

H.U.B

HÔPITAL UNIVERSITAIRE
DE BRUXELLES
ACADEMISCH ZIEKENHUIS
BRUSSEL



INSTITUT
JULES BORDET
INSTITUUT

Hôpital
Erasmé



ULB

Université libre de
Bruxelles
Vrije Universiteit
van Brussel



Votre hospitalisation à l'Institut Jules Bordet

Guide pratique

Votre hospitalisation à l'Institut Jules Bordet

Guide pratique

SOMMAIRE

Préambule	3		
My H.U.B	5		
Vos interlocuteurs	7		
Accueil	8		
Équipe médicale	8		
L'équipe soignante	8		
Équipe paramédicale	9		
L'équipe de Psycho-Oncologie	9		
Service social	9		
Facturation	10		
Médiateur	10		
Des associations à vos côtés	11		
Personnel technique et d'entretien	11		
Assistance religieuse ou morale	11		
Protection de vos données personnelles	12		
Réseau de santé Bruxellois (Abrumet)	13		
Votre droit à l'image	14		
L'Institut Jules Bordet, son caractère universitaire et la recherche clinique	14		
La tumorothèque	15		
Hygiène hospitalière	16		
L'Hôpital sans tabac	17		
Votre hospitalisation	19		
VOTRE ADMISSION	20		
Accès	20		
Heures d'ouverture	20		
Contacts	20		
Les documents à présenter	21		
La déclaration d'admission	21		
L'acompte	21		
		Le bracelet d'identification	21
		Personne de contact en cas de problème	21
		VOTRE SÉJOUR	22
		Que devez-vous emporter ?	22
		Les visites	23
		Votre sécurité	23
		La circulation des patients	24
		Le téléphone	24
		Une chambre 2.0	24
		Votre repas	25
		Restaurant et boutique	25
		Distributeurs de boissons	25
		VOTRE SORTIE	26
		Votre retour à domicile	26
		Formalités	26
		Frais de séjour	26
		Certificat de séjour	26
		Accessibilité	27
		Comment arriver à l'Institut Jules Bordet ?	28
		La navette	29
		Loger à proximité	29
		Le parking	30
		Park & Ride Ceria	30
		Numéros utiles	31
		Comment s'orienter dans l'hôpital ?	35

Préambule





Nous vous remercions de la confiance que vous accordez aux équipes de l'Institut Jules Bordet.

Nous mettrons tout en œuvre pour que vous receviez les soins oncologiques que votre santé nécessite. Ici, toutes disciplines confondues, des professionnels de haut niveau travaillent en équipe afin de vous procurer les traitements les plus efficaces et les plus récents.

Notre Institut est connu pour l'excellence de ses soins mais aussi pour la qualité humaine de son personnel. Pendant votre séjour, vous serez pris en charge par notre personnel d'accueil et nos équipes médicales, infirmières et paramédicales : tous auront à cœur de rendre votre hospitalisation la plus agréable possible.

Cette brochure reprend les informations pratiques qui vous seront utiles pendant votre séjour parmi nous. Vous recevrez également différents documents, à lire, compléter, signer et nous remettre.

N'hésitez pas à poser vos questions quel que soit votre interlocuteur : nous nous ferons un plaisir de vous répondre.

Dr Chloé Spilleboudt, Médecin Cheffe

L'Institut Jules Bordet est accrédité par l'Organisation Européenne des Instituts du Cancer (OEIC). Cela signifie qu'il répond aux 63 standards de qualité établis par cette organisation.



MyHUB

MyHUB, c'est l'application qui vous donne le contrôle dans vos relations avec l'Institut Jules Bordet :

- ◆ Voir l'agenda de vos rendez-vous et hospitalisations programmées
- ◆ Tenir à jour vos coordonnées dans nos fichiers : adresse, numéro de téléphone, médecin traitant, etc.
- ◆ Enregistrer vos traitements pour avoir un rappel au moment où vous devez les prendre (et pouvoir les communiquer facilement à votre médecin)
- ◆ Dans certains services, prendre un rendez-vous directement dans l'appli.

Comment se connecter ?

L'application est gratuite, vous pouvez la télécharger sur Google Play ou sur l'App Store.



Vous pouvez utiliser Itsme pour connecter l'appli et votre dossier auprès de l'hôpital. Si ce n'est pas possible, remplissez notre formulaire sur notre site web ou demandez à l'accueil lors de votre prochaine visite.



Vos interlocuteurs



Vous découvrirez beaucoup de nouveaux visages pendant votre séjour à l'Institut. En effet, de nombreux intervenants se mobilisent pour vous apporter des soins et un accueil de qualité. Sans oublier les étudiants qui viennent se former à l'hôpital dans le cadre des missions universitaires de l'Institut Jules Bordet... **Une grande équipe, juste pour vous !**

ACCUEIL

Les **secrétaires du service Accueil** vous informent, assurent les formalités administratives et organisent votre trajet de soins.

La **secrétaire de référence** est votre interlocuteur privilégié au sein du service Accueil et est là pour répondre à toutes vos questions.

ÉQUIPE MÉDICALE

À l'Institut Jules Bordet, vous êtes pris(e) en charge par **une équipe médicale pluridisciplinaire** qui se concertent en permanence dans un seul but : vous faire bénéficier des meilleurs traitements.

À l'Institut, les services sont tous organisés de la même manière : ils sont dirigés par un médecin spécialiste chef de service ou de clinique entouré d'une équipe de médecins spécialistes, de médecins en cours de formation de spécialisation et d'étudiants en médecine.

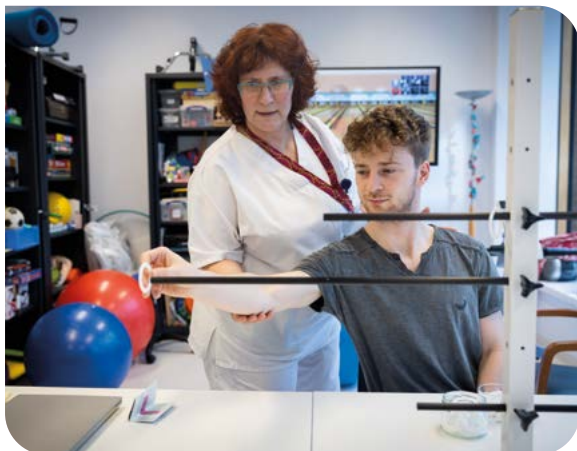
L'ÉQUIPE SOIGNANTE



L'infirmier(-ère) en chef est la personne responsable du fonctionnement et de l'organisation de l'unité de soins dans laquelle vous êtes hospitalisé(e). À tout moment, vous pouvez lui confier les questions que vous vous posez et qu'il/elle relayera auprès de l'équipe médicale.

