



# Brochure d'accueil

à destination  
des patients hospitalisés



**Citadelle**  
Hopital

# Sommaire

<b>L'hôpital de la Citadelle</b> .....	<b>03</b>
Site Citadelle .....	04
Site Laveu .....	07
Site Herstal .....	08
<b>Avant votre hospitalisation</b> .....	<b>09</b>
Formalités d'admission .....	09
Votre carte d'identité : votre accès santé .....	09
Bien vous préparer .....	10
Modalités de paiement .....	10
Réseau Santé Wallon .....	10
<b>Lors de votre hospitalisation</b> .....	<b>11</b>
Votre arrivée .....	11
Reconnaître vos interlocuteurs .....	11
Votre sécurité, notre priorité .....	12
Votre chambre .....	12
Vos repas .....	13
Votre connexion wifi .....	13
Vos visites .....	14
Infrastructures pour vos proches .....	14
Pour vous aider .....	16
Vos droits et devoirs .....	18
Protection de la vie privée .....	20
Le consentement général et le consentement éclairé .....	20
Recherche médicale .....	20
Sécurité et incendies .....	20
<b>Votre retour à domicile</b> .....	<b>21</b>
Votre sortie .....	21
Votre satisfaction, notre préoccupation .....	21
Votre facture .....	22
Le laboratoire à votre service .....	22
Vos prochains rendez-vous .....	23

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



# Bienvenue à l'hôpital de la Citadelle

Madame, Monsieur,

Le personnel, le corps médical et le conseil de direction de l'hôpital de la Citadelle vous souhaitent la bienvenue.

Cette brochure d'accueil est réalisée afin de vous accompagner et de vous guider depuis votre admission jusqu'à votre retour à domicile. Vous y trouverez toutes les informations pratiques nécessaires.

Nos équipes de professionnels mettent leur expérience et leurs compétences à votre service. Ils veillent à vous garantir des soins de haute qualité en toute sécurité et ont à cœur votre bien-être tout au long de votre séjour.

La Citadelle est un hôpital à la pointe de la technologie et de l'expertise : tous nos sites (Citadelle, Laveu et Herstal) sont équipés des dernières avancées médicales. Notre institution a également décidé de s'inscrire volontairement

dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins en entamant un processus d'accréditation de l'ensemble de ses services. La Citadelle s'est aussi engagée à développer un hôpital public durable, devenant ainsi le premier hôpital à s'inscrire dans une démarche de responsabilité sociétale qui s'articule autour de trois éléments : écologique, social et économique.

Tous nos collaborateurs se mobilisent afin de répondre à vos besoins et vos attentes. Votre avis est précieux ; n'hésitez pas à nous le communiquer.

Nous restons à votre disposition et vous souhaitons un bon séjour et un prompt rétablissement.

Merci de votre confiance.

La direction de la Citadelle





**Site Citadelle**  
Boulevard du 12<sup>e</sup> de Ligne 1  
4000 Liège



04 321 61 11

## Site Citadelle

### Admissions (route 006)

#### Ouverture des guichets d'hospitalisation

Du lundi au vendredi :  
07h45 - 17h00

En cas d'hospitalisation le week-end et en dehors des heures d'ouverture : merci de vous présenter aux urgences



### Accueil (route 001)

#### Ouverture des guichets d'accueil (guichet 09, route 10) :

Du lundi au vendredi : 7h45 - 20h00  
Samedi : 12h00 - 19h30

En dehors de ces heures, merci de contacter la téléphonie (ouverture de 06h00 à 22h00), via le numéro 04 321 61 11



### Accès

#### En voiture :

Accès fléché depuis le centre de Liège et la sortie de l'autoroute E40-E313 "Liège-Vottem"

#### En bus :

- 71 - Liège Place Saint-Lambert / Vottem / Milmort
- 72 - Liège Place Saint-Lambert / Rue Fond des Tawes
- 23 - Liège Cathédrale / Citadelle



## P Parking

### Devant l'hôpital :

- \_ Parking P1
- \_ Caisses automatiques dans le hall d'entrée
- \_ Places PMR

### Derrière l'hôpital :

- \_ Parking P2
- \_ Caisses automatiques dans le hall d'entrée

### En-dessous de l'hôpital :

- \_ Parking P-2
- \_ Places PMR uniquement

### Rue des Glacis :

- \_ Parking Glacis
- \_ Accès libre
- \_ À 5 minutes à pied de l'hôpital
- \_ Places PMR

## Comment trouver sa route sur le site Citadelle ?

Pour vous aider à trouver facilement et rapidement l'endroit où vous devez vous rendre, l'hôpital a mis en place une signalétique basée sur un système de routes.

### Où pouvez-vous trouver votre numéro de route ?

- \_ Sur votre convocation de rendez-vous
- \_ Sur votre ticket et vos étiquettes délivrés à la borne
- \_ Sur votre document de préadmission (en cas d'hospitalisation)
- \_ Sur les écrans de signalisation

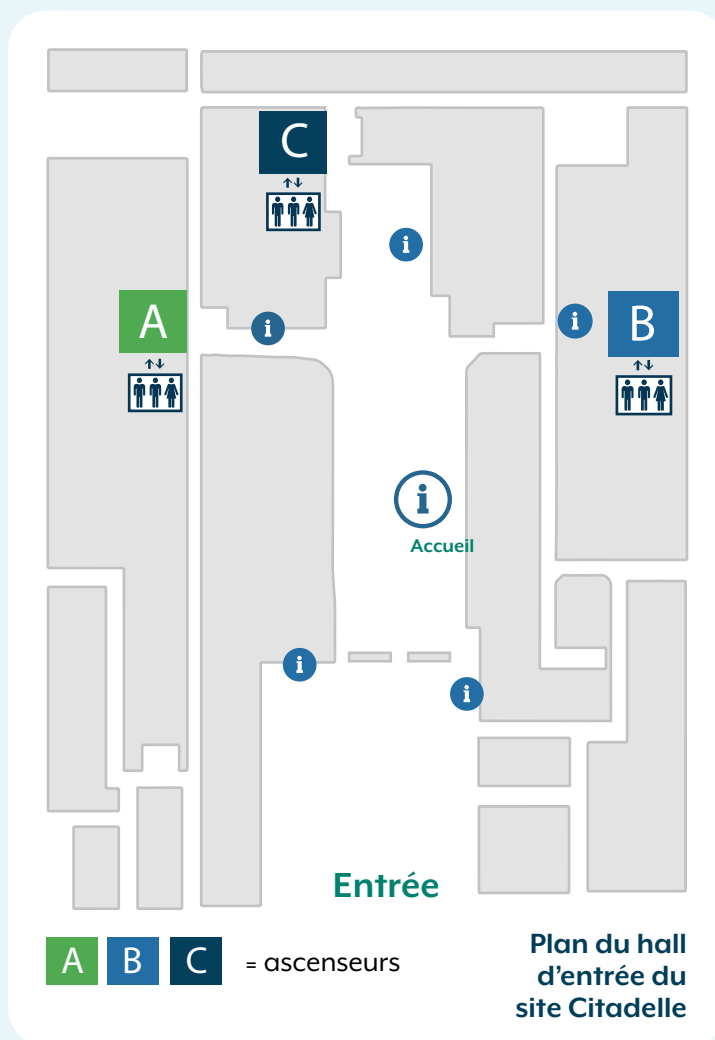
Il vous sera par ailleurs confirmé lors de votre inscription ou hospitalisation.

