

Bienvenue au CHU Charleroi-Chimay

Guide du patient hospitalisé



Table des matières

EN GUISE DE BIENVENUE !	4
PRÉPARATION DE MON SÉJOUR À L'HÔPITAL	5
▶ DÈS QUE MON SÉJOUR À L'HÔPITAL EST PROGRAMMÉ :	5
▶ QUELS DOCUMENTS PRÉVOIR ?	6
▶ QUE METTRE DANS MA VALISE ?	9
▶ MA PERSONNE DE CONFIANCE – MON REPRÉSENTANT	11
▶ MA DÉCLARATION ANTICIPÉE	12
▶ MA DOUCHE PRÉOPÉRATOIRE	12
▶ INFORMATIONS SUR L'ACOMPTE	13
MON ADMISSION À L'HÔPITAL	14
▶ LA VEILLE DE MON HOSPITALISATION	14
▶ LE JOUR DE MON HOSPITALISATION	14
MON SÉJOUR À L'HÔPITAL	16
▶ MES VISITES	16
▶ MES REPAS	16
▶ MON ASSISTANCE PHILOSOPHIQUE, MORALE ET/OU RELIGIEUSE	17
MA PRISE EN SOINS	18
▶ MON IDENTITÉ	18
▶ MON HYGIÈNE	19
▶ MES MÉDICAMENTS	21
▶ MA DOULEUR	22
▶ LA PRÉVENTION DE MES RISQUES	23
▶ LES INFORMATIONS SUR LA TRANSFUSION	26
▶ MES DROITS	27
▶ SI UN DE MES DROITS N'EST PAS RESPECTÉ	28

▶ LE SERVICE DE MÉDIATION	28
▶ MES DEVOIRS.....	29
▶ COMMENT OBTENIR UNE COPIE DE MON DOSSIER MÉDICAL APRÈS MON HOSPITALISATION	29
MA SORTIE DE L'HÔPITAL	30
▶ JE PRÉPARE MA SORTIE	30
▶ MON AVIS SUR MON SÉJOUR À L'HÔPITAL	31
INFORMATIONS FINANCIÈRES	32
▶ ESTIMATION DU COÛT DE MON SÉJOUR À L'HÔPITAL.....	32
▶ JE SUIS UN RÉSIDENT FRANÇAIS : SUIS-JE UN PATIENT ZOAST OU PAS ?.....	33
▶ MA FACTURE D'HOSPITALISATION.....	34
INFORMATIONS UTILES	35
▶ LE SERVICE SOCIAL.....	35
▶ LA MÉDIATION INTERCULTURELLE - INTERPRÈTES.....	36
▶ LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE.....	36
▶ LES RECOMMANDATIONS EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET CONSIGNES EN MATIÈRE D'INCENDIE	37
▶ AIDE AUX FUMEURS.....	38
▶ LE DON D'ORGANES.....	38
▶ LE COMITÉ DES USAGERS	39
▶ LES DIFFÉRENTS SITES DU CHU CHARLEROI-CHIMAY	40
▶ LE PORTAIL PATIENT	42
▶ CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE	43
▶ CHARTE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ.....	44
▶ CHARTE ROMAIN JACOB	45
▶ LES NUMÉROS UTILES	47
▶ MES QUESTIONS	48
▶ LES RÉPONSES	50
▶ MES NOTES	51
▶ MES PROCHAINS RENDEZ -VOUS	51

EN GUISE DE BIENVENUE !



Cher patient,

Nous vous souhaitons la bienvenue et vous remercions de la confiance que vous nous témoignez.

Vous êtes hospitalisé sur l'un des sites du Centre Hospitalier Universitaire de Charleroi-Chimay. Pendant votre séjour, soyez assuré que l'ensemble du personnel mettra toute sa compétence et son dévouement à votre service.

Nous espérons de tout cœur que votre séjour parmi nous se passera de la meilleure façon possible et vous souhaitons un prompt rétablissement.

Ce guide a été réalisé afin de vous familiariser avec les différents services de l'hôpital.

Pour toute information complémentaire, nous vous demandons de bien vouloir vous adresser au personnel de l'unité de soins dans laquelle vous êtes hospitalisé.

Le CHU Charleroi-Chimay, soucieux de sa performance, est entré depuis 2019 dans un processus d'accréditation. Cet outil d'amélioration de la qualité et des pratiques professionnelles est pour l'établissement une opportunité de réfléchir à une organisation des services, à une communication entre les professionnels et au management hospitalier qui offre au patient des soins de haute qualité, actuels et adaptés à son état de santé.

Conservez ce guide, il contient de nombreux renseignements et de précieux conseils !

La Direction et le personnel

PRÉPARATION DE MON SÉJOUR À L'HÔPITAL

► DÈS QUE MON SÉJOUR À L'HÔPITAL EST PROGRAMMÉ :

- ✓ Je prévois mes rendez-vous demandés par mon médecin
- ✓ Je choisis un type de chambre (particulière ou commune) au service des admissions

Ce choix aura une influence sur le coût de mon séjour à l'hôpital sans impact sur la qualité des soins dispensés.

Si j'opte pour une chambre particulière : des suppléments peuvent s'élever jusqu'à maximum 200 % du tarif légal. N'hésitez pas à demander au médecin des informations sur ses suppléments d'honoraires.



Pour une chambre particulière, informez-vous auprès de votre assurance sur le remboursement des suppléments de chambre et d'honoraires médicaux.

Si j'opte pour une chambre commune : la loi interdit de facturer des suppléments de chambre et d'honoraires.

Exception : la chirurgie purement esthétique n'est pas prise en charge par la mutuelle. **Les coûts :** chambre et honoraires seront à votre charge.

- ✓ Je contacte mon assurance afin de m'informer de ma couverture et des formalités à accomplir
- ✓ Si je souhaite obtenir une estimation du coût de mon séjour avant mon hospitalisation, je contacte les admissions



Le jour de votre admission, votre choix de type de chambre sera respecté, si la capacité de l'hôpital le permet.

La télévision et le wifi sont disponibles gratuitement dans les unités.

Une fontaine à eau est disponible dans chaque unité de soins.

Vous pouvez obtenir plus d'informations en consultant la déclaration d'admission sur **notre site internet www.humani.be** ou en scannant le QR code.



► QUELS DOCUMENTS PRÉVOIR ?

✓ Je prévois mes documents, à jour et valides.

☐ Ma carte d'identité ou ISI+ (OBLIGATOIRE)	☐ Ma carte de banque	☐ Ma carte de groupe sanguin	☐ Mon réquisitoire si je dépends du CPAS
☐ Ma liste de médicaments (un modèle est disponible en page 7 ou en scannant le QR code) 	☐ Eventuellement ma carte d'assurance hospitalisation	☐ En cas d'accident de travail ou sportif : mon formulaire de déclaration d'accident complété.	

✓ Si je suis résident français, je prévois les documents suivants en plus :

a) Si je souhaite être hospitalisé au Centre de Santé des Fagnes (CSF) :

- ☐ Ma carte Vitale
- ☐ Ma carte d'identité
- ☐ Ma CEAM (Carte Européenne d'Assurance Maladie) valide à la date des soins

En cas d'hospitalisation sur le site du CSF, je pourrai ou non bénéficier de la convention ZOAST en fonction de la commune dans laquelle je suis domicilié. Pour plus d'informations, consultez la page 33.

b) Si je souhaite être hospitalisé sur un autre site que le Centre de Santé des Fagnes :

En cas d'hospitalisation programmée	En cas d'urgence
☐ Ma carte d'identité ☐ Mon formulaire S2 délivré par ma CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie)	☐ Ma carte d'identité ☐ Ma CEAM (Carte Européenne d'Assurance Maladie) valide à la date des soins

DATE DE MISE À JOUR / /



Personne de contact en cas d'urgence (+ lien de parenté et coordonnées) :

Médecin traitant	Pharmacien	Infirmière à domicile ☐ Oui - ☐ Non	Personne qui s'occupe de vos médicaments

[illegible]

"Vous pouvez préciser la fréquence (médicament 1x par semaine ou 1x par mois), si nécessaire la manière dont les médicaments sont pris (à la maison (écrasés, mélangés avec de la nourriture, dispersés dans du jus de fruit...), si vous les prenez systématiquement ou à la demande en cas de douleur par exemple...