Les infirmiers(-ères) dispensent les soins et les traitements prescrits par les médecins, exercent une surveillance constante et vous conseillent sur votre santé. Une de leur priorité est, en collaboration avec les médecins, de prévenir et de soulager vos symptômes. **Les aides-soignant(e)s** collaborent avec les infirmiers(-ères) pour les soins quotidiens et la toilette, assurent les services des repas et accueillent les patients.

Si **un(e) infirmier(-ère) coordinateur(ice) de soins oncologiques (ICSO)** est impliqué(e) dans la coordination de vos soins, il/elle pourra également vous rencontrer durant votre séjour hospitalier.



ÉQUIPE PARAMÉDICALE

L'équipe paramédicale intervient dès qu'une assistance spécialisée est requise pour renforcer votre traitement ou améliorer votre confort. Des kinésithérapeutes, psychologues, logopèdes, diététiciennes, ergothérapeutes, infirmières spécialisées en soins esthétiques, pédicures, etc. collaborent en permanence avec l'équipe médicale et l'équipe soignante pour vous offrir une prise en charge la plus complète et la plus bénéfique possible.

L'ÉQUIPE DE PSYCHO-ONCOLOGIE

La maladie peut entraîner des difficultés psychologiques. Afin de vous aider à mieux faire face à ces difficultés, l'équipe de Psycho-Oncologie est à votre disposition ainsi qu'à celle de vos proches. **Un entretien psychologique peut s'organiser pendant l'hospitalisation et/ou en consultation.** Les membres de l'équipe de Psycho-Oncologie collaborent avec les autres soignants pour vous offrir une prise en charge la plus complète et la plus bénéfique possible.

Parmi les aides proposées, « **Bordet'n Family** », soutenu par l'Association Jules Bordet est un lieu d'accueil et d'écoute destiné à offrir un soutien aux enfants quel que soit leur âge. Ce lieu est **animé par des psychologues sous forme d'ateliers créatifs**. Il est également destiné aux parents qui se questionnent quant à la manière d'aborder la maladie avec les enfants. Ils peuvent venir sans leurs enfants ou être vus en chambre. Les ateliers ont lieu les mercredis après-midi de 14h00 à 18h00. L'accès est libre et gratuit.

Si vous souhaitez contacter l'équipe de Psycho-Oncologie ou recevoir davantage d'informations, n'hésitez pas à en formuler la demande auprès du personnel médical, infirmier et/ou paramédical. Vous pouvez également prendre contact avec le secrétariat de la Clinique de Psycho-Oncologie.

SERVICE SOCIAL

Les **démarches administratives** (sécurité sociale, demandes d'allocation...) peuvent représenter un poids supplémentaire dans votre parcours. C'est pourquoi le Service social de l'Institut est là pour vous soutenir, vous et vos proches. Il peut vous aider à résoudre des **difficultés sociales** et à **préparer votre sortie** en vous proposant différentes solutions (aide à domicile, séjour de convalescence, admission en maison de repos, etc.). La **médiation interculturelle** fournit un service d'interprétariat linguistique qui consiste à traduire le discours du patient et du personnel fidèlement et dans le respect du secret professionnel.

N'hésitez pas à demander à l'infirmier(-ère) en chef ou à votre médecin de recevoir leur visite.

FACTURATION

Le service Facturation - Recouvrement est à votre disposition pour toute question relative à vos factures et paiements,

- ◆ **Soit via téléphone :**
+32 (0)2 541 39 91 : pour toutes questions sur votre facture, rappel ou paiement du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30
- ◆ **Soit par e-mail :**
facturation-recouvrement@bordet.be
- ◆ **Soit sur rendez-vous ou à la permanence physique** le lundi de 13h30 à 15h30 sans RDV.

Adresse : Institut Jules Bordet - Rue Meylemeersch 90, 1070 Bruxelles
Nous sommes situés au rez-de-chaussée - Route 1985

Des questions sur votre facture

Le Service Facturation Patient est votre point de contact unique pour toute question post-facturation.

Les factures vous sont envoyées de manière générale endéans un délai de 6 à 10 semaines après votre visite à l'hôpital.

Vous pouvez recevoir ultérieurement des factures complémentaires à votre facture principale. Ces factures peuvent vous être envoyées dans les 2 ans à compter de la date des prestations.

Pour éviter tout frais de recouvrement, nous vous invitons à respecter le délai de paiement indiqué sur la facture.

Avant de faire appel à nos services, nous vous invitons à consulter la FAQ où vous trouverez de nombreuses réponses à vos questions



MÉDIATEUR

L'Institut Jules Bordet s'engage à vous fournir une prestation de services et de soins optimale. Malgré les efforts consentis par toutes les équipes, il peut arriver que certains aspects de la prise en charge ne se déroulent pas comme prévu. Si vous avez des **remarques, suggestions ou plaintes**, vous pouvez les adresser au service de médiation hospitalière, un service gratuit et indépendant.

Le médiateur, avec votre collaboration et celle de la personne concernée par la plainte, vous aidera à obtenir des réponses à vos questions et, en cas de désaccord, tentera d'aboutir à un consensus. Si le résultat des démarches proposées ne devait pas vous apporter satisfaction, le médiateur vous informera des alternatives existantes pour traiter votre requête.

Email : mediation-ombudsdienst.bordet@hubruxelles.be

DES ASSOCIATIONS À VOS CÔTÉS

Les **volontaires de l'Association Jules Bordet** vous accueillent dès votre entrée dans l'Institut ; ils vous guident et sont à votre disposition pour tout renseignement pratique.

Des associations de patients comme « Vivre comme Avant », « L'Association francophone des Mutilés de la Voix de Belgique » et « Bulle d'Oxygène (Volont'R) » sont partenaires de l'Institut Jules Bordet.

Les volontaires ne sont pas des professionnels mais ils mettent à votre service leur spontanéité et leur gentillesse. Ils n'apportent pas d'aide médicale mais bien une aide pratique ponctuelle et sont d'un très grand soutien.



