

29

trimestriel  
mars | avril | mai 2014

SANTÉ?

Soigner l'alcoolisme



EMPORTEZ-MOI!

# Saint-Luc

DÉCOUVRIR ET COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT DE VOTRE HÔPITAL

## Magazine

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

Soins  
intensifs  
cardiaques

CŒURS SOUS HAUTE  
SURVEILLANCE

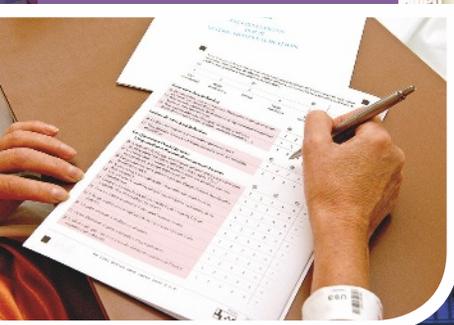


Nouvelles Urgences

SAINT-LUC PREND SOIN  
DE VOS URGENCES

Patients

VOTRE AVIS  
SUR SAINT-LUC



Cliniques universitaires  
**SAINT-LUC**  
UCL BRUXELLES



# Créateur de fenêtres depuis 1978 !



CHASSIS • PORTES • VOILETS • CHASSIS • PORTES • VOILETS

## En 35 ans, Abihome, c'est :

- Plus de 250 000 références.
- Des produits et matériaux de qualité en constante évolution avec les développements du marché.
- Une équipe commerciale, un département logistique, technique et un service après-vente à votre écoute.
- Nos propres lignes de fabrication.
- Un site [www.abihome.be](http://www.abihome.be) plus proche de vous avec des photos de nos réalisations, une liste réactualisée chaque semaine de quelques références où nous effectuons des travaux, des informations tenues à jour sur les primes,...
- Des points de vente à Bruxelles, Wavre, Liège, Namur.



**abihome.be**  
info@abihome.be

**PSSST, à vos agendas: Portes ouvertes les 22 & 23/03/2014**

**Abihome Bruxelles** Ch. de Haecht, 1739 1130 Bruxelles Tél.: 02 242 06 77  
Autres show rooms à Wavre, Liège et Namur



# Nouvelles Urgences: UNE PRISE EN CHARGE OPTIMALE

En tant que patient ou accompagnant, tout le monde se rend aux Urgences au moins une fois dans sa vie. Or, depuis le 6 février, après deux ans de travaux et un grand déménagement, les Urgences de Saint-Luc vous accueillent dans un bâtiment flambant neuf! Un projet ambitieux porté par tous les métiers des Urgences (médecins, infirmières, ambulanciers, brancardiers, etc.) et réalisé grâce à la mobilisation de nombreux Services non médicaux. Nous tenons à les remercier et à saluer toutes ces compétences diverses qui font la richesse de notre institution. Outre un cadre plus grand et plus moderne – l'humanisation des soins n'a pas été oubliée dans l'excellent travail des architectes et du groupe de pilotage –, les patients et leurs proches bénéficient désormais de nouveaux concepts de prise en charge. Objectif: être le plus efficace possible dans un environnement plus serein.

## Bonne lecture!



**JEAN-FRANÇOIS GIGOT**  
Directeur médical de Saint-Luc

**Soutenez la Fondation Saint-Luc,**  
la Fondation des Cliniques  
universitaires Saint-Luc  
[www.fondationsaintluc.be](http://www.fondationsaintluc.be)  
**Compte n°: 191-0367771-10**



En page 16

Visite aux «soins intensifs cardiaques» de Saint-Luc où les patients cardiovasculaires sont surveillés de près.

## NEWS (5)

Toute l'actualité des Cliniques universitaires Saint-Luc

## DOSSIER SPÉCIAL URGENCES

### INTERVIEW (6 À 7)

Rencontre avec le Pr Frédéric Thys, Chef du Service des urgences de Saint-Luc.

### TOP CHRONO (8 À 12)

Guy se rend aux Urgences pour une violente douleur au ventre. Suivons-le dans sa «marche en avant».

### PORTRAIT (13 À 15)

Rencontre avec Luc Delvaux, gestionnaire du garage des Urgences.

## SOINS MODE D'EMPLOI (16 À 18)

Le Service de pathologies cardiovasculaires intensives est un service de soins intensifs où séjourner des patients qui ont besoin d'être surveillés de (très) près.

## SÉCURITÉ PATIENT (19)

Le questionnaire de satisfaction permet aux patients de donner leur avis sur les soins et l'accueil reçus lors de leur hospitalisation.

## SOINS MODE D'EMPLOI (21 À 22)

L'Unité d'hépatologie intégrée propose d'aider les patients alcooliques à se libérer de l'emprise de l'alcool.



29

trimestriel  
mars | avril | mai

### Suivez-nous sur les réseaux sociaux!

**f** facebook.com/CliniquesUniversitairesSaintLuc  
**t** twitter.com/ClinUnivStLuc  
**YouTube** youtube.com/cliniquesuclsaintluc

### Saint-Luc Magazine

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

### Conception et réalisation

#### vivo

Rue Rodenbach 70

1190 Bruxelles

Tél. +32 2 640 49 13

Fax +32 2 640 97 56

E-mail: [pv@vivo.com](mailto:pv@vivo.com)

Internet: [www.vivo.com](http://www.vivo.com)

### éditeur responsable

Renaud Mazy

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 et Caroline Bleus

E-mail: [geraldine.fontaine@uclouvain.be](mailto:geraldine.fontaine@uclouvain.be)

[caroline.bleus@uclouvain.be](mailto:caroline.bleus@uclouvain.be)

### Coordination de la rédaction Vivo

Candice Leblanc

E-mail: [cl@vivo.com](mailto:cl@vivo.com)

### Secrétariat de rédaction

Claudine De Kock

### Rédaction

Aude Dion, Candice Leblanc

### Maquette

Jan Smet

### Mise en pages

Jan Smet

### Photos et illustrations

Laetizia Bazzoni, Hugues Depasse, Thinkstock

### Régie publicitaire

Florence Constant

Tél. +32 2 533 94 20

Mobile +32 495 543 023

E-mail: [fc@vivo.com](mailto:fc@vivo.com)

### Impression

Symeta S.A.

### Bimestriel

Tirage 15.000 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.

UNIQUE EN BELGIQUE !



