

chuucnamur.be

# BROCHURE D'ACCUEIL DU PATIENT

2023-2024

📍 Dinant | Godinne | Sainte-Elisabeth



**CHU**  
UCL  
NAMUR

# SV Soins srl

Vincent NAISSE et Sandrine MOUTHUY

**081/30 36 16 - 0476/78 94 53**

info@svsoins.be | [www.svsoins.be](http://www.svsoins.be)

**Une équipe d'infirmiers et infirmières à domicile  
pour tous types de soins :**

Toilette - Pansements  
Injections - Soins palliatifs...

**Localités : Jambes, Nannine, Dave, Sart-Bernard, Erpent,  
Faulx-les-Tombes, Gesves, Haltinne, Andenne et environs**

Agréé toutes mutuelles.

A votre service,  
à votre écoute 7/7



Consacrez-vous à l'essentiel,  
Home Clean Services vous accompagne dans **vos tâches ménagères.**

**HOME  
CLEAN**  
agréé titres-services

**081 21 03 53**

**WWW.HOMECLEAN.BE**



» Services à domicile

- Ménage
- Repassage
- Courses ménagères
- Préparation de repas
- Petits travaux de couture

» En centrale (dépôt) : repassage et couture

Retrouvez-nous dans les régions de Andenne, Arlon, Chaumont-Gistoux, Bois-de-Villers, Ciney, Corbais, Eghezée, Gembloux, Huy, Jodoigne, Libramont, Namur, Ramillies, Sambreville, Sombreffe, Wavre, Wellin et Wepion.

La brochure d'accueil à destination des patients hospitalisés est une publication du CHU UCL Namur asbl.

Av. Docteur G. Thérasse 1  
B5530 Yvoir

N° d'entreprise : 0641 733 885

**Agréments hospitaliers :**

- ✧ Site Dinant : 264
- ✧ Site Godinne : 039
- ✧ Site Sainte-Elisabeth : 166
- ✧ Foyer Saint-François : 166

**Editeur responsable :**

Benoît Libert, Directeur général  
Av. Docteur G. Thérasse 1  
B5530 Yvoir

**Edition & Réalisation :**

Département Communication en collaboration avec  
UNImédia Editions  
rue Joba 9 – 4053 Embourg  
[www.uni-media.be](http://www.uni-media.be)

**Illustrations :** CHU UCL Namur

*Les renseignements contenus dans cette brochure pourraient être modifiés en cours d'année. Donnés à titre indicatif, ils n'engagent en rien la responsabilité administrative et juridique du CHU UCL Namur. Nous vous invitons à demander confirmation des informations sensibles auprès du personnel et des médecins qui restent vos interlocuteurs au sein de l'hôpital. Le CHU ne peut être tenu responsable pour le contenu des publicités présentes dans la brochure.*

Vous souhaitez contacter l'équipe rédactionnelle ?

Envoyez-nous un e-mail :

[communication@chuclnamur.uclouvain.be](mailto:communication@chuclnamur.uclouvain.be)

# SOMMAIRE

1. Bienvenue	6
2. Notre mission	7-12
3. Avant votre séjour	15
4. Votre arrivée	17
5. Votre séjour	20-24
6. Votre départ	27
7. Nous sommes à votre écoute	30
8. Vos droits et devoirs	32
9. Accéder au CHU	34
10. Répertoire téléphonique	39

# ACCÉDER AU CHU

## Site Dinant

- ✦ **Saint-Vincent**  
Rue Saint-Jacques, 501 – 5500 Dinant  
**Accueil général : +32 82 21 24 11**  
**Urgences : +32 82 21 26 21**
- ✦ **Sainte-Anne**  
Rue Pont d'Amour, 50 – 5500 Dinant  
**Accueil général : +32 82 21 28 00**

## Accéder en voiture

- ✦ Autoroute E411, Sortie 20 Dinant (en venant de Namur et du Luxembourg). Suivre la signalisation « CH Dinant ».

## Accéder par les transports en commun

- ✦ **En train** : ligne Namur – Dinant. À la gare de Dinant, une navette **Cap Mobilité** assure la correspondance avec l'hôpital, tous les jours ouvrables sauf les samedis, dimanches et jours fériés
- ✦ **En bus** : ligne 43 / 1 Dinant – Ciney
- ✦ **En taxi** : vous pouvez faire appel à un taxi auprès de l'Accueil général

Des horaires détaillés sont mis à votre disposition à l'Accueil général de l'hôpital.

## Parkings

À Saint-Vincent, un parking (gratuit les 30 premières minutes) est à votre disposition. **Des caisses de paiement automatique** se trouvent près de l'Accueil général.

À Sainte-Anne, un parking est disponible à proximité immédiate de l'hôpital.

*Accès aux personnes à mobilité réduite (PMR)  
Des places de parking sont réservées à l'attention des personnes à mobilité réduite (PMR) sur les différents sites hospitaliers.*

*Des chaises roulantes sont à votre disposition dans le hall d'entrée de chaque site hospitalier.*



## Tarifs

- ✦ 30 premières minutes : gratuit
- ✦ 1 h : 1 €
- ✦ 2 h : 2 €
- ✦ 3 h : 2,5 €
- ✦ 4 h : 3 €
- ✦ 5 h : 3,5 €
- ✦ 6 h : 4 €
- ✦ 7 h : 4,5 €
- ✦ 10 h : 5 €
- ✦ 24 h ou ticket perdu : 7 €

Des tickets gratuits sont distribués aux patients du Centre d'autodialyse.

Le parking, situé à l'arrière des Urgences, est également disponible pour les patients se rendant au poste médical de garde et les patients autodialysés.

## Site Godinne

- ✦ Avenue Docteur G. Thérasse, 1 – 5530 Yvoir  
**Accueil général : +32 81 42 21 11**  
**Urgences : +32 81 42 31 00**

## Accéder en voiture

**Autoroute E411, Sortie 18 de Namur ou 18bis de Luxembourg :** Courrière. Suivre la signalisation « H UCL Mont-Godinne » à partir de l'E411, d'Annevoie ou du pont de Lustin.

## Accéder par les transports en commun

- ✦ **En train** : ligne Namur – Dinant. À la gare de Lustin, une navette assure la correspondance avec l'hôpital, tous les jours ouvrables sauf les samedis, dimanches et jours fériés

- **En bus** : ligne 4 « Namur – Mont-Godinne CHU »  
ligne 433 « Namur – Mont/Dinant »
- **En taxi** : vous pouvez faire appel à un taxi auprès de l'Accueil général

Des horaires détaillés sont mis à votre disposition à l'Accueil général de l'hôpital.

## Parkings

Plusieurs parkings gratuits sont aménagés à proximité immédiate de l'hôpital.

## Site Sainte-Elisabeth

- Place Louise Godin, 15 – 5000 Namur  
**Accueil général** : +32 81 72 04 11  
**Urgences** : +32 81 72 04 09

## Accéder en voiture

Suivre la signalisation « H Ste-Elisabeth ».

- **Bruxelles – Wavre** : E411 sortie 14 (Bouge), suivre N91 vers Namur
- **Mons – Charleroi – Namur – Liège** : E42 sortie 12 (Namur Ouest) ou sortie 13 (Spy), suivre N4 vers Namur
- **Liège – Huy – Andenne** : Suivre N90
- **Dinant – Namur** : Suivre N92

## Accéder par les transports en commun

- **En train** : en fonction de votre lieu de départ, le train peut vous acheminer jusqu'à la gare de Namur. Ensuite, empruntez la ligne de bus 5 « Salzinnes (Hayettes) – Beez » pour rejoindre la place Louise Godin

- **En bus** : ligne 5 « Salzinnes (Hayettes) – Beez »
- **En taxi** : vous pouvez faire appel à un taxi auprès de l'Accueil général

## Parkings

Un parking couvert payant est à votre disposition. **Des caisses de paiement automatique** se trouvent près de l'Accueil général, de l'accueil des Urgences et dans le parking à proximité des ascenseurs.

## Tarifs

- 15 premières minutes : gratuit
- Forfait journée : 8 €
- 1 heure : 1,3 €
- 2 heures : 1,9 € (de 1 h à 2 h)
- 3 heures : 2,5 €
- 4 heures : 3,1 €
- 5 heures : 3,7 €
- 6 heures : 4,3 €
- 7 heures : 4,9 €
- 8 heures : 5,5 €
- 9 heures : 6,1 €
- 10 heures : 6,7 €
- 11 heures : 7,3 €
- 12 heures : 7,9 €

Les rues périphériques à l'institution sont situées en Zone Bleue :

- Du lundi au samedi de 9 h – 17 h sauf panneau additionnel de signalisation
- Durée autorisée de 3 heures maximum
- Gratuit si le disque est apposé derrière le pare-brise

*Les parkings du CHU disposent d'emplacements spécifiques (personnes à mobilité réduite, services d'Urgences, hôpital médical de jour, résonance magnétique, transfusion, douleur chronique...).*

*Merci de veiller à respecter ceux-ci. Le CHU UCL Namur ne peut être tenu responsable*

*en cas de vols ou de dégâts intervenus sur les parkings de l'hôpital. Pour rappel, le code de la route est d'application sur les aires de stationnement et de circulation à l'intérieur des sites hospitaliers.*

# MOT DE BIENVENUE

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez en choisissant de séjourner au sein du CHU UCL Namur.

L'objectif de notre personnel est de vous prodiguer les meilleurs soins ainsi qu'un environnement confortable et chaleureux. La qualité des soins est pour nous une préoccupation majeure.

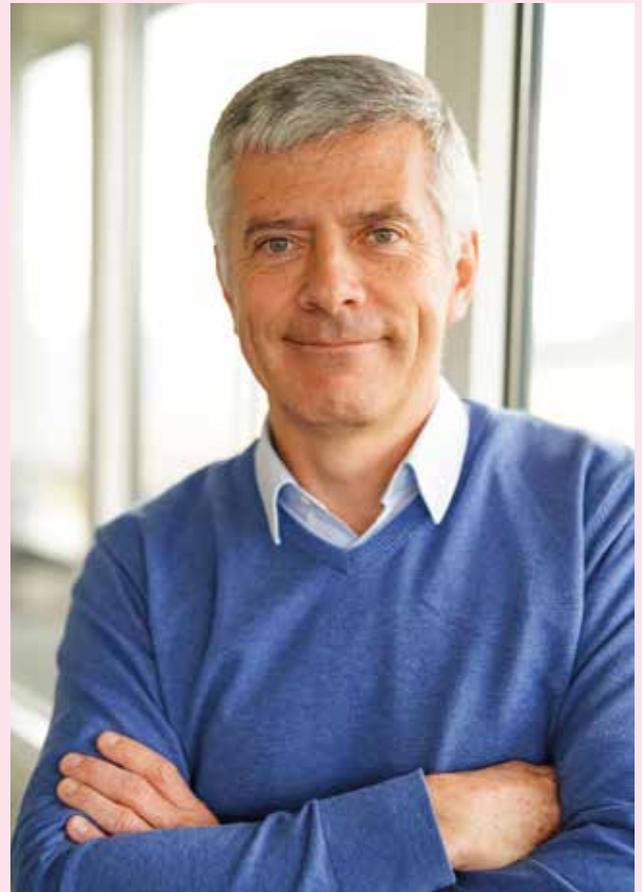
Cette brochure reprend tous les renseignements qui vous guideront dans vos démarches.

N'hésitez pas à interpeller un membre de notre personnel pour toute information complémentaire.

A la fin de votre séjour, nous vous proposons de compléter un questionnaire d'évaluation de votre séjour. Votre avis nous permettra de progresser dans la qualité des soins et des services prestés par nos équipes.

Nous vous souhaitons un agréable séjour et un prompt rétablissement.

**Benoît LIBERT**  
*Directeur général*



# QUI SOMMES-NOUS ?

Fort de 5.000 collaborateurs dont 500 médecins, le CHU UCL Namur propose une offre de soins et de services complète à ses patients.

## Le CHU UCL Namur, c'est...

Situé en province de Namur, le CHU UCL Namur est réparti sur les sites hospitaliers de Dinant, Godinne et Sainte-Elisabeth. Outre l'activité hospitalière, le CHU dispose d'infrastructures d'hébergement de personnes âgées et d'accueil de la petite enfance. Il peut également s'appuyer sur des policliniques situées à Erpent, à Ciney et à Givet (France). Le Foyer Saint-François, centre de soins palliatifs de 10 lits, vient compléter l'ensemble.

Le CHU compte 936 lits agréés, dont 300 lits universitaires, répartis sur les sites hospitaliers de Dinant, Godinne et Sainte-Elisabeth.

En tant que Centre Hospitalier Universitaire, notre institution :

- ✦ dispense des soins de santé d'excellence grâce aux centres d'expertise ainsi qu'aux technologies de pointe et innovantes accessibles à tous ;
- ✦ est un acteur central dans la formation des professionnels de la santé ;
- ✦ est un centre de recherche reconnu aux niveaux national et international ;
- ✦ s'investit dans la société et est un relais important des politiques de soins de santé.

## Le patient au cœur de nos préoccupations

Plaçant le patient au centre de ses préoccupations, le CHU UCL Namur, à travers l'action engagée de ses équipes, vise à offrir des soins de santé généraux et spécialisés, accessibles et de qualité aux patients. Nous nous engageons prioritairement à garantir la satisfaction et la sécurité du patient grâce à une prise en charge pluridisciplinaire. Un effort particulier est donné par nos équipes à l'information du patient tout au long de son traitement, depuis son diagnostic aux effets de celui-ci sur son mode de vie.

## Ensemble pour un Réseau Hospitalier Namurois

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, les équipes du CHR Sambre et Meuse, du CHU UCL Namur et de la Clinique Saint-Luc Bouge forment ensemble le réseau hospitalier locorégional namurois (R.H.N.). Ces institutions basent leur union sur le constat qu'elles travaillent dans un bassin de soins commun et cohérent, qu'elles se connaissent bien, que leurs valeurs et missions respectives sont compatibles et qu'il existe entre elles de très nombreuses relations cliniques et autres interactions.

## Une offre de soins complète

Actif dans de nombreux domaines, le CHU UCL Namur est composé de départements complets de médecine et de chirurgie, de plateaux techniques modernes en imagerie et biologie médicale, d'hôpitaux de jour, de plusieurs polycliniques et d'un secteur de pathologie cancéreuse reconnu. Il intègre également dans son offre de soins un pôle parent-enfant (services de pédiatrie, maternités, blocs d'accouchement et services de néonatalogie) ainsi que plusieurs centres d'excellence (chirurgie cardiaque, chirurgie maxillo-faciale, hématologie, oncologie, O.R.L., radiothérapie, etc.). Le CHU constitue le premier centre de transplantation pulmonaire de la Fédération Wallonie-Bruxelles.



## Nos services administratifs

	Site Dinant	Site Godinne	Site Sainte-Elisabeth
<b>Accueils</b>	+32 82 21 24 11 (Saint-Vincent) +32 82 21 28 00 (Sainte-Anne)	+32 81 42 21 11	+32 81 72 04 11
<b>Services administratifs</b>			
Admission (hospitalisation)	+32 82 21 25 62 (Saint-Vincent) +32 82 21 28 00 (Sainte-Anne) admission.d@chuucnamur.uclouvain.be	+32 81 42 26 40 administration.hospitalisation.g@chuucnamur.uclouvain.be	+32 81 72 04 30 admission.se@chuucnamur.uclouvain.be
Comptabilité Cellule Patient	+32 81 42 26 12 contentieux.d@chuucnamur.uclouvain.be	+32 81 42 26 11 compta.g@chuucnamur.uclouvain.be	+32 81 72 04 39 comptapatient.se@chuucnamur.uclouvain.be
Facturation (renseignement factures)	+32 82 21 28 49 facturation.d@chuucnamur.uclouvain.be	+32 81 42 26 70 facturation.g@chuucnamur.uclouvain.be	+32 81 72 04 40 facturation.se@chuucnamur.uclouvain.be
Médiation	+32 82 21 24 12 mediation.d@chuucnamur.uclouvain.be	+32 81 42 30 30 mediation.g@chuucnamur.uclouvain.be	+32 81 72 04 49 mediation.se@chuucnamur.uclouvain.be
Service social	+32 82 21 24 11 service.social.d@chuucnamur.uclouvain.be	+32 81 42 27 11 service.social.g@chuucnamur.uclouvain.be	+32 81 72 04 11 service.social.se@chuucnamur.uclouvain.be

# LA QUALITÉ, UNE PRIORITÉ ESSENTIELLE

La qualité de l'accueil et de votre prise en charge sont pour nous des priorités constantes et essentielles.



## Améliorer la qualité des soins et de nos services : votre avis nous intéresse

Notre priorité, c'est votre satisfaction : en vous apportant les meilleurs soins possibles mais également en améliorant ce qui vous paraît important.

Vos appréciations et vos suggestions sur les soins, l'accueil et l'encadrement hôtelier notamment nous sont très précieuses.

Au terme de votre hospitalisation, nous souhaitons recueillir vos impressions sur votre séjour dans notre institution. Pour ce faire, nous vous demandons de bien vouloir compléter le questionnaire de satisfaction qui vous a été remis dans votre chambre. Un de vos proches peut bien sûr vous aider. Faites-le sincèrement, c'est dans vos critiques que nous allons puiser nos objectifs d'amélioration. Une fois complété, vous pouvez déposer votre questionnaire dans la boîte aux lettres de votre unité de soins ou à l'Accueil général de l'hôpital.

