GROUPE
JOLIMONT

GUIDE D'ACCUEIL 2021

Hôpital de Jolimont et Lobbes

CENTRALE MÉDICALE AUXI-MEDICO

PROTHÈSE • ORTHÈSE • BANDAGISTERIE • ORTHOPEDIE • MOBILITÉ

SPÉCIALISTE PARAMÉDICAL

Spécialisée dans le paramédical depuis 4 générations, notre équipe est à votre disposition pour répondre à vos besoins.

Chaises roulantes

Scooters

Tribunes

Lits électriques

Prothèses mammaires

...et bien d'autres produits en magasin !

ORTHOPÉDIE SUR MESURE

Réalisation complète des prothèses/ orthèses, semelles orthopédiques et lombostats dans nos locaux grâce à notre nouvel atelier.

Votre santé est notre priorité

Rue du Temple 33 - 39
7100 La Louvière
064/22.47.08
auximedico@yahoo.fr
www.auximedico.be

Lundi au vendredi
9h à 12h et 14h à 18h
Samedi
9h à 12h et 14h à 17h

Nous travaillons également en corrélation avec l'AViQ

SOMMAIRE

BIENVENUE — 4

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

ENSEMBLE, SOYONS PARTENAIRE DE VOTRE SÉCURITÉ — 6

ACCÈS ET PARKING — 8

NOS HÔPITAUX S'ENGAGENT DANS UNE DÉMARCHE QUALITÉ — 10

NOS SERVICES MÉDICAUX ET PARAMÉDICAUX — 11

LA VIE À L'HÔPITAL

- Dans votre valise — 17
- Votre admission — 17
- Type de chambres — 18
- Frais de séjour — 18

VOTRE SÉJOUR — 21

VOTRE RETOUR — 25

VIVRE ENSEMBLE — 27

DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT

- Vos droits — 30
- Vos devoirs — 32

Editeur responsable

Mr Stéphan Mercier
Directeur Général
ASBL Pôle Hospitalier Jolimont

Hôpital de Jolimont

Rue Ferrer 159 • 7100 LA LOUVIERE
+32 64 23 30 11

Hôpital de Lobbes

Rue de la station 25 • 6540 LOBBES
+32 71 59 92 11

Association sans but lucratif • Numéro d'agrément : 146 • 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...

- 232 places de crèches
- 653 lits en maisons de repos
- 70 logements résidences-services
- 1 311 lits agréés
- 5 300 journées d'accueil en extrascolaire
- 5 500 collaborateurs et médecins
- 7 580 consultations annuelles en santé mentale
- Plus de 16 300 élèves pris en charge par la médecine scolaire
- 132 000 prises en charge par nos services d'urgences
- 319 000 journées d'hospitalisation par an
- 515 000 consultations hospitalières annuelles

ENSEMBLE, SOYONS PARTENAIRE 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 :
déclarer votre identité

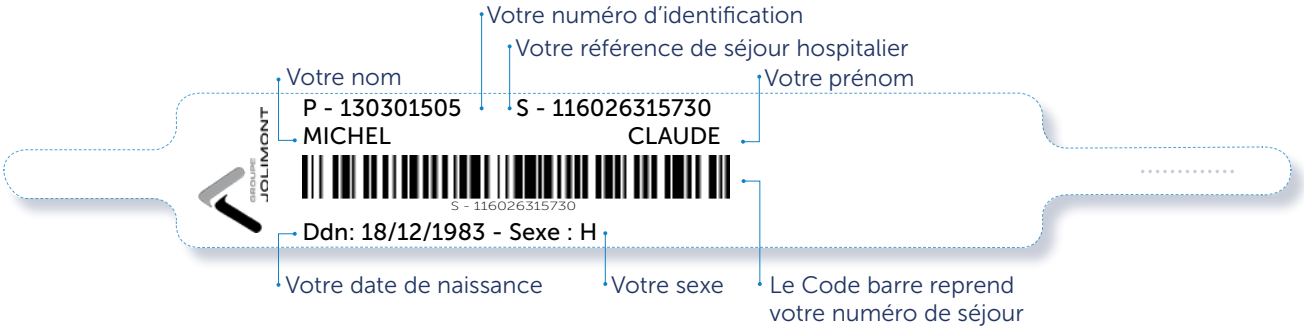
Votre carte d'identité vous assurera des soins en toute sécurité lors de votre prise en charge au sein de notre établissement hospitalier.

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 se croisent. Les mains véhiculent des microbes. La principale mesure pour lutter contre la propagation des infections est l'hygiène des mains. Soit par le lavage à l'eau et au savon, soit par la désinfection grâce à la solution hydro -alcoolique.

Il est donc 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 pour votre sécurité, n'hésitez pas à nous interpeller si une situation doit être améliorée.

Vous toussez ou éternuez ? N'oubliez pas de protéger les autres en pratiquant l'hygiène de la toux ! Utilisez un mouchoir en papier pour couvrir votre nez et votre bouche lorsque vous toussez ou éternuez, jetez-le ensuite à la poubelle. Si vous n'avez pas de mouchoir, éternuez ou toussez dans votre coude. Lavez-vous les mains à la solution hydroalcoolique régulièrement.