NOM : PRÉNOM : DATE DE NAISSANCE/...../.....			
Allergies :			OUI NON
Avez-vous présenté une réaction anormale à un médicament ?			☐ ☐
Nom du médicament suspecté		Type de réaction	
Anti-infectieux (antibiotiques) :			OUI NON
Avez-vous pris des antibiotiques au courant des 4 dernières semaines ?			☐ ☐
Dates	Nom du médicament + dosage	Raison pour laquelle le médicament a été prescrit	
..... / /			
..... / /			
..... / /			
..... / /			
Vaccins :			
Dates	Avez-vous reçu un vaccin contre ?	OUI	NON
..... / /	la grippe	☐	☐
..... / /	le Covid	☐	☐
..... / /	le tétanos	☐	☐
..... / /	le pneumocoque	☐	☐
..... / /	Autre :	☐	☐
	Enfant : carnet de vaccination à jour ?	☐	☐
Information(s) complémentaire(s) :			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			

► QUE METTRE DANS MA VALISE ?

Je prévois : (Vous pouvez cocher les cases au fur et à mesure)

- ☐ La liste de mes médicaments (nom, dosage, fréquence)
- ☐ Mes médicaments spécifiques dans leurs boîtes d'origine (à remettre au niveau de l'unité soins)
- ☐ Mes vêtements de nuit (pyjamas, robes de nuit, peignoir...)
- ☐ Mes sous-vêtements
- ☐ Mes gants de toilette et serviettes
- ☐ Du savon (liquide de préférence) / Déodorant
- ☐ Ma brosse à dents et du dentifrice
- ☐ Mon peigne et/ou ma brosse à cheveux
- ☐ Mes pantoufles antidérapantes et fermées
- ☐ Une gourde
- ☐ Mes vêtements confortables pour la sortie
- ☐ En cas d'intervention, mon passeport chirurgical

JE PENSE AUSSI À PRENDRE EN FONCTION DE MES BESOINS

- ☐ Mes lunettes ou lentilles
- ☐ Mes prothèses dentaires et/ou auditives
- ☐ Ma canne / béquille
- ☐ Mon matériel demandé par le médecin (bas de contention, attelle ...)
- ☐ Ma CPAP
- ☐ Mes vêtements adaptés aux activités sportives et à la vie communautaire
- ☐ Mes boules Quies



Je ne prends pas de somme d'argent importante, ni aucun objet de valeur. En aucun cas, l'institution ne peut être tenue responsable des disparitions.

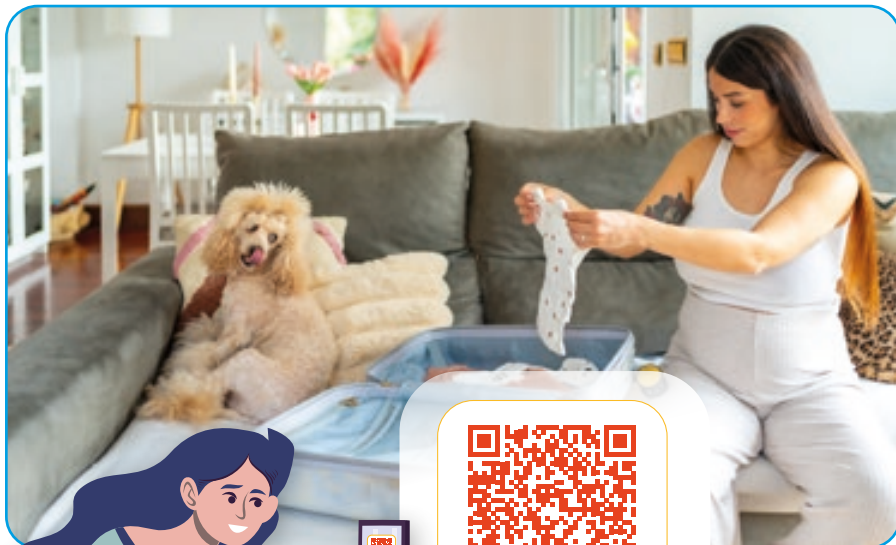
Si toutefois vous avez de l'argent avec vous, il existe une possibilité de le mettre en lieu sûr à la caisse de l'hôpital.

► POUR LA MATERNITÉ :

Un listing des effets à emporter est à votre disposition dans le service.

Cette liste est également donnée lors des séances collectives d'informations prénatales.

Vous pouvez également la consulter sur notre site **Internet HUmani > Hospitalisation en maternité> Que faut-il mettre dans ma valise ?**



► MA PERSONNE DE CONFIANCE – MON REPRÉSENTANT

Vous avez le droit de désigner une personne de confiance, un représentant. Cette question vous sera posée lors de votre passage aux admissions.

Quel est le rôle de la personne de confiance ?

Elle vous assistera et vous soutiendra dans les différentes étapes de votre parcours de soins. Elle ne prendra pas de décision à votre place. A l'aide du formulaire de désignation, vous pourrez choisir parmi vos droits de patient ceux pour lesquels vous souhaitez être assisté et soutenu.

Quel est le rôle du représentant ?

Il pourra prendre des décisions par rapport à vos soins de santé au cas où vous ne seriez plus en état d'exercer vos droits de patients (coma, confusion...).

Il est important de bien choisir votre représentant.

Qui peut être désigné comme personne de confiance ou comme représentant ?

La personne de confiance et le représentant sont des personnes en qui vous avez confiance (un membre de la famille, un ami, une connaissance...). Vous devez leur parler de votre souhait de le ou les désigner. IL/Elle doit accepter sa mission.

Vu l'importance du rôle du représentant, il sera désigné obligatoirement par un écrit daté et signé par le patient et le représentant. Vous pourrez désigner plusieurs personnes de confiance et plusieurs représentants mais il faudra numéroté leur ordre d'intervention. Vous pourrez modifier votre personne de confiance et votre représentant à tout moment. Pour le représentant, vous devrez le révoquer obligatoirement par écrit. Vous pourrez ensuite procéder à une nouvelle désignation.

Remarques :

Si vous le souhaitez, vous pouvez télécharger le formulaire de désignation de la personne de confiance ou de la désignation du représentant et les compléter à votre domicile. Nous vous invitons à prendre ces documents le jour de votre admission.

Représentant 



Personne de confiance 



► MA DÉCLARATION ANTICIPÉE

Avez-vous réfléchi à ce que vous souhaitez pour vos soins futurs au cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté ? Vous pouvez en parler avec votre médecin traitant et votre entourage.

La planification anticipée de soins vous offre la possibilité d'exprimer vos priorités en termes d'objectifs de vie, de valeurs de vie, de qualité de vie, de soins actuels ou futurs.

Une fois les décisions prises, vous avez la possibilité de rédiger votre déclaration anticipée. Il est préférable de se faire accompagner par votre médecin traitant pour la rédiger.

Qu'est-ce qu'une directive anticipée ?

Il s'agit d'un document rédigé par le patient, par lequel vous exprimez à l'avance votre volonté concernant les soins médicaux que vous voudriez ou ne voudriez pas recevoir au cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté. Il est préférable de se faire aider par votre médecin traitant pour la rédiger. Ce document doit être daté et signé. Vous pouvez le modifier à tout moment.

► MA DOUCHE PRÉOPÉRATOIRE

En fonction des consignes données par le médecin, merci de vous rendre en pharmacie afin de vous procurer :

- ☐ 8 flacons d'Iso-Bétadine® Uniwash savon 10 ml
- ☐ En cas d'allergie, utiliser de l'Hibiscrub® ou du savon liquide neutre.



La douche est destinée à éliminer la majorité des germes normalement présents sur la peau.

JE RÉALISE 2 DOUCHES AVANT MON INTERVENTION

- ☒ Une la veille de mon intervention
- ☒ Une autre le matin de mon intervention



► INFORMATIONS SUR L'ACOMPTÉ

Un acompte vous sera demandé le jour de votre admission. Le montant de l'acompte sera mentionné sur la déclaration d'admission et varie en fonction du type de chambre (commune ou particulière) et en fonction de votre statut (assuré ordinaire, BIM, Omnio, personne à charge). Cet acompte sera déduit de votre facture.

ACOMPTES : Voici le montant des acomptes prévu par la réglementation de l'hôpital

Type de chambre	Bim-omnio et personne à charge	Assuré ordinaire
Chambre commune (deux lits)	50 €	150 €
Chambre particulière (individuelle)	400 €	500 €
Chambre particulière individuelle One-day	0 €	50 €

REMARQUES :

Tous les montants mentionnés dans le présent document peuvent faire l'objet d'une indexation et par conséquent, être modifiés durant la période d'hospitalisation. Ces montants s'appliquent aux patients en règle au niveau de leur assurance maladie obligatoire.