Les questionnaires sont analysés de manière tout à fait anonyme. Nous vous remercions d'ores et déjà de votre collaboration qui nous permettra de mettre en œuvre les améliorations nécessaires.

## Votre consentement éclairé

Le consentement éclairé s'inscrit dans l'article 8 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient et respecte le code de déontologie médical et infirmier. Celle-ci précise que « le patient a le droit de consentir librement à toute intervention du praticien professionnel moyennant information préalable ».

En dehors des urgences vitales, votre consentement vous sera demandé lors de votre consultation, en amont de votre prise en charge pour un traitement ou un acte invasif et/ou de votre hospitalisation. Le médecin vous exposera les raisons médicales de votre hospitalisation pour un traitement, un examen, une anesthésie, une intervention chirurgicale ou tout acte invasif.

Suite à ces explications, votre médecin ou un membre du personnel soignant vous invitera à prendre connaissance du formulaire de consentement éclairé.

Plus d'infos :

[www.chuclinamur.be/consentement-eclairer](http://www.chuclinamur.be/consentement-eclairer)



## Votre bracelet d'identification, votre sécurité

Deux bracelets d'identification vous ont été remis lors de votre admission car un des deux pourrait être coupé lors d'un soin. Il peut exister des modèles adulte, enfant et bébé.

Pour votre sécurité, vous devez toujours porter un bracelet. Il sert de carte d'identité lors de vos déplacements dans l'hôpital et permet à tout acteur de votre prise en charge de s'assurer de votre identification correcte. En cas de perte ou d'illisibilité, pensez à interpeller le personnel du service afin qu'il réalise la pose d'un nouveau bracelet.

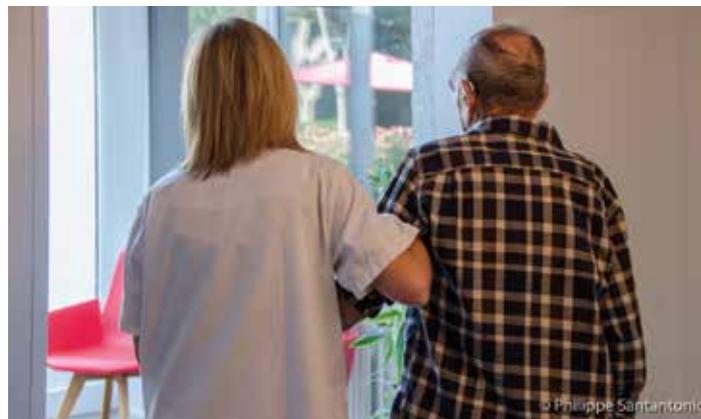
Ne vous étonnez pas si le personnel soignant vous demande régulièrement de donner vos nom, prénom et date de naissance. Bien qu'il les connaisse déjà, c'est une sécurité supplémentaire qu'il prend.

## Les chutes, c'est l'affaire de tous

Une chute est un accident fréquent à l'hôpital, surtout pour nos patients les plus vulnérables.

Suivre les recommandations suivantes peut vous aider à diminuer le risque de chute pendant votre séjour au sein du CHU :

- ✦ Mettre à portée de main la table de nuit ainsi que les aides à la marche.
- ✦ Brancher la sonnette et la mettre à portée de main.
- ✦ Prévoir des pantoufles fermées qui tiennent aux pieds et ne glissent pas.
- ✦ Éviter de marcher sur vos chaussettes ou vos bas (contention, etc.).
- ✦ Ranger la chambre.
- ✦ Mettre le lit en position basse.



© Philippe Santantonio

## La lutte contre la dénutrition

On parle de dénutrition lorsqu'un déficit alimentaire porte atteinte à notre santé. Celle-ci touche 50 à 70% des patients hospitalisés.

Le CHU UCL Namur s'implique activement dans ce combat au travers des équipes nutritionnelles de terrain. Des stratégies sont régulièrement développées pour optimiser le dépistage et la prise en charge de cette dénutrition, dès l'admission. Nous vous invitons à nous informer d'une éventuelle perte de poids récente et involontaire et/ou d'une perte d'appétit voire d'écœurements alimentaires.

## Evitons les plaies de pression

Le personnel soignant porte une attention particulière et quotidienne à la prévention des plaies de pression et aux patients les plus à même d'en développer. Ces lésions cutanées, dues à la pression du poids du corps contre le lit ou le fauteuil, apparaissent chez les personnes à mobilité réduite. Nous vous demandons donc de suivre attentivement les recommandations formulées par le personnel.

## La lutte contre la douleur

L'ensemble du personnel, ainsi qu'une équipe multidisciplinaire composée notamment de médecins, d'infirmier(ère)s spécialisé(e)s et de psychologues s'engagent à vous accompagner durant votre séjour. Une meilleure évaluation de votre douleur nous permettra de mieux adapter votre traitement, et ce en collaboration avec votre médecin responsable. Ensemble, nous allons collaborer. Vous seul(e) pouvez nous dire « combien vous avez mal ». Plusieurs critères d'évaluation de votre douleur sont pris en compte : sa nature, sa localisation précise, sa durée, son intensité. C'est la raison pour laquelle nous vous demandons de quantifier régulièrement votre douleur sur une échelle de 0 à 10. Le chiffre 0 représente l'absence de douleur, le chiffre 10 la douleur maximale imaginable.

N'oubliez pas de nous signaler si vous souffrez de douleurs chroniques et si celles-ci sont déjà prises en charge par des médicaments antidouleur.

## Ensemble, évitons les infections liées aux soins!

Les infections contractées à l'hôpital concernent jusqu'à 5% des patients hospitalisés (quelle que soit l'institution) et se transmettent principalement par l'intermédiaire des mains lors des soins prodigués

par le personnel paramédical et médical. Bon nombre de ces infections peuvent être évitées et il a été démontré que la qualité de l'hygiène des mains des soignants joue un rôle majeur dans leur prévention. Depuis plusieurs années, le CHU UCL Namur, via son équipe de prévention et contrôle des infections, met tout en œuvre pour les éviter, notamment en participant activement aux campagnes nationales de sensibilisation à l'hygiène des mains.

Pour nous aider à vous protéger, n'hésitez pas à interpeller les membres du personnel lorsque ceux-ci oublient de se désinfecter les mains avant de vous soigner. Pensez, vous aussi, à respecter une bonne hygiène et à vous laver et désinfecter régulièrement les mains (avant et après les repas, un passage aux sanitaires, un effort de toux/ éternuement, un examen complémentaire, etc.). À cet effet, des distributeurs de solution hydro-alcoolique sont mis à votre disposition aux différentes entrées de l'hôpital ainsi que dans les chambres.

## Le CHU UCL Namur accrédité OR par l'Accréditation Canada International



Au terme d'un premier cycle entamé en 2018, nos 4 sites hospitaliers (Dinant, Godinne, Sainte-Elisabeth et le Foyer Saint-François), nos 4 policliniques (Erpent (2), Ciney et Givet), notre Résidence Sainte-Anne (Dinant) ainsi que nos 2 crèches (Dinant et Godinne) ont obtenu l'accréditation or décernée par l'Accréditation Canada International. Une reconnaissance de la qualité et de la sécurité des soins et services de nos différents établissements selon des normes d'excellence internationalement reconnues qui récompense l'important travail réalisé par l'ensemble des collaborateurs du CHU, tous métiers confondus. L'accréditation des établissements de santé est un programme d'évaluation externe réalisé par des experts neutres. Elle fait référence à une démarche volontaire par laquelle une institution valide la qualité et la sécurité de son fonctionnement, ses processus et ses pratiques. Soulignons l'exclusivité en Europe de l'obtention d'une accréditation simultanée pour les activités hospitalières et pour un réseau intégré de soins et de services (maisons de repos et de soins, crèches et policliniques) ainsi que l'exclusivité mondiale de l'obtention d'une accréditation pour le secteur de la petite enfance.

# NOUS SOMMES À VOTRE SERVICE

**Pour l'ensemble des collaborateurs du CHU UCL Namur, vous occupez une place essentielle. Nous sommes à votre service afin de répondre à vos besoins.**

**Pour vous soigner et vous accompagner**

De nombreux intervenants conjuguent leurs efforts pour vous assurer des soins et un accueil de qualité. Les membres du personnel sont identifiables grâce à leur badge d'accès accroché à leur tenue de travail.

## **Les médecins**

Les chefs de services, praticiens hospitaliers, chefs de clinique, internes, etc. sont responsables de votre prise en charge médicale (diagnostic, traitement, suivi) et prescrivent les examens.

## **Les infirmier(ère)s**

Les infirmier(ère)s dispensent les soins requis sur base d'un plan de soins établi en collaboration avec les autres acteurs de votre prise en charge et les protocoles standards. Ils administrent les actes prescrits par les médecins, exercent une surveillance adaptée et vous conseillent pour votre santé.

## **Les sages-femmes**

Professionnelles de la santé, les sages-femmes assurent le suivi global de la future et jeune maman.

Durant votre grossesse, elles effectuent le suivi médical lors de consultations ainsi qu'une surveillance plus importante si nécessaire, décidée par votre gynécologue, dans le service de grossesse à risque. Elles proposent des préparations à la naissance diverses et des consultations d'allaitement.

Lors de votre accouchement, elles assurent le suivi du travail et prennent part à la naissance. Lors du post-partum, elles entourent les jeunes parents à la maternité comme au retour à la maison où une équipe mobile de sages-femmes accompagne les premiers jours de vie de votre bébé et votre évolution.

## **Les aides-soignant(e)s**

Les aides-soignant(e)s collaborent avec le personnel infirmier pour les soins quotidiens et la toilette; ils assurent le service des repas et l'accueil des patients.

## **Le personnel administratif**

Le personnel administratif vous accueille et vous accompagne dans toutes vos démarches administratives.

## **Les étudiant(e)s**

Les futurs professionnels de la santé peuvent dispenser certains soins sous le contrôle des médecins et des soignants.

## **Les rééducateurs**

Les kinésithérapeutes, psychomotriciens, logopèdes, ergothérapeutes, etc. interviennent à la demande des médecins.



### **Les diététicien(ne)s**

Les diététicien(ne)s collaborent avec l'équipe soignante et dispensent des conseils nutritionnels ; ils participent aussi au contrôle qualité des aliments.

### **Les psychologues**

Les psychologues travaillent en collaboration avec l'équipe soignante et sont à votre écoute.

### **Les pharmaciens(ne)s**

Les pharmaciens(ne)s préparent et délivrent les médicaments et dispositifs implantables prescrits par le médecin. Dans certaines unités, les pharmaciens cliniciens collaborent avec l'équipe soignante et dispensent des conseils aux patients à propos de l'utilisation des médicaments.

### **Les assistant(e)s sociaux/ sociales**

Les assistant(e)s sociaux / sociales collaborent avec vous et votre entourage et, si nécessaire, vous accompagnent dans la prévention, la gestion, la résolution des problèmes d'ordre psycho-socio-matériels et administratifs liés à votre pathologie et à votre séjour à l'hôpital.

### **Les brancardier(ère)s**

Les brancardier(ère)s vous accompagnent lors de vos déplacements ou vos examens complémentaires dans l'hôpital.

### **Les volontaires-bénévoles**

Les volontaires peuvent vous apporter leur soutien et vous rendre de multiples petits services au quotidien.

Le CHU UCL Namur possède une riche tradition d'entraide et d'engagement bénévole. L'équipe de

volontaires-bénévoles renforce le tissu communautaire de l'institution, via la mise à disposition d'initiatives appréciées et constructives.

### **Les technicien(ne)s de surface**

Les technicien(ne)s de surface assurent un entretien et un nettoyage quotidiens des locaux et appliquent avec grande rigueur des procédures mises en place par le Comité d'hygiène hospitalière.

### **Les AIA (Aides Infirmières Administratives)**

Les aides infirmières administratives prennent en charge l'ensemble des tâches administratives ainsi que la permanence téléphonique d'une unité de soins afin d'offrir un support administratif au personnel soignant et un service de qualité au patient.

### **Les aides logistiques**

Les aides logistiques assurent les livraisons et le bon fonctionnement du bâtiment.

## Le Service social

Les travailleurs sociaux du CHU UCL Namur sont disponibles pour vous rencontrer lors de votre hospitalisation, consultation ou traitement.

Le Service social peut coordonner les différents intervenants intra et extra-hospitaliers afin de garantir une continuité des soins, tout en gardant le patient au centre de son intervention.

Le Service social peut notamment :

- ✦ vous informer et vous soutenir dans un certain nombre de démarches en matière de sécurité sociale et d'aide sociale ;
- ✦ réfléchir à des pistes d'action en vue de faire face aux difficultés socioprofessionnelles, familiales et administratives
- ✦ vous accompagner dans la réflexion d'un projet de sortie et coordonner sa réalisation et ce, aussi, de manière anticipative (séjour de convalescence, soins et services à domicile, structures d'accueil, etc.)
- ✦ entendre votre demande et vous orienter au besoin vers un service adéquat (CPAS, AVIQ, service d'aide au logement, dispositif d'urgence sociale, etc.).

L'ensemble de ces démarches sont entreprises en toute confidentialité et gratuité.

### Comment faire appel à une assistante sociale ?

En vous rendant dans les bureaux du Service social ou en sollicitant leur passage auprès du personnel soignant durant votre hospitalisation.

## Volontariat

Notre institution compte plusieurs équipes de volontaires-bénévoles qui se relaient pour vous accompagner et vous apporter leur soutien. Tout au long de votre séjour, ils vous assisteront dans certaines de vos activités quotidiennes (déplacements dans l'hôpital, présence dans les salles d'attente, etc.). Leur mission est de contribuer à votre bien-être durant votre séjour à l'hôpital et de proposer une écoute à la fois différente et complémentaire de celle que pratiquent les professionnels de la santé.

Pour recevoir l'aide ou la visite d'un bénévole, il suffit de vous adresser à un membre de l'équipe soignante, au Service social ou à l'Accueil central.

## Soutien

Les patients/résidents et leur famille ont accès à des services psychosociaux et de soutien, en cas de besoin. Ce soutien vise à aider les patients/résidents à accepter un diagnostic, à prendre des décisions ou à gérer des effets secondaires. Il peut aussi être axé sur certains enjeux éthiques, comme les directives anticipées.

Service social	
<b>Site Dinant</b>	Accueil général : Tél. +32 82 21 24 11 service.social.d@chuclnamur.uclouvain.be
<b>Site Godinne</b>	Secrétariat : Tél. +32 81 42 27 11 Localisation : route 81 service.social.g@chuclnamur.uclouvain.be
<b>Site Sainte-Elisabeth</b>	Accueil général : Tél. +32 81 72 04 11 Localisation : aile A, rez-de-chaussée service.social.se@chuclnamur.uclouvain.be

## Contactez-nous

### CHU UCL Namur asbl

#### ✦ Site Dinant | Saint-Vincent

Rue Saint-Jacques, 501 – 5500 Dinant  
Tél. +32 82 21 24 11

#### ✦ Site Dinant | Sainte-Anne

Rue Pont d'Amour, 50 – 5500 Dinant  
Tél. +32 82 21 28 00

#### ✦ Site Godinne

Avenue Docteur G. Thérasse, 1 – 5530 Yvoir  
Tél. +32 81 42 21 11

#### ✦ Site Sainte-Elisabeth

Place Louise Godin, 15 – 5000 Namur  
Tél. +32 81 72 04 11

#### ✦ Foyer Saint-François

Rue Louis Loiseau 39a - 5000 Namur  
Tél. +32 81 70 87 70

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

# AVANT VOTRE SÉJOUR

Le CHU UCL Namur est organisé de manière à vous aider à vous rétablir dans les meilleures conditions et à rendre votre passage à l'hôpital le plus agréable possible. Vous trouverez ici toutes les informations pour bien préparer votre séjour.

## Préparation personnelle

En cas d'hospitalisation programmée, le médecin spécialiste vous communiquera les modalités particulières préalables à votre intervention : hygiène pré-hospitalisation, nécessité d'être à jeun, examens préalables (analyses de sang, radiographies, etc.). Nous vous invitons à le contacter pour toute question particulière.

Le CHU UCL Namur est très attentif à ce que ses patients soient pris en charge dans les meilleurs délais lorsque l'urgence médicale le justifie. Cette attention peut cependant perturber l'agenda initialement établi. Il est dès lors possible que des consultations ou des interventions programmées soient postposées pour laisser place à un patient dont l'état de santé nécessite une prise en charge dans un délai très court.

Nous essayons de limiter ce cas de figure au maximum et nous comptons sur votre compréhension si votre rendez-vous ou votre intervention devait être reporté à une date ultérieure.

## Préparer votre valise

Pour votre confort, nous vous suggérons d'emporter le linge et les objets personnels dont vous aurez besoin :

- Votre nécessaire de toilette (serviettes, gants de toilette, brosse à dents, savon, rasoir, boîte de rangement pour le dentier ou l'appareil auditif, etc.).
- Votre linge de nuit (pantoufles, plusieurs pyjamas ou chemises de nuit, peignoir ou survêtement).
- La liste complète et actualisée des médicaments, la posologie et la fréquence d'administration,

les autres produits que vous prenez pour votre santé et les prescriptions diététiques. Même si le médecin dispose déjà d'une liste de vos médicaments dans l'ordinateur, il est important d'apporter une copie de votre liste.

