Bienvenue au CHN William Lennox

CENTRE HOSPITALIER NEUROLOGIQUE
WILLIAM LENNOX
GROUPE HOSPITALIER SAINT-LUC • UCL

Bienvenue au CHN William Lennox

Madame,
Monsieur,

Vous ou un proche êtes hospitalisé au Centre Hospitalier Neurologique William Lennox et nous vous remercions de votre confiance.

La Direction, les médecins, le personnel infirmier, paramédical, technique et administratif vous souhaitent la bienvenue.

Dans cette brochure, vous trouverez les renseignements qui vous aideront à vous familiariser rapidement avec le mode de fonctionnement de notre hôpital.

Au nom de toutes les équipes du CHN William Lennox, nous vous souhaitons un bon séjour.

Le Comité de Direction

Sommaire

Mot de bienvenue p.3
Présentation p.6
Droits et devoirs des patients p.7
Qualité et sécurité des soins p.8
Votre séjour hospitalier p.11
Le trajet de soins de réadaptation p.12
Votre admission p.14
La rééducation et la réadaptation p.16
La réinsertion p.19
Les visites p.20
Les services à votre disposition p.21
Assistance religieuse, morale ou philosophique p.23
Facturation p.24
Patient partenaire p.26
Votre satisfaction p.27
La médiation p.28
Associations de patients p.30
Soutenez le Fonds Lennox p.31
Arriver au CHN William Lennox p.32
Formulaire et notes p.33

Suivez-nous sur Facebook, Youtube et Linkedin

CHN William Lennox – Juin 2020
Editeur responsable : Anne Frédérick, Directeur général, CHN William Lennox

Présentation

C'est en 1972 que le Centre Hospitalier Neurologique William Lennox a ouvert ses portes et accueilli ses premiers patients.

Construit à l'origine pour la prise en charge des patients épileptiques, l'hôpital a rapidement élargi ses compétences à toutes formes de pathologies neurologiques pour se spécialiser en rééducation et réadaptation fonctionnelle de patients adultes et enfants.

Aujourd'hui, le CHN William Lennox fait partie du Groupe Hospitalier Saint-Luc. Cet ensemble hospitalier vise à mettre sur pied un système de soins coordonnés assurant au patient des prises en charge de qualité tout au long de son parcours de soins.

William Lennox (1884-1960) était un neurologue et épileptologue américain, pionnier de l'utilisation de l'électroencéphalogramme pour le diagnostic et le traitement de l'épilepsie.

Les missions du CHN William Lennox

L'autonomie du patient, sa réinsertion socio-familiale, professionnelle ou scolaire sont visées par des prises en charge interdisciplinaires en partenariat avec l'entourage du patient.

Au niveau académique, le CHN William Lennox poursuit ses missions d'enseignement (facultés, écoles supérieures) et de recherche scientifique.

Droits et devoirs des patients

PROTECTION DE VOS DONNÉES MÉDICALES et à caractère PERSONNEL

Le CHN William Lennox a l'obligation de tenir et de gérer un dossier médical pour chaque patient et s'engage, dans ce cadre, à mettre en œuvre une politique et des mesures de sécurité appropriées en matière de protection des données. Nous vous invitons à lire le texte complet « Information générale relative à la protection des données à caractère personnel du patient » sur le site internet de l'hôpital : **www.chnwl.be**

Toute question relative à la protection de vos données peut être envoyée par mail à l'adresse: **dpo@chnwl.be**

La qualité dans tous ses aspects est notre souci quotidien. Dans ce contexte, nous respectons une série de principes et d'engagements importants que sont les droits du patient :

- Vous fournir des prestations de soins de qualité avec informations claires préalables;
- Vous assurer une prise en charge globale;
- Vous assurer une totale confidentialité de votre dossier médical et de votre vie privée;
- Vous informer régulièrement sur votre état de santé;
- Collaborer avec votre ou vos médecins référents;
- Vous donner accès à votre dossier médical tenu à jour, selon les termes de la loi de 2002 sur les droits des patients;
- Vous écouter et traiter vos remarques, suggestions ou réclamations au service de médiation.

