CHU Saint-Pierre
UMC Sint-Pieter

Onthaalbrochure voor de patiënt

2020-2021

www.stpieter-bru.be

Welkom

Mevrouw, juffrouw, mijnheer,

U verblijft in het UMC Sint-Pieter en wij danken u voor uw vertrouwen.

Onze teams zullen alles in het werk stellen om alle vragen die u zich tijdens uw hospitalisatie kunt stellen te beantwoorden.

Wenst u bijkomende informatie, aarzel dan niet om contact op te nemen met een verpleegster van de eenheid waar u verblijft.

Wij wensen u een spoedig herstel.

De directie

Respect Innovatie Engagement Solidarité Qualité

HET UMC SINT-PIETER,
LID VAN HET UZC VAN BRUSSEL EN HET NETWERK IRIS

Kwaliteitsvolle en nabije zorg voor iedereen, in Brussel, is onze roeping.

Wij groeien samen om u kwaliteitsvolle, innovatieve en toekomstgerichte geneeskunde te bieden.

iris

CHU BRUXELLES
UZC BRUSSEL

iris

ULB

VUB

HET UMC SINT-PIETER,
IN HET HART VAN DE STAD, MET PASSIE VOOR ZORG

Het UMC Sint-Pieter heeft ***4 fundamentele opdrachten***

GEZONDHEIDSZORGEN: door ons streven naar uitmuntende geneeskunde werden wij als referentieziekenhuis voor zeer besmettelijke ziekten zoals SARS, tuberculose en het H1N1-virus aangesteld. Wij zijn door het RIZIV voor de behandeling van aids, diabetes en zuurstoftherapie erkend. Ook ontwikkelen wij een multidisciplinaire aanpak in onze verschillende ziekenhuizen.

TOEGANKELIJKHEID: humaan en sociaal, verwelkomen wij alle patiënten, ongeacht hun afkomst, filosofische of religieuze overtuiging of sociale status.

NABIJHEID: wij zijn een openbaar ziekenhuis in het hart van een grote Europese stad. Als openbare dienst gaan wij dagelijks actief de uitdagingen van de volksgezondheid aan zonder onze missie van buurtziekenhuis in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te vergeten.

UNIVERSITAIR ONDERWIJS: dankzij onze bevoorrechte samenwerking met de Université Libre de Bruxelles (ULB) en de Vrije Universiteit Brussel (VUB) neemt het UMC Sint-Pieter deel aan het medisch onderwijs en onderzoek in België.

Dit alles is slechts mogelijk dankzij onze belangrijkste rijkdom: onze medewerkers die de 5 waarden van het UMC Sint-Pieter dragen en uitdragen: respect, engagement, solidariteit, innovatie en kwaliteit.

Ons ziekenhuis is een publiekrechtelijke vereniging onderworpen aan de wet van 8 juli 1976 met maatschappelijke zetel in de Hoogstraat 322, 1000 Brussel.

UW OPNAME

HOSPITALISATIE GEPROGRAMMEERD DOOR DE DOKTER

Wij raden u aan u vóór de dag van uw opname aan het onthaal van de opname aan te bieden om vooraf alles te regelen.

Door dit systeem van preopname kunt u vóór uw ingreep alle administratieve formaliteiten afhandelen. Zo wint u tijd bij uw aankomst op de dag van uw opname en heeft u alle nuttige informatie voor het organiseren van uw verblijf in het ziekenhuis.