PERSONNEL TECHNIQUE ET D'ENTRETIEN

Le **personnel technique et d'entretien** collabore activement à votre confort en assurant l'entretien, l'hygiène, la sécurité et le bon fonctionnement des installations.

ASSISTANCE RELIGIEUSE OU MORALE

L'Institut Jules Bordet respecte, à tout moment, vos convictions religieuses ou philosophiques. Si vous le souhaitez, **vous pouvez solliciter l'assistance d'un conseiller laïque ou d'un ministre du culte de votre choix**. N'hésitez pas à adresser votre demande à l'infirmier(-ère).

Chacun de vos interlocuteurs porte un badge d'identification. Toute personne qui vient dans votre chambre doit se présenter. Si elle ne le fait pas spontanément, n'hésitez pas à lui demander son nom et sa mission.

Par ailleurs, tout membre du personnel est strictement tenu au secret professionnel et ne peut, en aucun cas, divulguer une quelconque information vous concernant. Vous pouvez donc vous confier sans crainte à tous les membres de l'équipe.

Protection de vos données personnelles



Toutes les informations médicales, administratives et sociales qui vous concernent sont enregistrées dans le système d'information de l'hôpital dans le respect de la Loi sur la vie privée du 08/12/1992 et de la Loi sur les droits du patient du 06/02/2024. Elles peuvent être utilisées à des fins de recherche scientifique moyennant votre consentement. Le médecin chef est responsable du traitement des données et s'est acquitté des déclarations auprès de la Commission pour la Protection de la vie Privée.

RÉSEAU DE SANTÉ BRUXELLOIS (ABRUMET)

L'Institut Jules Bordet est connecté au **Réseau de Santé Bruxellois** (Abrumet) et peut par ce biais communiquer avec les autres réseaux de santé belge approuvés par la plateforme fédérale eHealth. Ces réseaux informatiques ont pour but de **permettre la continuité de votre prise en charge** par l'interconnexion des dossiers patients hospitaliers et des praticiens de ville.

Si vous vous inscrivez au Réseau Santé Bruxellois (www.reseausantebruxellois.be) et que vous consentez au partage de vos informations médicales, tous les médecins qui vous traitent pourront accéder aux données pertinentes de votre séjour : résultats médicaux, dossier, images médicales. Cette inscription peut se faire via l'hôpital au desk information. Ceci permet de vous offrir un traitement plus efficace quel que soit le médecin qui vous traite. Vous restez toujours maître de vos données : votre consentement est nécessaire pour chaque document mis sur le portail, et pour chaque personne qui y a accès.

De plus, depuis le 22 décembre 2022, vous avez accès à vos propres données médicales, en passant par le Réseau Santé Bruxellois.

Cet accès vise toutes les données qui auront été générées après le 15 décembre 2022. Un délai de 7 jours après publication est nécessaire pour visualiser le contenu. Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site <https://reseausantebruxellois.be/>

Par ailleurs, les images médicales (radios, scanners, IRM, etc.) sont téléchargeables par vous et par votre médecin en toute confidentialité sur la plateforme [http //imagerie.hopitalerasme.be/](http://imagerie.hopitalerasme.be/)
Un code vous sera remis pour que vous puissiez y avoir accès.



VOTRE DROIT À L'IMAGE

L'Institut Jules Bordet tient à **protéger votre vie privée et votre droit à l'image**, ainsi que ceux des autres patients et de son personnel.

Afin de garantir le respect de la réglementation en matière de protection de la vie privée, il est **interdit de filmer et photographier nos patients et les membres de notre personnel dans l'enceinte de l'hôpital**.

Seules exceptions à cette règle :

- ◆ Les photos et films réalisés dans un cadre thérapeutique (ex : clichés de grains de beauté pour la prévention du cancer de la peau, chirurgie plastique, etc.)
- ◆ Une démarche journalistique : interview pour un média, tournage d'un reportage, etc. Dans ce cas, toute demande doit être validée par le Service Communication qui s'assurera du consentement du personnel et des patients impliqués. Si vous acceptez d'être filmé ou pris en photo, vous devrez signer un formulaire qui garantit, à l'hôpital et aux journalistes présents, que vous avez bien donné votre accord

L'INSTITUT JULES BORDET, SON CARACTÈRE UNIVERSITAIRE ET LA RECHERCHE CLINIQUE

L'Institut Jules Bordet est un hôpital universitaire de l'Université Libre de Bruxelles entièrement dévoué à la lutte contre les maladies cancéreuses et qui intègre soins, recherche et enseignement de haut niveau. Dans un environnement technologique performant, des spécialistes des disciplines médicales et paramédicales se concertent et se coordonnent pour une prise en charge



optimale des patients. Cette organisation multidisciplinaire intervient également en amont et en aval de la maladie (prévention et réinsertion socioprofessionnelle).

Ces équipes assurent également la formation de nombreux étudiants, futurs médecins ou professionnels de la santé. Elles développent en outre d'importantes **activités de recherche clinique, translationnelle, et fondamentale en collaboration avec les chercheurs des laboratoires.**

Tout projet de recherche est préalablement accepté par le **Comité d'Éthique** après soumission par un médecin ou autre professionnel de la santé qui en est le responsable.

Tout participant à une étude clinique est préalablement informé des objectifs de la recherche, des éventuels bénéfices ou risques liés à sa participation à celle-ci et de ses droits. Il atteste son consentement en signant un document et peut retirer son consentement à tout moment.

LA TUMOROTHÈQUE

Lors de biopsies ou d'interventions chirurgicales, après avoir réalisé les analyses nécessaires à votre prise en charge diagnostique ou thérapeutique, **l'Institut peut conserver dans le respect de la loi, les parties de matériel biologique inutilisé à des fins de recherche.**

Vous pouvez refuser que nous conservions ce matériel.

Nous vous invitons à prendre connaissance des informations utiles à ce sujet dans la brochure qui vous a été remise et qui vous permet également de marquer votre opposition sur l'utilisation, en toute confidentialité, de vos données médicales et de votre matériel corporel humain.



