

# Brochure d'accueil

à destination des patients





## Contact

### campus Rumst

's Herenbaan 172  
2840 Rumst  
03 880 90 11  
[info.rumst@azr.be](mailto:info.rumst@azr.be)

### campus Bornem

Kasteelstraat 23  
2880 Bornem  
03 890 16 11  
[info.bornem@azr.be](mailto:info.bornem@azr.be)

### campus Willebroek

Tisseltsesteenweg 27  
2830 Willebroek  
03 890 16 11  
[info.bornem@azr.be](mailto:info.bornem@azr.be)



Deze brochure is ook beschikbaar in het  
**Nederlands** op onze website.

This brochure is also available in  
**English** on our website.

[www.azrivierenland.be](http://www.azrivierenland.be)



# Table des matières

<b>BIENVENUE .....</b>	<b>5</b>
<b>MISSION ET VISION .....</b>	<b>6</b>
<b>ADMISSION .....</b>	<b>10</b>
1. À emporter .....	12
2. Accès.....	16
3. Se présenter .....	18
4. Préparation.....	20
5. Votre séjour.....	22
Repas .....	24
Services en chambre.....	26
Que faire avec vos effets personnels ? .....	28
Chouette, de la visite !	
Un moment attendu avec impatience ! .....	28
Accompagnement des patients.....	30
6. Qu'il est bon de rentrer chez vous ! .....	34
<b>FACTURE .....</b>	<b>36</b>
<b>DES SOINS DE QUALITÉ EN TOUTE SÉCURITÉ.....</b>	<b>42</b>
<b>UTILISATION DE MÉDICAMENTS DANS L'HÔPITAL .....</b>	<b>46</b>
<b>AUTRES INFORMATIONS.....</b>	<b>54</b>
<b>ÊTES-VOUS NOTRE NOUVEAU COLLÈGUE ? .....</b>	<b>59</b>





# AZ Rivierenland vous souhaite la bienvenue !

**Une hospitalisation soulève sans doute de nombreuses questions.** Cette brochure d'accueil a pour objectif de vous informer sur le fonctionnement de notre hôpital. Nous vous fournissons les informations nécessaires pour que votre séjour à AZ Rivierenland se déroule de manière optimale.

Outre cette brochure générale, AZ Rivierenland dispose de nombreuses brochures avec des informations spécifiques concernant votre maladie, votre traitement et votre séjour dans les services. Vous trouverez ces brochures dans les différents services ou sur notre site web [www.azrivierenland.be](http://www.azrivierenland.be).

Vous pouvez également poser toutes vos questions à l'un de nos collaborateurs. N'hésitez pas à les aborder : ils sont là pour vous aider !

**Nous vous souhaitons un agréable séjour et un prompt rétablissement !**



# Mission et vision



## Valeurs



## Mission (#primazorg)

Hôpital dynamique, AZ Rivierenland est votre partenaire pour les soins de proximité.  
En dialogue avec un réseau de prestataires de soins, nos collaborateurs assurent des soins de  
qualité et innovants en toute sécurité pour chaque patient.

# Vision



-  AZ Rivierenland implique le **patient comme partenaire à part entière** dans les soins.
-  AZ Rivierenland garantit **des soins de qualité** adaptés aux besoins du patient. Dans ce contexte, nous nous attachons à améliorer constamment nos prestations. Nous créons un environnement sûr, chaleureux et innovant.
-  AZ Rivierenland est géré en **dialogue** permanent avec les collaborateurs, les médecins et les partenaires externes.
-  AZ Rivierenland communique d'une **manière claire, constructive et respectueuse**.
-  AZ Rivierenland accompagne ses collaborateurs pour développer leurs connaissances et leurs talents. Nous créons un **climat de travail inspirant et stimulant**, dans lequel nos collaborateurs se font un plaisir de propager nos valeurs.
-  AZ Rivierenland est un solide maillon de tout un réseau de soins.





Admission

Vous êtes admis à AZ Rivierenland.

## Et maintenant ?

1



À emporter

2



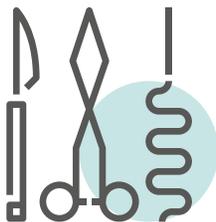
Accès

3



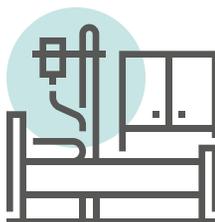
Se présenter  
à l'accueil

4



Préparation pour  
une intervention  
ou un examen

5



Votre séjour  
à l'hôpital

6



Rentrer chez vous



1

## À EMPORTER

Informez, si possible avant votre admission, votre mutuelle, votre assurance hospitalisation ou, en cas d'accident du travail, votre employeur de votre hospitalisation.

## Pour le service d'admission

- Votre carte d'identité (e-ID) ou carte ISI+ (pour les enfants de moins de 12 ans).**
- La demande d'hospitalisation ou la lettre de référence de votre médecin (dentiste) ou spécialiste.
- Le dossier d'accueil ou le livret destiné au patient (chirurgical/médical), entièrement lu et complété.
- Les informations relatives à votre assurance hospitalisation.
- Le numéro de téléphone d'une personne que nous pouvons joindre facilement si nécessaire ainsi que votre adresse électronique personnelle.
- Les coordonnées de votre médecin généraliste.
- Le formulaire « incapacité de travail salarié confidentiel » de votre mutuelle.
- En cas d'accident du travail : le nom et l'adresse de votre employeur, les informations relatives à son assurance et son numéro de police.
- Si vous venez de l'étranger, apportez un formulaire S2 (en cas d'admission planifiée) ou une carte d'assurance européenne (en cas d'admission via les urgences).



## Pour le service infirmier

L'hôpital décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'effets personnels. N'amenez donc pas d'objets précieux et veillez surtout à laisser vos bijoux (y compris votre alliance) chez vous.

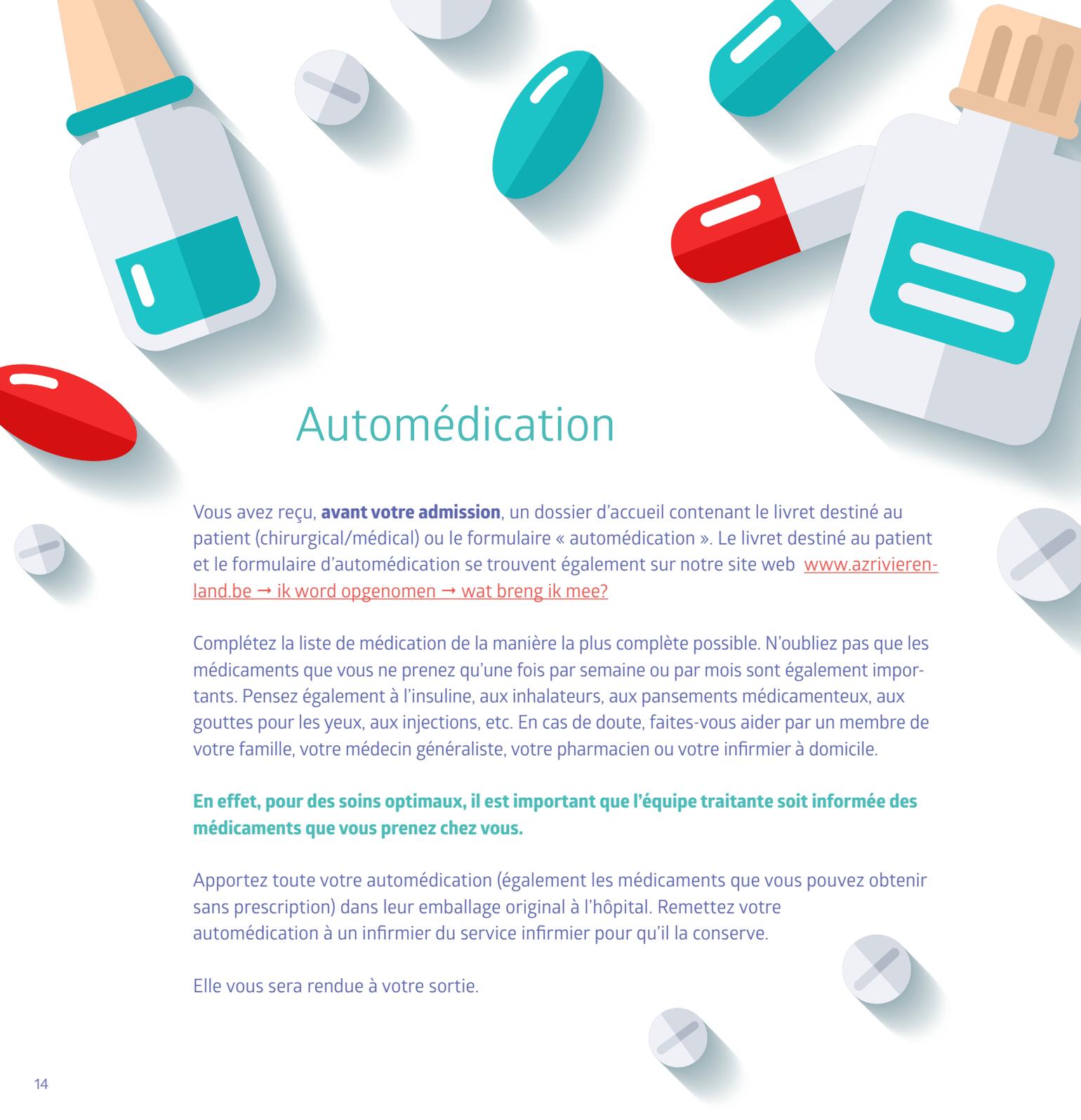
L'utilisation de vos propres appareils électriques (bouilloire électrique, grille-pain, etc.) **n'est pas permise** dans l'hôpital en raison du risque d'incendie. Si vous avez des questions à ce sujet, parlez-en avec l'infirmier du service.

- Votre carte de groupe sanguin.
- Votre carte d'allergie.
- Votre automédication dans l'emballage original (vous trouverez plus d'informations à ce sujet à la page 14).
- Résultats du labo, de l'ECG, du scan RX, etc. si ces examens ont été effectués chez le médecin généraliste.

