



Informations destinées aux patients admis à l'UZ Brussel

L'hôpital a 4 entrées. Chaque entrée possède une lettre.

Entrée A - par parking 1 & 2 (P1/P2)

Hospitalisation adultes

Néonatalogie

Quartier d'accouchements

Facturation – Comptabilité

Caisse – Inscriptions – Admissions

Le magasin de journaux et de cadeaux

Service de médiation

Bloc opératoire

Soins intensifs

Imagerie médicale

Centre des Maladies Cardiovasculaires

Cafétéria

Entrée C - par parking 3 (P3)

Consultations adultes

Clinique du diabète

Centre d'oncologie

Java Coffee House

Entrée F - par parking 1 (P1)

Hospitalisation enfants

Hôpital d'enfants

Caisse – Inscription – Admissions
des enfants

Centre de la Reproduction humaine

Villa Samson

Entrée G - par parking 1 (P1)

Urgences



Entrée
Consultations (C)

Entrée Hôpital des
Enfants (F)

Entrée
Urgences (G)

Entrée
Hospitalisations (A)

Infobalie



ONTHAAL



Le parking	3
L'accueil au guichet « Kassa – Inschrijvingen – Opname » (KIO) (Caisse – Inscriptions – Admissions)	5
S'orienter dans l'hôpital	7
Votre chambre	9

Accueil et itinéraire 1

Déroulement de votre journée 11

Services pendant votre séjour 19

Instructions pour les visiteurs 33

Votre sortie 39

Caisse automatique
dans la zone d'entrée
Hospitalisations
(pour parking P2)



Caisse automatique
dans la zone d'entrée
Consultations
(pour parking P3)



Betaalautomaat - Caisse Automatique

APCOA
PARKING

Caisse automatique à
l'Hôpital des Enfants
(pour parking P1)





Le parking

- Le code de la route est d'application sur le campus de l'hôpital.
- Seuls des parkings payants sont à disposition.
- Chaque parking dispose de sa propre caisse automatique.
 - **parking 1 (P1)** : parking visiteurs Hôpital des Enfants (F)/Hospitalisations (A) : caisse automatique à la hauteur de la barrière de l'Hôpital des Enfants,
 - **parking 2 (P2)** : stationnement à court terme à la hauteur de l'entrée Hospitalisations (A) : caisse automatique dans la zone d'entrée Hospitalisations (route 151),
 - **parking 3 (P3)** : parking visiteurs Consultations (C) : caisse automatique dans la zone d'entrée Consultations (route 744).
- Sur le Parking 1 (P1) Hôpital des Enfants (F)/Hospitalisations (A), une zone est délimitée pour les **personnes handicapées** et les **parents avec un buggy** (payant).
- Ne laissez pas d'objets de valeur dans votre véhicule. L'hôpital n'est pas responsable des dommages résultant d'un vol ou d'une perte.

Les transports en commun

- L'hôpital est également accessible en bus et en tram. Vous trouvez les informations pour vous orienter vers l'UZ Brussel sur www.uzbrussel.be.



Sur chaque parking, il y a des places de stationnement prévues pour les personnes handicapées (payantes).

Guichet « Caisse – Inscriptions – Admissions »

← Kassa
Inscripsjonen
Opname

Accueil et itinéraire

L'accueil au guichet « Kassa – Inschrijvingen – Opname » (Caisse – Inscriptions – Admissions) (CIA)
(Hall d'entrée Hospitalisations - route 151)

- Dans la zone d'entrée Hospitalisations se trouve le « **guichet Hospitalisations CIA** » (KIO hospitalisatiebalie). On vous y aidera à remplir toutes les formalités administratives.
- Si vous choisissez une chambre double, aucun supplément ne vous sera facturé.
- En cas d'admission (vous êtes envoyé par votre médecin traitant ou un spécialiste), un acompte est demandé. Vous pouvez obtenir des renseignements à ce sujet au « guichet Hospitalisations CIA » (KIO hospitalisatiebalie), accessible au numéro 02 477 **77 85**. Vous pouvez également passer personnellement au guichet (zone d'entrée Hospitalisations - route 151).
- Si vous êtes admis suite à un accident du travail, vous devez en informer le guichet Hospitalisations CIA (route 151).

↓ Route 1-149

↓ Route 200-1199

↓ EXIT

↓ EXIT

↓ EXIT na après 22.00

Route 100-149

Route 200-699

Des ascenseurs vous amènent à l'unité de soins dans laquelle vous devez vous rendre.

S'orienter dans l'hôpital

Après votre inscription, vous recevez un formulaire d'enregistrement avec l'indication de l'étage de votre unité de soins et de l'itinéraire à suivre pour vous y rendre. A partir du « KIO hospitalisatiebalie » (guichet Hospitalisations CIA), empruntez **les ascenseurs** pour vous rendre à l'étage auquel vous devez aller.

Chaque numéro de chambre est composé du numéro de l'unité de soins (identique au numéro de la route) et du numéro d'ordre par chambre.

Par ex. **Chambre A620.20** :

A620 est le numéro de l'unité de soins qu'on atteint via la route 620,

20 est le numéro d'ordre de la chambre.

Vous trouverez sur les écrans d'information aux ascenseurs un aperçu des différentes routes et de leur étage.