CAMPUS HALLEPOORT

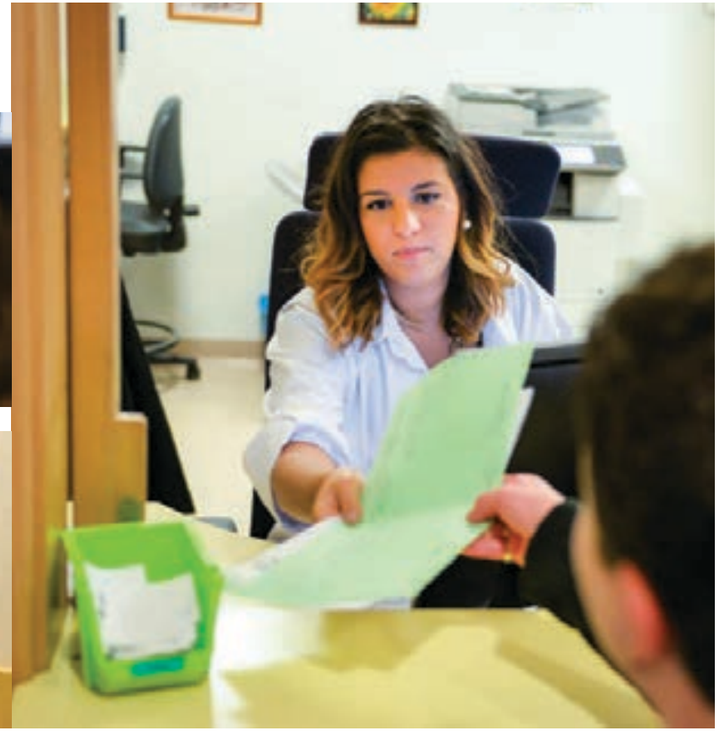
Klassieke hospitalisatie en One Day (<24u):
het onthaal van de opname bevindt zich op het gelijkvloers, Wolstraat 105 – Ingang A.

Het onthaal van de opname is open:
Van maandag tot donderdag van 6u30 u. tot 18 u.
Op vrijdag van 6u30 u. tot 17 u.
Gesloten op zaterdag.
Op zondag van 14 tot 18 u.

CAMPUS CÉSAR DE PAEPE

Klassieke hospitalisatie
Het onthaal van de opname bevindt zich op de 1e verdieping van de Pain Clinic, Cellebroersstraat 13.

Het onthaal van de opname is open van maandag tot vrijdag van 13 tot 16u30 en op woensdag van 8u. tot 12u.



PREOPNAME KRAAMAFDELING

Patiëntes die in het UMC Sint-Pieter zullen bevallen, kunnen vanaf 26 weken zwangerschap, op afspraak, aan een apart loket hun preopname regelen (campus Hallepoort, route 205 - prenatale raadpleging).
Afspraak maken: aan het onthaalloket voor de raadplegingen (route 205)
T. 02/535.36.66 of via ons online formulier.

> *ANNULATIE*

Het is belangrijk ons zo snel mogelijk te verwittigen als u verhinderd bent voor uw geprogrammeerde opname. Als u niet ten laatste 2 werkdagen voor de datum van uw opname annuleert, worden u administratieve kosten aangerekend. T. 02/535.38.38

> *KEUZE VAN DE KAMER*

Wij plannen uw hospitalisatie in functie van uw wensen en wat beschikbaar is. Het ziekenhuis heeft eenpersoons- en tweepersoonskamers. U wordt verzorgd door het medisch team dat is toegewezen aan de eenheid waar u verblijft. Indien u dat wenst, kunt u door een specifieke dokter van onze instelling opgevolgd worden. Dat is dan een gepersonaliseerde dienst die aanleiding kan geven tot ereloonsupplementen. In dat geval is hospitalisatie in een eenpersoonskamer verplicht.

Als u gewoon in een eenpersoonskamer wil verblijven, kan de arts die u behandelt ook ereloonsupplementen vragen.

U kunt ook verzorgd worden door een arts van buiten onze instelling, op voorwaarde dat hij door ons ziekenhuis erkend is. Dat is dan een privédienst met ereloonsupplementen. Ook in dat geval is hospitalisatie in een eenpersoonskamer verplicht.

De dokter kan u het bedrag van de ereloonsupplementen vóór uw opname meedelen.

> TE NEMEN MAATREGELEN

Gelieve uw werkgever uw mutualiteit of verzekeringsorganisme van uw hospitalisatie te verwittigen.

Documenten die u moet meebrengen

- Identiteitskaart of paspoort;
- Voor staatsburgers van de EU: de Europese ziekteverzekeringskaart (EZVK) of elk ander document dat uw ziekteverzekering u bezorgd heeft;
- Als de hospitalisatiekosten door een privé-instantie ten laste worden genomen: het requisitoir;
- Indien nodig de verzekeringskaart Assurcard, Medi-Assistance, Medicard, Medilink, Van Breda;
- Naam, adres, telefoonnummer van een referentiepersoon te contacteren in geval van nood;
- Naam en adres van uw huisarts.

