



BROCHURE D'ACCUEIL



SOMMAIRE

I. Bienvenue au CHR de Huy	4
II. En pratique	5
Accès	5
Mon hospitalisation - Avant mon séjour	6
Mon hospitalisation - Admission via les Urgences	8
Mon hospitalisation - Admission programmée	8
Mon séjour	10
Ma fin de séjour	16
III. A votre service	17
Mes droits et responsabilités	17
La protection de mes données et de ma vie privée	17
En cas d'insatisfaction	18
Questions concernant les frais liés à mon séjour	19



NUMÉROS UTILES

<i>Général</i> :	☎ 085 27 21 11
<i>Urgences</i> :	☎ 085 27 72 00
<i>Rendez-vous CHR de Huy et Polycliniques</i> : ..	☎ 085 27 27 27
<i>Gastro-entérologie et endoscopie</i> :	☎ 085 27 74 60
<i>(de 8h00 à 12h30 et de 13h00 à 14h00)</i>	
<i>Psychiatrie</i> :	☎ 085 27 71 61
<i>Centre de prélèvements</i> :	☎ 085 27 75 74
<i>(de 7h00 à 12h30 et de 13h00 à 16h00)</i>	
<i>Pré-hospitalisation</i> :	☎ 085 27 73 28
<i>Anesthésie</i> :	☎ 085 27 27 27
<i>Contentieux</i> :	☎ 085 27 70 66
<i>(de 9h00 à 12h00)</i>	



Chers patients, Chères patientes,

Nous vous remercions pour la confiance que vous nous témoignez en choisissant le CHR de Huy.

Cette brochure d'accueil est destinée à vous guider ainsi que vos proches durant votre séjour au sein de notre Hôpital. Vous y trouverez l'ensemble des informations pratiques et conseils à chaque étape, de la préparation de votre séjour, à votre sortie en passant par votre admission et votre hospitalisation.

Notre objectif est de vous assurer les meilleurs soins, avec efficacité, humanité et en toute sécurité. Tout au long de votre séjour, notre personnel se tient à votre disposition pour vous renseigner et répondre à vos questions.

Au CHR de Huy, nous considérons les patients comme partenaires de leur parcours de soins. Soucieux de toujours améliorer la qualité de nos soins et services, vos retours d'expérience sont essentiels pour nous. N'hésitez pas à nous faire part de vos suggestions en complétant le formulaire de satisfaction qui vous sera remis au cours de votre hospitalisation.

Nous vous souhaitons un agréable séjour,

La Direction



II. EN PRATIQUE

1) ACCÈS

Comment accéder à notre site hospitalier ?



Les lignes de bus desservant l'hôpital sont :

- TEC ligne 98
- TEC ligne 102 : Le Cit'Huy Bus, navette urbaine, passe par la gare de Huy Nord.
- TEC ligne 103
- TEC ligne 126a



La gare la plus proche est la gare de Huy Nord.

En voiture, une fois arrivé aux abords du site, suivez la signalisation vers le parking « Rampe d'Orval ».



L'esplanade face au hall d'entrée est un dépose-minute. Seules quelques places de parking sont réservées aux personnes à mobilité réduite. Des chaises roulantes sont mises à disposition dans le hall d'entrée. Nous vous invitons à nous remettre votre carte d'identité en garantie.



Infos parking

Le parking « Rampe d'Orval », payant, est destiné aux visiteurs et aux patients.

Des places pour les familles et les personnes à mobilité réduite se trouvent à l'étage 0. Un ascenseur est disponible et seulement accessible depuis l'étage 0. *Les tarifs suivants sont appliqués : 1€/heure et 3€/jour maximum à payer à la caisse automatique dans le hall d'entrée, ou directement à la borne de sortie par carte bancaire.*



Un parking exclusivement réservé aux personnes à mobilité réduite (détentrices d'une carte) est accessible via l'Avenue du Hoyoux. Les tickets sont distribués sur présentation de la carte auprès des bénévoles ou à l'Accueil central.



Comment accéder aux Urgences ?

L'entrée des Urgences se situe rue Mottet. Un parking de 8 places est disponible et uniquement réservé aux patients des Urgences et à leurs proches qui les véhiculent.