REMPLECEZ VOTRE  
ANCIENNE BAIGNOIRE PAR  
**UN ESPACE DE DOUCHE  
CONFORTABLE ET SÉCURISÉ**

Exclusivité  
Eaudyssée  
**SYSTEME  
BREVETE**



**AVANT**

une baignoire  
devenue difficile  
à enjamber



**FABRICATION SUR-MESURE**

**INSTALLATION EN 1 JOURNÉE !**

**10 ANS DE GARANTIE**

UNE QUESTION, UN RENSEIGNEMENT, APPELEZ-NOUS AU

**02 502 90 07**



**BON DE DEMANDE D'ENVOI GRATUIT ET SANS ENGAGEMENT  
À RETOURNER SANS AFFRANCHIR**

- Oui je souhaite recevoir gratuitement une documentation**
- Oui je souhaite le passage d'un technicien pour une étude de faisabilité gratuite et sans engagement.**

Mme    Mr    Mr et Mme

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

CP : [ ][ ][ ][ ]   Ville : \_\_\_\_\_

Tél: [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]

**INUTILE  
D'AFFRANCHIR**



JJBEA81528153

EAUDYSSEE

DA-852-815-3

1210 BRUXELLES



## COMMERCE

### Un petit supermarché à Saint-Luc

Depuis quelques semaines, un Carrefour Express a ouvert ses portes dans le hall principal de Saint-Luc. Il est installé à l'endroit où se situait la banque ING. Le magasin est ouvert de 7 à 20h en semaine et de 8 à 20h les samedis, dimanches et jours fériés.



## HYGIÈNE

### Opération mains propres

Des distributeurs de solution hydro-alcoolique ont récemment été installés dans le hall de Saint-Luc. Objectif: encourager patients et visiteurs à se désinfecter les mains, autant pour leur sécurité que pour celle des autres. N'hésitez pas à vous en servir!

## MOBILITÉ

### Saint-Luc à vélo

Le site de l'UCL à Woluwe dispose désormais d'une station Villo! Une borne a notamment été installée sur l'avenue Mounier, au niveau de l'entrée du personnel des Cliniques universitaires Saint-Luc. C'est l'une des nombreuses nouvelles stations Villo implantées sur l'ensemble de la commune de Woluwe-Saint-Lambert. Une aubaine pour les amateurs de la petite reine qui se rendent aux Cliniques!



## NOUVELLES URGENCES

### Une inauguration très «people»!

De nombreuses personnalités ont fait le déplacement, le 15 janvier dernier, pour inaugurer le nouveau Service des urgences de Saint-Luc. Sur cette photo, par exemple, de gauche à droite: l'administrateur délégué de Saint-Luc Renaud Mazy, la vice-première ministre et ministre de la santé publique Laurette Onkelinx, la vice-première ministre fédérale Joëlle Milquet, la ministre de la Santé de la Fédération Wallonie-Bruxelles Fadila Laanan, le recteur de l'UCL Bruno Delvaux et Frédéric Thys, chef du Service des urgences.

© Photos: Clin.univ.St-Luc / H. Depasse

## I ♥ MY COACH

Votre partenaire remise en forme  
**à domicile.**

Prenez confiance en vous.  
Sereinement et Efficacement l'exercice  
physique avec un coach sportif !



Et pour la Motivation  
**-10%** sur votre abonnement  
de 10 séances  
avec le code: **ST LUC**

Renseignements au  
**+32 475/47.46.70**

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

## RENSEIGNEMENTS

Le Service des urgences se situe au niveau 0, le long de l'avenue Hippocrate, en face du parking du même nom.  
Tél. (24h/24): 02 764 16 02 (Urgences de Saint-Luc) ou via le 100 ou le 112 (SMUR).

# DES URGENCES flambant

ÇA Y EST, LES TRAVAUX SONT TERMINÉS ET LES URGENCES ONT DÉMÉNAGÉ DANS LEUR NOUVEL ESPACE! RENCONTRE AVEC LE PR FRÉDÉRIC THYS, DIRECTEUR MÉDICAL ADJOINT DE SAINT-LUC ET CHEF DU SERVICE DES URGENCES, À L'ORIGINE DE CE BEAU PROJET.

propos recueillis  
par Candice Leblanc

## LES URGENCES EN CHIFFRES

- **65.000** patients par an (70.000 à l'horizon 2020), dont 13.000 enfants
- **12** médecins urgentistes
- **30** MACCS (médecins assistants cliniciens candidats spécialistes)
- **20** stagiaires
- **88** infirmières
- **5** secrétaires
- **8.500** hospitalisations par an viennent des Urgences (soit 15%)



Le Pr Frédéric Thys, Directeur médical adjoint de Saint-Luc et Chef du Service des urgences.

### Saint-Luc Magazine: Pourquoi de nouvelles Urgences?

**Frédéric Thys (FT):** Notre taux d'activité, qui croît de 2,8% par an, nous y obligeait. Les anciennes Urgences ont été construites en 1976 et recevaient à l'époque 16.000 patients par an. Or, en 2013, nous en avons accueillis plus de 65.000... Sans compter les 30.000 accompagnants! Cette situation posait des problèmes quotidiens d'organisation du travail et de confidentialité, et rendait impossible la mise

en place des nouveaux concepts de prise en charge en médecine

d'urgence. À partir de 2006, nous avons donc commencé à réfléchir à une solution qui permette d'envisager l'avenir en intégrant les attentes d'une médecine d'urgence à la pointe.

### SLM: Pourquoi avoir choisi de construire un tout nouveau bâtiment au lieu de simplement agrandir et rénover l'ancien?

**FT:** Nous avons envisagé cette option, mais ce n'était ni souhaitable ni même possible. Comment aurions-nous pu accueillir convenablement tous nos patients dans des travaux de cette ampleur? Les Urgences de Saint-Luc sont parmi les plus importantes de Bruxelles: elles devaient continuer à fonctionner normalement.

### SLM: Concrètement, quels sont les avantages de ces nouvelles Urgences pour le patient?

**FT:** Le patient va se retrouver dans un espace plus vaste, plus lumineux, plus moderne. Il va également bénéficier des dernières avancées organisationnelles (voir article p. 8) et technologiques que nous avons mises en place. Le bien-être et le respect des patients et de leur famille

# neuves!



ont toujours été au cœur de nos réflexions. À titre d'exemple, nous avons fait réviser les plans du bâtiment par une ASBL spécialisée dans l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite. Objectif: que chaque personne qui se rend ou travaille aux Urgences s'y sente le mieux ou, en tout cas, le moins mal possible...

