

02

bimestriel
avril / mai 2009

INTERVIEW

Des médiateurs
pour rapprocher
les patients et l'institution



Saint-Luc

DÉCOUVRIR ET COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT DE VOTRE HÔPITAL

Magazine

WWW.SAINTLUC.BE

PATIENTS

Un espace d'évasion
dédié aux enfants
hospitalisés



SERVICE

Une Clinique
contre la mémoire
qui s'étiolo



SERVICE DES URGENCES

L'effervescence
sous contrôle



- ▶ 16 luxueux appartements et duplex de 2 et 3 chambres
- ▶ Surface de 95 m² à 162 m² avec belles terrasses et/ou jardins
- ▶ Livraison prévue pour début 2010

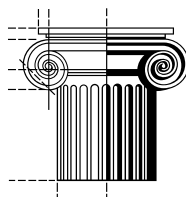
02 280 30 34
www.woluwepark.com



EN CONSTRUCTION
LIVRAISON FEVRIER 2010

Visitez notre
bureau de vente

Thornsett Belgium sprl
62 Chaussée d'Etterbeek
1040 Bruxelles
sales@thornsettgroup.be
www.thornsettgroup.com



THORNSETT GROUP
REALISING THE POTENTIAL

TEL 02 280 30 34

URGENCES, vous avez dit urgences?

À l'évocation de ce mot, personne ne reste indifférent. L'imagination se met en route. Et, aux expériences que chacun a déjà vécues dans un service d'urgence, se mêlent des images de feuilletons télévisés à succès, de gens qui courent, crient, sauvent...

La réalité des urgences d'un grand hôpital universitaire comme Saint-Luc est effectivement multiple. S'y côtoient petits bobos et, bien entendu, urgences vitales: du mal de dents à la crise d'asthme sévère, de l'entorse à l'hémorragie cérébrale.

Une obligation s'impose: faire fonctionner de manière optimale un service ouvert 24 heures sur 24, où, par définition, le nombre de patients se présentant en même temps n'est pas déterminé, et où chaque cas constitue un nouveau challenge diagnostique et thérapeutique.

C'est pourquoi nous levons la voile, dans ce numéro, sur les Urgences: un service définitivement pas comme les autres.

La réalité des urgences est multiple

Bonne lecture!

PR JACQUES MELIN

Coordonnateur général et Médecin-chef
des Cliniques universitaires Saint-Luc

Soutenez la Fondation Saint-Luc

la Fondation des Cliniques
universitaires Saint-Luc
www.fondationsaintluc.be

Compte n°: 191-0367771-10



+ NEWS (4)

Toutes les infos qui font l'actualité de l'hôpital.

+ PRÉVENTION (6 à 7)

L'hygiène des mains, premier rempart contre les maladies nosocomiales.

+ SOINS MODE D'EMPLOI (8 à 10)

La Clinique de la Mémoire à la rescousse du passé qui se voile.

+ PORTRAIT (12 à 13)

Maria Alvarez-Baranga et Piet Vanormelingen, experts en désamorçage des conflits.

+ ZOOM SUR... (14 à 17)

Petits bobos ou graves traumatismes: aux Urgences, pas de relâche pour la santé des patients.

+ À LA POINTE (18 à 19)

Des chirurgiens opèrent une fillette atteinte d'une malformation cardiaque rarissime.

+ POUR LE PATIENT (20 à 22)

Un espace ludique pour donner le sourire aux enfants hospitalisés.

En page 20

Sous la houlette de Martine Delrée, Les Ateliers Arcadie offrent un bol d'air frais aux enfants hospitalisés.



avril / mai 2009

Saint-Luc Magazine

est une publication du Service de communication des Cliniques universitaires Saint-Luc A.S.B.L.

+ Conception et réalisation VIVIO

V&V Communication Company S.A.
Avenue Ducpétiaux 123
1060 Bruxelles
Tél. +32 2 640 49 13
Fax + 32 2 640 97 56
E-mail: pv@vivio.com
Internet: www.vivio.com

+ Éditeur responsable

Jacques Melin
Cliniques universitaires Saint-Luc A.S.B.L.
Avenue Hippocrate 10
1200 Bruxelles
Tél. +32 2 764 11 11
Fax + 32 2 764 37 03

+ Rédacteur en chef

Thomas De Nayer

+ Coordination de la rédaction Saint-Luc

Géraldine Fontaine
E-mail: geraldine.fontaine@uclouvain.be

+ Coordination de la rédaction Vivio

Jonathan Barbier
E-mail: jb@vivio.com

+ Secrétariat de rédaction

Claudine De Kock

+ Rédaction

Jonathan Barbier, Grégory Escoufflaire, Julie Luong, Laurent Norro

+ Maquette

Marie Bourgois

+ Mise en pages

Marie Lemaire

+ Photos et illustrations

Laetizia Bazzoni, G. Burnotte, Corbis, Hugues Depasse, Fotolia, iStockphoto, Reporters, Maggie Tintigac.

+ Régie publicitaire VIVIO

Violon & Violon S.P.R.L.
Florence Constant
Tél. +32 2 533 94 20
Mobile +32 495 543 023
E-mail: fc@vivio.com

+ Impression

Nevada-Nimifi

+ Bimestriel

Tirage 20.000 exemplaires

Les articles, opinions, dessins et photos contenus dans le magazine le sont sous la seule responsabilité de leurs auteurs. Tous droits de traduction, d'adaptation et de reproduction réservés pour tous pays.

La publicité est indépendante du contenu rédactionnel. Les Cliniques universitaires Saint-Luc ne sont pas responsables du choix des annonceurs présents dans le magazine.

+ BIEN-ÊTRE DU PATIENT

Cancer: retrouver la confiance par les soins esthétiques

Inauguré le 19 mars, l'Espace Bien-Être est un refuge pour les patients qui suivent un traitement contre le cancer. Bien souvent, la maladie et sa prise en charge entraînent en effet des conséquences esthétiques gênantes. Une esthéticienne professionnelle y dispense des soins classiques (type soins du visage, manucure, pédicure) et donne des conseils pour mettre son visage en valeur et réapprendre à aimer son corps. Un coin bibliothèque fourmillant d'informations et de conseils pour mieux vivre avec un cancer a également été aménagé.

INFOS

Yvette Vermeersch: tél. 02 764 13 65, yvette.vermeersch@uclouvain.be.

+ PRÉVENTION

S'informer au Carrefour Santé

Ouvert aux patients et aux visiteurs, le Carrefour Santé propose des centaines de revues gratuites abordant différentes thématiques médicales (diabète, hypertension, vaccination...).

La structure remplit aussi sa mission de prévention en organisant des événements ponctuels de promotion de la santé (par exemple, la Journée contre le tabac, le 31 mai).

INFOS

Situé dans le hall d'accueil, le Carrefour Santé est ouvert les lundi et mardi de 9 à 17h, le mercredi de 9 à 16h, et les jeudi et vendredi de 13 à 17h.

un refuge pour les patients qui suivent un traitement contre le cancer



+ VALIDITÉ

La 3D au secours des genoux douloureux

Le Service d'orthopédie et de traumatologie de l'appareil locomoteur propose depuis quelques mois un traitement innovant à ses patients souffrant d'arthrose invalidante du genou. La technique? À partir d'images effectuées par résonance magnétique, des simulations en 3D sont réalisées sur un ordinateur, permettant ensuite de façonner une prothèse personnalisée parfaitement adaptée au genou du patient. Cette dernière offre l'avantage de résister bien plus longtemps qu'une prothèse standard.