Sélectionnez votre étage sur l'écran tactile avant de rentrer dans l'ascenseur. L'ascenseur que vous devez prendre pour votre étage s'affiche à l'écran.

Une fois sorti de l'ascenseur à l'étage souhaité, vous allez jusqu' au poste des infirmières. **Une infirmière vous accompagnera** ensuite jusqu'à votre chambre.

Une infirmière vous accompagnera du poste des infirmières à votre chambre.





3

2

4

1

Votre chambre

- 1 Chaque chambre possède un espace séparé avec un **lavabo** et un **WC**.
- 2 Chaque chambre possède un **système d'appel** qui vous permet d'obtenir de l'aide du personnel infirmier, même la nuit.
- 3 Toutes les chambres sont équipées d'une **radio**.
- 4 Les chambres disposent d'un **téléphone**, d'une **connexion WIFI** et d'**une télévision**.

Pour pouvoir les utiliser, un forfait de cinq euros par jour est facturé (et ce, maximum 30 jours par année civile). Ce forfait n'est pas facturé aux patients qui ont le statut Omnio, ni pour des séjours aux Soins intensifs et en Néonatalogie.

L'internet est disponible via le réseau WiFi public à l'hôpital. Vous n'avez pas besoin d'un identifiant ou d'un mot de passe.

Les communications téléphoniques sortantes sont facturées à part. Les frais de téléphone sont mentionnés sur la facture de l'hôpital.

- *Ne gardez pas des **objets de valeur** !, ni des documents ou de l'argent dans votre chambre. La plupart des chambres disposent d'un coffre dans lequel vous pouvez déposer vos effets en toute sécurité.*
- *En cas d'un incident, nous vous conseillons de le signaler immédiatement à l'infirmière, qui en avertira le **service de gardiennage**. Vous pouvez contacter vous-même le service de gardiennage via bewaking@uzbrussel.be ou en cas d'urgence appeler le 02 477 77 78*



Séjour dans votre chambre	13,
Les repas	13
Interdiction de fumer et de consommer de l'alcool	15
Téléphones mobiles	15
Nourriture provenant de l'extérieur de l'hôpital	15
Etre soigné en toute sécurité	17
Respect des membres du personnel, des autres patients et des visiteurs	17

Accueil et itinéraire 1

Déroulement de votre journée 11

Services pendant votre séjour 19

Instructions pour les visiteurs 33

Votre sortie 39



Restez le plus possible dans votre chambre car des examens doivent être effectués.

Déroulement de votre journée



Restez dans votre chambre

- **Pendant votre séjour, restez le plus possible dans votre chambre.** Le médecin peut en effet passer et des examens doivent être effectués. Votre absence peut ralentir votre traitement. Veuillez prévenir un infirmier lorsque vous quittez la chambre.
- Il est recommandé de sortir le moins possible du bâtiment de l'hôpital. Si vous le faites néanmoins, c'est à vos propres risques.

Les repas

- Pour le petit-déjeuner et le souper, le repas standard est composé de pain gris avec une garniture variée sucrée et/ou salée.

- À midi, nous vous servons un repas chaud composé de la soupe du jour, d'un plat principal et d'un dessert.
- Ensuite, vous recevez encore une tasse de café ou de thé.
- Si vous avez des desiderata, veuillez les transmettre à la **conseillère en alimentation** qui vous rend régulièrement visite.
- Si vous suivez un régime spécifique, vous pouvez faire appel aux **diététiciens** (infos via les infirmiers).
- Vous êtes allergique ou vous souffrez d'une intolérance alimentaire, vous avez des doutes quant à la présence d'allergènes dans l'une de nos préparations ? Adressez-vous à nos

diététiciens, ils vous informeront volontiers sur la composition de nos repas.

- D'un point de vue qualitatif et pour votre propre sécurité alimentaire, nous vous conseillons de consommer vos repas dans l'heure après qu'ils vous ont été servis en chambre.
- Les petits frigos dans la chambre sont des systèmes de refroidissement de confort et ne peuvent pas être utilisés pour conserver des aliments critiques (par ex. charcuterie, desserts lactés,...). Utilisez-les seulement pour y conserver des sodas, des fruits ou des friandises.
- Le système d'autocontrôle du service de restauration a été validé par un « smiley ». Agrément : 2020NL00487 – Plus d'infos sur **www.FAVV.be/smileys**



Fumer est uniquement autorisé dans les lieux prévus à cet effet. Vous trouverez ces zones fumeurs à l'entrée Hospitalisations (A), à l'entrée Consultations (C), à l'entrée de l'Hôpital des enfants (F) et à l'entrée des Urgences (G). Elles sont indiquées par des panneaux de signalisation et des lignes bleues.