### Comment vous déplacer ?

La lettre indique l'ascenseur à prendre (A, B ou C) pour accéder aux étages. Vous devrez ensuite suivre le numéro de route jusqu'au panneau d'arrivée dans le service.

### Vous êtes perdu ?

Rendez-vous à l'accueil dans le hall d'entrée (niveau 0 - route 001).



Retrouvez la liste de toutes les routes sur  
[www.citadelle.be/routes](http://www.citadelle.be/routes)



# Un accueil personnalisé de qualité pour les personnes à besoins spécifiques



Soucieux de garantir un accueil et des soins de qualité pour tous, l'hôpital de la Citadelle propose un accompagnement particulier destiné aux personnes à besoins spécifiques (PBS) : Welcome.

Ce service est disponible sur le site de la Citadelle et est constitué de deux parties :

- \_ l'accueil et l'accompagnement personnalisés des patients à besoins spécifiques
- \_ la désignation d'un référent pour ces patients

## Notre mission ?

### Que l'expérience du patient au sein de la Citadelle soit optimale !

- \_ Accueillir personnellement la personne à besoins spécifiques et la guider tout au long de son parcours de soin
- \_ Offrir un accueil sur mesure en réponse aux besoins émis
- \_ Augmenter la qualité des soins et de l'accueil et ainsi la satisfaction de la personne à besoins spécifiques
- \_ Minimiser les barrières structurelles et architecturales

## Vous souhaitez un accueil personnalisé ?

Veillez signaler votre besoin d'assistance au collaborateur de l'hôpital dès la prise de rendez-vous ou lors de la préadmission (si possible, au moins cinq jours avant celle-ci).

Le référent Welcome de la Citadelle vous recontactera et complètera avec vous la fiche d'identification de besoins.

Le jour de la consultation sur le site Citadelle (ou de l'hospitalisation), le référent aura mis tout en œuvre pour répondre à vos besoins (présence d'un agent pour vous accueillir, recherche du matériel, adaptation du parcours de soins ...).

## À qui est destiné ce projet ?

À toute personne ayant des besoins spécifiques

## Vous souhaitez une assistance ? Contactez-nous !



04 321 56 51



welcome@citadelle.be



**Bienvenue aux chiens d'assistance**

Si vous êtes accompagné d'un chien d'assistance, nous vous remercions de le signaler à l'agent Welcome. Une affichette sera placée sur la porte de votre chambre pour prévenir de la présence de votre chien, mais surtout pour indiquer aux visiteurs et au personnel soignant les quelques recommandations d'usage (ne pas parler ou caresser le chien, ne pas le nourrir ou l'abreuver ...).



**Prêt de chaises roulantes**

Des chaises roulantes sont mises gratuitement à votre disposition à l'entrée de nos différents sites. Nous vous remercions de les remettre à leur place après utilisation.



# Site Laveu

## Accueil et hospitalisation

### Ouverture des guichets d'accueil

(route 50)

Du lundi au vendredi : 07h30 - 17h30

### Ouverture des guichets

d'hospitalisation (route 340)

Du lundi au vendredi : 07h30 - 17h00



## Accès

### En voiture (accès fléché) :

Via le centre :

Prendre la direction "Laveu"

Via l'autoroute :

Prendre la direction "Liège-Centre"

(A602), sortie Laveu

### En bus :

8 - Liège Guillemins / Laveu / St-Nicolas

21 - Pont d'Avroy / Laveu / St-Nicolas



### Site Laveu

Rue des Wallons 72

4000 Liège



04 321 72 11

## P

## Parking

- **Devant l'hôpital, au -1 et -2 :**  
Parking accessible à tous  
Caisses automatiques dans le hall
- **Devant l'hôpital, au rez-de-chaussée :**  
Parking PMR

## Plan d'accès





## Site Herstal

### Accueil et hospitalisation

#### Ouverture des guichets d'accueil

Du lundi au vendredi : 07h45 - 17h30

#### Ouverture des guichets d'hospitalisation

Du lundi au vendredi : 07h45 - 17h00



**Site Herstal**  
Rue du Grand Puits 47  
4040 Herstal



04 321 59 04



### Accès

#### En voiture (accès fléché) :

Via le centre : Prendre la rive gauche de la Meuse (direction Herstal)

Via l'autoroute : Prendre la E40 (Bruxelles-Aachen), sortie 35 (Herstal)

#### En bus :

5- Gare Léopold / Herstal / La Préalles

6- Gare Léopold / Herstal / Wandre / Cheratte

7- Liège Cathédrale / Herstal / Vivegnis / Oupeye / Hermée



### Parking

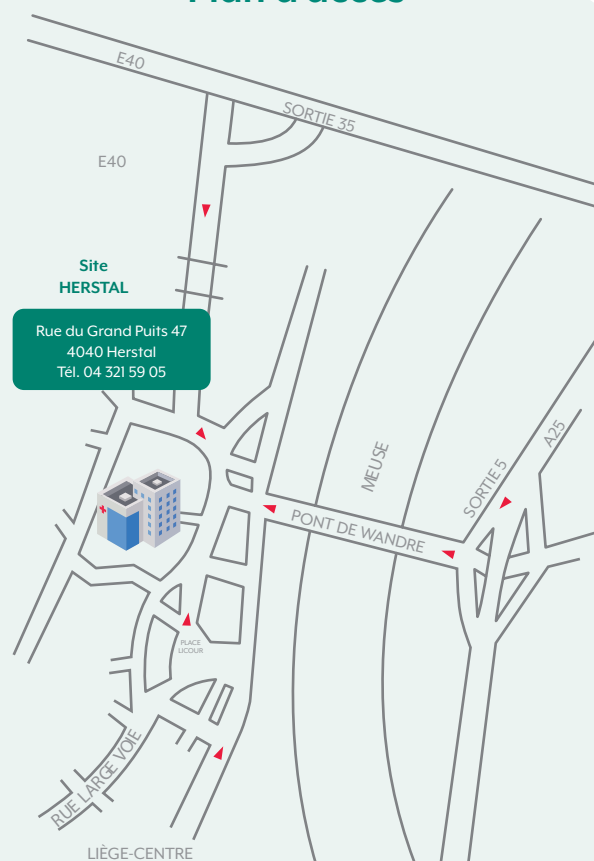
#### Devant l'hôpital :

Parking accessible à tous  
Caisses automatiques dans le hall

#### Derrière l'hôpital, au rez-de-chaussée :

Parking PMR

### Plan d'accès







# Avant votre hospitalisation

## Formalités d'admission

Une série de documents et d'informations sont nécessaires pour votre admission. N'oubliez pas de les apporter le jour où vous réalisez ces formalités de préadmission.