> VOORSCHOT OP DE HOSPITALISATIEKOSTEN

Als u in eenpersoonskamer verblijft, wordt u bij de opname een kamersupplement per geplande hospitalisatiedag aangerekend. Bij de opname wordt u een voorschot gevraagd, om de 7 dagen opnieuw te betalen.
Het onthaal van de opname staat te uwer beschikking voor meer informatie over uw toekomstig verblijf. Onthaal van de opname T. 02/535.40.23

> BESCHERMING VAN HET PRIVÉLEVEN

De veilige behandeling van uw persoonlijke gezondheidsgegevens, het naleven van het beroepsgeheim en de bescherming van uw privéleven zijn een fundamentele garantie voor het vertrouwen dat u ons schenkt.
De behandeling gebeurt conform de wet van 30 juli 2018 en het Europees reglement over de gegevensbescherming. Ons reglement over het privéleven van de patiënt is beschikbaar op ons internet.

Voor elke vraag en/of uitoefening van uw rechten ter zake kunt u de functionaris voor gegevensbescherming van het ziekenhuis schriftelijk contacteren op: dpo@stpieter-bru.be

Opgelet: dit reglement gaat niet over de toegang tot uw medisch dossier (wet op de rechten van de patiënt van 22/08/2002) waarvoor u schriftelijk contact moet opnemen met de hoofdarts:
michelle_dusart@stpieter-bru.be of per brief aan dr. Michelle Dusart, Hoogstraat 322, 1000 Brussel.

> NIETS AAN TE GEVEN? TOCH WEL! UW IDENTITEIT

U bent hier niet gelijk wie

Het is belangrijk de juiste zorgen te geven aan de juiste patiënt op het juiste moment! Het UMC Sint-Pieter doet er alles aan om zeker te zijn van uw identiteit. Een persoonsverwisseling is onaanvaardbaar.

WIJ GAAN U GOED IDENTIFICEREN OM U VEILIG TE VERZORGEN

Concreet hebben wij het volgende nodig om u in alle veiligheid te verzorgen…

1. Een identiteitsbewijs:

Bij uw aankomst stellen wij uw patiëntendossier samen aan de hand van een identiteitsbewijs met uw foto (identiteitskaart, paspoort, rijbewijs, verblijfskaart…)
Alle gegevens over uw identiteit zijn vertrouwelijk en mogen niet verspreid worden.

2. Een identificatiearmband en etiketten met uw gegevens:

Uw armband staat garant voor een juiste identificatie bij elke verzorging. Om u in alle omstandigheden te kunnen herkennen – ook in uw slaap- staan uw persoonsgegevens op uw armband vermeld. Elke behandeling, elk voorschrift, elke handeling moeten bij de juiste persoon gebeuren!

3. U regelmatig bevragen:

Het personeel zal meerdere keren per dag naar uw identiteit vragen. Wees daar niet verbaasd over. Deze systematische en herhaalde controle komt de veiligheid van uw behandeling ten goede.

4. U:

Uw medewerking maakt het verschil
a. ***Controleer uw voornaam, familienaam en geboortedatum*** op uw armband en etiketten
b. ***Draag altijd uw armband, doe hem niet uit*** voor u het ziekenhuis verlaat
c. ***U hebt geen armband meer?*** Meld het aan een verpleegkundige
d. ***Als men u niet vraagt wie u bent, zegt het ons!***

> UW AANKOMST OP DE ZORGEENHEID

U wordt door een lid van het zorgteam verwelkomd. U krijgt uw identificatiearmband. Het verzorgend personeel zal u uitleggen hoe u de toestellen in uw kamer kunt bedienen (bed, televisie, verlichting, verpleegoproep). Vervolgens worden u wat vragen gesteld om uw gewoontes te leren kennen (medicijnen, allergieën, protheses). Al onze kamers zijn uitgerust met een toilet, telefoon en televisie. Elke patiënt beschikt over een kast die hij op slot kan doen.

> *UW PERSOONLIJKE ZAKEN*

Het is handig als u volgende zaken meebrengt:

- Toiletbenodigdheden (tandenborstel, tandpasta, badhanddoeken, washandjes, scheerapparaat, haarborstel…)
- Nachtbenodigdheden (pantoffels, peignoir, nachtkleding…)
- Medicijnen die u misschien nodig zult hebben
- Iets om uw vrije tijd door te brengen (boek, laptop, spelletjes...)
- Wij raden u echter aan geen waardevolle voorwerpen mee te brengen.