Pour les chambres particulières, un renouvellement d'acompte vous sera demandé chaque semaine.

Aucun acompte ne vous sera réclamé si vous êtes assuré et que votre organisme assureur a une convention avec notre institution.



Pour le système Assurcard : Allianz / CBC assurance / Ethias / Medexel / Medi-link / Vmob hospiplus / Healthcare4u / Alan assurances.

Pour les assurances : AG / AXA / DKV

Pour les assurances Neutra et Solidaris (uniquement pour les chambres communes), aucun acompte ne vous sera réclamé sauf en cas d'hospitalisation au Centre de Santé des Fagnes. Il ne dispose pas de convention avec ces deux assurances.

Liste des compagnies d'assurance mise à jour le 20/06/2025.

MON ADMISSION À L'HÔPITAL

▶ LA VEILLE DE MON HOSPITALISATION

- ✓ Si une intervention chirurgicale est prévue, en fonction des instructions reçues, je réalise une douche. (consultez la page 12)
- ✓ Je respecte les consignes qui m'ont été données par le médecin et anesthésiste :

Exemples:

- ne pas manger, ni boire;
 - ni sucer de pastilles,
 - ne pas fumer,
 - ne pas consommer d'alcool, ni de drogues...
- ✓ En cas d'intervention chirurgicale, vous serez contacté la veille de votre hospitalisation, par téléphone, afin de vous communiquer votre heure d'arrivée (si vous entrez un dimanche soir ou un lundi matin, vous serez contacté le vendredi qui précède).
 - ✓ Pour les interventions en Chirurgie Thoracique et Cardiaque, ainsi que pour les coronarographies et les différents types d'ablations suite à des troubles du rythme cardiaque, votre heure d'arrivée vous a été communiquée par le médecin ou le secrétariat au moment où l'intervention a été programmée. Vous ne serez pas contacté la veille de votre intervention.

▶ LE JOUR DE MON HOSPITALISATION

- ✓ Si une intervention chirurgicale est prévue, je réalise une douche selon les consignes. (consultez la page 12)
- ✓ Avant de me rendre à l'hôpital, je vérifie le contenu de ma valise et mes documents. (consultez les pages 6 à 10)
- ✓ Je me rends aux admissions.



Il est interdit de fumer dans nos hôpitaux.
Des espaces extérieurs sont à disposition.

HUmani - Hôpital André Vésale

📍 Rue de Gozée, 706
6110 Montigny-Le-Tilleul
Admission : 071/92.04.21

HUmani - Hôpital Léonard de Vinci

📍 Rue de Gozée, 706
6110 Montigny-Le-Tilleul
Admission : 071/92.04.21

HUmani - Hôpital Civil Marie Curie

📍 Chée de Bruxelles, 140
6042 Lodelinsart
Admission : 071/92.04.02

HUmani - Hôpital Vincent Van Gogh

📍 Rue de l'Hôpital, 55
6030 Marchienne-au-Pont
Admission : 071/92.26.20

HUmani - Centre de Santé des Fagnes

📍 Boulevard Louise, 18
6460 Chimay
Admission : 060/21.86.96



**Mon bracelet,
c'est ma sécurité**

À l'arrivée aux admissions, vous prendrez un ticket et vous patienterez dans la salle d'attente.

Vous serez appelé dans l'ordre du planning médical et non dans l'ordre d'arrivée.

- ✔ Je donne mes documents
- ✔ Je déclare mes nom, prénom et date de naissance
- ✔ Je complète :
 - Ma déclaration d'hospitalisation
 - Mon consentement libre et éclairé
 - Ma personne de confiance / mon représentant
- ✔ Je vérifie mon nom, mon prénom et ma date de naissance sur mon bracelet d'identification, sur mes documents et mes étiquettes
- ✔ Je reçois les informations pour mon code WIFI
- ✔ Je règle mon acompte
- ✔ **Je me rends dans l'unité de soins**
 - Je me présente au bureau d'accueil
 - Je donne la liste de mes médicaments, ainsi que les médicaments éventuellement en ma possession
 - Je donne les documents utiles, éventuels certificats types, le formulaire de l'assurance à compléter...

Vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante qui vous conduira dans votre chambre et vous informera des modalités du séjour.

MON SÉJOUR À L'HÔPITAL

► MES VISITES

Les modalités des visites sont susceptibles de changer en fonction de la situation sanitaire. Les informations sont mises à jour régulièrement sur le site Internet. Vous pouvez obtenir les heures de visites :

- Soit en contactant les admissions par téléphone ([consultez la page 15](#))
- Soit en scannant le QR code ci-contre



TOUS NOS PARKINGS SONT GRATUITS, POUR VOUS AINSI QUE VOS VISITEURS



Je demande à mes visiteurs

- ✓ De respecter les heures de visite
- ✓ De ne pas apporter de boisson alcoolisée, d'aliment contre-indiqué, ni de drogue
- ✓ D'éviter de se présenter trop nombreux en même temps
- ✓ De respecter les mesures d'isolement et d'hygiène
- ✓ De ne pas interrompre les soins en cours
- ✓ De respecter le calme dans l'hôpital

► MES REPAS



Je complète ma fiche de goûts alimentaires et régimes spécifiques

Vous aurez à votre disposition une fiche à compléter pour vos choix alimentaires. Vous aurez également la possibilité d'inscrire sur ce document vos allergies et intolérances alimentaires. Le personnel soignant et le service de diététique se tiennent à votre disposition pour répondre à vos interrogations quant à l'application et aux contraintes du régime prescrit par votre médecin.

Les accompagnants des chambres particulières et les parents d'enfants hospitalisés ont la possibilité de commander un repas. N'oubliez pas de le commander le plus tôt possible auprès des membres du personnel. Il sera facturé dans la rubrique frais divers sur la facture d'hospitalisation.

► MON ASSISTANCE PHILOSOPHIQUE, MORALE ET/OU RELIGIEUSE

Durant votre hospitalisation, vous aurez la possibilité de recevoir la visite d'un représentant de votre religion ou d'un conseiller laïque.

Vous pourrez demander sa visite lors de votre admission ou dans votre service.

Un espace de recueillement pluraliste est également à votre disposition sur chacun de nos sites.

Vous pouvez obtenir les informations auprès du service accueil ou auprès du personnel soignant.



MA PRISE EN SOINS

► MON IDENTITÉ



Je participe à mon identification

- ✓ Je vérifie les données sur mon bracelet d'identification
- ✓ Je le porte jusqu'à ma sortie
- ✓ Je signale de suite la perte ou la détérioration de mon bracelet au personnel soignant
- ✓ Je déclare mes NOM, PRÉNOM et DATE DE NAISSANCE à la demande



Si je suis le parent, je veille à respecter ces mesures pour mon enfant.

Il est indispensable de pouvoir vous identifier à tout moment afin de vous garantir des soins adaptés en toute sécurité.

C'est la raison pour laquelle les membres du personnel vous demanderont régulièrement votre identité.

Même si cela peut vous paraître déroutant de devoir répéter aussi souvent votre identité, nous avons besoin de votre aide pour y arriver.



Pouvez-vous me donner votre nom ?

Votre prénom ?

Et votre date de naissance?

Le bon soin au bon patient, mon identité c'est ma sécurité.

► MON HYGIÈNE

Ensemble, évitons les infections !

La prévention des infections associées aux soins est indispensable.

Elle permet d'éviter le transfert de microbes entre les patients, leurs proches, les professionnels de la santé et l'environnement hospitalier.

Je contribue à prévenir ces risques pendant mon hospitalisation :

- ✓ Je respecte les consignes qui me sont données
- ✓ Je veille à avoir une bonne hygiène corporelle
- ✓ Je veille à avoir une bonne hygiène des mains

Le personnel veille également à pratiquer cette hygiène, je n'hésite pas à leur rappeler.

COMMENT VOUS DÉSINFECTER LES MAINS AVEC UNE SOLUTION HYDRO-ALCOOLIQUE ?