Devoirs des patients

Dans un esprit de convivialité et de citoyenneté, pour permettre à chacun de fréquenter l'hôpital ou d'y séjourner dans de bonnes conditions, votre collaboration est primordiale.

Le patient, sa famille, ses visiteurs et accompagnants sont tenus de respecter ces engagements :

- Collaborer avec l'équipe responsable de votre prise en charge;
- Respecter les consignes en matière d'hygiène;
- Respecter l'intimité et le bien-être des autres patients;
- Respecter l'ensemble des travailleurs du CHN William Lennox;
- Respecter l'organisation des services et le fonctionnement des services (ex : respect des heures de visite, des heures de rendez-vous);
- Respecter les infrastructures mises à votre disposition;
- Honorer les frais d'hospitalisation et de consultation.

Qualité et sécurité des soins

La sécurité des patients est une préoccupation majeure au sein de l'hôpital, et elle est l'affaire de tous.

Membres du personnel, patients et visiteurs : soyons tous acteurs de la sécurité.

Identitovigilance : le bracelet d'identification

L'identitovigilance est un système de surveillance et de prévention des risques et erreurs liés à l'identification des patients.

Parmi les actions menées pour sécuriser l'identification des patients, la mise en place du bracelet d'identification est le premier acte de soin effectué à votre arrivée. Il permet à toute personne qui intervient au cours de votre hospitalisation de s'assurer de votre identité avant chaque soin ou prise en charge.

Le bracelet d'identification sera placé à votre poignet par un(e) infirmier(ère) dès votre arrivée dans l'unité de soins.

Quelles sont les informations indiquées sur votre bracelet ?

- Votre nom et votre prénom;
- Votre date de naissance;
- Votre numéro de patient;
- Le numéro de téléphone de votre unité de soins.

Que pouvez-vous faire, ainsi que vos proches, pour vous assurer que votre identité est correcte ?

- Vérifiez si ces données sont bien exactes.
- Gardez votre bracelet durant toute la durée de votre hospitalisation.
- Avertissez un membre de l'équipe soignante :
  - si le bracelet devient illisible,
  - s'il est abîmé,
  - s'il est égaré.

Prévention des infections : l'hygiène des mains

Les microbes font partie de notre vie : beaucoup sont inoffensifs, certains sont nécessaires, mais d'autres peuvent s'avérer dangereux. Les microbes qui provoquent des infections sont principalement transmis par les mains. Les soignants doivent donc avoir les mains propres lorsqu'ils soignent un patient; mais l'hygiène des mains, ce n'est pas uniquement l'affaire des soignants : cela vous concerne également en tant que patient ou visiteur. En effet, vous pouvez vous aussi transmettre des microbes à d'autres patients dans l'hôpital.

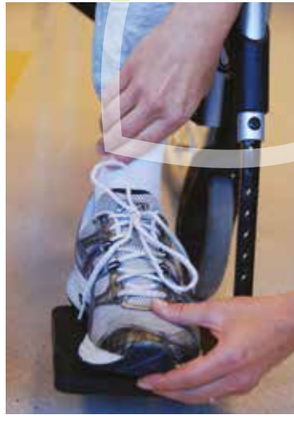
À l'hôpital, contrairement à la maison, se laver les mains à l'eau et au savon ne suffit pas. C'est pourquoi il est nécessaire d'utiliser une solution hydro-alcoolique pour garantir la désinfection des mains : lorsque vous entrez ou quittez la chambre d'un patient, avant les repas, en sortant des toilettes.

Les flacons de solution hydro-alcoolique sont à votre disposition à l'entrée des chambres, du restaurant, dans le hall d'accueil de l'hôpital, ...