INFOS

Service d'orthopédie et de traumatologie de l'appareil locomoteur. Tél. 02 764 29 92 // 02 764 29 95.

+ DÉTENTE

Clowns en chambre

Payoyo et Trot'inette, clowns de leur état, circulent de chambre en chambre à la rencontre des enfants hospitalisés pour leur proposer des animations dans la bonne humeur. Paolo Doss et Martine Delrée ont mis leur duo au point depuis quinze ans déjà. Grâce à la création il y a quelques semaines de l'asbl Payoyo et Trotinette, leurs interventions à l'hôpital seront désormais régulières.

INFOS

Martine Delrée, tél. 02 764 81 08, martine.delree@uclouvain.be, www.paolodoss.be.





3 Quick à 2 PAS des Cliniques Saint-Luc

WOLUWE SHOPPING

202, Rue St Lambert
H: LU au VE 10h00 à 21h30
H: SA au DI 10h00 à 22h00

KRAAINEM

50, Av. de Kraainem
H: 11h00 à 23h00



ST STEVENS WOLUWE

12, Leuvensesteenweg
H: 10h30 à 23h00
7771

Dans tous les Menus la Frite peut être remplacée par la Side Salad.



1 MAXI MENU GIANT + 1 GIANT*

-€ 3,00
de remise



* Ou 1 Maxi Menu King Fish + 1 King Fish

E.R.: J. Vandezande - Av. de Kraainem 50
1200 St-Lambrechts-Woluwe

BON 1 Offre valable dans les Quick participants. Un bon par personne et par jour. Offre non cumulable. www.quick.be Valable jusqu'au 30/06/09



1 MAXI MENU GIANT + 1 MAGIC BOX

pour € 8,90



2,15

E.R.: J. Vandezande - Av. de Kraainem 50
1200 St-Lambrechts-Woluwe

BON 2 Offre valable dans les Quick participants. Un bon par personne et par jour. Offre non cumulable. www.quick.be Valable jusqu'au 30/06/09



1 MAXI MENU GIANT + 1 MENU QUICK'N MUSIC

pour € 9,90



2,85

E.R.: J. Vandezande - Av. de Kraainem 50
1200 St-Lambrechts-Woluwe

BON 3 Offre valable dans les Quick participants. Un bon par personne et par jour. Offre non cumulable. www.quick.be Valable jusqu'au 30/06/09



4 CHICKEN DIPS GRATUITS A L'ACHAT D' 1 MAXI MENU AU CHOIX



2,30

E.R.: J. Vandezande - Av. de Kraainem 50
1200 St-Lambrechts-Woluwe

BON 4 Offre valable dans les Quick participants. Un bon par personne et par jour. Offre non cumulable. www.quick.be Valable jusqu'au 30/06/09



1 MENU GRANDE SALADE AU CHOIX

-€ 1,00
de remise



E.R.: J. Vandezande - Av. de Kraainem 50
1200 St-Lambrechts-Woluwe

BON 5 Offre valable dans les Quick participants. Un bon par personne et par jour. Offre non cumulable. www.quick.be Valable jusqu'au 30/06/09



1 GRAND BURGER AU CHOIX

-€ 1,00
de remise



E.R.: J. Vandezande - Av. de Kraainem 50
1200 St-Lambrechts-Woluwe

BON 6 Offre valable dans les Quick participants. Un bon par personne et par jour. Offre non cumulable. www.quick.be Valable jusqu'au 30/06/09



1 BOISSON CHAUDE/ + 1 DESSERT AU CHOIX

pour € 2,00



1,10

E.R.: J. Vandezande - Av. de Kraainem 50
1200 St-Lambrechts-Woluwe

BON 7 Offre valable dans les Quick participants. Un bon par personne et par jour. Offre non cumulable. www.quick.be Valable jusqu'au 30/06/09



1 MEDIUM SHAKE

pour € 1,50



0,80

E.R.: J. Vandezande - Av. de Kraainem 50
1200 St-Lambrechts-Woluwe

BON 8 Offre valable dans les Quick participants. Un bon par personne et par jour. Offre non cumulable. www.quick.be Valable jusqu'au 30/06/09



-10% de remise SUR VOTRE COMMANDE TAKE-OUT ou au Drive

E.R.: J. Vandezande - Av. de Kraainem 50
1200 St-Lambrechts-Woluwe

BON 9 Offre valable dans les Quick participants. Un bon par personne et par jour. Offre non cumulable. www.quick.be Valable jusqu'au 30/06/09

DES MAINS et des germes

L'hygiène des mains est essentielle en milieu hospitalier. Outils de travail des soignants, elles constituent le mode de transmission privilégié des bactéries et des virus d'un patient à un autre.

AURÉLIE BASTIN

LES SPÉCIALISTES DE L'HYGIÈNE HOSPITALIÈRE

Composée d'un médecin (le Dr Anne Simon), de quatre infirmières (Christine Legay, Marie-Chantal Méeus, Ludivine Bertrand et Fabienne Verporten) et d'un bio-hygiéniste (Catherine Bughin), l'équipe d'hygiène hospitalière de Saint-Luc mène toute l'année différentes actions pour lutter contre les infections contractées à l'hôpital. Une centaine de référents en hygiène hospitalière (infirmières ou kinésithérapeutes) ont également été formés pour assurer le lien entre ces spécialistes et les différents services de l'hôpital.

Tous les membres du personnel de l'hôpital doivent se désinfecter régulièrement les mains avec une solution hydro-alcoolique.



© Hôpital/CAV Saint-Luc

une partie des INFECTIONS NOSOCOMIALES EST TRANSMISE PAR LES MAINS

QUAND FAUT-IL SE DÉSINFECTER LES MAINS?

- + Avant tout contact direct avec un patient.
- + En quittant un patient après un ou des contacts directs.
- + Immédiatement avant un soin ou un geste invasif (préparation d'un médicament, soin de plaie, injection dans un cathéter...).
- + Après un acte comportant un risque d'exposition à des liquides biologiques (sang, urine, selles...), exposition qui s'anticipe en principe par le port de gants.
- + Après avoir touché des objets ou des surfaces ayant été en contact avec un patient (les draps de lit, la télécommande, le téléphone...).

Où se trouvent les flacons de désinfectant?

Dans la plupart des cas, les flacons de solution hydro-alcoolique sont placés au pied des lits. Dans certaines unités, ils peuvent aussi être fixés au mur ou placés à la sortie des chambres. Des petits flacons de poche peuvent également être utilisés par le personnel soignant.



© Clin.univ.st.luc / H.Depasse

«Médecins, infirmières, aides-soignantes, assistantes en logistique... tous les membres du personnel de l'hôpital en contact avec les malades, que ce soit de façon directe ou indirecte, doivent se désinfecter régulièrement les mains avec une solution hydro-alcoolique», souligne le Dr Anne Simon, responsable de l'hygiène hospitalière aux Cliniques universitaires Saint-Luc.

Pourquoi faut-il se désinfecter les mains?

Une admission à l'hôpital comporte en effet toujours un risque: actuellement, environ 6% des patients déclarent une infection dite «nosocomiale», c'est-à-dire contractée durant leur hospitalisation. Une partie de ces infections étant transmises par les mains, le respect des mesures d'hygiène est important, tant pour les patients que pour les soignants.

Le patient: un partenaire clé

Si la prise de conscience par le personnel soignant de l'importance de l'hygiène des mains est primordiale, les patients ont aussi un rôle important à jouer en la matière. «Dans des services comme celui d'hématologie, où les malades connaissent bien les risques infectieux qu'ils courent, il n'est pas rare que certains patients s'assurent que les personnes avec qui ils sont en contact n'ont pas oublié de se désinfecter les mains», poursuit le Dr Anne Simon. //

Logique de se sentir démuni lorsque le cerveau semble dérailler et que les souvenirs, même récents, sont incapables de remonter à la surface.