Règles concernant le tabagisme et la consommation d'alcool

- Il est strictement interdit de fumer dans les bâtiments de l'hôpital. Les patients qui quittent l'hôpital pour aller fumer le font entièrement sous leur propre responsabilité. Fumer en cachette est punissable et peut entraîner un risque d'incendie. Il est autorisé de fumer uniquement dans les zones fumeurs officielles au niveau des entrées. Ces zones sont indiquées par des panneaux de signalisation et des lignes bleues. Vous trouverez ces zones à l'entrée Hospitalisations (A), à l'entrée Consultations (C), à l'entrée de l'Hôpital des enfants (F) et à l'entrée des Urgences (G). L'utilisation des auvents pour fumeurs et des zones fumeurs délimitées après 20 h n'est plus possible vu que les entrées A, C et F sont alors fermées.
- **L'alcool étant nocif, sa consommation est fortement déconseillée.**

Téléphones mobiles

- L'utilisation du GSM est interdite au bloc opératoire (operatiekwartier), aux soins intensifs (intensieve zorgen) et en néonatalogie (neonatalogie).
- **Limitez cependant l'utilisation de votre GSM** afin de préserver le calme au sein de l'hôpital.

Nourriture provenant de l'extérieur de l'hôpital

- Vous êtes prié de ne **pas amener votre propre nourriture** à l'hôpital.
- L'ingestion de toute nourriture extérieure à l'hôpital relève de **votre responsabilité**. Signalez-la au personnel infirmier.

Pour le repos des autres patients, nous vous demandons de bien vouloir limiter vos conversations téléphoniques.



Appareils électriques

- En raison du risque d'incendie, il n'est pas autorisé d'emporter avec vous des appareils tels que grille-pain, bouilloire, frigo, ...



Visite du collaborateur CIA en chambre

Si vous avez été admis via le service des urgences, un collaborateur du service Caisse-Inscriptions-Admissions (CIA) viendra vous trouver dans la chambre pour régler toutes les formalités administratives et répondre à toutes vos questions concernant l'aspect financier de votre admission.

Etre soigné en toute sécurité

- Nous mettons tout en œuvre pour vous proposer des soins en toute sécurité. En tant que patient, vous pouvez y contribuer.
- Vous trouverez à la fin de cette brochure 7 conseils importants pour accroître votre sécurité.

Respect des membres du personnel, des autres patients et des visiteurs

- *Le respect mutuel assure un environnement agréable à l'hôpital.*



La cafétéria	21
Le magasin de journaux et de cadeaux	21
Bancontact	23
Appeler un taxi gratuitement	23
Salon de coiffure	23
Expédition et réception de courrier	25
Location de livres	25
Pédicure	26
Cérémonies de naissance	26
Accompagnement social & soutien moral	26
Info@UZ (centre d'information)	26
Soutien psychologique, médiation interculturelle et interprète	27
Aide aux patients souffrant d'une maladie grave, potentiellement mortelle	27
Votre site portail « My UZBrussel »	29
Droits et obligations des patients et service de médiation	31

Accueil et itinéraire 1

Déroulement de votre journée 11

Services pendant votre séjour 19

Instructions pour les visiteurs 33

Votre sortie 39



Cafétéria près de la zone d'entrée Hospitalisations

Services pendant votre séjour

La cafétéria

- Si vous avez envie d'une bonne tasse de café avec un bout de gâteau ou un lunch léger, chaud ou froid, passez donc à la cafétéria près de la zone d'entrée Hospitalisations (route 899).
- Heures d'ouverture :
 - en semaine : de 8h à 19h30
 - le week-end : de 12h30 à 19h30.
- Lors des jours de fermeture, vous pouvez toujours vous rendre au magasin de journaux et de cadeaux dans la zone d'entrée Hospitalisations (route 150).

- Vous trouverez aussi des distributeurs de boissons et de bonbons un peu partout dans l'hôpital. Vous trouverez une liste de ces distributeurs sur la porte d'entrée de la cafétéria et du magasin de journaux et de cadeaux.

Le magasin de journaux et de cadeaux

- **Au magasin de journaux et de cadeaux** dans la zone d'entrée Hospitalisations (route 150), vous trouverez des journaux et des magazines, des livres, des articles cadeaux, des fleurs, des cartes de téléphone et de tram, ainsi qu'un vaste assortiment de boissons froides et chaudes, des sandwiches, des croissants, des gâteaux et des bonbons.



Le magasin est situé dans la zone d'entrée Hospitalisations.

- Heures d'ouverture :
 - en semaine : de 7h30 à 19h30
 - le week-end et les jours fériés : de 12h30 à 18h



Dans la zone d'entrée Hospitalisations vous trouverez un Bancontact.

Bancontact

- Un terminal **Bancontact** est situé dans la zone d'entrée Hospitalisations (route 150).
L'appareil accepte toutes les cartes de crédit.

Appeler un taxi gratuitement

- Dans la zone d'entrée Hospitalisations (route 151, entrée A), à l'entrée des Consultations (route 744 / entrée C) et à l'entrée de l'Hôpital des Enfants (route 990 / entrée F) se trouve un **Taxiphone**. Cet appareil vous permet d'appeler gratuitement trois sociétés de taxis.

Salon de coiffure

- Le **salon de coiffure dames/hommes** se trouve dans la zone d'entrée Hospitalisations (route 150). Le coiffeur ne travaille que sur rendez-vous (tél. : 02 477 87 85) et est ouvert du mardi au samedi.
- Pour des renseignements sur les soins des cheveux en chambre (services spécifiques), veuillez contacter le salon de coiffure.
- Pour un soin de vos cheveux ou de vos mains dans votre chambre vous pouvez également demander des renseignements à l'infirmière.

