Clinique S' Pierre
OTTIGNIES
BIENVENUE

srl Logis Soins

TOUT POUR LE MAINTIEN À DOMICILE

ÉQUIPE DE SOINS ET GAMME DE MATÉRIEL DE QUALITÉ

SOINS INFIRMIERS
À DOMICILE
CONVENTIONNÉS
TOUTES MUTUELLES
ET MATÉRIEL MÉDICAL

010/41.89.85
0494/66.06.02

secretariat@logis-soins.be

www.logis-mat.be

Ottignies et environs

Vente - Location - Leasing

- Matériel de soins
- Incontinence
- Lits médicalisés
- Rollators - Chaises

Pour un retour au domicile plus facile, pensez à
Aide et Soins à Domicile

SOINS INFIRMIERS

- Soins d'hygiène
- Perfusions
- Injections
- Pansements
- Soins de stomie
- Insuline...

Aide à la vie journalière

- Aide familial.e
- Garde à domicile
- Ouvrier.ère polyvalent.e
- Service-Répit
- Aide ménager.ère social.e

Autonomie et bien-être

Service à destination des 60+ en perte d'autonomie ou de leur aidant proche.

- Psychologue
- Ergothérapeute
- Case manager

Centre de coordination Gratuit

- Évaluation des besoins avec la personne aidée, sa famille ou son aidant proche ;
- Proposition d'un plan d'aide et de soins ;
- Mise en place et coordination des services d'aide et de soins dans le respect des choix de vie du bénéficiaire ;
- Visite à l'hôpital et préparation de la sortie...

AIDE & SOINS A DOMICILE
Partenaire Mutualité chrétienne

067 89 39 49
010 81 21 98

contact@asdbw.be

BIENVENUE - FONDATION 4

NOTRE OFFRE DE SOINS
CSPO en chiffres 4
Centres de consultations extérieurs 5
Les cliniques pluridisciplinaires 5

QUALITÉ & SÉCURITÉ DES SOINS
Votre sécurité 6
L'hygiène des mains 7
Vos médicaments 8
En cas d'incendie 8

VOS DROITS ET DEVOIRS
Vos devoirs 10
Vos droits 11
Demande de dossier médical 12
RGPD 12
Médiation 12
Respect et discrétion 12

VOTRE SÉJOUR
Parking 13
Votre (pré)admission 13
Choix de votre chambre 13
Frais et acomptes 14
Les assurances hospitalisation complémentaires 14
Les visites 14
L'hôtellerie 15
Réseau Sante Wallon (RSW) 15
Objets de valeur 16
Objets perdus 16
Service social 16
Tabac 17

LES SERVICES
Bénévole 18
Téléphone 18
Télévision 18
Internet 18
Boutique/Cafétéria 19
Courrier 19
Banque linguistique 19
Coiffure & Pédicure 19
Accompagnement spirituel et pastoral 20
Ecole | Ecole Escale 20

RETOUR À LA MAISON
Départ du service 21
Frais de transport interhospitalier 21
Comment regagner votre domicile ? 21
Besoin de rééducation ? 22
Implants 22
Attestation d'hospitalisation 22
Rapport au médecin traitant 23
Allocation aux personnes handicapées 23
Facturation patients 23

BIENVENUE

Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue à la Clinique Saint-Pierre Ottignies.
Quelles qu'en soient les circonstances, nous savons qu'une hospitalisation constitue un moment « à part ».
Nous nous efforçons de vous offrir des soins de qualité et faire en sorte que vous vous sentiez bien durant ce séjour au sein de la clinique.
Cette brochure reprend un certain nombre d'informations et de renseignements pratiques qui vous seront utiles. N'hésitez pas à faire part de vos éventuelles questions supplémentaires à votre médecin ou à un membre du personnel (accueil, assistant social, infirmier…). Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

Docteur Philippe PIERRE
Coordonnateur Général - Directeur médical.

Numéro de téléphone général : 010 437 211

FONDATION

Des projets de qualité à la Clinique Saint-Pierre Grâce au Fonds Docteur Laduron… et grâce à vous !

Fondé en 1986, le Fonds Dr Laduron a pour objectif de soutenir et de promouvoir la recherche scientifique réalisée par des médecins ou d'autres membres du personnel de la Clinique Saint-Pierre à Ottignies. Il finance au moyen d'une bourse des projets de recherche et/ou de formation. Il récompense également un travail à caractère innovant et scientifique. Les ressources de ce Fonds proviennent des dons qui lui sont attribués.

• Vous aussi vous pouvez nous soutenir…
Vos contributions peuvent être versées au compte BE26 2710 3663 6629—UCL-Mécénat avec la mention ADMGZ 603.