FORMULAIRE D'OPPOSITION À L'UTILISATION DE MES DONNÉES MÉDICALES – DE MON MATÉRIEL CORPOREL HUMAIN

^{1,3} Je soussigné(e) / Je, représentant(e) légal(e) de :

^{1,2} Nom du (de la) représentant(e) légal(e) :

Date de naissance du patient :

OU

Étiquette patient Erasme

³ Exprime par la présente mon opposition / l'opposition de la personne que je représente :

Cochez la/les case(s) applicable(s)

- ☐ Au traitement de données personnelles et médicales à des fins de recherche scientifique
- ☐ Au traitement de matériel corporel humain résiduel à des fins de recherche scientifique

Fait à, le

Signature :

¹ Nom et prénom en majuscule

² Remplir si nécessaire

³ Biffer la mention inutile

Hygiène hospitalière





Si l'hygiène est principalement l'affaire du personnel hospitalier, elle concerne aussi toutes les personnes qui fréquentent l'Institut.

Comme vous le savez sans doute, **beaucoup de germes se transmettent par les mains**. Pensez à vous les laver et/ou les désinfecter soigneusement et, surtout, n'hésitez jamais à demander à vos visiteurs d'en faire autant.

Les germes peuvent aussi être véhiculés par l'air que nous expirons. C'est pourquoi nous conseillons de **porter un masque en cas d'infection respiratoire ou de contamination possible**. Parlez-en au personnel soignant qui vous donnera volontiers plus d'informations.

L'HÔPITAL SANS TABAC

Conformément à la loi, il est **strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'hôpital**. Et cette interdiction vaut également pour les cigarettes électroniques.

Vous êtes fumeur ou fumeuse ? Un tabacologue vous proposera une alternative au tabac sous forme de **substitut nicotinique** (patches, gommes à mâcher, pastilles à sucer). Ce service, gratuit et sous contrôle médical, vous soulage de la sensation de manque et vous garantit un séjour confortable.

Par ailleurs, nous vous recommandons vivement de **profiter de votre hospitalisation pour arrêter de fumer**. Parlez-en à l'équipe médicale, elle vous proposera des conseils personnalisés et un précieux soutien même après votre hospitalisation !
Contact : +32 (0)2 541 30 55

Votre hospitalisation



VOTRE ADMISSION

Toujours décidée en accord avec votre médecin, votre hospitalisation est une étape importante de votre parcours de soins. **Le point de départ de votre séjour chez nous se situe au Service d'Admission** : c'est là que nous réglerons toutes les formalités nécessaires. Ensuite, nous vous dirigerons vers l'unité de soins où le personnel soignant vous prendra en charge.

Pour vous aider à vous repérer plus facilement dans l'enceinte de l'Institut, un système de route a été mis en place. Vous retrouverez plus d'explications à la fin de cette brochure.

Si vous êtes perdus, n'hésitez jamais à solliciter les bénévoles et membres du personnel !

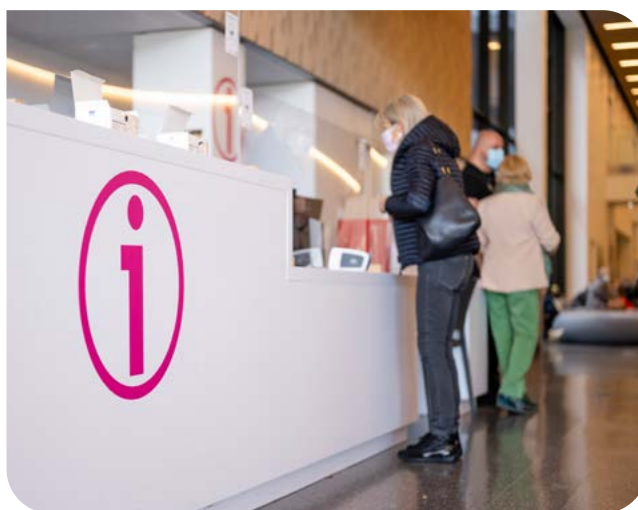
ACCÈS

La première étape de votre séjour est le **Bureau des Admissions**. Pour y accéder, suivez la **route 1980**

HEURES D'OUVERTURE

Le Bureau des Admissions est ouvert **du lundi au vendredi de 7h00 à 16h00**.

En dehors de ces heures, nous vous prions de bien vouloir vous adresser au Desk d'Orientation.



CONTACTS

T +32 (0)2 541 33 41

F +32 (0)2 541 31 76

M accueiladmission@hubruxelles.be

LES DOCUMENTS À PRÉSENTER

Pour faciliter la procédure d'admission, nous vous demandons de bien vouloir vous munir des documents suivants :

- ◆ Votre **carte d'identité** : elle nous permet de consulter votre affiliation à un organisme assureur belge (mutuelle).
- ◆ Votre **passport**, si vous n'êtes pas de nationalité belge.
- ◆ **Tout document relatif à une prise en charge financière** : carte d'assurance hospitalisation, réquisitoire, formulaire S2 (si vous êtes assuré dans un des pays membres de l'UE ; à ce sujet, veuillez noter que la carte européenne d'assurance maladie n'est valable que pour les urgences médicales).
- ◆ Si vous êtes ressortissant d'un pays ne faisant pas partie de l'UE ou que vous n'êtes pas couvert par un organisme assureur: la preuve du pré-paiement global de votre première facture d'hospitalisation – celle-ci ayant été calculée selon une estimation établie sur base des soins programmés et de la durée estimée de votre séjour.

LA DÉCLARATION D'ADMISSION

Lors de votre arrivée à l'Institut, nous vous inviterons à remettre et signer **une déclaration d'admission**. Vous avez la possibilité de demander **une estimation du coût de votre hospitalisation**.

L'ACOMPTE

Notez qu'un **acompte payable par paiement électronique** (Bancontact ou carte de crédit) vous sera demandé lors de votre admission. Cette provision est renouvelable tous les 7 jours.

LE BRACELET D'IDENTIFICATION

Lors de votre admission, un de nos collaborateurs placera **un bracelet d'identification** à votre poignet.

Nous vous demandons de vérifier soigneusement les renseignements qui y figurent et de le garder durant toute la durée de votre séjour. **Votre bracelet, c'est votre sécurité** : il vous protège de toute erreur d'identification durant votre parcours hospitalier.

PERSONNE DE CONTACT EN CAS DE PROBLÈME

A l'admission, nous vous demanderons de préciser **le nom et les coordonnées d'une personne de confiance** à contacter en cas de soucis rencontré pendant votre hospitalisation.

VOTRE SÉJOUR



QUE DEVEZ-VOUS EMPORTER ?