Quand la MÉMOIRE FLANCHE

C'est pourquoi Saint-Luc propose une structure chargée de diagnostiquer et de prendre en charge les troubles de la mémoire.

JONATHAN BARBIER

parfois, notre travail consiste simplement à rassurer notre interlocuteur

DES CAS TRÈS VARIÉS

- + 25-30% des patients ayant consulté la Clinique de la Mémoire souffrent d'une démence liée à l'âge, le plus souvent de type maladie d'Alzheimer.
- + 10-15% des patients ont une démence d'un autre type.
- + 12% présentent des signes précurseurs d'une future démence liée à l'âge.
- + 25-30% des patients souffrent de dépression ou de problèmes d'anxiété.
- + 20% sont atteints de troubles de la mémoire liés à des traumatismes crâniens, des accidents cardio-vasculaires, des ruptures d'anévrisme ou d'autres lésions du cerveau.

Ne plus savoir où sont rangées les clés de la voiture, rater l'anniversaire de sa compagne ou encore confondre les prénoms de ses enfants ne sont pas révélateurs d'un inquiétant problème de mémoire. En revanche, oublier son chemin pour rentrer chez soi, tarder à reconnaître le visage de son conjoint ou être incapable de mémoriser la moindre nouvelle information sont des signes qui doivent alerter. Créée en 1994, la Clinique de la Mémoire s'adresse justement aux patients qui souffrent de troubles de la mémoire.

La TECHNOLOGIE EST MISE à CONTRIBUTION : IRM, scanner, ou SCINTIGRAPHIE CÉRÉBRALE

Le fonctionnement de la mémoire est un mécanisme complexe. Il n'existe pas de pilules miracles. pour retrouver ses capacités.

Des méthodes de diagnostic adaptées

Aujourd'hui, avec près de 1.500 consultations par an, la Clinique de la Mémoire ne désemplit pas. Le profil des patients étant particulièrement varié, elle adapte ses protocoles de diagnostic en fonction de leur âge. «Nous avons établi deux catégories principales: les patients de moins de 65 ans et ceux ayant 65 ans et plus», indique Adrian Ivanoiu, neurologue et de la Clinique de la Mémoire.

Une distinction très pragmatique. «À partir de 65 ans, les risques de démences liés à l'âge, notamment la maladie d'Alzheimer, sont importants. Ce genre de pathologie a un effet destructeur sur la mémoire», explique le

spécialiste. «Avant 65 ans, ces risques, sans être nuls sont beaucoup plus faibles. Pour autant, il existe de nombreux autres facteurs pouvant induire des problèmes de mémoire.»

Un accident cérébrovasculaire ou un traumatisme crânien sont ainsi susceptibles de causer des dégâts. La dépression et l'anxiété peuvent également perturber le fonctionnement de la mémoire, parfois d'une manière spectaculaire.

Les antécédents du patient à la loupe

Pour poser un diagnostic, les médecins de la Clinique procèdent d'abord à un entretien détaillé avec le patient. L'objectif est de retracer les antécédents de la personne: depuis quand surviennent les troubles de mémoire, le patient est-il capable de gérer ses papiers, a-t-il abandonné son hobby préféré, quels médicaments prend-t-il? Dans la mesure du possible, les proches sont également consultés pour connaître leur appréciation de la situation. Les patients effectuent ensuite des tests destinés à mesurer leurs facultés cognitives (qui concerne les processus de la connaissance). «Il s'agit d'apprendre des mots, d'évaluer la capacité de concentration, de copier certains dessins complexes, de réaliser des calculs, de s'orienter dans le temps», explique Adrian Ivanoiu. «Le degré de difficulté varie selon l'âge.» Parfois, ces exercices ne traduisent aucune anomalie. «Dans ce cas, notre travail est simplement de rassurer notre interlocuteur: ses facultés cognitives sont intactes», sourit le neurologue. «Si au contraire les résultats laissent apparaître un doute quant au bon fonctionnement de la mémoire, nous proposons au patient un test plus approfondi.» Plus poussé et plus long que le précédent, il vise également à déterminer, mais de façon plus précise,

LA RÉÉDUCATION COGNITIVE

Les lésions de la mémoire causées par des traumatismes crâniens lors d'accidents de la route, des ruptures d'anévrisme ou d'autres lésions du cerveau exigent une approche particulière. «Nous organisons des séances de rééducation cognitive, c'est-à-dire de rééducation des fonctions intellectuelles. Mais le champ de la mémoire est particulièrement vaste. Nous ciblons donc les aspects de la mémoire que le patient souhaite améliorer en priorité», explique Adrian Ivanoiu.

Mémoire, orientation, communication...

En participant à des exercices sur ordinateur, le malade pourra ainsi diminuer certains troubles de mémoire et de concentration. D'autres exercices permettront d'améliorer les problèmes d'orientation spatiale, ou stimuleront les facultés de communication et de parole. Souvent, de nets progrès sont enregistrés au bout de plusieurs mois de rééducation.

Adapter le lieu de vie

Lorsque recouvrer sa mémoire s'avère impossible, et ce, quelle que soit la pathologie en cause, la Clinique de la Mémoire apportera des conseils pratiques destinés à faciliter le quotidien et à rendre le patient le plus autonome possible. Une adaptation des lieux de vie et une mise en place d'aides extérieures s'avèrent parfois suffisantes pour mener une vie la plus autonome possible.

NOUS CIBLONS LES aspects de la mémoire que LE PATIENT SOUHAITE développer en priorité

BON À SAVOIR

Les consultations sont assurées par le Pr Adrian Ivanoiu et son assistant, le Dr Bernard Hansseeuw.

Lorsque les troubles de la mémoire sont liés à une dépression ou des problèmes d'anxiété, c'est le Pr Eric Constant, psychiatre, qui prend en charge les patients.

le niveau des capacités cognitives. La technologie est également mise à contribution: un CT-scanner du cerveau ou, plus rarement, une imagerie par résonance magnétique (IRM) peuvent être réalisés pour déceler d'éventuelles lésions responsables des troubles de la mémoire ou du comportement.

Pas de pilules miracles

Le fonctionnement de la mémoire est un mécanisme complexe, et il n'existe pas de pilules miracles pour acquérir des capacités prodigieuses. En revanche, des solutions d'accompagnement sont proposées.

En cas de maladie d'Alzheimer, des médicaments pourront ralentir la dégradation et améliorer certains symptômes, même si toute guérison est pour l'heure impossible. Si le patient souffre de dépression ou d'anxiété, il sera orienté vers un psychiatre, qui lui indiquera une prise en charge médicamenteuse adaptée, ainsi que certaines techniques de relaxation. En d'autres termes, les problèmes de mémoire sont des symptômes communs à de nombreuses maladies, très différentes. De la redoutée maladie d'Alzheimer à la dépression. Et pour chacune de ces maladies, un diagnostic précis doit être posé, et une prise en charge spécifique mise en route. C'est la raison d'être de la Clinique de la Mémoire. //

FACILITER LE QUOTIDIEN DU PATIENT ALZHEIMER

Les personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer perdent l'essentiel de leurs capacités d'apprentissage. Dans ces conditions, «le maître mot est l'optimisation du fonctionnement au quotidien, plutôt que la récupération de la mémoire d'avant», souligne Adrian Ivanoiu. Dès lors, la Clinique apporte des conseils pratiques au malade et à son entourage: ce peut être l'apprentissage de la tenue d'un agenda détaillé, ou encore l'instauration de routines (mettre toujours sa clé au même endroit, respecter des horaires stricts, etc.) pour organiser le quotidien. «Le patient a tellement peu de mémoire qu'il lui faut l'économiser et l'utiliser du mieux possible», conclut Adrian Ivanoiu.