- Votre **pièce d'identité**
- Votre **carte d'assurance éventuelle** (DKV, Hospimut (SOLIDARIS), Assurcard, Medi Assistance, Neutra...)
- Tout **document de prise en charge** établi par un organisme susceptible d'intervenir dans vos frais d'hospitalisation (CPAS, Fedasil...)
- Le **formulaire d'admission ou le passeport préopératoire** établi par le médecin ou votre convocation
- Le **nom de votre employeur et de son assurance** (s'il s'agit d'un accident de travail) ainsi que **les numéros de police et de sinistre**

Vous serez également amené à **signer votre déclaration d'admission**.

Un exemplaire de cette déclaration est disponible au guichet des admissions ou en téléchargement sur notre site : [www.citadelle.be/hospitalisation](http://www.citadelle.be/hospitalisation)



Un **acompte** vous sera demandé lors de votre admission.

La durée de votre hospitalisation est susceptible de changer en cours de séjour. Nous vous invitons donc à consulter votre organisme assureur pour toute information complémentaire.



## Votre carte d'identité : votre accès santé

Il est indispensable que vous soyez en possession de votre carte d'identité électronique (carte eID) lorsque vous vous rendez à l'hôpital (pour une consultation, une hospitalisation ou une urgence). Les enfants peuvent être identifiés sur base de leur Kids-ID ou de leur carte ISI+.

Votre carte eID permet de vous identifier correctement, pour améliorer votre prise en charge et faciliter le remboursement de vos soins. L'objectif est d'assurer votre sécurité, d'éviter des erreurs administratives et de facturation, et de garantir une coopération efficace entre l'hôpital de la Citadelle et votre mutuelle.

## Bien vous préparer

### Que devez-vous emporter ?

Quel que soit le service dans lequel vous serez accueilli, nous vous conseillons de prévoir :

- \_ Votre **nécessaire de toilette** (pyjama, peignoir, pantoufles, essuies, trousse de toilette...)
- \_ La **liste complète de vos médicaments**
- \_ Les **coordonnées téléphoniques** d'un proche
- \_ Le **matériel** qui vous est nécessaire pour les activités quotidiennes (lunettes, prothèses dentaires, téléphone portable ...)

Une **check-list** a été éditée par le comité des patients de la Citadelle. Elle est accessible via le lien :

[www.citadelle.be/hospitalisation](http://www.citadelle.be/hospitalisation)



### Vous souhaitez en savoir plus ?

Vous recevrez des consignes spécifiques à l'unité de soins dans laquelle vous séjournerez : prenez-en bien connaissance et respectez les indications données par votre médecin.

N'hésitez pas à prendre contact avec l'infirmier en chef de l'unité qui vous a été renseignée lors de votre préadmission ou à consulter la page : [www.citadelle.be/salles](http://www.citadelle.be/salles)

Les spécificités de chaque salle d'hospitalisation y sont renseignées.

## Modalités de paiement

Les frais d'hospitalisation sont variables et couverts par :

- \_ Votre **mutuelle** (si vous êtes en ordre de cotisation)
- \_ Le **CPAS** de votre commune (s'il vous a délivré un réquisitoire)
- \_ La **compagnie d'assurances de votre employeur** (en cas d'accident de travail)
- \_ **Vous-même** (par la quote-part qui vous incombe)
- \_ Des **assurances complémentaires**

Nous acceptons les cartes Bancontact, Mastercard et Visa ainsi que les chèques certifiés par la banque. Pour des raisons de sécurité, le paiement en espèce n'est pas possible.

Les tarifs applicables sont affichés dans la plupart des chambres et sont disponibles sur demande au guichet des admissions ou en téléchargement sur notre site :

[www.citadelle.be/hospitalisation](http://www.citadelle.be/hospitalisation)

**Nous vous invitons à consulter votre mutuelle et votre compagnie d'assurance hospitalisation pour toute information.**



Réseau Santé Wallon

Grâce au Réseau Santé Wallon (RSW), vous pouvez devenir acteur de votre santé. Ce système, hautement sécurisé et reconnu par le Gouvernement wallon depuis 2016, permet aux médecins d'échanger numériquement vos données de santé. Ainsi, si vous êtes amené à consulter différents professionnels de la santé dans différents hôpitaux, cliniques, cabinets de soins ..., ces derniers pourront retrouver rapidement vos antécédents médicaux et vous procurer les soins adéquats. De plus, le Réseau Santé Wallon se veut entièrement gratuit et vous permet de rester l'acteur principal dans l'échange de vos informations personnelles.

Si vous souhaitez bénéficier de ce service, vous pouvez vous inscrire par l'intermédiaire de votre médecin généraliste, de votre pharmacien, de votre infirmier ou de votre dentiste. Vous pouvez également vous inscrire en ligne sur : [www.reseausantewallon.be](http://www.reseausantewallon.be)



# Lors de votre hospitalisation

## Votre arrivée

Le jour de votre hospitalisation, vous devez obligatoirement passer par une borne située au rez-de-chaussée avant de vous rendre dans votre unité de soins.

### **Vous n'avez pas encore réalisé vos démarches de préadmission ?**

Vous devez introduire votre carte d'identité dans la borne. Un ticket avec le numéro d'un guichet d'hospitalisation vous sera délivré. Vous devrez vous y rendre.

### **Vous avez déjà réalisé votre préadmission via un guichet ?**

Vous devez simplement insérer votre carte d'identité dans la borne ou scanner l'étiquette de votre document de préadmission (page 2 de votre passeport préopératoire). Vos étiquettes vous seront automatiquement délivrées. Vous n'aurez plus qu'à suivre le numéro de route indiqué jusqu'à votre unité de soins.

Vous serez ensuite accueilli dans l'unité de soins par un membre de l'équipe soignante qui vous installera dans votre chambre. Afin de vous assurer le plus grand confort, ce dernier vous expliquera les modalités pratiques. Vous échangerez ensuite sur vos habitudes de santé, de vie et alimentaires afin de vous garantir les meilleurs soins.

Vous serez encadré par une équipe pluridisciplinaire hautement spécialisée dans la ou les disciplines médicales qui vous concernent. Médecins, chirurgiens, infirmiers, aides-soignants, assistants logistiques, assistants sociaux, psychologues, diététiciens, kinésithérapeutes et autres professionnels de la santé seront à votre écoute, prêts à répondre à vos questions. Vous bénéficierez d'une prise en charge complète, de qualité et 100% personnalisée.



Pour des raisons de sécurité et d'organisation, il est important de signaler vos éventuelles absences momentanées du service à l'un des membres du personnel.

## Reconnaître vos interlocuteurs

Les médecins et membres du personnel de la Citadelle sont munis de badges vous permettant de les identifier :



Les badges rouges sont réservés aux médecins et aux pharmaciens (la spécialisation est indiquée).



Les badges verts sont réservés aux infirmiers, kinésithérapeutes ...



Les badges bleus sont réservés au personnel administratif.



Les badges jaunes sont réservés aux aides-soignants, aux assistants logistiques, aux aides hospitaliers, aux brancardiers ...



Les badges gris sont réservés aux consultants extérieurs et aux bénévoles.