Pour que votre séjour soit le plus confortable possible, nous vous suggérons d'emporter du linge et des objets personnels et familiers :

- ☐ Nécessaire de toilette
- ☐ Linge de toilette
- ☐ Linge de nuit
- ☐ Pantoufles
- ☐ Médicaments pris régulièrement (au moins la liste)
- ☐ Thermomètre délivré lors d'une précédente hospitalisation
- ☐ Livres, journaux, etc.
- ☐ PC
- ☐ Si vous portez des lunettes ou des lentilles de contact, une prothèse dentaire ou auditive, nous vous demandons de les déposer dans des étuis/récipients prévus à cet effet.

Vous suivez un traitement pour l'une ou l'autre affection ? Apportez vos médicaments et n'oubliez pas d'en parler à l'infirmier(-ère) et au médecin dès votre arrivée.

L'Institut décline toute responsabilité en cas de bris, de perte ou de vol.

ATTENTION !

Le **choix de chambre** que vous ferez au moment de votre admission déterminera la **tarification**.

Une chambre dite «**individuelle**», est une chambre privée qui vous a été attribuée suite à votre demande, c'est-à-dire une chambre dans laquelle vous séjournerez seul. Ce choix de chambre implique nécessairement des **coûts supplémentaires**. Vous retrouverez toutes les explications dans le document «Explications concernant la déclaration d'admission» qui vous sera remis au moment de votre admission.

Sachez également que le **nombre** de chambres individuelles est **limité** et nous ne pouvons pas toujours répondre à toutes les demandes. Soyez assuré(e) d'une chose : nous mettons tout en œuvre pour respecter votre choix.

Important !

Une assurance n'est pas une autre, nous vous invitons à bien **vérifier**, avant votre hospitalisation, **votre contrat d'assurance hospitalisation** et ce qu'il couvre.

LES VISITES

Les visites constituent des moments privilégiés pour les patients. Afin qu'elles soient un vrai moment de partage et qu'elles ne nuisent ni à votre bien-être ni à celui des autres patients, nous demandons aux visiteurs de respecter les règles ci-dessous.

- ◆ Dans les **unités de soins**, les heures de visite s'étendent de 15h00 à 20h00
- ◆ Dans les **unités de Soins Intensifs**, les heures de visite sont limitées afin de permettre les soins et le repos des patients. Les visites s'étendent de 12h00 à 20h00
- ◆ Si plusieurs membres de la famille se présentent aux heures de visite, le nombre de visiteurs présents dans la chambre est limité à trois personnes
- ◆ Sauf cas particulier, dans les **unités de Soins Intensifs**, la visite d'enfants de - de 12 ans n'est pas recommandée. Dans le **service d'Hématologie**, la visite d'enfants de - 6 ans n'est pas recommandée
- ◆ Lors de la visite d'un médecin ou lors de soins, les visiteurs seront priés de quitter temporairement la chambre

À votre demande ou selon votre état de santé, ces horaires, ainsi que le nombre de visiteurs, peuvent être restreints.

Les portes de l'Institut ferment à 20h00, n'oubliez pas d'en informer vos visiteurs.

Notez également que :

- ◆ Les plantes en pot sont interdites dans les zones où l'on soigne les patients
- ◆ Seules les fleurs coupées sont autorisées
- ◆ Ni les plantes en pot ni les fleurs ne sont autorisées dans les **unités de Soins Intensifs** et dans le **service d'Hématologie**
- ◆ Les animaux domestiques sont interdits dans tout l'hôpital.
- ◆ Les enfants doivent constamment rester sous la surveillance de leurs parents. Ils ne sont pas autorisés à courir et à jouer dans les couloirs ou à prendre l'ascenseur non accompagnés

VOTRE SÉCURITÉ

Nous vous conseillons de ne pas emporter d'objets de valeur tels que bijoux, montre ou somme d'argent liquide... Si vous le pouvez, nous vous recommandons vivement de confier à vos proches les objets de valeur ainsi que ceux dont vous n'aurez pas besoin durant votre hospitalisation.

Néanmoins, si vous décidez de garder un objet de valeur dans votre chambre, il reste sous votre entière responsabilité. En cas de perte ou de vol, l'Institut ne pourra pas en être tenu responsable.

- ◆ Des **petits coffres-forts individuels** sont disponibles dans les chambres. Les objets déposés dans ces petits coffres restent sous votre responsabilité

LA CIRCULATION DES PATIENTS

Si vous quittez l'étage, nous vous demandons de toujours en informer le personnel soignant et de vérifier qu'aucun examen n'est programmé.

De plus, **toute sortie de l'Institut en cours d'hospitalisation nécessite l'accord du médecin** ainsi que la signature d'une décharge de responsabilités.

LE TÉLÉPHONE

Si vous en avez fait la demande, vous disposez d'un téléphone dans votre chambre qui vous permettra de passer et recevoir des appels.

Enfin, pour respecter la tranquillité des autres patients, nous vous demandons de limiter l'utilisation des GSM et smartphones dans les lieux de soins.

Ce service est inclus dans le forfait multimédia.

UNE CHAMBRE 2.0

Un peu de distraction est toujours bienvenue. Pour y contribuer, des **téléviseurs sont installés dans toutes les chambres**. Ceux-ci vous permettront de surfer sur internet, regarder la télévision et même de passer vos appels. L'accès aux chaînes de télévision et la possibilité de passer des appels sont des services payants mais pas obligatoires.

Vous bénéficiez également d'un accès gratuit au réseau wifi. Votre code d'accès peut être obtenu lors de votre admission, en échange de votre numéro de registre national. Pour les patients qui ne disposent pas d'un numéro de registre national, l'accès est temporaire et renouvelable.

Vous trouverez plus de détails sur le forfait multimédia dans la déclaration d'admission.



VOTRE REPAS

Une bonne alimentation fait partie intégrante des soins et l'Institut est particulièrement attentif à obtenir du fournisseur des repas une composition de menus aussi variés que possible.

N'hésitez pas à nous faire part de vos préférences : mets non désirés, allergie et intolérance à certains aliments, régime particulier, texture... en complétant le document « interrogatoire alimentaire » qui vous sera remis lors de votre admission.

Si votre état de santé le nécessite, vous bénéficierez **des conseils d'une diététicienne ou d'un médecin nutritionniste**.