Votre don bénéficiera d'une exonération fiscale

LA CSPO EN CHIFFRES

- 425 lits agréés
- 15 salles d'opérations
- Plus de 2.000 membres du personnel
- 19.500 admissions par an
- 30.600 admissions en hôpital de jour par an
- 585.000 consultations par an
- 50.500 patients traités aux urgences par an
- 1.214 accouchements par an

CENTRES DE CONSULTATIONS EXTÉRIEURS

• Polyclinique de Louvain-La-Neuve |
010 436 850 | accueil.polyclinique.lln@cspo.be |
Rue du Traité de Rome, 5 – 1348 Louvain-la-Neuve |

Activités : Chirurgie de l'appareil locomoteur, Chirurgie esthétique & réparatrice, Chirurgie viscérale, vasculaire, abdominale & Urologie, Dermatologie, Gastro-entérologie, Gynécologie – Obstétrique, Médecine interne, Endocrinologie-Infectiologie, Médecine physique & réadaptation Néphrologie – Dialyse, Neuro-chirurgie, Neurologie, ORL, Pédiatrie, Pneumologie, Psychiatrie, Radiologie, Génétique et échographie, Rhumatologie, Sexologie, Prise de sang

• Entre-mots |
010 436 666 | entremots@cspo.be |
Rue des Fusillés 18-20 – 1340 OTTIGNIES |

Activités : Entre Mots est un centre ambulatoire de soins et de consultations psychiatriques, psychologiques et sociales

• Centre médical de Jodoigne |
010 436 800 | accueil.jodoigne@cspo.be |
Allée des Sorbiers, 1 – 1370 Jodoigne |

Activités : Radiographies/échographies/ mammographies, Prises de sang, Cardiologie, Chirurgie thoracique et vasculaire, Chirurgie abdomniale et thyroïdienne, Diabéto-endocrinologie, Diététique, Gastro-Entérologie, Gynécologie-Obstétrique, Néphrologie, Neurochirurgie, Neurologie + EMG, Ophtalmologie, ORL, Orthopédie, Pédiatrie,
Onco-Hématologie, Urologie

• Centre médical de Wavre |
010 232 910 | accueil.wavre@cspo.be |
Rue du Pont St-Jean, 2 – 1300 Wavre |

Activités : Cardiologie, Chirurgie De L'Appareil Locomoteur, Chirurgie Viscérale, Vasculaire & abdominale, Clinique de l'Obésité, Dentisterie, Pédodontie et Orthodontie, Dermatologie, Gastro-Entérologie, Gynécologie-Obstétrique, Kinésithérapie, Laboratoire, Médecine Interne, Endocrinologie et Médecine Physique & Réadaptation, Neurologie – Neurochirurgie, Ophtalmologie, ORL, Pédiatrie, Pneumologie, Radiologie-Echographie, Senologie – Mammographie, Sexologie, Urologie.

Retrouvez toutes les informations concernant nos centres extérieurs sur www.cspo.be/polycliniques

LES CLINIQUES PLURIDISCIPLINAIRES

La Clinique Saint-Pierre est un hôpital général disposant de toutes les pathologies, certains services ont uni leurs forces pour créer des cliniques multidisciplinaires :

Clinique de l'obésité | 010 437 235
Clinique de l'obésité (Enfant) | 010 437 370
Clinique de la douleur | 010 437 674
Clinique de la mémoire | 010 437 370
Clinique du sein | 010 437 271
Centre du sommeil | 010 437 370
Ecole du dos | 010 437 386

Retrouvez toutes les informations concernant les cliniques pluridisciplinaires sur www.cspo.be

VOTRE IDENTITÉ = VOTRE SÉCURITÉ

QUAND ?

A chaque étape de votre parcours de soins : admission - acte médical - intervention chirurgicale - transfert d'un service à l'autre - administration d'un médicament - prise de paramètres - etc.

COMMENT ?

En vous demandant d'énoncer votre nom, prénom, date de naissance et en vérifiant la concordance des informations avec votre bracelet.
Ne soyez pas étonné(e) de devoir répéter ces informations un grand nombre de fois. Cela ne veut pas dire qu'on ne vous reconnait pas, c'est une mesure sécuritaire supplémentaire pour s'assurer de vous prodiguer le bon soin ou de vous administrer le bon médicament.

L'OUTIL INDISPENSABLE ?

Le bracelet = votre carte d'identité durant votre séjour à l'hôpital, de votre entrée à votre sortie.

ET VOUS ?

COMMENT POUVEZ-VOUS CONTRIBUER À LA SÉCURITÉ DE VOS SOINS ?

Votre rôle en tant que patient :

- Apportez votre carte d'identité lorsque vous venez à la clinique
- Répétez votre nom, prénom et date de naissance à la demande du personnel
- Vérifiez que vous portez votre bracelet à tout moment
- Interpellez le personnel soignant si vous détectez une erreur au niveau de votre bracelet ou de vos étiquettes.
- Interpellez le personnel si votre bracelet est illisible, souillé ou ne tient plus correctement.

QUALITÉ & SÉCURITÉ DES SOINS

L'HYGIÈNE DES MAINS

Tous ensemble contre les infections

L'HYGIÈNE DES MAINS = LE MOYEN RAPIDE, FACILE ET EFFICACE POUR LUTTER CONTRE LA TRANSMISSION DES MICROBES

Afin de s'assurer de ne vous transmettre aucun germe susceptible de provoquer une infection, le personnel de la clinique s'engage à pratiquer l'hygiène des mains durant toute votre prise en charge.

QUAND ?

- Avant un contact avec un patient
- Avant de pratiquer un acte invasif
- Après un contact avec un patient
- Après le contact avec l'environnement d'un patient
- Après un contact avec des souillures biologiques

ET VOUS ?

COMMENT POUVEZ-VOUS PRENDRE PART À UNE BONNE HYGIÈNE DES MAINS ?