Prévention des chutes

Le CHN William Lennox met tout en œuvre pour prévenir les chutes des patients hospitalisés : outre l'équipement et l'aménagement des chambres, des salles de bain et des couloirs, une évaluation de vos risques de chute sera réalisée par un kinésithérapeute et par l'équipe infirmière. La prévention des chutes ne peut cependant pas être efficace sans votre participation et celle de vos proches. Il est donc essentiel de suivre les règles suivantes :

- Informez l'équipe soignante de vos éventuels antécédents de chute;
- Veillez à porter des chaussures ou pantoufles fermées;
- Veillez à ce que vos effets personnels n'encombrent pas vos lieux de passage (vêtements, sacs, ...);
- Appelez le personnel soignant pour vous aider à vous déplacer, sortir du lit, du fauteuil, ... si nécessaire;
- Respectez les consignes et les moyens mis en place par l'équipe soignante (barrières de lit remontées, tablette de fauteuil en place, ...);
- Utilisez les cale-pieds pour les déplacements en chaise roulante.



Gestion des médicaments

Les médecins et pharmaciens cliniciens du CHN William Lennox travaillent en étroite collaboration pour délivrer aux patients les traitements adéquats; dans l'unité de soins, la distribution des médicaments aux patients est assurée par un(e) infirmier(ère) selon une procédure stricte garantissant la sécurité de la distribution.

Ce savoir-faire prévient ainsi tout risque d'erreur dans la gestion des médicaments.

Mais votre participation est primordiale, c'est pourquoi nous comptons sur vous pour :

- Apporter, le jour de votre admission, une liste complète des médicaments que vous prenez à la maison (médicaments, vitamines, compléments alimentaires, plantes, ...) et compléter le document qui vous est remis à l'admission;
- Signaler à l'équipe soignante vos allergies à certains médicaments.

N'hésitez pas à poser vos questions au médecin ou à l'infirmier(ère) au sujet des médicaments qui vous sont distribués.

Alimentation

Les repas qui vous seront servis au CHN William Lennox tiendront compte de vos besoins diététiques, de votre situation de santé.

Si vos proches vous rendent visite et vous apportent des biscuits, pâtisseries..., nous leur demandons de consulter l'équipe soignante au préalable; il peut en effet être dangereux de donner à manger ou à boire à un patient dont les visiteurs ne connaissent pas le régime, les allergies, les intolérances ou les capacités de déglutition.

Troubles de la déglutition ou « fausse route »

Les troubles de la déglutition ou « fausse route » sont des phénomènes de déglutition anormaux durant lesquels le bol alimentaire est conduit en partie ou non vers la trachée au lieu de se diriger vers l'œsophage.

Votre séjour hospitalier

Votre séjour en réadaptation se découpe en trois phases composant le trajet de soins de réadaptation :

1 L'admission :

Ce processus commence à la demande d'admission effectuée par votre médecin. Une pré-admission est organisée en Neuropédiatrie. L'admission proprement dite est effectuée par l'assistant(e) social(e) de l'unité de soins où vous séjournerez.