Vous trouverez un salon de coiffure dames/hommes dans la zone d'entrée Hospitalisations.





Une boîte aux lettres est située près de la porte à tambour de la zone d'entrée Hospitalisations.



Expédition et réception de courrier

Envoyer du courrier

- Vous trouverez près de la porte à tambour du hall d'entrée Hospitalisations (route 150) une **boîte aux lettres de bpost**.
- Vous trouverez des timbres au **magasin de journaux et de cadeaux** (route 150).

Recevoir du courrier

- En outre, les patients peuvent évidemment recevoir du courrier. Celui-ci doit être envoyé à l'adresse suivante :

UZ BRUSSEL

Nom du patient et numéro de chambre

Avenue du Laerbeek 101

1090 Jette



Des timbres sont en vente dans le magasin de journaux et de cadeaux.

Location de livres

- Dans la plupart des unités de soins, un bénévole des **bibliothèques hospitalières** de la Croix Rouge – Flandre passe une fois par semaine.
- Lors de votre départ, n'oubliez pas de rendre les livres à l'infirmière.

WIFI

- L'internet est disponible via le réseau WiFi public à l'hôpital. Vous n'avez pas besoin d'un identifiant ou d'un mot de passe.



Pédicure

Les patients peuvent prendre rendez-vous pour des soins de pédicure via l'infirmière.

Cheveux et mains

Pour un soin de vos cheveux ou de vos mains dans votre chambre vous pouvez demander des renseignements à l'infirmière.

Cérémonies de naissance

- Les cérémonies de baptême sont normalement célébrées **à la paroisse des parents**.

- Une **cérémonie de naissance laïque** peut toutefois aussi être demandée via « huisvandeMens" Brussel », au numéro de téléphone 02 513 16 33 (ou par e-mail à jette@demens.nu).

Accompagnement social

- Outre au personnel infirmier de votre service, vous pouvez aussi faire appel à l'accompagnement social. Les infirmières sociales peuvent vous aider pour tous les aspects de votre hospitalisation. Leur travail est bien sûr strictement confidentiel.

- Vous pouvez faire appel à ces infirmières sociales, soit via le personnel infirmier, soit en les contactant vous-même au numéro de téléphone 02 477 **88 01** (route 890).

Soutien moral

Vous pouvez faire appel gratuitement à une **personne de votre confession religieuse ou philosophique**. Demandez davantage d'informations à ce sujet aux infirmières.

Info@UZ

Dans l'entrée principale (route 150), vous trouverez le centre d'information Info@UZ. Des collaborateurs vous y aideront en répondant à vos questions et pourront, si besoin, vous renvoyer au bon service interne ou externe. Ouvert tous les jours ouvrables info@uzbrussel.be - 02 477 89 89



Soutien psychologique, médiation interculturelle et interprète

Vous pouvez aussi demander un soutien psychologique, une intervention de notre médiateur interculturel ou un interprète (payant). Demandez aux infirmières pour obtenir de plus amples informations à ce sujet. Vous pouvez aussi contacter vous-même des médiateurs culturels aux numéros de téléphone 02 477 **38 37** et 02 474 **91 94**.

Aide aux patients souffrant d'une maladie grave, potentiellement mortelle

Equipe de soutien palliatif

Outre les examens médicaux et les traitements proposés par l'hôpital, les patients souffrant d'une maladie grave, potentiellement mortelle, souhaitent parfois des aides additionnelles. Un soutien psychologique ou social supplémentaire, une attention particulière à la prise en charge de la douleur ou d'autres symptômes, ou encore une aide lors du retour à la maison ou du transfert vers un autre institut peuvent parfois être nécessaires. A cet effet, l'équipe de soutien se tient à disposition. Tant les patients, la famille, l'infirmier que le médecin traitant peuvent

faire appel à l'équipe, qui travaille toujours en étroite collaboration avec les médecins traitants et les autres prestataires de soins. Vous pouvez contacter l'équipe de soins palliatifs par téléphone au 02 476 **48 84**.

Fin de vie

Depuis le 28 mai 2002, la Belgique est dotée d'une loi permettant aux Belges majeurs de demander l'euthanasie. Cette loi offre une protection et une garantie de mort douce et digne pour les patients se trouvant dans une situation médicale sans issue et victimes d'une souffrance physique ou psychique insupportable. Parlez-en à votre médecin.

Pour plus d'informations, veuillez surfer sur www.leif.be.



Votre site portail « My UZBrussel »

En tant que patient de l'UZ Brussel, le portail patients vous permet de consulter vos données personnelles, vos rendez-vous, vos données d'admission, .. Vous pouvez vous loguer soit avec votre carte d'identité électronique (e-ID), soit par sms.

Surfez sur **<http://myuzbrussel.be>** et choisissez la façon dont vous souhaitez vous loguer.

- Par sms : vous recevez alors un code PIN pour vous loguer en toute sécurité. Ainsi, vous pouvez consulter et gérer votre page personnelle également via votre tablette.
- Par l'e-ID : vous avez alors besoin d'un lecteur de carte ID (en vente dans les magasins d'informatique et les rayons d'informatique dans les grandes surfaces) et d'un logiciel e-ID (à télécharger via <http://eid.belgium.be>)



Que pouvez-vous faire via le portail patients ?