PRENDRE UNE QUANTITÉ SUFFISANTE DE SOLUTION HYDRO-ALCOOLIQUE



PAUME CONTRE PAUME



PAUME DE LA MAIN DROITE SUR LE DOS DE LA MAIN GAUCHE ET INVERSEMENT



PAUME CONTRE PAUME AVEC LES DOIGTS ENTRELACÉS



LE DOS DES DOIGTS EN LES TENANT DANS LA PAUME DE LA MAIN OPPOSÉE AVEC UN MOUVEMENT D'ALLER RETOUR LATÉRAL



LE POUCE DE LA MAIN GAUCHE PAR ROTATION DANS LA PAUME DROITE FERMÉE ET INVERSEMENT



LE BOUT DES DOIGTS DE LA MAIN DROITE PAR ROTATION CONTRE LA PAUME GAUCHE ET INVERSEMENT



FROTTER LES POIGNETS L'UN APRÈS L'AUTRE AVEC LA MAIN OPPOSÉE



COMMENT VOUS LAVER EFFICACEMENT LES MAINS AVEC DE L'EAU ET DU SAVON ?



SE MOUILLER LES MAINS



PRENDRE DU SAVON



SE SAVONNER LES MAINS



PAUME CONTRE PAUME
AVEC LES DOIGTS ENTRELACÉS



PAUME DE LA MAIN DROITE SUR
LE DOS DE LA MAIN GAUCHE
ET INVERSEMENT



LE DOS DES DOIGTS EN LES
TENANT DANS LA PAUME
DE LA MAIN OPPOSÉE
AVEC UN MOUVEMENT
D'ALLER RETOUR LATÉRAL



LE POUCE DE LA MAIN GAUCHE
PAR ROTATION DANS LA PAUME
DROITE FERMÉE ET INVERSEMENT



LE BOUT DES DOIGTS DE LA MAIN
DROITE PAR ROTATION
CONTRE LA PAUME GAUCHE
ET INVERSEMENT



FROTTER LES POIGNETS
L'UN APRÈS L'AUTRE AVEC LA
MAIN OPPOSÉE



SE RINCER LES MAINS



SE SÉCHER SOIGNEUSEMENT



► MES MÉDICAMENTS



Je participe à la gestion de mes médicaments

- ✓ J'informe de mes allergies et des réactions à certains médicaments dès mon admission
- ✓ Je donne ma liste de médicaments (nom, dosage, fréquence).
Si vous avez un pharmacien référent, il peut vous imprimer cette liste.
Il est important pour ma prise en charge d'avoir une liste de médicaments tenue à jour ([consultez les pages 7 et 8](#))
- ✓ Je donne tous les médicaments éventuellement apportés de mon domicile au personnel soignant
- ✓ Je ne prends aucun médicament de ma propre initiative
- ✓ J'ose poser des questions sur mes médicaments
- ✓ J'ose interpellier si j'ai un doute sur ce qui m'est proposé
- ✓ Je décline mon identité avant chaque prise de médicament



Les médicaments habituels peuvent être remplacés par des médicaments génériques ayant le même effet (la couleur et/ou la forme peuvent changer). Au cours de votre hospitalisation, en fonction de votre état de santé, les médecins adapteront le traitement.



► MA DOULEUR



Nous sommes là pour anticiper ou soulager votre douleur

- ✓ J'ose dire que j'ai mal dès les premiers signes de douleur
- ✓ J'ose interpeller le personnel soignant si la douleur est toujours présente une à deux heures après la prise d'un antidouleur

Votre collaboration est primordiale pour soulager votre douleur de manière efficace.

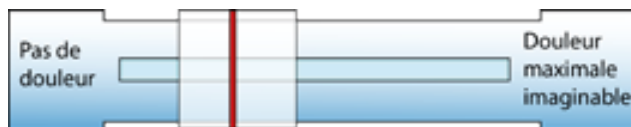


Comment se déroulera l'évaluation de votre douleur ?

Plusieurs questions vous seront posées :

- Comment se manifeste votre douleur ? Coup de poignard ? Brûlure ? Compression ? Décharge électrique ? Sensation de froid ? Picotement ? ...
- Quelle est l'intensité de votre douleur ? Quelles sont les conséquences sur votre sommeil ? Votre appétit ? Votre humeur ?
- Où ? A quel endroit avez-vous mal ?
- Quand ? A quel moment ? Le jour/la nuit ? Depuis quand ? Evolution ? Douleur constante ? Douleur uniquement par moment ?

En plus de ces questions, nous vous inviterons à évaluer votre douleur sur cette échelle :



Des réévaluations de la douleur sont prévues par le personnel soignant.

De plus, des infirmiers spécialisés dans la prise en charge de la douleur sont disponibles pour vous. Parlez-en avec l'équipe soignante.

Une brochure explicative sur la douleur, rédigée par l'équipe douleur, est disponible en scannant le QR CODE



► LA PRÉVENTION DE MES RISQUES

- ✓ Je respecte les consignes de sécurité données en fonction de mon état de santé (ne pas boire, ne pas manger, ne pas se mobiliser, ne pas prendre de médicaments sans accord...)
- ✓ Je signale mes allergies et intolérances (médicaments, aliments...)
- ✓ J'utilise la sonnette pour appeler le personnel et préviens si je quitte momentanément ma chambre ou l'unité de soins
- ✓ J'ose interpellier si j'ai un doute sur ce qui m'est proposé (repas, médicaments...)
- ✓ J'ose demander de l'aide et je suis vigilant à mon environnement pour prévenir d'éventuelles chutes
- ✓ J'aide à éviter l'apparition d'une plaie de pression (escarre)
 - J'observe ma peau
 - Je signale toute rougeur
 - Je signale toute sensation anormale ou douloureuse
 - J'adopte une bonne hygiène, peau propre et hydratée
 - Je me mobilise en fonction de mes possibilités
 - Je me positionne adéquatement et change de position régulièrement

Il est également important de maintenir une nutrition et une hydratation adaptées.



Dans certains cas, afin de prévenir au mieux l'apparition de plaie de pression (escarre), la pose d'un matelas à air ou d'un matelas alternant sera effectuée.

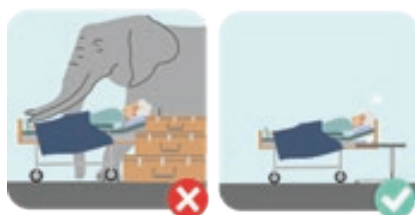
Afin d'éviter une chute, je respecte les consignes ci-dessous.
J'ose demander au personnel et à mes proches de m'aider
à respecter les consignes.

La prévention des chutes, c'est l'affaire de tous !

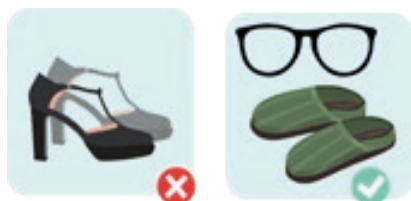
✓ Demander de l'aide pour me rendre à la toilette



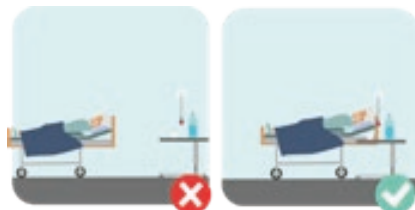
✓ Vérifier que ma chambre soit débarrassée du superflu



✓ Porter mes lunettes et les bonnes chaussures ou pantoufles (fermées, semelles antidérapantes)



✓ Veiller à ce que je puisse atteindre facilement ma sonnette d'appel, mon Gsm, ma télécommande, mon verre d'eau



- ✓ Vérifier que mon lit soit bien bloqué avant de m'installer



- ✓ Vérifier que le pied de perfusion soit installé du côté où je sors du lit



- ✓ Vérifier que mon lit soit en position basse avant de me coucher ou de descendre du lit



- ✓ Prévoir suffisamment de points d'appui dans ma chambre (canne, béquille, tribune...)
- ✓ Vérifier que la chaise roulante ou le fauteuil soit bloqué avant de m'asseoir, de me lever



Inspiré par MINTT <https://mintt.care/fr>

► LES INFORMATIONS SUR LA TRANSFUSION

Lors de votre séjour, vous êtes susceptible de recevoir une transfusion sanguine si votre médecin le juge indispensable.

Les transfusions sanguines se font toujours sur base d'une prescription médicale. Votre médecin prend cette décision lorsqu'il considère que le bénéfice pour votre santé est supérieur aux risques. Les transfusions sanguines sont nécessaires lorsque l'organisme présente un déficit en un ou plusieurs de ces composants, par exemple :

- ✓ Lors de pathologies de la moelle osseuse (carences en fer, en vitamines, leucémie ...)
- ✓ Au cours d'une chimiothérapie
- ✓ Lors d'une inflammation chronique, d'une insuffisance rénale chronique
- ✓ En cas d'une hémorragie importante survenant lors d'une intervention chirurgicale, d'un accident, d'un accouchement, d'une hémorragie digestive ...