## Votre sécurité, notre priorité



L'identitovigilance au cœur de la sécurité de vos soins

Un bracelet d'identification vous sera attribué dans l'unité de soins. Vous devez le garder tout au long de votre séjour car, régulièrement, votre identité sera vérifiée (nom, prénom, date de naissance) pour assurer la sécurité de vos soins.

Dès votre arrivée en unité de soins, veuillez vérifier si votre identité est bien correcte :

- \_ sur les documents qui vous sont remis
- \_ sur les étiquettes qui accompagnent les documents d'entrée

Pour chaque acte de soins, lorsque le professionnel vous le demande, nous vous remercions de décliner votre identité.

**Pour éviter les erreurs de transfusion, de médicament, de chirurgie, d'examen, d'analyse... merci de décliner votre identité. Votre identité de naissance est la seule qui soit sans risque !**

**ELLE NE CHANGE JAMAIS TOUT AU LONG DE VOTRE VIE.**

Votre participation est essentielle pour des soins plus sûrs !

## Votre chambre

Deux types de chambres vous sont proposés : la chambre commune (2 lits) et la chambre individuelle (1 lit). Nous tenterons de respecter au mieux votre choix, selon les disponibilités. Le prix variera en fonction du type de chambre, mais la qualité des services est identique. Un supplément d'honoraires peut toutefois être demandé en cas de chambre individuelle. Ce supplément est limité à maximum 200 % du prix prévu par l'INAMI. Veuillez à consulter votre contrat d'assurance-hospitalisation pour connaître les modalités d'assurance, de couverture et de franchise.



Pour en savoir davantage sur nos tarifs, vous pouvez vous rendre sur notre site internet : [www.citadelle.be/hospitalisation](http://www.citadelle.be/hospitalisation)



### Le bon usage de votre frigo

Si un frigo est à votre disposition dans votre chambre, il s'agit d'un système de refroidissement dit de confort ; il ne peut pas être utilisé pour conserver des aliments critiques (exemples : charcuterie, desserts lactés, tartes ...). Merci de ne l'utiliser uniquement que pour y conserver des boissons, des fruits ou des friandises.

La conservation du contenu de ce frigo est sous votre entière responsabilité. Les produits non repris à votre départ seront éliminés.



### Sécurité de vos biens

Pour votre séjour, n'emportez que le strict minimum dans vos bagages. Nos chambres ne sont pas équipées de coffre-fort. C'est pourquoi nous vous recommandons de ne pas emporter des objets de valeur lors de votre séjour.

Un petit coffre-fort pourra uniquement être mis à votre disposition le temps d'un examen ou d'une intervention. Veuillez vous adresser à la responsable de l'unité de soins si vous souhaitez en bénéficier.

L'hôpital de la Citadelle dispose également d'un coffre central pour y déposer argent, bijoux, documents officiels ... Faites appel à l'assistant social pour déposer vos objets de valeur dans ce coffre.

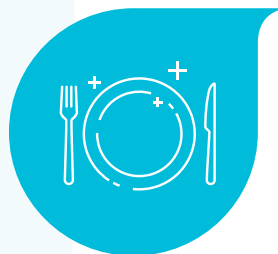
#### Ouverture du coffre central :

du lundi au vendredi, de 08h à 12h, et de 13h30 à 16h30.

## Vos repas

Les repas vous sont servis aux heures suivantes :

- \_ Petit-déjeuner : dès 8h
- \_ Dîner : entre 12h et 13h
- \_ Souper : dès 17h30



**Si vous devez suivre un régime, si vous avez des allergies ou d'autres habitudes alimentaires... n'hésitez pas à le signaler au personnel soignant en début d'hospitalisation. Notre équipe de cuisine se chargera de répondre au mieux à votre demande.**

En cas de régime, un diététicien viendra vers vous afin d'adapter les portions à vos besoins. Il pourra également vous conseiller d'éventuels aliments qui seront les plus appropriés à votre état de santé.

Si vous êtes absent lors d'un repas pour des raisons médicales, l'infirmier se chargera de vous apporter votre collation.

## Votre connexion wifi

La Citadelle met à votre disposition un réseau WIFI appelé "CITA\_Free".

Pour vous connecter, vous devez activer les détections des réseaux WIFI dans les paramètres de votre matériel.

- \_ Sélectionnez le réseau "CITA\_Free".
- \_ Si vous ne possédez pas encore de compte, cliquez sur "Créer un compte" et enregistrez votre numéro de téléphone portable. Vous recevez alors un SMS avec vos codes d'accès.
- \_ Ce code d'accès est valable 30 jours.
- \_ Introduisez les informations dans le portail "CITA\_Free" et cliquez sur "J'accepte" pour valider les conditions générales.



**CRÉEZ VOTRE COMPTE  
ET RECEVEZ DIRECTEMENT  
VOTRE ACCÈS**

(Valable 30 jours à partir de l'activation de votre compte)



**Chambre commune :**  
de 14h à 20h



**Chambre individuelle :**  
de 10 h à 20 h  
(excepté l'accompagnant.  
Un lit "accompagnant" peut  
être installé, moyennant un  
supplément)

## Vos visites

Vos proches peuvent bien sûr vous rendre visite lors de votre séjour. Afin de respecter le confort, la qualité des soins et le repos de chacun, des plages horaires ont été aménagées.

Certaines unités de soins disposent d'horaires de visite spécifiques. Il se peut également que les horaires et les consignes de visite soient adaptés lors de situations particulières (crise sanitaire...).

Veuillez vous renseigner auprès de l'équipe soignante pour connaître les spécificités en vigueur.

### Quelques recommandations

La Citadelle sait à quel point la présence de vos proches est pour vous un grand réconfort. Cependant, votre repos et votre santé sont notre priorité. C'est pourquoi nous vous demandons de bien vouloir respecter ces quelques recommandations et d'en informer votre entourage :



Il est déconseillé d'offrir des boissons alcoolisées. Il est également strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'hôpital. Un espace fumeur est à votre disposition et à celle de vos proches à l'extérieur de l'hôpital.



Une visite pourrait être interrompue le temps d'un instant pour vous prodiguer certains soins. Demandez à votre entourage de se soumettre, de bonne grâce, aux indications du personnel soignant et médical. Ce dernier pourra ainsi vous garantir des soins de qualité.



Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas acceptés dans notre établissement. Seuls les chiens d'assistance sont acceptés. Pour tout renseignement à ce sujet, vous pouvez contacter l'agent Welcome de la Citadelle au **04 321 56 51**.



Demandez à vos proches d'éviter les visites trop longues ou en groupe. Cela risquerait non seulement de vous fatiguer, mais également d'irriter vos voisins.



Si un de vos proches venait à vous offrir à manger ou à boire, prenez le soin de consulter un infirmier. Ce dernier vérifiera si cela est autorisé.

## Infrastructures pour vos proches

### Restauration

\_ Sur le **Site Citadelle**, le Coteau Fourchette, restaurant en libre-service, est à votre disposition. Il est situé à l'étage -1, route B725, et est ouvert tous les jours de 11h à 14h.

\_ Sur le **Site Laveu**, un espace de restauration est mis à la disposition de vos proches, proposant une gamme de boulangerie, pâtisseries, viennoiseries, sandwiches et snacks.