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 est disponible sur www.jolimont.be/hopitaux/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 chute 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 JOLIMONT ET LOBBES : ACCÈS ET PARKING

Le parking

Hôpital de Jolimont

Un parking est à votre disposition situé à la rue Ferrer, son mode de fonctionnement a été complètement revu pour renforcer le nombre de places disponibles pour nos patients. L'accueil n'aura plus la possibilité d'échanger les tickets mais nous maintenons toujours la première heure gratuite. Dès la deuxième heure entamée, le paiement sera dû sans exception.

L'échange des tickets étant supprimé, le ticket doit rester lisible et vierge de toute inscription. Il est strictement interdit de parapher ou d'écrire quoi que ce soit sur les tickets (cela rendrait difficile sa lecture par la caisse automatique). Le paiement se fait uniquement par carte bancaire.

TARIF PARKING	
Après 1 heure	1€
Après 2 heures	2€
Après 3 heures	3€
Après 4 heures	4€
Après 6 heures	8€
Après 8 heures	10€
Ticket perdu	**10€**

Abonnements:

Des abonnements de 3 jours (8€) ou de 7 jours (18€) seront aussi mis à disposition. Chaque patient hospitalisé ou ayant un traitement récurrent pourra obtenir un abonnement.

Ces abonnements pourront être obtenus aux guichets des admissions, à l'entrée principale de l'hôpital. Ces abonnements permettront un nombre illimité d'entrées-sorties sur la période (3 ou 7 jours).

Caisses automatiques de paiement:

Une caisse automatique est disponible dans le sas de l'entrée principale de l'hôpital. Une seconde caisse automatique de paiement est disponible à proximité des SU et de la RMN, au niveau C-1, cette caisse restera accessible à tout moment. La troisième caisse se situe près des Soins Intensifs au niveau 0.

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 Lobbes

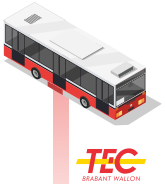
Un parking est à votre disposition à l'arrière des bâtiments. Un parking spécial est réservé aux urgences. Ces parkings sont accessibles gratuitement.

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 de Jolimont : accessibilité

Téléphone : 064 23 30 11
Urgences : 064 23 40 50
Adresse : Rue Ferrer 159 - 7100 Haine-Saint-Paul

Arrêts de bus à proximité de l'hôpital de Jolimont



JOLIMONT Hôpital
Rue de l'Institut Notre-Dame de la Compassion

23 - 25 - 26 - 33 - 35 - 36 - 37 - 37/ 38 - 82 - 107 - 132 - 133 - 134 - 136 - 137

Gare de La Louvière connectée directement avec les gares de :

Mons - Binche - Namur - Charleroi - Liège Braine-le-Comte - Tournai - Lille

Parkings vélos

Espace présent sur le parking « Patient » à la Rue Ferrer.

Hôpital de Lobbes : accessibilité

Téléphone : 071 59 92 11
Adresse : Rue de la Station 25 - 6540 Lobbes

Arrêts de bus à proximité de l'hôpital de Lobbes

LOBBES gare - Rue de la Station

21

Gare de Lobbes connectée directement avec les gares de :

Charleroi Sud - Erquelinnes

Signalisation interne : suivez la route !

Hôpital de Jolimont

A votre entrée de l'hôpital, il existe un panneau reprenant tous les services et leur localisation (aile et étage).

Hôpital de Lobbes

Des panneaux de signalisation sont installés dans les couloirs afin de vous indiquer les services.

NOS HÔPITAUX S'ENGAGENT DANS UNE DÉMARCHE QUALITÉ

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 sa 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.

Les hôpitaux de Mons et Warquignies nous ont rejoints depuis 2019 dans 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 interpeller 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

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
- Aumônerie

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 de l'Insuffisance Cardiaque
- Clinique des Maladies Systémiques
- Clinique du Cancer de la Prostate
- Clinique du Pied Diabétique
- Clinique du Sein

D
- Dentisterie
- Dermatologie
- Diététique

E
- Endocrinologie - Diabétologie
- Ergothérapie

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

H
- Hématologie
- Hygiène Hospitalière

I
- Imagerie Médicale

K
- Kinésithérapie

L
- Logopédie

M
- Médecine Interne Générale
- Médecine Nucléaire
- Médecine Physique et Revalidation - Centre de Réadaptation
- Médiation

N
- Néphrologie - Dialyse
- Neurochirurgie
- Neurologie

O
- Oncologie
- Ophtalmologie
- ORL
- Orthodontie

P
- Pédiatrie - Néonatologie
- Pédopsychiatrie
- Pneumologie
- Psychiatrie
- Psychologie

Q
- Quartier Opératoire

R
- Radiothérapie
- Rhumatologie

S
- Service Social
- Soins d'Urgences
- 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. Par sécurité, nous préconisons ces moyens de paiement. Munissez-vous de votre carte d'identité. N'oubliez pas les résultats de vos examens précédents (labo, cliché(s) radio, lettre(s) 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.