## Pour vous-même

- Habits de jour et de nuit amples.
- Chaussures ou pantoufles plates, fermées, antidérapantes.
- Articles de toilette : suffisamment de gants de toilette, serviettes, savon, shampoing, gel douche, brosse à cheveux, brosse à dents, dentifrice et rasoir électrique.
- Le cas échéant** : accessoires que vous utilisez chez vous : lunettes, lentilles, appareil auditif, béquilles, canne, déambulateur, etc.
- Le cas échéant** : vos propres bas à varices si vous les avez encore d'une admission précédente.
- Un nécessaire pour écrire et, éventuellement, un peu de lecture.





# Automédication

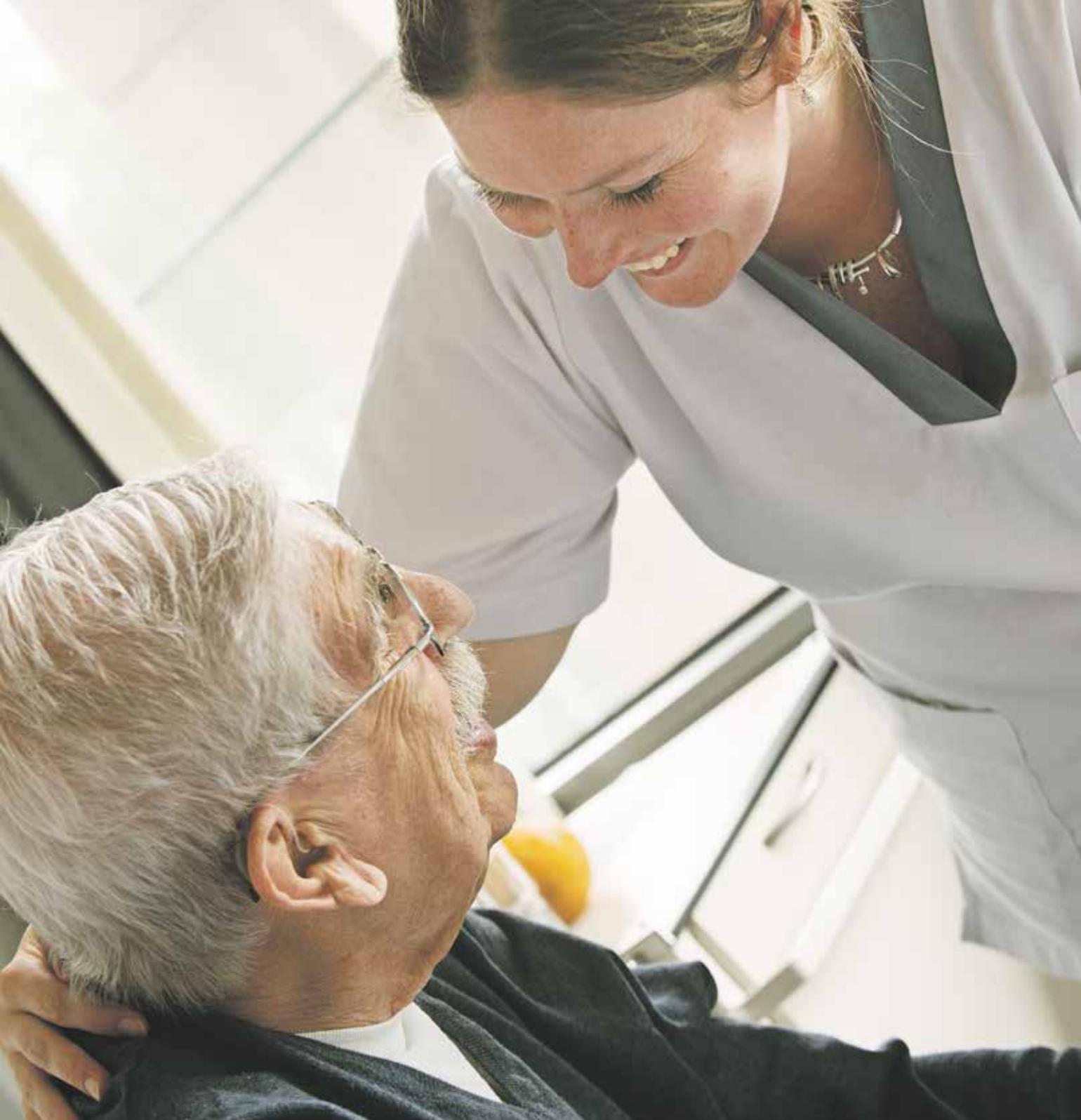
Vous avez reçu, **avant votre admission**, un dossier d'accueil contenant le livret destiné au patient (chirurgical/médical) ou le formulaire « automédication ». Le livret destiné au patient et le formulaire d'automédication se trouvent également sur notre site web [www.azrivierenland.be](http://www.azrivierenland.be) → [ik word opgenomen](#) → [wat breng ik mee?](#)

Complétez la liste de médication de la manière la plus complète possible. N'oubliez pas que les médicaments que vous ne prenez qu'une fois par semaine ou par mois sont également importants. Pensez également à l'insuline, aux inhalateurs, aux pansements médicamenteux, aux gouttes pour les yeux, aux injections, etc. En cas de doute, faites-vous aider par un membre de votre famille, votre médecin généraliste, votre pharmacien ou votre infirmier à domicile.

**En effet, pour des soins optimaux, il est important que l'équipe traitante soit informée des médicaments que vous prenez chez vous.**

Apportez toute votre automédication (également les médicaments que vous pouvez obtenir sans prescription) dans leur emballage original à l'hôpital. Remettez votre automédication à un infirmier du service infirmier pour qu'il la conserve.

Elle vous sera rendue à votre sortie.





2

ACCÈS

## CAMPUS RUMST

1

### En voiture - parking

L'hôpital est situé à côté de l'autoroute A12 (Boomsesteenweg) Anvers-Bruxelles. Le vaste parking de l'hôpital est payant. Les caisses automatiques sont installées à l'extérieur, sur la gauche du hall d'entrée.

Les caisses acceptent les espèces et les cartes bancaires (sauf VISA). Pour les personnes handicapées, suffisamment de places sont prévues près du hall d'entrée.

### En transports en commun

Vous souhaitez vous rendre à l'hôpital (ou le quitter) en bus ? C'est possible ! Vous trouverez les horaires des bus via la fonction de recherche d'itinéraire de De Lijn.

# Comment rejoindre notre hôpital ?





## CAMPUS BORNEM



### En voiture - parking

Vous pouvez emprunter gratuitement le parking communal situé dans l'Achterweidestraat. Vous trouverez un parking payant du côté droit du campus. Des places spécifiques sont prévues pour les personnes handicapées.

### En transports en commun

Vous souhaitez vous rendre à l'hôpital (ou le quitter) en bus ? C'est possible ! Vous trouverez les horaires des bus via la fonction de recherche d'itinéraire de De Lijn.

### Vous venez en train ?

La gare de Bornem est située sur la ligne ferroviaire reliant Malines à Saint-Nicolas et faisant arrêt à Willebroek, Puurs, Bornem et Tamise. En général, cette ligne compte un train par heure, deux pendant les heures de pointe. Consultez [www.belgianrail.be](http://www.belgianrail.be) pour plus d'informations sur les horaires de cette ligne. L'hôpital se trouve dans la Kasteelstraat, à 650 mètres de la gare de Bornem.

## CAMPUS WILLEBROEK



### En voiture - parking

L'hôpital est facilement accessible en voiture. Le campus Willebroek dispose d'un parking public à côté du bâtiment et derrière celui-ci. Il est gratuit pour les patients et les visiteurs.

### En transports en commun

Vous souhaitez vous rendre à l'hôpital (ou le quitter) en bus ? C'est possible ! Vous trouverez les horaires des bus via la fonction de recherche d'itinéraire de De Lijn.



3

## SE PRÉSENTER



**Un exemple concret :** si une intervention ou un traitement coûte 200 euros (montant en grande partie pris en charge par la mutuelle) et que vous séjournez dans ce type de chambre, vous devez payer un supplément de 400 euros. Si votre assurance hospitalisation autorise une admission en chambre individuelle, ce supplément est payé intégralement par votre compagnie d'assurances. Cette autorisation est clairement indiquée dans votre police d'assurance, sous la mention « choix de la chambre ». Certains assureurs n'autorisent que des suppléments allant jusqu'à 100 % : il est important de bien vous informer avant l'intervention. Vous pouvez également discuter de cette restriction des suppléments avec votre médecin traitant.

# Bienvenue à l'accueil

En cas d'admission planifiée, présentez-vous au service d'admission à la date et à l'heure convenues avec votre médecin traitant. Le collaborateur du service d'admission vous inscrira. Il vous demandera quel est votre **choix de chambre**. Vous avez le choix entre :

- une chambre commune (2 ou 4 personnes) ;
- une chambre individuelle ;
- une chambre de luxe (maternité, campus Bornem).



Nous essaierons de satisfaire votre demande dans la mesure du possible.

**Le type de chambre que vous choisissez pour votre séjour à l'hôpital peut avoir un effet sur les honoraires facturés par les médecins.** Dans le cas d'une hospitalisation en chambre individuelle ou chambre de luxe, le spécialiste peut facturer des suppléments d'honoraires allant jusqu'à un maximum de 200 %. Attention : la plupart du temps, les suppléments sont remboursés par les assurances hospitalisation. Pour vous assurer que votre assurance couvre ces suppléments, mieux vaut vérifier votre police ou poser la question à votre assureur. Si vous avez des questions concrètes à ce sujet, contactez notre service de facturation ou votre médecin traitant.

## IMPORTANT :

Si, pour quelque raison que ce soit, vous ne pouvez pas honorer votre rendez-vous, veuillez à en avertir l'hôpital au moins 24 heures à l'avance en composant le 03 890 16 11 (campus Bornem et Willebroek) ou le 03 880 90 11 (campus Rumst).