**SLM:** Vous avez été à l'origine de ce projet, mais de nombreuses personnes semblent l'avoir porté...

**FT:** En effet, la plus belle réussite de ce projet consiste en un vrai travail d'équipe au sein d'un

groupe de pilotage très investi et performant! Avant de choisir le projet qui a été finalement retenu, nous avons consulté tous les métiers des Urgences: les médecins et les infirmières, bien sûr, mais aussi le personnel administratif, technique et logistique. Nous sommes également allés voir en France, en Suisse ou encore en Allemagne ce qui se faisait de mieux... ou de pire! Le comité de pilotage du projet s'est réuni plus de 200 fois. Chaque concept architectural, chaque détail, jusqu'au moindre luminaire, a été discuté et décidé collectivement. ●

## LES TRAVAUX EN CHIFFRES

- Un coût de **15 MILLIONS** d'euros
- **3.479** m<sup>2</sup> de superficie
- **115** km de câbles
- plus de **200** réunions du comité de pilotage du projet
- **22** mois de travaux (d'avril 2012 à février 2014)

# Urgences:

LES URGENCES, TOUT LE MONDE Y A UN JOUR FAIT APPEL. À SAINT-LUC, UN TOUT NOUVEAU CONCEPT A ÉTÉ MIS EN PLACE: LA «MARCHE EN AVANT». SUIVONS GUY DANS CE PARCOURS DE SOINS D'UNE REDOUTABLE EFFICACITÉ.

Candice Leblanc

## MARCHE EN AVANT, MODE D'EMPLOI

L'architecture et l'aménagement des nouvelles Urgences ont été pensés dans une logique de «marche en avant». «Comme son nom l'indique, ce concept est basé sur le principe que le patient ne revient jamais en arrière, dans la salle d'attente, par exemple», explique le Pr Thys. «S'il est déplacé, c'est pour aller dans un lieu précis, pour une étape précise de sa prise en charge. Deux issues possibles: soit il pourra rentrer chez lui, car nous aurons résolu son problème aigu, soit il sera transféré dans un des services de l'hôpital pour compléter sa prise en charge. Chaque année, plus de 8.500 patients hospitalisés viennent directement de chez nous, soit 15% des hospitalisations de Saint-Luc.»

10h:

### Arrivée à l'accueil

Guy, 65 ans, s'est réveillé ce matin avec une douleur au ventre. Comme elle devient insupportable, Sofia, son épouse, préfère le conduire aux Urgences de Saint-Luc. Guy doit d'abord s'inscrire à l'accueil, auprès d'un aide-infirmier administratif (AIA). C'est rapide: deux minutes suffisent pour encoder les données administratives essentielles et identifier la plainte de Guy. «J'ai mal au ventre», dit-il à l'AIA. Ce dernier prend sa carte d'identité et lui indique qu'il va rapidement être reçu par l'infirmière d'accueil. Guy s'installe dans une première salle d'attente.



10h02:

### Un peu, beaucoup ou très urgent?

À peine a-t-il le temps de s'asseoir qu'une première infirmière s'approche de Guy et l'invite à le suivre. C'est une IOA, une infirmière organisatrice de l'accueil. «Sa mission est capitale puisqu'elle consiste à définir un niveau de priorité pour chaque patient. Ceci afin d'éviter qu'une personne se retrouve en danger vital ou encoure un risque de séquelles à cause d'une attente trop longue en salle d'attente», explique le Dr Nicolas Delvaux, médecin urgentiste. «Et, bien sûr, si un patient présente des signes inquiétants dans la file d'inscription, l'IOA, grâce à ce "quick look", l'en extrait et le prend directement en charge.»



# en avant... marche!



## 10h03: Premiers examens

L'IOA emmène Guy dans l'une des trois salles de tri. Elle a six minutes maximum pour évaluer son état! Sans attendre, elle fait une anamnèse ciblée<sup>(1)</sup> et mesure certains paramètres vitaux: pouls, tension, température, etc. Elle inscrit ces données sur une fiche CIMU (voir encadré) afin d'évaluer objectivement le degré d'urgence de chaque situation. En effet, les patients ne sont pas reçus dans l'ordre de leur arrivée mais bien du degré de gravité, d'urgence, de leur état. Guy a une basse tension à 90, une fréquence cardiaque trop rapide à 115 battements par minute et sa douleur dans le ventre s'intensifie encore... Ces symptômes inquiètent l'IOA qui catégorise Guy, en accord avec son échelle de tri, en classe 2: Guy est pris immédiatement en charge par une infirmière et, dès que possible, mais avec un maximum de vingt minutes, par un médecin urgentiste.

<sup>(1)</sup> Une anamnèse est une série de questions concernant l'histoire médicale du patient, ses symptômes, son âge, ses éventuels traitements en cours, etc.

10h09:

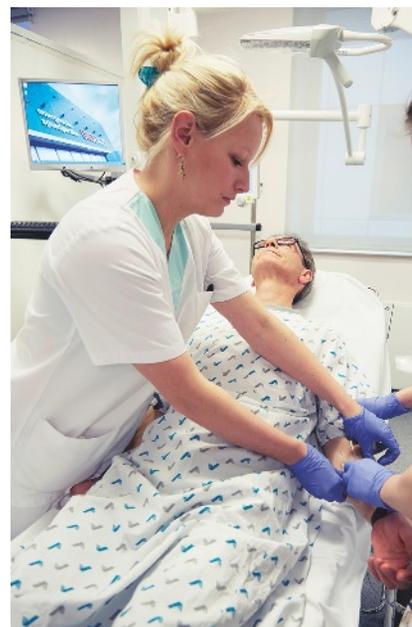
## Un centre de contrôle dans l'aquarium

L'IOA rentre les données dans l'ordinateur qui vont automatiquement aller s'afficher sur l'écran de contrôle de l'«aquarium», le centre névralgique des Urgences. «Chaque patient se voit attribuer un code de un à cinq qui correspond au degré de gravité de son urgence», explique le Dr Delvau. L'écran affiche également depuis combien de temps le patient attend. Chaque mois, des statistiques sont établies afin de vérifier que les recommandations quant aux durées maximales d'attente sont respectées et comment elles peuvent être améliorées.

10h12:

## Le tri des patients

Derrière les locaux de l'IOA se trouve la zone ambulatoire, celle des «patients debout», où se trouvent les cas les moins «graves»: jambe cassée, points de suture, migraine, etc. Mais c'est plus loin, vers la droite, que l'IOA a décidé de diriger Guy: il est conduit dans la zone des «patients couchés». «Pour mécanique qu'il puisse paraître, ce tri des patients est indispensable», explique le Dr Delvau. «En anticipant de quel type de soins le patient risque d'avoir besoin, nous pouvons le diriger vers la zone la mieux équipée pour le prendre en charge rapidement et efficacement». >>>



## LES ZONES SPÉCIFIQUES

Outre les zones des patients couchés et debout, les nouvelles Urgences comptent également des espaces spécifiques:

- la zone de pédiatrie,
- l'unité de crise et d'urgences psychiatriques,
- l'unité d'hospitalisation provisoire quand un patient doit rester moins de 24 heures en observation,
- la zone de radiologie,
- les bureaux des médecins et du personnel administratif se trouvent à l'étage, dans des mezzanines qui surplombent l'Aquarium.



