

Brochure d'accueil



bienvenue



CH Glorieux
ZVB | SOINS INTÉGRÉS | PAYS DES COLLINES

www.werken-glorieux.be



Bienvenue

Le Conseil d'Administration, la direction et tous les collaborateurs du **ch Glorieux** vous souhaitent la bienvenue.

Nous sommes tous soucieux de votre santé et nous nous investissons sans relâche pour rendre votre séjour le plus agréable possible.

Cette brochure d'information a pour but de vous guider dans notre clinique et de vous assister pendant votre séjour ou votre visite.

Nous vous souhaitons de tout cœur un prompt rétablissement.



sommaire



Charte

La mission de l'asbl Werken Glorieux d'inspiration chrétienne évangélique est d'offrir des soins de haute qualité et abordables aux enfants, aux malades et aux personnes âgées. La science et l'expertise scientifique vont ici de pair avec l'attention, le respect et la serviabilité. À l'image de Stéphane Modest Glorieux, fondateur des Sœurs de la Miséricorde, notre attention va particulièrement vers les plus vulnérables de la société. Chaque contact avec des patients, des résidents ou des enfants qui nous ont été confiés fait preuve de l'appréciation maximale pour la personne unique.

L'asbl Werken Glorieux. Le ch Glorieux fait partie du premier pilier de l'organisme de coordination 'asbl Werken Glorieux'. Mis à part l'aide aux malades, les deux autres piliers sont 'l'aide sociale à la jeunesse' et 'l'accueil des personnes âgées'. Au total c'est donc le trajet de vie en son entier dont l'asbl prend soin.

Situation et accessibilité

6

Admission

8

Séjour

12

Assistance au patient

16

Détente et services divers

18

Bon à savoir

20

Sortie

24

Votre opinion

26

Situation
accessibilité
admission
séjour
Sortie
votre opinion
Détente
Assistance au patient
services divers



situation

SITUATION ET ACCESSIBILITÉ

**Le ch Glorieux est situé à Renaix,
avenue Stefaan Modest Glorieux 55.**

Parking

À partir des grands axes menant à Renaix, suivez les panneaux indiquant la clinique. Ils vous mèneront à notre parking central. Aux barrières, prenez un ticket de parking. N'oubliez pas de le faire valider avant de quitter la clinique. La caisse automatique se trouve à l'entrée principale.

Le ch Glorieux décline toute responsabilité en cas d'accident, de détérioration ou de vol d'effets personnels au niveau du parking.

Déposer ou reprendre des personnes

Vous pouvez stationner brièvement à l'entrée principale de la clinique pour faciliter l'embarquement et le débarquement de personnes. Un parking est spécialement réservé aux personnes à mobilité réduite. Des chaises roulantes sont à votre disposition à proximité immédiate de l'entrée principale. Vous serez reçu à la réception par un responsable de l'accueil qui vous guidera dans votre admission ou votre visite.

Mobilité

Par les transports en commun, notre clinique est desservie par le «belbus» [service d'autobus sur appel] ou par le réseau urbain De Lijn.

Ligne 73: gare – campus Glorieux
(avec un arrêt à l'entrée principale).

L'entrée principale est ouverte de 6h30 à 20h30.

Dimanche et jours fériers de 7h30 à 20h15.

En dehors de ces heures, la clinique n'est accessible que via les urgences.

**nous sommes à votre
disposition de façon
rapide et compétante**

SERVICE DES URGENCES

Le service des urgences est ouvert **24h/24** et est accessible par l'avenue Glorieux ou le Kammeland; le service est joignable au numéro **055 23 36 66**.

En accord avec votre médecin généraliste, vous pouvez faire appel à une ambulance pour vous rendre à la clinique.





votre admission

VOTRE ADMISSION

Que devez-vous apporter?