Nos disciplines paramédicales

Les psychologues, les travailleurs sociaux, les diététiciennes, les logopèdes, les ergothérapeutes, les kinésithérapeutes et les podologues sont aussi à votre service. Certains assurent des consultations (renseignements à l'accueil).

L'Equipe des Psychologues

L'équipe des psychologues du Groupe 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. Le neuropsychologue s'intéresse au fonctionnement cérébral, notamment l'attention, la mémoire, le comportement... Il intervient principalement dans le cadre de la gériatrie et de la neurologie 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

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.

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.

Activités de Bien-Etre

Hôpital de Jolimont

La Clinique du Sein organise des ateliers « Chrysalide - Soins esthétiques ». Une esthéticienne professionnelle est présente chaque semaine pour prodiguer des conseils, apprendre des méthodes pour se détendre, pour prévenir certains effets secondaires des traitements. Ces ateliers s'organisent sous forme d'ateliers en petit groupe sur inscription.

Les ateliers « Active + » sont un outil complémentaire aux traitements classiques dans la prise en charge des personnes atteintes du cancer du sein. C'est une activité physique à visée thérapeutique pour retrouver la forme, améliorer la qualité de vie. Ces séances sont animées par la kinésithérapeute de la Clinique du Sein.

« Rose Pilates » est une gymnastique douce, issue de la méthode Pilates et adaptées aux patients atteints d'un cancer du sein. Le « Rose Pilates » aide les patientes à se reconstruire en douceur dans leur féminité, à se réconcilier avec leur corps. Cette gymnastique prolonge les bienfaits de la Kinésithérapie. Ces séances « Rose Pilates » sont animées par la kinésithérapeute de la Clinique du Sein.

Dans le cadre de l'hôpital de jour Onco-Hémato, des soins esthétiques sont assurés pour les patients.

La Clinique de la Prostate propose l'activité physique « Feel+ », il s'agit d'une séance d'1h30 organisée une fois parsemaine pour les patients atteints d'un cancer de la prostate, et encadrée par des kinésithérapeutes spécialisés dans le suivi oncologique et sportif.

Il s'agit principalement d'un outil complémentaire aux traitements classiques plus agressifs tels que la chimiothérapie, la radiothérapie, l'hormonothérapie etc. Le but principal étant de lutter contre les effets secondaires néfastes de ces interventions, tout en maintenant une condition physique minimum pendant et/ou après les traitements.

Les bienfaits de l'activité physique sont encore trop souvent sous-estimés par les patients et leur entourage, alors qu'un réel effet positif a été démontré sur :

- la fatigue
- l'alimentation
- le maintien de la masse musculaire
- le surpoids
- l'ostéoporose
- la dépression, l'anxiété
- la confiance en soi
- ...

Pratiquement, comment cela se déroule ?

Avant la première séance, un rendez-vous sera prévu avec le médecin physiothérapeute du centre de réadaptation afin d'établir si vous êtes apte à pratiquer de l'activité physique.

Contact :

Centre de réadaptation :
064 23 31 52

Kinésithérapeutes :
Carole Durez et France Luyckx

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

Hôpitaux de Jolimont et Lobbes :
Mme Aude BROCHIER 064 23 46 57

Hôpitaux de Mons et Warquignies :
Mme Sonia BEN ALI 065 35 92 26

Hôpital de Nivelles :
Mme Annie FABECK et Mme Stéphanie ANDRE
067 88 55

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 perçoit et 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 48 h à l'avance par téléphone ou sur www.jolimont.be.

A défaut, il vous sera adressé un courrier notifiant que le rendez-vous n'a pas été honoré.

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

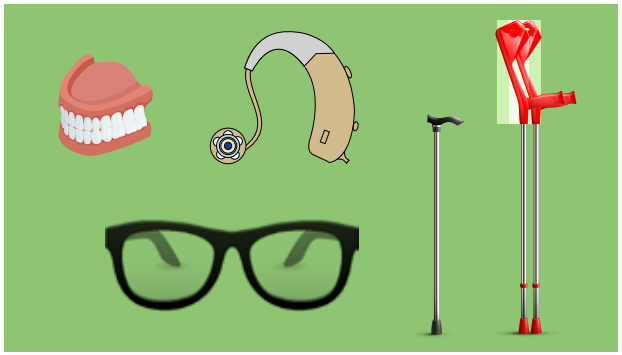
Il est important de bien préparer son séjour. Pour cela, nous avons réalisé une liste des choses que vous devez emporter avec vous :

- Vos **documents administratifs**
- Votre **liste de médicaments** pris régulièrement, vos **documents médicaux antérieurs** : CD reprenant vos radiographies, lettre(s) de votre médecin traitant relative(s) à votre hospitalisation
- 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 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, les hôpitaux du Groupe Jolimont ne pourront en aucun cas être tenus responsables des pertes et des vols.

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

⚠ Je garde et je déclare auprès du personnel soignant

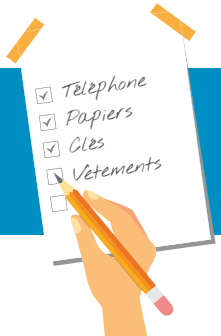


Prothèses (auditives, dentaires,...) lunettes, aides pour la marche (canne, béquille,...)