*Le Coteau*  
**fourchette**   
LA CITADELLE



## Hébergement d'un membre de votre famille

Vous habitez loin et vous désirez qu'un de vos proches reste à proximité de vous ? Le service social de la Citadelle peut vous aider à trouver une solution. Vous pouvez contacter les assistants sociaux au **04 321 61 92**.

### Bibliothèque (sur le site Citadelle uniquement)

Il est possible, pour les personnes hospitalisées et leurs proches, d'emprunter des livres auprès des volontaires de la Fondation. Si cela vous intéresse, veuillez en parler au personnel soignant qui vous indiquera les jours et heures de passage de la personne responsable de ce service.



### Espace commercial (sur le site Citadelle uniquement)

Le site Citadelle est doté d'une galerie commerciale comprenant une librairie (avec un point poste), un magasin d'alimentation, une boulangerie, un restaurant, une parapharmacie et une pharmacie, un coiffeur, un opticien et un magasin de vêtements.

Un espace Cubee est également à votre disposition devant l'entrée de l'hôpital. Vous pouvez y envoyer, recevoir et échanger vos colis en toute sécurité et à toute heure.

### DÉCOUVREZ LES COMMERCES DE LA GALERIE

**Alain H**  
**Le Coiffeur**

🕒 Ouvert du mardi au samedi,  
de 9h à 18h  
☎ 04 224 16 42



🕒 Ouvert du lundi au vendredi,  
de 7h30 à 19h ;  
les samedi, dimanche  
et jour férié, de 9h à 19h  
☎ 04 224 12 10



Sur rendez-vous  
☎ 04 233 34 00



🕒 Ouvert du lundi au vendredi,  
de 9h à 18h  
☎ 04 253 24 33



🕒 Ouvert du lundi au vendredi,  
de 8h à 17h ;  
le samedi, de 8h à 12h



LES 2 SŒURS

🕒 Ouvert du lundi au vendredi,  
de 9h30 à 18h ;  
les samedi, dimanche  
et jour férié, de 12h à 18h  
☎ 04 226 33 10



🕒 Ouvert du lundi au vendredi,  
de 8h30 à 20h ;  
les samedi, dimanche  
et jour férié, de 11h à 19h30  
☎ 04 224 17 44  
📍 Commande possible via  
<https://www.ledouzième.be/>



🕒 Ouvert du lundi au samedi,  
(et jour férié) de 7h à 19h  
☎ 04 224 17 01



🕒 Ouvert du lundi au vendredi,  
de 9h à 18h  
☎ 04 233 15 55



🕒 Ouvert du lundi au vendredi,  
de 10h à 18h30 ;  
le samedi, de 10h à 14h30



🕒 Ouvert du lundi au vendredi,  
de 10h à 18h ; le samedi de 10h à 16h  
☎ 0455 14 26 24

## Pour vous aider

### Service social

Si vous éprouvez des difficultés liées à votre hospitalisation, le service social peut vous aider avant, pendant et après votre séjour. Ce service peut :

- \_ vous soutenir dans un certain nombre de démarches en matière de sécurité sociale et d'aide sociale (mutuelle, assurance, CPAS...)
- \_ vous aider à résoudre des difficultés d'ordre social, familial ou administratif
- \_ préparer votre sortie (séjour de convalescence, aides à domicile...)

Tout patient (ou famille du patient) hospitalisé ou en consultation peut s'adresser au service social. N'hésitez pas à demander le passage de l'assistant social à l'infirmier en chef de votre unité. Le service est également joignable au **04 321 61 92** de 9h à 17h.

### Associations et éducation du patient

Différentes associations de patients sont à votre écoute et peuvent vous soutenir et vous conseiller dans différents domaines : insuffisance cardiaque, défibrillateurs implantables, enfance maltraitée, don d'organes, cancers infantiles, mammectomie ...

Pendant votre hospitalisation, vous pouvez bénéficier de programmes d'informations, de sensibilisation, d'apprentissage et d'accompagnement concernant la maladie, le traitement, les soins... Ces démarches sont réalisées par les équipes pluridisciplinaires.

Pour faciliter votre compréhension, des brochures et des vidéos explicatives sont également mises à votre disposition.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à contacter le service d'éducation du patient de la Citadelle au **04 321 78 02**.

### Médiateurs interculturels et traducteurs

L'hôpital de la Citadelle met à votre disposition, ainsi qu'à celle de votre famille, des médiateurs interculturels dont le rôle principal est d'assurer la bonne communication et la bonne collaboration entre la personne hospitalisée et l'équipe soignante.

Le service est composé de plusieurs médiateurs qui parlent l'albanais, le serbo-croate, l'arabe magrébin, l'arabe berbère, l'arabe dialectal, l'arabe classique, le dari, le farsi, le turc et la langue des signes. Grâce à la diversité culturelle de notre personnel, nous parlons 35 langues différentes.

De plus, le service de médiation interculturelle est chargé d'expliquer les différences culturelles et d'améliorer la compréhension dans le respect de chacun.

L'infirmier en chef de votre unité de soins fera appel au médiateur sur simple demande de votre part. Le service est gratuit et joignable au 04 321 61 92 de 9h à 17h.



## Soins continus et d'accompagnement

Aujourd'hui, les soins palliatifs ne sont plus réduits à des soins de fin de vie ou à la prise en charge de la phase terminale d'une maladie grave. Ils s'adressent à toute personne dès l'annonce d'une maladie incurable.

Si les soins palliatifs veillent à la gestion des douleurs et autres symptômes d'inconfort, leur "plus-value" est d'offrir un espace où le patient et/ou sa famille et/ou les intervenants de première ligne, peuvent tenter de mettre des mots sur leurs difficultés, en comprendre les causes et y trouver des solutions singulières.

L'EMISCA (Equipe Mobile Intrahospitalière de Soins Continus et d'Accompagnement) est entièrement vouée à ce "prendre soin". Composée d'un médecin, de psychologues et d'infirmiers, cette équipe intervient à la demande des soignants de première ligne, des médecins de famille et des proches, pour les accompagner tout au long de leur parcours.

L'EMISCA se rend au chevet du patient suite à la demande du personnel de soins. Des informations plus détaillées sont disponibles auprès du personnel soignant ou directement via le **04 321 70 53**.

## Assistance morale, religieuse ou philosophique

Le respect de la liberté de conscience, de croyance et de vos valeurs vous est entièrement assuré. Une équipe de représentants d'assistance morale, religieuse ou philosophique est à votre disposition pour que vous puissiez exprimer votre questionnement face à la maladie, la souffrance, la fin de vie ou tout autre sujet.

Une salle de recueillement est à votre disposition sur le site Citadelle, route 035.

### Si vous souhaitez une assistance spirituelle, vous pouvez :

- \_ téléphoner au **04 321 81 46** en demandant le conseiller de votre choix
- \_ demander au personnel de votre unité de soins qui transmettra votre souhait
- \_ envoyer un email à **assistance.spirituelle@citadelle.be** en indiquant votre choix d'accompagnement, vos nom et prénom et votre unité de soins

## Centre d'aide aux fumeurs

Pour des raisons de santé et d'hygiène, la Citadelle est un hôpital sans tabac. Votre état de santé vous contraint à arrêter de fumer ou vous songez à mettre un terme à votre addiction ?