Votre rôle en tant que patient ou visiteur :

- Lavez-vous les mains quand elles sont souillées
  - ✓ Après un passage aux toilettes
  - ✓ Après avoir toussé, éternué ou vous être mouché

- Utilisez les solutions hydroalcooliques mises à votre disposition dans les chambres et les couloirs
  - ✓ En entrant et en sortant de la chambre
  - ✓ Avant chaque repas

VOS MÉDICAMENTS

Pour une prise en charge optimale, n'oubliez pas de communiquer la liste complète de vos médicaments à l'équipe soignante qui s'occupe de vous. Vous avez une allergie ou une intolérance médicamenteuse ? Signalez-le dès votre entrée. Pour votre sécurité, vos médicaments sont fournis par la pharmacie de l'hôpital. Ne prenez aucun autre médicament sans l'accord du personnel soignant.

N'hésitez pas à nous poser des questions sur vos médicaments durant votre hospitalisation ainsi qu'à votre sortie.

EN CAS D'INCENDIE

En cas d'incendie, des systèmes de secours sont prévus. Une surveillance est en place 24h sur 24h.

Si vous constatez un début d'incendie, avertissez immédiatement un membre du personnel. A défaut, brisez la vitre du boîtier rouge « d'alerte incendie ».
Ces boîtiers sont fixés au mur à l'une des extrémités du couloir.

Cette action aura pour effet d'envoyer un signal au poste de surveillance.

Pour votre sécurité et celle des autres, il est formellement interdit:

-De fumer dans les bâtiments.
-D'utiliser des bougies dans les chambres.
-D'installer des appareils électroménagers dans les chambres (grille-pain, radiateur électrique, réchaud, etc).

Pour signaler un incendie
010 43 72 00

RADIOLOGIE

A+
O-

ZOLL

DROITS ET RESPONSABILITÉS DU PATIENT

Quelles sont mes responsabilités en tant que patient ?

ou en tant que famille ou accompagnant ?

Je suis PARTENAIRE de mon traitement

- Je transmets les informations correctes relatives à mon identité et présente, lors de mon inscription, ma carte d'identité (ou autre pièce d'identité) pour éviter tout risque d'erreur
- Je pose mes questions
- Je respecte le personnel hospitalier
- Je respecte les horaires de visite
- J'adopte un comportement exempt de violence physique, psychologique ou verbale
- Je respecte les biens de l'établissement ainsi que les règlements en vigueur
- Je m'engage à ne pas prendre ni diffuser d'images (photos, vidéos, enregistrements vocaux...) du personnel hospitalier sans son consentement
- Je communique mes besoins
- Je m'implique dans ma prise en charge
- Je respecte les recommandations du personnel hospitalier pour assurer ma sécurité
- Je désigne une personne de confiance et/ou un représentant légal

Elle peut m'aider à obtenir de l'information sur mon état de santé, consulter mon dossier ou déposer une plainte

Il me représente au cas où je ne serais pas en mesure d'exercer moi-même mes droits en tant que patient

MEDI-COMM-0002

Clinique St Pierre Ottignies

mediation@cspo.be

DROITS ET RESPONSABILITÉS DU PATIENT

Quels sont mes droits ?*

1. **Je bénéficie de soins de qualité**
   - Respect de la dignité
   - Prévention, traitement et soulagement de la douleur physique et psychique

2. **J'ai la possibilité de choisir ou de changer de soignant**
   - Selon les circonstances et disponibilités de la Clinique

3. **Je suis informé.e sur mon état de santé**
   - Diagnostic
   - Evolution probable
   - Language adapté

4. **Je suis informé.e de mon traitement et j'y consens librement**
   - Avantages / risques
   - Alternatives

5. **Je peux compter sur un dossier médical tenu à jour. Je peux le consulter et en obtenir une copie. (Pour les proches de patient.e décédé.e, droit de consultation post-mortem)**

6. **Je suis assuré.e de la protection de ma vie privée et de mon intimité**

7. **Je peux introduire une plainte auprès du service de médiation de la Clinique**

MEDI-COMM-0002

*Loi du 22/08/2002 relative aux droits du patient
Révisée le 06/02/2024

Clinique S' Pierre
OTTIGNIES

Un de mes droits n'est pas respecté ?

DEMANDE DE DOSSIER MÉDICAL

Dans un souci de protection de la confidentialité des données médicales, il est impératif de nous envoyer un email avec un scan de votre carte d'identité. Votre mail doit reprendre nom, prénom, date de naissance et les services où a séjourné le patient ainsi que les dates de ses passages à la Clinique Saint-Pierre d'Ottignies.

Où adresser votre demande ? archivesmed@cspo.be

RGPD

Vos données personnelles : notre préoccupation

Dans la continuité de la règlementation « Vie Privée », pour une prise en charge optimale de votre santé, vos données personnelles sont recueillies et traitées en conformité avec le RGPD (Règlement Général européen pour la Protection des Données).
Vos données sont utilisées à des fins de gestion des rendez-vous, de création de dossiers médicaux, de facturation de soins, de prescriptions de médicaments et de soins, de demandes d'examens et de gestion de la continuité des soins avec nos acteurs de santé.

Vos données sont également utilisées par toute ou partie de l'équipe pluridisciplinaire dans le respect du secret professionnel en vue d'adopter une approche globale coordonnée intégrant soins, démarches préventives de santé et suivi médico-social.

Vous bénéficiez des droits de consultation et de rectification de vos données personnelles.

Sachez aussi que la loi impose la conservation des données de santé par tout soignant, pour des raisons médico-légales, pendant de nombreuses années. Par exemple, 30 ans lorsqu'il s'agit d'un médecin, après le dernier contact.

