autorisés à vous réclamer des suppléments d'honoraires entièrement à votre charge et qui peuvent alourdir considérablement votre quote-part personnelle. Dans tous les cas, les suppléments demandés par les médecins doivent être facturés par le Centre Hospitalier et jamais par le prestataire.

## **La majorité des frais de votre hospitalisation sont couverts par :**

- ✿ votre mutuelle
- ✿ votre assurance

## **Mais certains frais vous incombent :**

- ✿ votre quote-part dans les frais de la journée d'hospitalisation qui varie en fonction de votre régime d'assurance ;
- ✿ certains médicaments non-remboursés ;
- ✿ la partie non-remboursable des prothèses ;
- ✿ les tickets modérateurs sur actes techniques (radiographie, laboratoire, ...)
- ✿ vos frais personnels (téléphone, boissons supplémentaires, repas accompagnant, ...);
- ✿ les suppléments en chambre particulière (chambre et honoraires).

En cas de doute, l'admission et le service social sont à votre disposition pour vous renseigner.

## *16. Recommandations générales*

### **En cas d'incendie**

Demeurez calme et avertissez immédiatement une infirmière. Un service interne de secours est prévu.

Si l'évacuation est impossible, signalez votre présence, et enfermez-vous dans votre chambre, porte et fenêtres fermées.

### **Le couvre-feu**

Nous vous demandons de respecter le « couvre-feu » à partir de 22h00 pour permettre à chacun de trouver dans le sommeil un support à sa guérison. Si vous ne vous sentez pas fatigué, pensez à vos voisins.





# 17. Médiation et Droits du patient

## Le tabac et l'alcool

La législation belge interdit de fumer dans les hôpitaux : fumer nuit à la santé et constitue un réel danger mortel en raison des risques d'incendie provoqués par une cigarette mal éteinte ou un contact avec la distribution d'oxygène dont la quasi totalité des locaux de l'hôpital est équipée.

Vous pouvez profiter de votre séjour pour prendre contact avec la Clinique de Tabacologie **067 348 494**

L'introduction et la consommation d'alcool à l'hôpital sont interdites.

Si ces interdictions vous occasionnent des troubles physiques, parlez-en au médecin.

## 17. Médiation et Droits du patient

Bien avant la Loi, la Direction du CHR avait confié la centralisation des plaintes à une seule personne consciente de l'importance de cet élément dans la recherche d'une qualité optimale des soins. La Loi de 2002 a clarifié les éléments importants concernant le dossier médical et son accès mais a également permis la mise en place d'un Service de Médiation dans chaque institution.

## Les droits du patient :

- ✿ Bénéficier d'une prestation de soins de qualité
- ✿ Choisir librement le praticien professionnel
- ✿ Etre informé sur son état de santé
- ✿ Consentir librement à la prestation de soins
- ✿ Disposer d'un dossier tenu à jour
- ✿ Etre assuré de la protection de sa vie privée
- ✿ Introduire une plainte auprès d'un service de médiation.

Vous trouverez plus d'informations sur ces points sur les cadres «droits des patients» situés dans tous les services.

Quels sont les problèmes qui peuvent être abordés ?

Si vous avez le sentiment qu'un praticien n'a pas respecté un de vos droits et que cela engendre pour vous un mécontentement, vous pouvez vous adresser au Service de Médiation.

Dans le cadre du CHR de la Haute Senne, la Direction Générale a également choisi de confier l'ensemble des autres plaintes hors «droits du patient» comme par exemple : un problème de confort lié à la chambre, un problème de type logistique, au Service Médiation.

## Comment prendre contact avec la médiatrice ?

Il existe plusieurs solutions :

- ✿ le téléphone interne du CHR : **067 348 411**
- ✿ l'e-mail : [info@chrhautesenne.be](mailto:info@chrhautesenne.be)



# 18-20. Votre avis compte - Site Internet - La Clinique de l'Amaigrissement

## 18. Votre avis compte

Votre avis nous intéresse car il nous aide à grandir !

L'éditorial de cette brochure d'accueil vous souhaite la bienvenue chez vous. Nous voulons regarder le CHR avec les yeux du patient et avancer sur la route de la qualité totale.

C'est pourquoi, nous vous demandons de prendre le temps de compléter le questionnaire «satisfaction du patient». Il nous aide à nous améliorer chaque jour ! Si vous avez d'autres suggestions, n'hésitez pas d'envoyer un e-mail à : [info@chrhautesenne.be](mailto:info@chrhautesenne.be).  
Merci.

## 19. Site Internet

Si vous souhaitez plus d'informations sur les services, les horaires de consultation, ... n'hésitez pas à consulter notre site Internet [www.chrhautesenne.be](http://www.chrhautesenne.be).



## 20. La Clinique de l'Amaigrissement

### Pourquoi la Clinique de l'Amaigrissement ?

Parce que la surcharge pondérale entraîne des complications médicales diverses (diabète, hypertension artérielle, hypercholestérolémie...) et un mal-être physique et mental.



### Ce que la Clinique de l'Amaigrissement propose :

Parce que la surcharge pondérale est multifactorielle, la Clinique de l'Amaigrissement vous propose une prise en charge multidisciplinaire.

### Sont à votre disposition :

Un médecin endocrinologue, un médecin nutritionniste, un médecin du sport, une diététicienne, une psychologue, une équipe de kinésithérapeutes.

### Objectifs :

Vous accompagner dans une démarche d'amaigrissement afin de favoriser votre épanouissement personnel et d'améliorer votre qualité de vie et votre capital santé.