Pour l'administration:

- votre carte d'identité électronique (EID)
- pour l'admission d'un enfant (-12 ans) qui ne possède pas de carte d'identité, veuillez emporter les données de mutuelle
- les cartes et formulaires spécifiques si vous disposez d'une assurance complémentaire
- l'adresse et le numéro de téléphone d'une personne à contacter pendant votre séjour en cas de besoin (un membre de la famille, une connaissance, un voisin, etc.)
- adresse correcte de domiciliation

En cas d'accident du travail, apportez aussi:

- le nom et l'adresse de votre employeur
- une attestation de la compagnie d'assurances (à remplir par le médecin)
- le nom et l'adresse de la compagnie d'assurances et le numéro de la police d'assurance



Un bon conseil

N'apportez pas d'argent ni d'objets de valeur à la clinique.

La clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol de vos effets personnels.

Si vous travaillez dans l'enseignement:

En cas d'accident du travail:

- apportez le document fourni par l'école
- une déclaration d'accident
- votre numéro médical

Pour le médecin:

- une lettre de votre médecin généraliste ou du médecin qui vous envoie
- une carte de groupe sanguin et de vaccination
- les résultats de vos examens médicaux
- vos radios récentes
- les médicaments à prendre durant votre séjour (le traitement que vous prenez habituellement)
- les attestations de remboursement des médicaments
- une liste des substances ou médicaments auxquels vous êtes allergique
- vos ordonnances de régime

Effets personnels:

- nécessaire de toilette: essuies, gants de toilette, mouchoirs, savon, peigne, nécessaire pour votre hygiène dentaire et buccale, rasoir, etc.
- vêtements: linge de corps, pyjama, robe de chambre ou vêtements de jour, pantoufles ou chaussures appropriées

Tout ce dont **VOUS** avez besoin pour un séjour agréable...



Qui devez-vous prévenir?

- **La compagnie d'assurances:** si vous disposez d'une assurance hospitalisation ou d'une assurance maladie complémentaire, apportez le formulaire ad hoc dont votre compagnie d'assurances aura besoin.
- **Employeur / bureau de chômage**
- **École ou association sportive:** en cas d'accident scolaire ou sportif, vous devez amener les formulaires de votre école ou de votre association sportive.
- **Bureau de poste:** si vous séjournez à la clinique le jour du paiement de votre pension, il est préférable d'en avertir le bureau de poste. Le facteur vous apportera alors personnellement votre pension dans votre chambre. Nous vous recommandons de ne pas conserver cet argent à la clinique. Si nécessaire, le service social pourra vous aider à trouver une solution pour conserver cet argent en lieu sûr.
- **Mutuelle:** si vous êtes salarié ou indépendant, vous devez informer votre mutuelle de votre incapacité de travail. Vous pouvez le faire au moyen du document [confidentiel], que vous pouvez demander à votre mutuelle.

À votre arrivée à la clinique

À votre arrivée, présentez-vous toujours au service des admissions à l'entrée principale. Un responsable de l'accueil vous aidera ensuite.

VOUS AVEZ ENCORE DES QUESTIONS?

Contactez le service des admissions au
055 23 36 25

Choix de la chambre

Vous avez le choix entre **quatre types de chambre:**

- chambre commune
- chambre à deux lits
- chambre individuelle
- chambre de luxe en maternité

Pour une chambre individuelle, vous devez payer un supplément et nous demandons un acompte. Cette différence de prix s'explique uniquement par le fait que ce type de chambre offre plus d'intimité.

Si vous choisissez de séjourner dans une chambre individuelle, les médecins peuvent aussi porter en compte un supplément d'honoraires à concurrence de maximum 150%. Les chambres individuelles et le service pédiatrie offrent la possibilité à un membre de la famille de séjourner et de prendre le repas auprès du patient. Ceci en accord avec le médecin traitant et si l'infrastructure le permet.

Si nous ne devons pas être en mesure de vous octroyer le type de chambre de votre choix par manque de place, nous ferons tout ce qui est possible pour le faire le plus rapidement possible. Vous payez le tarif de la chambre dans laquelle vous séjournez provisoirement. Pendant votre séjour, vous pouvez toujours changer de type de chambre.