Si vous souhaitez obtenir plus de renseignements sur l'application de cette règlementation au sein de notre institution, vous pouvez adresser vos requêtes à l'adresse gdpr@cspo.be.

MÉDIATION

Si un problème survient durant votre séjour concernant les soins reçus ou les relations avec l'équipe soignante ou si vous estimez qu'un de vos droits n'est pas respecté, n'hésitez pas à en discuter avec votre médecin ou l'infirmier·e chef·fe de service. Un service de médiation est disponible pour traiter votre plainte. (voir pages 10 & 11).
Les plaintes de type administratif et les demandes d'information concernant les factures doivent quant à elles être adressées au service de facturation patient.

010 436 716 | mediation@cspo.be

RESPECT ET DISCRÉTION

Nous sommes soucieux de votre confort et de votre sécurité.
Nous souhaitons mettre à votre disposition une clinique agréable.
Aidez-nous à la garder en parfait état.

Pour cela, nous vous demandons :
- de respecter les locaux et le matériel
- de ne rien jeter par terre, ni par les fenêtres, ni dans les toilettes
- de n'apporter aucune boisson alcoolisée
- d'insister auprès de vos visiteurs pour qu'ils respectent les heures de visite.
- de ne pas fumer (A.R. du 15/05/1990)

PARKING

Un abonnement parking valable 8 jours est disponible à la réception- téléphonie (route 001).
Cet abonnement vous permet de rentrer et sortir du parking autant de fois que vous voulez et sans limite de durée lors de vos visites. Retrouvez les tarifs du parking sur notre site internet www.cspo.be

VOTRE (PRÉ)ADMISSION

Les démarches de votre admission sont accomplies pour toute hospitalisation au service des admissions (route 005). Ces démarches peuvent être réalisées dès réception de votre date d'hospitalisation. Vos données administratives sont vérifiées et enregistrées :

- vérification de votre identité (via lecture de carte EID ou autre papier d'identité) (nécessaire pour l'intervention de votre mutuelle)
- vérification et enregistrement de vos données administratives
- paiement de l'acompte
- placement d'un bracelet d'identification
- abonnement TV
- ouverture éventuelle d'une ligne téléphonique
- vérification et enregistrement de votre couverture (mutuelle, assurance …)
- prise de connaissance et signature des documents administratifs.
- désignation du représentant légal.

Les guichets des admissions sont ouverts :
Du lundi au jeudi de 7h à 18h
Vendredi de 7h à 17h30
Samedi et jours fériés : 14h-17h15
Dimanche de 14h à 17h30

CHOIX DE VOTRE CHAMBRE

Vous avez le choix entre une chambre commune ou une chambre particulière. La disponibilité des chambres particulières ne peut toutefois pas être garantie en permanence.

Chambre commune :

Si vous optez pour une chambre commune, une grande partie de vos frais sera prise en charge par votre mutuelle (pour autant que vous soyez en ordre avec celle-ci). Certains frais demeureront cependant à votre charge :

- La quote-part personnelle sur les journées et certains forfaits ;
- La quote-part personnelle sur certains médicaments, actes/soins/analyses ou matériel ;
- Le coût des médicaments, du matériel et de certains actes pour lesquels l'INAMI ne prévoit aucun remboursement ;
- Les frais personnels (communications téléphoniques, frais liés à l'accompagnant, produits d'hygiène et de confort, …) ;
- etc.

Chambre particulière :

Si vous choisissez une chambre particulière, outre les frais déjà mentionnés, un supplément par jour ainsi que des suppléments sur les honoraires médicaux vous seront facturés. Il est préférable de consulter les estimations de coûts sur notre site internet : www.cspo.be

Nous vous conseillons également de contacter votre mutuelle ou votre assurance hospitalisation afin de vérifier les frais pour lesquels vous êtes couvert·e.

N'hésitez pas à contacter le service facturation patients pour plus d'information : **010 437 712** - facturation.patients@cspo.be

FRAIS ET ACOMPTES

Lors de votre pré-admission ou admission, vous devrez payer un acompte obligatoire et légal. Ce dernier est renouvelable tous les 7 jours et sera bien entendu déduit de votre facture finale.

Les estimations de coûts pour les interventions les plus courantes sont disponibles sur le site internet www.cspo.be.

La déclaration d'admission signée lors de votre inscription à l'accueil Hospitalisation vous donnera également des informations sur le plan financier. Pour des informations complémentaires, le service «Facturation Patients» est à votre service.

| Aile 1000 | 010 437 712

LES ASSURANCES HOSPITALISATION COMPLÉMENTAIRES

Si vous possédez une assurance hospitalisation complémentaire, nous vous recommandons vivement de prendre contact avec votre assureur avant votre hospitalisation afin de vérifier les conditions de votre contrat et les modalités requises pour une prise en charge.

LES VISITES

Vous êtes hospitalisé(e) et les visites doivent rester pour vous source de plaisir et de réconfort. Elles le seront dans la mesure où elles sont brèves et constituent une détente pour vous. Le bruit représente une source de fatigue pour vous et pour votre voisin(e) de chambre.

Les soins et les examens restent prioritaires même pendant les heures de visite.