UW VERBLIJF

> Televisie

Gelieve u tot een verpleegkundige van de eenheid te wenden om een afstandsbediening te bekomen.
Op kanaal 10 vindt u informatie over het UMC Sint-Pieter en uw verblijf bij ons. Op kanaal 18 vindt u informatie over de kraamafdeling, moederschap, borstvoeding en de dienst neonatologie.

> Telefoon

Meld het bij uw opname als u gebruik wenst te maken van een buitenlijn. Na betaling van een voorschot van minimum 10,00 euro krijgt u een geheime code.

> Internet

Het ziekenhuis stelt de patiënten en bezoekers het gratis wifinetwerk « CHUSTP-FREE » ter beschikking. Volg de instructies door uw gsm-nummer in te voeren (verplicht) om een sms te krijgen met uw wachtwoord. U kunt ook uw patiëntennummer invoeren (facultatief) om de hele tijd van uw hospitalisatie verbonden te blijven.

> Ziekenhuishygiëne

Om hygiënische redenen worden planten in pot niet toegelaten op de kamers.
Tenzij anders vermeld, zijn snijbloemen wel toegestaan. Aan patiënten gehospitaliseerd in een isoleerkamer wordt gevraagd de op de eenheid geldende hygiënemaatregelen te respecteren. Het verzorgend personeel zal u de procedures uitleggen.

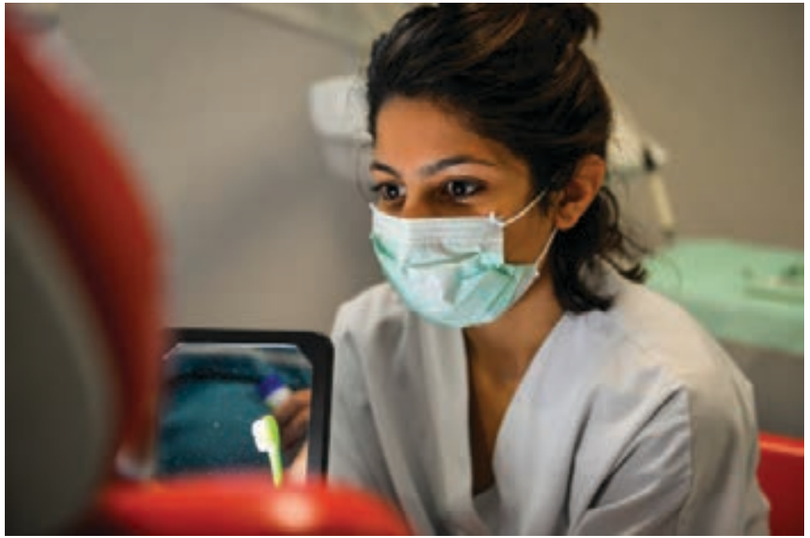
> Mogelijkheid tot een extra bed in de kamer
Als u in een eenpersoonskamer verblijft, kan een extra bed (voor uw partner, een naaste…) ter beschikking gesteld worden tegen betaling van het forfaitaire bedrag van 25,00 euro per dag. Bij hospitalisatie op pediatrie is automatisch voorzien dat een van de ouders bij het kind kan overnachten, ongeacht het kamertype dat u gevraagd hebt en zonder betaling van een supplement.

> Uw gesprekspartners
Er wordt een honderdtal beroepen in het ziekenhuis uitgeoefend. Die diversiteit aan competenties garandeert u kwaliteit en veiligheid. Elke gesprekspartner heeft zijn welomschreven en aanvullende rol. U zult tijdens uw verblijf verschillende beroepscategorieën ontmoeten: artsen, verpleegkundigen, zorgteams, de schoonmaakploeg, het administratief personeel. Omdat Sint-Pieter een universitair ziekenhuis is, verwelkomen wij stagiair-artsen en -verpleegkundigen.

> De maaltijden
Worden verdeeld om

- 8 u voor het ontbijt,
- 11.30 u voor het middagmaal,
- 17 u voor het avondmaal.

Als een bezoeker dat wenst, kan hij aan het onthaal van de opname maaltijdtickets kopen en samen met u op de kamer eten. Indien u dat wenst, bieden wij maaltijden conform uw religieuze overtuiging aan.