- Livres, mots croisés, jeux, papier, ordinateur portable pour occuper vos temps libres.



## Vos objets de valeur

Le CHU UCL Namur ne peut être tenu responsable des pertes, vols ou détériorations d'objets de valeur que vous auriez conservés avec vous.

Par conséquent, nous vous recommandons vivement de ne pas emporter d'objets de valeur (bijou, montre, sommes d'argent importantes, etc.). Dans certains services, des coffres personnels sont mis à votre disposition.

## Effectuer quelques démarches

Dans la mesure du possible, pensez à informer votre employeur ou le bureau de chômage de votre hospitalisation en leur faisant parvenir un certificat médical.

Envoyez aussi un formulaire de déclaration d'incapacité de travail à votre mutuelle, disponible auprès de celle-ci. N'hésitez pas à prendre contact avec votre compagnie d'assurance hospitalisation.

Le Service admissions peut vous délivrer des certificats attestant de votre présence à l'hôpital. Tout document d'ordre médical doit, quant à lui, être sollicité auprès des médecins.

## **Devez-vous apporter vos médicaments ?**

*Si vous prenez régulièrement certains médicaments, vous les emporterez avec votre liste de médicaments. Cela permettra d'avoir des informations complètes et de maintenir la continuité de votre traitement. Pour votre sécurité, nous vous demandons de remettre ces médicaments au bureau infirmier dès votre arrivée dans l'unité de soins. C'est le personnel soignant qui se chargera de la distribution de vos médicaments.*

*Dans certains cas, il est possible que votre traitement habituel doive être adapté pendant votre hospitalisation. Vos médicaments personnels vous seront rendus lors de votre sortie.*

## **Pharmacie**

*Certains médicaments ne sont disponibles qu'en pharmacie hospitalière. Si de tels médicaments vous sont prescrits, n'hésitez pas à vous adresser au personnel soignant pour obtenir de plus amples informations.*



### **A la maison**



- Rédigez une liste complète et exacte des médicaments que vous prenez actuellement.
- Triez vos médicaments et ramenez à votre pharmacien ceux que vous n'utilisez plus.

### **Quand vous consultez ou allez à l'hôpital**



- Emportez votre liste des médicaments pris actuellement.
- Montrez cette liste au médecin/pharmacien qui s'occupe de vous, lors de chaque consultation ou de votre admission à l'hôpital.

### **Quand vous quittez l'hôpital**



- Demandez une liste de tous les médicaments que vous devez prendre à domicile.
- N'hésitez pas à poser des questions, plus particulièrement concernant d'éventuels changements.
- Communiquez ces informations à votre pharmacien d'officine et lors de votre prochaine visite chez votre médecin généraliste.

Initiative du Groupe Qualité Sécurité - Pharmacie, CHU UCL, Namur asbl  
Mars 2016 | Éditeur responsable : Benoit Libert, Av. Docteur G. Thérasse 1, 85530 Yvoir

**Il faut avoir une liste de médicaments actualisée.**

Parlez-en à votre Médecin ou Pharmacien

# VOTRE ARRIVÉE À L'HÔPITAL

Vous pouvez procéder aux formalités administratives auprès du Service admissions soit le jour même de votre entrée à l'hôpital, soit par une pré-admission dès que la date de votre hospitalisation est fixée.

## Une hospitalisation programmée

Dans le cas d'une hospitalisation programmée, nous vous invitons à vous rendre au Service admissions à la date et l'heure indiquées sur votre convocation.

### Horaires du Service admissions

#### ✦ Site Dinant | Saint-Vincent

Route 71, près de l'Accueil général  
Tél. +32 82 21 25 62

Du lundi au jeudi de 07 h 00 à 18 h 00  
Le vendredi de 07 h 00 à 15 h 00

#### ✦ Site Dinant | Sainte-Anne

Accueil général Tél. +32 82 21 28 00

Le lundi, mardi, jeudi et vendredi de 08 h 00 à 16 h 00 (hors temps de midi). Fermé le mercredi

#### ✦ Site Godinne

Route 61, près de l'Accueil général  
Tél. +32 81 42 26 40

Du lundi au vendredi de 07 h 45 à 17 h 00  
Le dimanche de 15h00 à 18h45

#### ✦ Site Sainte-Elisabeth

Niveau 0, aile A  
Tél. +32 81 72 04 30

Du lundi au vendredi de 06 h 45 à 16 h 45  
Le dimanche de 13 h 00 à 15 h 45

## Accueil du patient à J-0

Selon le type d'intervention et avec l'accord du chirurgien, vous pouvez entrer à l'hôpital le jour même. N'hésitez pas à en parler à votre chirurgien.

Pour plus d'informations, consultez notre site:

[www.chuclinamur.be/hospitalisation-de-plusieurs-jours](http://www.chuclinamur.be/hospitalisation-de-plusieurs-jours)

### Coordonnées de contact :

#### ✦ Site Dinant

Service des admissions  
Tél. +32 82 21 25 62

Lieu : selon l'unité de soins

#### ✦ Site Godinne

Secrétariat de programmation  
Tél. +32 81 42 26 28

Lieu : U.A.P.O (unité d'accueil pré-opératoire)  
– route 95, 1<sup>er</sup> étage.

#### ✦ Site Sainte-Elisabeth

Service qui vous accueillera pour votre intervention  
Lieu : selon l'unité de soins

## Les documents à présenter

- ✦ Votre carte d'identité (ou passeport).
- ✦ La carte d'identité ou ISI+ (facultatif) de votre mutualité pour les jeunes enfants.
- ✦ Votre carte vitale française (pour les habitants de la zone ZOAST - Zone d'Accès aux Soins Transfrontaliers) ou carte européenne d'assurance maladie (pour les ressortissants européens),

accompagnée également d'un document spécifiant l'éventuelle mutuelle complémentaire.

- ✦ Tout document de prise en charge des frais d'hospitalisation (compagnie d'assurances, éventuel réquisitoire délivré par votre CPAS ou numéro d'inscription à MEDI-PRIMA, etc.).
- ✦ Le cas échéant, les documents relatifs à votre accident de travail.

#### **Veillez également vous munir :**

- ✦ des coordonnées de votre médecin traitant ;
- ✦ du courrier de votre médecin traitant relatif à votre hospitalisation ;
- ✦ de votre carte de vaccination ;
- ✦ des documents concernant les examens passés avant votre hospitalisation (résultats d'analyses, radiographies, résultats d'examen, rapports de consultation, etc.) ;
- ✦ de la liste complète et actualisée de votre traitement médicamenteux. Consultez notre site web :

[www.chuuclnamur.be/vos-medicaments](http://www.chuuclnamur.be/vos-medicaments)

**Lors de votre arrivée dans l'unité de soins, pensez à remettre les documents relatifs à votre santé et vos médicaments au bureau des infirmier(ère)s.**

## Une hospitalisation en urgence

Si votre hospitalisation fait suite à une prise en charge aux Urgences ou à la Maternité, nous donnons la priorité aux soins. Un de vos proches remplira les formalités administratives dans un second temps. Au sein d'une même famille, il est préférable qu'un seul membre centralise les informations. Nous aurons ainsi davantage de temps à consacrer à nos patients.

Pour que nous puissions vous soigner de la meilleure manière, nous vous invitons à suivre ces quelques directives :

- ✦ Après votre arrivée, restez à jeun (ni boire, ni manger) car de nombreux examens réclament un estomac vide. Renseignez-vous auprès du personnel soignant.
- ✦ Faites preuve de patience car nous dépendons de l'ensemble des services de l'hôpital, ce qui explique les délais de prise en charge relativement longs.

*Des travaux de rénovation et de réaménagement de nos infrastructures peuvent être en cours de réalisation. Nous mettons tout en œuvre pour minimiser les désagréments occasionnés par ces chantiers (nuisances sonores, trajets détournés, etc.). Nous vous remercions de votre patience et de votre compréhension.*

- ✦ En salle d'attente, si vous devez vous rendre aux toilettes, demandez un pot de collecte d'urines car une analyse de celles-ci fait souvent partie du bilan.

**N'hésitez pas à demander des informations, nous ferons le maximum pour vous renseigner.**

	Urgences
Site Dinant	+32 82 21 26 21
Site Godinne	+32 81 42 31 00
Site Sainte-Elisabeth	+32 81 72 04 09

## Acompte sur les frais d'hospitalisation

Lors de votre admission, vous serez amené(e) à payer un acompte obligatoire et légal et renouvelable chaque semaine. Déduit de votre facture finale, ce montant est proportionnel à la durée probable de votre séjour et varie en fonction du type de chambre que vous avez choisi. En cas d'hospitalisation prolongée, des acomptes supplémentaires peuvent vous être demandés. Tous nos sites proposent le paiement par carte bancaire.

En cas d'admission en chambre individuelle, les médecins peuvent facturer un supplément d'honoraires de maximum 200 % du tarif légal des prestations médicales. Lors de votre admission, vous recevrez un document reprenant nos conditions financières ainsi que le tarif de nos principaux services.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à demander un complément d'information auprès de notre Service admissions.

## Choix de la chambre

Le CHU UCL Namur dispose de chambres communes et individuelles. **Si vous souhaitez occuper une chambre à un lit, vous devez en faire la demande, si possible, dès la programmation de votre intervention.** Le choix de votre chambre sera respecté en fonction des disponibilités et des priorités (urgences ou isolements médicaux).

### Suppléments journaliers en chambre individuelle

‣ <b>Site Dinant</b>	100 €/jour
- Maternité (chambre individuelle classique)	100 €/jour
- Maternité (chambre individuelle de luxe)	125 €/jour
‣ <b>Site Godinne</b>	100 €/jour
‣ <b>Site Sainte-Elisabeth</b>	
- Chirurgie ou médecine	100 €/jour
- Clinique d'un jour	100 €/jour
- Gériatrie	60 €/jour
- Maternité (chambre individuelle classique)	100 €/jour
- Maternité (chambre individuelle de luxe)	125 €/jour
- Maternité (chambre individuelle de grand luxe)	150 €/jour

Des suppléments d'honoraires sont également facturés (200 %) en chambre individuelle.

## Votre consentement pour le partage électronique de vos données de santé

Au cours de votre vie, vous consultez différents dispensateurs de soins (médecins, pharmaciens, infirmier(ère)s, etc.). En donnant votre « consentement éclairé » pour le partage électronique de vos données de santé, vous acceptez que les personnes qui vous soignent partagent entre elles des informations qui concernent votre santé. En collaborant et en connaissant vos antécédents de santé, elles pourront vous soigner plus rapidement et vous éviter des examens qui ne sont pas nécessaires.

Le consentement éclairé est l'accord que vous donnez en tant que patient pour le partage électronique et sécurisé de vos données de santé entre les personnes qui vous soignent.

**Ce partage a lieu dans le cadre exclusif de la continuité des soins et respecte les règles de protection de votre vie privée.**

Ce sont vos données et elles sont protégées. Vous pouvez à tout moment décider de les partager ou pas. Pour plus d'informations et donner votre consentement : [www.patientconsent.be](http://www.patientconsent.be).

## Le Réseau Santé Wallon

Le Réseau Santé Wallon permet un échange de documents de santé informatisés (résultats d'examens, rapports médicaux, courriers, etc.) entre les prestataires de soins intervenant pour un même patient. Quelques exemples : le patient rentre chez lui après une hospitalisation ; le patient est victime d'un accident ; le patient consulte différents médecins. Tous les médecins qui interviennent dans ces situations peuvent avoir accès aux informations qui les concernent. Inévitablement, cet échange d'informations entre les prestataires de soins facilite la prise en charge du patient.

Pour qu'un médecin ait accès aux données médicales du patient, un lien thérapeutique doit être établi.

### Pour vous inscrire :

Consultez le site [www.reseausantewallon.be](http://www.reseausantewallon.be), adressez-vous au Service admissions du CHU ou à votre médecin généraliste.

### Protection de vos données personnelles

*Depuis le 25 mai 2018, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) est en vigueur au sein de l'Union européenne. Celui-ci complète et enrichit les législations en vigueur dans chaque état membre relatives à la protection de la vie privée. Toute personne, entreprise ou organisation, privée ou publique, utilisant des données à caractère personnel, doit s'y soumettre. Dans la continuité du respect et de la sécurisation des données de ses patients, visiteurs, résidents, enfants, membres du personnel et fournisseurs, le CHU UCL Namur doit se conformer à ces nouvelles règles. Une charte de protection de la vie privée des patients explicite la manière dont ces données sont traitées dans le cadre de l'organisation des soins et des activités du CHU. Consultez nos politiques de confidentialité sur [www.chuucnamur.be](http://www.chuucnamur.be). Nous vous invitons à communiquer tout changement relatif à vos données lors de votre accueil dans notre institution.*



Réseau Santé Wallon

# VOTRE SÉJOUR

À votre arrivée dans l'unité de soins, vous êtes accueilli(e) par un membre de l'équipe soignante. Il prend le temps de vous expliquer le maniement de votre lit, de l'appel infirmier, du téléphone, de l'éclairage, de la télévision ou de l'écran interactif si votre chambre en est équipé. Il vous pose également plusieurs questions pour mieux connaître vos habitudes (allergies, médicaments, port de prothèses). N'hésitez pas à lui faire part de vos interrogations.

## Votre chambre

La plupart des chambres sont équipées d'installations sanitaires (douche, évier, WC), d'une télévision et d'un téléphone ou d'un écran interactif (combinant la téléphonie, la télévision et Internet) ainsi que d'un frigo.

En chambre particulière uniquement, un accompagnant peut loger avec vous. Les modalités pratiques sont disponibles auprès du Service admissions.

Si vous quittez provisoirement votre chambre, pensez à :

- ✦ avertir l'infirmier(ère) ;
- ✦ revêtir une robe de chambre, un peignoir ou un survêtement ;
- ✦ fermer la porte de votre chambre.

Si vous rencontrez des difficultés à vous déplacer et que vous souhaitez vous délasser hors de votre chambre, l'équipe des volontaires-bénévoles est là pour vous aider. Demandez au personnel soignant qui vous entoure ou au Service social de les contacter.

## Télévision, téléphone et Internet

### Site Dinant

Toutes nos chambres d'hospitalisation sont équipées de téléviseurs. Ce service est inclus dans les frais d'équipement qui vous sont facturés par jour d'hospitalisation. En chambre particulière, les frais d'équipement sont inclus dans les suppléments de chambre.

Vous pouvez obtenir la télécommande auprès des infirmier(ère)s.

Chaque chambre est équipée d'un téléphone. L'utilisation de celui-ci est rendue possible grâce au code reçu lors de votre admission. Les communications téléphoniques passées vers l'extérieur vous seront facturées. Chaque code reçu est personnel. Soyez prudent(e) et ne le renseignez pas à un autre patient.

Si vous souhaitez limiter vos dépenses téléphoniques, demandez à votre correspondant de vous appeler.

Toutes les chambres sont équipées d'Internet, hormis le Service de revalidation du site de Sainte-Anne.



### Site Godinne

Toutes nos chambres d'hospitalisation sont équipées de téléviseurs. Nous vous demandons de payer un forfait par jour pour l'utilisation de la télévision, sauf en chambre privée. La télécommande ainsi qu'un casque audio peuvent être demandés à un membre de l'équipe soignante. Ce dernier élément vous sera facturé.

Chaque chambre est équipée d'un téléphone. L'utilisation de celui-ci est rendue possible grâce au code reçu lors de votre admission. Les communications téléphoniques passées vers l'extérieur vous seront facturées. Chaque code reçu est personnel. Soyez prudent(e) et ne le renseignez pas à un autre patient.

Si vous souhaitez limiter vos dépenses téléphoniques, demandez à votre correspondant de vous appeler.

Toutes les chambres sont équipées d'Internet. Demandez le code du réseau wifi lors de votre admission.

Votre chambre **peut être** par ailleurs équipée d'un **écran interactif** combinant la téléphonie, la télévision et Internet.

Pour passer un appel téléphonique, il vous suffit de décrocher le combiné et de composer le numéro de votre correspondant. Si quelqu'un souhaite vous joindre, votre numéro d'appel est renseigné sur la page d'accueil de l'écran interactif.

Vous payez un forfait par jour qui comprend l'usage d'Internet et de la télévision, sauf en chambre privée. Toute communication passée avec le téléphone vous est facturée.

### Site Sainte-Elisabeth

Toutes nos chambres d'hospitalisation sont dotées d'une télévision. Les chambres des ailes A et G (à l'**exception de la Gériatrie**) disposent d'un outil multimédia proposant 3 services :

- le téléphone ;
- la télévision ;
- l'accès à Internet.

En chambre commune dans les ailes A (4<sup>e</sup> étage) et G :

- forfait pour la télévision, Internet et mise à disposition du téléphone. Les appels sortants seront repris sur votre facture. En chambre commune, le port d'un casque est requis de 21h00 à 6h00.

En chambre particulière dans les ailes A (4<sup>e</sup> étage) et G :

- pas de forfait pour la télévision et Internet car ces services sont compris dans le prix de la chambre. Mise à disposition du téléphone. Les appels sortants seront repris sur votre facture.