Lorsque la fiabilité se lie à la simplicité...

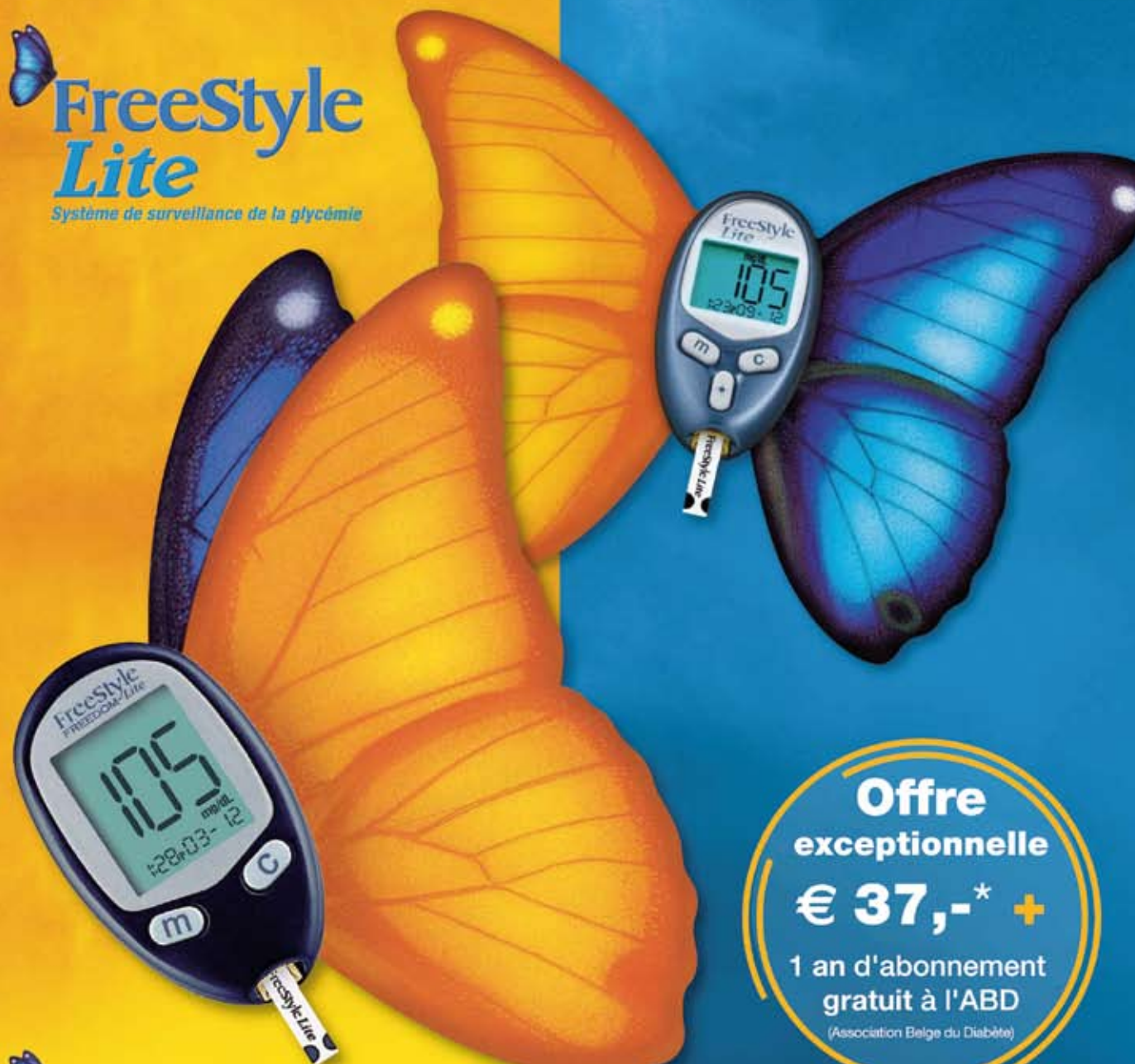
FreeStyle Lite

La vie... Tout simplement!



FreeStyle Lite

Système de surveillance de la glycémie



**Offre
exceptionnelle**

€ 37,-* +

1 an d'abonnement
gratuit à l'ABD

(Association Belge du Diabète)



FreeStyle FREEDOM-Lite

Système de surveillance de la glycémie

Sans calibration!

B 0800 167 72

Abbott
A Promise for Life

*Prix TVA incluable jusqu'au 31 mai 2009 à l'achat de tout lecteur Abbott Diabetes Care. Chaque lecteur Abbott se vend en kit de départ avec 1 étui, 1 autopiqueur, 10 lancettes et 10 électrodes de glycémie.

L'HÔPITAL à votre écoute

En cas de litige avec l'hôpital, les médiateurs de Saint-Luc interviennent. Leur mission: désamorcer les conflits. Rencontre avec Maria Alvarez-Baranga et Piet Vanormelingen, respectivement médiateurs au Service des urgences et pour le reste de l'institution.

GRÉGORY ESCOUFLAIRE

Quel est le rôle du médiateur ?

Piet Vanormelingen: Le Service de médiation a été créé par la Loi sur le droit du patient. Ce texte prévoit que le patient peut faire appel à une fonction de médiation lorsqu'il estime qu'un de ses droits n'a pas été respecté. Notre mission consiste donc à traiter toutes les plaintes que le patient pourrait émettre quant à la qualité des soins reçus. Au-delà de cette fonction légale, les médiateurs sont également à l'écoute des patients pour des problèmes qui ne sont pas en relation avec les droits liés à leur statut, mais qui relèvent plutôt de la qualité de leurs conditions d'hospitalisation. Si le patient a des griefs à l'égard d'un service, d'une infirmière ou d'un médecin, nous tentons de régler le problème en réconciliant les parties.

Sur quels aspects êtes-vous le plus sollicité ?

P. V.: 50% des plaintes que nous recevons concernent les soins. Un exemple: certains patients jugent parfois que la qualité des soins n'était pas adéquate. Nous examinons aussi les litiges relatifs à des problèmes administratifs (30-40% des plaintes). Il nous arrive également d'accueillir des patients qui ne comprennent pas leur facture, ou qui ne sont pas d'accord avec son montant parce qu'ils ne s'attendaient pas à un supplément d'honoraires ou de séjour, etc.

Maria Alvarez-Baranga: Tous les médecins de Saint-Luc ne sont pas conventionnés, d'où la surprise de certains patients quand ils reçoivent leur facture. Ces plaintes administratives s'avèrent souvent liées à un problème d'information. Nous pouvons donc

Piet Vanormelingen (à gauche) et Maria Alvarez-Baranga (à droite) traitent les plaintes des patients: griefs sur la qualité des soins, problèmes administratifs, interrogations sur la facture, etc.

NOUS TENTONS DE RÉGLER LES PROBLÈMES en réconciliant les parties

conclure que l'information au patient est un point primordial.

P. V.: Mais dans la plupart des cas il s'agit de plaintes constructives, dans la mesure où le patient ne souhaite pas une contrepartie financière ou que quelqu'un soit puni: il désire juste que le problème qu'il a rencontré n'arrive pas à d'autres !

Comment se déroule la prise en charge du patient qui s'adresse à vous ?