Restel Résidences  
serviced by armonea

# Vivre en Résidence-Services à Bruxelles...



0800  
93 430  
tél. gratuit

## Pourquoi choisir de vivre dans une résidence services ?

- ◆ Un **appartement privé**, aménagé selon **votre goût personnel**
- ◆ Un **service hôtelier** performant et de qualité
- ◆ Vous vivez à **votre propre rythme** : c'est vous qui décidez !
- ◆ Bâtiment en copropriété **conçu pour les Seniors**
- ◆ Accueil et système d'appel d'urgence **permanent**

Les résidences services, toujours bien situées, se trouvent à proximité de nombreuses facilités. Pourvues de tout le confort nécessaire, les **résidences-services gérées par Restel Résidences**, sont des lieux où il fait bon vivre.

En résumé, ces résidences vous permettent de vivre sans soucis, de manière indépendante et en toute sécurité. Vous pouvez y louer ou acheter un appartement.

Pour **plus d'infos** sur les résidences en Flandre (Bruges, Gand, Anvers, Louvain et Beveren), visitez **www.armonea.be**

## Les résidences



### Parc d'Italie

Chée de Boitsfort 15  
Ixelles  
02 672 07 60  
[www.parcditalie.be](http://www.parcditalie.be)



### Les Érables

Rue Beeckman 24  
Uccle  
02 345 92 94  
[www.leserables-bxl.be](http://www.leserables-bxl.be)



### Messidor

Av. de Messidor 207  
Uccle  
02 347 41 41  
[www.messidor-bxl.be](http://www.messidor-bxl.be)



### Hamoir

Av. Hamoir 1  
Uccle  
02 379 07 00  
[www.hamoir-bxl.be](http://www.hamoir-bxl.be)



### Eden Green

Val des Seigneurs 32  
Woluwe-Saint-Pierre  
02 761 40 00  
[www.edengreen.be](http://www.edengreen.be)



### 10h35: Des examens en urgence

Ses symptômes motivent la prescription urgente d'une échographie abdominale, à cause d'une suspicion de dissection de l'aorte abdominale<sup>(2)</sup>. Les spécialistes spécifiques à cette prise en charge, anesthésistes et chirurgiens, sont mis en alerte par téléphone.

Le radiologue confirme la pertinence de l'échographie et vient rapidement faire l'examen au lit du patient. Ce dernier ne doit donc pas être brancardé ni déplacé. Il reste dans la structure de réanimation des Urgences, pour une sécurité maximale.

<sup>(2)</sup> Une dissection de l'aorte consiste en une irruption de sang au sein de sa paroi, entraînant une «déchirure» de cette artère. C'est un cas sérieux, qui nécessite d'urgence une intervention chirurgicale.



### »» 10h20: Réa ou pas?

La zone des «patients couchés» comprend deux secteurs: le secteur de réanimation où les médecins s'occupent des patients en danger vital, et le secteur «non-réa». Ce dernier compte une demi-douzaine de chambres où des appareils de monitoring peuvent être rapidement branchés, en cas de besoin. Guy est d'emblée installé et perfusé par une infirmière. Le Dr Delvau, se libérant après onze minutes, examine Guy.

### 10h45: Et Sofia?

Pendant ce temps, une infirmière informe Sofia qu'elle pourra rejoindre son mari dès que les examens excluant l'urgence vitale seront terminés. Pour le confort des patients et des soignants, une seule personne peut aller au chevet de Guy. Sofia emprunte le long corridor extérieur, conçu pour la circulation des familles, qui fait le tour du Service. «Près d'un patient sur trois arrive accompagné», explique le Pr Frédéric Thys, Chef du Service des urgences. «Les accompagnants sont souvent inquiets; il est légitime qu'ils veuillent voir leur proche. L'idée d'un corridor externe qui communique avec les chambres leur permet de se rendre à son chevet sans encombrer la zone de travail du personnel soignant.» »»



## CINQ DEGRÉS D'URGENCE

La Classification Infirmière des Malades aux Urgences (CIMU) est une échelle d'évaluation qui permet de déterminer objectivement le degré d'urgence d'une plainte... et d'estimer le délai maximum dans lequel il sera vu par un professionnel de la santé.

- **Classe 1:** urgence absolue! Le patient doit être vu par un médecin et une infirmière.
- **Classe 2:** le patient doit être vu par une infirmière et par un médecin dans les vingt minutes à venir maximum.
- **Classe 3:** le patient doit être vu au plus tard dans l'heure et demie qui vient et peut, si nécessaire, bénéficier rapidement d'un acte infirmier: pose d'une attelle, administration d'un antidouleur, etc.
- **Classe 4:** le patient sera vu sous deux heures maximum.
- **Classe 5:** pas d'urgence. Le patient aurait pu être vu par son médecin traitant.

Priorité	Type	Délai Max Infirmière	Délai Max Médecin
1	Réanimation	Immédiat	Immédiat
2	Très urgent	Immédiat	20 min
3	Urgent	60-90 min	60-90min
4	Standard	120 min	120 min
5	Non urgent	240 min	240 min



**10h50:**

### Transfert en salle d'opération

Bien que les Urgences soient bien équipées, le Service communique quotidiennement avec les autres Services et spécialistes de l'hôpital. «En cas d'urgence vitale, nous téléphonons à nos confrères et, en accord avec eux, si cela se justifie, le patient devient prioritaire pour tous les examens», explique le Dr Delvau.

Guy, lui, bénéficie de son échographie abdominale en moins d'un quart d'heure, qui confirme ce que les médecins craignaient: Guy souffre d'une dissection de l'aorte abdominale. Il est stabilisé en salle de réanimation des Urgences et adressé au scanner afin de préciser l'étendue et la localisation exacte de la lésion. Pendant ce temps, l'anesthésiste prépare la salle d'opération. Le chirurgien vasculaire est déjà sur place. Guy est transporté du scanner au Quartier opératoire, accompagné par une équipe médico-infirmière et surveillé par un monitoring complet mobile.