> Rookvrij ziekenhuis
Het UMC Sint-Pieter is lid van het Europees Netwerk van Rookvrije ziekenhuizen. Het is verboden buiten de daartoe voorziene ruimtes te roken.
Op campus César De Paepe is een rookzaal op het gelijkvloers. Op campus Hallepoort staan buiten, aan de hoofdingang (A), rookoverkappingen.

Indien u dat wenst, kunt u het zaalpersoneel om hulp bij tabaksontwenning vragen.

Centrum voor Hulp aan Rokers T. 02/535.42.03

BEZOEKUREN

- **Op alle eenheden: van 12u00 tot 20u30**
- **Op intensieve zorg: van 13u00 tot 14u00 en van 18u00 tot 19u00**

Het UMC Sint-Pieter weet dat de aanwezigheid van uw naasten een grote steun is.

Maar uw rust en gezondheid zijn onze prioriteit.

Daarom vragen wij u en uw naasten volgende aanbevelingen na te leven:

- De COVID-19-patiënten moeten in strikt isolement blijven en mogen dus geen enkel bezoek ontvangen.
- Vermijd bezoek aan patiënten die slechts voor één dag gehospitaliseerd zijn.
- Vraag uw naasten te lange bezoeken of bezoeken in groep te vermijden. Dat kan u niet alleen vermoeien maar ook uw kamergenoten ergeren.
- Raadpleeg een verpleegkundige als een naaste u iets te drinken of te eten aanbiedt. Hij/zij zal nagaan of uw behandeling dat toelaat.
- Het is afgeraden alcoholische dranken aan te bieden.
- Een bezoek kan even onderbroken worden voor uw verzorging. Vraag uw bezoek de richtlijnen van het medisch en verzorgend personeel op te volgen zodat we u kwaliteitsvolle zorgen kunnen geven.
- Het is strikt verboden te roken. Er is een rookruimte buiten het ziekenhuis.
- Voor de hygiëne zijn dieren niet toegelaten in ons ziekenhuis.

In functie van uw gezondheidstoestand kan de hoofdverpleegkundige, met akkoord van de arts, bezoek beperken of, in bijzondere gevallen, een afwijking van de bezoekuren toestaan.

ONTHAAL

Ons onthaalpersoneel zal uw bezoekers oriënteren

U vindt hen:

Hallepoort
Ingang A – Wolstraat 105
Onthaal T. 02/535.40.13

César De Paepe
Cellebroersstraat 13
Onthaal T. 02/506.71.11

EETGELEGENHEDEN

Campus Hallepoort
Ingang A – Wolstraat:
De cafetaria Cosy op het gelijkvloers biedt een gevarieerde kleine kaart (pastagerechten, croque-monsieur, gebak…). Openingsuren: van 9 tot 18 u.

Campus César De Paepe
De cafetaria op het gelijkvloers heeft een ruime keuze aan sandwiches, soep, een dagschotel en een selectie pastagerechten. Openingsuren: van 7 tot 18 u.

FILOSOFISCHE EN RELIGIEUZE BIJSTAND

Uw filosofische en religieuze overtuiging wordt gerespecteerd. Enkel wanneer u dat wenst, krijgt u het bezoek van een lekenconsulent of van een vertegenwoordiger van uw godsdienst of levensbeschouwing. U kunt dat bij het zorgteam aanvragen.
Op de 9e verdieping van gebouw 400 staat een "vrede"ruimte, bestemd voor levensbeschouwingen, te uwer beschikking.

INTERCULTURELE BEMIDDELING

Ons ziekenhuis ontvangt elk jaar mensen uit de hele wereld die het vaak moeilijk hebben om zich in één van onze drie landstalen uit te drukken.

Naast het taalprobleem impliceert deze multiculturele rijkdom ook een verschil in culturele opvattingen en referentiekader tussen patiënten en verzorgers. Als u moeilijkheden ondervindt om met ons te communiceren, kunt u vóór uw komst naar het ziekenhuis een intercultureel bemiddelaar (ook voor gebarentaal) aanvragen.

Daarvoor kunt u het nummer T. 02/535.32.48 bellen

DE SOCIALE DIENST

De sociale dienst kan u waardevolle hulp bieden vóór (via de maatschappelijk werkers van de raadplegingen) tijdens en na uw hospitalisatie. Wij stellen alles in het werk om uw welzijn te verbeteren. Onze ploeg komt doorgaans tussen op uw vraag, op vraag van uw familie of op vraag van het verzorgend personeel. Aarzel niet om een verpleegster van uw eenheid te vragen of een maatschappelijk werker kan langskomen.