La durée d'administration varie entre 30 minutes et 4 heures. Durant ce laps de temps, il vous sera demandé de ne pas quitter le service.

Dans la grande majorité des cas, les transfusions se déroulent sans problème. Vos paramètres vitaux sont surveillés régulièrement (pression artérielle, rythmes cardiaque et respiratoire, température).

Vous avez le droit de refuser une transfusion mais vous devez savoir que cette décision peut mettre votre vie en danger ou empêcher certains traitements. Discutez-en avec votre médecin.



► MES DROITS



J'ai le droit de :

- ✓ Bénéficier d'une prestation de soins de qualité, du soulagement de ma douleur, du respect de ma dignité humaine et de mon autonomie, sans la moindre discrimination, de la prise en compte de mes objectifs, de mes valeurs et de mes préférences
- ✓ Choisir le professionnel des soins de santé ou d'en changer selon les disponibilités de l'hôpital
- ✓ Etre informé de mon état de santé, de mon diagnostic, de l'évolution probable
- ✓ Consentir librement et de manière éclairée à la prestation de soins après avoir reçu une information claire et compréhensible
 - ▶ Consentir librement signifie que vous n'avez pas subi de pression pour accepter
 - ▶ De manière éclairée signifie que vous avez reçu une information claire et compréhensible de la part du professionnel de soins de santé avant de consentir
- ✓ Pouvoir compter sur un dossier tenu à jour, le consulter, en obtenir une copie. Votre demande de consultation ou de copie sera traitée dans un délai de maximum 15 jours à dater de la réception de votre demande. Dans les 2 cas, vous avez le droit de recevoir des explications sur le contenu du dossier
- ✓ Etre assuré du respect de mon intimité et de la protection de ma vie privée
- ✓ Introduire une plainte auprès du service de médiation de l'hôpital



J'ai la possibilité de :

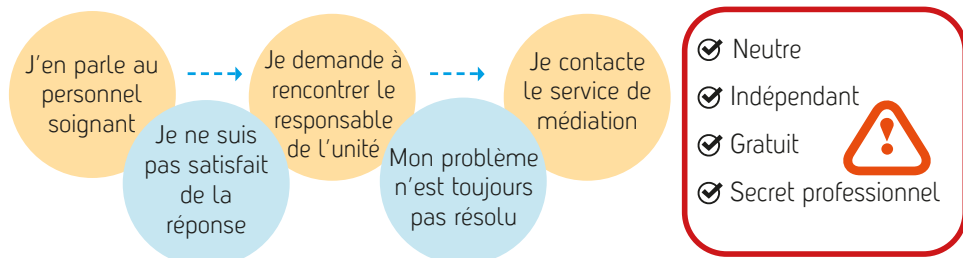
- Désigner une ou plusieurs personne(s) de confiance, ● un ou plusieurs représentant(s), ● de faire une déclaration anticipée sur mes préférences de soins actuels et futurs. (Pour plus d'informations, je consulte les pages 11 et 12 de ce guide).

Pour plus d'informations sur mes droits de patients, je consulte la brochure du SPF Santé Publique : Loi « Droits du patient » Ensemble dans le dialogue, ensemble dans les soins. Elle est disponible sur www.patientrights.be ou sur notre site : www.humani.be Rubrique infos pratiques ou en scannant le QR code



Depuis 2002, dans certaines circonstances prévues par la législation belge, le patient se trouvant dans une situation médicale sans issue peut choisir ses modalités de fin de vie. **Pour plus d'informations, parlez-en avec votre médecin.**

► SI UN DE MES DROITS N'EST PAS RESPECTÉ



► LE SERVICE DE MÉDIATION

✓ Quel est son rôle ?

- ✓ Aider les parties à communiquer, à apaiser la situation et à trouver une solution à l'amiable et satisfaisante pour les deux parties
- ✓ En l'absence de solution, m'informer sur les autres possibilités existantes
- ✓ Formuler des recommandations pour éviter que mon problème ne se représente chez d'autres patients

COMMENT LE CONTACTER ?

Le médiateur vous reçoit, vous ou votre famille sur tous les sites, sur rendez-vous

- ☎ 071/92.03.24 Médiateur
- ☎ 071/92.03.25 Secrétariat
- ✉ mediation@humani.be



► MES DEVOIRS



Je respecte :

- ✓ Le personnel et les autres patients. Je manifeste un comportement sans violence verbale, physique, psychologique.
- ✓ Les consignes données par le personnel
- ✓ Le calme dans l'hôpital
- ✓ Les biens et la propreté de l'institution
- ✓ L'interdiction d'utiliser des appareils électroménagers dans ma chambre
- ✓ L'intimité, je ne prends ni photos, ni vidéos du personnel ou des autres patients sans leur autorisation
- ✓ L'interdiction de consommer de l'alcool ou de la drogue
- ✓ L'interdiction de fumer en dehors des lieux autorisés (fumeurs extérieurs)
- ✓ Les heures de visite

► COMMENT OBTENIR UNE COPIE DE MON DOSSIER MÉDICAL APRÈS MON HOSPITALISATION

Elle peut être demandée en contactant les archives :

Site	Numéro de téléphone	Adresse mail
Hôpital Civil Marie Curie	☎ 071/92.20.70	archivesmedicales.marie-curie@humani.be
Hôpital André Vésale	☎ 071/92.05.03	archmedves@humani.be
Centre de Santé des Fagnes	☎ 060/21.88.61	AMP.Archives.all@humani.be
Espace Santé	☎ 071/92.05.27	archives.charleroi@humani.be

MA SORTIE DE L'HÔPITAL

► JE PRÉPARE MA SORTIE

Le personnel du service vous informera du jour de votre sortie



J'échange avec le personnel sur mes besoins

- ✓ Moyen de transport disponible ?
- ✓ Matériel nécessaire à domicile ? (Béquille, attelle, lit médicalisé, chaise roulante...)
- ✓ Prescriptions de soins nécessaires ? (Soins infirmiers, de kinésithérapie...)
- ✓ Prescriptions de mes médicaments ?
- ✓ Compréhension de toutes les consignes et de tous les changements liés à mes médicaments et à mes soins ?
- ✓ Suis-je capable de reprendre le travail ? Ai-je besoin d'un certificat médical ?



Je fais appel au service social si j'ai besoin d'aide pour organiser mon retour au domicile :

Je demande au personnel soignant de contacter le service social.

Il est accessible du lundi au vendredi de 8 h à 16 h sauf jours fériés.



Je m'assure d'avoir reçu tous mes documents avant de quitter l'hôpital

- ✓ Mes ordonnances et ma feuille de traitement. J'ose demander au personnel des explications si je ne comprends pas ma feuille de traitement
- ✓ Ma prescription pour mes soins infirmiers ou de kinésithérapie
- ✓ Mon document d'assurance complété par le médecin
- ✓ Les dates de mes prochains rendez-vous
- ✓ Mes médicaments éventuellement déposés à mon arrivée

Si un document est manquant, parlez-en avec le personnel soignant ou le médecin avant votre sortie.

Si vous avez déposé votre carte d'identité, des documents ou des valeurs à votre arrivée, n'oubliez pas de les reprendre aux admissions, dans le service ou à l'accueil. Si vos proches n'ont pas la possibilité de venir vous rechercher à l'heure de sortie prévue, vous pourrez patienter dans le salon de sortie.

► MON AVIS SUR MON SÉJOUR À L'HÔPITAL



Je remplis le questionnaire « Satisfaction patient »

Durant votre séjour, vous recevrez un questionnaire de satisfaction à compléter. Si vous n'avez pas reçu ce questionnaire, vous pouvez demander un exemplaire au personnel.

Votre retour d'expérience est important.

Votre avis, vos commentaires et remarques nous aideront à nous améliorer.

Après l'avoir complété, vous pourrez le déposer dans la boîte aux lettres située dans votre unité de soins.

Chaque semaine, un service spécifique collecte le contenu des boîtes aux lettres et envoie les questionnaires de satisfaction au Département Qualité et Gestion des Risques Médico-Soignants.

Après analyse, ce Département transmet régulièrement un rapport de résultats aux Unités de soins afin qu'elles mettent en place des actions d'amélioration.