**10h55:**

### En salle d'opération

Moins d'une heure après son arrivée aux Urgences, Guy a été «trié», priorisé et a bénéficié de tous les examens nécessaires à la prise en charge optimale de son problème. Il est sur la table d'opération... où il sera opéré avec succès. ●

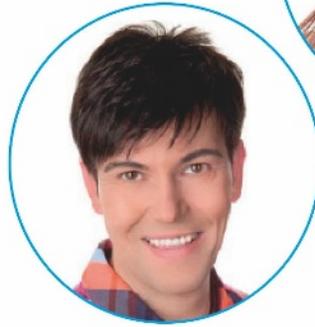
© Photos: Laetizia Bazzoni

## Un grand choix de perruques

naturelles et synthétiques

dames

hommes



## Prothèses capillaires



Turbans

stock important



Accompagnement global  
Colorations naturelles  
Aide à la repousse

EVERE-Rue L. Vandenhoven 49-Tel. 0477 72 85 97

FLEURUS-Rue Plomcot 6-Tel. 071 81 19 94

SINSIN-Rue du Fourneau 6-Tel. 083 68 86 62

[cliniqueducheveu.be](http://cliniqueducheveu.be)

[elitecoiff.be](http://elitecoiff.be)

[lecheveu.be](http://lecheveu.be)

CLINIQUE  
DU  
CHEVEU  
by ITREC

NJ CRÉATION  
PARIS

# LE ROI du créneau

AUX URGENCES, TOUT LE MONDE CONNAÎT LUC DELVAUX. IL EST CHARGÉ DE GÉRER LE FLUX DES NOMBREUSES AMBULANCES QUI Y PASSENT CHAQUE JOUR. UN RÔLE TOUT SAUF FACILE ET ACCESSOIRE!

Candice Leblanc



**C**haque jour, plusieurs dizaines d'ambulances, jusqu'à cent parfois, arrivent à Saint-Luc. Or, le garage des Urgences ne dispose que de cinq emplacements intérieurs, plus deux extérieurs. Réguler le flux des arrivées et des départs est donc essentiel à la bonne marche du Service. C'est le rôle de Luc Delvaux, gestionnaire du garage des Urgences de Saint-Luc.

*Luc Delvaux est également responsable des deux véhicules SMUR (voir encadré) de Saint-Luc, qui doivent être opérationnels à tout moment.*

## RENSEIGNEMENTS

Le garage des Urgences est situé au niveau 0. Il est uniquement accessible aux véhicules d'urgence.

## SITUATIONS DIFFICILES

Luc Delvaux joue un important rôle d'accueil, précieux lors de situations exceptionnelles. «Il y a deux ans, une policière a été renversée par un autre véhicule pendant son service», se souvient-il. «Il a fallu canaliser les nombreux collègues policiers qui, naturellement, sont venus sur place. Nous les connaissons bien, nous travaillons tous les jours avec eux. Je leur ai donc trouvé un local où ils ont pu se réunir sans gêner le travail du personnel soignant.»

**Stannah**

**Retrouvez  
votre indépendance**



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

**0800 95 950**



## LES VÉHICULES D'URGENCE

Il existe quatre types de véhicules d'urgence:

- les **ambulances** sont le plus souvent conduites par des pompiers ou des secouristes;
- le **Service mobile d'urgence (SMUR)** de Saint-Luc compte deux véhicules à bord desquels se trouvent une infirmière et un médecin urgentiste;
- les **véhicules sanitaires légers (VSL)** transportent les personnes à mobilité réduite (en fauteuil roulant, notamment);
- l'équipage des **PIT** («Paramedical intervention team») est composé d'un ou de deux infirmiers.

### Circulez!

La gestion des flux ambulanciers revêt une importance cruciale lors de l'arrivée massive de plusieurs véhicules. «Si un plan catastrophe est déclenché, à cause d'un carambolage sur la route par exemple, le superviseur des Urgences me prévient», explique Luc Delvaux. «Dans ce cas, j'évacue entièrement le garage pour faire de la place en priorité aux blessés.» Une tâche parfois délicate qui oblige à garder la tête froide, à anticiper les situations et surtout à éviter les conflits en étant diplomate et respectueux du travail de chacun...

Car il n'y a pas que les ambulances du 100<sup>(1)</sup> qui viennent à Saint-Luc. Il y a aussi des ambulances dites secondaires ou privées, qui transportent des patients «non urgents». Il s'agit souvent de personnes âgées résidant en maison de repos ou de soins, qui doivent se rendre à Saint-Luc pour un traitement ou une consultation et qui ne peuvent se déplacer autrement.

### Ce que les travaux ont changé

Avant, les deux types d'ambulances, ainsi que de nombreuses personnes à pied (patients, visiteurs, personnel, etc.) passaient par le garage pour pénétrer à l'intérieur de l'hôpital. Si le hangar

n'a été que peu modifié pendant les travaux, le pont d'accès qui le relie à l'avenue Hippocrate a par contre été élargi afin de faciliter le passage des véhicules. À l'entrée du garage, un couloir distinct a également été aménagé spécialement pour les ambulances secondaires. Cette nouvelle configuration a permis de désengorger la zone d'arrivée aux Urgences.

### Un avis précieux

Mais le rôle de Luc Delvaux ne se limite pas à faire la circulation! L'homme connaît bien «son» garage; il y travaille depuis douze ans. Le groupe de pilotage des nouvelles Urgences et les architectes n'ont d'ailleurs pas manqué de solliciter son avis sur ce qui pouvait y être amélioré. «Par exemple, j'ai demandé à ce que les portes automatiques, qui s'ouvraient au moindre mouvement, soient remplacées par des portes à ouverture manuelle, afin d'éviter les courants d'air», explique-t-il. «Il fallait aussi qu'elles soient plus hautes, car depuis 1976 (date de la construction de l'hôpital), les



ambulances ont changé, elles sont devenues plus imposantes. Rien ne doit gêner leur entrée ou leur sortie du garage.»

Aux premières loges durant les travaux, Luc Delvaux a joué un rôle d'intermédiaire entre les ouvriers, qu'il a appris à connaître, l'équipage des ambulances et le personnel du Département technique et des Urgences, afin de limiter au maximum les inconvénients du chantier. Au final, tout s'est bien passé et le gestionnaire du garage est très fier des nouvelles Urgences. «Des travaux pareils, on ne voit ça qu'une fois dans sa carrière!», s'enthousiasme-t-il. «Ce chantier, je l'ai presque vécu comme une grossesse... et je suis content du résultat!»