Vous confirmez définitivement votre choix du type de chambre en signant la [déclaration d'admission] qui vous est présentée lors de votre admission.

	CHAMBRE INDIVIDUELLE / CHAMBRE DE LUXE EN MATERNITÉ	CHAMBRE À DEUX LITS	CHAMBRE COMMUNE
SUPPL. POUR LA CHAMBRE	OUI	NON	NON
SUPPLÉMENT HONORAIRES	OUI	NON	NON
ACOMPTE	OUI	NON	NON



séjour

VOTRE SÉJOUR



Le service de soins où vous séjournerez

L'infirmier (infirmière) en chef ou responsable vous contactera au plus vite afin de vous donner de plus amples informations sur votre hospitalisation, sur les examens, l'intervention éventuelle, la chambre, etc.

Vous êtes soucieux au sujet de votre état de santé ou de celui d'un de vos proches, n'hésitez pas à contacter l'infirmier responsable.

Le médecin traitant passera régulièrement dans votre chambre. Si vous souhaitez un rendez-vous avec lui/elle, veuillez en informer l'infirmier (infirmière) en chef ou le responsable.

BRACELET D'IDENTIFICATION

Lors de votre admission, le responsable de l'accueil vous mettra un **bracelet d'identification** au poignet. Veuillez contrôler si les informations mentionnées sont correctes. Vous devez porter votre bracelet durant tout votre séjour à la clinique. Il est en effet impératif que nous puissions à tout moment vous identifier. Si votre bracelet n'est plus lisible ou s'il s'est détaché par inadvertance, veuillez en demander un nouveau à l'infirmier (infirmière).



La chambre

Toutes les chambres sont équipées de sanitaires, d'une radio, télévision, d'un réfrigérateur, d'un sécuritaire et sans fil LAM.

Veuillez limiter le son de la télévision et de la radio par respect pour les autres patients.

Repas et boissons

Petit-déjeuner: entre 07u30 et 08u00

Déjeuner: entre 12u00 et 12u30

Dîner: entre 17u00 et 18u00

Chaque jour, vous avez le choix entre différents menus qui tiennent compte de votre régime alimentaire personnel. En outre, vous pouvez toujours nous communiquer certains souhaits et préférences. Les boissons alcoolisées ne sont pas autorisées dans la clinique.

Quitter la chambre

Si vous quittez la chambre, nous vous prions de bien vouloir revêtir votre peignoir ou des habits de jour. Si vous quittez le service de soins, vous devez toujours en informer l'infirmier (infirmière).

N'hésitez pas à vous adresser à notre personnel infirmier!



DE COURTES
VISITES RÉGULIÈRES
SONT BÉNÉFIQUES
POUR LE PATIENT

Veuillez respecter les heures de visite
afin de ne pas perturber les soins et
les examens planifiés et afin d'accorder
au patient le repos nécessaire.

Heures de visite

Heures de visite

	Le matin	L'après-midi
Général	11h30 à 12h30	15h00 à 20h00
Pédiatrie	10h00 à 12h00	14h00 à 20h00 accès libre pour les parents/ accompagnants
Psychiatrie aiguë	Pas de visites	lu, ma, je, ve 17h30 à 20h00 me, sa, di 14h00 à 20h00
Stroke Unit	11h00 à 12h00	16h00 à 19h00
Soins intensifs	10h30 à 11h00	14h30 à 15h00 19h30 à 20h00
Maternité	10h00 à 12h00	14h00 à 20h00

***Pour les services «Psychiatrie aiguë» et «Soins Intensifs»,
les visiteurs doivent observer des règles strictes.
Pour en savoir plus, adressez-vous au personnel infirmier
de ces services.***

De courtes visites régulières sont souvent plus agréables
pour le patient. Des visites trop longues peuvent le fatiguer.