⚠ Je conserve sous ma responsabilité mes effets personnels et j'utilise le coffre mis à ma disposition dans ma chambre

Clés, portefeuille, papiers d'identité, gsm, tablette / ordinateur

A la sortie, je m'assure de récupérer tous mes biens.



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.
- Vos cartes de vaccination (rappels tétanos, hépatite, Covid-19...).
- 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.

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 Jolimont

Lundi-vendredi : 7h - 18h

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.

Hôpital de Lobbes

Lundi-vendredi : 8h - 16h

Week-end et jours fériés : bureau des urgences (niveau 0)

Vous pouvez aussi vous renseigner au bureau d'information de 7h à 19h excepté le week-end.

Types de chambres

Hôpital de Jolimont

- 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).

Hôpital de Lobbes

- 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 en se rendant au bureau d'information niveau 1 (celui-ci est comptabilisé sur la facture).

Frais de séjour

Votre facture

La facture détaillée de votre séjour hospitalier sera envoyée à votre domicile.

Le Pôle hospitalier du Groupe 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 choisi, 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 période 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, Ehtias, AP assurance, Médilink-Van Breda...), DaisyH (Axa, Allianz, Fédérale Assurance, Ag assurance), Solidaris Assurance.

Assurances internationales : Allianz World Wide Care, Assurance Travel Support Holland, Tricare (SHAPE).

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).

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, Nivelles, Tubize, Mons, 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 jeudi de 8h30 à 12h et de 13h à 15h30, le vendredi de 8h30 à 12h

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.

Le service d'Aumônerie

Mission

Le service d'Aumônerie est un service de l'hôpital qui assure des visites aux patients hospitalisés et à leur famille en vue de les aider 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 », fournie avec 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, quelles que soient ses valeurs et ses convictions et l'accompagner dans sa recherche de sens parfois ébranlé par la maladie

Accompagnement pastoral
Répondre aux demandes religieuses et rituelles des patients :
- Pour la religion catholique : sacrements (communions, confessions, baptême) et rituels.
- Pour la religion protestante, orthodoxe, musulmane, juive et pour la laïcité, l'aumônerie catholique assure le relais en appelant le ministre du culte demandé.

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

Hôpitaux de Mons et Warquignies :
Pierre NEVEN
pierre.neven@jolimont.be
065 35 90 22

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

Télévision

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

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 €/jour et au forfait de 4 €/hospitalisation. 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.

Les heures de visite

⚠ ATTENTION : suite 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 ou sur www.jolimont.be

Votre famille, vos amis sont les bienvenus, nous savons que leur présence est un réconfort pour vous.

En règle générale, il est recommandé aux visiteurs de :

- Respecter les horaires de visite.
- Respecter les consignes d'hygiène.
- Quitter la chambre lors de soins ou visites médicales.
- Eviter d'amener des enfants en bas-âges.
- Eviter 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 Jolimont

- En chambre commune de 15h à 16h et de 18h30 à 19h30
- En chambre particulière de 10h à 20h (de 11h30 à 20h en gériatrie)

L'Unité de Soins Intensifs

Maximum deux personnes par malade et par visite

- De 16h30 à 17h30

La Maternité

Les visites du papa sont autorisées de 10h à 20h

- De 13h à 20h pour les autres visiteurs

L'Unité de Soins Intensifs Pédiatriques

Les parents peuvent rester 24h/24

- De 18h30 à 19h30

Chirurgie Pédiatrique

- De 15h à 16h et de 18h30 à 19h30

L'Unité Coronaire

Maximum deux personnes par malade et par visite

- De 15h30 à 16h et de 19h à 19h30

L'Unité de Revalidation

De 16h à 19h

Hôpital de Lobbes

- En chambre commune de 14h30 à 15h30 et de 18h30 à 19h30
- En chambre particulière de 8h à 21h

L'Unité de Soins Intensifs

Maximum deux personnes par malade et par visite

- De 14h30 à 19h (2 personnes maximum)

L'Unité de Gériatrie

- De 15h à 16h et de 18h à 19h

Les boutiques

Hôpital de Jolimont

Dans le hall d'entrée, deux magasins sont à votre disposition :

La librairie, où vous trouverez tous les quotidiens ainsi que diverses revues, des boissons, des confiseries, des fleurs et des jouets.

Ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 13h et de 14h à 19h et le samedi de 14h à 16h (fermée le dimanche et jours fériés).

Le comptoir d'optique qui vous propose un choix varié de montures de marques.

Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h45 à 18h (fermé le samedi, le dimanche et jours fériés).

N.B : Un guichet automatique y est également mis à votre disposition (Self Banking).

Vous trouverez des distributeurs :

- boissons chaudes, froides, snacks, sandwiches (entrée principale niveau 0),
- boissons froides et de snacks (dans le couloir accueil - niveau 0 et dans le couloir polyclinique - niveau 0),
- boissons chaudes, froides et de snacks (en radiologie - niveau - 1),
- boissons froides (en psychiatrie - niveau -1).