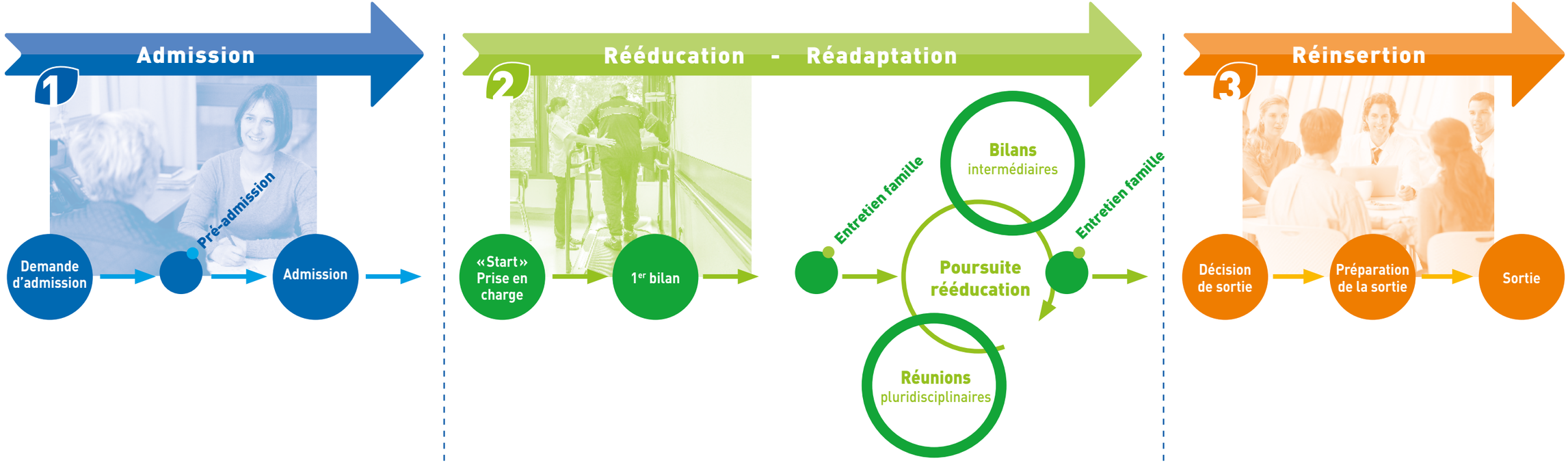
2 La rééducation - réadaptation :

Cette deuxième phase de votre séjour est la période de réadaptation, comprenant l'ensemble des prises en charge médicales, infirmières et paramédicales déterminées par le médecin et l'équipe pluridisciplinaire pour chaque patient.

3 La réinsertion :

Cette troisième phase, en fin de réadaptation, prépare votre sortie et votre réinsertion dans votre vie socio-familiale, professionnelle ou scolaire, entre autres par la mise en place des aides et des soins post-hospitaliers, ...

Le trajet de soins de réadaptation au CHN William Lennox



Admission

- Prise en charge service social
- Prise en charge équipe soignante
- Prise en charge médicale

Prises en charge

- Prises en charge paramédicales
- Hétéro-anamnèse et évaluations spécifiques

1er bilan

- Définition des objectifs de rééducation/ réadaptation communs et spécifiques

Réunions pluridisciplinaires

- Suivi et ajustement des objectifs de prises en charge

Bilans intermédiaires

- Evaluation et ajustement des objectifs
- Réflexion sur le projet de réinsertion (sortie)

Préparation de la sortie

Interventions spécifiques par discipline:

Patient
Entourage
Réseau d'aval

Votre admission

1

Choix de chambre

Chambre particulière

La chambre particulière ou « privée » offre au patient un plus haut niveau d'intimité.

La chambre privée donne lieu à un supplément de chambre et des suppléments d'honoraires de maximum 100 % à charge du patient.

Chambre à deux lits

Le choix d'une chambre à deux lits ne donne lieu à aucun supplément de chambre ni d'honoraires.

L'acompte

Lors de votre admission, un acompte vous sera demandé. Pour toute information à ce sujet, merci de vous adresser à votre assistant(e) social(e).

Ce que vous devez prévoir

Dans votre valise :

- Des tenues de jour dans lesquelles vous vous sentez à l'aise;
- Du linge de corps et des vêtements de nuit (chemise de nuit, pyjama, peignoir);
- Des chaussures confortables et des pantoufles fermées;
- Un nécessaire de toilette;
- Une tenue pour pratiquer le sport en salle, des chaussures de sport type baskets.

chaussure de sport - Photo by Barrett Ward on Unsplash

Emportez également de quoi vous occuper pendant vos temps libres :

- Lecture, mots croisés, ...;
- Ordinateur portable, tablette, ... (excepté en Neuropédiatrie : se référer aux consignes de l'unité de soins);
- De quoi écrire et dessiner, ainsi qu'un cartable pour les plus jeunes.