Dans les chambres des ailes A (4<sup>e</sup> étage) et G :

- possibilité de connecter un PC portable à Internet via un câble, disponible en prêt moyennant une caution aux admissions.

Les chambres de la Maternité ne disposent pas d'outil multimédia. La location d'écouteurs et d'une télécommande est requise.

Les services de la téléphonie et des admissions se tiennent à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

### Votre courrier

Le courrier est distribué chaque jour ouvrable. Afin que votre courrier vous parvienne rapidement, rappelez à vos correspondants de bien préciser votre nom (nom de jeune fille pour les dames), votre unité de soins, le numéro de chambre et l'adresse de l'hôpital.

### Pour expédier du courrier

Une boîte postale se trouve à l'Accueil général de chaque site hospitalier. Si vous ne pouvez pas vous déplacer, remettez vos lettres timbrées au bureau infirmier.

## Pour les accompagnants

Les accompagnants peuvent se rendre au restaurant de chaque site hospitalier. Sur les sites de Dinant et Godinne, il est possible dans certaines chambres que l'on propose un repas à votre accompagnant moyennant paiement.

## Vos repas

Les repas sont préparés avec le plus grand soin par nos cuisiniers en collaboration avec notre équipe diététique.

Le Service alimentation applique un système performant de contrôle de l'hygiène qui est certifié par l'AFSCA.

Chaque soir, avec le souper, une feuille de choix qui concerne les repas du lendemain vous est distribuée sur les sites de Dinant et Godinne (sauf si votre alimentation est spécifique); cette feuille doit être complétée au moment du souper et est reprise par le personnel soignant avec votre plateau.

Sur le site de Sainte-Elisabeth, la feuille de choix, qui se trouve dans la brochure d'accueil, est à compléter et à remettre au personnel soignant de l'unité.

**Pour faire part des particularités concernant votre alimentation, il vous suffit d'informer un membre de l'équipe soignante lors de votre admission et de réaliser les choix dans les menus proposés selon la prescription diététique ou vos habitudes alimentaires.**

Vous pouvez également faire appel à un(e) diététicien(ne) afin de concevoir ensemble une alimentation spécifique. Il/elle sera sollicité(e) si votre état de santé nécessite une alimentation thérapeutique (diabète, etc.).

Les repas, accompagnés de boissons, sont servis dans votre chambre :

### Site Dinant | Saint-Vincent

- ✦ Petit-déjeuner À partir de 08 h 00
- ✦ Repas de midi À partir de 11 h 30
- ✦ Repas du soir À partir de 17 h 30

### Site Dinant | Sainte-Anne

- ✦ Petit-déjeuner À partir de 08 h 00
- ✦ Repas de midi À partir de 12 h 00
- ✦ Repas du soir À partir de 17 h 30

### Site Godinne

- ✦ Petit-déjeuner À partir de 08 h 00
- ✦ Repas de midi À partir de 11 h 30
- ✦ Repas du soir À partir de 17 h 30

### Site Sainte-Elisabeth

- ✦ Petit-déjeuner À partir de 07 h 15
- ✦ Repas de midi À partir de 11 h 30
- ✦ Repas du soir À partir de 17 h 30

Il vous est demandé de ne consommer ni boissons alcoolisées ni nourriture autre que nos repas. Ceci pourrait nuire à votre santé et perturber le diagnostic des médecins (sauf sur indication médicale ou diététique).

Des distributeurs de bouteilles d'eau fraîche sont à votre disposition à différents endroits de l'hôpital. Sur les sites de Dinant et Godinne, des fontaines à eau sont également disponibles pour remplir vos bouteilles.

## Les visiteurs

La présence des proches et des amis apporte beaucoup de réconfort et entretient le moral des patients. Vos visiteurs sont donc les bienvenus. Toutefois, les personnes malades ou ayant subi une intervention chirurgicale ont besoin de repos.

### Site Dinant

Les horaires de visite : tous les jours entre 14 h 00 - 20 h 00 ; excepté aux soins intensifs, au centre de revalidation, à la maternité, pour les enfants hospitalisés et les patients COVID.

- ✦ Soins intensifs  
(maximum 2 personnes par patient et par visite)  
Tél. +32 82 21 26 30  
L'après-midi de 14 h 45 à 15 h 45 et le soir de 19 h 00 à 20 h 30
- ✦ Médecine physique et revalidation fonctionnelle (Sainte-Anne) 16 h 00 - 20 h 00  
Tél. +32 82 21 28 59
- ✦ Maternité  
En chambre particulière : présence du co-parent autorisée 24 h / 24  
En chambre commune : le co-parent ne peut pas dormir sur place.  
Fratrie autorisée tous les jours de 16 h à 19 h.  
Maximum 2 personnes de plus de 18 ans, en plus du co-parent et de la fratrie, simultanément pendant une heure entre 16 h et 19 h (deux autres personnes peuvent venir l'heure suivante).  
Merci de ne pas patienter dans les couloirs de la maternité.  
Les visites se font dans la chambre du patient.  
Le visiteur ne doit présenter aucun symptôme (fièvre, toux...).
- ✦ Pédiatrie – Enfants hospitalisés (- de 18 ans)  
2 parents et fratrie aux heures de visites habituelles (sauf isolement, auquel cas, la fratrie n'est pas autorisée à rendre visite).  
Tél. +32 82 21 23 23
- ✦ Patient COVID en isolement  
Visites autorisées par une seule personne, sous respect de conditions strictes.

*L'utilisation du GSM est interdite à quelques endroits de l'hôpital car elle peut altérer le fonctionnement de certains appareils médicaux. Son usage est dès lors formellement interdit. Pour vos communications, vous pouvez utiliser le téléphone de votre chambre qui vous permet de recevoir gratuitement des communications (vos correspondants peuvent vous atteindre en formant le numéro renseigné dans la chambre).*

## Site Godinne

Les horaires de visite : tous les jours entre 14 h 00 et 20 h 00 ; excepté aux soins intensifs, pour les enfants hospitalisés et pour les patients COVID.

- ✦ Soins intensifs  
(maximum 2 personnes par patient et par visite)  
Soins intensifs A : Tél. +32 81 42 61 42  
Soins intensifs B : Tél. +32 81 42 61 52  
Soins intensifs C : Tél. +32 81 42 61 32  
Soins intensifs D : Tél. +32 81 42 61 62  
15 h 00 - 16 h 00 et 18 h 15 - 19 h 30
- ✦ Pédiatrie – Enfants hospitalisés (- de 18 ans)  
2 parents et fratrie aux heures de visites habituelles (sauf isolement, auquel cas, la fratrie n'est pas autorisée à rendre visite).  
Tél. +32 81 42 34 61
- ✦ Patient COVID en isolement  
Visites autorisées par une seule personne, sous respect de conditions strictes.

## Site Sainte-Elisabeth

Les horaires de visite : tous les jours entre 14 h 00 et 20 h 00 ; excepté aux soins intensifs, au Centre néo-natal, à la maternité, pour les enfants hospitalisés et les patients COVID.

- ✦ Soins intensifs  
(maximum 2 personnes par patient et par visite)  
Tél. +32 81 72 04 00  
06 h 45 - 07 h 45 et 17 h 00 - 21 h 00
- ✦ Centre néo-natal  
Parents autorisés 24 h /24.  
Fratrie autorisée tous les jours de 16 h 00 à 19 h 00 avec port du masque.  
(Maximum 2 personnes de plus de 18 ans par jour. 1 personne peut se rendre au chevet du bébé, en présence d'un des parents).  
Tél. +32 81 72 05 97

## ✦ Maternité

En chambre particulière : présence du co-parent autorisée 24 h /24

En chambre commune : le co-parent ne peut pas dormir sur place.

Fratrie autorisée tous les jours de 16 h à 19 h.

Maximum 2 personnes de plus de 18 ans, en plus du co-parent et de la fratrie, simultanément pendant une heure entre 16 h et 19 h (deux autres personnes peuvent venir l'heure suivante).

Merci de ne pas patienter dans les couloirs de la maternité. Les visites se font dans la chambre du patient.

Le visiteur ne doit présenter aucun symptôme (fièvre, toux...).

Tél. +32 81 72 04 91

## ✦ Pédiatrie – Enfants hospitalisés (- de 18 ans)

2 parents et fratrie aux heures de visites habituelles (sauf isolement, auquel cas, la fratrie n'est pas autorisée à rendre visite).

Tél. +32 81 72 04 75

## ✦ Patient COVID en isolement

Visites autorisées par une seule personne, sous respect de conditions strictes.

Afin de permettre au personnel de dispenser les soins dans des conditions optimales et par respect pour les autres patients, nous demandons aux visiteurs d'être attentifs aux recommandations suivantes :

- ✦ respecter les consignes d'hygiène ;
- ✦ quitter la chambre lors des soins ou des visites de médecins (par respect du secret médical) ;
- ✦ éviter les visites trop longues ;
- ✦ limiter le nombre de visiteurs à maximum 2 à 3 par patient afin de ne pas troubler votre repos et celui des autres patients ;
- ✦ ne pas emmener d'enfants en bas âge ;
- ✦ ne pas apporter de médicaments, d'aliments (sauf accord du personnel soignant) ou des boissons alcoolisées ;
- ✦ ne pas employer les ascenseurs réservés au personnel.

# LES SERVICES À VOTRE DISPOSITION

Afin de rendre votre séjour le plus agréable qui soit, des services sont à votre disposition, celle de votre famille et de vos proches.

## Accueil

Les hôtes(ses) d'accueil sont à votre disposition pour vous donner, ainsi qu'aux visiteurs, tous les renseignements souhaités.

	Accueil général
Site Dinant   Saint-Vincent	Tél. +32 82 21 24 11 Localisation : route 45
Site Dinant   Sainte-Anne	Tél. +32 82 21 28 00 Localisation : niveau 0
Site Godinne	Tél. +32 81 42 21 11 Localisation : route 61
Site Sainte-Elisabeth	Tél. +32 81 72 04 11 Localisation : niveau 0

## Bibliothèque

Envie de lire ? Le journal du jour, des bandes dessinées, des romans, des biographies...

La bibliothèque du site de Godinne, c'est aussi un salon de lecture calme et agréable.

La lecture au chevet du patient est également proposée.

Tous les jours ouvrables de 09 h 00 à 16 h 00

Route 101 (2e étage) - Tél. +32 81 42 27 33

## Boutique

Sur le site de Godinne, l'accueil et la gestion de la boutique sont assurés par des bénévoles encadrés d'une professionnelle. Ses bénéficiaires sont exclusivement affectés au développement du volontariat et de ses projets pour le bien-être des patients et de leurs proches.

Route 62, près de l'Accueil général  
Tél. +32 81 42 27 34

En semaine de 08 h 30 à 18 h 30

Le samedi de 13 h 00 à 18 h 00

Le dimanche de 14 h 00 à 18 h 00

Vous y trouverez de la presse et des livres, des articles de toilette, des produits d'hygiène et de soins, des boissons, des confiseries, des glaces, un service de loterie ainsi que des articles cadeaux pour vous, vos proches ou le personnel soignant.

**Vous êtes hospitalisé(e) ou immobilisé(e)? La Boutique vient à vous !**

Passez votre commande en téléphonant au 081 42 27 47 jusque 12h (en semaine).

Livraison à partir de 14h00.

Paiement en cash ou par carte bancaire (Visa à partir de 25€).

## Objets perdus

*Signalez tout de suite la perte d'un objet au personnel soignant. Une recherche immédiate vous donne plus de chance de le retrouver.*



## Coiffure-Pédicure

Si vous désirez recourir aux services d'un coiffeur ou d'une pédicure, adressez-vous à un membre du personnel soignant de votre unité de soins qui se chargera de prendre rendez-vous. Ces services sont payants et disponibles sur les sites de Dinant et Godinne.

## Maison d'Accueil Hospitalier Pierre Jansen

Située dans le parc du site de Godinne, la Maison d'Accueil Hospitalier Pierre Jansen propose des solutions d'hébergement pour les proches des patients hospitalisés ou pour les patients autonomes qui continuent à recevoir des soins en ambulatoire au CHU.

L'accueil des résidents est confié à une équipe de bénévoles qui se relaient tous les jours. Les volontaires ne sont pas habilités à donner des soins, médicaments, etc.

L'hébergement est proposé en chambres individuelles, équipées d'une salle de bain avec WC, d'un téléviseur, d'un frigo et d'une connexion Internet. La Maison d'Accueil Hospitalier dispose également de quelques chambres doubles et d'une chambre pour personne à mobilité réduite. Plusieurs espaces de détente ainsi qu'une petite cuisine viennent compléter l'ensemble.

La Maison d'Accueil Hospitalier se veut accessible à tous, notamment grâce à un prix de séjour réduit et en partie remboursé par certaines mutuelles.

Pour plus de renseignements, contactez la Maison d'Accueil Hospitalier au +32 81 42 27 30, surfez sur notre site internet [www.chuclnamur.be/service-aux-patients](http://www.chuclnamur.be/service-aux-patients)

 Groupe Facebook « Maison d'accueil hospitalier CHU UCL Namur »



## Restauration

Plusieurs restaurants, sandwicheries et cafétérias sont accessibles aux visiteurs qui peuvent y prendre leur repas ou une collation. Vous pouvez les accompagner pendant les heures de visites et y consommer, sauf si votre régime vous l'interdit.

### Site Dinant | Saint-Vincent

#### ▸ Restaurant

Route 888 | Plat du jour ou assiette froide  
Réservation du repas nécessaire: ticket à déposer à l'Accueil général avant 09h15 le jour du repas souhaité  
En semaine de 12 h 00 à 13 h 30  
Fermé le week-end et les jours fériés

#### ▸ Cafétéria

Indépendante du CHU | Route 42  
En semaine de 08 h 00 à 17 h 00  
Samedi, dimanche et jours fériés de 11 h 00 à 17 h 00

Un distributeur de repas à réchauffer est installé sur le parking des urgences. Il est réapprovisionné régulièrement et est accessible 24 h /24, 7jours/7. Le paiement se fait via Bancontact.



## Site Godinne

### ✦ Restaurant « Mont resto »

Route 75 | Repas chauds, assiettes froides, sandwiches, salad'bar et pâtisseries.

En semaine de 07 h 15 à 15 h 00

Le week-end de 12 h 00 à 14 h 00

### ✦ Sandwicherie « Mont Chalet »

A l'extérieur, face aux terrains de tennis  
Assortiment de sandwiches chauds et froids,  
salades et petite restauration

En semaine de 11 h 30 à 14 h 00

## Site Sainte-Elisabeth

### ✦ Restaurant

Niveau 0, Aile G

Repas chauds, assiettes froides, snacks chauds  
et froids, pâtisseries en self-service

Du lundi au vendredi de 8 h à 14 h

Fermé le samedi et le dimanche

### ✦ Sandwicherie

Niveau 0, Aile G

Assortiment de sandwiches confectionnés minute

Du lundi au vendredi de 10 h à 19 h

Le week-end de 9 h à 16 h 45

Un distributeur de repas à réchauffer, de sandwiches et plats froids est installé à l'entrée du restaurant. Il est réapprovisionné régulièrement et est accessible 24 h / 24, 7j/7. Le paiement se fait via Bancontact.

## Informations

*Il est strictement interdit de photographier, de filmer et de publier par quelque moyen que ce soit, l'image de toute personne – en dehors de son entourage (famille et proches) – présente au sein du CHU (hôpitaux et institutions membres de son réseau de soins, collaborateurs, personnels administratifs, praticiens professionnels de la santé, autres patients ou visiteurs, etc.).*

## En cas d'incendie

*Si un incendie se déclare dans votre chambre, nous vous invitons à la quitter en fermant soigneusement votre porte. Prévenez l'infirmier(ère) de votre étage le plus rapidement possible.*

*En cas d'incendie dans un autre lieu, restez dans votre chambre avec portes et fenêtres fermées.*

*Attendez les instructions du personnel ou des services de secours. Restez calme.*

## Interdiction de fumer

*Le CHU UCL Namur fait partie du réseau européen «Hôpital sans tabac».*

*Il est STRICTEMENT interdit de fumer dans l'ensemble des bâtiments des sites hospitaliers ainsi qu'aux abords immédiats des entrées.*

*Sur certains sites, des fumoirs sont à votre disposition à différents endroits extérieurs.*

# VOTRE DÉPART

Nous mettons tout en œuvre pour que votre sortie puisse se réaliser avant 11h du matin.  
C'est le médecin responsable de votre hospitalisation qui décide du moment de votre sortie.

## Votre départ, un moment important

Afin que vous puissiez organiser au mieux votre retour à la vie quotidienne, vous serez informé(e) dès que possible de la date et de l'heure de votre sortie.

Si des documents doivent être complétés par le médecin (attestations médicales, certificats, etc.), veillez à les lui transmettre avant votre sortie.