Hôpital de Lobbes

La boutique située dans le hall vous permettra d'acquérir articles de papeterie, B.D., journaux périodiques, pâtisseries, sandwiches, confiseries et fleurs.

Ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 14h.

Des distributeurs de boissons chaudes et froides sont installés dans le petit hall à droite du sas d'entrée et dans la galerie du niveau 0.

La bibliothèque - Hôpital de Lobbes

Il vous est possible d'emprunter gratuitement des livres grâce à un service itinérant. Informez-vous auprès des infirmières des heures de passage. N'oubliez pas de les restituer lors de votre sortie

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 gratuit

Accès wifi gratuit dans les chambres.

Renseignements et code d'accès via les guichets des admissions (hall d'entrée).

VOTRE RETOUR

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.

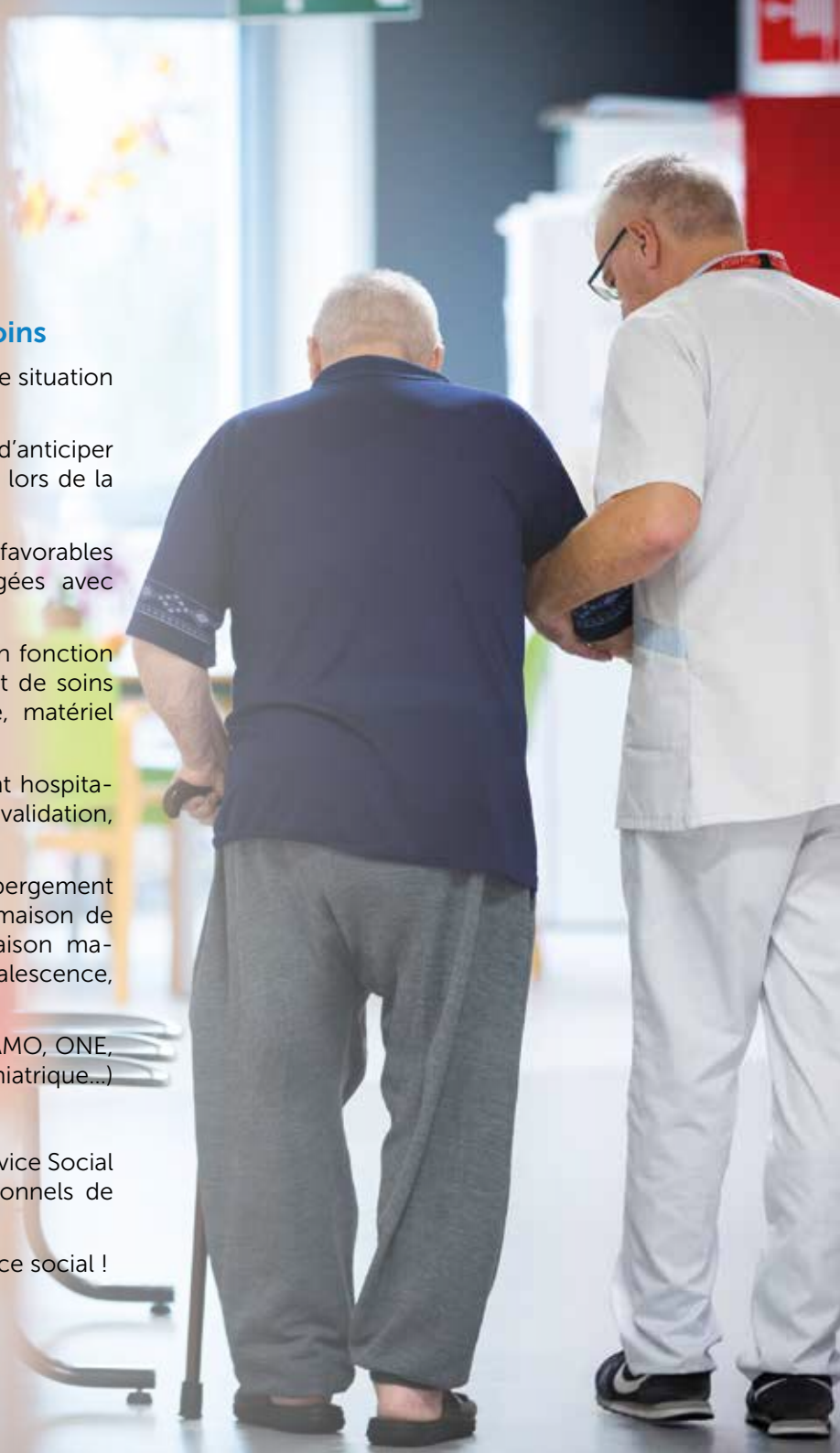
La durée de séjour est limitée. Il est important d'anticiper votre projet de sortie dès l'entrée (voire même lors de la préadmission).

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 !



Questionnaire de satisfaction patient

Votre avis nous intéresse !

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.

- Campagne de sensibilisation auprès de tous les acteurs de l'hôpital (personnel soignant, médical, paramédical, administratif,...),
- port du badge par tous,
- se présenter (nom et fonction) 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.