- Consulter vos données administratives
- Modifier vos coordonnées
- Recevoir et envoyer des messages
- Consulter des données médicales (si le service concerné met ces informations à disposition)
- Demander un aperçu de vos rendez-vous
- Planifier des rendez-vous (si le service concerné le permet)
- Annuler des rendez-vous
- Consulter des admissions
- Consulter l'aperçu de vos vaccinations
- Demander un aperçu de vos factures
- Regarder vos clichés d'imagerie médicale en ligne (par ex. des radios) via Pacs-on-web
- Demander et consulter une copie de votre dossier médical



Si vous avez des questions à propos de vos droits et de vos obligations, vous pouvez vous adresser au service de médiation.

Droits et obligations du patient & du service de médiation

La loi du 22 août 2002 décrit tant les droits que les obligations du patient. Outre ses droits, le patient a la responsabilité de collaborer le mieux possible avec les professionnels. Une relation thérapeutique positive entre le patient et le prestataire de soins est une relation empreinte de respect mutuel.

La loi stipule comme droits :

- bénéficier de services qualitatifs,
- choisir librement le professionnel,
- être informé de son état de santé,
- Consentir librement à une intervention, sur la base d'informations préalables,
- apprendre si le professionnel est assuré et habilité à exercer sa profession,
- pouvoir compter sur un dossier du patient minutieusement tenu à jour, avec la possibilité de consultation et de copie,

- être assuré de la protection de sa vie privée,
- déposer une plainte auprès d'un service de médiation si le patient est d'avis qu'un professionnel n'a pas respecté un de ces droits.

Si le patient n'est pas en mesure d'exercer ses droits, la loi détermine aussi la ou les personnes qui peuvent éventuellement représenter le patient.

Vous trouverez plus d'infos sur www.patientright.be.

Vous obtiendrez de plus amples renseignements auprès du service de médiation.

Tél. : 02 477 **70 70**

Fax : 02 477 **70 71**

E-mail : ombudsdienst@uzbrussel.be



Respectez les heures de visite	35
Heures de visite particulières	35
Informations complémentaires	37
Toilettes réservées aux visiteurs	37
Info@UZ et guichets d'accueil	37

Accueil et itinéraire 1

Déroulement de votre journée 11

Services pendant votre séjour 19

Instructions pour les visiteurs 33

Votre sortie 39

Les heures de visite
doivent être strictement
respectées.



Instructions pour les visiteurs

Respectez les heures de visite

Les heures de visite générales sont de

13h30 à 20h00.

- Les heures de visite doivent être strictement respectées.
- Tenez compte du fait que les portes extérieures de l'hôpital sont fermées à partir de 20 heures. Au niveau des services, un nombre croissant de portes sont automatiquement fermées en dehors des heures de visite.

Heures de visite particulières

Les exceptions doivent être discutées avec le personnel infirmier.

Coronary Care Unit (CCU, unité coronaire)	13h00 – 14h00 et 18h00 – 19h00
Intensieve zorgen volwassenen (Soins intensifs adultes)	14h00 – 15h00 et 18h00 – 19h00
Intensieve zorgen kinderen (Soins intensifs enfants)	15h00 – 20h00 Parents : 9h00 – 20h00
Kinderpsychiatrie (Pédopsychiatrie)	En concertation avec l'équipe
Ontwaakzaal (recovery) (Salle de réveil (réanimation))	19h00 – 19h30 (uniquement pour les patients high care) Max. 2 personnes, à partir de 16 ans Seulement si le patient reste au moins jusqu'à 19h30 dans la salle de réveil.
Psychiatrie	lu-ma-je-ve : 18h00 – 19h30 me : 16h00 – 19h30 sa-di : 13h30 – 19h30
Steriele eenheid (Unité stérile)	14h00 – 20h00
Stroke unit	14h00 – 15h00 et 18h30 – 20h00
Verloskwartier (Quartier d'accouchements)	Uniquement le partenaire ou un seul accompagnant
Villa Samson	Du lundi au vendredi : 13h00 – 17h00 Du samedi au dimanche : sur demande via le 0472 20 21 11



Des toilettes réservées aux visiteurs se trouvent au bout de la zone d'entrée Hospitalisations. Un espace sanitaire est prévu des deux côtés.

Informations complémentaires

- Ne restez pas plus longtemps en visite que ce que le patient souhaite et est capable de supporter. En chambre double, tenez également compte de l'autre patient. Évitez les visites de plus de 3 personnes en même temps.
- Emmenez les enfants uniquement si la situation le permet et le rend souhaitable. Gardez-les toujours sous votre surveillance et limitez la durée de leur visite.
- Des examens ou traitements peuvent avoir lieu pendant les heures de visite ; ceux-ci sont toujours prioritaires.
- Les visiteurs ne sont admis en dehors des heures d'ouverture que dans des cas exceptionnels et moyennant l'accord explicite de l'infirmière/l'infirmier de service.
- Pour quitter l'hôpital si vous êtes visiteur :
 - **Jusqu'à 20 h :** via la sortie A Hospitalisations (route 150)
 - **Après 20 h :** présentez-vous au service de gardiennage à l'entrée A (route 150)
 - **Après 22 h :** suivez à partir du hall d'entrée Hospitalisations (route 150) la signalisation 'EXIT après 22.00'. Vous arrivez ainsi à l'entrée G Urgences, où vous vous présentez à l'agent de sécurité.