**Si vous souhaitez quitter l'hôpital contre l'avis du médecin, vous devrez signer un document qui décharge l'hôpital et le corps médical de toute responsabilité concernant votre état de santé.**

Le jour de votre sortie, vous recevrez :

- ✦ un rapport médical provisoire destiné à votre médecin traitant ;
- ✦ des prescriptions médicales. N'hésitez pas à poser des questions sur votre nouveau traitement et plus particulièrement sur des changements éventuels qui auraient été faits pendant votre hospitalisation ;
- ✦ un rendez-vous en consultation si le médecin le juge nécessaire ;
- ✦ un document de liaison si des soins particuliers doivent être poursuivis ;
- ✦ si un régime particulier vous a été prescrit, le/la diététicien(ne) vous indiquera comment le suivre le plus parfaitement possible.

## Formalités

Avant de quitter l'hôpital, nous vous demandons de :

- ✦ Signaler votre départ auprès du bureau des infirmier(ère)s et récupérer vos documents médicaux personnels.
- ✦ Vérifier que vous n'avez rien oublié dans votre chambre.

- ✦ Vous présenter à l'Accueil général pour remettre votre télécommande et/ou votre casque audio.
- ✦ Remplir le questionnaire de satisfaction qui vous a été remis et le déposer dans la boîte aux lettres de l'unité de soins prévue à cet effet ou à l'Accueil général.

## Frais d'hospitalisation

La facture détaillée de votre séjour hospitalier sera envoyée à votre domicile dans un délai allant de un à trois mois après votre hospitalisation.

Lors de votre arrivée, vous avez reçu une déclaration d'admission qui reprend les différents tarifs en vigueur.

- ✦ Si vous êtes en règle de cotisations, les frais d'hospitalisation sont pris en charge par votre organisme assureur (mutuelle, assurance, INIG, etc.).
- ✦ Le prix de base de la journée d'hospitalisation est déterminé par le SPF Santé Publique.
- ✦ Votre organisme assureur intervient donc, sur la base de ce prix, au niveau des frais de séjour, des honoraires médicaux et pour certaines spécialités pharmaceutiques.

Comme mentionné dans la déclaration d'admission, un certain nombre de frais restent à votre charge. Il s'agit :

- ✦ de votre participation dans le coût de la journée d'hospitalisation (elle est fixée par le SPF santé Publique) ;
- ✦ du forfait journalier pour les médicaments remboursables ;
- ✦ des spécialités pharmaceutiques non remboursables ;
- ✦ des suppléments d'honoraires médicaux si vous séjournez en chambre particulière ;
- ✦ des communications téléphoniques, de la location de la télévision et de l'usage d'Internet ;
- ✦ du coût de certains matériels utilisés.

Si vous souhaitez obtenir un renseignement sur une facture, vous pouvez contacter le Service renseignements factures :

- ✦ Site Dinant - Tél. +32 82 21 28 49.
- ✦ Site Godinne - Tél. +32 81 42 26 70.
- ✦ Site Sainte-Elisabeth - Tél. +32 81 72 04 40.

S'il s'agit d'une question relative à un paiement, veuillez-vous adresser au Service comptabilité (Cellule Patient) :

- ✦ Site Dinant - Tél. +32 81 42 26 12.
- ✦ Site Godinne - Tél. +32 81 42 26 11.
- ✦ Site Sainte-Elisabeth - Tél. +32 81 72 04 39.

## Les médecins conventionnés

Une liste des médecins (non-)conventionnés est à votre disposition au Service des admissions ou sur le site de l'INAMI : <https://www.inami.fgov.be/fr>.

## Convalescence et repos

Le Service social (voir page 14) peut vous aider ainsi que votre famille à organiser au mieux votre sortie que ce soit pour :

- ✦ un retour à domicile ;
- ✦ une réorientation vers un centre de convalescence ;
- ✦ un service de révalidation ;
- ✦ le placement en maison de repos ou en maison de repos et de soins ;
- ✦ tout autre service spécialisé.

## Maisons de repos et de soins

Soucieux d'élargir son offre de services, le CHU UCL Namur s'implique dans le développement de structures d'hébergement pour personnes âgées. Disposant de compétences et de savoir-faire reconnus, le CHU gère deux maisons de repos et de soins, agréées par la Région wallonne, situées à Namur et à Dinant, et est partenaire de deux autres établissements localisés à Lustin.

Chaque résident bénéficie d'une prise en charge et des soins adaptés à ses besoins, assurés par du personnel compétent et attentionné. Les équipes multi-métiers ont à cœur d'intégrer le projet de vie de chaque résident dans un plan de soins individualisé, dans le respect des valeurs promues par le CHU.

## Besoin d'une ambulance ?

CAP Mobilité Namur asbl est un service de transport médico-sanitaire non urgent mis en place en partenariat avec le CHU UCL Namur et la Clinique Saint-Luc Bouge. Tout patient ou personne à mobilité réduite qui doit se déplacer en position couchée ou assise entre hôpitaux, entre établissement hospitalier et lieu de résidence (ou inversement) peut faire appel à ces services. Les tarifs sont consultables sur [www.atms-ambulances.be](http://www.atms-ambulances.be).  
Tél. +32 (0)81 51 05 00

## Résidence Les Lauriers

La Résidence Les Lauriers vous propose un accueil familial, personnalisé et adapté à chaque résident. Située dans le Faubourg de La Plante à la sortie de Namur, Le résidence peut accueillir jusqu'à 72 résidents dans des logements spacieux (de 25 à 55m<sup>2</sup>), seul ou en couple. La Résidence Les Lauriers dispose de deux bâtiments qui se composent de studios, flats et appartements. Ces logements sont tous aménagés par les résidents, qui recréent, au milieu de leurs meubles, un cadre de vie qui leur est habituel. L'objectif, depuis 35 ans, est d'accueillir des séniors valides et semi-valides en respectant le vécu et la personnalité de chacun. Maison de repos pour personnes âgées agréée, « Les Lauriers » veille à fournir de manière efficace, les services, l'hôtellerie, le petit-déjeuner, le repas de midi et celui du soir, les aides et les soins infirmiers. Nos résidents y vivent en sécurité jour et nuit.

- ✦ Chaussée de Dinant, 372 – 5000 Namur  
Tél. +32 81 22 23 66 - [www.leslauriers.be](http://www.leslauriers.be)  
Agrément de la Région wallonne : 192.094.128



## Résidence Sainte-Anne

La Résidence Sainte-Anne est une maison de repos et de soins familiale et chaleureuse, dans laquelle vous pourrez bénéficier d'un séjour de type court ou de type long. Nous vous accueillons dans un environnement moderne, sécurisant et tout confort, où le personnel est heureux de vous proposer ses services. C'est en septembre 2016, à la suite d'un vaste projet de rénovation, que les nouveaux locaux de la Résidence Sainte-Anne ont ouvert leurs portes pour accueillir jusqu'à 133 résidents. Située aux portes de la ville de Dinant, dans un espace verdoyant, la Résidence se caractérise par sa vue dégagée sur la campagne dinantaise, sa proximité avec le centre-ville et l'hôpital, l'accès rapide à la Citadelle de Dinant située à moins de 500 mètres ainsi que par sa facilité d'accès via l'autoroute.



- Rue Pont d'Amour, 50 – 5500 Dinant  
Tél. +32 82 22 40 44 - [www.residence-sainte-anne-dinant.be](http://www.residence-sainte-anne-dinant.be)  
Agrément de la Région wallonne : 191.034.417

## Résidence-Services Sainte-Anne

Située à Dinant, la Résidence-Services Sainte-Anne permet à ses occupants de garder leur indépendance tout en bénéficiant de services selon leurs besoins. Cette structure, composée de 20 appartements, est destinée à accueillir des personnes âgées, de minimum 60 ans, encore autonomes qui souhaitent un habitat adapté, convivial et sécurisé. Grâce à notre système d'appel, les résidents peuvent compter 24h sur 24 sur une assistance immédiate assurée par nos équipes soignantes. Sa liaison avec la maison de repos et de soins, la Résidence Sainte-Anne, située à quelques pas de l'établissement, permet d'offrir un cadre rassurant à ses habitants. En outre, les résidents peuvent prendre part aux activités proposées. En cas de perte d'autonomie, un transfert est assuré au sein de la Résidence Sainte-Anne.

- Rue Pont d'Amour, 50 – 5500 Dinant  
Tél. +32 82 22 40 44 - [www.residencesainteanne.be](http://www.residencesainteanne.be)  
Agrément de la Région wallonne : 191.034.417

## Résidence Alégria

La Résidence Alégria, maison de repos et maison de repos et de soins d'une capacité de 66 lits, surplombe la vallée de la Meuse, à Lustin. Depuis mai 2013, elle occupe provisoirement les infrastructures situées aux côtés de la Résidence Saint-Thomas de Villeneuve. Soucieuse d'augmenter sa capacité d'accueil et d'offrir à ses occupants un cadre de vie confortable, sécurisé, moderne et de qualité, la Résidence Alégria envisage la construction d'un nouveau site d'hébergement à proximité du CHU UCL Namur - Site de Godinne.



- Rue Eugène Falmagne, 111 bis – 5170 Lustin  
Tél. +32 81 41 19 42  
Agrément de la Région wallonne : 192.101.269

## Résidence Saint-Thomas de Villeneuve

Offrant une vue imprenable sur la Meuse et Profondeville, notre maison de repos accueille 97 résidents dans de récentes installations, dont 15 personnes au sein du « Cantou », milieu de vie sécurisé. Nous accueillons également 15 patients provenant du CHU UCL Namur - Site de Godinne pour un séjour post-hospitalier de transition. Notre long passé d'accueil et de convalescence confère à notre établissement un caractère familial et authentique. Les soins sont prodigués dans le plus grand respect de l'autonomie et de la dignité, par des équipes soignante et paramédicale toujours attentives. Cadre verdoyant, jardin thérapeutique, accès aisé en voiture, train ou bus... la Résidence Saint-Thomas de Villeneuve offre un lieu de vie agréable, chaleureux et accueillant.



- Rue Eugène Falmagne, 111 – 5170 Lustin  
Tél. +32 81 41 11 93 - [www.saint-thomas.be](http://www.saint-thomas.be)  
Agrément de la Région wallonne : 192.101.062

# NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE

Le CHU UCL Namur met à votre disposition plusieurs services afin de vous accompagner dans vos démarches ou de vous conseiller en cas de problème, en toute discrétion. N'hésitez pas à faire appel à eux.

## Assistance morale, religieuse ou philosophique

L'hospitalisation peut être l'occasion d'une réflexion spirituelle et d'un enrichissement humain. Respecter vos convictions est essentiel pour nous. Si vous souhaitez recevoir la visite d'un représentant de votre religion (anglicane, catholique, israélite, musulmane, orthodoxe, protestante) ou d'un conseiller laïc, il vous suffit d'en formuler la demande auprès de l'aumônerie, du personnel soignant de l'unité ou via le formulaire en ligne.

Vous pouvez également demander la visite de votre représentant ou conseiller laïc. Dans ce cas, veuillez nous communiquer son nom, son adresse et, si vous le connaissez, son numéro de téléphone.

Plus d'infos :

[www.chuuclnamur.be/service-aux-patients/](http://www.chuuclnamur.be/service-aux-patients/)



## L'aumônerie catholique

L'équipe d'aumônerie catholique est à votre service pour une visite, un partage, une célébration. Sur chaque site, une chapelle vous invite à la prière et au recueillement.

L'Eucharistie y est régulièrement célébrée (cf. horaires ci-contre ou affichés à l'entrée des chapelles). À votre demande, vous pouvez également recevoir la communion dans votre chambre.

### ✦ Site Dinant | Saint-Vincent

Tél. +32 82 21 27 14

Chapelle : route 360

Horaire des célébrations :

- Messe le vendredi à 13 h 30
- Liturgie de la Parole le dimanche à 10 h 00

### ✦ Site Dinant | Sainte-Anne

Passage de l'aumônier à demander auprès des services

Chapelle : 1<sup>er</sup> étage

Horaire de la messe : Le samedi à 15 h 00

### ✦ Site Godinne

Tél. +32 81 42 27 41

Chapelle : route 100

Horaire des messes :

- Du mardi au jeudi à 17 h 30
- Le week-end à 10 h 30

### ✦ Site Sainte-Elisabeth

Tél. +32 474 771 118

Chapelle : niveau 0, aile A

Horaire des messes :

- le samedi à 17 h 00

## Partenariat patient

Le partenariat patient est une démarche complémentaire entre les professionnels de la santé et les patients. Il s'agit d'un processus innovant où le dialogue, l'écoute de l'autre et de ses savoirs constituent la base d'un échange constructif et bénéfique. Le CHU UCL Namur promeut cette démarche au sein de ses hôpitaux et de son réseau.

De plus, un groupement de patients partenaires a été créé au sein de l'asbl « Volontariat ». Ils collaborent à un ensemble de projets qualitatifs au sein des sites hospitaliers et maisons de repos.

### L'expérience vous tente ?

### Faites-nous part de votre candidature.

N'hésitez pas à contacter la coordinatrice.

Tél. +32 81 42 30 87

[patient.partenaire@chuuclnamur.uclouvain.be](mailto:patient.partenaire@chuuclnamur.uclouvain.be)

Plus d'infos :

[www.chuuclnamur.be/inscription-patient-partenaire/](http://www.chuuclnamur.be/inscription-patient-partenaire/)



## Médiation interculturelle / Interculturele bemiddeling coördinatie / Intercultural mediation coordination / تافاقثال نيب ةطاسول / межкультурное посредничество / Ndërmjetësimi ndërkulturor

Vous êtes de culture ou de langue différente et vous éprouvez des difficultés à comprendre votre diagnostic, l'organisation de vos soins ou le traitement qui vous est proposé durant votre consultation ou hospitalisation ?

Le CHU UCL Namur a le souhait de promouvoir l'intégration de tous. Sur chacun des sites, une coordination de médiation interculturelle organise une prise en charge linguistique des patients/résidents qui ne parlent pas le français ou sont malentendants, dans les meilleures conditions.

Lors de la prise de rendez-vous en consultation, nous vous invitons à faire une demande de traduction ou un interprétariat en langue des signes (uniquement pour le français). La traduction a parfois lieu par visioconférence. La médiation interculturelle se charge d'assurer le suivi dans la mesure du possible. Si votre présence n'est pas planifiée, le service peut faire une demande à la médiation qui tentera de trouver une ressource interne au CHU.

Plus d'infos :

[www.chuclnamur.be/mediation-interculturelle](http://www.chuclnamur.be/mediation-interculturelle)



## Service de médiation des plaintes

La médiation à l'hôpital est un moyen de résoudre, par l'écoute et le dialogue, un malentendu, un différend ou un conflit, survenu entre un patient et un professionnel (soignant ou autre) de l'hôpital, dans le but de rétablir le dialogue et la confiance, et de parvenir à un accord ou à une solution équitable.

Le Service de médiation est totalement gratuit pour le patient.

Le médiateur est tenu par le secret professionnel, il est indépendant, neutre et impartial. Il peut être contacté par tout patient qui estime qu'un de ses droits n'a pas été respecté ; il sert alors d'intermédiaire et favorise la communication entre le patient et le professionnel ou le service visé par la plainte.

Au niveau du CHU UCL Namur, si une plainte est adressée à un membre de la direction, celui-ci en informera le médiateur ainsi que la Direction du département concerné par la plainte.

En cas de plainte écrite, le patient recevra un accusé de réception et, le cas échéant, un courrier circonstancié contenant les résultats de l'enquête interne et la solution proposée.

## Les missions du médiateur sont définies par la loi :

- ✦ La gestion des plaintes : avec le concours du patient et du praticien, le médiateur tente de résoudre le différend qui les oppose.
- ✦ La promotion de la communication entre le patient et le praticien : par le biais d'actions préventives afin d'éviter les plaintes.
- ✦ En l'absence de solution, le médiateur informe le plaignant sur les autres possibilités de traiter sa plainte (service juridique de sa mutuelle, Fonds des Accidents Médicaux).
- ✦ La communication d'informations sur l'organisation du processus de médiation.
- ✦ Dans le cadre de son rapport annuel à l'Aviq (autorité compétente), la formulation de recommandations afin d'éviter la répétition de certaines plaintes liées aux Droits du patient.
- ✦ Au niveau du CHU UCL Namur, le médiateur enregistre également les plaintes qui ne sont pas liées aux Droits du patient (logistique, hôtellerie, organisationnelle, administrative, financière, parking ...), ceci afin de permettre aux gestionnaires et responsables de l'hôpital d'avoir une vue la plus complète possible des causes de plaintes et insatisfactions.

Les médiateurs du CHU UCL Namur adhèrent au code de déontologie de l'Association des Médiateurs en Institutions de Soins.

Service de médiation des plaintes	
<b>Site Dinant</b>	Tél. +32 82 21 24 12 mediation.d@chuclnamur.uclouvain.be Localisation : route 200
<b>Site Godinne</b>	Tél. +32 81 42 30 30 mediation.g@chuclnamur.uclouvain.be Localisation : route 62
<b>Site Sainte-Elisabeth Foyer Saint-François</b>	Tél. (Médiation des plaintes) : +32 81 72 04 49 Tél. (Médiation interculturelle) : +32 81 72 04 47 mediation.se@chuclnamur.uclouvain.be Localisation : route 353

# VOS DROITS ET DEVOIRS

Les soins prodigués au sein du CHU UCL Namur considèrent le patient dans sa globalité et visent à favoriser son autonomie et à solliciter sa responsabilité.