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

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

VIVRE ENSEMBLE

Famille-Patient 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'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 mettre en place une collaboration entre les patients et les professionnels et participer à l'amélioration de la qualité des soins et à la sécurité des patients. Être « Patient Partenaire » doit vous permettre de mieux « vivre avec » la maladie et les traitements et de la transformer en vécu, en expérience pour autrui, en vous engageant à nos côtés dans une dynamique d'amélioration des soins.

Être « Famille Partenaire », « Aidant Partenaire » permet à vos proches de partager autrement leur amour, de vous aider à accepter votre maladie, de vous prodiguer au besoin des soins de confort, de participer à l'humanisation des soins.

Vous désirez prendre une part active à ce projet, ou simplement vous renseigner?

Vous êtes un patient dans les hôpitaux du Groupe Jolimont, un accompagnant ou un proche ?

Contact

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
mons.patient.partenaire@jolimont.be

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.

Soutenir nos projets

Le Fonds 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 :
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 » de l'hôpital de Mons 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 :

Recherche

Solidarité

Bien-Être

Développement durable

Accès aux soins

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'informations 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

vous pouvez également réaliser un don en ligne sur www.jolimont.be/groupe-jolimont/fondation-jolimont

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)'

DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT

Vos droits

Depuis 2002, la Belgique dispose d'une loi qui définit clairement vos droits en tant que patient :

- droit à des prestations de soins de qualité,
- droit au libre choix du praticien professionnel,
- droit à l'information sur votre état de santé,
- droit de consentir librement et de manière éclairée à toute prestation de soins,
- droit à la tenue, à la conservation, à la consultation et à la copie de votre dossier,
- droit à la protection de la vie privée,
- droit de recevoir les soins les plus appropriés visant à prévenir, prendre en compte et soulager,
- **droit d'introduire une plainte auprès du service de médiation.**

Des soins de qualité

En tant que patient, vous allez recevoir les meilleurs soins possibles. Les connaissances médicales et les technologies disponibles sont mises à votre disposition pour vous traiter selon vos besoins. Les prestations sont dispensées dans le respect de la dignité humaine et de l'autonomie du patient sans la moindre discrimination (ex : conviction religieuse, orientation sexuelle...).

Une information claire

Le prestataire de soins vous communique toutes les informations nécessaires pour comprendre votre état de santé et votre évolution probable. Ces informations sont communiquées dans un langage compréhensible et doivent vous permettre d'obtenir un aperçu complet de tous les aspects, médicaux et autres, de votre état, afin que vous puissiez vous-même prendre les décisions pouvant avoir des conséquences sur votre bien-être. N'hésitez pas à poser des questions ou à demander de répéter si quelque chose n'est pas clair.

Le consentement pour votre traitement

Afin de consentir librement, vous devez au préalable avoir été bien informé par le praticien. Le consentement est exprimé de manière verbale par le patient ou déduit de son comportement par le praticien. Le prestataire de soins doit vous avertir à temps pour que vous puissiez décider en toute liberté et en étant bien informé. Les informations qu'il vous donne concernent aussi les répercussions financières des examens ou des traitements prescrits. Si le prestataire de soins ne peut répondre à toutes vos questions relatives au coût, d'autres services peuvent vous éclairer : le service facturation de l'institution, votre mutuelle, votre assurance, le service social pour des cas particuliers. Vous avez le droit de consulter un autre médecin pour solliciter un deuxième avis. Vous avez également le droit de refuser les soins proposés ou de retirer votre consentement à tout moment.

En cas d'urgence, le prestataire de soins peut commencer le traitement immédiatement s'il n'est pas possible de connaître votre volonté.

La constitution d'un dossier et l'obtention de sa copie

Le prestataire de soins constitue un dossier à votre sujet. Ce dossier est principalement conservé sous forme électronique. Il peut être consulté par d'autres prestataires de soins à condition qu'ils soient directement impliqués dans votre traitement et pendant toute la durée de cette implication. Votre médecin traitant a accès à certaines parties de ce dossier via une plateforme sécurisée, pour autant que vous ayez transmis votre consentement aux gestionnaires de la plateforme soit lors de votre hospitalisation, soit chez votre médecin généraliste, soit directement via Internet (ex. : Réseau Santé Wallon, etc.).

Le respect de votre vie privée

Durant votre traitement, seules les personnes dont l'intervention est indispensable sur le plan professionnel peuvent être présentes. Les informations relatives à votre santé ne sont pas communiquées à des tiers, sauf si vous donnez votre consentement en désignant :

- **Une personne de confiance :** un membre de la famille, un ami ou toute autre personne qui peut vous assister afin d'obtenir des informations sur votre état de santé, consulter ou obtenir copie de votre dossier ou déposer plainte;

- **Un mandataire :** la personne que le patient majeur a désignée par un mandat écrit pour exercer vos droits de patient dans l'éventualité où vous ne seriez plus en mesure de le faire.