Les bénévoles de la Main Tendue

Dès votre arrivée, l'équipe de bénévoles dynamiques de la Main Tendue vous accueille, vous renseigne et vous aide, si besoin, à vous véhiculer au sein de notre établissement (uniquement à l'intérieur).

2) MON HOSPITALISATION - AVANT MON SÉJOUR

Préhospitalisation

Consultations avec l'anesthésiste, l'infirmière en préhospitalisation et l'assistante sociale (à la demande du chirurgien)

Rendez-vous à l'Accueil, situé au rez-de-chaussée dans le hall d'entrée du Bâtiment A. Prenez un ticket D numéroté à la borne sur votre droite, installez-vous, et présentez-vous au guichet correspondant dès l'affichage de votre numéro sur l'écran. Après votre inscription, vous serez dirigé vers les box de consultation.

Choix du type de chambre

Votre médecin hospitalier se chargera de réserver votre chambre selon votre choix. Pour toute question relative à votre choix de chambre, veuillez contacter la gestion des lits.

 **Cellule gestion des lits : 085 27 23 95.**

Tarifs

Pour une chambre particulière, renseignez-vous auprès de votre assurance afin de savoir si cette dernière rembourse :

- Le supplément de prix pour la chambre (75€/jour)
- Le supplément de prix pour les honoraires des médecins (200 %)



Ma valise

Prévoyez ...

- Votre carte d'identité
- La lettre du médecin reprenant le motif de l'hospitalisation
- Un historique des interventions et affections antérieures ainsi que les résultats d'examens médicaux et les rapports de radiographies pouvant être importants pour le traitement
- La liste de vos médicaments ainsi que les instructions concernant d'éventuelles allergies. *Retrouvez plus d'informations dans le triptyque "Connaître vos médicaments, c'est important".*
- Les photocopies des autorisations de remboursement fournies par votre mutuelle pour certains médicaments pris à domicile avant votre entrée à l'hôpital ; Ces documents nous sont indispensables pour vous fournir ces médicaments au prix remboursé.



Munissez-vous d'un nécessaire de toilette et de quelques vêtements :

- Robe de nuit ou pyjama de préférence boutonné sur l'avant
- Linge de corps (soutien-gorge et culottes / slips ou boxers)
- Peignoir et pantoufles
- Nécessaire d'hygiène (savon, peigne ou brosse, rasoir, brosse à dents et dentifrice, serviettes ou tampons hygiéniques, essuies et gants de toilette, ...)
- Appareil auditif / dentier / lunettes
- Occupation (livre, stylo-bille, magazines, ...)
- Un chargeur de téléphone
- Une tenue confortable pour le jour de la sortie



Vous avez oublié une partie de vos effets ?

Nous pouvons en mettre à votre disposition moyennant une participation financière.

Ne prenez pas d'objet de valeur ni de somme d'argent importante.

En aucun cas, l'hôpital ne peut être tenu responsable des disparitions éventuelles ! Un système de « coffre » est disponible au service d'Accueil et dans certaines chambres.



3) MON HOSPITALISATION - ADMISSION EN URGENCE

Le service des Urgences est accessible 24 heures sur 24. Si vous devez être hospitalisé, demandez à un membre de la famille ou à un proche d'accomplir le plus rapidement possible (dans les 24 heures), toutes les formalités administratives. Pour cela, vous devez vous présenter à l'Accueil, au service des Admissions.



Pour une admission à la Maternité, nous vous invitons à consulter notre brochure d'accueil de la Maternité.

4) MON HOSPITALISATION - ADMISSION PROGRAMMÉE

Le bureau des inscriptions / admissions se situe au rez-de-chaussée dans le hall d'entrée du Bâtiment A. Afin de vous accueillir dans les meilleures conditions, présentez-vous au minimum 20 minutes avant votre rendez-vous.

Le personnel vous accueille du lundi au dimanche, de 7h00 à 20h00.

5 réflexes à adopter pour faciliter mon inscription et compléter mon dossier d'admission. Munissez-vous de ...