Votre santé et votre bien-être sont au centre de nos préoccupations. Dans ce cadre, le CHU UCL Namur est particulièrement attentif au respect de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient.

## Vos droits

- Vous avez le droit à des prestations de soins de qualité, répondant à vos besoins et dispensées dans le respect de votre dignité humaine et de votre autonomie, sans la moindre discrimination.
- Vous avez le libre choix du praticien professionnel et la possibilité à tout moment de consulter un autre praticien.
- Vous avez le droit, de la part du praticien professionnel, à toutes les informations qui vous concernent et peuvent vous être nécessaires pour comprendre votre état de santé et son évolution probable, communiquées dans un langage clair et adapté.
- Vous pouvez consentir librement à toute intervention du praticien professionnel moyennant information préalable et avez le droit de refuser ou de retirer votre consentement à tout moment.
- Vous pouvez consulter votre dossier médical qui doit être soigneusement tenu à jour et conservé en lieu sûr. Le praticien professionnel y ajoutera les documents que vous lui avez transmis.
- Vous avez le droit à la protection de votre vie privée notamment en ce qui concerne les informations liées à votre santé.
- Vous avez le droit au soulagement de la douleur.
- Vous avez le droit de vous faire représenter et de désigner un mandataire.

Ces droits sont détaillés dans une brochure éditée par le SPF et disponible dans les salles d'attente ou dans

certain points stratégiques de l'hôpital (médiation, secrétariat de direction) ou sur le site [www.patientrights.be](http://www.patientrights.be).

Si vous estimez que l'un de ces droits n'a pas été respecté, vous pouvez introduire une plainte auprès de notre Service médiation.

## Vos devoirs

Vous avez également le devoir de suivre nos recommandations, de veiller à l'intimité des autres patients, de prendre soin du matériel qui a été mis à votre disposition et de respecter l'ensemble du personnel et des médecins.

Ces devoirs contribueront au bon déroulement de votre séjour et à celui des autres patients.



Plus d'infos:

[www.chuclnamur.be/droits-et-devoirs-des-patients](http://www.chuclnamur.be/droits-et-devoirs-des-patients)

## Votre satisfaction et votre avis sont importants

Tout le personnel de l'hôpital s'engage à fournir un maximum d'efforts pour vous assurer une prise en charge de qualité.

Toutefois, en cas d'insatisfaction, nous vous invitons à en faire part en priorité à votre médecin ou au responsable du service.

Vous pouvez également soumettre vos remarques, suggestions ou plaintes à la Direction générale, à la Direction du département concerné ou au Service médiation.



## Etablissement de Transfusion Sanguine : envie de poser un acte généreux et solidaire?

Le CHU a besoin d'un approvisionnement quotidien en sang de chaque groupe.



### Pour tous types de dons, vous devez :

- ✦ être en bonne santé;
- ✦ peser plus de 50 kilos;
- ✦ être âgé(e) de 18 à 65 ans, si vous êtes
- ✦ un nouveau donneur (l'autorisation de nouveaux donneurs, âgés de plus de 60 ans; dépend de l'avis du médecin de l'ETS);
- ✦ si vous êtes déjà donneur, il n'y a plus de limite d'âge pour autant qu'à partir de 66 ans, votre dernier don remonte à moins de trois ans;
- ✦ vous munir d'une pièce d'identité.

Un questionnaire médical est rempli avant chaque don, afin d'éviter de faire un don qui pourrait nuire à la santé du donneur et/ou du receveur.

Consultez [www.chuucnamur.be](http://www.chuucnamur.be) afin de prendre connaissance des conditions pour faire don de son sang et les différents types de dons qui s'offrent à vous.

### Horaires d'ouverture

- ✦ Sur rendez-vous pour tous les dons (sang, plaquettes, plasma).
  - ✦ Lundi, mardi et vendredi de 8 h à 16 h 30.
  - ✦ Mercredi et jeudi de 8 h à 18 h.
  - ✦ Chaque 2<sup>e</sup> samedi du mois de 8 h à 12 h (sur rendez-vous).
- Tél. +32 81 42 32 36 | Numéro vert : 0800 34 211  
Avenue Docteur G. Thérasse, 1 (route 10)  
5530 Yvoir  
Rejoignez notre groupe Facebook  
 Donneurs de Sang à Mont-Godinne

### Une collecte est également organisée :

- ✦ Au sein de la Polyclinique La Roseraie à Ciney, tous les lundis entre 8 h et 13 h 30.  
Tél. : +32 (0) 81 42 32 36 | Numéro vert : 0800 34 211  
Rue D'Omalius, 40a  
5590 Ciney
- ✦ Sur le site de Dinant du CHU UCL Namur, chaque deuxième vendredi du mois de 9 h à 16 h 30.  
Numéro vert : 0800 34 211  
Rue Saint-Jacques, 501 (Route 25)  
5500 Dinant.
- ✦ Sur le site de Sainte-Elisabeth du CHU UCL Namur, chaque quatrième mardi du mois de 8 h à 15 h 30  
Numéro vert : 0800 34 211  
Place Louise Godin, 15 (route 58)  
5000 Namur

## Hôpital ZERO Violence

Le CHU UCL Namur est sensible au bien-être de ses collaborateurs et lutte contre toutes les formes de violence au travail. Le respect et la bienveillance sont deux des cinq valeurs promues au sein de notre institution.

En tant que patient, nous vous demandons ainsi qu'à vos proches de respecter notre personnel et de ne faire l'usage d'aucune forme de violence verbale ou physique. Les propos et comportements agressifs ou menaçants seront susceptibles d'être sanctionnés.

Nos collaborateurs mettent tout en œuvre pour prendre soin de vous au mieux, nous vous remercions de faire preuve de courtoisie et de politesse dans vos échanges avec nos équipes.

# LE FOYER SAINT-FRANÇOIS

Le Foyer Saint-François accueille des patients gravement atteints dans leur santé, ayant épuisé toutes les possibilités de guérison et dont l'état nécessite des soins et un accompagnement adaptés.



Il peut également accepter des patients pour une durée temporaire (ex : mise au point d'un traitement antalgique, soulager l'entourage épuisé).

Situé dans un cadre agréable, le Foyer est organisé pour que le patient et sa famille se sentent chez eux, dans une ambiance chaleureuse, avec la sécurité de la présence d'une équipe soignante compétente et attentive. L'unité résidentielle comprend 10 lits.

Les soins sont axés sur la personne et pas uniquement sur la maladie, afin de permettre au patient de retrouver un certain équilibre physique et émotionnel, une image de soi plus positive et le courage nécessaire pour affronter la maladie et son évolution. La place des membres de la famille et des proches est essentielle dans la démarche de soins d'accompagnement des patients.

## **Vous souhaitez aider le Foyer Saint-François?**

L'asbl Solidarité Saint-François a été créée afin de venir en aide aux personnes les plus démunies sur le plan financier, psychologique et moral.

Si vous partagez notre préoccupation et désirez nous encourager à poursuivre notre activité, vous pouvez nous soutenir très simplement :

- ✦ en participant à nos événements (concerts, dîners, conférences, etc.);
- ✦ par votre aide bénévole à l'organisation ou à la réalisation de nos activités;
- ✦ en faisant un don.

Rue L. Loiseau, 39a – 5000 Namur  
Tél. +32 81 70 87 70

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





### *Les équipes mobiles intra-hospitalières de soins palliatifs*

*Nos équipes pluridisciplinaires (une par site) sont composées entre autres d'un médecin, d'infirmières, de psychologues formés à l'accompagnement palliatif.*

*Elles interviennent pour toute maladie grave et/ou évolutive qui ne répond plus au traitement curatif et qui confronte le patient et sa famille à la fin de vie et à ses aspects difficiles.*

*Elles peuvent intervenir pour le confort physique ou le soutien psychologique:*

- lors d'un moment plus difficile de la maladie ;*
- quand un traitement palliatif est proposé.*

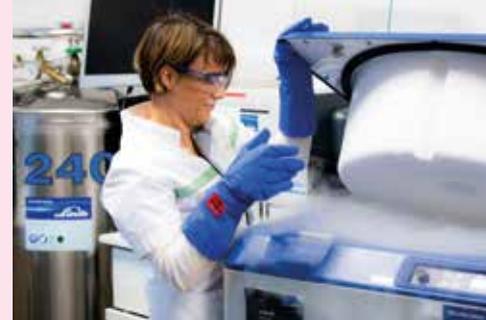
*Nos équipes se déplacent dans les différents services de l'hôpital et travaillent en collaboration avec l'équipe soignante et avec l'accord du médecin spécialiste référent du patient.*

*Elles proposent également une présence de volontaires.*



<b>Site Dinant</b>	Tél. +32 82 21 22 99 emsp.d@chuuclnamur.uclouvain.be
<b>Site Godinne</b>	Tél. +32 81 42 40 00 Tél. +32 81 42 39 81 emssp@chuuclnamur.uclouvain.be
<b>Site Sainte-Elisabeth</b>	Tél. +32 81 72 04 87 emssp.se@chuuclnamur.uclouvain.be

# SOUTENIR LA RECHERCHE AU CHU



Afin de promouvoir la recherche biomédicale, le CHU UCL Namur a développé une biobanque et un laboratoire de recherche, installés sur le site hospitalier de Godinne.

## La biobanque

À l'image d'une bibliothèque, la biobanque préserve du matériel corporel humain à destination de la recherche scientifique. Lors de votre prise en charge, certains prélèvements seront effectués à des fins diagnostiques, thérapeutiques ou du suivi de votre maladie. Après la réalisation des analyses au laboratoire de biologie clinique, il se peut qu'il reste du matériel biologique (matériel résiduel). Ce dernier constitue un outil précieux pouvant être utile à la recherche scientifique (ex : projet Télévie). Ainsi, une partie de ce matériel résiduel reste à disposition pour des analyses complémentaires qui s'avèreraient utiles à votre prise en charge ; une autre partie, accompagnée des données cliniques associées, pourra être mise à disposition des chercheurs (de manière anonyme) afin d'améliorer les connaissances médicales et de développer de nouveaux outils de diagnostic et de traitement. Ce « matériel » est conservé conformément à la législation en vigueur et n'est mis à disposition des chercheurs qu'après approbation du projet de recherche par un comité d'éthique.

## Le laboratoire de recherche

Le laboratoire de recherche facilite le développement de projets de recherche utilisant le matériel de patient préservé en biobanque. Ce laboratoire est une plateforme où convergent l'expertise des médecins et celle des chercheurs, notamment via des collaborations scientifiques avec d'autres structures de recherche telles que l'UNamur

(Narilis). Au cœur du CHU UCL Namur, l'objectif est d'allier recherche clinique et recherche fondamentale pour être au plus près des besoins du patient, en développant des projets innovants et réactifs.

À travers ces deux structures, le patient devient un acteur actif de la recherche. Il fait ainsi de son histoire personnelle un espoir collectif dans la découverte de nouvelles voies thérapeutiques.

Si vous êtes opposé(e) à la conservation et à l'utilisation des échantillons « résiduels » dans ces conditions, vous pouvez l'exprimer explicitement auprès de votre médecin ou via le formulaire d'opposition disponible sur le site internet de l'hôpital. Cette démarche peut être réalisée a posteriori.

Biobanque	Dr Fabienne George, Coordinatrice de la Biobanque Tél +32 81 42 44 95 Pr Carlos Graux Gestionnaire de la Biobanque
Laboratoire de recherche	D <sup>r</sup> Morgane Canonne, Cheffe du Laboratoire de recherche Tél +32 81 42 44 90
Biobanque-Laboratoire de recherche BBRL	bbrl@chuuclnamur.uclouvain.be
Directrice aux affaires académiques	Pr Marie de Saint-Hubert Présidente de la commission scientifique de la Fondation Mont-Godinne

## La Fondation Mont-Godinne



Fondée en 1988, la Fondation Mont-Godinne est une fondation d'utilité publique.

Elle a pour principales missions :

- ✦ de soutenir la recherche scientifique et la formation, notamment lors des stages à l'étranger, des médecins et d'autres membres du personnel de l'institution ;
- ✦ de soutenir des initiatives médico-sociales conduites dans le cadre de l'hôpital ;
- ✦ de contribuer à la recherche, au développement de la qualité des soins dans une perspective humaniste et de respect du patient et de son entourage.

Concrètement, la Fondation Mont-Godinne octroie des bourses aux cliniciens leur permettant de se consacrer à un projet de recherche pendant une année. Elle finance également la formation et des projets de recherche notamment en qualité des soins.

### Comment aider la Fondation ?

La Fondation a besoin de votre aide. Soutenez nos efforts en versant votre participation sur le numéro de compte : BE08 799-5097070-13 (BIC : GKCCBEBB).

Tout don supérieur ou égal à 40 € bénéficie de l'exonération fiscale (par année civile). Les legs peuvent aussi être versés à la Fondation. Les « legs en duo » permettent de soutenir la Fondation tout en ne léasant aucun de vos héritiers ou amis. Parlez-en avec votre notaire.

Avenue D' G. Thérasse, 1 – 5530 Yvoir  
Tél. +32 81 42 30 04

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

*Julie Morelle (RTBF), Marraine de la Fondation, vous invite à soutenir la Fondation Mont-Godinne.*

© Jean-Michel Clajot



## SOCOMED



La communauté internationale doit faire face à de nouveaux défis. L'ASBL SOCOMED (Solidarité et Coopération Médicale internationale) apporte son accompagnement dans la recherche de solutions pérennes :

- ✦ Mettre en œuvre et développer un ensemble de missions de solidarité dans des pays dépourvus d'infrastructures sanitaires solides et/ou dévastés par la guerre ;
- ✦ Favoriser la formation médicale et médico-technique des acteurs de la santé en charge des patients et de leur famille ;
- ✦ Accompagner et alimenter la réflexion ayant trait à la consolidation des systèmes de santé dans les pays soutenus.

### Comment aider SOCOMED ?

Soutenez SOCOMED en versant un don sur le compte BE68 7965 2031 4634.

Avenue D' G. Thérasse, 1 – 5530 Yvoir  
Tél. +32 81 42 30 04

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

## La Fondation Sainte-Elisabeth



Créée en décembre 2012, la Fondation Sainte-Elisabeth s'est fixé comme objectif de promouvoir l'optimisation, la qualité et l'humanisation des soins apportés aux patients.

Elle catalyse et soutient le développement de cinq socles d'activité :

- ✦ l'humanisation de l'hôpital ;
- ✦ la promotion et l'amélioration de la qualité des soins ;
- ✦ la recherche et l'information scientifique ;
- ✦ les investissements techniques, l'achat et le maintien d'un équipement de pointe ;
- ✦ la formation des équipes qui encadrent les patients et leurs familles.

La Fondation Sainte-Elisabeth engage l'ensemble de ses collaborateurs à gagner le soutien philanthropique en faveur de la promotion de besoins hautement spécialisés.

### Comment aider la Fondation ?

Soutenez la Fondation Sainte-Elisabeth en versant un don sur le compte BE 58 001-6893890-79 (BIC : GEBABEBB).

Place Louise Godin, 15 – 5000 Namur

Tél. +32 81 42 30 04

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

## Dons d'organes et de tissus

Faire don de ses organes ou de ses tissus après le décès est un geste généreux et utile : il permet de sauver des vies ou d'améliorer la qualité de vie de patients atteints d'affections chroniques irréversibles. Le don d'organes est le premier acte qui mène à la transplantation. Actuellement, la pénurie d'organes constitue malheureusement un frein majeur à la transplantation.

Il faut savoir que toutes les personnes sont potentiellement donneuses d'organes.

Une personne de plus de 18 ans pourra décider seule de faire le don de ses organes. Sachez qu'un enfant, peu importe son âge, pourra aussi, avec l'accord de ses parents, donner l'autorisation.

En pratique, la loi du 13 juin 1986 prévoit que les prélèvements d'organes et de tissus, en vue d'une transplantation, peuvent être réalisés sur toute personne après son décès. L'équipe soignante informera la famille de cette éventualité. Il y a exception s'il est établi qu'une opposition a été exprimée de son vivant.

Pour éviter que vos proches soient confrontés à ce choix douloureux après votre décès, la « volonté expresse » en faveur du prélèvement d'organes peut être déclarée auprès de l'Administration communale, de votre médecin traitant ou via l'auto-enregistrement au moyen de votre carte d'identité via le site <https://clipcourledondorganes.be/fr/accueil/>. Nul ne pourra aller à l'encontre de la volonté enregistrée.

N'hésitez pas à en parler avec vos proches ou le personnel soignant du CHU UCL Namur pendant votre hospitalisation.



## Equipe de coordination locale au don d'organes et de tissus

Site Godinne : Tél. +32 81 42 38 78 | 49 14 | 49 15

### «Oxygène Mont-Godinne», association de transplantés pulmonaires

Il s'agit d'une asbl créée en 1997 à l'initiative de patients transplantés pulmonaires et de l'équipe médicale qui les entoure. Ses membres sont les transplantés pulmonaires, les personnes en attente de transplantation, leur famille et les équipes médicales qui les soignent. L'association a son siège sur le site de Godinne.

#### Les buts de l'association sont :

- ✦ promouvoir le don d'organes par l'éducation à la santé auprès du public ;
- ✦ apporter une aide morale, administrative et éventuellement matérielle aux personnes transplantées ou en attente d'une greffe pulmonaire ainsi qu'à leur famille ;
- ✦ promouvoir toute action en faveur de la transplantation pulmonaire.