N'emmenez les enfants que pour de courtes visites et ne
les laissez pas jouer dans les couloirs ou les ascenseurs.



assistance aux patients

ASSISTANCE AUX PATIENTS

Le service social

Une hospitalisation est souvent un événement difficile, s'accompagnant parfois de problèmes d'ordre social et/ou émotionnel. Vous, votre partenaire, votre famille ou d'autres personnes de votre entourage pouvez avoir le sentiment de ne pas trouver de solution satisfaisante à ces problèmes.

Le personnel du service social peut vous assister et chercher avec vous une solution réalisable et acceptable.

Le service social peut notamment vous aider pour :

- préparer votre sortie de la clinique (assistance familiale, demandes de placement, etc.);
- l'accompagnement psychosocial;
- vous guider vers d'autres formes de services;
- les arrangements administratifs et financiers.

Le service social se situe au premier étage et est joignable de 8 h à 17 h au 055 23 39 18 ou via le personnel soignant.

**nous vous aidons
à trouver une solution
réalisable et acceptable**

Assistance morale, religieuse et philosophique

Vous êtes hospitalisé dans une clinique d'inspiration chrétienne.

Nous respectons vos convictions religieuses, morales ou philosophiques personnelles.

Si vous le souhaitez, vous pouvez recevoir la visite d'un ministre du culte ou d'un représentant de votre religion ou philosophie.

Vous pouvez le signaler: • directement au personnel infirmier

- en remplissant le formulaire «ASSISTANCE MORALE, RELIGIEUSE ET PHILOSOPHIQUE» à votre admission et en le remettant au personnel infirmier.

Le culte catholique – Service pastoral

Pendant votre séjour, vous souhaitez peut-être solliciter:

- la visite de ou un entretien avec un représentant du culte catholique ou du service pastoral;
- recevoir la communion le dimanche ou en semaine;
- recevoir le sacrement des malades;
- assister à l'eucharistie dans la chapelle.

Vous pouvez pour cela, faire appel au prêtre de la clinique au **055 23 36 48** ou à l'assistant pastoral au **055 23 36 39**

La Chapelle

La chapelle est située au deuxième étage et est accessible pendant la journée.

Vous pouvez vous y recueillir en silence, prier un instant, etc.

Vous pouvez assister à l'Eucharistie: le samedi: **à 17h00**

en semaine: **voir le panneau d'affichage à l'entrée de la chapelle.**

Chacun y est le bienvenu, y compris les patients en chaise roulante et les patients alités.

DIVERTISSEMENT ET SERVICES DIVERS



Cafétéria – Restaurant

La cafétéria et le restaurant se situent au **niveau -1**.
On vous y propose des boissons, des sandwiches et des repas (petit-déjeuner, déjeuner et dîner). Vous y serez accueilli chaque jour entre 7h et 19h30. La cafétéria dispose d'un point de connexion internet sans fil. Adressez-vous à la réception pour les renseignements pratiques.

Interdiction de fumer

Il est **interdit de fumer dans tous les hôpitaux!**
Un local fumeurs est à disposition dehors, à côté de la cafétéria et à côté de l'entrée principale.

Le magasin

Le magasin se situe au niveau du hall d'entrée, au **niveau -2**.
Si vous le souhaitez, vous pouvez demander de recevoir votre journal chaque jour dans votre chambre. Il suffit de contacter le magasin au numéro de téléphone **3689**.

Téléphone

Vous pouvez téléphoner avec un code personnel qui vous sera remis à l'admission. Une carte vous explique comment utiliser le téléphone. Vous pouvez également demander à la réception de composer votre numéro d'appel (composez le 11). En pédiatrie, vous devez toujours demander à la réception de composer votre numéro d'appel (composez le 11).

Gsm

L'**utilisation des portables** est **interdite** dans certains services ainsi qu'en proximité de matériel médical spécifique.
Un avertissement sera toujours inidqué à l'endroit concerné.

Recevoir des appels

Vous êtes directement joignable dans votre chambre via le numéro **055 233 suivi du numéro de votre chambre (= 3 chiffres)**. Pour le service gériatrie: **055 236 suivi du numéro de votre chambre (= 3 chiffres)**.