- Si un membre de votre famille proche souhaite rencontrer le médecin qui s'occupe de vous, il peut s'adresser à l'équipe soignante.
- Des toilettes publiques sont mises à la disposition de vos visiteurs et ce à chaque étage, afin de préserver votre intimité et celle de votre voisin(e).
- Pour votre confort et une bonne organisation des soins, demandez à vos visiteurs de respecter les horaires de visite. Pour des motifs exceptionnels et en accord avec l'infirmier(ère) responsable du service, des visites peuvent avoir lieu en dehors de ces horaires.

L'accès principal de la Clinique est fermé à 20 heures et à 19h30 le week-end.
Les entrées et sorties se font alors par la sortie de nuit (niveau -1) et sont réglementées par le garde-urgences.

Les conditions de visite sont susceptibles d'être modifiées. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante ou sur www.cspo.be

L'HÔTELLERIE

Des choix de menus variés vous sont proposés. C'est un moment privilégié qui fait partie de la démarche de soins. Ils sont mis au point par des spécialistes de la restauration en collaboration avec le service diététique de la CSPO.

Si vous le souhaitez, un formulaire vous permettant de modifier vos menus est disponible dans votre farde d'accueil (document « Repas »).
Référez-vous au personnel soignant pour toute information relative aux allergènes

Des boissons sont prévues lors des repas.
Des repas payants peuvent éventuellement être servis aux accompagnants. Faites-en la demande auprès d'un membre de l'équipe infirmière, la veille de préférence.

Les repas sont servis :
À partir de 7h45 pour le petit-déjeuner
À partir de 11h45 pour le repas de midi
À partir de 17h30 pour le repas du soir

RÉSEAU SANTE WALLON (RSW)

La médecine évolue … vous avez un rôle à jouer !
Devenez acteur de votre santé et adhérez gratuitement au Réseau Santé Wallon (RSW) en toute sécurité.

Infos et inscriptions :
- Réseau Santé Wallon

- Réception-téléphonie | **Route 001** (N° interne : 7211)
- Admissions | **Route 005** (N° interne : 7222)

OBJETS DE VALEUR

Nous vous conseillons vivement de ne pas conserver trop d'argent ou autres objets de valeur dans votre chambre.
Un coffre-fort est néanmoins mis à votre disposition gratuitement si nécessaire. Merci de laisser votre coffre ouvert au moment de votre départ, pour permettre au patient suivant de l'utiliser dès son arrivée.

Nous insistons pour que :

- Vous ne laissiez pas entrer dans votre chambre une personne ne portant pas un badge de l'institution
- Tout comportement suspect doit être signalé à un membre du personnel

OBJETS PERDUS

Des pertes, des vols ou la détérioration d'objets de valeur sont toujours possibles. Notre établissement ne pourra pas en être tenu responsable. Si cela vous arrivait, signalez-le immédiatement au personnel soignant.

La Cellule des objets trouvés peut vous aider à savoir si votre bien a été retrouvé.

En cas de pertes ou de vols, veuillez contacter l'adresse e-mail suivante:

effets.personnels@cspo.be

SERVICE SOCIAL

Une équipe soudée, dynamique et efficace. Des conseils judicieux et professionnels en orientation vers de nouveaux lieux de vie. Une information précise et adéquate face aux questions de législation sociale (mutuelle, allocations, avantages sociaux,..)
Pour l'accompagnement avant, pendant et en vue de l'après hospitalisation des patients et de leur famille :

- **avant :** préparation de l'hospitalisation, problème de transport, prévention des problèmes administratifs et financiers.
- **pendant :** accompagnement, conseil, information, préparation de la sortie, aide visant à favoriser la communication interne, à faciliter la liaison hôpital-domicile, contacts avec les services de soins à domicile, transfert vers un centre de revalidation ou un lieu de convalescence.
- **après :** suivi entre deux hospitalisations, en hôpital de jour, durant le traitement de chimiothérapie, aux consultations. Trois mots d'ordre guident l'action de l'équipe vis-à-vis du patient : l'informer, l'orienter, l'accompagner et le cas échéant, intervenir.

Vous êtes patient, parent de patient, accompagnant médico-social, para-médical ou médical : contactez-nous !

Vous pouvez prendre contact avec un assistant social pour qu'il vous accompagne dans vos démarches (même avant votre admission si elle est programmée) :

- Présentez-vous au bureau du service social. Il se situe dans le hall de l'entrée principale | **Route 003** et **004**.
- Par téléphone au 010 437 211
- Via le personnel soignant de votre unité

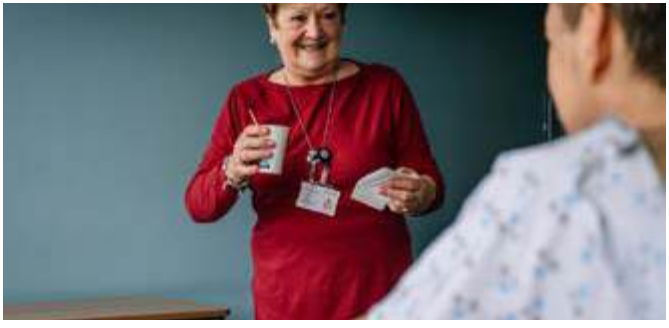
TABAC

Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur et dans le patio à l'entrée de l'institution. Il existe cependant deux différents espaces réservés aux fumeurs. Ceux-ci sont situés à proximité de l'entrée principale, ainsi que dans l'aile psychiatrique

BÉNÉVOLES

Des bénévoles sont présent(e)s dans la Clinique afin de vous rendre divers services :

- accueil lors de votre admission
- service de boisson en début d'après-midi
- entretien des fleurs coupées
- animation pour les enfants hospitalisés
- accompagnement des patients en gériatrie et aux soins palliatifs



TÉLÉPHONE

Appels sortants :

L'activation du téléphone coûte 5€ et permet d'appeler l'extérieur de la clinique. Ces activations peuvent être réalisées à la réception-téléphonie ou les admissions hospitalisations. Les frais de communication vous seront également facturés.