P. V.: Quand il frappe à notre porte, nous l'écoutons et tentons d'éclaircir, si possible, la situation. Nous rédigeons ensuite un rapport en identifiant sa demande et ses attentes. Puis nous entrons en contact avec les personnes qui font l'objet de la plainte, afin de voir avec elles ce qu'il est possible de mettre en place. Notre objectif consiste à confronter les deux points de vue afin de trouver la meilleure solution... Nous nous définissons comme des tiers dans la relation conflictuelle.

M. A.-B.: Lorsque le personnel me voit arriver, il a un petit mouvement de recul car je suis là pour pointer un problème. Mais dès qu'il s'aperçoit que j'interviens dans une optique constructive et avec l'objectif de trouver une solution, il se montre apaisé et attentif.

Quelles sont, selon vous, les qualités requises pour être un bon médiateur ?

M. A.-B.: Une bonne écoute. De la patience, de l'objectivité et beaucoup d'humilité...

P. V.: Être capable de discernement. Et faire preuve de «multipartialité»! Il faut être à la fois à l'écoute empathique du patient et de la personne de l'institution qui est mise en cause. Parce qu'il faut se rendre compte que le personnel fait ce qu'il peut pour répondre aux attentes des patients, mais est également confronté à ses propres limites.



Comment s'organise la médiation au Service des urgences ?

M. A.-B.: Outre ma mission de médiatrice, je suis aussi coordinatrice administrative aux Urgences. Je suis donc en permanence sur le terrain: j'ai mon bureau dans le Service même, et dès qu'il y a un problème je peux intervenir directement. Comme je circule beaucoup dans le Service, il m'arrive souvent de détecter certains problèmes avant qu'il n'y ait préjudice. Mon rôle,

comme celui de Piet, s'avère avant tout préventif.

P. V.: Nous sommes en fin de compte un relais de communication, neutre et sans parti pris... Et comme nous sommes en dehors du processus de soins, le patient sait qu'il peut venir nous consulter en toute confiance et confidentialité.

M. A.-B.: Nous sommes à la fois des «facilitateurs», des intermédiaires et des gestionnaires de plaintes. Nous ne sommes pas là pour juger, mais pour établir des règles de communication. //



LA MÉDIATION EN CHIFFRES

+ Le coefficient de plaintes annuel par «contact patient» (toute personne venant à l'hôpital pour une hospitalisation/consultation) est de l'ordre de 0,07% (400 plaintes pour 500.000 patients par an). «Par rapport aux autres hôpitaux (0,11%), nous sommes donc dans la norme», insiste Piet Vanormelingen.

Les Urgences font face à une fréquentation sans cesse croissante. Fractures, infarctus, hémorragies... mais aussi petits bobos, ont nécessité la mise en place d'une organisation très spécifique. Pour une prise en charge optimale des patients!

JONATHAN BARBIER



LES URGENCES, sans improvisation

BON À SAVOIR

57.462 personnes, dont 12.211 enfants, ont été traitées au Service des urgences de Saint-Luc en 2008, soit une augmentation d'environ 2% par rapport à l'année précédente.

Les médecins peuvent prendre La décision de maintenir un patient en HOSPITALISATION provisoire

Dans les couloirs, quelques personnes allongées patientent sur des brancards. Médecins et infirmières se croisent avant de rentrer ou de sortir des différentes salles de soins. Des ambulanciers poussent les portes battantes donnant sur le parking, tenant par le bras une vieille dame qui marche difficilement. Un brouhaha se fait entendre, mais le climat reste serein. C'est une après-midi plutôt banale au Service des urgences. Au minimum, 150 patients passent chaque jour dans l'unité. Lors d'un pic d'activité, 237 personnes sont venues s'y faire soigner. C'était au mois de janvier. «Chaque année, la hausse de la fréquentation est régulière», constate Pr Frédéric Thys, médecin responsable du Service des urgences. Pas simple, dans ces conditions, de gérer le flux continu de patients qui se présentent.

L'état de santé dicte l'ordre de passage

Pour éviter les bousculades, c'est l'infirmière d'accueil et d'orientation qui détermine les priorités de prise en charge. Juste après l'inscription, réalisée par une aide-infirmière administrative, elle effectue une évaluation de l'état de santé du patient. Tout le monde ne sera pas, en effet, traité dans les trente secondes! En fonction de la gravité de la situation médicale, la personne sera examinée immédiatement, au bout de quelques minutes, voire, en cas de forte affluence et

d'absence de risque immédiat, au bout de quelques heures. «La priorité est évidemment donnée aux pathologies les plus graves», lance le Pr Frédéric Thys. Néanmoins, ceux dont la situation n'exige pas une prise en charge immédiate ne sont pas laissés dans le flou: «une estimation du temps d'attente leur est indiquée», explique le responsable. Depuis quelques mois, les Urgences travaillent aussi sur une amélioration de la prise en charge de la douleur. Des anti-douleurs sont ainsi proposés, permettant de rendre plus supportable le séjour en salle d'attente. Autant de dispositions inédites qui permettent «d'humaniser l'accueil au Service des urgences», selon le Pr Frédéric Thys.



NEUF SECTEURS AUX URGENCES

Selon les pathologies présentées, les patients sont orientés vers l'un des secteurs suivants:

- + secteur de réanimation
- + secteur médico-chirurgical ou non traumatologique
- + secteur de traumatologie
- + secteur pédiatrique
- + secteur d'hospitalisation provisoire
- + secteur de radiologie
- + Unité de crise et d'urgences psychiatriques
- + secteur gynécologique
- + secteur de dentisterie et ORL.

Les Urgences de Saint-Luc possèdent également un secteur d'aide médicale urgente (SMUR). Disponibles 24h/24, des équipes de médecins et d'infirmiers peuvent intervenir chez les particuliers ou dans les lieux publics, à la requête du 100.

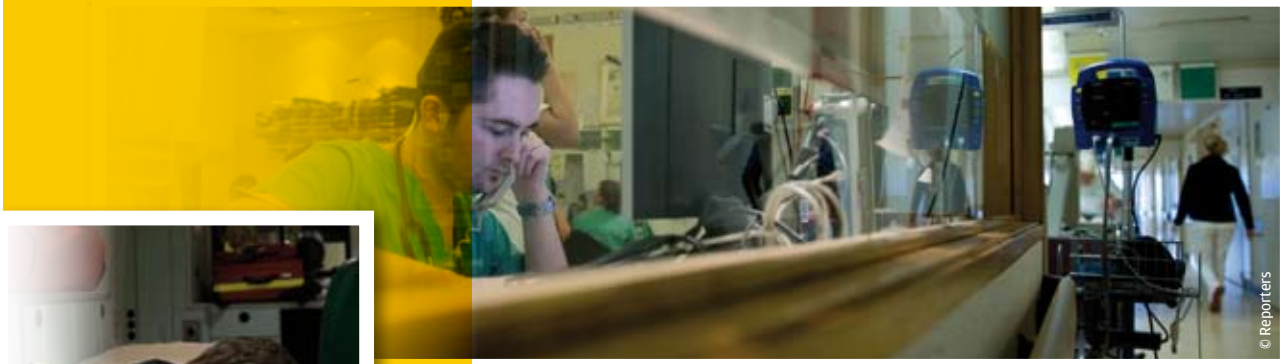
Le Service des urgences reçoit chaque jour au minimum 150 personnes.

Au total, 7 médecins permanents, 15 assistants, 59 infirmières, aides-soignantes et aides-infirmières administratives, ainsi que 3 employés administratifs participent au fonctionnement du Service des urgences.