Notez cependant que les boissons alcoolisées sont strictement interdites pendant votre séjour.

RESTAURANT ET BOUTIQUE

Le **restaurant** est situé au rez-de-chaussée de l'Institut. Il est ouvert de **11h00 à 18h00 en semaine et fermé le week end**.

La **boutique** est située au rez-de-chaussée aussi et vous accueille dans un cadre chaleureux. N'hésitez pas à vous y rendre avec vos proches. Vous y trouverez une petite restauration, des livres et magazines, des produits de toilette, des cadeaux, des fleurs, etc. **La boutique est ouverte de 7h00 à 18h00 en semaine et de 11h00 à 18h00 le week-end**.



DISTRIBUTEURS DE BOISSONS

Des distributeurs de boissons sont à votre disposition dans l'allée centrale au rez de chaussée.



VOTRE SORTIE

VOTRE RETOUR À DOMICILE

Dès que possible, le médecin qui vous aura suivi vous communiquera la date probable de votre sortie.

- ♦ Au terme de votre séjour en hospitalisation, votre chambre devra être libérée après votre petit déjeuner, **avant 11h du matin**. Nous vous demandons donc d'organiser votre sortie dans ce délai
- ♦ En cas de difficultés avec votre retour à domicile avant 11h, parlez-en à votre médecin ou à l'équipe soignante dès votre entrée
- ♦ Si vous avez **des soucis de transport**, le/la secrétaire hospitalier(-ère) vous aidera à trouver une solution (ambulance ou taxi). Signalez-lui les coordonnées de votre organisme assureur ou vos préférences éventuelles
- ♦ Si des examens complémentaires devaient retarder la date ou l'heure de sortie, vous en seriez prévenu le plus tôt possible
- ♦ N'oubliez aucun effet personnel dans votre chambre

Si vous souhaitez quitter l'hôpital contre un avis médical, nous vous demanderons de signer une décharge. Il s'agit d'un document qui libère les médecins de toute responsabilité relative aux conséquences de votre décision.

FORMALITÉS

- ♦ Au moment de votre sortie, nous vous donnons une enveloppe comprenant divers documents utiles : une lettre adressée à votre médecin traitant (celle-ci lui est envoyée dans de nombreux cas par voie électronique), le cas échéant, un certificat d'incapacité de travail, votre schéma de médication, les ordonnances nécessaires...

FRAIS DE SÉJOUR

La **facture détaillée** de votre séjour hospitalier est établie conformément aux prescrits légaux. Elle vous est adressée dans **un délai de six à huit semaines** suivant la date de fin de votre hospitalisation et est envoyée à l'adresse mentionnée dans votre dossier.

Si votre séjour dure plus d'un mois, nous établissons une facture intermédiaire.

Dans certaines circonstances, il se peut qu'une facture complémentaire vous soit adressée.

Pour toute question relative à vos factures, nous vous invitons à prendre contact avec le service Facturation.

CERTIFICAT DE SÉJOUR

Si des documents doivent être complétés par le médecin de l'unité, n'oubliez pas de les remettre dès votre arrivée au personnel soignant afin de les récupérer avant votre départ.

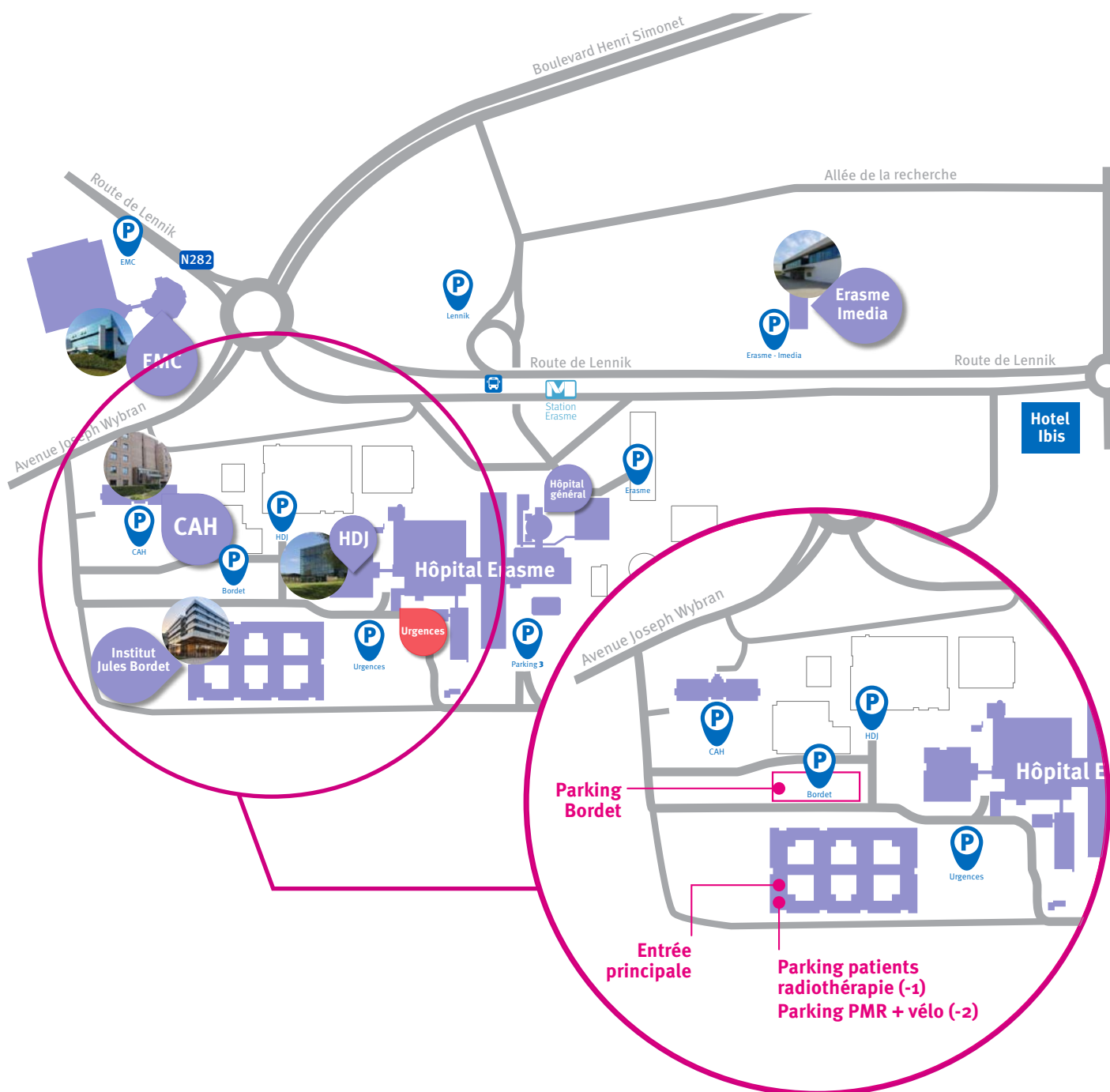
Accessibilité



COMMENT ARRIVER À L'INSTITUT JULES BORDET ?