- Votre carte d'identité ; Pour les enfants, la carte d'identité ou la carte ISI + est également requise.
- La liste de vos médicaments habituels. *Retrouvez plus d'informations dans le triptyque "Connaître vos médicaments, c'est important".*
- La liste de vos allergies
- Le nom, adresse et numéro de téléphone de votre médecin traitant
- Le nom, adresse et numéro de téléphone de la personne à prévenir en cas de besoin

Vous pouvez également vous munir du nom de votre pharmacie de référence !



Hospitalisation de jour ou classique

Prenez un ticket A numéroté à la borne sur votre droite, installez-vous, et présentez-vous au guichet correspondant dès l'affichage de votre numéro sur l'écran. Après votre inscription, vous serez dirigé vers les box de consultation ou l'unité de soins.

Si vous êtes assuré chez Ethias ou une autre assurance partenaire, vous devez d'abord vous rendre à la borne « Assurcard », afin de déclarer votre assurance.

Que vous veniez chez nous par vos propres moyens ou en ambulance, vous (ou toute personne mandatée pour vous représenter) devez remplir les formalités d'inscription au bureau des admissions.

Lors de votre admission, vous devrez confirmer votre choix de chambre en complétant votre **formulaire de déclaration d'admission**. Le choix de votre catégorie de chambre sera respecté si la capacité de l'hôpital le permet.

~~ACOMPTE~~ SI VOUS BÉNÉFICIEZ D'UNE ASSURANCE PARTENAIRE AU CHR DE HUY

En cas d'hospitalisation de jour, ou classique, dans une chambre seule, un acompte vous sera demandé si vous ne bénéficiez pas d'une assurance partenaire au CHR de Huy ou si cette assurance n'a pas validé votre dossier. N'hésitez pas à contacter votre assurance avant votre hospitalisation.



Pour le paiement de l'acompte, pour votre sécurité, nous favorisons les paiements par carte bancaire (Bancontact, Visa, Maestro, Mastercard).

	Chambre commune		Chambre seule
	Assurance classique	BIM	
Adultes	150€	50€	150€
Enfants	50€	/	50€





Vous pouvez obtenir gratuitement un code d'accès pour le Wifi en vous adressant au bureau d'Accueil Central.

Une fois votre inscription terminée, vous recevrez un **bracelet d'identification**.

Votre identité sera vérifiée à chaque étape de votre parcours de soins !



5) MON SÉJOUR

Mon arrivée dans l'unité de soins

Présentez-vous au bureau d'accueil de l'unité de soins et remettez :

- Les documents remis à l'Admission (étiquette, bracelet, documents)
- Votre liste de médicaments. *Retrouvez plus d'informations dans le triptyque "Connaître vos médicaments, c'est important".*
- Vos certificats médicaux spécifiques, ...
- Votre document de **consentement libre & éclairé, lu et signé**

Un membre de l'équipe soignante vérifiera votre identité et vous accompagnera ensuite jusqu'à votre chambre.

Le personnel

Vous pouvez identifier les membres du personnel soignant grâce à leur badge sur lequel sont repris le nom et la fonction de chacun.

- **Médecins et chirurgiens**
- **Infirmier(e)s**
- **Membres paramédicaux**
- **Aides soignant(e)s**
- **Assistant(e)s logistique**
- **Technicien(ne)s de surface**
- **Agents technique**
- **Employé(e)s d'administration**



Mon accompagnant

Un proche parent peut vous accompagner (uniquement dans les chambres à 1 lit). Votre accompagnant peut bénéficier d'un repas dans l'unité de soins où vous êtes hospitalisé.

Adressez-vous à un membre du personnel pour réserver ces repas. **Attention** : veuillez réserver au plus tard la veille pour le lendemain. Tout repas réservé sera facturé.

Mes visiteurs

Ils peuvent vous rendre visite :

- **Dans les unités de soins classiques** : de 15h00 à 19h00
- **Dans les unités de soins intensifs** : de 13h30 à 14h30 et de 18h30 à 19h30, maximum deux personnes autorisées (famille uniquement). Les visites sont interdites aux enfants de moins de 12 ans. Il peut cependant y avoir exception après accord du médecin.
- **Dans l'unité de psychiatrie** : du lundi au vendredi, de 18h00 à 20h00 et le week-end, de 13h00 à 17h00.