Si vous éprouvez des difficultés, l'hôpital de la Citadelle peut vous aider :

- \_ **lors de votre hospitalisation**  
L'équipe soignante peut contacter un tabacologue.
- \_ **en dehors de votre hospitalisation**  
Le Centre d'Aide aux Fumeurs réalise des consultations individuelles et des consultations en groupe d'aide à l'arrêt du tabac. Ces consultations sont entièrement remboursées par la mutuelle.

Pour prendre rendez-vous, veuillez contacter le **04 321 79 50**.



## Vos droits et devoirs



### Les droits du patient

La Loi du 22/08/2002 garantit au patient certains droits dont celui de faire appel au service de médiation hospitalière s'il estime que ses droits ne sont pas respectés.

- \_ Droit à des prestations de qualité
- \_ Droit au libre choix du praticien
- \_ Droit à l'information sur son état de santé
- \_ Droit au consentement libre et éclairé
- \_ Droit à la tenue à jour de son dossier médical ainsi qu'à la consultation et la copie de celui-ci selon certaines modalités définies par la loi
- \_ Droit à la protection de la vie privée (RGPD)
- \_ Droit à des soins visant à soulager la douleur
- \_ Droit de se faire représenter

Nous vous invitons à visionner, à ce sujet, quelques capsules réalisées par le SPF Santé Publique.



### Les devoirs du patient

Nous vous demandons de bien vouloir respecter et appliquer l'ensemble des consignes données par le personnel médical et soignant durant votre séjour. Nous vous prions d'adopter une attitude de respect, de non-violence et de non-discrimination à l'égard des médecins, du personnel soignant, paramédical, administratif et technique de l'établissement.

#### Pour la santé de tous :

- \_ L'hôpital de la Citadelle applique la loi relative à l'interdiction de fumer dans les lieux publics. Nous vous demandons dès lors de vous y conformer. Sur le site Citadelle, un abri extérieur permet de fumer tout en se protégeant des intempéries. Il n'est pas chauffé.
- \_ Les boissons alcoolisées et les drogues ne sont pas tolérées.

#### Pour l'hygiène et la sécurité à l'hôpital :

- \_ Les animaux sont interdits au sein de l'établissement, sauf les chiens d'assistance.
- \_ Seuls les appareils électriques nécessaires à votre toilette et agréés CE sont autorisés (220 V).
- \_ Les téléphones portables sont interdits dans les endroits signalés.
- \_ Rien ne peut être déposé sur les appuis de fenêtre extérieurs.
- \_ Dans la soirée, les patients sont priés de regagner leur chambre au plus tard à 22h.

#### Pour le confort de tous :

- \_ L'hôpital est un lieu de repos et de calme ; adoptez un comportement adéquat.
- \_ Lors de vos déplacements, prévenez l'infirmière et portez une tenue correcte.



L'hôpital de la Citadelle accorde une grande attention à la qualité des soins et services qu'il apporte. Cependant, si vous n'en êtes pas satisfait, parlez-en, dans un premier temps, au personnel soignant et/ou médical.

Si cela ne devait pas répondre à vos attentes et si vous désirez rentrer dans une dynamique de conciliation, le médiateur peut vous y aider.

Le médiateur n'est ni juge, ni arbitre et n'a aucun pouvoir de décision, ni de contrainte. Le rôle du médiateur est de favoriser, de préconiser et de promouvoir la communication avec les praticiens professionnels.

L'analyse de la situation se fera en toute indépendance, neutralité et impartialité.

La médiation est une procédure gratuite et vous pourrez prendre rendez-vous facilement au **04 321 52 40**, ou via l'adresse email [mediation.hospitaliere@citadelle.be](mailto:mediation.hospitaliere@citadelle.be).

Il vous est également possible d'envoyer un courrier par écrit à l'adresse suivante :



**HÔPITAL DE LA CITADELLE**  
Service de médiation  
hospitalière  
M. Loïc Van Wanghe  
Bd du 12<sup>e</sup> de Ligne 1  
4000 Liège



**HÔPITAL DE LA CITADELLE**  
Service de gestion  
des plaintes  
M. Loïc Van Wanghe  
Bd du 12<sup>e</sup> de Ligne 1  
4000 Liège



Par contre, si votre interpellation porte sur un autre aspect que les droits du patient au vu de la Loi de 2002 (perte, vol, erreur médicale, aspect technique ou horeca de votre séjour, ou encore pour une altercation avec un membre du personnel non soignant ...), vous pouvez vous adresser par écrit à :



## Protection de la vie privée

Tous les renseignements qui vous sont demandés sont utilisés dans le respect de la législation sur la protection des données à caractère personnel (le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) du 27 avril 2016 et la loi belge relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel du 30 juillet 2018). Les données à caractère personnel que vous nous communiquez seront utilisées à des fins :

- \_ de diagnostic, de traitement et de soins médicaux, infirmiers et paramédicaux
- \_ d'enregistrement de données médicales et de séjour comme exigé par la loi ou par nos règles internes de gestion
- \_ de facturation et de recouvrement
- \_ d'inscription au Réseau Santé Wallon uniquement, avec votre accord préalable
- \_ d'envoi de rappels de rendez-vous par sms ainsi que d'envoi de lettres d'information par e-mail

Vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification de vos données personnelles. Il suffit d'adresser une demande conformément à la procédure mentionnée dans la Déclaration de protection des données personnelles publiée sur le site internet de la Citadelle (<https://www.citadelle.be/Footer/Protection-des-donnees.aspx>). L'information sur la protection de vos données personnelles par l'hôpital de la Citadelle peut être trouvée dans cette Déclaration de protection des données.



## Le consentement général et le consentement éclairé

Votre consentement général porte sur 4 éléments :

- \_ les soins de base tels que l'hébergement durant la durée requise pour l'hospitalisation, l'alimentation, l'hygiène ou les soins requis pour la prise en charge infirmière habituelle
- \_ la présence ou la participation éventuelle de stagiaires, d'étudiants ou d'assistants aux soins
- \_ l'éventualité d'une administration de produits sanguins ou dérivés en cas de nécessité
- \_ les limites aux principes du respect de l'intimité générées par l'occupation d'une chambre double

Votre consentement éclairé vous sera demandé pour une série d'actes bien déterminés. Dans ce cas, vous devrez signer un document.



## Pour contribuer aux progrès de la recherche médicale

Vous pouvez contribuer directement à faire avancer la recherche médicale : il est possible qu'au cours de votre hospitalisation, vous soyez soumis à un prélèvement de cellules ou de tissus (par exemple, à l'occasion d'une endoscopie, d'une ponction ou d'une intervention chirurgicale). Ce prélèvement sera adressé au laboratoire d'analyses à des fins de diagnostic. Il se peut, qu'après analyse, il reste du matériel non utilisé.