Coiffeur – Esthéticienne

Si vous souhaitez recevoir la visite de la coiffeuse ou de l'esthéticienne, le personnel infirmier peut vous fixer un rendez-vous. Les coûts seront repris sur votre facture.

Votre courrier

Remettez votre courrier à la réception à l'entrée principale ou au personnel infirmier.
Il est possible de recevoir du courrier à la clinique, en utilisant l'adresse suivante:

Votre nom et prénom

Votre service et numéro de chambre

ch Glorieux

Avenue Glorieux 55

9600 Renaix

Bibliothèque

Une fois par semaine, des bénévoles de la Croix Rouge passeront dans votre chambre avec leur bibliothèque mobile. Ils vous prêteront volontiers un livre ou une revue.
N'oubliez pas de remettre les pièces empruntées au personnel infirmier avant votre sortie.

Guichet pharmacie

Les patients ambulants peuvent se présenter au guichet de la pharmacie afin d'y enlever leurs médicaments. Le guichet se situe au rez-de-chaussée, dans le couloir des consultations et porte le n° 21. Veuillez vous annoncer par l'intermédiaire du visiophone et un membre du personnel vous viendra en aide. La pharmacie est disponible chaque jour ouvrable de 08h00 à 18h00.

BON A SAVOIR

Votre sécurité

Pour votre sécurité, un bracelet d'identification vous sera mis au poignet lors de votre admission. Ce bracelet ne pourra pas être enlevé pendant toute la durée de votre séjour.

Réfrigérateur

Le réfrigérateur pour patients peut être utilisé pour garder des boissons, des fruits et du chocolat au frais. Pour la sécurité de la chaîne alimentaire il ne vous est PAS PERMIS d'y conserver d'autres aliments.

Interprète

Si nécessaire, nous rechercherons un interprète pour vous aider à communiquer.

Distributeur de billets

Dans le hall d'entrée central, vous trouverez un distributeur de billets qui vous permettra d'effectuer les opérations suivantes: retrait d'argent, consultation du solde et du portable.

Distributeur automatique de pièces de monnaie

Un distributeur automatique de pièces de monnaie est à votre disposition dans le hall d'entrée principale où vous pouvez échanger des billets de €5, €10, €20 et €50 en pièces de €1 et €2.

Brochures d'information

Différentes brochures d'information sont disponibles à la clinique. Elles vous livrent non seulement des informations sur les examens et les traitements, mais aussi sur les services spécifiques offerts par la clinique et au sein de l'asbl Werken Glorieux. Vous trouverez les brochures sur les étagères des différents services ou vous pouvez les demander au personnel infirmier.



Droits et devoirs des patients

Droit à la protection de la vie privée

Pour toute question au sujet des droits et devoirs en tant que patient, veuillez vous adresser à notre service médiation.

De plus amples informations sont reprises **dans la brochure droits et devoirs du patient**. Celle-ci figure **dans le recueil d'admission**.

Confidentialité

az Glorieux travaille dans le respect de la loi en matière de Protection Générale des Données (PGD) – General Data Protection Regulation (GDPR). **Notre politique de confidentialité** concernant les patients **est annexée au recueil d'admission** et également consultable sur notre site web.

DES QUESTIONS?

Pour toute question, vous pouvez vous adresser au service de médiation au: **055 23 30 30** ou **ombudsdienst@azglorieux.be**

LOCATION

1er étage.
Veuillez au préalable vous annoncer à la réception s.v.p.

D'AUTRES QUESTIONS?

Si vous avez encore **d'autres questions** durant votre séjour, n'hésitez pas à contacter **le personnel infirmier** de votre service.

sortie

La **facture** de votre séjour
vous sera envoyée plus tard **par courrier...**

VOTRE SORTIE



Durée du séjour

Vous ne pouvez pas séjourner indéfiniment dans un hôpital. La législation oblige les hôpitaux à réduire la durée du séjour autant que possible, c'est-à-dire tant que des soins médico-spécialisés sont nécessaires. Si vous avez encore besoin de soins infirmiers après votre sortie, notre service social est prêt à chercher – avec vous et votre famille – une solution adéquate (soins à domicile, maison de repos, maison de convalescence, etc.).