Nous vous demandons de respecter les horaires. Nous vous rappelons que **les plantes en pot sont interdites** dans les unités classiques, ainsi que **les fleurs** aux soins intensifs.



Utilisez le désinfectant mis à disposition dès l'entrée dans l'hôpital et dans chaque unité de soins.



Les animaux de compagnie sont interdits au sein de l'hôpital, à l'exception des chiens d'assistance.

Attention, les portes de l'entrée principale d'accueil ferment à 20h00. Passée cette heure, sortez par les Urgences.



Mes repas



Petit-déjeuner
entre 7h30 et 8h00



Le dîner
entre 11h30 et 12h30



Le souper
entre 17h00 et 17h30

Il est possible d'apporter certaines modifications aux menus proposés, suivant vos goûts, pour autant que votre régime le permette.

Sur demande, un membre de l'équipe diététique peut être consulté afin d'équilibrer au mieux votre alimentation. Il sera consulté d'office si votre état de santé l'impose (diabète, etc.).



Assistance morale, religieuse ou philosophique

Les représentants des différents cultes et les conseillers laïcs peuvent vous rendre visite. Pour toute demande, vous pouvez vous adresser au personnel de l'unité de soins ou à l'Accueil. Un lieu de recueillement est accessible au -1.

Télévision, téléphone, courrier et autres services



Télévision :

L'usage de la télévision est gratuit. Adressez-vous à un(e) infirmier(e) du service pour obtenir une télécommande.



Courrier :

Le courrier est distribué chaque jour. Pour éviter tout retard, demandez à vos correspondants de préciser l'unité de soins, l'étage et le numéro de votre chambre.



Distributeur de billets :

Un distributeur de billets est à votre disposition dans le hall d'entrée du Bâtiment A.



Pédicure :

Cette prestation est à solliciter auprès du personnel de votre service d'hospitalisation.





Galerie commerciale :

Située au rez-de-chaussée, dans le prolongement du hall d'entrée, elle accueille 4 commerces :

- Une boulangerie-pâtisserie « Le Matin Hutois »
- Une boutique de vêtements et accessoires « Salomé by Victoria »
- Un centre auditif « Audika »
- Une parapharmacie « Medi-Market »



Distributeurs snacks, repas et boissons :

Des distributeurs sont à votre disposition à différents endroits au sein de l'hôpital. Un distributeur de repas et un monnayeur sont aussi disponibles aux Urgences.

« La Table du Hoyoux » accueille vos proches, du lundi au vendredi de 11h30 à 14h00. Située dans la cour intérieure de l'institution, vous pourrez y trouver un large choix de sandwiches, salades / poke bowls ou des plats à la carte. Le menu du jour est proposé à un prix démocratique.

Mon bien-être

La cellule « Bien-être »

Conseils oncologie, massages, psychologie, hypnose, stomathérapie et soins des plaies chroniques, ... L'équipe pluridisciplinaire de la cellule « Bien-être », en concertation avec le corps médical et paramédical, vous propose des plages de détente et de relaxation pendant votre séjour.



Soins palliatifs

Au-delà des soins, maintenir la meilleure qualité de vie possible, maîtriser la douleur, répondre aux besoins du patient, accompagner ses proches ainsi que les équipes soignantes (soins à domicile, en maison de repos, etc.) dans une démarche palliative, c'est ce que propose l'équipe mobile de soins palliatifs du CHR de Huy.

Retrouvez plus d'informations dans notre brochure "Equipe Mobile de Soins Palliatifs".

La Polyclinique Mère-Enfant

Le service de pédiatrie et la Polyclinique s'adressent à tout enfant de 0 à 15 ans et se situent au 4ème étage du Bâtiment A. Une école y est ouverte durant les périodes scolaires officielles (tous les jours, de 8h30 à 15h30, sauf les après-midis du mercredi et du vendredi), où les enfants pourront participer à des animations ludiques et/ou poursuivre leur année scolaire. Des animations régulières sont organisées et chaque mercredi, les enfants reçoivent la visite des Clini clowns.



Partenaire de mes soins

1) Être informé

L'hôpital est un lieu de rencontres et de communication, n'hésitez donc pas à vous exprimer, à faire part de vos questions, de votre avis à un membre du personnel.