### Bracelet d'identification

À l'aide de votre carte d'identité et des informations de votre assurance hospitalisation, un collaborateur du service d'accueil procédera à votre admission. Vous recevrez une copie de vos formulaires d'inscription. Le collaborateur du service d'admission vous remettra un bracelet reprenant vos données d'identification.

Vérifiez si toutes les informations sur le bracelet sont correctes (nom, prénom et date de naissance). **Gardez ce bracelet au poignet pendant toute la durée de votre séjour !** Si le bracelet d'identification est enlevé ou si vous le perdez, demandez-en un nouveau tout de suite !

Nous soulignons que tant les soins médicaux et infirmiers que les autres services (repas, ménage, etc.) sont absolument identiques dans toutes les chambres (chambres communes, chambres individuelles et chambres de luxe).

### Trouver votre chemin dans AZ Rivierenland

Utilisez les numéros de route. Le système est simple : il suffit de connaître le numéro de route du service où vous devez vous rendre. Lors de l'inscription, vous recevez une bande indiquant votre numéro de route. Suivez ce numéro via les panneaux d'orientation présents dans tout l'hôpital. Ces panneaux gris sont fixés aux plafonds ou aux murs. Un panneau d'accueil noir au bout de votre route vous indique que vous êtes arrivé.

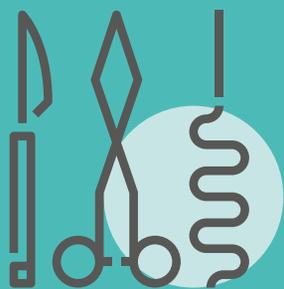
### Téléphonie



Vous voulez pouvoir téléphoner avec l'appareil fixe de la chambre ? Signalez-le également à l'accueil pour que le collaborateur puisse activer un code pour vous.



Vous trouverez plus d'informations financières sur notre site web [www.azrivierenland.be](http://www.azrivierenland.be).



4

## PRÉPARATION

# pour une intervention ou un examen

Votre médecin vous aura préalablement indiqué si vous devez vous présenter à jeun pour votre intervention ou votre examen. Cela signifie que **vous ne pouvez plus rien manger et/ou boire ni fumer à partir d'un certain moment.**

### Que pouvez-vous manger/boire ?

#### ADULTES

##### jusqu'à 6 heures avant l'intervention

- un repas léger :  
2 biscottes avec de la confiture ou une garniture maigre
- de l'eau (pétillante) et des liquides non clairs : lait, café/thé au lait, jus de fruits, etc.

##### jusqu'à 2 heures avant l'intervention (1 verre ou 1 tasse par heure max.)

- des liquides clairs : café et thé (sans lait !), eau plate, eau plate avec de la grenadine, jus de pommes clair sans pulpe, boissons de sport (Aquarius, AA Drink, Isostar, Extran)

#### BÉBÉS

##### jusqu'à 6 heures avant l'intervention

- âgés de plus de 3 mois :  
biberons

##### jusqu'à 4 heures avant l'intervention

- âgés de moins de 3 mois :  
biberons, allaitement  
au sein

##### jusqu'à 2 heures avant l'intervention

- (1 verre par heure max.)
  - eau sucrée



Ces accords sont d'application pour une anesthésie totale, une péridurale ou une anesthésie locale.

Si vous avez toutefois mangé ou bu après les périodes susmentionnées, vous devez absolument le signaler à l'infirmier du service. Il est possible que l'opération soit alors reportée.

## EN DOUTE?

Contactez alors le service où vous séjournerez, votre médecin traitant ou le médecin généraliste.



De plus, la prise de **certains médicaments devra être interrompue** s'ils ont un effet sur la coagulation. Il s'agit, par exemple, d'analgésiques, d'antirhumatismaux ou d'anticoagulants. Parlez-en avec votre médecin traitant. Il vous indiquera en détail quand arrêter de prendre certains médicaments et quand les reprendre après l'intervention ou l'examen.

Si vous souffrez de diabète, informez-en impérativement votre médecin et prenez contact avec le centre de convention diabète avant l'intervention ou l'examen. Le matin de l'intervention, il est interdit de prendre des comprimés ou de vous injecter de l'insuline. Apportez votre insuline à l'hôpital lors de votre admission !





5

## VOTRE SÉJOUR

# Vous séjournez à l'hôpital ?

Présentez-vous à la réception du service infirmier lors de votre arrivée. Un infirmier vous accompagnera à votre chambre. Vous aurez alors le temps de ranger vos effets personnels dans les armoires prévues à cet effet. Ensuite, l'infirmier viendra vous voir pour arranger votre admission au service.



**Nous vous demanderons alors de confirmer votre nom et votre date de naissance. Pendant votre séjour, chaque prestataire de soins vous posera régulièrement cette question et contrôlera votre bracelet. Cela peut sembler assez étrange, mais c'est pour votre sécurité.**

L'infirmier parcourt avec vous le dossier d'accueil ou le livret destiné au patient. Pendant cet entretien, communiquez toutes les informations médicales vous concernant. Nous pensons ici aux allergies, aux hospitalisations antérieures, aux opérations que vous avez subies, aux régimes spécifiques et aux maladies que vous avez eues. Veillez également à avoir une liste claire de tous les médicaments que vous prenez.

De plus, l'infirmier vous donnera également les informations pratiques nécessaires concernant la sonnette d'appel, la radio, la télévision et le déroulement général de votre séjour.

## Posez des questions !

S'il y a quelque chose que vous ne comprenez pas ou si vous avez des questions, signalez-le à l'infirmier. Il y répondra au mieux. Tous les collaborateurs de l'hôpital sont tenus au **secret professionnel**.



Vous trouverez un aperçu de  
notre offre de soins, autorisations  
et agréments sur notre site web

[www.azrivierenland.be](http://www.azrivierenland.be)

# Repas

Notre cuisine opte pour la qualité !

Le personnel de cuisine prépare des repas sains et variés chaque jour avec le plus grand soin.

Le matin et le soir, le personnel sert les repas à l'aide d'un **chariot**. L'avantage est que vous pouvez immédiatement choisir ce que vous souhaitez manger à ce moment-là, nous permettant ainsi d'accorder notre offre à vos souhaits et besoins diététiques.

Il n'est **pas** nécessaire d'amener vous-même de la nourriture. Si toutefois vous en apportez, il est important :

- de ne pas amener d'aliments périssables, comme de la viande, du poisson ou des produits laitiers ;
- de bien suivre les indications de conservation et les dates limites de consommation ;
- de tenir compte du fait que le service infirmier ne peut conserver pour vous des aliments pour une consommation ultérieure ; la consommation d'aliments amenés par vos soins a lieu sous votre propre responsabilité ;
- de respecter le régime prescrit en tant que patient.

Une alimentation variée et saine favorise le processus de guérison.



Il est possible que des restrictions alimentaires vous soient imposées durant votre séjour. Si des membres de votre famille ou des visiteurs amènent des aliments ou des boissons, ils doivent en parler avec les infirmiers au préalable. Notre hôpital choisit de suivre scrupuleusement les directives diététiques prescrites. Cela favorise votre rétablissement et est bénéfique pour votre santé.

Vous pouvez être hospitalisé en suivant le régime alimentaire que vous suiviez déjà à votre domicile ou vous pouvez commencer un régime pendant votre hospitalisation. Si vous le souhaitez, vous pouvez consulter un diététicien. Il répondra à toutes vos questions concernant votre régime alimentaire et pourra l'adapter si cela s'avère nécessaire.

**Il est important de boire beaucoup pendant votre séjour.** Nous vous offrons, gratuitement, du café, du thé et de l'eau pendant votre hospitalisation.



## Heures

petit-déjeuner : 08h00

dîner : 12h00

souper : 17h00

# Services en chambre



## Téléphonie

L'utilisation de son propre GSM est autorisée dans les services infirmiers normaux. **Soyez toutefois prudent lorsque vous utilisez à proximité d'appareils médicaux : gardez au moins 1 mètre de distance pour ne pas perturber leur fonctionnement.**

Aux services d'imagerie médicale, dans les espaces de traitement des urgences, au bloc opératoire et dans la salle de réveil, l'utilisation du GSM est interdite. Aux soins intensifs, l'utilisation du GSM est également interdite, sauf sous certaines conditions et avec l'autorisation explicite de l'infirmier.

Si vous souhaitez disposer d'un téléphone fixe dans votre chambre, vous pouvez demander un code téléphonique personnel et un numéro de téléphone au service d'admission. Vous avez besoin de ce code pour pouvoir composer un numéro extérieur. Il est impossible de passer des appels internationaux.

Les membres de votre famille ou vos connaissances peuvent toutefois vous appeler de l'extérieur de l'hôpital à tout moment, même sans ce code téléphonique. Ils peuvent demander le numéro de téléphone direct à l'accueil.

## Climatisation

Nous nous appliquons à garder la température la plus agréable possible dans nos bâtiments. Aussi, la plupart des chambres sont climatisées.

L'utilisation de stores fait également partie intégrante de la climatisation du bâtiment : ceux-ci montent ou descendent automatiquement en fonction de la lumière et des systèmes de chauffage et de climatisation de notre hôpital. Laissez les fenêtres fermées s'il fait plus de 25 degrés à l'extérieur ou en cas de tempêtes ou de vents violents.



## Correspondance

Vous pouvez également recevoir du **courrier à l'hôpital**. Il est distribué chaque jour aux différents services. Si vous voulez envoyer des lettres vous-même, vous pouvez les remettre, dûment affranchies, à un infirmier.

## Internet

Dans notre hôpital, vous pouvez utiliser gratuitement internet avec votre propre ordinateur portable, smartphone ou tablette. Le réseau ouvert Free Internet est accessible à tous et n'est donc pas sécurisé. Tenez-en compte.

## Journaux et magazines

Vous trouverez à la cafétéria une sélection limitée de journaux et magazines. Si vous avez votre propre abonnement chez vous, vous pouvez faire livrer votre journal ou magazine à l'hôpital. Ils vous seront apportés dans votre chambre.