<sup>(1)</sup> Le 100 ou le 112 sont les numéros de téléphone à former en cas d'urgence médicale (accident, incendie, malaise, etc.).

## RENSEIGNEMENTS

Le Service de pathologies cardiovasculaires intensives se situe au niveau -2.

Tél. : 02 764 27 13 (CVI1) et  
02 764 27 73 (CVI2).

# Cœurs sous haute surveillance



LE SERVICE DES PATHOLOGIES  
CARDIOVASCULAIRES INTENSIVES,  
PLUS CONNU SOUS LE NOM DE  
«SOINS INTENSIFS CARDIAQUES», EST  
CHARGÉ DE SURVEILLER DE PRÈS  
ET DE STABILISER LES PATIENTS  
CARDIOVASCULAIRES LES PLUS  
FRAGILES. UN SÉJOUR BREF, MAIS  
INTENSE!

Le Pr Luc-Marie Jacquet  
dirige les Soins intensifs  
cardiaques.



Candice Leblanc

## L'ACCUEIL DES FAMILLES

Les Soins intensifs ne ressemblent pas aux autres unités d'hospitalisation. Il ne s'agit pas d'un long couloir où s'alignent les portes. Ici, les chambres sont ouvertes, largement vitrées et disposées tout autour de la «centrale». Dans ce grand box, le personnel soignant a une vue directe sur les patients et sur les écrans où sont affichés, en temps réel, les graphiques représentant leurs fonctions vitales: rythme cardiaque, tension artérielle, taux d'oxygène dans le sang, etc. Car ici, on surveille les patients de près! Et pour cause: être hospitalisé au Service des pathologies cardiovasculaires intensives ne peut signifier que deux choses: soit vous sortez du bloc opératoire où vous venez de subir une chirurgie du cœur, soit vous souffrez d'une maladie cardiaque ou d'un accident cardiovasculaire. Votre état de santé nécessite des soins et/ou une surveillance en continu.

*«Ici, on surveille les patients de près!»*

### Des séjours de courte durée

«La moyenne d'âge de nos patients tourne autour de 70 ans, mais nous avons également des personnes (beaucoup) plus jeunes », explique le Pr Luc-Marie Jacquet, Chef du Service. «La grande majorité reste entre 24 et 48 heures chez nous. En l'absence de complications, s'ils évoluent bien, ils sont ensuite transférés dans une unité d'hospitalisation.»

Mais pour pouvoir sortir des Soins intensifs cardiaques, les patients doivent répondre à certains critères de sortie:

Le Service de pathologies cardiovasculaires intensives partage un bureau d'accueil avec les Soins intensifs. Quatre personnes y travaillent. Leur mission est essentielle puisqu'il s'agit d'accueillir les familles des patients, de les guider jusqu'à ces derniers (tâche pour laquelle trois bénévoles les secondent) et de leur expliquer les règles du Service. «Nous sommes souvent les premières personnes que les familles rencontrent quand elles arrivent à l'hôpital», explique Marie Melotte, l'une des personnes chargées de l'accueil. «Elles éprouvent souvent des émotions très fortes: inquiétude, angoisse, peur, tristesse, colère parfois. Nous nous efforçons de les accueillir au mieux, afin qu'elles puissent «décharger» une partie de ces émotions et aller un peu plus sereinement voir leur proche aux Soins intensifs.» Ce rôle d'accueil des familles, fondamental, fait actuellement l'objet d'un documentaire soutenu par la Fondation Saint-Luc.

- ils ne doivent plus avoir besoin de médication par voie intraveineuse continue (perfusion contenant des médicaments);
- ils doivent pouvoir respirer sans respirateur<sup>(1)</sup>;
- ils doivent être éveillés, conscients, capables de déglutir, de tousser, etc.;
- les drains évacuant vers l'extérieur le sang résultant d'une chirurgie cardiaque doivent avoir été retirés;
- les autres fonctions vitales (les reins, par exemple) ne doivent pas être en train de se dégrader. Bref, les patients doivent être «stabilisés».

<sup>(1)</sup> Appareillage qui envoie de l'air dans les poumons.



### CHIFFRES

Le Service de pathologies cardiovasculaires intensives, c'est

- **2** unités d'hospitalisation, de 12 lits chacune
- **5** médecins «intensivistes»: 2 cardiologues, 2 spécialistes en médecine interne et une anesthésiste
- **8** MACCS (médecins en cours de spécialisation)
- **75** équivalents temps plein (ETP) infirmières
- **1** équipe «volante» de 4 infirmières
- **8** aides-soignantes
- **2** kinés
- **2** aides-infirmières administratives (AIA)
- **1** secrétaire

## Deux unités pour un Service

«Nous avons deux unités d'hospitalisation: CVI1, plutôt destinée aux patients chirurgicaux, et CVI2 qui accueille davantage les cas purement médicaux, dont la moitié arrivent directement des Urgences», explique le Pr Jacquet. À Saint-Luc, comme dans tout hôpital, il existe également un Service de soins intensifs «polyvalent», à l'étage juste au-dessus. Pourquoi en avoir créé un autre<sup>(2)</sup>? «Nous avons environ 2.200 admissions par an. Il est logique que nous soyons au sein même du Département cardiovasculaire<sup>(3)</sup>, à proximité du Quartier opératoire et des techniques de cardiologie (échographie, cathétérisme, etc.). Nous travaillons également beaucoup avec d'autres services: l'Imagerie médicale (scanner, etc.), la Pneumologie, la Néphrologie, le Département technique, etc.»

## VISITE AUX SOINS INTENSIFS: LES RÈGLES

- ▶ Chaque visiteur doit soigneusement se laver les mains avant d'entrer dans le Service.
- ▶ Les visites sont autorisées tous les jours de 14 à 15h et de 18 à 19h30.
- ▶ Deux personnes maximum par patient.
- ▶ Pour des raisons de confidentialité, seule la famille proche du patient pourra obtenir des informations concernant son état de santé.

## La médecine «intensiviste»

Les médecins qui travaillent ici sont tous des spécialistes (en cardiologie, en médecine interne, en anesthésie, etc.) qui ont suivi une formation supplémentaire en soins intensifs. La majorité des infirmières a également suivi une quatrième année d'études en soins intensifs et aide médicale urgente. Le Service est également équipé d'appareils spécifiques: respirateurs, monitorings (électrocardiogramme, tension artérielle, etc.), pousse-seringues pour les perfusions de médicaments, appareils de dialyse, etc. Tout ce qu'il faut pour s'assurer que les patients sont hors de danger... ●

<sup>(2)</sup> Il existe également un Service de soins intensifs pédiatriques, au sein du Département de médecine aiguë.