Un service divisé en secteurs

Catherine, 29 ans est enceinte de trois mois. Elle vient de tomber dans les escaliers. Elle a extrêmement mal à la jambe droite... et a très peur pour son bébé. Une fois admise à l'intérieur du Service, la jeune femme est directement orientée dans l'un des secteurs spécialisés. Ceux de Pédiatrie et de Réanimation sont particulièrement sollicités. Moins pourtant que la Traumatologie, où presque un patient sur trois sera conduit. En

raison de la nature des pathologies qui y sont traitées, ce secteur jouxte la salle de radiologie. Des blessures banales, type foulure, à des lésions beaucoup plus lourdes, comme des fractures sévères, y sont soignées. La Traumatologie, à l'image des Urgences en général, connaît une activité variée. Plusieurs lits y sont disposés, ainsi qu'une salle de plâtre et un espace réservé à la réalisation des sutures. Médecins et infirmier(ère) se relaient pour y assurer une disponibilité 24h/24.



© Reporters

© Reporters

presque un patient sur trois sera conduit en TRAUMATOLOGIE

QUEL COÛT POUR LE PATIENT?

Si un patient se rend spontanément aux Urgences, il lui en coûtera une quote-part établie à 20 € (10 € s'il est bénéficiaire de l'intervention majorée). Si c'est à la demande d'un médecin généraliste ou sur décision d'une ambulance du 100, il devra déboursier 4 € (1,50 € s'il profite de l'intervention majorée). À noter que les soins ont aussi un prix: 40 € pour une suture, 250 € pour un plâtre, ou encore 900 € pour une nuit d'hospitalisation en observation. Cette charge est néanmoins assumée en partie par les mutuelles des patients.

LA CMGU, UNE ALTERNATIVE AUX URGENCES

Améliorer l'accueil des patients destinés à la médecine générale: c'est l'objectif de la Consultation de Médecine Générale d'Urgence (CMGU), mise en place en octobre 2006 par les Cliniques universitaires Saint-Luc, en collaboration avec diverses associations de médecins généralistes et l'UCL. Ouverte de 9 à 23h, et située à proximité de l'entrée des Urgences, elle permet de désengorger les Urgences en offrant un service de garde médicale. «Chaque fois que l'état des patients le permet et ne nécessite pas un passage dans notre Service, l'infirmière d'accueil les oriente vers la CMGU», souligne le Pr Frédéric Thys, responsable du Service des urgences de Saint-Luc. L'option est facultative, et libre au patient de refuser de s'y rendre. Mais généralement il accepte: «le temps d'attente y est d'habitude moins long, pour une qualité de soins semblable», explique le médecin. Chaque jour, une vingtaine de personnes se présentant aux Urgences acceptent leur orientation vers la CMGU.

Un séjour limité à 24h

Quelle que soit la nature de la pathologie traitée, les personnes admises aux Urgences n'ont pas vocation d'y séjourner longtemps. Pourtant, les médecins prennent parfois la décision de conserver un patient en hospitalisation provisoire. Ce sera le cas de Catherine. «Pour ceux qui ont besoin d'être observés pendant un certain temps, dans l'attente de résultats d'examen ou afin d'évaluer l'effet d'un traitement, nous proposons une hospitalisation courte pouvant aller jusqu'à 24 heures maximum dans le Service», indique le Pr Frédéric Thys. Celui dont l'état nécessite un suivi plus long pourra être acheminé vers l'un des services d'hospitalisation compétents de l'hôpital, qui prendra le relais en termes de soins. Les cas les plus sérieux seront admis dans le Service des soins intensifs. Mais dans la plupart des situations, les patients repartiront à leur domicile après quelques heures, avec le traitement qui leur

aura été prescrit. Pour Catherine, un plâtre et l'assurance du parfait état de santé de bébé lui ont remonté le moral. Elle peut rentrer chez elle, l'esprit apaisé, après moins d'une demi-journée passée en hospitalisation provisoire. Gérer le flux continu de patients qui se présentent aux Urgences exige donc le respect de l'organisation précise du Service. Car qu'il y ait foule ou non dans les couloirs, le personnel doit pouvoir remplir sa mission de soins avec la même efficacité. //



DES URGENCES AUX MISSIONS UNIVERSITAIRES

- + Le Service a une vocation d'enseignement. Pour se spécialiser dans les soins d'urgence, de nombreux médecins bénéficient chaque année du savoir et de l'encadrement des médecins seniors du Service, dans le cadre de cours magistraux, de séminaires ou lors de séjours aux Urgences. Le personnel infirmier profite également de formations spécifiques. Car c'est en apprenant au contact de médecins et infirmiers expérimentés, que l'on devient un professionnel aguerri!
- + Les Urgences sont également actives sur le terrain de la recherche. En collaboration avec certains centres de soins européens, le Service travaille notamment sur les méthodes de diagnostic de l'embolie pulmonaire et de l'insuffisance respiratoire aiguë.



LES MÉDECINS SUPERVISEURS

Pour manager le personnel médical et soignant du service, mais aussi pour dispenser leurs conseils médicaux et effectuer les soins les plus complexes, on note la présence aux Urgences de médecins superviseurs. «Ils assurent une tâche de coordination et de surveillance dans l'ensemble des secteurs du Service», précise le Pr Frédéric Thys. Ces cadres expérimentés sont rôtés aux situations de tension. Outre leur rôle de gestion interne des différents secteurs, ils suivent les demandes de transferts des patients,

en direction ou en provenance d'autres hôpitaux. De même, ils assurent un rôle de communication avec les services du Smur, dont les ambulances transportent des personnes vers Saint-Luc. Ils sont aussi en contact avec les médecins généralistes extérieurs à l'hôpital, via une hotline téléphonique spéciale. Ils remplissent également une fonction de référents en cas de déclenchement du Plan catastrophe à l'hôpital, et participent à une garde spécifique dans ce contexte pour la Région de Bruxelles-Capitale.

En décembre 2008, la petite Eléonore, 3 ans, atteinte d'une malformation cardiaque, a été opérée avec succès dans la nouvelle salle hybride des Cliniques universitaires Saint-Luc. Un dispositif de pointe qui permet de minimiser les risques des interventions cardiaques et d'optimiser les résultats.

JULIE LUONG

La nouvelle salle hybride, où la petite Eléonore a été prise en charge.



Mission accomplie à la nouvelle salle hybride

COMME DANS L'INDUSTRIE AUTOMOBILE

Le bras articulé muni d'un système d'imagerie a été spécialement développé pour la salle hybride des Cliniques universitaires Saint-Luc. Comparable aux robots utilisés dans l'industrie automobile, il est le seul du genre en Europe.

La petite Eléonore fait partie de ces 1% d'enfants qui viennent au monde avec une malformation cardiaque. Quelques semaines après sa naissance, les médecins détectent l'existence d'une communication anormale entre les parties gauche et droite du cœur. Cette malformation nécessite une intervention chirurgicale rapide! Ils doivent, dans un premier temps, réduire l'ouverture d'une

des artères qui part de la partie droite du cœur (l'artère pulmonaire) pour emmener le sang appauvri en oxygène vers les poumons à l'aide d'un fil placé autour de cette artère (cerclage).