## Bibliothèque

Au campus Bornem, des volontaires passent avec un chariot de livres chaque lundi ou mardi (selon le service où vous séjournez). Pour ces livres, nous avons conclu un accord de coopération avec la bibliothèque de Bornem. Les livres sont donc régulièrement renouvelés.

## Coiffeuse

Si, pendant votre séjour dans notre hôpital, vous souhaitez vous faire coiffer, vous pouvez faire appel à la coiffeuse dans l'hôpital. Elle est présente chaque mardi après-midi (campus Rumst) et chaque mardi et jeudi matin (campus Bornem) pour laver, couper, colorer ou boucler vos cheveux.

## Pédicure

Si, pendant votre séjour dans notre hôpital, vous souhaitez vous faire soigner les pieds, vous pouvez faire appel à la pédicure, qui passe toutes les semaines.

Si vous souhaitez un rendez-vous, tant chez la coiffeuse que chez la pédicure, signalez-le en temps opportun à l'infirmier du service. Votre visite chez la coiffeuse ou la pédicure figure à la rubrique « frais divers » de votre facture d'hôpital.



## Attention !

Nous respectons votre vie privée, nous attendons donc la même chose de votre part en tant que patient ainsi que de vos visiteurs. Nous vous demandons donc expressément de ne pas **photographier ou filmer** d'autres patients ou des prestataires de soins **sans leur autorisation**. De telles pratiques peuvent aussi avoir des conséquences pénales. Toutefois, des selfies et des photos sur lesquels aucune autre personne ne figure ne posent pas de problème. Dans ce cadre, nous faisons référence au droit à l'image et à la loi relative à la protection de la vie privée.

# Que faire avec vos effets personnels ?

## Coffres-forts

Il vaut mieux emporter le moins d'argent possible à l'hôpital et laisser vos bijoux à votre domicile. La plupart des chambres sont équipées de coffres-forts : vous pouvez éventuellement y ranger vos effets personnels. Certains services disposent de casiers à côté du poste infirmier.

**Conseil :** demandez à vos éventuels compagnons de chambre de surveiller vos effets lorsque vous quittez la chambre et inversement.

**Vous remarquez quelque chose de suspect ?** Ne manquez pas de le signaler à un collaborateur ! Il vaut mieux laisser votre voiture chez vous pendant votre séjour à l'hôpital. Une voiture qui ne « bouge » jamais sur le parking est une invitation pour les voleurs.

## Vous avez perdu quelque chose ?

Dans ce cas, contactez d'abord le service où vous avez séjourné.

## Attention

Ne laissez pas d'objets précieux sans surveillance dans votre chambre (argent, GSM). L'hôpital décline toute responsabilité en cas de vol.



Chouette, de la visite !

Un moment attendu avec impatience

## Heures de visite

La plupart des patients aiment avoir de la visite. Toutefois, les visites peuvent être assez fatigantes. Respectez donc les heures de visite pour garantir le repos des patients et l'efficacité des soins. Des écarts à ces moments de visite ne peuvent être autorisés exceptionnellement qu'après concertation avec l'infirmier en chef du service.

### Services de gériatrie, médecine, chirurgie et SP

- de 14 h 00 à 20 h 00 ;
- de 10 h 00 à 20 h 00 (pour l'aidant proche, après concertation avec l'infirmier en chef).

### Service des soins intensifs

- de 15 h 00 à 15 h 30 et ;
- de 19 h 00 à 19 h 30.

Au service des soins intensifs, des heures de visite très strictes sont d'application. Vu la gravité de l'état de santé des patients qui y demeurent, aucun écart aux heures de visite n'est autorisé.

Consultez la brochure « Een opname op intensieve zorgen » (« une admission aux soins intensifs », uniquement disponible en néerlandais) pour plus d'informations. Il n'est pas permis d'amener des fleurs ou des plantes aux soins intensifs. Dans le cas où un visiteur amène des fleurs, nous les placerons dans la chambre où le patient demeurera après son séjour.

### Service de maternité

- de 14 h 00 à 16 h 30 et ;
- de 18 h 30 à 20 h 00.

Si mettre un enfant au monde est un heureux événement, la mère et l'enfant ont besoin de beaucoup de repos. Il va de soi que les partenaires sont toujours les bienvenus au service de maternité, de jour comme de nuit : il est aussi possible de passer la nuit si vous le souhaitez.

### Le service de néonatalogie (unité N\*)

- de 14 h 00 à 16 h 30 et ;
- de 18 h 30 à 20 h 00.

Au service de couveuse, les parents sont toujours les bienvenus pour voir et s'occuper de leur bébé. Pour permettre une bonne organisation, nous aimerions être informés de quand vous passez le voir. Les membres de votre famille et vos amis ne peuvent s'y rendre qu'en compagnie d'au moins 1 parent et en concertation avec l'infirmier pendant les heures de visite susmentionnées.

### Quartier d'accouchement

Aucune visite n'est autorisée dans les salles d'accouchement. Seule 1 personne de confiance (partenaire ou proche) peut être présente pendant l'accouchement.

# Accompagnement des patients

## Nos patients nous tiennent à cœur !

Votre médecin traitant et les infirmiers (en chef) sont les interlocuteurs privilégiés pour tout ce qui concerne votre séjour et votre rétablissement. Si vous avez des questions ou des souhaits particuliers, n'hésitez pas à les contacter : nous sommes là pour vous aider ! Il existe différents services d'aide auxquels vous pouvez faire appel.



### Service social

Les collaborateurs du service social vous accompagnent dans la résolution de problèmes de nature matérielle, financière, personnelle ou familiale. Leur aide peut être sollicitée tant par vous-même que par les membres de votre famille. Vous pouvez leur demander de passer vous voir par l'intermédiaire de l'infirmier (en chef). Si vous prévoyez des difficultés après votre sortie, prenez contact avec eux dans les plus brefs délais afin qu'ils puissent trouver une solution appropriée avant la fin de votre séjour.

#### Contact:

- campus Rumst: [socialedienst.rumst@azr.be](mailto:socialedienst.rumst@azr.be)
- campus Bornem: [socialedienst.bornem@azr.be](mailto:socialedienst.bornem@azr.be)
- campus Willebroek: [socialedienst.bornem@azr.be](mailto:socialedienst.bornem@azr.be)

### Équipe nutritionnelle

Lorsque des problèmes se posent au niveau de votre nutrition, il peut être fait appel à l'équipe nutritionnelle. Ces collaborateurs, dont des diététiciens, infirmiers, logopédistes, etc., cherchent la solution appropriée à votre problème. Le but est d'optimiser au maximum votre nutrition, afin de permettre au processus de guérison de se dérouler dans des conditions idéales.

### Liaison interne gériatrique

Ce service fait partie du programme de soins en gériatrie et comprend différentes disciplines, toutes spécialisées dans les soins aux personnes âgées. Chaque patient âgé de 75 ans ou plus est examiné : si une aide supplémentaire s'impose, l'agent de liaison interne passe le voir. Ainsi, ces patients hospitalisés, même ceux ne séjournant pas nécessairement à un service de gériatrie, peuvent de fait être suivis et des problèmes spécifiques peuvent être signalés en temps opportun.



## Vous souhaitez en savoir plus ?

Consultez alors notre brochure « Wij ondersteunen wie kanker heeft » (« nous soutenons les personnes atteintes de cancer », uniquement disponible en néerlandais).



## Équipe de soutien oncologique (OST)

L'équipe de soutien oncologique peut épauler les personnes confrontées à un cancer et les membres de leur famille. Outre des soins médicaux, l'OST propose son aide en cas de problèmes psychologiques, relationnels et financiers, ainsi que pour les conséquences sociales de la maladie. L'équipe est constituée de médecins, d'un « oncocoach », d'infirmiers oncologiques, de psychologues cliniques, d'assistants sociaux, de diététiciens et d'un pasteur de l'hôpital.

### Contact:

- campus Rumst: 03 880 90 94
  - campus Bornem: 03 890 18 64
  - campus Willebroek: 03 890 18 64
- les jours ouvrables entre 09 h 00 et 16 h 00.

## Équipe de soutien palliatif (PST)

Lorsqu'une guérison n'est plus possible, on cherche à offrir une qualité de vie la plus élevée possible en appliquant une approche palliative. La PST offre un accompagnement et une aide aux patients en soins palliatifs et aux membres de leur famille. En outre, la PST apporte son soutien et donne des conseils aux médecins traitants et aux équipes infirmières des différents services de l'hôpital afin d'offrir des soins appropriés. Elle collabore également avec les médecins généralistes, les services de soins à domicile et les organisations externes à l'hôpital actifs dans le domaine des soins palliatifs. L'équipe comprend des médecins, des infirmiers spécialisés en soins palliatifs, un assistant social, un diététicien et un pasteur de l'hôpital.

### Contact:

- campus Rumst: 03 880 90 94 ou [pst.rumst@azr.be](mailto:pst.rumst@azr.be)
  - campus Bornem: 03 890 17 37 ou [pst.bornem@azr.be](mailto:pst.bornem@azr.be)
- les jours ouvrables entre 09 h 00 et 16 h 00.



## Vous souhaitez en savoir plus ?

Consultez alors notre brochure « Wanneer genezen niet meer mogelijk is » (« lorsqu'une guérison n'est plus possible », uniquement disponible en néerlandais).



### Volontaires

L'hôpital compte sur une équipe enthousiaste de volontaires. Ils se chargent de différentes tâches. Vous pouvez ainsi les aborder pour de la lecture, pour bavarder, etc.

### Accompagnement religieux, moral ou philosophique

Lorsque des personnes sont confrontées à une maladie ou à un handicap, des questions existentielles surgissent parfois. Pour toutes les questions de nature spirituelle, morale ou religieuse, il peut aussi être fait appel à notre pasteur de l'hôpital. Lors d'un entretien ou au travers de rituels chrétiens, il sera répondu à vos éventuelles questions.

En outre, chaque dimanche, il est possible de recevoir la communion ou d'assister à l'eucharistie dans la salle de recueillement (campus Rumst : route 75, campus Bornem : route 140).