PEDIATRISCH ATELIER

Het hele jaar door ontfermen gespecialiseerde opvoeders zich over de kinderen die gehospitaliseerd zijn zodat zij in een unieke en geprivilegieerde omgeving verzorgd kunnen worden. Via diverse activiteiten, individueel of in groep, worden de kinderen gerustgesteld, getroost, geholpen en aangemoedigd.

SCHOOL

Uw kind is gehospitaliseerd en u maakt zich zorgen over zijn scholing? Kinderen kunnen onderwijs genieten in het Pedagogisch Centrum Jules Anspach, een gespecialiseerde type 5-school op onze dienst pediatrie. Er wordt onderwijs verstrekt aan gehospitaliseerde kinderen uit het kleuter- en het lager onderwijs.

DE VRIJWILLIGERS

Onze vrijwilligers gaan op al onze diensten rond. Zij bieden u gratis gevarieerde lectuur aan en kunnen u op de diverse diensten en raadplegingen begeleiden.

PARKING

Op de twee campussen staat een betalende parking te uwer beschikking.
In de omgeving van de Hallepoort is een Interparking, toegankelijk via de Waterloolaan 103.
In de omgeving van campus César De Paepe is een Interparking, toegankelijk via het Gerechtsplein 16, 1000 Brussel.

UW VERTREK

Uw ontslag
U verlaat het ziekenhuis doorgaans van zodra de dokter het beslist. Als u het ziekenhuis zonder medisch akkoord wilt verlaten, zullen wij dat respecteren, op voorwaarde dat u een document ondertekent dat het ziekenhuis van elke verantwoordelijkheid ontlast.

Uw medisch dossier
Nadien wordt een uitgebreid rapport naar de behandelend arts van uw keuze gestuurd.

Herstel en zorgen aan huis
Na uw hospitalisatie en in het raam van een therapeutisch plan, kan de sociale dienst u met alle voorbereidingen voor uw terugkeer naar huis, het vinden van een zorgcentrum of een opname in een rust- en verzorgingstehuis of een revalidatiecentrum helpen.

Documenten
Bij uw vertrek krijgt u een ontslagbrief waarin de voornaamste diagnoses en lopende behandelingen vermeld staan. Indien nodig krijgt u ook voorschriften voor medicijnen en/of andere medische getuigschriften mee naar huis.

Facturatie
6 tot 8 weken na uw opname in het ziekenhuis krijgt u thuis, per post, een gedetailleerde factuur toegestuurd. Later kunnen eventueel aanvullende of corrigerende facturen volgen. Onze facturen zijn betaalbaar binnen de 15 dagen na ontvangst.

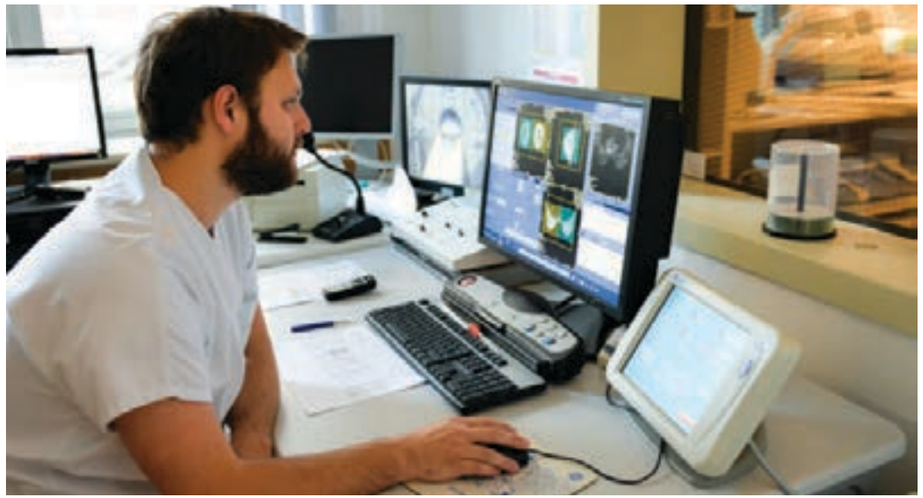
Alle andere inlichtingen worden graag door onze dienst verstrekt op:
T. 02/535.37.10 alle werkdagen van 8 tot 16.30 u.
F. 02/535.33.08
E-mail:infofac@stpieter-bru.be

Elke werkdag van 10 tot 12 u. en op woensdag van 14 tot 16 u. kunt u ook bij het loket "inlichtingen facturen" terecht. Dit loket bevindt zich op campus Hallepoort, aan de ingang van het ziekenhuis, Wolstraat 105, 1000 Brussel.