En cas d'incapacité, si vous n'avez pas désigné de mandataire, la loi prévoit que ce rôle est confié, par ordre successif, à votre conjoint ou si vous êtes célibataire ou veuf, à l'un de vos enfants, parents ou ensuite à un frère ou une sœur adultes. Cette personne sera votre représentant aussi longtemps que vous ne serez pas en mesure d'exercer vous-même vos droits (ex : coma).

En cas de conflit entre plusieurs représentants du même niveau ou à défaut de représentant, le praticien veille aux intérêts du patient tout en se concertant avec l'équipe pluridisciplinaire.

A moins que le juge de paix ne vous ait assigné, en tant que personne protégée (article 492-2 du Code civil), **un administrateur de la personne**; auquel cas, celui-ci est prioritaire si aucun mandataire n'a été désigné.

Vous trouverez plus d'informations et les documents de désignation à compléter sur le site Internet suivant :

www.health.belgium.be/fr
> Santé > Droits des patients > Document
> Brochure « Droits du patient ».

Vos devoirs

La collaboration dans la relation de soins. Soyez un patient partenaire, acteur de votre santé.

La nécessité est de collaborer pleinement avec le personnel soignant dans une relation de confiance et de respect réciproques.

Pour vous protéger, vous-même et les autres patients, vous devez vous identifier correctement à l'hôpital. Ceci est nécessaire afin d'empêcher toute erreur. Pour ce faire, votre carte d'identité ou de toute autre pièce d'identité légale et valide vous sera demandée.

Lors de votre admission à l'hôpital, vous recevez un bracelet nominatif indiquant vos données d'identification. Pour votre propre sécurité, il vous est demandé de ne pas le retirer.

Le prestataire de soins attend que vous lui fournissiez en toute honnêteté, les informations les plus correctes et complètes possible concernant votre état de santé, vos habitudes de vie et votre prise de médicaments.

Afin de vous offrir les meilleurs soins, le prestataire attend de vous que vous coopériez au traitement auquel vous avez consenti et que vous respectiez les mesures de sécurité qui vous seront expliquées.

Hors situation d'urgence, en cas de comportement inadéquat et/ou de non-respect des recommandations, le prestataire de soins se réserve le droit de refuser de vous prendre en charge. Il a cependant le devoir de vous réorienter pour assurer la continuité des soins.

Quelques exemples de recommandations, veillez à :

- Vous présenter bien à l'heure à vos rendez-vous, avertissez le plus vite possible en cas d'empêchement. Sans quoi, un forfait vous sera facturé.
- Ne pas prendre de médicaments ou d'aliments non autorisés par votre médecin.
- Consulter préalablement votre organisme assureur afin de vous assurer des conditions de remboursement prévues dans votre contrat si vous souhaitez occuper une chambre particulière.
- Prévenir au préalable le personnel soignant si un membre de votre famille souhaite vous assister lors de vos repas, de vos soins corporels, ou vous apporter des aliments spécifiques.

Le respect des règles internes

Par le fait de votre admission, vous acceptez les instructions et les modalités du règlement interne de l'institution.

En tant que patient, vous respectez l'intimité et la tranquillité des autres patients. Pour garantir le calme et la sécurité au sein de l'hôpital, il est nécessaire que vos visiteurs respectent les heures de visite, tant pour votre repos que pour celui de votre éventuel voisin de chambre.

Il est strictement interdit aux patients et aux visiteurs de fumer, d'apporter des boissons alcoolisées ou des stupéfiants dans l'hôpital. Nous vous demandons d'utiliser le GSM dans l'hôpital avec modération.

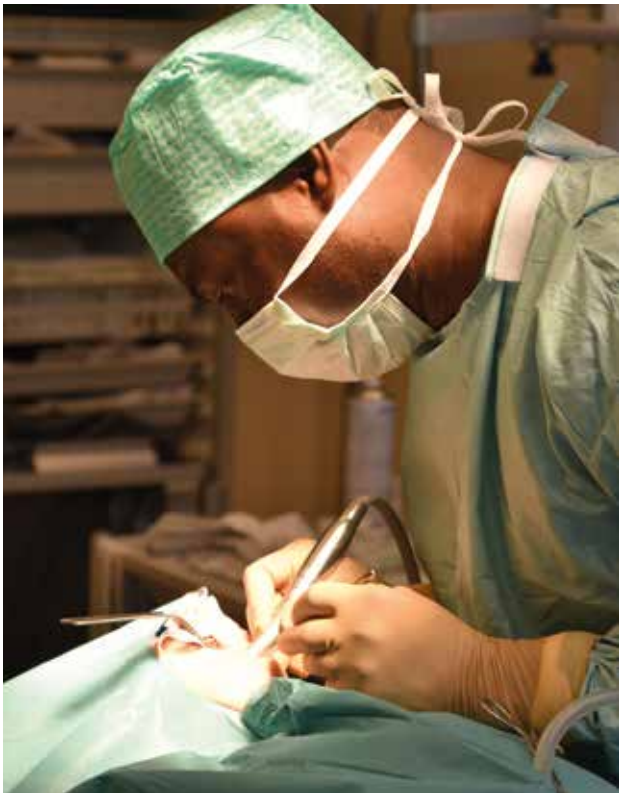
Le respect de la vie privée est d'application dans tout l'hôpital et ses abords immédiats. Dès lors, il vous est demandé de ne pas photographier ou filmer un collaborateur de l'hôpital ou la réalisation d'un soin, de même que tout autre patient ou visiteur. Photographier/filmer toute personne (y compris en arrière-plan) sans son consentement est strictement interdit.