### Le comité d'éthique

Le comité d'éthique d'AZ Rivierenland dispense conseils, aide et accompagnement pour les décisions relatives à la fin de vie et aux études cliniques.

Contact: [ethisch.comite@azr.be](mailto:ethisch.comite@azr.be)



## Fumer et vapoter

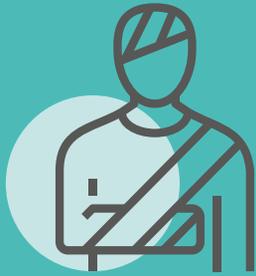
Fumer nuit à la santé, non seulement à la vôtre, mais aussi à celle de nos collaborateurs et patients. En tant que membre du Réseau belge des Hôpitaux sans tabac, une interdiction générale de fumer s'applique aux collaborateurs, patients et visiteurs (AR du 31/03/1987 et AR du 12/02/2005).

Notre hôpital encourage un style de vie sain, mais a bien conscience qu'une interdiction totale de fumer sur tout le terrain de l'hôpital est impossible. Pour toutefois donner cette opportunité aux fumeurs, nous mettons un espace fumeur limité à la disposition des patients et des visiteurs. En offrant un espace propre aux fumeurs, nous voulons éviter le tabagisme aux entrées d'AZ Rivierenland et éviter que les non-fumeurs soient incommodés par l'odeur en entrant dans l'hôpital.

- **campus Rumst** : espace fumeur via la route 103.
- **campus Bornem** : terrasse fumeur via la route 13.
- **campus Willebroek** : terrasse derrière l'hôpital.

**Saviez-vous que**  
le taux de réussite est 3 à 4 fois  
plus élevé si l'on se fait  
accompagner professionnelle-  
ment par un tabacologue ?

AZ Rivierenland prévoit un accompagnement à l'arrêt du tabac si vous le souhaitez. Si vous souhaitez plus d'informations, vous pouvez vous adresser à Eva De Bisschop via 03 890 16 11 ou [eva.de.bisschop@azr.be](mailto:eva.de.bisschop@azr.be).



6

QU'IL EST BON  
DE RENTRER CHEZ  
VOUS !



**Dans l'intérêt de votre santé**, il est absolument nécessaire de suivre scrupuleusement les conseils de votre médecin !

## Attention

Assurez-vous d'avoir emballé tous vos effets personnels. Vérifiez surtout vos armoires, votre table de nuit, votre coffre-fort et votre salle de bains ! Les affaires appartenant à l'hôpital (comme les coussins, linges, etc.) sont laissées dans la chambre.

**Vous avez quand même oublié quelque chose ?** Dans ce cas, contactez le service infirmier où vous avez séjourné ou le service de médiation (pagina 55).

## Vous décidez de votre sortie avec le médecin

Le médecin de l'hôpital travaille avec vous à votre sortie. Nous essayons de limiter le plus possible la durée de votre séjour à l'hôpital, mais il va de soi que vous devez être suffisamment rétabli pour pouvoir rentrer chez vous. Si vous quittez l'hôpital sans l'autorisation explicite du médecin, vous le faites à vos propres risques et nous vous demandons alors de signer un document.

En principe, le médecin vous informe au préalable du jour de votre sortie. Vous prévoyez des difficultés ? **Dans ce cas, demandez rapidement un entretien avec le service social par l'intermédiaire des infirmiers.**

Lors de votre sortie, le spécialiste remet à votre médecin généraliste toutes les informations nécessaires concernant votre hospitalisation et la suite du traitement dont vous avez éventuellement besoin chez vous.

# Que devez-vous prévoir avant de rentrer chez vous ?

- Informez les membres de votre famille et/ou vos proches.
- Organisez votre transport. Si vous avez subi une intervention ou un examen sous anesthésie, vous ne pouvez pas conduire de véhicule pendant 24 heures. Veuillez donc organiser d'avance votre transport ainsi que l'accompagnement nécessaire. Si, pour des raisons médicales, vous devez être allongé pendant le transport, l'infirmier appellera une ambulance pour vous reconduire chez vous.
- Prévoyez une aide à domicile. Nous vous recommandons aussi de ne pas rester seul chez vous durant les 24 premières heures après l'intervention.
- Informez votre mutuelle. Si, après votre séjour à l'hôpital, vous êtes en incapacité de travail pendant un certain temps, informez-en votre mutuelle. Demandez à votre médecin de remplir les documents requis (comme ceux pour l'assurance hospitalisation) avant votre départ.
- Informez votre employeur en temps opportun. Demandez les attestations médicales et/ou document requis pour l'assurance à votre médecin traitant.

L'infirmier discute en détail avec vous des conditions du retour chez vous et parcourt les éléments importants suivants :

- rendez-vous de contrôle chez le spécialiste (le cas échéant) ;
- instructions pour la suite du traitement à domicile ;
- votre schéma de médication.

# Et le moment de la sortie est enfin arrivé...

Vous vous rendez d'abord au poste infirmier où l'infirmier vous donnera les documents nécessaires (rapport d'hospitalisation, attestations, fiche de médicaments, etc.).

Veillez à reprendre votre automédication amenée lors de votre admission. Votre médecin traitant vous procurera les prescriptions requises. Pour les médicaments urgents, une période de transition de 24 heures est prévue, afin de vous donner le temps de vous rendre chez votre médecin généraliste et votre pharmacien.

## Quittez l'hôpital bien informé

Le jour de votre sortie, vous aspirez probablement juste à rentrer chez vous le plus vite possible. Cependant, il est important d'être bien informé sur la suite de votre traitement. Informez-vous donc suffisamment :

- Devez-vous encore suivre une thérapie et pendant combien de temps ?
- Quels médicaments devez-vous prendre et pendant combien de temps ?
- Y a-t-il certains symptômes ou signes auxquels vous devez prêter attention ?
- Qui devez-vous contacter en cas de problème ?
- Quand pouvez-vous reprendre vos activités normales ?
- Devez-vous revenir pour un contrôle ?
- ...



Fracture



Une hospitalisation entraîne des frais. En tant que patient, vous pouvez faire un certain nombre de choix aux conséquences importantes sur ces frais.

Le prix de revient de votre séjour est déterminé par un certain nombre de paramètres :

- € la façon dont vous êtes assuré ;
- € le type de chambre que vous choisissez ;
- € la durée de l'hospitalisation ;
- € les frais de pharmacie ;
- € les honoraires facturés par les médecins et le personnel paramédical ;
- € les frais des éventuels services et produits supplémentaires.

Nous vous informons à ce sujet de manière détaillée dans le formulaire « **déclaration d'admission et document de renseignement** » que vous recevez à l'inscription à l'accueil, afin que vous puissiez faire un choix bien réfléchi.

Verzenddatum 07/10/2019 Totaal Btz.: 3  
 Factuur nr. 0123456789  
 Datum factuur: 07/10/2019  
 Contact Nr. 9876543210 Dossier 1111111  
 Naam FICTIEVE PATIENT  
 RZTV nr 999999999 KBO nr.: 888888888  
 Telefoonnummer 03 890 16 11  
 Betaling factuur 03 890 16 14

Verzamelaar 01012019  
 Mutualiteit 00000  
 Inschr. nr 0000000000000000  
 Fact. periode 26/08/2019 tot 27/08/2019  
 Opname van 26/08/2019 om 10:17  
 Tot 27/08/2019 om 14:45

**PATIENTENFACTUUR SAMENVATTING VAN DE KOSTEN**

euros

1. verblijfskosten	
Uw aandeel voor het ziekenhuisverblijf	43,52
Kamersupplement omdat u koos voor een eenpersoonskamer	80,00
2. forfaitair aangerekende kosten (2)	31,28
3. apotheek - geneesmiddelen, parafarmacie, implantaten, medische hulpmiddelen	94,52
4. honoraria van zorgverleners (artsen en andere verstrekkers)	
Uw aandeel voor honoraria	0,00
Supplementen omdat u koos voor een eenpersoonskamer	1339,70
Totaal van de kost ten laste van de patiënt	1589,02
Aan uw ziekenfonds wordt 1623,86 euro aangerekend.	

**Te storten op rekening van het ziekenhuis: BE90417704866132 BIC: KREDBEBB 1589,02**

Maatschappelijke zetel: vzw AZ Rivierenland | 's Herenbaan 172 | 2840 Rumst | vzw RPR 0416 851 659 | Erkenningsnummer 104

Handtekening(en)

**OVERSCHRIJVINGSDRACHT**

Bij invulling met de hand, één HOOFDLETTER of cijfer in zwart (of blauw) per vakje

Gemeenschapsovereenkomst in de Verenigde Staten: 
 Soort:  EUR  CENT

Rekening opdrachtgever (IBAN):

Naam en adres opdrachtgever:

Rekening begunstigde (IBAN): **BE90417704866132**

BIC begunstigde: **KREDBEBB**

Naam en adres begunstigde: **AZ RIVIERENLAND**  
**SHERENBAAN 172**  
**2840 RUMST**

Mededeling:

À la première page, vous trouverez le montant à payer et, éventuellement, l'acompte que vous avez déjà payé. Cet acompte est déduit du montant total que vous devez payer.

## Qu'en est-il au niveau de la facture d'hôpital ?

Environ 8 semaines après votre admission, vous recevrez une facture de l'hôpital. La facture mentionne le montant que vous devez payer, ainsi que le montant pris en charge par votre mutuelle. La facture contient **8 rubriques fixées par la loi**. Seules les rubriques qui s'appliquent à vous sont mentionnées. Il se peut donc que votre facture ne mentionne pas toutes les rubriques.

Le type de chambre que vous choisissez pour votre séjour à l'hôpital peut avoir un effet sur les honoraires facturés par les médecins. Pour en savoir plus, rendez-vous à la page 18.



### 1. Frais de séjour

Frais de votre séjour, tels que l'utilisation de la chambre et du lit, les repas et l'aide infirmière. Vous ne payez qu'une petite contribution personnelle dans le prix de la journée si vous êtes à jour des cotisations à votre mutuelle. Si, toutefois, vous avez choisi une chambre individuelle, un supplément de chambre sera également facturé.