### Info et inscription :

067 348 494

*A votre écoute,  
pour vous aider à trouver  
Votre équilibre*

Clinique de l'Amaigrissement  
du  
CHR  
Haute-Senne





# 21. La Clinique du Sein

## 21. La Clinique du Sein

En Belgique, 9000 nouveaux cas de cancer du sein sont découverts chaque année, responsables de plus de 3000 décès. D'où la nécessité croissante d'une prise en charge optimale. C'est la raison pour laquelle notre institution a voulu se donner tous les moyens afin de répondre efficacement aux attentes des patientes chez qui le diagnostic de cancer du sein est posé et a créé récemment la « Clinique du Sein ».



### L'équipe pluridisciplinaire est composée de :

Chirurgiens/gynécologues, Radiologues, Oncologues, Radiothérapeutes, Anatomopathologistes, Chirurgiens plasticiens, Généticiens, Infirmière référente, Psychologue, Assistante sociale, Kinésithérapeute, Secrétaire, Esthéticienne, Diététicienne

Toutes ces informations sont reprises dans une brochure intitulée « Clinique du Sein » et qui est remise à la patiente lors de sa première consultation. Elle lui servira de support et de soutien tout au long de son parcours du combattant.

Soulignons d'autre part aussi le volet préventif de la Clinique du Sein avec les examens de dépistage (examen clinique, écho, mammo). Un service efficace, humain et professionnel est le leitmotiv de notre Clinique du Sein.

### Informations :

067 348 793

*Une équipe spécialisée*

*Un traitement adapté*

*Un suivi personnalisé*



Clinique du Sein  
du  
CHR  
Pauze-Saint



# 22. La Clinique du Sport, car le sport c'est la santé

## 22. La Clinique du Sport

### A qui s'adresse la Clinique du Sport ?

Toute personne pratiquant une activité sportive de loisir ou intensive et nécessitant :

- ✿ une prise en charge en rééducation, soit post-traumatique, soit postopératoire
- ✿ une prise en charge préventive
- ✿ une évaluation de sa capacité physique (ergospirométrie, testing musculaire spécifique)
- ✿ la délivrance d'un certificat d'aptitude à la pratique sportive



### Matériel disponible :

La clinique du sport dispose d'une salle de rééducation et de cardio-training, regroupant des technologies de pointe dont, notamment, Cybex, Huber, Tergumed, Optojump, Dartfish, table de massage Medijet, plateau de proprioception informatisé, ...

### Informations :

067 348 411



# 23-24. La Clinique de Tabacologie, La Clinique Dentaire

## 23. La Clinique de Tabacologie

70% des fumeurs souhaitent arrêter de fumer. Et pourquoi pas vous ?

Le CHR de la Haute Senne met à votre disposition la Clinique de Tabacologie, composée d'une équipe pluridisciplinaire pour répondre au mieux à vos besoins.

Cette équipe est composée de :

- ✿ un médecin-tabacologue qui prend en charge les différents aspects de la dépendance tabagique et le traitement nécessaire,
- ✿ une diététicienne pour les conseils alimentaires
- ✿ un psychologue pour la prise en charge psychologique
- ✿ un kiné-sophrologue pour les techniques de relaxation.

### La dépendance tabagique

La dépendance tabagique est à la fois physique par l'action de la nicotine contenue dans le tabac sur le cerveau, et à la fois psychique par l'association régulière entre un contexte (solitude, après repas, stress, ...) et la cigarette.

Dans le cadre des consultations de tabacologie, vous bénéficiez d'un remboursement supplémentaire (pour 8 consultations).

### Info et inscription :

067 348 494



## 24. La Clinique Dentaire

La Clinique Dentaire est un centre des soins bucco-dentaires. En effet des dents saines sont à la base d'une bonne santé et indispensable à la qualité de vie. La Clinique Dentaire est située sur le site de Saint Vincent dans de tous nouveaux locaux High Tech. Que votre besoin soit esthétique (blanchissement des dents) ou fonctionnel (soins de caries, réalisation de prothèses, orthodontie, dévitalisation, préparation aux implants, exérèse de dents de sagesse, dents incluses, abcès, infections, anomalies osseuses, détartrage, ...) toute l'équipe vous accompagnera dans la reconstruction de votre sourire, dans l'amélioration de votre quotidien.



Les technologies sont aujourd'hui extrêmement perfectionnées. Les nouveaux équipements permettent d'offrir aux patients des soins de qualité, indolores.



# 25. L'Ecole du Dos

Des règles strictes de préservation de l'hygiène et de l'asepsie sont exercées par toute l'équipe. Les problèmes dentaires sont prévenus à partir d'exams bucco dentaires approfondis, de conseils et de prescription en matière d'hygiène.

L'enfant est pris en considération : les problèmes dentaires sont ainsi prévenus. L'initiation au brossage des dents est réalisé avec du matériel à la hauteur des enfants, une sensibilisation et une éducation sur les bienfaits d'une excellente santé buccale est prodigué. Un dentiste spécialisé en pédodontie, en approche des personnes handicapées, procure des soins sous anesthésie générale.

## *25. L'Ecole du Dos*

---

### **Pour qui ?**

Le programme d'Ecole du Dos s'adresse aux patients présentant une pathologie chronique de la colonne vertébrale. La prise en charge peut être préventive (métiers ou sports à risque) ou secondaire à un problème subaigu voire chronique, dans le but d'éviter une récurrence. L'Ecole du Dos vise à apprendre au patient à mieux vivre avec son dos au quotidien.

### **Info et inscription :**

067 348 494