INFORMATIONS FINANCIÈRES

► ESTIMATION DU COÛT DE MON SÉJOUR À L'HÔPITAL

Si vous souhaitez obtenir une estimation du coût de votre séjour à l'hôpital, vous pouvez contacter :

► **Site de l'Hôpital A. Vésale** et de **l'Hôpital Léonard de Vinci**
auprès des admissions au **071/92.04.21**

OU admissions.vesale@humani.be

► **Site de l'Hôpital Civil Marie Curie** auprès des admissions au
071/92.04.02

OU admissions.mariecurie@humani.be

► **Site du Centre de Santé des Fagnes** au service facturation au
060/21.86.96

OU accueil.polyclinique@humani.be



► JE SUIS UN RÉSIDENT FRANÇAIS : SUIS-JE UN PATIENT ZOAST OU PAS ?

SUIS-JE DOMICILIÉ DANS UNE DES COMMUNES SUIVANTES ?

AISNE (02) : 02120 ; 02140 ; 02170 ; 02260 ; 02360 ; 02450 ; 02500 ; 02550 ; 02580 ; 02620 ; 02830

ARDENNES (08) : 08000 ; 08090 ; 08200 ; 08210 ; 08230 ; 08260 ; 08290 ; 08450 ; 08460 ; 08500 ; 08600 ; 08700 ; 08110 ; 08120 ; 08140 ; 08150 ; 08160 ; 08170 ; 08320 ; 08330 ; 08350 ; 08370 ; 08380 ; 08390 ; 08410 ; 08430 ; 08800 ; 08999

NORD (59) : 59132 ; 59177 ; 59186 ; 59212 ; 59216 ; 59219 ; 59244 ; 59440 ; 59550 ; 59610 ; 59740

COMMENT SE DÉROULE LA FACTURATION ?

Oui → je suis un patient Zoast

Ai-je une couverture 100% (ALD/CMU) ?

☐ Oui : une facture totale est envoyée à votre CPAM.

☐ Non : une facture partielle est envoyée à votre CPAM.

Un ticket modérateur reste à votre charge. Ce dernier pourra vous être remboursé par votre mutuelle complémentaire via une facture acquittée.

Non → je ne suis pas un patient Zoast

Mes soins sont-ils urgents ?

☐ Oui : sur présentation d'une CEAM, une facture partielle est envoyée à votre CPAM. Un ticket modérateur reste à votre charge. Ce dernier pourra vous être remboursé par votre mutuelle complémentaire via une facture acquittée.

☐ Non : facture 100% à charge du patient.

► MA FACTURE D'HOSPITALISATION

Elle sera envoyée à votre domicile ou à votre assurance, si l'hôpital dispose d'une convention avec cet organisme. Toutes les prestations étant facturées par l'hôpital, le patient ne peut recevoir d'autres factures que celles établies par celui-ci.

À la réception de votre facture, si vous avez besoin d'une explication, **le service Facturation** est accessible par téléphone et par mail.

Quand ?

Du lundi au vendredi
(sauf jours fériés)

🕒 de 8h à 16h

Comment ?

☎ Pour le site de Chimay : 060/21.87.66

☎ Pour les autres sites : 071/92.03.02

✉ Info.facturation@humani.be

Si vous désirez une information par rapport à : un rappel, un plan de paiement, un remboursement, une succession, une administration provisoire, un changement d'adresse... Vous pouvez contacter **le service Recouvrement**. Il est accessible par mail ou par téléphone.

Quand ?

Du lundi au vendredi
(sauf jours fériés)

🕒 de 9h à 12h

Comment ?

☎ Pour le site de Chimay : 060/21.87.46

☎ Pour les autres sites : 071/92.03.38

✉ recouvrement@humani.be

Un guichet est ouvert du **lundi au vendredi** de **9h à 12h** et de **13h à 16h** sur le site de **l'hôpital André Vésale**, rue de Gozée 706 à Montigny-Le-Tilleul.

Pour plus d'informations sur nos conditions générales, vous pouvez consulter notre site www.humani.be
Rubrique infos pratiques – Conditions générales ou en scannant le QR code



INFORMATIONS UTILES

► LE SERVICE SOCIAL

Le service social peut vous aider à résoudre différents problèmes liés à votre hospitalisation.

Il veillera à vous conseiller et à vous soutenir :

- ✓ En vous informant sur les plans administratif, juridique, financier...
- ✓ En vous assistant pour la sortie de l'hôpital (aide à domicile, convalescence, revalidation, placement, réinsertion sociale...)

Quand ?

Du lundi au vendredi
(sauf jours fériés)

🕒 de **8h à 16h**

Comment ?

Centre de Santé des Fagnes : 060/21.86.60

Hôpital Civil Marie Curie : 071/92.05.50

Hôpital André Vésale : 071/ 92.05.70

Hôpital Léonard de Vinci : 071/92.39.20

Hôpital Vincent Van Gogh : 071/92.05.73

Adresse mail du service social : secsocial@humani.be



► LA MÉDIATION INTERCULTURELLE - INTERPRÈTES

Si vous avez des difficultés à vous exprimer ou à comprendre la langue française, des interprètes sont disponibles pour vous aider. Ce service est entièrement gratuit.

De nombreuses traductions sont possibles : néerlandais, anglais, espagnol, italien, bosniaque/serbo-croate, arabe classique et dialectal, berbère, russe, roumain, turc, albanais, biélorusse, bulgare, macédonien, kurde, polonais, portugais, ukrainien.

Une médiatrice qui utilise la langue des signes est également disponible. Email : languedessignes@humani.be



Quand ?

Du lundi au
vendredi
(sauf jours fériés)

🕒 de 8h à 16h

Comment ?

071/92.03.48

L'interprète est soumis au secret professionnel

3 types de traduction sont possibles

- Via vidéoconférence
- En présence physique de l'interprète
- Par téléphone



Adresse mail : mediation.interculturelle@humani.be

► LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Toutes les données de nature administrative ou médicale vous concernant sont collectées par le personnel dans le respect des différentes législations relatives à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel et la loi du 30 juillet 2018 et le Règlement du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016. Des informations RGPD peuvent également se trouver sur le site www.humani.be : voir onglet RGPD. Des renseignements à ce sujet peuvent être obtenus auprès du Président du Comité de Direction pour les informations administratives et auprès de la Direction Médicale pour les informations médicales.

Président du Comité de direction – Espace Santé Boulevard Zoé Drion, 1
6000 Charleroi 📞 071/92.00.95

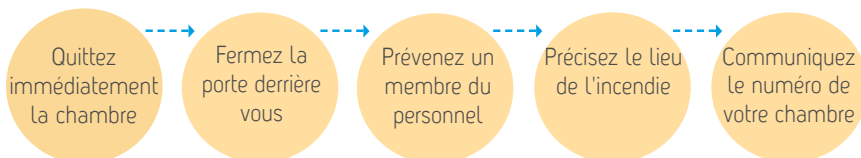
Directeur Médical – Espace Santé boulevard Zoé Drion, 1
6000 Charleroi 📞 071/92.00.38

Dans le respect du prescrit légal sur la vie privée, les différents bâtiments du CHU Charleroi-Chimay sont dotés d'un système de surveillance par caméras.

► LES RECOMMANDATIONS EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET CONSIGNES EN MATIÈRE D'INCENDIE



Si vous voyez des flammes ou de la fumée dans votre chambre :



Si vous voyez des flammes ou de la fumée dans un autre local :



Il est formellement interdit pour votre sécurité et celle des autres :

- de fumer dans nos établissements. Des fumoirs extérieurs sont à votre disposition.
- d'utiliser des appareils électroménagers (grille-pain, radiateur électrique, réchaud, etc.) dans les chambres.



Le service de gardiennage a pour mission de maintenir un climat de sécurité au sein des établissements comme sur les parkings de l'institution. Toutefois, nous ne pouvons pas tout éviter. L'hôpital est un lieu de passage, vous serez peut-être amené à quitter votre chambre, pour un examen ou une intervention; il est donc préférable de ne conserver avec vous que les objets qui sont strictement utiles à votre hospitalisation.



► AIDE AUX FUMEURS

Notre centre d'aide aux fumeurs vous accompagne dans votre démarche de gestion du tabagisme. Le Centre d'Aide aux Fumeurs du CHU Charleroi-Chimay propose une prise en charge concertée et personnalisée tant aux patients internes qu'externes. Les consultations sont prises en charge par l'INAMI. Des groupes d'aide à l'arrêt du tabac sont également proposés tout au long de l'année. Une équipe multidisciplinaire vous accueille sur tous les sites hospitaliers.