Toilettes réservées aux visiteurs

- Les **toilettes réservées aux visiteurs** se trouvent dans la zone d'entrée Hospitalisations près des ascenseurs réservés aux visiteurs. Entre les ascenseurs visiteurs et la cafétéria, il y a des toilettes visiteurs avec une table à langer pour les bébés.
- Des **toilettes réservées aux moins valides** se trouvent au rez-de-chaussée près des ascenseurs réservés aux visiteurs.

Info@UZ et guichets d'accueil

- Dans la zone d'entrée Hospitalisations (route 150), vous trouverez le centre d'information info@UZ et un guichet d'accueil auxquels vous pouvez vous adresser si vous avez des questions. Il y a également un guichet d'accueil dans la zone d'entrée Consultations (route 744).




OP 29 SEPTEMBER 1971 WERD HIER
DE EERSTE STEEN GELEGD DOOR
J. DE SAEGER, MINISTER VAN
OPENBARE WERKEN
ALOUS GERLO RECTOR A. DE WINTER
VOORZITTER VAN DE
RAAD VAN BEHEER


HET ACADEMISCH ZIEKENHUIS
VAN DE VRIJE UNIVERSITEIT BRUSSEL
WERD INGEWYD OP 13 OKTOBER 1974
DOOR DE HEER L. DHOORE,
MINISTER VAN VOLKSGEZONDHEID EN LEEFMILIEU
R. VAN GEEN RECTOR W. DERROCK
VOORZITTER VAN DE RAAD VAN
BEHEER VAN HET ACADEMISCH
ZIEKENHUIS EN WILLEM
UNIVERSITEIT BRUSSEL

Accueil et itinéraire 1

Déroulement de votre journée 11

Services pendant votre séjour 19

Instructions pour les visiteurs 33

Votre sortie 39

Départ de l'hôpital 41

Questions relatives au paiement de votre facture 43

Questions relatives au contenu de votre facture 43

Médecins conventionnés et non conventionnés 44

Tissu corporel 44

Participer à la recherche scientifique clinique 44



Votre sortie

Départ de l'hôpital

- Le départ de l'hôpital est prévu en matinée vers 11h. Vous devez vous y préparer. Votre sortie est déterminée en concertation avec votre médecin. Si vous souhaitez quitter l'hôpital contre avis médical, il vous sera demandé de signer une déclaration. Ce document libère les médecins de toute responsabilité relative aux conséquences de votre décision.
- Si vous avez besoin d'attestations pour votre assurance hospitalisation, employeur, mutuelle, etc., vous devez les faire compléter au préalable par le médecin traitant. N'attendez donc pas le jour de votre départ.
- Pensez à ne laisser aucun objet personnel dans votre chambre. Vérifiez encore une fois les armoires, la salle de bains et les prises.
- Prévenez l'infirmière en temps utiles si vous avez des problèmes de transport pour rentrer à la maison.
- La facture détaillée et claire de l'hôpital vous est envoyée après votre départ. L'acompte que vous avez payé à votre admission sera bien entendu déduit.

Les conditions de paiement figurent sur la facture. Si vous appelez l'hôpital par la suite pour des questions concernant votre facture, veillez à avoir votre numéro de facture à portée de main.

Vous trouverez davantage d'informations sur le service facturation à la page suivante.

Facturatiedienst

Open op
weekdagen:

08.30 tot 12.00 uur
12.45 tot 16.00 uur

Facturatie

Facturatie
Billing

Questions concernant votre facture

- Le **service facturation (dienst facturatie)** se situe près de la zone d'entrée Hospitalisations (route 1033). Dans la zone d'entrée Consultations (C) (route 750), vous trouverez une deuxième réception du service de facturation.

Vous pouvez vous y rendre pour toute question en rapport avec votre facture :

- informations / précisions sur les soins facturés,
- frais facturés pour les consultations ou les traitements,
- la demande d'un duplicata ou d'une facture détaillée,
- le paiement de votre facture.

- Vous pouvez également vous y rendre en personne.
- Heures d'ouverture du service de facturation : du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 12h45 à 16h00.
- Contact : service facturation près de la zone d'entrée Hospitalisations : tel. 02 477 **55 40** ou facturatie@uzbrussel.be.

Médecins conventionnés et non conventionnés

La plupart des médecins de l'UZ Brussel ont conclu un accord avec les autorités concernant les tarifs qu'ils pratiquent.

Les médecins qui ne l'ont pas fait peuvent déterminer librement leurs tarifs. L'éventuel supplément en plus du tarif n'est pas remboursé par la mutuelle. Tout patient peut demander la liste de ces médecins non conventionnés au « KIO hospitalisatiebalie » (guichet Hospitalisations CIA). (route 151)

Vous pouvez adresser vos plaintes au service de médiation (Ombudsdienst) de l'hôpital.