Ce matériel résiduel pourra être utilisé pour effectuer des recherches médicales, pour la recherche auprès du médecin qui effectuera le prélèvement ou auprès du médecin en chef de l'hôpital, sauf si vous exprimez une opposition à un tel don.

Ce sont les recherches effectuées sur de telles données et sur de tels prélèvements résiduels qui permettent de mieux comprendre les maladies et ainsi de développer de nouveaux moyens de diagnostic et de nouveaux traitements. L'utilisation de ce matériel résiduel et de ces données se fait évidemment conformément aux dispositions légales et après approbation par le comité d'éthique.



## Sécurité et incendies

Une des priorités de la Citadelle est de garantir la sécurité de chacun face aux risques d'incendie. C'est pourquoi nous avons adopté sur chacun de nos sites plusieurs mesures qui garantissent la sécurité de tous :

- \_ Division des locaux en zones résistant au feu. En cas d'évacuation, les distances à parcourir pour être à l'abri sont donc très courtes.
- \_ Détection incendie généralisée. Une fois la fumée détectée, le système donne l'alerte aux vigiles, à la téléphonie et aux pompiers.
- \_ Formation incendie suivie par l'ensemble des membres du personnel. Toute personne de la Citadelle est apte à prendre en charge les patients en cas d'incendie.

Au moindre doute, veuillez avertir un des membres du personnel le plus proche. Nos équipes assureront les démarches nécessaires.



# Votre retour à domicile

## Votre sortie

**Dès votre rétablissement, le médecin qui vous prend en charge vous informera de la date probable de votre sortie. Pour votre confort, celle-ci est organisée entre 10h00 et 11h30.**

Le service social est mis à votre disposition gratuitement si vous éprouvez des difficultés à préparer votre sortie (séjour de convalescence, aides à domicile...). En cas de nécessité, et si vous le désirez, nous pouvons également organiser les modalités de transport pour votre retour (ambulance...). Il vous suffit simplement de prévenir l'infirmier qui se chargera d'avertir les personnes concernées. Ce service est à votre disposition sur nos trois sites.

Le jour de votre sortie, le médecin vous donnera toutes les informations nécessaires à la poursuite de votre traitement. Il vous remettra un rapport provisoire destiné à votre médecin généraliste.

Si vous voulez quitter l'hôpital sans l'accord du médecin, votre souhait sera respecté moyennant la signature d'un document déchargeant l'hôpital de la Citadelle de toute responsabilité.

En cas de besoin d'attestations d'hospitalisation, vous pouvez vous adresser au bureau des admissions sur le site Citadelle ou au bureau d'accueil sur les sites Laveu et Herstal (accessibles de 7h45 à 17h00).

## Votre satisfaction, notre préoccupation

L'hôpital de la Citadelle est à votre écoute et, outre la qualité de ses soins, il fait de votre bien-être sa priorité. C'est pourquoi nous vous demandons votre avis sur nos services, via un questionnaire de satisfaction, afin d'améliorer constamment notre prise en charge.

Une version simplifiée de cette enquête est également disponible. Elle est destinée à tous ceux qui, pour une raison ou une autre, n'ont pas la possibilité de répondre à une enquête classique (exemples : patient moins lettré, ne parlant pas le français, pressé ...). Les phrases sont courtes, traduites en anglais et imagées.

N'hésitez pas à demander ces questionnaires de satisfaction au personnel soignant. C'est grâce à vos remarques et vos suggestions que nous améliorons nos services.



### AVANT DE QUITTER L'HÔPITAL, NOUS VOUS DEMANDONS :

- \_ de vérifier si vous n'avez rien oublié dans votre chambre
- \_ de vous présenter au bureau des infirmiers de votre unité de soins pour récupérer vos documents médicaux personnels et vérifier que toutes les formalités ont été accomplies
- \_ de remplir le questionnaire de satisfaction et le déposer auprès du personnel soignant





## Votre facture

Pour toute question relative à une facture, nous vous invitons à contacter le service Relations Patients :

- \_ Par téléphone : 04 321 89 08
- \_ Par email : [info.factures@citadelle.be](mailto:info.factures@citadelle.be)
- \_ Via le guichet "facturation" du site Citadelle, accessible de 8h à 12h et de 13h à 17h
- \_ Par courrier : Hôpital de la Citadelle – Service Relations Patients, Bld du 12° de Ligne 1, 4000 Liège

Pour toute contestation de facture, veuillez adresser un courrier au Service Relations Patients avec en annexe la facture originale contestée.

Si vous éprouvez des difficultés financières pour honorer votre facture, l'hôpital de la Citadelle vous offre la possibilité d'échelonner le paiement sous certaines conditions. Cette alternative vous permet également de rembourser votre facture par domiciliation européenne afin d'éviter tout retard d'échéance.

## Le laboratoire à votre service

Constitué d'une équipe de plus de 130 personnes (techniciens, médecins et pharmaciens biologistes), le laboratoire de la Citadelle est un des acteurs majeurs de la biologie clinique liégeoise.

Ouvert 7 jours sur 7, 24h/24, notre LaboCita est centré tant sur le patient ambulatoire que sur le patient hospitalisé.

Nous y réalisons un set complet d'analyses et examens dans de nombreuses disciplines : chimie clinique, hématologie, microbiologie et biologie moléculaire.

Notre laboratoire dispose de plus de 40 centres de prélèvements et de collecte répartis en province de Liège dont :

- \_ sur le site Citadelle, route A760,
- \_ sur les sites Laveu et Herstal,
- \_ à la polyclinique des Trois Rois à Visé,
- \_ dans d'autres centres médicaux spécialisés à Ans, Grâce-Hollogne, Loncin, Tilff, Liège...
- \_ à domicile : travaillant en étroite collaboration avec les médecins généralistes, une équipe d'infirmières mobiles assure des prélèvements au domicile des patients. D'autres services sont aussi disponibles : soins à domicile (Infi-Secours, Quality-Soins...), vente de matériel médical (Quality-Med...), etc.

**La liste complète des centres de prélèvement est disponible sur [www.labocita.be](http://www.labocita.be)**

Notre objectif est d'être un service de pointe dans la prise de charge du patient et de son chemin de soins.

Contactez-nous au **04 321 67 97**.



## Vos prochains rendez-vous

Vous devez planifier de futurs rendez-vous dans l'un ou plusieurs de nos services ?

Différentes possibilités s'offrent à vous.



### Par téléphone

Numéro général : 04 321 61 11

#### Site Herstal

Rendez-vous généraux :  
04 321 59 40

Physiothérapie :  
04 321 59 42

Imagerie médicale :  
04 321 59 06

Nous vous invitons à profiter de nos heures creuses pour diminuer le temps d'attente au téléphone : les jeudis et vendredis de 11h à 11h45 et de 14h à 16h. **N'hésitez pas à utiliser le "call back" qui vous est proposé. Nous vous recontacterons dans l'heure.**



### En ligne

(via votre espace personnel My Cita sur [www.mycita.be](http://www.mycita.be))

Vous pouvez directement prendre rendez-vous en ligne dans l'agenda de votre médecin, au moment qui vous convient le mieux et à la prochaine plage horaire disponible. C'est simple, rapide et accessible tous les jours, 24h/24.