Retrouvez les dates régulièrement sur la page Facebook
HUmani - CHU Charleroi-Chimay ou sur le site web : www.humani.be

► LE DON D'ORGANES

Le don d'organes est un don de vie, parlons-en ensemble.

Il y a ceux qui donnent et ceux qui reçoivent. Vous vous posez des questions? Vous savez que dans un hôpital certains patients attendent une greffe pour survivre? Vous croisez peut-être des patients greffés? Peut-être aurez-vous besoin un jour d'une transplantation ? Peut-être pourriez-vous un jour être donneur d'organes ? Pensez-y !

L'équipe de coordination de prélèvement est à votre écoute et à votre disposition.

☎ 071/92.33.95

✉ don.organes@humani.be



► LE COMITÉ DES USAGERS

Le comité des usagers, qu'est-ce que c'est ?

Il s'agit d'un groupe de patients, des proches de patients, de membres du personnel qui travaillent en partenariat pour améliorer la qualité et la sécurité des soins.

Ses missions sont :

- Co-construire des projets d'amélioration de la prise en charge des patients et de leurs proches
- Participer à des animations, à des actions de sensibilisation
- Sensibiliser aux besoins et aux attentes des patients et de leurs proches

Qui peut devenir membre du comité des usagers ?

- Un patient soigné au cours des 5 dernières années dans un des hôpitaux du CHU Charleroi-Chimay
- Un proche (famille, voisin ou ami) accompagnant un patient au cours des 5 dernières années

Quelles sont les qualités attendues ?

- Avoir un peu de temps disponible (2 à 3h par mois)
- Être soucieux de la qualité des prises en charges au CHU Charleroi-Chimay
- Pouvoir partager ses expériences de soins
- Garder un esprit constructif et positif, savoir écouter et oser donner son avis

Vous souhaitez obtenir plus d'informations sur le comité des usagers, poser une question, soumettre un projet, intégrer notre comité des usagers : contactez-nous.

☎ **071/92.08.37** Département Qualité et Gestion des Risques Médico-Soignants
(le mardi et le jeudi de 9h à 15h)

✉ **comitedesusagers@humani.be**

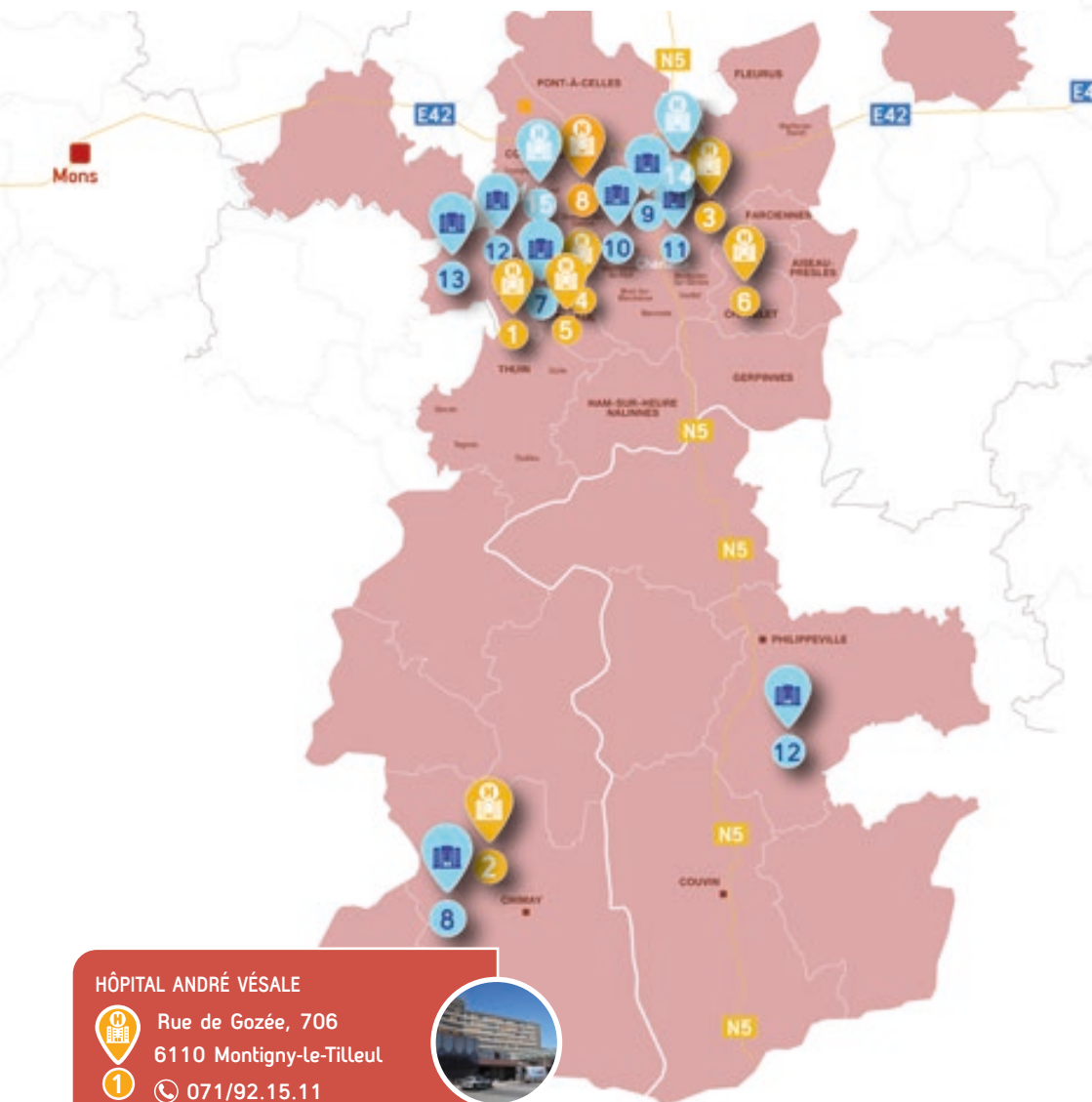
Posez votre candidature soit par email soit directement en ligne via notre formulaire disponible sous ce QR code



Ensemble améliorons les soins.

Nous avons besoin de vous dans notre Comité des usagers!

► LES DIFFÉRENTS SITES DU CHU CHARLEROI-CHIMAY



HÔPITAL ANDRÉ VÉSALE



Rue de Gozée, 706
6110 Montigny-le-Tilleul

①

☎ 071/92.15.11



CENTRE DE SANTÉ DES FAGNES



Boulevard Louise, 18
6460 Chimay

②

☎ 060/21.88.11



HÔPITAL CIVIL MARIE CURIE



Chaussée de Bruxelles, 140
6042 Lodelinsart

③

☎ 071/92.11.11



HÔPITAL VINCENT VAN GOGH

 Rue de L'Hôpital, 55
6030 Marchienne-au-Pont
 071/92.14.11



HÔPITAL LÉONARD DE VINCI

 Rue de Gozée, 706
6110 Montigny-Le-Tilleul
 071/92.38.73



CLINIQUE LÉON NEUENS

 Rue du Beau Moulin, 80
6200 Châtelet
 071/92.25.11



POLYCLINIQUE DE L'HÔPITAL ANDRÉ VÉSALE

 Rue de Gozée, 706
6110 Montigny-Le-Tilleul
 071/92.15.11



POLYCLINIQUE DU CENTRE DE SANTÉ DES FAGNES

 Boulevard Louise, 18
6460 Chimay
 060/21.88.11



POLYCLINIQUE DE L' HÔPITAL CIVIL MARIE CURIE

 Chaussée de Bruxelles, 140
6042 Lodelinsart
 071/92.25.11



POLYCLINIQUE DE MARCHIENNE-AU-PONT

 Rue de L'Hôpital, 55
6030 Marchienne-au-Pont
 071/92.14.11



POLYCLINIQUE DU MAMBOURG

 Espace Santé - Entrée n°2,
Boulevard Zoé Drion, 1
6000 Charleroi
 071/92.56.00



POLYCLINIQUE DE PHILIPPEVILLE

 Rue de France, 35
5600 Philippeville
 071/92.20.81



CENTRE DE MÉDECINE SPÉCIALISÉE DE FONTAINE-L'ÉVÊQUE

 Rue des Combattants, 67
6140 Fontaine-l'Évêque
 071/52.50.85



CENTRE DE PRISE EN CHARGE DES VIOLENCES SEXUELLES

 Chaussée de Bruxelles, 100
6042 Lodelinsart
 071/92.41.01



CLINIQUE DU SPORT DE CHARLEROI

 Rue de Goutroux, 39
6031 Monceau-sur-Sambre
 071/92.25.11



► LE PORTAIL PATIENT

Prendre un rendez-vous pour une consultation, c'est aujourd'hui deux fois plus facile au CHU Charleroi-Chimay grâce à notre nouvel Espace Patient sécurisé, **disponible 24h/24 et 7 jours/7 sur www.humani.be**

Vous pouvez aussi :

- Consulter les informations relatives à vos prochains rendez-vous
- Déplacer ou annuler un rendez-vous
- Consulter vos factures et notes de crédit de l'année
- Modifier vos données personnelles (adresse, n° de téléphone...)