Tissu corporel

La recherche scientifique est très importante aux yeux de l'UZ Brussel. Les soins que nous apportons reposent sur des efforts permanents et de la recherche afin d'en améliorer encore. Le matériel restant (sang, sérum, tissu) qui ne doit plus être conservé pour vos soins médicaux peut être utilisé pour la recherche scientifique. Si vous préférez vous y opposer, nous vous demandons de le mentionner explicitement à votre médecin. Le Comité d'éthique médicale de l'UZ Brussel veille au respect des dispositions légales à ce sujet.

Participer à la recherche scientifique clinique

Il se peut que l'on vous demande de collaborer à la recherche scientifique. Rien ne vous oblige à y participer et vous pouvez aussi, à tout moment, vous retirer de l'étude. Lorsqu'une telle étude est prévue, vous en êtes informé au préalable dans les détails. Vous devez donner explicitement votre consentement pour participer. Bien sûr, une non-participation n'aura aucune influence sur la qualité des soins que vous recevrez. Chaque étude clinique à l'hôpital a été approuvée par le Comité d'éthique médicale. De plus, l'UZ Brussel a le label AAHRPP. Celui-ci confirme que l'hôpital académique satisfait aux normes qualitatives les plus élevées en matière de recherche scientifique clinique.

Quel est notre raison d'être ?

Respect = l'être humain au centre

L'UZ Brussel est attaché à la Vrije Universiteit Brussel et part de valeurs humanistes. Il donne à l'être humain une place centrale : le patient, l'étudiant, le collaborateur. Un patient est un être humain dans une situation difficile et vulnérable. La finalité de soins humanistes consiste à rendre l'autonomie au patient, faire en sorte qu'il puisse à nouveau mener la vie qu'il veut. C'est ce que fait l'UZ Brussel, tout en respectant les valeurs, les croyances et la langue du patient. Le respect s'applique bien sûr dans les deux sens : celui qui est respectueux envers quelqu'un mérite lui-même du respect en retour.

L'UZ Brussel traduit cette vision en caractéristiques de soins et dans la façon de se comporter avec les gens et la société.

Caractéristiques des soins

1. Une médecine de base accessible et une technologie de pointe innovante de la plus haute qualité
2. Recherche et enseignement libres
3. Néerlandophone = plurilingue
4. Social : des soins abordables sur le plan financier

L'approche de l'autre

1. L'UZ Brussel respecte l'être humain tel qu'il est.
2. L'UZ Brussel est à l'écoute afin d'apprendre et de s'améliorer.
3. L'UZ Brussel va au-delà des obstacles. Tout est discutable avec tout le monde.
4. L'UZ Brussel est plus qu'un hôpital. Nous œuvrons à une société tolérante, saine et durable.

Innovation et expertise

L'UZ Brussel est un hôpital académique. De ce fait, il a aussi une mission de formation et il réalise également de la recherche scientifique. Telle est la clé de l'innovation et de l'expertise. Des domaines d'expertise reconnus de l'hôpital sont : le **Centre de Reproduction Humaine**, le **Centre d'Oncologie**, le **Centre d'Imagerie Médicale**, le **Centre de Recherche sur le Diabète**, le **Centre des Maladies Cardio-Vasculaires** et l'**Hôpital des Enfants (KidZ Health Castle)**.

L'UZ Brussel place votre sécurité au centre.

VOUS POUVEZ AUSSI NOUS Y AIDER. VOICI 7 CONSEILS.

L'UZ Brussel a l'accréditation JCI reconnue au niveau international. Ce label de qualité confirme que l'hôpital place la sécurité des patients et la qualité des soins au centre durant chaque étape du processus de soins.

En tant que patient, vous pouvez nous y aider :

1. Collaborez avec nous

A l'hôpital, des membres d'équipes de différentes disciplines travaillent ensemble pour vous dispenser les meilleurs soins. Toutefois, ils comptent aussi sur votre collaboration et espèrent que vous continuerez à suivre leurs conseils et instructions avec rigueur et aussi longtemps que nécessaire.



2. Faites-vous connaître

Nous vérifions toujours votre nom, mais aussi votre numéro de dossier avec votre date de naissance inversée.

Nous vous conseillons en outre ce qui suit :

- contrôlez vous-même si les données reprises sur votre bracelet et l'étiquette de votre lit sont bien correctes,
- ne retirez pas votre bracelet avant votre départ,
- à chaque visite ou traitement, vérifiez par vous-même si votre identification est bien correcte,
- à la moindre incertitude, faites à nouveau contrôler votre nom,
- demandez des explications en cas de doute.

3. Informez-nous

Toutes les données concernant votre état de santé actuel et antérieur sont importantes pour le médecin afin qu'il puisse prendre les bonnes décisions. Pour cette raison, remettez-les lui lors de votre admission.

4. Suivez votre médication

Apportez une liste des médicaments que vous prenez à la maison ainsi que les médicaments en eux-mêmes lors de votre hospitalisation. Ainsi, nous saurons précisément quels médicaments vous prenez. Durant votre hospitalisation, tous les médicaments – y compris vos médicaments du domicile – sont commandés et administrés par l'hôpital. Si nous n'avons pas immédiatement certains médicaments à disposition, nous vous administrerons vos médicaments du domicile en attendant.