Cliquez sur le bouton "Prendre un rendez-vous" dans le menu de droite ou sur le logo MyCita.

Vous pouvez aussi y prendre rendez-vous pour un tiers (conjoint, enfant...), visualiser l'historique de vos rendez-vous et les annuler facilement.



### Via notre formulaire internet

Vous ne trouvez pas le service pour lequel vous souhaitez prendre rendez-vous dans le portail MyCita ? Un formulaire de demande de rendez-vous est disponible une fois connecté à MyCita, dans la prise de rendez-vous (en haut de la page).

Afin de fixer ce rendez-vous, nous vous recontacterons entre 08h00 et 17h00 dans les cinq jours ouvrables qui suivent la date d'introduction de votre demande en ligne.



**Tout rendez-vous qui ne sera pas annulé 48h à l'avance sera facturé d'un montant forfaitaire de 20 €.**

**Pour annuler un rendez-vous, merci de contacter directement le service ou le 04 321 61 00.**

**Vous pouvez aussi vous connecter sur [www.mycita.be](http://www.mycita.be).**

# Notes et rendez-vous



A series of horizontal dotted lines for writing notes and appointments.





# Quelques numéros utiles

## Site Citadelle

Accueil : 04 321 61 01 - 04 321 61 10

Admissions : 04 321 52 52

Caisse : 04 321 61 08

Central téléphonique : 04 321 61 11

Fondation Citadelle : 04 321 68 02

Relations Patients : 04 321 89 08

Service social : 04 321 61 92

Urgences : 04 321 60 41 / 04 321 60 42

### Unités de soins

Bloc accouchement (salle 44) : 04 321 65 72

Cardiologie (salle 31) : 04 321 64 86

Cardiologie (salle 33) : 04 321 64 90

Chirurgie cardio. (salle 38) : 04 321 64 99

Chirurgie ortho. (salle 22) : 04 321 64 85

Gériatrie (salle 24) : 04 321 63 73

Gériatrie (salle 28) : 04 321 63 78

Gériatrie (salle 53) : 04 321 66 28

Gériatrie (salle 56) : 04 321 66 31

Gériatrie ortho. (salle 42) : 04 321 65 71

Hémodialyse (salle 16) : 04 321 63 43

Hôpital court séjour (salle 14) : 04 321 62 85

Hôpital de jour (salle 29) : 04 321 63 81

Hôp. de jour pédiatrique (salle 15) :  
04 321 75 60

Hôp. de jour pédiatrique (salle 50) :  
04 321 73 52

Hôp. de jour psychiatrique : 04 321 87 29

Infectio. Pneumo. Rhumato (salle 27) :  
04 321 63 85

Maternité (salle 43) : 04 321 65 78

Maternité (salle 45) : 04 321 65 80

MIC (salle 41) : 04 321 73 59

MS Center (neurologie) : 04 321 56 63

Néonatalogie (salle 40) : 04 321 65 54

Neurochirurgie (salle 36) : 04 321 65 03

Neuro. Néphro. Diabéto. (salle 25) :  
04 321 63 88

Onco. Hémato (salle 26) : 04 321 63 76

Pédiatrie (salle 51) : 04 321 66 25

Pédiatrie (salle 57) : 04 321 69 63

Pédiatrie (salle 59) : 04 321 66 11

Pédopsychiatrie (salle 55) : 04 321 82 59

Pneumologie (salle 35) : 04 321 64 92

Pneumologie (salle 37) : 04 321 64 96

Polysomnographie : 04 321 70 45

Psychiatrie (salle 21) : 04 321 63 66

Psychiatrie (salle 23) : 04 321 64 08

Soins intensifs (salle 30) : 04 321 64 80

Soins intensifs (salle 39) : 04 321 64 60

## Site Laveu

Accueil : 04 321 72 18

Admissions : 04 321 72 21

Central téléphonique : 04 321 72 11

### Unités de soins

Salle 7 : 04 321 72 40

Salle 8 : 04 321 72 50

## Site Herstal

Accueil : 04 321 59 04

Admissions : 04 321 59 04

Central téléphonique : 04 321 59 59 05

### Unités de soins

Salle 2 : 04 321 59 88

Salle 3 : 04 321 59 89

## Prendre rendez-vous

Numéro général : 04 321 61 11

Chirurgie : 04 321 60 70

Radiologie : 04 321 62 43

Médecine : 04 321 61 50

Pédiatrie : 04 321 56 00

Cardiologie : 04 321 66 68

Physiothérapie : 04 321 62 00

Site Laveu : 04 321 72 28

Site Herstal : 04 321 59 04

Médecine nucléaire : 04 321 68 72

Welcome : 04 321 56 51

Médiation interculturelle : 04 321 61 92

## Associations et services proposés

### ADP (Aide au Deuil Périnatal)

04 321 61 87 - [www.deuil-enfant.be](http://www.deuil-enfant.be)

### AEC (Aide aux Enfants Cancéreux)

04 368 88 31 - [www.asbl-aec.be](http://www.asbl-aec.be)

### APALEM (Aide et Prévention Anténatale

Liégeoise de l'Enfance Maltraîtée)

04 341 80 30 - [www.one.be](http://www.one.be)

### APEAUD (Association de Parents, Enfants

et Adolescents Unis dans le Diabète)

[jamarjml@skynet.be](mailto:jamarjml@skynet.be) - [www.apeaud.net](http://www.apeaud.net)

### Atout Coeur

0498 13 94 62 - [www.atout-coeur.net](http://www.atout-coeur.net)

### Centre d'Aide aux Fumeurs

04 321 60 70 - [www.fares.be](http://www.fares.be)

### Centre Muco de Liège

04 321 70 73 - [www.muco.liège.be](http://www.muco.liège.be)

### Centre Harvey Cushing

(Neurochirurgie)

04 321 71 23 - [www.harvey-cushing-center.be](http://www.harvey-cushing-center.be)

### Cita des Ailes (Pédiatrie)

0478 20 34 61 / 04 321 66 35

### EMISCA (Equipe Mobile Intrahospitalière

de Soins Continus d'Accompagnement)

04 321 70 53

### Groupe "Paroles aux coins d'une FIV"

(Procréation Médicalement Assistée)

04 321 65 75

### Un chien pour un sourire (Pédiatrie)

0478 20 34 61

### Institut Léopold Mottet,

L'école à l'hôpital

04 227 79 13

### Mamys et Papy Câlins (Pédiatrie)

04 321 69 33

### Mon coeur entre parenthèses

0470 73 55 40

### Planning familial

04 321 82 05

### Service d'Éducation du Patient

04 321 78 02

### Service Social et de Médiation

Interculturelle

04 321 61 92

### Vivre comme avant (Mammectomie)

04 263 94 33 / 0497 87 05 17



## Citadelle

Boulevard du 12<sup>e</sup> de Ligne, 1 - 4000 Liège | 04 321 61 11

## Herstal

Rue du Grand Puits, 47 - 4040 Herstal | 04 321 59 05

## Laveu

Rue des Wallons, 72 - 4000 Liège | 04 321 72 11