### 2. Frais forfaitaires

L'hôpital peut facturer une partie des frais avec un montant forfaitaire par hospitalisation.

### 3. Pharmacie

Frais facturés par la pharmacie de l'hôpital, par exemple pour les médicaments, implants et accessoires médicaux.

### 4. Honoraires

Honoraires des médecins et autres prestataires de soins pour lesquels vous devez payer une contribution personnelle ou un supplément. Le supplément ne peut être facturé que si vous avez choisi une chambre individuelle. Les **Les honoraires ne sont pas toujours remboursés complètement par la mutuelle, le ticket modérateur reste à la charge du patient.**

### 5. Autres fournitures

Fournitures de sang, de plasma sanguin, de dérivés sanguins, de plâtres et d'autres accessoires en plâtre. Certaines de ces fournitures sont entièrement à la charge du patient, d'autres peuvent être remboursées partiellement.

### 6. Transport de malades

Pour les frais de transport qui sont à la charge du patient, vous recevez généralement une facture de la société de transport, avec intervention de la mutuelle ou non.

### 7. Frais divers

Frais de consommation qui n'ont aucun lien avec les soins médicaux ou infirmiers en soi et pour lesquels aucune intervention de la mutuelle n'est prévue (ex. shampoing, dentifrice, etc.). Vous trouverez une liste récapitulative de ces frais dans la déclaration d'admission que vous recevrez à l'admission.

### 8. TVA sur interventions esthétiques

TVA pour les prestations (plastiques) esthétiques, telles qu'une augmentation mammaire.





# Questions concernant votre facture ?

Vous pouvez vous adresser au service de facturation  
(pendant les heures de bureau) par e-mail ou par téléphone :

## campus Rumst

03 880 94 55

[facturatie.rumst@azr.be](mailto:facturatie.rumst@azr.be)

## campus Bornem

03 890 16 14

[facturatie.bornem@azr.be](mailto:facturatie.bornem@azr.be)

Vous retrouverez de plus amples  
informations sur les frais d'une  
hospitalisation (de jour) sur notre  
site web [www.azrivierenland.be](http://www.azrivierenland.be)

- ik word opgenomen
- wat kost mijn opname?



Des soins de qualité  
en toute sécurité

# Des soins de qualité en toute sécurité

## Votre contribution à un séjour en toute sécurité

Les collaborateurs de notre hôpital cherchent chaque jour à offrir des soins de qualité en toute sécurité. En tant que patient aussi, vous pouvez contribuer à des soins sûrs !

### Responsabilité partagée

**Assurer des soins en toute sécurité est une responsabilité partagée.** En tant que patient ou famille, vous assumez un rôle important dans le cadre de la prévention d'incidents indésirables. Vos questions ou vos remarques constituent une bonne source d'information à propos d'éventuels risques ou questions de sécurité. Adressez-vous donc à un collaborateur si quelque chose ne vous semble pas clair ou si vous remarquez quelque chose d'inhabituel.

### Participation des patients

À AZ Rivierenland, nous cherchons toujours à offrir des soins et des services de qualité en toute sécurité. Pour nous, il est important que nos patients soient impliqués dans ce processus d'amélioration continue. Nous nous assurons que c'est le cas notamment à l'aide des évaluations des patients et du panel semestriel des patients. À l'avenir, nous envisageons encore davantage d'initiatives visant à impliquer nos patients dans l'amélioration de nos soins et de nos services.

### Contrôles internes

Offrir des soins de qualité en toute sécurité est une priorité absolue pour notre hôpital. C'est la raison pour laquelle nous effectuons régulièrement des contrôles, de notre propre initiative. Toutefois, la qualité et la sécurité sont également inspectées par des organismes externes. Il peut arriver que des collaborateurs (externes) vous posent quelques questions lors de votre séjour. **Veillez y répondre le plus honnêtement et le plus complètement possible. C'est la seule manière pour nous d'avoir une idée concrète du déroulement des soins ainsi que des points à améliorer.**

Le traitement de ces données se fait évidemment **de manière anonyme**. Il se peut également que votre dossier de patient soit soumis à un contrôle. Cela s'effectue toujours en collaboration avec le médecin traitant. Si vous ne marquez pas votre accord, vous pouvez le signaler au médecin, qui le consignera dans votre dossier. Merci d'avance pour votre collaboration !



### Votre satisfaction, notre préoccupation

Dans notre hôpital, nous nous attachons toujours à offrir des soins et des services de qualité. En tant que patient, vous pouvez nous aider en nous faisant part de votre expérience. Pour ce faire, rendez-vous sur [www.azrivierenland.be/tevredenheid](http://www.azrivierenland.be/tevredenheid).

Vous avez une suggestion ou vous avez rencontré un problème ?

**Faites-le-nous savoir.**

Nous essayons, jour après jour, d'améliorer la qualité et la sécurité des soins. Sur notre site web et dans le hall d'entrée de chaque campus, vous trouverez un formulaire à compléter pour nous faire part de vos suggestions, de vos réclamations ou de toute autre remarque. En tant que patient, vous avez souvent un regard différent sur l'hôpital. Aidez-nous en partageant votre expérience afin d'encore améliorer notre qualité !





Les chutes surviennent souvent dans les hôpitaux. Aidez à la prévention de celles-ci.

## Chutes

Les chutes surviennent souvent dans les hôpitaux. Aidez à la prévention de celles-ci en suivant les directives suivantes :

- ne sortez pas de votre lit pour la première fois après votre intervention sans accompagnement ;
- ne fermez jamais la porte de votre chambre à clé ;
- mettez votre lit dans sa position la plus basse ;
- veillez à ce que la sonnette d'appel se trouve à portée de main ;
- portez des chaussures sûres (dotées d'une semelle antidérapante) ;
- ne laissez rien traîner par terre.

## Hygiène des mains et de la toux

Nos prestataires de soins utilisent de l'alcool pour se désinfecter les mains, et ce au moins avant et après chaque contact avec les patients. Ensuite, ils ne portent pas de vernis à ongles, de faux ongles, de bagues, de bracelets, de montres ou de manches longues et leurs ongles sont courts et soignés. Ce sont les conditions de base pour une bonne hygiène des mains. N'hésitez pas à signaler à nos prestataires de soins si vous constatez qu'ils ont oublié d'appliquer l'hygiène des mains ou s'ils ne respectent pas les conditions de base.

Vous pouvez également combattre la propagation de bactéries et éviter les infections en vous lavant ou en vous désinfectant régulièrement les mains. Lavez-vous les mains surtout avant de manger et après chaque visite à la toilette.

Si un visiteur est enrhumé ou malade, il vaut mieux lui demander de reporter sa visite. Veillez également vous-même à une bonne hygiène de la toux : couvrez votre bouche lorsque vous éternuez ou toussiez à l'aide d'un mouchoir en papier que vous jetez ensuite immédiatement à la poubelle. N'oubliez pas de vous laver les mains après.

A close-up photograph of a hand holding a small white medicine box. The box has a red and blue label on top and a barcode on the side. In the background, there are shelves filled with many other white medicine boxes, some with colorful labels. The lighting is bright and clinical.

# Utilisation de médicaments dans l'hôpital



## Des questions ?

Vous avez des questions à propos de vos médicaments ? Parlez-en avec l'infirmier ou le médecin traitant.

Sauf dans des cas exceptionnels, la pharmacie de l'hôpital prévoit, pendant votre séjour, tous les médicaments pour votre traitement, tant l'automédication que les nouveaux médicaments.

Il se peut que vous ne reconnaissiez pas certains médicaments que vous utilisez chez vous.

Étant donné qu'il n'est pas possible pour la pharmacie de l'hôpital de posséder tous les médicaments de toutes les marques, une sélection est faite. Votre automédication est remplacée par des médicaments équivalents ayant une action similaire, bien que la couleur et la forme puissent différer. Lors du retour chez vous, vous pouvez reprendre vos médicaments habituels s'ils sont toujours nécessaires à votre thérapie. Votre médecin vous en informera.

Certains médicaments ne peuvent pas être pris ensemble ou peuvent perturber les examens et opérations. **Ne prenez donc jamais de médicaments sans l'autorisation de votre médecin, même s'ils paraissent anodins.**

# Ingestion ou injection ?

Précédemment, on préférait souvent utiliser une thérapie médicamenteuse intraveineuse (administration de médicaments par les veines) dans les hôpitaux. Mais ce n'est pas toujours une nécessité. Ces dernières années, de plus en plus de médicaments oraux (administration de médicaments par la bouche) possédant une efficacité comparable sont apparus sur le marché.

Dès lors, on peut, sous certaines conditions, passer d'une thérapie intraveineuse à une thérapie orale ou même l'entamer, sans que cela n'affecte l'effet thérapeutique. En outre, les risques d'infection sont moins élevés et le confort du patient est accru.

**La vision de notre hôpital est donc d'administrer des médicaments par perfusion uniquement si cela s'avère nécessaire sur le plan médical et si un médicament similaire n'est pas disponible en forme orale.**

Des informations complémentaires données par la famille peuvent être très importantes à cet égard. Il est possible que vous ne ressentiez aucune douleur au moment où l'on vous pose la question. Cependant, avertissez l'infirmier lorsque la douleur réapparaît ultérieurement.

# Politique de lutte contre la douleur

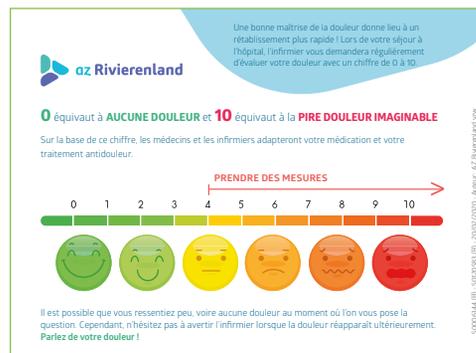
## Favoriser un rétablissement rapide

Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour rendre votre séjour le plus agréable possible. Cela signifie que nous prêtons également attention aux éventuelles douleurs.