Retrouvez plus d'informations dans notre brochure "Consentement libre et éclairé".

2) Devenir patient-partenaire

Durant votre séjour, vous avez identifié des éléments qui auraient pu mieux se dérouler ou vous avez des idées pour améliorer l'information et la prise en charge au sein de l'hôpital ?

Aidez-nous à améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients en devenant Patient Partenaire.

Retrouvez plus d'informations dans notre brochure "Devenir Patient Partenaire".



Votre avis compte pour nous !

Nous mettons à votre disposition un **questionnaire anonyme de satisfaction**, afin de recueillir vos appréciations sur l'accueil, les soins, l'information reçue, la prise en charge et vos conditions de séjour. Nous vous remercions de votre participation et vous invitons à déposer le document dans les boîtes aux lettres situées au niveau des portes d'entrée des unités de soins.

Ma sécurité

La prévention des infections associées aux soins

Pratiquez l'hygiène des mains et éventuellement, l'hygiène de la toux :

- En entrant et en sortant de l'hôpital
- En entrant et en sortant de la chambre
- Après votre passage aux toilettes
- Avant et après avoir mangé
- Après avoir toussé/éternué/vous être mouché
- Si vos mains sont sales/mouillées (eau et savon)

En fonction de vos symptômes, vous devrez porter un masque chirurgical lorsque vous quitterez la chambre. Pour certaines maladies ou si vous êtes porteur de microbes multirésistants, des précautions additionnelles devront être prises par le personnel et vos visiteurs. *Retrouvez plus d'informations dans notre brochure sur les bactéries multirésistantes.*





Gestion des médicaments

- Veillez toujours à informer le personnel soignant de vos allergies / réactions aux médicaments.
- Osez poser des questions sur vos médicaments.
- A votre arrivée dans le service, confiez votre traitement personnel à l'équipe pour une question de sécurité.
- **Ne prenez aucun médicament personnel sans l'accord du personnel soignant.**
- Vos médicaments vous seront rendus en fin de séjour, mais ce traitement ne correspondra peut-être plus à votre évolution de santé. Référez-vous à vos prescriptions de sortie.
- A domicile, votre pharmacien et votre médecin traitant sont vos interlocuteurs privilégiés. Tenez les informés des changements de traitement.



Vos médicaments habituels peuvent être remplacés par des médicaments équivalents (génériques) ayant le même effet (marque, forme, couleur peuvent différer).

Consignes de sécurité

Nous vous demandons de suivre les consignes médicales, mais également incendie indiquées sur les fiches signalétiques suspendues dans votre chambre et les couloirs.



Hôpital sans tabac !

Il est interdit de fumer à l'intérieur des bâtiments et dans les chambres. De nombreux cendriers et plusieurs fumeurs sont à votre disposition aux entrées principales de l'institution.



Prévention des chutes

Retrouvez plus d'informations dans notre BD "Prévention des chutes".



6) MA FIN DE SÉJOUR

Avant votre départ, présentez-vous au bureau infirmier, afin de :

- Signer le relevé de compte vous permettant d'estimer le montant de la facture de votre séjour ;
- Recevoir les informations utiles concernant votre traitement, régime éventuel, mais aussi votre attestation de transport en ambulance, vos ordonnances, vos attestations et certificats médicaux, vos rendez-vous, ... ;
- Rapporter la télécommande de la télévision.



Pensez à vous organiser avec vos proches pour planifier au mieux votre sortie. Le personnel soignant se tient à votre disposition pour toute information.

Notre service social peut également vous aider dans vos démarches :

Madame A. LHOMME: ☎ 085 27 70 96
Cheffe du service social

Madame C. ADAM: ☎ 085 27 70 94
Gériatrie, urgences, hôpital de jour gériatrique, neurologie

Madame C. BELAIRE: ☎ 085 27 70 91
Gastro-oncologie, hôpital de jour oncologique, pédiatrie, cardiologie

Madame F. DELMOITIE: ☎ 085 27 70 93
Chirurgie abdominale et urologie, orthopédie, USI B

Madame O. FRANCOTTE: ☎ 085 27 70 95
Cardiologie, neurologie, revalidation cardiaque, pneumologie-endocrinologie-néphrologie

Madame B. MATAGNE: ☎ 085 27 70 90
Psychiatrie, maternité, néonatalogie

Madame C. OPITOM:..... ☎ 085 27 70 92
Pneumologie-endocrinologie-néphrologie, dialyse, USI A, revalidation cardiaque



Pensez à reprendre vos objets de valeur au service des admissions.