Quelques directives importantes :

- dans le cas d'une admission planifiée, vous recevrez un sachet dans lequel déposer tous les médicaments que vous prenez à la maison,
- le prestataire de soins examinera avec vous les médicaments emportés et le questionnaire, et passera en revue le schéma de médication,
- durant votre séjour, vous ne pouvez pas, sauf dans quelques cas exceptionnels, conserver des médicaments dans votre chambre, ni prendre des médicaments qui ne vous ont pas été prescrits. Dès que nous aurons vérifié vos médicaments et que nous les aurons nous-mêmes en stock, vous pourrez les rendre à quelqu'un de votre famille ou nous les conserverons jusqu'à ce que vous quittiez l'hôpital.

- signalez-nous immédiatement tout effet secondaire que vous ressentiriez d'un produit administré,
- demandez toujours jusque quand vous devez prendre votre médication.

5. Aidez-nous à éviter les infections

Dans les hôpitaux, les infections se propagent de nombreuses manières et nécessitent une attention et une prévention de tous les instants. Les facteurs de risque importants sont notamment un système immunitaire affaibli, le tabagisme, une hospitalisation de longue durée, des interventions et examens invasifs.

Vous pouvez toujours discuter des risques éventuels avec votre médecin, mais sachez aussi que :

- une bonne hygiène (des mains) peut contribuer à réduire les infections,
- certaines infections peuvent être évitées en se couvrant le nez et la bouche en cas de toux ou d'éternuement,
- il est préférable que les membres de la famille et les connaissances ne viennent pas en visite lorsqu'ils sont malades.

6. Demandez des informations

Vous pouvez attendre de la part de nos collaborateurs des informations d'experts, claires et sans contradictions. Ces informations leur permettront également de discuter avec vous du déroulement de votre traitement. N'hésitez pas à formuler vos objections et demandez davantage d'explications si quelque chose n'est pas clair.

7. Soyez attentif aux risques de chute

Âge avancé et faiblesse de l'état général constituent des facteurs de risque de chute bien connus à l'hôpital. Cependant, même les patients les moins vulnérables peuvent être victimes de chutes.

Ces conseils sont donc utiles à tous :

- signalez-nous si vous êtes tombé ou avez failli tomber récemment,
- respectez strictement l'alitement qui vous est imposé jusqu'à ce que vous receviez l'autorisation et l'aide d'une infirmière pour vous lever,
- réglez toujours votre lit sur la position la plus basse,
- veillez à porter des pantoufles ou des chaussures bien ajustées,
- évitez les sols et endroits humides,
- laissez vos barrières de lit relevées si vous avez le sommeil agité.

Villa Samson



Cette maison, située à côté de l'UZ Brussel, est un endroit agréable où les patients peuvent, durant une (plus longue) hospitalisation, entrer en contact avec leur chien ou leur chat, lorsque leur état de santé le leur permet et si leur animal est en ordre de vaccination. Une visite est gratuite. Une infirmière est toujours présente pendant la visite afin de garantir la sécurité.

Villa Samson est là aussi pour les personnes qui n'ont pas d'animal de compagnie, car l'UZ Brussel développe pleinement la **zoothérapie**.

En effet, il ressort de recherches scientifiques que les contacts avec les animaux ont non seulement un effet bénéfique sur le bien-être mental des gens, mais aussi sur leur processus de guérison.

Vous êtes hospitalisés et vous avez un animal de compagnie ou vous pensez entrer en considération pour la zoothérapie ? Alors, la Villa Samson est certainement faite pour vous.

Parlez-en à votre médecin et au personnel soignant. Ils se feront un plaisir de vous mettre en contact.

Soutenez l'UZ Brussel Foundation

Villa Samson est une initiative de l'UZ Brussel Foundation.

- Grâce à la générosité de plus de 10.000 personnes, l'hôpital peut investir davantage dans la recherche scientifique tellement nécessaire et nous pouvons mettre sur pied des projets qui rendent les séjours à l'hôpital plus agréables et favorisent le rétablissement des patients. La Villa Samson, le Jardin des Pommes et le Fonds Paul De Knop en sont des exemples parfaits.
- **Vous souhaitez faire quelque-chose à votre tour pour des soins humains ?** C'est possible ! Via un don par exemple, mais aussi en organisant une action ou en reprenant l'UZ Brussel Foundation dans votre testament ! C'est vous qui décidez l'œuvre à laquelle vous préférez donner. Avec chaque don, **vous faites la différence et vous œuvrez aux soins de santé de demain**, pour vous-même et vos chers.

Vous pouvez aussi faire un don via IBAN BE75 3630 9458 5851.

Pour tout don égal ou supérieur à 40 euros, vous recevez une attestation fiscale.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter www.uzbrusselfoundation.be.

Colophon

Editeur responsable :
Marc Noppen, avenue du Laerbeek 101, 1090 Jette

Cette brochure du patient a été réalisée par le service communication de l'UZ Brussel (Dienst Communicatie) en collaboration avec l'administration des patients (patiëntenadministratie).

Les photos ont été réalisées par Lieven Dirckx, Edgard Eeckman, Lander Loeckx, Bart Moens, Yves Walraevens, Kim Adriansens et Lies Willaert.

La mise en pages a été réalisée par Comith.

Novembre 2019