L'Institut Jules Bordet est facilement accessible en transports en commun et en voiture.

- ◆ **En voiture :** Ring Sortie 15a Lennik.
- ◆ **En train :** Descendez à la Gare d'Anderlecht puis prenez le métro 5 jusqu'Erasme
- ◆ **En métro :** Ligne 5 arrêt Erasme
- ◆ **En bus :** STIB : Ligne 74 Arrêt Erasme
De Lijn : Ligne R42 (Bruxelles Midi - Leerbeek) arrêts «Yzerkruis» ou «Erasme»



LA NAVETTE

Une **navette** gratuite relie les différents bâtiments du campus et l'arrêt de métro Erasme. Elle est équipée pour les personnes à mobilité réduite.

La navette circule du lundi au vendredi de 7h30 à 17h30.

Deux navettes font le circuit plusieurs fois par heure avec un départ environ toutes les 15 minutes. Le tour complet prend environ 20 minutes. Tenez-en compte pour vos rendez-vous.

Quels sont les arrêts ?

- ◆ **Hôpital général Erasme :**
L'arrêt se situe à proximité de l'entrée principale de l'hôpital Erasme, sur un ancien arrêt de bus proche de la sortie du métro Erasme.
- ◆ **Centre ambulatoire Imedia :**
L'arrêt se situe à côté de l'entrée du bâtiment, sous l'auvent.
- ◆ **Erasme Médical Center EMC :**
L'arrêt se situe à droite de l'entrée près de la rampe destinée aux personnes à mobilité réduite.
- ◆ **Institut Jules Bordet :**
La navette vous dépose au pied du totem, entre l'hôpital et le parking. Elle vous reprend au même endroit.

LOGGER À PROXIMITÉ

Souhaitez-vous séjourner à côté de l'hôpital la veille de votre admission ?
Votre famille souhaite être proche de vous ?

Via un formulaire disponible au desk info de l'hôpital, vous bénéficiez d'une remise de 15% sur le tarif chambre à l'hôtel IBIS Brussels ERASMUS

Route de Lennik 790 - 1070 Bruxelles

T +32 (0)2 523 62 82

M HA990@accor.com

LE PARKING

Un parking payant est prévu à côté de l'Institut pour les patients et visiteurs.

Des réductions sur ces tarifs sont possible pour :

- ◆ **Consultations** : Réduction à 40 % du tarif en vigueur : adressez-vous au desk d'orientation à l'entrée de l'Institut pour valider votre ticket
- ◆ **Hôpital de jour** : 1,2 euros / heure – Max 14.40 euros / journée : adressez-vous à l'accueil de l'Hôpital de jour pour valider votre ticket



PARK & RIDE CERIA

Le parking de déstassement CERIA vous permet de garer votre voiture gratuitement si vous poursuivez votre trajet avec le réseau STIB.

En pratique : stationnez votre voiture au parking CERIA et poursuivez votre trajet jusqu'à l'Institut avec le métro 5 jusqu'à la station Erasme.

Plus d'infos sur le site de la STIB ou sur <https://ceria.parkandride.brussels/>

Numéros utiles





Accueil (numéro d'appel général)	+32 (0)2 541 31 11
Admission	+32 (0)2 541 33 41
Bordet'n Family	+32 (0)2 541 33 26
Boutique « Cosy »	+32 (0)2 541 36 86
Facturation (du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30)	+32 (0)2 541 34 34
Hospitalisation	
♦ B1.1 Oncologie médicale	+32 (0)2 541 33 59
♦ B1.2 Oncologie médicale	+32 (0)2 541 30 48
♦ B1.3 Hématologie	+32 (0)2 541 36 79
♦ B1.4 Hématologie protégée	+32 (0)2 541 33 54
♦ B1.5 Unité de diagnostic et d'orientation	+32 (0)2 541 38 09
♦ B1.U Urgences	+32 (0)2 541 33 87
♦ B1.6 Unité de soins intensifs	+32 (0)2 541 33 61
♦ B1.7 Innovative Treatment Unit	+32 (0)2 541 38 01 ou +32 (0)2 541 38 02
♦ B1.8 Oncogériatrie	+32 (0)2 541 33 50
♦ B1.9 Soins supportifs	+32 (0)2 541 33 73
♦ B2.1 Unité Médico-chirurgicale d'oncologie digestive	+32 (0)2 541 33 72
♦ B2.2 Unité Médico-chirurgicale d'oncologie digestive	+32 (0)2 541 33 74 ou +32 (0)2 541 33 75
♦ B2.3 Chirurgie 3	+32 (0)2 541 33 71
♦ B2.4 Chirurgie 4	+32 (0)2 541 33 73
♦ B2.5 Unité de soins post-anesthésiques	+32 (0)2 541 30 46
♦ B2.Q Quartier opératoire	+32 (0)2 541 36 18
♦ B2.R Salle de réveil	+32 (0)2 541 36 25
Médiation	+32 (0)2 541 35 11
Prise de rendez-vous	+32 (0)2 541 30 00 ou +32 (0)2 555 55 55
Psycho-Oncologie	+32 (0)2 541 33 26
Restaurant « Cosy »	+32 (0)2 541 36 86
Service social	+32 (0)2 541 36 46
Soins esthétiques	+32 (0)2 541 34 68
Tabacologie	+32 (0)2 541 30 55
Urgences oncologiques	+32 (0)2 541 33 87



CHARTRE DU PATIENT

LE PATIENT s'engage à :

- 1 | Fournir les informations correctes qui le concernent personnellement.
- 2 | Collaborer avec les équipes soignantes.
- 3 | Respecter
 - ▶ les autres patients et leurs proches,
 - ▶ l'ensemble du personnel,
 - ▶ les locaux et les équipements,
 - ▶ les règlements de l'Institut.
- 4 | Accepter que l'Institut Jules Bordet, en tant qu'hôpital universitaire, forme des professionnels de la santé.