Une double opération

«Cela faisait plusieurs semaines qu'elle ne dormait pas, qu'elle ne mangeait pas», se rappelle sa maman. L'interven-

LA SALLE HYBRIDE

La salle hybride allie les facilités d'une salle de chirurgie classique et celles d'une salle de cathétérisme. Elle comprend un générateur de rayons X intégré dans un bras articulé, ainsi qu'une table d'opération ayant à la fois les capacités de mouvement d'une table d'opération conventionnelle et les spécificités d'une table de radiologie radiotransparente. Celle-ci permet aux intervenants de suivre leurs manœuvres en direct sur un écran. Début mars 2009, 186 patients avaient déjà été pris en charge dans la salle hybride, en activité depuis novembre 2008.

tion est un succès et permet à Eléonore de grandir, de prendre du poids et de se développer normalement. Deux ans et demi plus tard, il est cependant devenu nécessaire d'envisager une autre opération. «La partie droite du cœur (ventricule droit) commençait à devenir trop grosse et le cerclage ne pouvait être maintenu à long terme», commente le Pr Thierry Sluysmans, cardiologue pédiatrique. Cette seconde opération devait relever le défi d'enlever chirurgicalement le cerclage, mais aussi d'intervenir pour fermer ces communications anormales entre les parties gauche et droite du cœur (appelées «communication interventriculaire»). Or, cette réparation de la paroi qui sépare les deux ventricules n'est pas possible par une approche chirurgicale classique...

Il fallait donc, au cours d'une même intervention, enlever le cerclage par chirurgie et réparer la paroi interne du cœur par une technique appelée cathétérisme (méthode de diagnostic et de traitement par l'introduction d'un cathéter via les vaisseaux sanguins).

Première jeune patiente

À deux jours de la Saint-Nicolas, voici donc la petite Eléonore aux Cliniques universitaires Saint-Luc. Anxieuse? Pas vraiment. «Eléonore était préparée à cette opération. Elle a visité le Service des soins intensifs, elle n'avait pas peur», explique sa maman. Et pour cause: tout est réuni pour que son opération soit un succès. Elle sera la première enfant à bénéficier de l'installation de la salle hybride, inaugurée fin 2008. Celle-ci est le résultat de l'évolution conjointe des techniques de chirurgie cardiaque et de cathétérisme. «Grâce à la salle hybride, le patient peut bénéficier des deux techniques dans un même temps opératoire», explique le Pr Thierry Sluysmans. «Avant, les patients qui avaient une affection cardiaque étaient soit corrigés par le geste du chirurgien (avec ouverture du thorax), soit par le cathétérisme interventionnel (où l'accès au cœur se fait par les vaisseaux). Mais certains problèmes ne peuvent pas être corrigés uniquement par l'une des deux techniques.»

Un beau cadeau de Saint-Nicolas

«Techniquement, l'opération a duré une demi-heure», explique le Pr Sluysmans. Le chirurgien a ouvert le thorax, et vidé le cœur de son sang qui était alors pompé par une machine externe (circulation extra-corporelle). Il a ensuite enlevé le cerclage placé pendant la première opération. Puis il a laissé, à nouveau, le cœur se remplir de sang. «Grâce à un petit trou (ponction) réalisé directement sur le côté droit du cœur, nous avons ainsi pu amener, à l'aide d'un fil «guide», de petites prothèses juste à l'endroit des communications interventriculaires», explique le cardiologue. «Ces prothèses ressemblent à des petits parapluies qui, en s'ouvrant de chaque côté de la communication, permettent de la combler. Jusqu'à présent, ce genre de malformations, très difficilement accessibles, étaient pratiquement inopérables. Il fallait ouvrir les ventricules, ce qui impliquait un risque de mortalité élevé. L'autre possibilité était de recourir à la méthode du cathétérisme, ce qui supposait un trajet très complexe à travers les vaisseaux.» Grâce à la nouvelle salle hybride, les petits parapluies salvateurs ont pu être posés sans embûche. Deux jours plus tard, Eléonore recevait la visite de Saint-Nicolas dans sa chambre... //

COMPRENDRE LA COMMUNICATION INTERVENTRICULAIRE

Le cœur est composé de quatre cavités: deux oreillettes (droite et gauche) et deux ventricules.

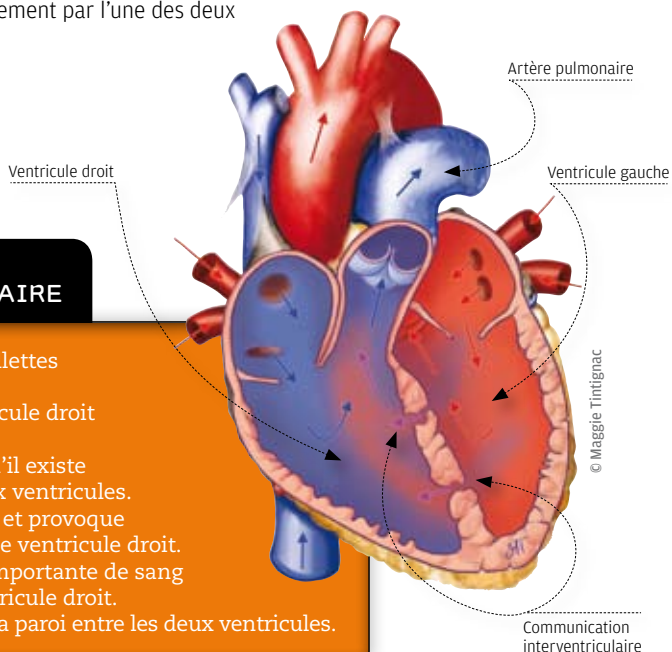
Le sang ne peut pas passer directement du ventricule droit au gauche ou vice versa.

Une communication interventriculaire signifie qu'il existe un ou des trou(s) dans la paroi qui sépare les deux ventricules.

Le sang afflue alors du ventricule gauche au droit et provoque une augmentation importante de pression dans ce ventricule droit.

La cerclage a permis de réduire la quantité trop importante de sang arrivant dans l'artère pulmonaire à partir du ventricule droit.

Le cathétérisme a permis de boucher les trous de la paroi entre les deux ventricules.



Permettre aux enfants hospitalisés et à leurs proches d'échapper, pour quelques heures, à l'angoisse de la maladie, c'est la mission des Ateliers Arcadie, qui, chaque mercredi après-midi, leur proposent des activités artistiques dans une ambiance détendue.

LAURENT NORRO

NOUS VOULONS
faire de l'HÔPITAL un LIEU DE VIE,
même SI C'EST UN LIEU DE SOINS

L'ART de se jouer de la maladie

Les Ateliers Arcadie permettent aux enfants d'entretenir leurs liens familiaux par le biais de la créativité artistique.



LES MÉDECINS RÉALISENT LES BIENFAITS D'UNE TELLE INITIATIVE SUR LEURS PATIENTS

14h40, depuis une vingtaine de minutes, Sophie, 12 ans, enfle des perles. Hospitalisée depuis une bonne semaine pour suivre un traitement contre une leucémie, elle souhaitait fuir la monotonie de sa chambre. Pour confectionner le collier qu'elle offrira à sa maman, elle a rejoint un local dans lequel une dizaine d'autres enfants jouent avec les formes et les couleurs. Parmi eux, certains sont des patients, d'autres sont frère, sœur, ou simplement ami d'un enfant hospitalisé. Jusqu'à 17 h, ils profiteront ensemble des animations proposées par les Ateliers Arcadie.

Maintenir le lien familial

Créés en décembre 2002, les Ateliers Arcadie permettent aux enfants d'entretenir leurs liens familiaux par le biais de la créativité artistique. «Accueillir les frères et les sœurs lors des visites des parents nous paraissait important», explique Martine Delrée, coordinatrice des animations en Pédiatrie. «Ce service contribue à l'équilibre familial et ouvre une porte aux enfants qui ne sont pas malades afin qu'ils puissent se sentir pris en compte dans la maladie de leur frère ou de leur sœur.» Une démarche qui contribue à humaniser la prise en charge des jeunes patients. «Nous voulons faire de l'hôpital un lieu de vie, même si c'est un lieu de soins», ajoute la coordinatrice.