Appels entrants:

Que vous preniez ou pas l'activation du téléphone, vous pourrez être contacté gratuitement par vos proches directement dans votre chambre. Pour se faire, chaque chambre dispose d'une ligne directe.

Le boîtier qui sert à activer la télévision fait office de téléphone.

TÉLÉVISION

La télévision est activée à partir de cartes TV qui sont délivrées à l'Accueil Hospitalisation et à la réception-téléphonie. Le montant à payer se retrouvera sur la facture d'hospitalisation. Dans chaque chambre de la clinique, la télévision, le téléphone et l'appel infirmier sont gérés par la même télécommande.
La carte TV pour la télévision est à insérer dans la télécommande.
La télévision est facturée à 5€ HTVA/jour + caution de 5€ pour la carte.

INTERNET

Un wifi gratuit est mis à disposition des patients et des visiteurs au sein de la Clinique.

Voici la procédure à suivre afin de vous connecter au wifi «CSPO-GUEST»

BOUTIQUE/CAFÉTÉRIA

Boutique

Vous souhaitez acheter biscuits, friandises, journaux, revues, boissons, cadeaux, fleurs, peluches, pralines Léonidas ?
Une boutique est accessible au rez-de-chaussée pour les petits achats.

Route 010 | ✆ 010 437 157

Retrouvez nos horaires d'ouverture sur: www.cspo.be

Cafétéria

La cafétéria accueille les visiteurs, les personnes qui accompagnent les patients et les personnes qui viennent aux consultations. Elle propose boissons, sandwichs, pâtisseries et petite restauration. Elle est située dans un cadre agréable au rez-de-chaussée.

Route 502 | ✆ 010 439 138

Retrouvez nos horaires d'ouverture sur: www.cspo.be

COURRIER

Afin de faciliter sa distribution, indiquez aux personnes qui vous écrivent de mentionner clairement vos nom et prénom, ainsi que le service dans lequel vous êtes hospitalisé (e) . N'oubliez pas que les dames sont enregistrées sous leur nom de jeune fille.

Si vous souhaitez envoyer du courrier, vous pouvez déposer votre courrier affranchi dans une boîte aux lettres située dans le hall principal de la clinique (**route 001**). Si vous ne pouvez vous déplacer, adressez-vous au personnel soignant.

BANQUE LINGUISTIQUE

Durant votre passage à la Clinique St Pierre Ottignies, si vous rencontrez des difficultés d'expression ou de compréhension liées à votre langue ou votre culture, vous pouvez demander de l'aide à nos aides linguistiques.

Adressez-vous au personnel soignant de votre service afin qu'ils puissent entreprendre les démarches en interne.

COIFFURE & PÉDICURE

Ces services sont à votre disposition. Si vous souhaitez en bénéficier, vous pouvez vous renseigner auprès du personnel soignant. Ces services sont à votre charge.

ACCOMPAGNEMENT SPIRITUEL ET PASTORAL

Si vous le désirez, vous pouvez recevoir la visite d'un représentant de votre religion.
Vous pouvez faire appel à l'équipe soignante pour vous aider dans votre démarche ou faire appel directement au représentant de votre culte.

Présente Anglicane :
Pasteur John Wilkinson - 0478 45 51 44

Présence Israelite :
Rabbin S. Pinson - 0476 60 37 91

Présence Laïque :
Service Laïque d'Aide aux personnes du Brabant Wallon ASBL - 010 43 70 36

Présence Orthodoxe :
Père Evangelios Psallas - 0473 32 88 84 ou 02 736 42 86

Présence Protestante :
Pasteur Emile Carp - 0471 44 14 54 ou 010 22 50 98

Présence Musulmane :
Mr El Hasan Ansriou - 0478 48 16 90 ou 010 61 36 30

Présence Catholique :
010 43 74 78 pendant les heures ouvrables:

- Possibilité de recevoir le sacrement des malades par le prêtre via 010 43 74 78 ou via l'équipe soignante en dehors des heures ouvrables

- Messes organisées à la Clinique lors des grandes fêtes religieuses au rez-de chaussée route 508

Présence humaine et / ou spirituelle si vous le souhaitez. Les membres du personnel de l'aumônerie viendront vous rencontrer pendant votre hospitalisation pour vous présenter leurs services.

ECOLE | ECOLE ESCALE

Des enseignants sont présents dans la Clinique. Ils se présenteront aux enfants hospitalisés, soit pour les encadrer dans leur travail scolaire, soit pour les initier à l'ordinateur.

DÉPART DU SERVICE

Le Service social est à votre disposition si vous avez des difficultés pour préparer votre sortie (séjour de convalescence, aide à domicile, retour à domicile,.. etc.). Le jour de votre sortie, le médecin aura réévalué la liste des médicaments que vous preniez avant votre admission avec celle débutée à l'hôpital. il vous donnera toute l'information nécessaire sur votre nouveau schéma thérapeutique. Une liste de vos médicaments de sortie vous sera remise ainsi que vos ordonnances. Conservez cette liste de médicaments à jour dans votre portefeuille et montrez-la aux différents prestataires de soins (médecin généraliste, pharmacien…) au besoin.