Vous pouvez quitter la clinique

Lorsque votre médecin décide que vous pouvez quitter la clinique, l'infirmier/infirmière en chef ou l'infirmier/infirmière responsable vous renseignera amplement sur ce que vous devez faire.

Avant votre départ, vous devez vous présenter auprès du personnel infirmier. N'oubliez pas de rendre la télécommande et les livres que vous avez empruntés. Si vous désirez faire appel à une ambulance ou un autre moyen de transport pour rentrer chez vous ou pour vous rendre à la maison de repos, adressez-vous au personnel infirmier. Le service social cherchera avec vous la solution la plus appropriée.

Votre facture

Vous recevrez la facture de votre séjour plus tard par courrier. La structure et le contenu de la facture sont soumis aux obligations légales.

Vous ne devrez payer que la «part à payer par le patient», de préférence par virement ou versement.



DES PROBLÈMES?

Si vous avez un problème avec votre facture, vous pouvez vous faire assister par le service de facturation qui se trouve à l'entrée principale et que vous pouvez joindre au: **055 23 36 78**

Opinion

VOTRE OPINION

Votre opinion, vos plaintes, remarques et suggestions

Nous serions heureux de connaître vos impressions sur votre séjour dans notre clinique.

Avant votre départ, nous vous prions de bien vouloir prendre le temps de remplir le formulaire pour permettant évaluer votre expérience.

Vos remarques et suggestions nous permettront de continuer à améliorer nos services. Vous avez reçu ce formulaire lors de votre admission ou durant votre séjour en chambre. Si vous ne trouvez plus cet exemplaire, demandez-en un nouveau au personnel infirmier.

Au moment de votre départ, déposez le formulaire dans la boîte aux lettres au bureau infirmier ou à l'entrée principale. Les formulaires sont traités anonymement. Merci de votre collaboration!



Nous VOUS souhaitons un prompt rétablissement!

Si toutefois vous êtes mécontent de nos services, veuillez nous en parler le plus rapidement possible. Vous pouvez communiquer votre plainte verbalement ou par écrit, soit via l'infirmier ou l'infirmière en chef, soit directement auprès du médiateur, ou encore via la boîte aux lettres du service. Chaque plainte est examinée attentivement par le médiateur et rapportée à la direction. Dans la mesure du possible, votre problème pourra être résolu pendant votre séjour.

MEDIATEUR?

Tél: **055 23 30 30**

E-mail: **ombudsdienst@azglorieux.be**

Si vous désirez un entretien personnel, veuillez vous présenter à la réception s.v.p.

27



chGlorieux
ZVB | SOINS INTÉGRÉS | PAYS DES COLLINES

ASBL WERKEN GLORIEUX

ch Glorieux

ZVB | SOINS INTÉGRÉS | PAYS DES COLLINES

- Centre Hospitalier Renaix
- Centre Médical Avelgem
- Centre Médical Opbrakel
- Poste Médical Lessines
- Centre collectif d'autodialyse Zottegem
- Centre collectif d'autodialyse Oudenaarde
- Centre collectif d'autodialyse Waregem
- Centre de congrès

Glorieux Accueil des personnes âgées

- MRS De Samaritaan
- MRS Hogerlucht
- MRS Sint Leonard
- Logements à assistance Forum Sint Hermes
- Logements à assistance Louise Marie
- Logements à assistance Jericho

Glorieux Aide Sociale à la jeunesse

- Centre ORL
- Crèche Glorieux
- CKG Glorieux

ch Glorieux Renaix
asbl Werken Glorieux

Glorieuxlaan 55
9600 Renaix
Tél. 055 23 30 11
Fax 055 23 30 22
www.werken-glorieux.be
info@werken-glorieux.be