Un îlot pour artistes en herbe

Située à l'écart des zones de soins, la pièce réservée aux Ateliers constitue une sorte d'îlot, où les infirmières ne se rendent qu'en cas de besoin. Sur place, les enfants sont pris en charge par un animateur-artiste et encadrés par des bénévoles. Ils se voient proposer un nombre important d'activités: collage, peinture, dessin, gouache, coloriage et autres techniques. «Les enfants sont libres de faire ce qu'ils désirent», confie Corinne Dubus, l'une des deux artistes qui animent l'espace. «Nous mettons néanmoins notre savoir professionnel à leur disposition. Nous avons par exemple construit des marionnettes ensemble.»

SAINT-LUC ET JENNIFER: PARTENAIRES

Les Ateliers Arcadie ont été créés en décembre 2002 en partenariat avec l'asbl Jennifer. Celle-ci se bat depuis près de dix ans pour soutenir les enfants atteints d'un cancer ainsi que leurs familles. Outre les Ateliers Arcadie, l'asbl Jennifer et les Cliniques universitaires Saint-Luc s'unissent régulièrement pour organiser des opérations de solidarité avec les enfants hospitalisés au Service de pédiatrie, du type expositions ou mini-spectacles.

CHACUN EST D'ABORD FOCALISÉ SUR SON PROJET ARTISTIQUE, PUIS LA CURIOSITÉ AMÈNE À S'INTÉRESSER À CE QUE L'AUTRE FAIT



© Laetitia Bazzoni

Pas de prétentions thérapeutiques

«Cela dit, si nous organisons des activités ludiques et créatives, nous n'avons aucune prétention thérapeutique», prévient Martine Delrée. Les médecins, néanmoins, réalisent les bienfaits d'une telle initiative sur leurs patients. Car un enfant avec un moral d'acier sera toujours mieux armé pour endurer les traitements, parfois très lourds, qu'il doit subir.

En stimulant un climat de bonne humeur, les Ateliers Arcadie remplissent parfaitement leur mission: préserver l'enfance des patients. Un pari gagné au vu de leurs œuvres exposées dans le local et dans les couloirs du Service de pédiatrie, puisque toutes évoquent l'insouciance et la gaieté qui caractérisent cette période de la vie. //

Un espace de rencontre

Si les Ateliers laissent libre cours à l'imagination des enfants, ils leur permettent aussi de se rencontrer. «À la différence des jeux, l'activité artistique évite la confrontation directe à l'autre. Chacun est d'abord focalisé sur son projet, puis sa curiosité l'amène à s'intéresser à ce que l'autre fait. La discussion s'engage donc naturellement», souligne Martine Delrée. Pour les patients, cette possibilité de socialiser avec d'autres jeunes fait l'effet d'un grand bol d'air frais. «Lorsqu'on arrive à se faire des amis, on se confie parfois à eux, ou alors on passe du temps dans la salle de jeux. C'est quand même plus intéressant que de rester seul dans sa chambre à regarder la télé», confie Sophie. Et s'ils le souhaitent, les parents peuvent également participer à ces après-midi de détente. «Grâce aux Ateliers, une famille partage des moments de vie avec d'autres personnes se trouvant dans la même situation qu'elle», souligne Martine Delrée. «Ici, la parole est libérée et les propos ont l'air moins lourds. C'est l'occasion d'échanger les expériences, mais aussi de se changer les idées.»



BON À SAVOIR

Les Ateliers Arcadie sont ouverts tous les mercredis et samedis après-midi, y compris pendant les congés scolaires. Chaque vendredi, des activités individuelles - avec les mêmes animateurs - sont organisées dans les chambres des enfants en isolement.

Enjoy Our Hospitality



Business meets Business

Le Best Western Premier HENA Sodehotel La Woluwe

Un hôtel d'affaires 4 étoiles, à côté des cliniques Saint-Luc, à seulement quelques minutes des grands axes, à mi-chemin de l'aéroport et du centre de Bruxelles.

Les 126 chambres et suites entièrement rénovées, vous procureront tout le confort et tout le luxe que demandent vos clients et collaborateurs (accès wifi internet gratuit, navette aéroport gratuite, accès salle de fitness gratuite).

Nos salles de conférences, pouvant accueillir de 6 à 250 personnes, sont équipées du matériel « high-tech ». L'Atrium et le Foyer vous permettront d'organiser vos dîners de Gala, expositions, présentations ou autres soirées à thème.

Un excellent rapport qualité – prix dans un écrin de verdure au centre de la ville
Best Western Premier HENA Sodehotel La Woluwe
le lieu idéal à la réussite de vos événements.



Avenue E. Mounierhan 9
B-1200 Bruxelles
Tel : 02 775 21 11
Fax : 02 770 47 80
info@bestwestern.be
www.sodehotel.eu



maniet!

Le plus grand choix parmi
les meilleures marques de chaussures
pour hommes, dames et enfants !

Hush Puppies - Clarks - Boss - Geox -
Esprit - Timberland - Bellamy - Rieker -
Ara - Bluehaven - Replay - Pataugas -
Converse - Spiffy - Kipling -
Tommy Hilfiger - Scapa -
Le Coq Sportif - ...



A Bruxelles :

Inno Woluwé -
Inno rue Neuve - Stockel -
Westland Shopping Center - Waterloo

En Wallonie:

Charleroi - Liège -
Namur - Louvain-La-Neuve

www.maniet.be



COLLIGNON ENG.

ENTREPRISE GENERALE D'ELECTRICITE

Briscol, 4 B-6997 EREZEE

Tél. : 086/47.77.00 Fax : 086/47.77.11

COLLIGNON ENG.

François GOTTI
Service informatique

Briscol 4,
6997 EREZEE

Tél. : +32 86 47 77 00 - Direct : +32 86 47 09 26

Fax : +32 86 47 77 11 - E-Mail : fgotti@collignon.eiffage.be



Déménager... jamais !

Liberté de mouvement
à chaque niveau



ThyssenKrupp

Intéressé ? Contactez-nous au

0800 94 366 - GRATUIT

Partout en Belgique - 24h /24h !

Esthétique et discret !

Fabrication Thyssen !

Ascenseurs d'escalier



www.thyssenkrupponolift.be

Ascenseurs résidentiels

ThyssenKrupp Monolift sa

Kaleweg 20 - 9030 Gent - Fax 09 216 65 75 - info@monolift.be

Centres régionaux: 02 217 37 84 - 061 32 15 45 - 065 31 57 06 - 04 231 18 03

STANNAH, l'ascenseur d'escalier, par lequel vous retrouverez votre indépendance



SOLUS

Un monte-escalier moderne et élégant. Spécialement conçu pour les amateurs de confort moderne. Cinq finitions disponibles: 3 en cuir et 2 en tissu, recouvert d'une couche protectrice en Téflon.

Sécurité, confort, service et écoute de vos besoins sont nos priorités.



SOFIA

Un monte-escalier au concept classique, au dossier en tissu assurant confort et douceur. Grâce à la simplicité de ses matériaux, il émane de Sofia beaucoup de subtilité. Habillage de tissu, recouvert d'une couche protectrice en Téflon. Disponible en 6 couleurs, s'adaptant à chaque décoration intérieure.



Si vous aussi, vous souhaitez en savoir plus sur
les ascenseurs d'escaliers Stannah contactez nous au
0800 95 950