Bien entendu, vous pouvez toujours prendre rendez-vous en nous contactant par téléphone au ☎ **071/92.25.11**

CHARTRE de la PERSONNE HOSPITALISÉE

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous. Il est adapté aux personnes porteuses de handicaps.

La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment la structure après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

Toute personne a le droit d'être soignée dans le respect de sa dignité humaine, de son autonomie. Cette prestation englobe non seulement les soins médicaux, infirmiers et analogues mais également une sollicitude, un hébergement et un encadrement technique et administratif appropriés.

Le patient usager de l'hôpital a le droit de déposer une réclamation, de voir celle-ci examinée et d'être informé des suites données.

La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus via un questionnaire de satisfaction ou en relatant son expérience aux professionnels de soins.

Le patient usager de l'hôpital (ou ses représentants légaux) a le droit d'être informé de ce qui concerne son état. C'est l'intérêt du patient qui doit être déterminant pour l'information à lui donner. L'information donnée doit permettre au patient d'obtenir un aperçu complet de tous les aspects, médicaux et autres, de son état, et de prendre lui-même les décisions ou de participer aux décisions pouvant avoir des conséquences sur son bien-être.

Le patient usager de l'hôpital ou son représentant a le droit d'être complètement informé à l'avance des risques que peut présenter toute prestation inhabituelle en vue du diagnostic ou du traitement. Pareille prestation doit faire l'objet d'un consentement explicite du patient : ce consentement peut être retiré à tout moment. Le patient doit pouvoir se sentir complètement libre d'accepter ou de refuser sa collaboration à la recherche clinique ou l'enseignement ; il peut à tout moment retirer son acceptation.

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Lorsqu'un patient est complètement ou partiellement (de par la loi ou de fait) incapable d'exercer ce droit, celui-ci est exercé par son représentant ou par une personne légalement désignée. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

Le malade usager de l'hôpital est traité avec égard, a droit au respect et à la reconnaissance de ses convictions religieuses et philosophiques. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

Le patient usager de l'hôpital a droit, dans la mesure où les conditions matérielles de son environnement le permettent, à la protection de sa vie privée. Le caractère confidentiel de l'information et du contenu des dossiers le concernant, notamment médical, doit être garanti.

Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



Charte de l'enfant hospitalisé



Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants.

- 1 L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 2 Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- 3 L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 4 Les enfants et les parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 5 L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins à chaque enfant.
- 6 L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leurs familles.
- 7 On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 8 Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 9 L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.
- 10 Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

CHARTER ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes
en situation de handicap

Valoriser l'image que la personne en situation de handicap
perçoit d'elle-même

Valoriser l'accompagnement

Exprimer les besoins

Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en
situation de handicap

Construire une culture professionnelle commune

Coordonner le parcours de santé

Organiser l'accès aux soins et à la prévention

Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires

Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans
hébergement

Améliorer la réponse aux urgences médicales

Faciliter le recours aux technologies de l'information
et de la communication

Mettre en oeuvre et évaluer la charte



► LES NUMÉROS UTILES	HÔPITAL CIVIL MARIE CURIE	HÔPITAL ANDRÉ VÉSALE
Renseignements généraux	☎ 071/92.11.11	☎ 071/92.15.11
Prise de rendez-vous	☎ 071/92.25.11	☎ 071/92.25.11
Admissions	☎ 071/92.04.02	☎ 071/92.04.21
Hôpital de jour Chirurgical	☎ 071/92.31.11	☎ 071/92.14.52
Hôpital de jour médical	☎ 071/92.11.00	☎ 071/92.10.25
Hôpital de jour des aînés	☎ 071/92.16.74	☎ 071/92.14.90
Hôpital de jour Pédiatrique	☎ 071/92.13.71	/
Hôpital de jour diagnostique	/	/
Hôpital de jour thérapeutique	☎ 071/92.11.00	☎ 071/92.10.25
Urgences	☎ 071/92.34.33	☎ 071/92.34.61
Service Ambulance	☎ 071/92.32.15	☎ 071/92.32.15
Service social de 8h à 16h du lundi au vendredi	☎ 071/92.05.50	☎ 071/92.05.70
Imagerie médicale	☎ 071/92.08.00	☎ 071/92.08.00
Facturation de 8h à 16 h du lundi au vendredi	☎ 071/92.03.02	☎ 071/92.03.02
Recouvrement de 9h à 12 h du lundi au vendredi	☎ 071/92.03.38	☎ 071/92.03.38
Médiateur de 8h à 16 h du lundi au vendredi	☎ 071/92.03.24	☎ 071/92.03.24
Médiation interculturelle de 8h à 16 h du lundi au vendredi	☎ 071/92.03.48	☎ 071/92.03.48
Comité des usagers Mardi et Jeudi de 9h à 15 h	☎ 071/92.08.37	☎ 071/92.08.37
☎ 100 Ambulances et Pompiers	☎ 101 Police	☎ 105 Croix Rouge
☎ 112 Urgences Police, Pompiers, Ambulances		078/170.170 Card Stop
☎ 070/245.245 Centre antipoisons		

CENTRE DE SANTÉ DES FAGNES	HÔPITAL VINCENT VAN GOGH	HÔPITAL LÉONARD DE VINCI
☎ 060/21.88.11	☎ 071/92.14.11	☎ 071/92.38.73
☎ 060/21.00.11	☎ 071/92.25.11	☎ 071/92.25.11
☎ 060/21.86.96	☎ 071/92.14.11	☎ 071/92.04.21
☎ 060/21.81.40	/	/
☎ 060/21.81.78		
/	/	/
/	/	/
/	☎ 071/92.36.04	/
/	☎ 071/92.28.70	/
☎ 060/21.88.00	☎ 071/92.34.97	/
	☎ 071/92.32.15	☎ 071/92.32.15
☎ 060/21.86.60 ou ☎ 060/21.86.61	☎ 071/92.05.73	☎ 071/92.39.20
☎ 060/21.87.15		
☎ 060/21.87.66	☎ 071/92.03.02	☎ 071/92.03.02
☎ 060/21.85.46	☎ 071/92.03.38	☎ 071/92.03.38
☎ 071/92.03.24	☎ 071/92.03.24	☎ 071/92.03.24
☎ 071/92.03.48	☎ 071/92.03.48	☎ 071/92.03.48
☎ 071/92.08.37	☎ 071/92.08.37	☎ 071/92.08.37

**Respect Seniors – Agence Wallonne de lutte contre la maltraitance
des aînés ☎ 0800 /30330 du lundi au vendredi de 9h à 17h**

Ligne d'écoute prévention du suicide ☎ 0800/32.123 (24h/24)

► MES QUESTIONS

Les informations médicales sont parfois compliquées à comprendre pour le patient.

- J'ose poser mes questions au personnel soignant, aux médecins.
Ils ne sont pas toujours présents au moment où je pense à une question
- Je note mes questions dans ce guide pour éviter de les oublier...

Pourquoi est-il important de poser mes questions ?

Elles pourront m'aider à comprendre :

- La nécessité d'un examen, d'une intervention chirurgicale
- Mon traitement et l'importance de bien le respecter
- Les raisons pour lesquelles un médicament est ajouté ou retiré de mon traitement.

Et si je ne comprends pas la réponse obtenue ?

- J'ose dire au personnel que je n'ai pas compris
- J'ose lui demander de bien vouloir réexpliquer ou reformuler

► MES QUESTIONS

Voici quelques exemples ...

Quel est mon principal problème ?

Que dois-je faire ?

Pourquoi est-il important de faire cela ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

MES NOTES

MES PROCHAINS RENDEZ -VOUS

[illegible]

Humanité
bienveillance
confiance *empathie*
HUMAN
bientraitance
Humanité écoute
partenariat soignant-patient
respect



19-08-2025