UW RECHTEN EN PLICHTEN

Ons engagement
Uw gezondheid en welzijn zijn onze voornaamste bekommernis.
Dagelijks streven wij naar kwaliteit, in al zijn aspecten.
Daarom engageren wij ons ertoe:

- U kwaliteitsvolle zorgen te verlenen door gebruik te maken van alle technische vooruitgang en human resources waarover wij beschikken.
- Uw morele en fysieke integriteit, uw intimiteit en privéleven te vrijwaren.
- U met eerbied en respect te behandelen, ongeacht uw sociale, culturele, filosofische of religieuze diversiteit.
- Naar een volledige behandeling te streven, zowel op medisch, psychosociaal als menselijk vlak en u een goede opvolging te verzekeren in samenwerking met externe diensten en uw huisarts.
- Erover te waken dat al uw persoonlijke, medische en sociale gegevens, of welke gegevens ook over u, vertrouwelijk blijven.
- U na overleg met de arts de mogelijkheid te bieden een onderzoek, behandeling of zorg te aanvaarden of te weigeren. Die beslissing wordt door uzelf genomen of een andere persoon die daar wettelijk toe is aangeduid voor in geval van nood.
- U de mogelijkheid te geven uw medisch dossier te raadplegen via een arts van uw keuze.
- Ervoor te zorgen dat u precies weet met wie u tijdens uw behandeling te maken heeft.
- U een zo goed mogelijke raming te geven van de kosten van de voorgestelde behandelingen.
- U een heldere factuur te bezorgen.
- U, indien nodig, in contact te brengen met een maatschappelijk werker of bemiddelaar.
- Uw opmerkingen, suggesties, voorstellen en/of klachten te verzamelen en te behandelen.



Om ons hierbij te helpen, vragen wij:

- Uw medewerking en deelneming tijdens de hele duur van uw verzorging zodat wij u, vanuit ons constant streven naar kwaliteit, de diensten kunnen verlenen die het best aan uw noden zijn aangepast.
- Exact te communiceren over uw persoonsgegevens: uw naam, voornaam, adres, geboortedatum en uw lidmaatschap van een mutualiteit of een verzekering.
- Respect te hebben voor de intimiteit en het welzijn van de andere patiënten, voor het personeel, zijn werk en voor het materiaal en de uitrusting.
- Een positieve en harmonische houding aan te nemen (tijdens de verzorging, in de omgang met mensen, bij de betaling van uw factuur enz.).
- Bijzondere aandacht te besteden aan het naleven van de regels die inherent zijn aan de werking van de instelling (uurregeling, bezoek, stilte, consumptie, rookverbod, enz.).

INLICHTINGEN

UMC Sint-Pieter – Campus Hallepoort

Opname
Wolstraat 105 -1000 Brussel

UMC Sint-Pieter – Campus César De Paepe

Opname – 1e verdieping
Cellebroersstraat, 13, 1000 Brussel

Algemeen nummer:	**T. 02/535.31.11**
Onthaal opname:	**T. 02/535.40.23**
Algemene directie:	**T. 02/535.40.04**
Facturatie:	**T. 02/535.37.10**
Klachtenbemiddeling:	**T. 02/535.35.95**
Interculturele bemiddeling	**T. 02/535.32.48**

www.stpieter-bru.be

Uw mening interesseert ons!

Alle personeelsleden van het UMC Sint-Pieter stellen alles in het werk om u een kwaliteitsvol verblijf te garanderen. Mocht u niettemin opmerkingen over uw verblijf hebben of suggesties willen doen, dan kunt u zich tot de bemiddelaar wenden.

Uw opmerkingen en voorstellen blijven – uiteraard – vertrouwelijk. Wij danken u bij voorbaat voor uw medewerking. Uw commentaar laat ons toe de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

U kunt onze bemiddelaar contacteren:
Per telefoon: T. 02/535.35.95
Per e-mail: mediation@stpierre-bru.be