Avant de quitter l'hôpital, n'oubliez pas de vérifier que vous n'avez rien oublié dans votre chambre, de passer par la réception pour rendre votre carte TV et ainsi récupérer votre caution.. Nous vous demandons également d'avoir la gentillesse de prévenir le personnel soignant avant de quitter le service.

TRANSPORT INTERHOSPITALIER

Pendant ou suite à votre séjour à la clinique Saint-Pierre, les transports en ambulance sont, dans la majorité des cas, couverts par votre mutuelle et/ou par la CSPO, sauf pour quelques exceptions dont les transports réalisés à la demande du patient et les transports réalisés par nécessité médicale, vers des lieux autres que des hôpitaux généraux (retour domicile, maison de repos, …).

Le **coût de l'ambulance** dépend :

- De la nécessité ou pas d'un transport médicalisé (beaucoup plus coûteux)
- Du lieu d'origine de l'ambulance

En fonction du degré d'urgence du déplacement, de la disponibilité des ambulances et de la nécessité ou pas d'un transport médicalisé, nous n'avons pas toujours le choix de faire appel à une ambulance qui est assez éloignée de l'hôpital de départ, augmentant le coût du transport.

Certaines **assurances complémentaires** prennent (partiellement) en charge ces frais de transport.
Le patient peut se renseigner auprès de celles-ci.

COMMENT REGAGNER VOTRE DOMICILE ?

Des transports en commun et des taxis sont à votre disposition aux abords de la clinique. Toutefois, si votre état le nécessite, vous pouvez bénéficier d'un transport approprié (ambulance…). Adressez-vous au service social de votre unité au 010 437 211 qui se chargera de le commander ou de vous aider dans vos démarches. La facture de votre transport sera envoyée à votre domicile par la société d'ambulances. Le montant sera partiellement remboursé si vous avez souscrit une assurance complémentaire auprès de votre mutuelle ou

si votre assurance hospitalisation le prévoit. Attention : les ambulances médicalisées appliquent des tarifs particuliers qui ne sont pas toujours pris en charge.

BESOIN DE RÉÉDUCATION ?

Un service de revalidation est présent au sein de la Clinique à Ottignies, un autre au centre médical de Wavre.
Une équipe dynamique encadrée par des médecins spécialistes vous accueille dans un centre équipé pour une prise en charge optimale :

- Kinésithérapie orthopédique et sportive, thérapie manuelle
- Rééducation neurologique
- Kinésithérapie pré et post-natale, rééducation uro-gynécologique
- Kinésithérapie neuropédiatrique
- Hydrothérapie en piscine
- Ecole du dos
- Drainage lymphatique
- Reconditionnement physique
- Prise en charge pluridisciplinaire : ergothérapeute, logopède, psychologue, neuropsychologue

N'hésitez pas à prendre contact avec nos secrétariats :

- Clinique Saint-Pierre : 010 43 73 72 - 010 43 73 83 - Du lundi au vendredi de 8 h à 18 h
- Centre médical de Wavre : 010 23 29 45 - Du lundi au vendredi de 8 h à 19 h

IMPLANTS

Vous venez de vous faire poser un implant ou une prothèse et avez reçu une carte implant ?

Gardez-la précieusement chez vous ou dans votre portefeuille. Elle pourrait vous être utile si vous avez besoin de retrouver les informations concernant votre implant.

De plus, lorsque vous recevrez chez vous la facture de votre implant, vous pourrez également retrouver les références de celui-ci sur le site du Registre Central de Traçabilité (RCT) :

Il vous faudra un lecteur de carte d'identité ou l'application « Its me » pour vous identifier et avoir accès à vos données. Ces informations peuvent vous être très utiles pour un suivi optimal de votre suivi médical futur.

ATTESTATION D'HOSPITALISATION

Une attestation confirmant vos dates et durée d'hospitalisation peut vous être délivrée à l'accueil hospitalisation classique, à l'accueil Hospitalisation de jour ou à la réception.

RAPPORT AU MÉDECIN TRAITANT

Un rapport médical de votre hospitalisation sera transmis à votre médecin traitant. Ce dernier assurera la continuité de vos soins. N'hésitez pas à le contacter en cas de besoin.

ALLOCATION AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Si vous avez introduit une demande d'allocation auprès de la Direction générale Personnes handicapées ou si vous bénéficiez déjà d'une telle allocation, vous êtes tenu d'informer cette instance de votre admission ou de votre sortie dans les 30 jours.

FACTURATION PATIENTS

La facture détaillée de votre séjour à la Clinique St Pierre Ottignies sera envoyée à votre domicile. Cette dernière vous parviendra dans le courant du 2ième mois après votre sortie.

Si vous avez des questions à ce sujet, n'hésitez pas à contacter notre service « Facturation Patients ».