Soutenez l'association en faisant un don sur le numéro de compte : BE42-775-5970383-54 (BIC : GKCCBEBB). Merci d'avance pour votre générosité!

Tout don supérieur ou égal à 40€ bénéficie de l'exonération fiscale.

Avenue Docteur G. Thérasse, 1 – 5530 Yvoir

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

# RÉPERTOIRE TÉLÉPHONIQUE

Site Dinant	Site Godinne	Site Sainte-Elisabeth
+32 082 21 24 11 (Saint-Vincent) +32 082 21 28 00 (Sainte-Anne)	+32 081 42 21 11	+32 081 72 04 11
Rue Saint-Jacques, 501 - 5500 Dinant (Saint-Vincent) Rue Pont d'Amour, 50 - 5500 Dinant (Sainte-Anne)	Avenue D' G. Thérasse, 1 - 5530 Yvoir	Place Louise Godin, 15 - 5000 Namur

Services administratifs	Site Dinant	Site Godinne	Site Sainte-Elisabeth
<b>Admission (hospitalisation)</b>	+32 082 21 25 62 +32 082 21 28 00 (Sainte-Anne) admission.d@chuuclnamur.uclouvain.be	+32 081 42 26 40 administration.hospitalisation.g@chuuclnamur.uclouvain.be	+32 081 72 04 30 admission.se@chuuclnamur.uclouvain.be
<b>Comptabilité - Cellule Patient</b>	+32 081 42 26 12 +32 081 42 26 85 (Sainte-Anne) contentieux.d@chuuclnamur.uclouvain.be	+32 081 42 26 11 compta.g@chuuclnamur.uclouvain.be	+32 081 72 04 39 comptapatient.se@chuuclnamur.uclouvain.be
<b>Facturation (renseignement factures)</b>	+32 082 21 28 46 +32 082 21 28 02 (Sainte-Anne) facturation.d@chuuclnamur.uclouvain.be	+32 081 42 26 70 facturation.g@chuuclnamur.uclouvain.be	+32 081 72 04 40 facturation.se@chuuclnamur.uclouvain.be
<b>Médiation des plaintes</b>	+32 082 21 24 12 mediation.d@chuuclnamur.uclouvain.be	+32 081 42 30 30 mediation.g@chuuclnamur.uclouvain.be	+32 081 72 04 49 mediation.se@chuuclnamur.uclouvain.be
<b>Service social</b>	+32 082 21 24 11 service.social.d@chuuclnamur.uclouvain.be	+32 081 42 27 11 service.social.g@chuuclnamur.uclouvain.be	+32 081 72 04 11 service.social.se@chuuclnamur.uclouvain.be

Tous nos patients bénéficient d'un **rappel automatique de rendez-vous par sms** : n'hésitez pas à nous communiquer votre n° de GSM lors de votre inscription. Pour nos patients français, composez le préfixe +32 lors de vos appels.

Le CHU UCL Namur vous offre la possibilité de demander un rendez-vous en ligne via [www.chuuclnamur.be/rendez-vous](http://www.chuuclnamur.be/rendez-vous).

Si, pour l'une ou l'autre raison, vous ne comptez ou ne pouvez vous rendre à votre rendez-vous en consultation, nous vous demandons d'**annuler votre rendez-vous**, au moins 48h avant la date prévue (à défaut, un montant forfaitaire non remboursable pourra vous être réclamé). Cette démarche nous permettra de proposer la plage horaire que vous libérez à un autre patient en liste d'attente.

# RÉPERTOIRE TÉLÉPHONIQUE



Septembre  
2022

## DEMANDER UN RENDEZ-VOUS VIA LE WEB

Le CHU UCL Namur vous offre la possibilité de demander un rendez-vous en ligne via [chuuclnamur.be/rendez-vous](https://chuuclnamur.be/rendez-vous)



### Centre de soins palliatifs

Foyer Saint-François	081 70 87 70	Rue Louis Loiseau, 39A - 5000 Namur	<a href="http://www.foyersaintfrancois.be">www.foyersaintfrancois.be</a>
----------------------	--------------	-------------------------------------	--

### Crèches et Accueil extra-scolaire

Accueil extra-scolaire Le Village des Enfants	081 42 28 40	Avenue Docteur G. Thérasse, 1 - 5530 Yvoir
Crèche Le Village des Enfants	081 42 28 30	Avenue Docteur G. Thérasse, 1 - 5530 Yvoir
Crèche Les Pommes d'Amour	082 21 28 53	Rue Pont d'Amour, 50 - 5500 Dinant

### Maisons de repos / Maisons de repos et de soins / Résidences-Services

Résidence Alégria	081 41 19 42	Rue Eugène Falmagne, 111 bis - 5170 Lustin	
Résidence Les Lauriers	081 22 23 66	Chaussée de Dinant, 372 - 5000 Namur	<a href="http://www.leslauriers.be">www.leslauriers.be</a>
Résidence Saint-Thomas de Villeneuve	081 41 11 93	Rue Eugène Falmagne, 111 - 5170 Lustin	<a href="http://www.saint-thomas.be">www.saint-thomas.be</a>
Résidence Sainte-Anne	082 22 40 44	Rue Pont d'Amour, 50 - 5500 Dinant	<a href="http://www.residence-sainte-anne-dinant.be">www.residence-sainte-anne-dinant.be</a>

<b>Centre médical du Centre, Fosses-la-Ville</b>	<b>0468 09 26 37</b>	<b>Rue Delmotte-Lemaître, 1 - 5070 Fosses-la-Ville</b>
--	----------------------	--

### Urologie

<b>Centre médical de la Drève, Erpent</b>	<b>081 42 39 99</b>	<b>Chaussée de Marche, 489 - 5101 Erpent</b>
---	---------------------	--

### Cardiologie

<b>Centre médical des Barrages, Silenrieux</b>	<b>071 30 44 26</b>	<b>Rue Royale, 49 - 5630 Silenrieux</b>
--	---------------------	---

### Cardiologie

<b>Centre médical Les Baseilles, Erpent</b>	<b>081 70 88 25</b>	<b>Place des Jardins de Baseilles, 17 - 5101 Erpent</b>
---	---------------------	---

Cardiologie, Chirurgie abdominale - endocrine - générale - oncologique du sein, Chirurgie orthopédique, Chirurgie vasculaire, Echodoppler, Echographie, EMG, Génétique médicale (IPG), Gynécologie et Obstétrique, Kinésithérapie gynécologique, Kinésithérapie orthopédique, Neurochirurgie, Obésité enfant, Pneumologie pédiatrique, Radiologie conventionnelle, Rhumatologie.

<b>Centre médical La Roseraie, Ciney</b>	<b>083 21 23 83</b>	<b>Rue d'Omalus, 40A - 5590 Ciney</b>
--	---------------------	---------------------------------------

Cardiologie, Chirurgie cardio-vasculaire, Dentisterie, Gynécologie, Pédiatrie, Neurochirurgie, Mammographie, Centre de prélèvements.

<b>Pôle Médical, Givet (France)</b>	<b>082 21 23 65</b>	<b>Place Jacques Sourdille, 12 - 08600 Givet (France)</b>
-------------------------------------	---------------------	---

Chirurgie cardio-vasculaire et thoracique, Chirurgie plastique, Urologie.

Service	Site Dinant	Site Godinne	Site Sainte-Elisabeth
Accouchements (bloc)	082 21 27 09		081 72 04 89
Adoption (encadrement pédiatrique)			081 72 04 75
Algologie	082 21 25 05	081 42 61 11	081 72 05 81
Allaitement	082 21 23 23		081 72 04 94
Anesthésiologie	082 21 25 05	081 42 26 28	081 70 88 00
Banque de Sang	082 21 28 76	081 42 32 30	081 72 05 12
Cardiologie	082 21 24 31	081 42 36 01	081 72 05 50
Cellule de Pré-Admission (CPA)	082 21 25 05	081 42 26 28	081 70 88 00
Centre d'audiophonologie		081 42 37 04	
Centre de traitement de la Douleur Chronique		081 42 35 96	081 72 05 81 / 081 72 87 50
Centre de l'Allergie (Pneumologie)	082 21 24 31	081 42 33 51	081 72 05 51
Centre de Neuro-Oncologie	082 21 25 17	081 42 48 24	081 70 22 34
Centre de Référence du Lymphoedème		081 42 37 71	
Centre de Référence en Infirmité Motrice Cérébrale		081 42 37 71	
Centre de Référence Neuropédiatrique Multidisciplinaire (CNM)			081 72 05 79
Centre de réhabilitation psychosomatique de jour		081 42 62 57	
Centre de Sexologie clinique	082 21 26 66	081 42 37 02 / 38 15	081 72 05 89
Centre Interdisciplinaire des Malaises Inexpliqués et Syncopes (CIMIS)		081 42 36 01	
Chimiothérapie (Hôpital de Jour)	082 21 24 75	081 42 60 81	081 72 05 47
Chirurgie cardio-vasculaire, thoracique et transplantation pulmonaire		081 42 38 15	
Chirurgie digestive, endocrinie et générale	082 21 26 66	081 42 37 02	081 72 05 68
Chirurgie maxillo-faciale	082 21 26 66		081 72 05 74
Chirurgie plastique, esthétique et reconstructrice	082 21 26 66	081 42 38 00	081 72 05 81
Chirurgie thoracique et vasculaire	082 21 26 66	081 42 38 15	081 72 05 57
Clinique de la Maladie veineuse chronique		081 42 38 15	
Clinique de la Mémoire		081 42 38 15	
Clinique des Cancers Tête et Cou	082 21 23 23	081 42 48 31	081 70 22 23
Clinique des Plaies	082 21 26 66	081 42 38 00	081 72 05 81
Clinique du Larmoiment		081 42 37 02	081 72 05 92
Clinique du Sein	082 21 24 31	081 42 38 15	081 72 05 55
Clinique du Sommeil		081 42 33 51	081 72 05 52
Clinique du Voyageur		081 42 38 00	
Dentisterie - Stomatologie	082 21 26 01		081 72 05 74
Dermatologie	082 21 26 66	081 42 38 00	081 72 05 85
Diabétologie adulte	082 21 24 31	081 42 38 00	081 72 05 86
Diabétologie pédiatrique (enfants et adolescents)		081 42 38 00	081 72 05 86
Dialyse (Centre de Dialyse)	082 21 29 96		081 72 04 97
Diététique adulte	082 21 24 31	081 42 37 02	081 72 05 86
Diététique enfant	082 21 23 23	081 42 38 00	081 72 04 75
Douleur chronique		081 42 35 96	081 720 581 / 87 50
Ecole du dos	082 21 28 00*	081 42 37 71	

Service	Site Dinant	Site Godinne	Site Sainte-Elisabeth
Electromyographie (EMG)	082 21 24 31 / 082 21 28 00*	081 42 37 71	081 72 05 50
Endocrinologie	082 21 24 31	081 42 38 00	081 72 05 86
Endocrinologie pédiatrique (enfants et adolescents)		081 42 38 00	081 72 05 86
Endoscopie	082 21 24 31	081 42 31 21	081 72 05 50
Equipe Mobile d'Accompagnement, de Soutien et de Soins Palliatifs		081 42 39 80	081 72 04 87
Ergothérapie	081 42 28 00*	081 42 27 28	
Espace Bien-être l'Essentiel			081 70 90 30
Etablissement de Transfusion sanguine		0800 34 211 / 081 42 32 36	
Fécondation In Vitro - Procréation médicalement assistée (PMA)		081 42 38 15	
Fluangiographie - laser (Ophtalmologie)	082 21 23 23	081 42 37 02	081 72 05 92
Gastro-entérologie	082 21 24 31	081 42 31 21	081 72 05 50
Génétique		081 42 37 02	081 70 88 25
Gériatrie	082 21 25 53	081 42 69 61	081 70 83 97/98
Gynécologie et Obstétrique	082 21 23 23	081 42 38 15	081 72 05 97
Hématologie	082 21 24 31	081 42 38 15	081 70 23 57
Hématologie pédiatrique		081 42 38 00	081 70 23 57
Hémostase	082 21 24 31	081 42 60 81	081 72 05 47
Hôpital chirurgical de jour	082 21 24 75	081 42 61 11	081 72 04 88
Hôpital de jour gériatrique	082 21 25 53	081 42 69 50	081 70 83 89
Hôpital médical de jour (Oncologie - Hématologie)	082 21 24 75	081 42 60 81	081 72 05 47
Infectiologie		081 42 38 00	081 72 05 50
Kinésithérapie cardiaque (Revalidation)	082 21 27 28	081 42 45 90	081 72 06 99
Kinésithérapie gynécologique et urologique		081 42 37 80	081 72 06 99
Kinésithérapie gériatrique	082 21 27 58	081 42 40 90	081 72 06 99
Kinésithérapie neurologique	082 21 26 04	081 42 46 90	081 72 06 99
Kinésithérapie orthopédique	082 21 27 28	081 42 47 90	081 70 84 90
Kinésithérapie pédiatrique	082 21 27 33		081 72 06 99
Kinésithérapie respiratoire	082 21 27 33	081 42 45 90	081 72 06 99
Kinésithérapie vasculaire		081 42 45 95	081 72 06 99
Kinésithérapie vestibulaire (ORL)			081 72 05 92
Laboratoire de Biologie clinique	081 42 32 12	081 42 32 12	081 72 05 00
Laboratoire de Radio-immunologie			081 72 05 45
Logopédie	082 21 23 23	081 42 37 44	081 72 05 92
Logopédie neurologique	082 21 23 23	081 42 46 92	081 72 05 81
Logopédie pédiatrique	082 21 23 23	081 42 37 44	081 72 05 79
Mammographie - Mammotest (Sénologie)	082 21 24 09	081 42 35 00	081 72 05 20
Malaises inexpliqués et syncopes		081 42 36 01	
Mandala - Unité de réadaptation fonctionnelle pédiatrique et familiale	082 21 23 10		
Massage bébé	082 21 23 23		
Médecine interne générale	082 21 24 31		081 72 05 50
Médecine physique et revalidation (Physiothérapie)	082 21 28 00*	081 42 37 71	081 72 05 50
Médecine psychosomatique / Psychiatrie	082 21 24 31	081 42 37 02	081 72 05 89
Néphrologie	082 21 24 31	081 42 38 00	081 72 05 50
Neurochirurgie	082 21 24 31	081 42 38 15	081 72 05 81

Service	Site Dinant	Site Godinne	Site Sainte-Elisabeth
Neurologie	082 21 24 31	081 42 38 15	081 72 05 81
Neuropédiatrie		081 42 38 00	081 72 05 79
Nutrition clinique / Unité Transversale de Nutrition (UTN)		081 42 37 02	081 72 05 86
Obésité adulte	082 21 24 31	081 42 37 02	081 70 23 17
Obésité enfant	082 21 23 23	081 42 38 00	081 72 04 75
Oncologie - Hématologie	082 21 24 31	081 42 38 15	081 70 23 57
Ophthalmologie	082 21 23 23	081 42 37 02	081 72 05 92
Orthopédie	082 21 26 66	081 42 38 15	081 72 05 80
Ostéodensitométrie	082 21 24 09	081 42 34 00	081 72 05 20
Oto-Rhino-Laryngologie (ORL)	082 21 23 23	081 42 37 02	081 72 05 92
Pédiatrie	082 21 23 23	081 42 38 00	081 72 04 75
Pédodontie		081 42 37 02	
Pédopsychiatrie	082 21 23 23		
Pédopsychologie	082 21 23 23	081 42 38 00	081 72 05 79
Pharmacie hospitalière	082 21 26 13	081 42 33 00	081 72 04 56
Physiologie du sport	082 21 24 31	081 42 37 71	
Physiothérapie (Médecine physique)	082 21 28 00*	081 42 37 71	081 72 05 50
Phlébologie	082 21 26 66	081 42 38 15	081 72 05 57
Pneumologie	082 21 24 31	081 42 33 51	081 72 05 51
Podologie	082 21 24 31		081 72 05 86
Psychiatrie	082 21 24 31	081 42 37 02	
Psychologie	082 21 24 31	081 42 37 02	081 72 05 89
Psychologie - Endocrinologie			081 72 05 86
Psycho-oncologie		081 42 39 80	081 72 05 89
Radiologie	082 21 24 09	081 42 35 00	081 72 05 20
Radiothérapie			081 72 05 25
Rhumatologie	082 21 24 09	081 42 38 15	081 72 05 50
Rhumatologie pédiatrique	082 21 24 09	081 42 38 00	
RMN (Résonance Magnétique Nucléaire)	082 21 24 09	081 42 35 00	081 72 05 20
Scanner - Echographie	082 21 24 09	081 42 35 00	081 72 05 20
Scintigraphie - Pet Scan	082 21 24 09	081 42 34 00	081 72 05 40
Sénologie (Mammographie - Mammotest)	082 21 24 09	081 42 35 00	081 72 05 20
Soins Intensifs (USI)	082 21 26 30	Unités A/B/C/D 081 42 61 42/52/32/62	081 72 04 00
Spasticité		081 42 37 71	
Stomathérapie		081 42 38 00	081 72 05 68
Tabacologie	082 21 24 31	081 42 38 15	081 72 05 86
Techniques cardiaques	082 21 24 31	081 42 36 01	081 72 05 69
Techniques cardio-invasives			081 70 22 59
Test du Sommeil (nouveau-né et enfant)	082 21 24 60		081 72 04 75
Thyroïde (Endocrinologie)	082 21 24 31	081 42 38 00	081 72 05 40
Thyroïde (enfant et adolescent)	082 21 23 23	081 42 38 00	081 72 05 86
Transplantation pulmonaire		081 42 38 74	
<b>Urgences</b>	<b>082 21 26 21</b>	<b>081 42 31 00</b>	<b>081 72 04 09</b>
Urologie	082 21 26 66	081 42 38 00	081 72 05 82

\*Sainte-Anne (Rue Pont d'Amour, 50 à Dinant)



École Professionnelle Spécialisée



- 📍 Rue Pierre Houbotte 6  
5020 Vedrin
- ☎ 081/20 74 11
- @ info@lasitree.be
- 🌐 www.lasitree.be



**OVH**  
ORTHOPEDIE

Entreprise d'orthopédie avec **plus de 65 ans d'expérience**. Travail **sur mesure** dans notre propre atelier. **Réparations et modifications** sur place.