<sup>(3)</sup> Voir le Saint-Luc Magazine n° 28.

**BinB**  
bath & shower system®

Rénovez vos espaces d'eau



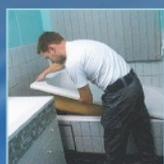
Avant



Après



Transformez votre baignoire en douche sur mesure en 1 journée



Remplacez votre ancienne baignoire en 3 heures

Passage de bain  
Votre baignoire devient douche





# Patients, votre avis nous intéresse!

## RENSEIGNEMENTS

Vous avez oublié de rendre votre questionnaire, mais souhaitez quand même donner votre avis?

Adressez-vous au Service des admissions, dans le hall principal, au rez-de-chaussée.

Tél.: 02 764 15 51 ou 11 84.

DE LA QUALITÉ DES SOINS MÉDICAUX À LA COMMUNICATION AVEC LE PERSONNEL, EN PASSANT PAR LE CONFORT DES CHAMBRES ET LA QUALITÉ DES REPAS, CE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION COUVRE L'ENSEMBLE DES ASPECTS DE VOTRE SÉJOUR À SAINT-LUC.

**L**e questionnaire de satisfaction est ce formulaire que vous avez reçu dans votre dossier au début de votre séjour. Vous pouvez le remettre à un membre du personnel soignant lorsque vous quittez l'hôpital. Qui l'élabore? Qui le traite? Un seul et même acteur: la Cellule d'enquêtes institutionnelles.

### À quoi sert ce questionnaire?

Ce questionnaire sert à améliorer les services proposés par les Cliniques universitaires Saint-Luc et, in fine, votre hospitalisation si vous êtes amené à y séjourner à nouveau. En effet, les informations récoltées sont partagées chaque semestre avec les chefs de services et les infirmiers-chefs. Toute une série d'actions peuvent donc être mises sur pied pour optimiser le fonctionnement des services ou unités de soins.

### Un exemple d'amélioration

Prenons un exemple. Dans une unité de soins, la satisfaction des patients a été évaluée avant et après l'introduc-

tion d'une série de nouvelles mesures. «Les patients se sont aperçus que le personnel de l'unité de soins avait porté une attention toute particulière à l'information qui leur était dispensée, à l'anticipation de leur sortie ou encore à la disponibilité du personnel soignant à leur égard», raconte Anne-Sophie Marsin, Directrice Stratégie et Développement. Et les résultats ne se sont pas fait attendre! «Grâce au travail et à l'implication de tous les acteurs de terrain, cette unité est passée d'une moyenne de 8,1 à 9,2/10 au semestre suivant!»

### Soyez honnête!

«C'est en prenant conscience de nos forces et de nos faiblesses que nous pouvons nous améliorer», rappelle Anne-Sophie Marsin. Soyez donc le plus honnête possible dans vos réponses. Rien ne se perd dans le questionnaire de satisfaction. Vous avez un commentaire supplémentaire? Vous avez été victime ou témoin d'un événement que vous jugez indésirable? Indiquez-le! Le cas échéant, l'information sera transmise au Service de gestion des risques ou au Service de médiation de Saint-Luc. ●

Aude Dion

## UN FORMULAIRE AMENÉ À S'AMÉLIORER

La Cellule d'enquêtes institutionnelles est actuellement en pleine mutation. Et le questionnaire de satisfaction évoluera aussi dans les prochains mois. Parmi les changements à venir:

- ▶ prise en compte des suggestions et besoins des patients,
- ▶ prise en compte accrue des spécificités de chaque département,
- ▶ analyse plus fréquente de l'avis des patients qui viennent à Saint-Luc pour une consultation,
- ▶ formulaires sous format électronique,
- ▶ etc.

# Tom & Co

Votre animal et vous

## L'animalerie des Amis des Animaux

LE PLUS GRAND CHOIX • LES MEILLEURS PRIX • DES CONSEILS DE PASSIONNÉS



### Tom&Co De Wand

Rue De Wand 117  
1020 Bruxelles  
Tél. 02/268.10.35

### Tom&Co Georges Henri

Avenue G. Henri 200  
1200 Woluwe-St.-Lambert  
Tel.: 02/779 28 90

### Tom&Co Vanderkindere

Rue Vanderkindere 532  
1180 Bruxelles  
Tél. 02/343 48 40

### Tom&Co Drogenbos

Avenue Paul Gilson 486A  
1620 Drogenbos  
Tél. 02/377.49.68

### Tom&Co Relais

Rue de Relais 57/61  
1050 Ixelles  
Tél. 02/675.36.21

### Tom&Co Vert Chasseur

Chaussée de Waterloo 1093  
1180 Uccle  
Tél. 02/375.89.74

Tom  
& Co  
**BON**

PLUS

**250**  
POINTS-PLUS

à l'achat de  
min. 25 €

En échange de ce bon. 1 bon par famille. Non cumulable  
avec d'autres promotions en cours. uniquement au tom&co  
de wand, drogenbos, georges henri, relais, vanderkindere  
et vert chasseur.

VALABLE JUSQU'AU 31/05/2014.



# Sortir de l'alcoolisme, ensemble

## RENSEIGNEMENTS

L'Unité d'hépatologie intégrée se situe au 7<sup>e</sup> étage (unité 74).

Tél.: 02 764 21 60 (psychiatrie) ou 02 764 28 23 (gastroentérologie).

À SAINT-LUC, LES PATIENTS ALCOOLIQUES SONT PRIS EN CHARGE CONJOINTEMENT PAR LES SERVICES DE PSYCHIATRIE ET DE GASTROENTÉROLOGIE. RENCONTRE AVEC LES PRS PHILIPPE DE TIMARY, PSYCHIATRE, ET PETER STARKEL, GASTROENTÉROLOGUE, COFONDATEURS DE L'UNITÉ D'HÉPATOLOGIE INTÉGRÉE.



Aude Dion

### «UNE MALADIE DONT ON NE GUÉRIT PAS»

«Je pense qu'il y a deux conditions sine qua non pour sortir de l'alcoolisme: admettre que l'on est malade et prendre conscience du fait que l'on ne s'en sortira pas seul», explique Charles, la cinquantaine, à l'issue de sa cure à Saint-Luc.