L'INSTITUT JULES BORDET s'engage à :

- 1 | Prodiguer des soins de qualité
 - ▶ adaptés à vos besoins médicaux et psychosociaux,
 - ▶ coordonnés avec votre médecin traitant,
 - ▶ procurés par des équipes multidisciplinaires compétentes et expérimentées,
 - ▶ avec des équipements performants,
 - ▶ en vous proposant des techniques diagnostiques et des traitements innovants,
 - ▶ en toute équité.
- 2 | Préserver et respecter
 - ▶ votre liberté d'accepter ou de refuser un soin ou un traitement,
 - ▶ votre sécurité,
 - ▶ votre intimité et votre vie privée,
 - ▶ la confidentialité de vos données médicales et administratives.
- 3 | Garantir
 - ▶ une information claire et compréhensible concernant vos soins et leurs coûts,
 - ▶ l'accès à vos données médicales selon les termes de la loi,
 - ▶ l'identification claire de vos interlocuteurs,
 - ▶ l'accès à un interprète si vous ne parlez ni le français ni le néerlandais,
 - ▶ l'accès à un service de médiation,
 - ▶ l'accès à un conseiller religieux ou philosophique correspondant à vos convictions et reconnu par l'Institut,
 - ▶ la prise en considération de vos appréciations.

Règlement Hospitalisation Institut Jules Bordet

Pour la sécurité et la sérénité des patients et du personnel, toute personne présente dans l'hôpital est tenue de respecter les 14 points du règlement :

ADMISSION

- 1 | Lors de leur admission, les patients sont tenus de présenter des documents valides (identité, organisme assureur). Les patients sont invités à lire et à signer la déclaration d'admission et à verser une provision.

SOINS

- 2 | Dans l'hôpital, un comportement calme et respectueux vis-à-vis du personnel participe à la qualité des soins. Si vous avez des observations, veuillez vous adresser à l'infirmier en chef ou à votre médecin. Vous pouvez également demander à rencontrer le médiateur.
- 3 | Le patient est l'interlocuteur privilégié pour ses soins. La famille et les proches sont associés à l'information concernant l'état de santé du patient uniquement avec l'accord de celui-ci.
- 4 | Les consignes d'isolement doivent être respectées pour éviter la transmission des infections ou les contaminations radioactives.
- 5 | Les chambres seules sont réservées en priorité aux patients nécessitant un isolement pour des raisons médicales.
- 6 | Durant son hospitalisation, tout patient peut quitter l'établissement à condition de signer une décharge et après avoir été informé des risques éventuels. Si, par cette décision, le patient met sa propre santé ou celle des autres en danger, l'hôpital se réserve le droit d'alerter les autorités.

VISITES

- 7 | Les visiteurs sont tenus de respecter les heures de visites imposées selon les unités de soins.
- 8 | Le nombre de visiteurs par patient est strictement limité à 3 personnes. Une cafétéria et un salon d'étage sont à votre disposition.
- 9 | Les visiteurs sont priés de quitter la chambre au moment des soins.
- 10 | Les visiteurs sont tenus de respecter le calme et le silence dans l'ensemble de l'Institut.
- 11 | Dans les ascenseurs, la priorité est donnée aux nécessités médicales.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 12 | Il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'hôpital (AR du 22.12.2009).
- 13 | Les patients et les visiteurs sont tenus de respecter la propreté et l'intégrité des lieux.
- 14 | Les patients et visiteurs sont invités à mettre en sécurité leurs valeurs et objets précieux. L'hôpital décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte.

Les infractions au règlement intérieur exposent leur auteur à une interdiction d'accès aux unités de soins par le Service de Sécurité. Tout auteur de violence sera éloigné par le Service de Sécurité et poursuivi en justice.

Nous espérons que vous avez trouvé dans cette brochure toutes les réponses aux questions que vous vous posiez. En cas de doute ou d'inquiétude, n'hésitez jamais à en faire part au personnel soignant ou administratif. Soyez-en assuré(e) : tous les collaborateurs de l'hôpital mettent le plus grand soin à rendre votre séjour le plus confortable possible.

COMMENT S'ORIENTER DANS L'HÔPITAL ?

Un système de routes à suivre vous permet de trouver votre destination. Suivez les panneaux gris. Les lieux recherchés sont identifiés grâce à des panneaux noirs.

Récapitulatifs des routes

SERVICES	ROUTES
-1	
Radiothérapie	1800
Imagerie médicale	1850
Médecine nucléaire	
Accueil	2850
PET-scan	2885
Oncopharmacie - Comptoir patient	2860
0	
Desk d'orientation	1955
Cafétaria	1960
Admission	1980
Consultations	
Accueil 100	1900
Accueil 200	1910
Accueil 300	2080
Accueil 400	1945
Hôpital de jour	2075
Hôpital de jour	2065
Prélèvement	1930

SERVICES	ROUTES
1	
B1.9 Unité Aigue de Soins Supportifs (UASS)	1160
B1.8 Oncogériatrie	1170
B1.1 Oncologie médicale	1180
B1.2 Oncologie médicale	1190
B1.6 USI	2151
B1.7 Innovative Treatment Unit	2140
B1.4 Hématologie protégée	2161
B1.3 Hématologie	2170
Urgences	2186
B1.5 Unité de diagnostic et d'orientation	2190
2	
Endoscopie	1260
Stomathérapie	1205
Kinésithérapie	1206
Unité d'hospitalisation de chirurgie	
Unité Médico-chirurgicale d'oncologie digestive	1280
Unité Médico-chirurgicale d'oncologie digestive	1290
B2.3 PC Infirmier	2270
B2.4 PC Infirmier	2260



HÔPITAL UNIVERSITAIRE
DE BRUXELLES
ACADEMISCH ZIEKENHUIS
BRUSSEL



Institut Jules Bordet
Rue Meylemeersch 90 – 1070 Bruxelles
T +32 (0)2 541 31 11
M communication@hubruxelles.be
www.bordet.be

Editeur responsable : Service de communication H.U.B.
Institut Jules Bordet – Rue Meylemeersch 90 – 1070 Bruxelles
08/2025