- Uniquement sur rendez-vous: en semaine de 9h à 17h
- Rue de l'Institut 5, 5004 Bouge
- Tél.: 081/22 00 59
- info@ovh-orthopedie.be

Prothèses | Orthèses | Bandages | Chaussures orthopédiques  
Semelles orthopédiques | Aides à la marche | Chaises roulantes



Résidence  
Les Amandiers  
— Maison de repos —

**Maison de repos et de soins**  
**Lieu de vie | Lieu d'envie**

- ☎ **086 32 24 03** 📠 086 32 28 07
- 📍 Rue du Val d'Or, 8 - 5374 Maffe
- ✉ amandiers@skynet.be
- 🌐 **www.lesamandiers.be**



40 lits MR  
40 lits MRS  
et 3 lits courts séjours

**Zoé Bauvin**

Infirmière à domicile  
spécialisée en soins de plaies,  
gériatrie, palliatifs et psychiatrie

0473/67.55.54

Régions : Temploux - Suarlée - Belgrade  
Flawinne - Saint-Servais - Jambes  
Bouge - Wépion - Salzinnes



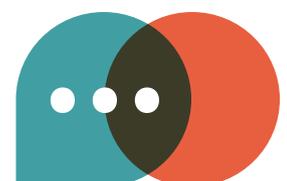
**Stéphanie Joplet**  
 Pédicure médicale depuis 25 ans  
 se rend à votre domicile et vous accueille dans son cabinet situé à Erpent.  
 Sur RDV du lundi au samedi de 8h à 20h  
**0476/53.28.47**  
 Soins méticuleux et dans le respect des règles d'hygiène  
 Pour enfant-adolescent - Pied du sportif  
 Pied gériatrique - Pied diabétique  
 Remboursement partiel de la mutuelle

Régions Belgrade, Saint-Servais, Bouge, Vedrin, Saint-Marc, Champion, Erpent, Loyers, Andoy, Wierde, Naninne

*Soins à domicile*  
 Région de Namur et environs

**DARTHOIS DIMITRI**  
 Infirmier en soins à domicile  
 Toilette, injection, pansement  
 Soins palliatifs  
 Maintien au domicile

rue A. Jardon 5 - 5020 Flawinne (NAMUR)  
**0498 636 636**

**AMANDINE BOEUR**  
 PSYCHOLOGUE CLINICIENNE

Consultations à **Dinant** et **Ciney**  
 Déplacements à domicile  
 +32 (0)475 51 46 75  
 www.amandineboeur.be  
 info@amandineboeur.be

*Lingerie Pulsions*  
 Soutiens-gorges de sport et prothèses mammaires





*elle*  
 Lingerie féminine et masculine  
 Ouvert du mardi au samedi de 9h30 à 18h

Rue Grande 56 - 5500 Dinant - 082 22 97 68

**MEPHISTO** 

**Chaussures d'exception tout confort**



Rue de la Croix, 27 - 5000 Namur - Tél. : 081/22 50 04



**Shirley Anciaux : 0495/796.132**  
**Nathalie Despontin : 0474/509.496**  
**Virginie Deluigne : 0495/153.672**  
**Constance Buchet : 0494/376.219**

**Equipe infirmière à domicile**  
**Bernadette Robaye**  
 Régions de Fosses-La-Ville



# Entrepreneur général spécialisé

## Vente et location de matériel médical

**Chambre**



Lit médicalisé, matelas anti-escarres, lève-personne mobile ou fixe, barres d'appui, ...

**Salle de bains**



Salle de bain adaptée, lift de bain, siège de douche, ...

**Toilettes**



Toilettes adaptées, barres d'appui, rehausseur, ...

**Extérieurs**



Aménagement des voies d'accès, des extérieurs, barres d'appui, ...

**Cuisine**



Ustensiles, plan de travail, chaise de travail, ...

**Escaliers**



Monte-escalier, ascenseur, barres d'appui, ...

**Salon**



Chaise de travail, fauteuil relax/releveur électrique, ...

**Bandagisterie**



Chaise roulante, orthopédie, scooter, ...

*Votre partenaire pour le maintien à domicile.*

Anasta SA  
Bonair 22, 5520 Onhaye  
Tél.: 082 21 33 50  
Fax: 082 71 28 09  
info@anasta.eu  
www.anasta.eu  
fb.me/AnastaMedical

Anasta réalise l'**aménagement de votre maison**

afin de **la rendre plus adaptée** à vos besoins et vous propose une **large gamme de matériel médical** à la **vente** ou à la **location**.

Nos conseillers sont là pour vous aider.  
Demandez leur passage  
pour une analyse **GRATUITE** de votre situation.

e-commerce: **shop.anasta.eu**

WWW.ASD-NAMUR.BE



Vous rentrez à la maison suite à une hospitalisation ?  
Vous avez besoin d'aide au quotidien ?

*Nos professionnels qualifiés vous proposent  
une solution adaptée à vos besoins*

- *Infirmier(e)*
- *Aide soignant(e)*
- *Aide familiale*
- *Aide ménagère*
- *Garde à domicile*

Nos coordinatrices sont également disponibles pour vous aider à mettre en place les services adéquats pour vous permettre de continuer à vivre au sein de votre lieu de vie.

Déjà 4000 personnes prises en charge  
chaque mois en province de Namur !

**Et vous ?**



**AIDE & SOINS  
A DOMICILE**

Partenaire Mutualité chrétienne

Avenue de la Dame, 93 - 5100 Namur  
Accessible 7j/7 et 24h/24  
081 257 457  
info@asd-namur.be





**Résidence  
CHURCHILL**  
*Association Sans But Lucratif*  
**M.R.P.A. - M.R.S.  
ACCUEIL DE JOUR**

MRPA - 191.034.052 - N° INAMI 7-39776-43-110

Rue du Collège 2 - 5500 Dinant  
**Tél. 082/22.68.44**  
christelleadam.churchill@gmail.com  
[www.residence-churchill.be](http://www.residence-churchill.be)



**ddv**  
atelier d'architecture

[www.ddv-archi.com](http://www.ddv-archi.com)

rue de Sotriamont, 24/1  
1400 Nivelles  
Belgique

T. +32 67 216 664  
contact(at)ddv-archi.com



**CAP  
MOBILITÉ  
NAMUR**



CALL CENTER  
Mobilité



PMR  
Transport de  
personnes  
à mobilité réduite



TMS  
Ambulances  
VSL

**0800/822 90    081 21 21 01    081 510 500**

[info@capn.be](mailto:info@capn.be) | [capn.be](http://capn.be)



**Audition service**  
[www.auditionservice.be](http://www.auditionservice.be)

**DES  
PROBLÈMES  
AUDITIFS ?**




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



**0800 99 219**

**Centre Auditif**

- Troubles auditifs et acouphènes
- Adaptation et SAV à domicile
- Parking facile d'accès

Chaussée de Louvain 423  
5004 **BOUGE**  
Tél. 081/212 170



Infirmière à domicile



Mme Ligna Francine  
0498 23 38 40

Mme Vercruyssen Ludivine  
0471 26 24 86



Régions :  
Anhée  
Yvoir  
Godinne

Ch. de Dinant, 61 - 5537 Anhée

Retrouvez tous les plaisirs de la bouche

Boulangerie  
**ERNOUX**  
Artisan boulanger

3<sup>e</sup> génération  
depuis 1956

Ouvert dès 8h

Rue Joseph Godfroid 53 • 5070 Sart-Saint-Laurent • Tél. 071 71 11 82  
Place de Brogne 10a • 5640 Saint-Gérard • Tél. 071 30 18 09

**LE RICHEMONT**



**Maison de repos et de soins**

Chambres simples ou doubles avec Sdb  
Cadre de verdure - Court séjour - Lieu de vie familial et de qualité

**Capacité : 79 lits dont 45 lits MRS**

rue de l'enclos 13 - 5537 Bioul - Tél. **071 79 90 00**

Email : [direction@lerichemont.be](mailto:direction@lerichemont.be) - M.R. 191005254 - M.R.S. S/1315

**Ets Halin et Fils**

**PEINTURE & DÉCORATION DE SOLS & MURS**

**Avenue de Namur 88 - 5590 CINEY**  
**083 21 52 75 - [ehalin.fils@scarlet.be](mailto:ehalin.fils@scarlet.be)**



**CONSTRUCTIONS NEUVES**  
**TRANSFORMATIONS**  
**RÉNOVATIONS**

**081/45 10 15**

[info@marctaviet.be](mailto:info@marctaviet.be) - 5150 Floreffe

**solbreux**

mobilier de bureau d'intérieur et d'extérieur  
[www.solbreux.be](http://www.solbreux.be)

**Nathalie de Cock** & **Patricia Noiret**

0476 286 425      0475 634 423

**Infirmières**  
*Soins à domicile à Gembloux*

**Faites appel à l'ADMR pour Mieux vivre chez vous !**

- Aides familiales
- Gardes à domicile
- Aides ménagères sociales
- Ouvriers polyvalents

**082 61 15 50**  
[dinant@admr.be](mailto:dinant@admr.be) • [www.admr.be](http://www.admr.be)

*N'attendez plus, contactez-nous! Nous couvrons votre commune!*

**CLOSE COMFORT**

Parc Artisanal de Harzé  
 Rue de la Hé Copin, 9  
 B-4920 AYWAILLE  
 Tél : +32(0)4 384 53 90  
[info@close.be](mailto:info@close.be)

Avenue Ariane 10  
 B-1200 BRUXELLES  
 Tél : +32(0)2 770 90 90  
[info@close.be](mailto:info@close.be)

NAMUR - MONS  
 STEINFORT  
 HEUSDEN ZOLDER

Visitez notre site web : [www.close.be](http://www.close.be)

VSL | TPMPR | AMBULANCES  
 NON URGENT - BARIATRIQUE

**LC ambulances**

0800/17.707

DISPONIBLE PARTOUT EN WALLONIE  
[www.lcambulances.be](http://www.lcambulances.be)

Solidaris assurances, entreprise d'assurances agréée sous le numéro 350/02.  
N° d'entreprise: 883.885.487 - Siège social: Rue Saint-Jean, 32-38, 1000 Bruxelles.

Hospimut

## Une assurance hospitalisation

### En chambre à deux lits :

Sans franchise • Sans limite d'âge  
Sans plafond annuel • Sans questionnaire médical  
Gratuite pour les moins de 18 ans

*(Couvertures possibles en chambre particulière)*

Plus d'infos sur [solidaris-wallonie.be](http://solidaris-wallonie.be) ou au **0800 23 100**



**Affilié·e mais pas encore assuré·e ?**

N'attendez plus et scannez ce QR code !



# Lapperre

Du bonheur plein les oreilles



## Vous avez des doutes sur votre audition ?

Prenez votre rendez-vous pour **un test auditif gratuit** et des conseils sans engagement dans un de nos centres auditifs dans la région de Namur (Namur, Andenne, Perwez).

Appelez le numéro gratuit **0800 10 888** ou rendez-vous sur [www.lapperre.be](http://www.lapperre.be)



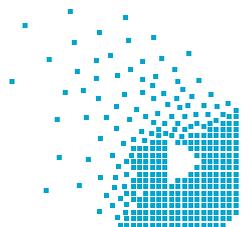
**Consulter un spécialiste  
en milieu hospitalier ?**

**Totalement  
remboursé !**

Infos et conditions en agence ou sur

[www.solidaris-wallonie.be](http://www.solidaris-wallonie.be)

 **Solidaris**  
Votre santé mérite **le meilleur**



**unimédia**  
EDITIONS | MULTIMEDIA



**Unimédia est le leader wallon en matière de guides de proximité financés par la publicité :**

- guides et bulletins d'informations communales;
- annuaires commerciaux (Guide & Vous);
- brochures d'accueil des patients d'hôpitaux.

**Confiez votre image à un partenaire sérieux et fiable.**

- Rue Joba 9 – 4053 Embourg
- 04 224 74 84
- [www.uni-media.be](http://www.uni-media.be) –  Unimédia Editions
- Contact : Jean-Michel Delforge – [info@uni-media.be](mailto:info@uni-media.be)





# COLLIN - OPTIQUE

LUNETTERIE - LENTILLES - AUDIOLOGIE

Rue de la Station, 12 - 5500 DINANT - 082/22 51 56 - [info@collinoptique.be](mailto:info@collinoptique.be) - [www.collinoptique.be](http://www.collinoptique.be)



## Heures d'ouverture

du mardi au vendredi 9h-12h30 et 13h30-18h

samedi 9h-15h

Pour un service **spécifique** (test visuel ou audio)  
**personnalisé** (conseils vente)  
ou **adapté** à votre emploi du temps  
n'hésitez pas à prendre **rendez-vous** !



- + Chaises roulantes
- + Aides techniques
- + Semelles orthopédiques
- + Lombostats
- + Orthèses
- + Prothèses mammaires

Allée des Bovidés 2  
5590 CINEY / 083 68 90 28

Agréé toutes mutuelles



[www.bop-orthopedie.be](http://www.bop-orthopedie.be)



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

Assistance à maîtrise d'ouvrage  
Pilotage de chantiers  
Coordination sécurité-santé

Nous font confiance, le CHU UCL Namur, la Ville et le CPAS de Namur, Hénallux, EpicURA, Vivalia, CHIREC, le Grand Hôpital de Charleroi, le CHU de Liège, le CHR de Huy...



Imagerie médicale - Site Sainte-Elisabeth



## Le Clairval

Résidence services **Maison de vie et de soins**

Situé à 4 km de Beauraing, le Clairval est un cadre de vie familial et chaleureux, entouré de nombreux espaces verts. Notre maison peut accueillir 95 personnes dont 10 pour des courts-séjours.

Notre volonté est de pouvoir mettre à votre disposition un encadrement de qualité correspondant à vos besoins, c'est pourquoi nous vous proposons **23 appartements Résidence-Services**.

**Si vous souhaitez en savoir plus, vous pouvez contacter :**

Le Service Social au 082 68 72 16  
ou [servicesocial@leclairval.be](mailto:servicesocial@leclairval.be) (visites sur RDV)  
Rue du Forbo, 15 - 5574 PONDROME (Beauraing)  
Direction : Jean-Yves SKA

Depuis 2022,  
ouverture de  
6 nouveaux  
appartements  
Résidence-  
Services.



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

# INFIRMIER SOINS À DOMICILE

Agréé INAMI

Christophe STREIGNARD

Infirmier Indépendant

Rue Saint Roch 29 - 5537 Bioul

Tél. 071 17 18 16

Gsm 0495 25 25 84

Commune d'Yvoir et d'Anhée et alentours.

N°INAMI : 1-4-94444-62-401

**DKV**

**Être en bonne santé.  
C'est ça qui compte, non ?  
Pour nous aussi.**

Avec nos conseils, astuces et infos vous pouvez protéger votre santé et celle de votre famille pour toute la vie.

**Agence Schmit Liège  
(Agence DKV)**

Place Saint Lambert 76-78  
B-4000 Liège - 04 290 50 56  
agence@dkvliege.be

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

Lundi au vendredi 8h30-12h/13h-17h  
FSMA : 115185 A - N° entreprise 0648.762.625

**Agence Schmit Namur  
(Agence DKV)**

Place Léopold 7  
B-5000 Namur - 081 391 390  
agence@dkvnamur.be

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

Lundi au vendredi 8h30-12h/13h-17h  
FSMA : 103006 A - N° entreprise 0888.429.928

**Agence Schmit Charleroi  
(Agence DKV)**

Boulevard Audent 19-21  
B-6000 Charleroi - 071 494 759  
agence@dkvcharleroi.be

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

Lundi au vendredi 8h30-12h/13h-17h  
FSMA : 115185 A - N° entreprise 0648.762.625

**Agence Schmit Mons  
(Agence DKV) **NEW****

Boulevard Kennedy 11  
B-7000 Mons - 065 475 320  
agence@dkvmons.be

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

Lundi au vendredi 8h30-12h/13h-17h  
FSMA : 115185 A - N° entreprise 0648.762.625

Intermédiaire en assurances / Agent lié DKV Nicolas Schmit