010 437 712 - facturation.patients@cspo.be

- Permanences physiques :
  Du Lundi au Vendredi de 8h30 à 12h & de 13h à 16h30.
- Permanences téléphoniques :
  Lundi-Mercredi-Vendredi : de 8h à 12h
  Mardi-Jeudi : de 13h à 16h

23

Une maison où l'on se sent comme chez soi

Les résidences de vie de Korian dans le Brabant wallon Est

Au Bon Vieux Temps
RÉSIDENCE DE VIE

Rue de Corbais 18A
1435 Mont-Saint-Guibert
010 65 91 17
info@aubonvieuxtemps.be
www.aubonvieuxtemps.be

- Maison de repos et de soins
- Résidences-services
- Court séjour

Le Chenoy
RÉSIDENCE DE VIE

Avenue des Combattants 93
1340 Ottignies
010 41 07 87
info@lechenoy.be
www.lechenoy.be

- Maison de repos et de soins
- Unité Protégée
- Court séjour

Le Colvert
RÉSIDENCE DE VIE

Rue Chapelle Notre-Dame 10
1341 Céroux-Mousty
010 62 05 11
info@lecolvert.be
www.lecolvert.be

- Maison de repos et de soins
- Séjour temporaire

Le Plateau
RÉSIDENCE DE VIE

Chaussée d'Ottembourg 221
1300 Wavre
010 22 60 56
info@residenceduplateau.be
www.residenceduplateau.be

- Maison de repos et de soins
- Résidences-services
- Court séjour

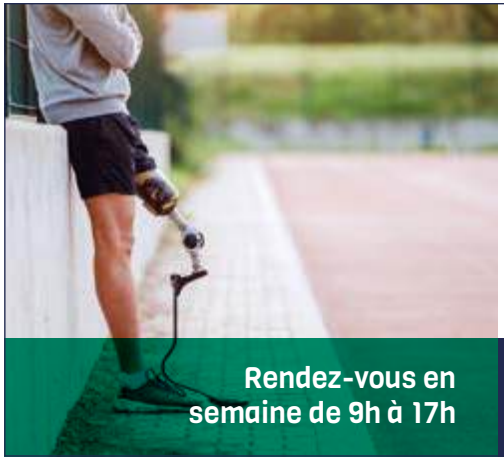
Les Sittelles
RÉSIDENCE DE VIE

Route Provinciale 121
1450 Chastre
010 65 48 00
info@lessittelles.be
www.lessittelles.be

- Maison de repos et de soins
- Séjour temporaire

Pour plus d'info et des photos, visitez nos sites web
Pour une idée de l'ambiance, visitez nos pages Facebook

KORIAN
Le soin à cœur



OVH ORTHOPEDIE

OVH ORTHOPEDIE

› Travail sur mesure
› Réparations et modifications sur place

info@ovh-orthopedie.be
081 22 00 59

Rue de l'Institut 5
5004 Bouge

Rendez-vous en semaine de 9h à 17h

Prothèses | Orthèses | Bandages | Chaussures orthopédiques
Semelles orthopédiques | Aides à la marche | Chaises roulantes

PHARMACIESERVAIS

20 PHARMACIES
à votre service
près de chez
vous !

WWW.PHARMACIESERVAIS.BE

Pharmacie de BOUSVAL
067 77 21 12
L-V 8h30 - 12h30 13h30 - 19h00 S 8h30 - 12h30
pierre_levaque@yahoo.fr
Place Communale 1 - 1470 BOUSVAL

Ets. Goorman

Votre spécialiste en prothèses capillaires
depuis plus de 40 ans

Vaste choix en magasin de
perruques • bonnets • foulards

Venez les essayer en cabine privée !

Sur rendez-vous
071 31 75 96

Avenue Paul Pastur, 35 – 6001 Marcinelle
www.perruquerie-goorman.be

tvcom **la télévision locale du Brabant wallon**

Je regarde, je surfe, je partage. **Je like.**

Le brabant wallon: une terre à vivre, des talents à découvrir.
Une actualité à suivre, au quotidien, avec TVCom. En télévision.
Mais aussi sur le web. Et sur les réseaux sociaux.

tvcom.be

tvcom BRABANT WALLON

proximus canal 10 | canal 11 | canal 13

Collectif des FEMMES

010/39.50.85

Ligne d'écoute et rendez-vous

violencesplurielles@collectifdesfemmes.be

Accompagnement des violences entre partenaires et des violences fondées sur le genre

Notre équipe pluridisciplinaire spécialisée en violence de genre est à votre écoute **GRATUITEMENT** à Louvain-la-Neuve.

Violences Pluri'elles, c'est quoi ?

Un service d'accompagnement psychosocial spécialisé dans l'accueil des femmes victimes de violences de genre, qu'elles soient conjugales, intrafamiliales, physiques, psychologiques, sexuelles ou institutionnelles.

VIOLENCESPLURIELLES

WWW.COLLECTIFDESFEMMES.BE

Redline communication

0478/20 42 83

david@redline-communication.be

www.redline-communication.be

VOUS SOUHAITEZ ÊTRE PRÉSENT DANS LA PROCHAINE ÉDITION ?

N'ATTENDEZ PLUS !

Infirmiers conventionnés

Nous sommes disponibles 7 jours sur 7 24h sur 24

Soins d'hygiène (toilettes) - Soins palliatifs
Injections - Prise de sang - Pansements - Diabète - etc.

Votre santé, notre priorité

Soins à Domicile

Des Soins De Rêve

Soins infirmiers à domicile par une équipe professionnelle Appelez nous!!!

010/43 91 26 ou 0483/29 29 74

contact@DesSoinsDeReve.be www.DesSoinsDeReve.be

+32 (0) 800 548 12

Viva Medical

Nouveau !

Le matériel médical pour professionnels et particuliers

www.vivamedical.be