Nous vous souhaitons un bon retour et une excellente convalescence !



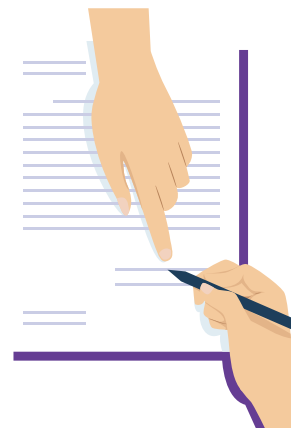
III. À VOTRE SERVICE ...

1) MES DROITS ET RESPONSABILITÉS

Pour garantir des soins de qualité de proximité dans le respect des valeurs individuelles de chacun, nous avons à cœur de développer au sein de notre institution un esprit de partenariat, non seulement avec vous, mais aussi avec votre famille et votre réseau de soins extrahospitaliers.

Afin d'établir avec vous un dialogue positif, constructif et reposant sur le respect mutuel, nous mettons à votre disposition **notre charte des droits et devoirs des patients qui se veut le reflet de nos valeurs professionnelles** : bienveillance, engagement / implication, innovation et proximité.

Il n'est pas autorisé, ni de filmer, ni de prendre des photos impliquant des membres du personnel et ce dans le cadre du respect de la vie privée de chacun.



2) LA PROTECTION DE MES DONNÉES ET DE MA VIE PRIVÉE

Garder vos données confidentielles, c'est essentiel ...

Les professionnels du CHR de Huy s'engagent à :

- Echanger vos informations à l'abri des regards et des oreilles indiscrètes.
- Parler avec vous et vos proches dans des conditions qui favorisent la discrétion.
- Ne pas communiquer d'informations à d'autres professionnels et à votre famille, sans votre accord.
- Respecter votre désir éventuel d'anonymat.
- Echanger des informations uniquement avec les professionnels participant à votre prise en charge.
- Garantir la confidentialité de votre dossier durant son utilisation et son transport.
- Consulter uniquement les dossiers dont ils s'occupent.



Retrouvez plus d'informations dans notre politique de confidentialité.



La médecine évolue, quel est mon rôle ?

Aujourd'hui, devenez acteur de votre santé ! **Adhérez gratuitement au Réseau Santé Wallon :**

- Échanges simplifiés de vos documents médicaux informatisés entre vos médecins
- Sécurité et confidentialité optimales

Plus d'infos :

info@rsw.be - 04 224 86 17 - www.rsw.be

3) EN CAS D'INSATISFACTION...

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous conseillons :

- En premier lieu, de vous entretenir avec le responsable (médecin responsable ou l'infirmier(e) en chef) de votre service d'hospitalisation.
- De notifier votre désagrément dans l'enquête de satisfaction.
- D'adresser un courrier, le cas échéant, à la Direction Générale Médicale.
- De contacter le médiateur hospitalier indépendant.

Si vous estimez que vos droits de patient n'ont pas été respectés, vous pouvez prendre contact avec le service de **médiation hospitalière**. Ce service est gratuit et indépendant.

Permanence au CHR de Huy : le 1er lundi du mois, de 13h00 à 17h00 (avec ou sans rendez-vous).

Comment contacter le médiateur ?

Madame Colette Jacob

Par courrier : Rue des Trois Ponts 2, 4500 Huy (CHR de Huy)

- ☎ Par GSM : 0475 89 15 19
- ✉ Par email : scca.mediation@posteo.be
- 🌐 Via le site : www.lemediateurhospitalier.be



4) QUESTIONS CONCERNANT LES FRAIS LIÉS À MON SÉJOUR

Nous vous invitons à prendre d'abord contact avec notre **service Tarification - Hospitalisation au 085 27 70 87** ou via mail à l'adresse suivante : **tarification@chrh.be**. Vous pouvez aussi vous adresser à votre mutualité.