En dépit de nos soins, certains traitements, opérations, etc. peuvent engendrer une certaine douleur et gêne. La lutte contre la douleur fait partie des soins de qualité. La mesure de la douleur et la prise en compte de celle-ci nous permettent de mieux la combattre. Par conséquent, le rétablissement est plus rapide. Une lutte adaptée contre la douleur permet également de limiter le risque de développement d'une douleur permanente.

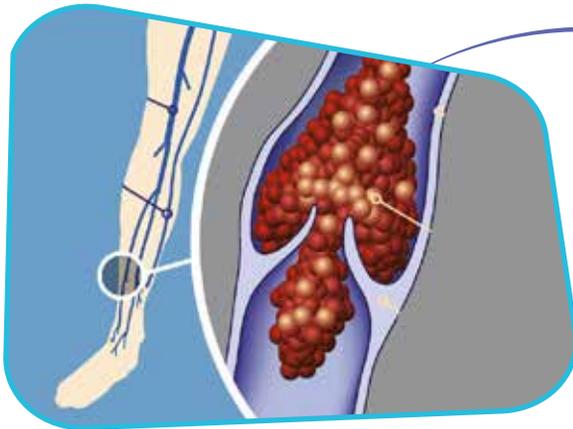
Pendant une hospitalisation, on vous demande régulièrement si vous ressentez une douleur. **En effet, vous, en qualité de patient, êtes le seul à savoir/ressentir quel est le degré de douleur que vous endurez.** Cela signifie également que vous êtes le seul à pouvoir donner une réponse à la question :

« Sur une échelle allant de 0 à 10, où 0 signifie « pas de douleur » et où 10 signifie « la pire douleur imaginable », quel est le degré de votre douleur ? »



# Éviter la thromboembolie veineuse (TEV)

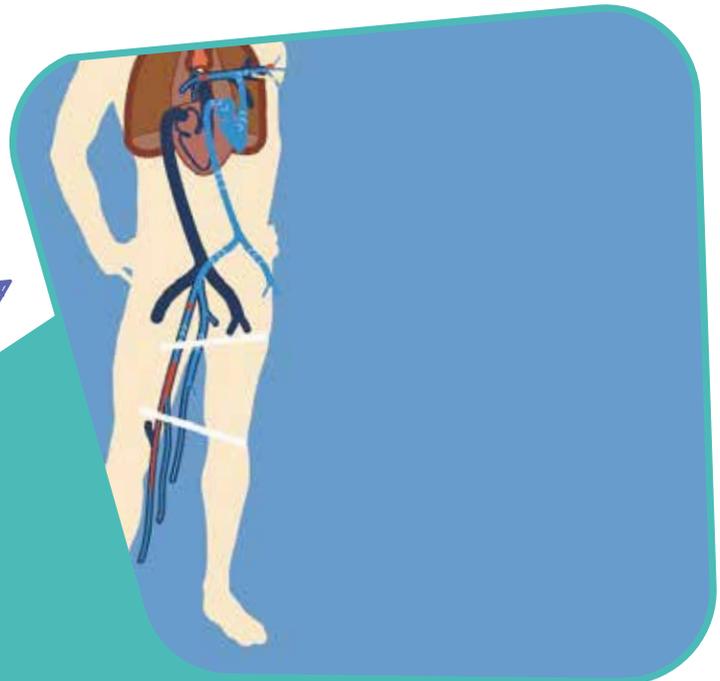
Une thromboembolie veineuse est provoquée par un endommagement de la paroi d'une veine et, par conséquent, la formation d'un caillot sanguin. La plupart du temps, ce dernier est la conséquence d'anomalies du flux sanguin après une intervention chirurgicale ou en cas d'une immobilisation de longue durée à cause d'une affection aiguë ou d'un traumatisme. Nous opérons la distinction entre une thrombose veineuse profonde et une embolie pulmonaire.



## Formation d'un caillot au niveau d'une veine dans la jambe

Une thrombose veineuse profonde se développe dans les veines profondes des jambes. Lorsqu'un fragment du caillot se détache, il peut être entraîné avec le flux sanguin et provoquer ainsi une embolie pulmonaire.

## Thrombose veineuse profonde et embolie pulmonaire



## Quels sont les facteurs de risque ?



### RISQUE ÉLEVÉ

- long séjour à l'hôpital
- une opération (surtout la chirurgie de la hanche, du genou et du cancer)
- ne pas bouger pendant une longue durée (ex. à cause d'un alitement ou d'un long voyage)



### RISQUE MODÉRÉMENT ÉLEVÉ

- âge > 60 ans
- antécédents personnels ou familiaux de caillots sanguins
- cancer/chimiothérapie
- médication à base d'œstrogènes (ex. contraceptifs oraux)



### AUTRES FACTEURS

- corpulence
- grossesse ou accouchement récent
- tabac
- alcool

Pendant la période où vous courez un risque de développer une thrombose veineuse (comme après une opération), le médecin traitant décide quelles mesures préventives médicamenteuses ou non médicamenteuses doivent être appliquées ou prescrites.



# Que pouvez-vous faire vous-même ?

## Continuer de bouger

L'immobilité augmente le risque de formation d'un caillot sanguin dans une jambe. Lorsque vous restez assis pendant longtemps, vous devez vous lever de temps en temps, vous étendre les jambes et vous promener un peu. C'est important pour un flux sanguin sain.

## Exercices pour des veines saines



Levez légèrement 1 jambe et faites des mouvements circulaires dans l'air avec le pied. **30 secondes avec chaque jambe !**



Touchez le sol en alternance avec le bout du pied et le talon. **20 fois par jambe !**



Levez les jambes et pédalez avec les pieds en alternance, comme si vous tenez une pédale en mouvement. **Répétez 20 fois !**



Marchez sur place, levez les genoux et laissez les bras se balancer de manière détendue. **Pendant 1 minute !**



Levez 1 jambe, étendez les orteils et ramenez-les vers vous. Alternez. **20 fois avec chaque pied !**



Mettez-vous debout sur vos orteils, les jambes l'une contre l'autre et redescendez. **Répétez 15 fois !**

# Prévention de décubitus

## Comment éviter les escarres ?

### Qu'est-ce qu'une escarre (plaie de décubitus) ?

Si vous êtes assis dans un fauteuil ou si vous demeurez dans votre lit pendant longtemps et bougez peu, vous sentez parfois que votre peau donne une sensation désagréable ou douloureuse après un certain temps. Dans certaines situations, adapter votre posture peut déjà suffire pour remédier à ou prévenir cette gêne. Toutefois, il y a des moments où cela est plus difficile : des moments de maladie de longue durée, après une opération ou une autre affection.

Dans une telle situation, une pression élevée sur la peau et le tissu sous-jacent se met en place. À cause de cette pression, l'apport de sang vers la peau et les tissus sous-jacents est insuffisant. Lorsque cela arrive au niveau du derrière ou des talons par exemple, la peau peut être endommagée et des plaies peuvent surgir. Nous appelons ces plaies des **escarres** ou des **plaies de décubitus**.

Il existe un nombre de facteurs supplémentaires qui jouent un rôle dans le développement d'escarres, comme :

- votre condition physique générale ;
- l'effet de certains médicaments ;
- une alimentation insuffisante ou mal composée ;
- un âge avancé ;
- le taux d'humidité de la peau ;
- la température corporelle.

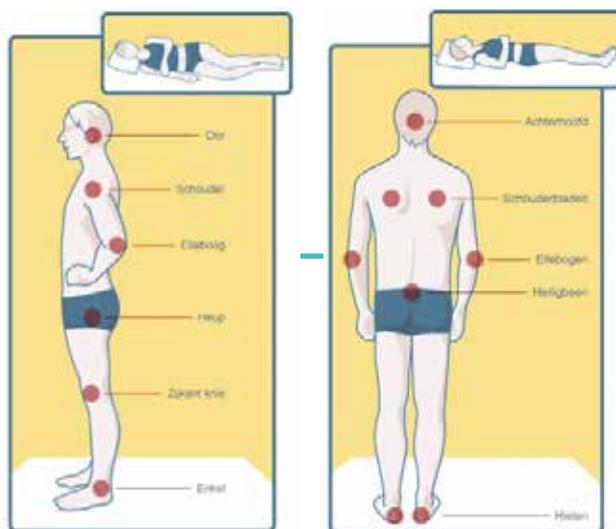
### Y a-t-il certaines personnes plus vulnérables que d'autres ?

Oui, les personnes vulnérables, quel que soit leur âge, sont :

- les personnes qui ne bougent plus ;
- les personnes qui ne mangent et ne boivent pas suffisamment ;
- les personnes souffrant d'incontinence (perte urinaire ou fécale) ;
- les personnes souffrant d'une certaine maladie affectant l'état général.

### Quels signes doivent attirer l'attention ?

Souvent, la manifestation de rougeurs au niveau de l'endroit sujet à la pression est un premier signe. La formation de cloques est aussi possible.



## Comment éviter les escarres ?

Une escarre étant douloureuse, provoquant beaucoup de gêne et allongeant le séjour à l'hôpital, la prévention est d'une importance capitale. Mieux vaut toujours prévenir que guérir. La prévention prend moins de temps que le traitement.

### Mouvement et posture

- Bougez régulièrement, même si vous devez être alité ou si vous êtes dans une chaise roulante.
- Changez souvent de posture (de préférence toutes les deux heures) en vous levant (et pas en vous déplaçant).
- Si vous ressentez des douleurs ou souffrez d'une peau rouge, dites-le immédiatement aux infirmiers. Il est important qu'ils prennent rapidement des mesures adaptées.
- Gardez le lit et la chaise secs et propres : en effet, des plis et des miettes cassent la peau plus vite.
- Veillez à garder votre peau saine : utilisez régulièrement une crème hydratante.
- Si vous souffrez d'incontinence urinaire et fécale, nettoyez régulièrement la peau et appliquez une crème protectrice. Si nécessaire, demandez plus d'informations au personnel infirmier.
- Mangez et buvez suffisamment pour garder une peau saine. Vous buvez assez si vous buvez 1,5 litre d'eau chaque jour.
- Demandez de l'aide si vous avez du mal à vous bouger. Il y a des coussins et/ou des matelas spécialement conçus pour réduire la pression.

