

## COMMENT PROCÉDER ?

### **Vous souhaitez un accueil personnalisé ?**

Veillez signaler votre besoin d'assistance à notre collaborateur dès la prise de rendez-vous ou lors de la préadmission.

L'équipe Welcome de la Citadelle vous recontactera et complètera avec vous la fiche d'identification de besoins.

Le jour de la consultation ou de l'hospitalisation, l'équipe 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 ...).

Le médecin ou le personnel soignant sera également informé de votre visite.



**Vous souhaitez signaler votre besoin d'assistance ?  
Vous avez des questions ?**

### **CONTACT ET RENDEZ-VOUS :**

- Céline ZAICOVITCH  
Tél. : 04 321 56 51
- Maria ROMERO  
Tél. : 04 321 51 24
- Cristelle CREFCOEUR  
Tél. : 04 321 51 25

Mail : [welcome@citadelle.be](mailto:welcome@citadelle.be)

Responsable : Aysel UZUN  
Tél. : 04 321 61 93

  
**Citadelle**  
Hopital

Welcome/Uzun/Juin25



**ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT  
DES PERSONNES  
À BESOINS SPÉCIFIQUES**

Soucieux de garantir un accueil et des soins de qualité à tous, la Citadelle propose un accompagnement personnalisé pour les personnes à besoins spécifiques (PBS) : le service Welcome. Ce service est disponible sur le site de la Citadelle pour les patients en consultation ou en hospitalisation.

Ce service consiste à :

- \_ personnaliser l'accueil des patients à besoins spécifiques tout au long de leur parcours et désigner un référent interne pour ces patients
- \_ offrir un accueil sur mesure en réponse aux besoins émis
- \_ augmenter la qualité des soins et de l'accueil et ainsi la satisfaction des personnes à besoins spécifiques
- \_ minimiser les barrières structurelles et architecturales



## À QUI EST DESTINÉ CE PROJET ?

À toute personne ayant des besoins spécifiques :

handicap moteur, difficultés de déplacement, désorientation, handicap sensoriel, handicap mental, maladie mentale, aphasie, troubles du langage ...

Prise en charge spécialisée dans l'approche des patients TSA (autisme).



**NOTRE MISSION ?**  
Que l'expérience du patient à besoins spécifiques soit optimale lors de sa visite dans notre hôpital !