«Même si je trouve que mon séjour est une réussite, il n'en reste pas moins l'angoisse de la 4<sup>e</sup> semaine, de la 5<sup>e</sup>, de la 6<sup>e</sup> et ainsi de suite... L'alcoolisme est une maladie dont on ne guérit pas. Les abstinents que j'ai rencontrés continuent de se définir comme «alcooliques». Je crains d'échouer, de décevoir. Mais je suis confiant. J'ai la chance d'être très bien entouré, médicalement mais aussi par ma famille et mes amis. Si mon mérite a été de reconnaître ma maladie, le leur a été de l'avoir acceptée et de ne pas m'avoir condamné.»

**Saint-Luc Magazine: La dépendance à l'alcool affecte 7% de la population. Parmi ces personnes, seule une infime partie (de 5 à 10%) accède à des soins. Pourquoi est-il si difficile de prendre en charge les patients alcooliques?**

**Philippe de Timary (PdT):** Du côté des patients, trois éléments interviennent. Il y a tout d'abord le déni du problème: ils éprouvent de grandes difficultés à reconnaître leur pathologie. La dimension de honte est également très

présente. Enfin, ces personnes entretiennent souvent une très mauvaise image d'elles-mêmes. Du côté des soignants, ce n'est pas toujours facile non plus. Les professionnels de la santé confrontés à ces patients doivent aider des personnes dans le déni, qui ne sont pas en demande de soins et/ou qui sont parfois considérées comme responsables de leur maladie... Il arrive que cette situation se heurte à leur idéal de soins.

**SLM: Face à la complexité de cette problématique, que proposez-vous?**

**Peter Starkel (PS):** Nous sommes partis du principe que nous ne parviendrions pas à créer quelque chose d'innovant dans la prise en charge des patients alcooliques si nous restions chacun dans notre coin. Nous nous sommes alors associés pour mettre sur pied cette unité pluridisciplinaire. Tant les psychiatres que les gastro-entérologues sont confrontés à ces patients. Pourtant, il y a, d'habitude, peu de dialogue entre ces deux disciplines. À Saint-Luc, nous pensons que les deux dimensions, psychique et physique, doivent être prises en charge. La cure de trois semaines que nous proposons se déroule en alternance entre l'hôpital et le domicile (voir encadré).

## UN PARCOURS DE TROIS SEMAINES

### Semaine n°1 LE SEVRAGE À L'HÔPITAL

Cette étape difficile est étroitement encadrée sur le plan médical à cause, notamment, des symptômes physiques de manque qui accompagnent l'arrêt de l'alcool. Un bilan physique destiné à investiguer les méfaits de l'alcool sur l'organisme est également réalisé.

### Semaine n°2 LE RETOUR AU DOMICILE

Qui dit retour à la maison dit exposition au milieu dans lequel les patients consommaient habituellement... En amont, ils réfléchissent donc avec l'équipe soignante à ce qui peut être mis en place pour gérer au mieux ce retour. Mais qu'ils «craquent» et consomment de l'alcool ou pas lors de cette deuxième semaine, les patients sont pris en charge jusqu'au bout.

### Semaine n°3 LES RÉSULTATS DES EXAMENS

Lors de cette deuxième semaine d'hospitalisation, les patients travaillent sur les raisons qui les ont poussés à boire. C'est aussi le moment où ils reçoivent les résultats des bilans médicaux qu'ils ont subis lors de la première semaine. Après ces trois semaines vient l'étape du suivi – toujours individualisé – et la mise en pratique de la stratégie d'abstinence de chaque patient.

## LA «MISE AU POINT ORGANIQUE»

La mise au point organique de la troisième semaine permet notamment de travailler la problématique du déni. «Quand on constate des problèmes au niveau du foie, des nerfs, du cerveau, dans le sang... On dispose d'éléments tangibles pour questionner leur consommation d'alcool», détaille le Pr Starkel. Ce bilan de santé peut agir comme un déclic pour certains alcooliques. C'est le cas pour Thérèse, une patiente: «Juste avant ma sortie de cure, j'ai appris que je souffrais de lésions irréversibles au foie. J'avais le choix: continuer à boire et aggraver mon état ou m'arrêter... J'ai pensé à ma fille et à mon mari et j'ai pris la décision d'arrêter pour de bon».

**SLM: Quels sont les résultats de cette approche?**

**PdT et PS:** Nous estimons qu'environ un tiers des patients parviennent à rester abstinents. Mais tout n'est pas perdu pour les autres! Ils ont été aidés, certains consomment moins et continuent à être suivis. Ils sont alors dans une dynamique positive par rapport à leur problème d'alcool. Notre prochain objectif: sensibiliser progressivement l'ensemble du corps médical à la prise en charge spécifique de ces patients. En effet, il est essentiel de repérer les personnes qui ont un problème d'alcool et trouver un moyen de les aider... d'une façon ou d'une autre. ●



Le Pr Philippe de Timary (à gauche) est psychiatre. Le Pr Peter Starkel est gastroentérologue.

Parce que chaque  
 Personne est  
 différente,  
 nous avons adapté  
 notre choix de fauteuil  
 Relax à votre  
**MORPHOLOGIE**  
 cuir/tissus  
 Electriques ou  
 Releveur



### Problèmes de Sommeil ? Mal au dos ? Mal au cou ?

Allongez-vous dans la toute nouvelle cabine ERGOSLEEP : tous vos paramètres morphologiques, taille, position sont mesurés pour vous créer un confort de sommeil sur mesure. Faites-nous le plaisir d'une visite et prenez le temps d'expliquer vos attentes à nos conseillers. Depuis 1922, notre philosophie est « votre confort ». Service livraison et reprise gratuites.



**VOTRE ADN  
 DU SOMMEIL  
 DANS LA  
 NOUVELLE CABINE  
 ERGOSLEEP !**





# VITATEL

## Vivre chez soi en toute sérénité

### \* Qu'est-ce que la télé-assistance VITATEL ?

Une solution simple et fiable d'assistance à distance qui relie 24 heures sur 24 une personne âgée, isolée, handicapée, convalescente... à ses proches, partout en Wallonie et à Bruxelles.

En cas de besoin, c'est une intervention rapide des personnes de votre entourage et, si nécessaire, des services de secours et d'urgence.

Au-delà des urgences, c'est une écoute humaine, une présence chaleureuse et rassurante, de jour comme de nuit.

### \* VITATEL intervient en cas de :

- Appel médical tels que chute, malaise, accident domestique...
- Appel social tels que besoin d'aide à la vie journalière, solitude, mal-être...
- Appel sécuritaire tels que agression, visiteur indésirable...

### \* VITATEL agit dans le respect de votre vie privée

### \* Abonnement mensuel à partir de 12 €

Une réduction peut être accordée par votre mutualité, commune, province...



**VITATEL**

Télé-assistance 24h/24

**078 15 12 12**

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