L'institution vous demande ainsi qu'à votre famille de ne pas utiliser sur les réseaux sociaux des images ou des propos recueillis au sein de l'institution : ceux-ci constituent une violation du droit à l'image et l'absence de possibilité de réponse.

A défaut de suivre ces recommandations, l'institution se verrait malheureusement contrainte de déposer plainte auprès des autorités judiciaires pour réparation du préjudice subi.

Tout comportement inadéquat fera l'objet de mesures circonstanciées pouvant conduire, s'il le fallait, jusqu'à l'exclusion de l'institution. De plus, chaque acte de vandalisme ou de violence sera rapporté à la police avec les conséquences que cela implique.

Les hôpitaux du Groupe Jolimont déclinent toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration d'objets personnels. Il vous est demandé de laisser vos objets de valeur à la maison, de même que les sommes d'argent importantes.



Le respect des collaborateurs des hôpitaux du Groupe Jolimont.

La bienséance et le respect mutuel constituent la base des contacts entre les collaborateurs de l'hôpital, les patients et les visiteurs. Les remarques dénigrantes ou discriminatoires, les comportements agressifs ou d'autres formes de menaces n'ont pas leur place au sein de l'hôpital et compromettent la relation de confiance établie.

Il vous est demandé :

- D'adopter à tout moment un comportement courtois et constructif vis-à-vis de l'ensemble des collaborateurs, stagiaires ou bénévoles, quels que soient leur métier, fonction ou qualification.
- De montrer une attitude décente, dans le respect des bonnes mœurs.
- D'avoir une tenue correcte lors de vos déplacements dans l'hôpital.
- De respecter les valeurs de l'institution (www.jolimont.be/nos-valeurs).
- De traiter le matériel et les infrastructures avec le soin requis.
- De respecter la propreté des couloirs, salles d'attente, toilettes et autres locaux.

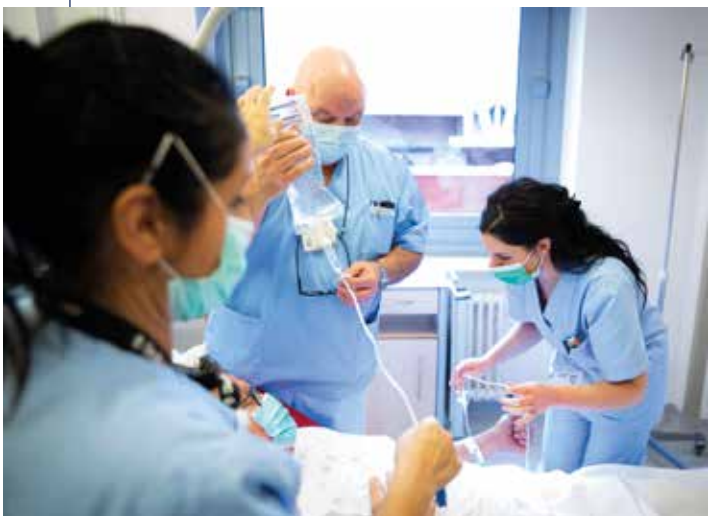
Le personnel des hôpitaux du Groupe Jolimont s'engage à tout mettre en œuvre pour vous assurer une prise en charge de qualité.

Si vous estimez qu'un de vos droits en tant que patient n'a pas été respecté (comme prévu dans la loi du 22/8/2002), vous pouvez contacter le service de médiation.

Le service médiation

Le médiateur favorise le dialogue et la recherche d'une solution amiable, en toute neutralité et en toute confidentialité. Il a une obligation de moyen et non de résultat et la résolution du conflit dépend en grande partie de la bonne volonté des parties concernées. Un membre de votre famille, un ami, un autre patient ou toute autre personne peut vous assister dans la recherche de solutions avec le médiateur.

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 rez-de-chaussée côté Château.

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

064 23 40 27
christine.dutrieux@jolimont.be
Centres Hospitaliers Jolimont asbl
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 au 1er étage du 5, Boulevard Fulgence Masson - 7000 Mons.

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

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

Creteur ORTHOPÉDIE

La technologie

Atelier fabrication - Notre savoir-faire

Nos magasins

Aide à la mobilité

7000 MONS
Rue d'Havré, 136
Tél. : 065/34.77.00
Fax : 065/36.37.09
creteur@creteur-orthopedie.com

7080 FRAMERIES
Zoning de Frameries
Av du Parc d'Aventures Scientifiques, 19
Tél. : 065/67.25.78

7301 HORNU
(Face au Cora)
Route de Mons, 342
Tél. : 065/79.31.00

7500 TOURNAI
(Place Verte)
Rue de l'Epinette, 22
Tél. : 069/84.42.24