### Que faire si des escarres se manifestent néanmoins ?

Si vous souffrez d'une escarre, vous recevrez un traitement adapté.





Autres  
informations

## Service de médiation

Un séjour à l'hôpital peut être un événement important. Cette expérience peut déclencher des sensations positives et/ou moins positives. Les collaborateurs de l'hôpital tâchent d'offrir un accueil et un accompagnement humains, engagés et professionnels.

Toutefois, il se peut que certaines choses se déroulent autrement que ce que vous ou les prestataires de soins aviez imaginé. Abordez le prestataire de soins concerné à ce sujet et essayez de concevoir une solution, éventuellement avec l'infirmier en chef ou le médecin. Une photo avec le nom du responsable se trouve à la réception de chaque service, pour que vous sachiez quelle personne vous pouvez aborder de préférence.

Si cependant vous êtes encore insatisfait de l'évolution de la situation, vous pouvez vous adresser à notre service de médiation. Les collaborateurs traiteront votre réclamation selon une procédure fixée, pour chercher ainsi une solution avec vous. Outre le traitement des réclamations, vous pouvez également faire appel à ce service si vous avez des questions générales ou souhaitez obtenir des conseils.



Vous pouvez joindre le service de médiation comme suit :

- campus Rumst: 03 880 92 09 ou [ombudsdienst.rumst@azr.be](mailto:ombudsdienst.rumst@azr.be)
- campus Bornem: 03 890 17 92 ou [ombudsdienst.bornem@azr.be](mailto:ombudsdienst.bornem@azr.be)
- campus Willebroek: 03 890 17 92 ou [ombudsdienst.bornem@azr.be](mailto:ombudsdienst.bornem@azr.be)

Vous pouvez également envoyer une lettre au service de médiation, compléter un formulaire de réclamation à la réception dans le hall d'entrée central ou compléter un document en ligne via notre site web.

## Je souhaite notifier un (presqu')incident

Pendant votre séjour à l'hôpital, vous avez peut-être remarqué une situation dangereuse ou un (presqu') incident. Nous parlons d'un « (presqu')incident » lorsqu'un événement involontaire s'est (presque) produit pendant que des soins étaient dispensés au patient et que cet événement a porté ou aurait pu porter préjudice au patient. À AZ Rivierenland, nous nous efforçons de réduire ces (presqu')incidents à un minimum et incitons tant nos collaborateurs que nos patients à notifier les situations dangereuses.

Il est important de savoir que nous appliquons une culture « NO BLAME » : les collaborateurs ne sont pas sanctionnés en cas d'incidents. Au contraire, ils sont encouragés à les notifier. Chaque notification est discutée chaque mois et nous cherchons à cette occasion des solutions pour rendre les soins aux patients les plus sûrs possible.

## Vos droits et obligations en tant que patient

### Vos droits

Depuis 2002, les droits des patients sont clairement décrits dans la législation. Cette réglementation stimule la confiance en et la qualité de la relation entre le patient et le prestataire de soins.

Voici un aperçu :

- service de qualité ;
- libre choix du praticien professionnel ;
- informations nécessaires pour avoir une compréhension de votre état de santé ;
- informations à propos de chaque intervention et consentement libre ;
- dossier du patient tenu soigneusement et conservé en sécurité ;
- protection de la vie privée ;
- soins adaptés pour éviter, traiter et atténuer la douleur.

## Satisfait ?

### Faites-le-nous savoir !

#### Votre opinion nous est très précieuse !

Nous aimons savoir comment s'est déroulée votre visite à l'hôpital. Si, lors de votre séjour ou de votre visite à l'hôpital, vous remarquez des points pouvant nous aider à améliorer la qualité et la sécurité des soins, n'hésitez surtout pas à les communiquer à vos prestataires de soins. Si vous avez un compliment à faire, vous pouvez évidemment toujours le signaler au service de médiation. C'est avec plaisir que nous le transmettrons au prestataire de soins concerné !



### Qu'est-ce que l'hôpital attend de vous ?

Quand on parle des droits des patients, il s'agit de confiance, de transparence, de collaboration et d'une bonne communication. Ces éléments contribuent également à une meilleure qualité des soins. L'hôpital attend les choses suivantes de vous en votre qualité de patient :

- vous procurez des informations correctes à propos de votre identité ;
- vous prêtez toujours votre entier concours ;
- préalablement à un traitement, vous devez vous informer sur les conséquences financières de l'intervention et/ou du séjour ; vous pouvez le faire auprès de votre propre mutuelle ou de l'assureur privé ; nous attendons de vous, en tant que patient, que vous ayez pris connaissance des modalités de votre propre police d'assurance ;
- vous payez les frais de votre traitement en temps opportun ;
- vous traitez le matériel avec soin, vous respectez la vie privée des autres personnes et vous respectez les règles internes ;
- vous fumez uniquement dans la zone prévue pour les fumeurs ;
- vous faites preuve de respect envers les prestataires de soins ;
- vous faites preuve de respect envers les règles de l'hôpital en matière d'enregistrements vidéo et de photos ;
- en tant que patient, vous êtes vous-même responsable de vos effets personnels : il vaut donc mieux ne pas amener d'objets précieux.

**Si, en tant que patient, vous ne respectez pas vos obligations, cela peut constituer une raison pour arrêter le traitement.** Si vous n'êtes pas en mesure de respecter vos obligations pour une raison valable, signalez-le sur-le-champ à nos collaborateurs, qui feront tout ce qui est en leur pouvoir pour trouver une solution. Vous pouvez toujours vous adresser au service de médiation en cas de questions, problèmes ou réclamations.

### Consentement éclairé pour des actes médicaux

Dans le cadre de l'administration de soins de qualité, il est important que vous soyez informé sur votre état de santé dans une langue que vous comprenez. Les informations suivantes doivent vous être communiquées par le médecin traitant : traitements éventuels, avantages et inconvénients du traitement, risques liés au traitement, alternatives, problèmes éventuels lors du rétablissement/complications et conséquences en cas de non-suivi du traitement.

Pour les interventions chirurgicales, les transfusions sanguines, l'anesthésie, les procédures endoscopiques, le laboratoire de cathétérisme, les procédures radiologiques avec ponction/intervention, la chimiothérapie, la radiothérapie/thérapie nucléaire et les procédures à risque élevé, un **consentement éclairé (formulaire de consentement)** doit toujours être établi et être signé par le médecin traitant et le patient.

## Consentement éclairé pour l'échange d'informations

Vos données médicales peuvent être échangées par le biais d'un réseau sécurisé et ne sont accessibles que pour les prestataires de soins (médecin généraliste ou spécialistes) ayant une relation thérapeutique avec vous. En tant que patient, vous devez donner votre consentement pour que ces données de santé puissent être échangées. Les collaborateurs du service d'admission peuvent enregistrer votre consentement à condition que vous donniez d'abord votre consentement éclairé à travers la déclaration d'admission. Vous pouvez également le faire vous-même par le biais du site web [www.ehealth.fgov.be/](http://www.ehealth.fgov.be/) des autorités publiques ou en accord avec votre médecin généraliste qui peut immédiatement vous donner des informations complémentaires. Vous pouvez retirer ce consentement à tout moment ou exclure certains prestataires de soins par le biais de ce site web.

## Accès au dossier du patient

Nous tenons votre dossier minutieusement à jour. Vous pouvez demander à votre médecin traitant pour consulter votre dossier avec lui. Pour une copie de votre dossier, vous pouvez envoyer une demande au service de médiation de l'hôpital.



## Loi relative à la protection de la vie privée

En tant qu'hôpital, nous sommes obligés de rédiger un dossier pour chaque patient. Ce dossier comprend les données infirmières et médicales nécessaires pour pouvoir organiser les soins et traitements de manière optimale. Il va de soi que ce dossier du patient est strictement confidentiel. Tous les membres du personnel et tous les indépendants actifs à AZ Rivierenland sont tenus au secret professionnel et doivent donc rester discrets à ce sujet.

Seuls les médecins, les infirmiers et le personnel paramédical impliqués dans vos soins ont accès à votre dossier de patient. En outre, certains membres du personnel déterminés à l'avance peuvent consulter votre dossier pour l'enregistrement de données cliniques et pour le contrôle de la qualité.

Si vous avez le sentiment que votre vie privée a été violée, n'hésitez pas à le signaler au service de médiation.

ÊTES-VOUS NOTRE NOUVEAU COLLÈGUE ?

@samensterkinzorg



Vérifiez ici les offres d'emploi :

[werkenbij.azrivierenland.be](https://werkenbij.azrivierenland.be)

# Suivez-nous sur nos réseaux sociaux !



## **Vous êtes sur Facebook?**

Rendez-vous sur [www.facebook.com/azrivierenland](http://www.facebook.com/azrivierenland) et cliquez sur « J'aime ».



## **Vous êtes sur LinkedIn?**

Rendez-vous sur [www.linkedin.com/company/azrivierenland](http://www.linkedin.com/company/azrivierenland) et cliquez sur « Suivre ».



## **Vous êtes sur Instagram?**

Rendez-vous sur [www.instagram.com/azrivierenland](http://www.instagram.com/azrivierenland) et cliquez sur « Suivre ».



## **Vous êtes sur Twitter?**

Rendez-vous sur [www.twitter.com/azrivierenland](http://www.twitter.com/azrivierenland) et cliquez sur « Suivre ».

**50006481 (B) / 50121147 (R) - Onthaalbrochure patiënten - 30/08/2021**

Illustrations : Adobe stock, shutterstock, freepik.com, photos personnelles

Design : Evelyne Paniez, service de communication

é.r. : Sofie Vermeulen, service de communication

Siège social : ASBL AZ Rivierenland | 's Herenbaan 172 | 2840 Rumst RPM 0416

851 659 | Numéro d'agrément 104 | Tribunal compétent : Anvers

[www.azrivierenland.be](http://www.azrivierenland.be) | [info@azr.be](mailto:info@azr.be)