Nous vous déconseillons d'emporter des bijoux et autres objets de grande valeur. Nous attirons votre attention sur le fait que le CHN William Lennox décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte d'objets personnels.

Pour les formalités d'admission :

Les formalités d'admission sont effectuées par l'assistant(e) social(e) attaché(e) à l'unité de soins qui vous accueillera. Pour ces formalités et la bonne tenue de votre dossier d'admission, l'assistant(e) social(e) vous demandera :

- Votre carte d'identité ou la carte ISI+ (pour les enfants);
- Des vignettes de mutuelle;
- Une attestation de prise en charge par un organisme tiers (OSSOM, Commission Européenne, Assurance...) pour les patients non mutualistes;
- Le formulaire S2 (pour les ressortissants d'un état membre de l'Espace Economique Européen non affiliés à un organisme belge);
- Le nom et l'adresse de votre médecin généraliste;
- Le nom et l'adresse de votre médecin spécialiste;
- Le nom et l'adresse du représentant légal ou de l'administrateur provisoire des biens;
- Un acompte pour les frais d'hospitalisation;
- Une attestation pour le remboursement des médicaments soumis à un accord préalable du médecin conseil de la mutuelle;
- Pour les enfants, prévoyez également :
  - 3 photos d'identité;
  - le carnet de santé de l'enfant et/ou son carnet de vaccination.

Pour votre arrivée dans l'unité de soins :

La liste des médicaments que vous prenez (médicaments, vitamines, compléments alimentaires, plantes, ...) ainsi que leur posologie. Cette liste vous permettra de remplir un document spécifique aux médicaments, qui vous sera remis par le personnel infirmier qui vous accueillera dans l'unité.

La rééducation et la réadaptation

2

Unité de soins

L'assistant(e) social(e) qui a procédé à votre admission vous accompagnera dans votre unité de soins. Vous y serez accueilli par l'infirmier(ère) qui réalisera votre anamnèse et vous aidera à vous installer.

Les médicaments

Dès votre arrivée dans l'unité de soins, vous remettrez la liste des médicaments que vous prenez habituellement à l'infirmier(ère) qui vous accueillera.

Comme la loi le prévoit, tous les médicaments prescrits au cours de votre hospitalisation doivent être délivrés par la pharmacie du CHN William Lennox. Il n'est donc pas permis de prendre des médicaments que vous auriez apportés avec vous ou qui vous sont fournis par vos proches.

Un même médicament peut être commercialisé sous différents noms, il se peut donc que votre médication soit poursuivie sous un autre nom.

La rééducation et la réadaptation

Après l'admission dans l'unité de soins, vous rencontrerez le médecin pour une anamnèse médicale et un examen clinique. Ce premier bilan permettra de mettre en place votre traitement, de définir les objectifs de votre réadaptation et de déterminer vos différentes prises en charge paramédicales. Outre les besoins en soins médicaux et infirmiers, des prises en charge de kinésithérapie, ergothérapie, logopédie, neuropsychologie, psychologie, sport adapté pourront vous être prescrites.

L'assistant(e) social(e) de l'unité procèdera aux démarches administratives nécessaires à votre projet de rééducation.

En cours de réadaptation, des bilans seront effectués par l'équipe pluridisciplinaire afin d'évaluer et le cas échéant redéfinir les prises en charge qui vous sont nécessaires. A l'issue de chaque bilan une rencontre sera organisée avec votre famille.

C'est également en début de réadaptation, après le premier bilan intermédiaire, que l'équipe pluridisciplinaire commencera à construire avec vous et vos proches votre projet de sortie.

Les retours en famille

Les retours en famille, durant les weekends, font partie du processus de réadaptation. Ils seront dès lors décidés et autorisés par votre médecin.

Les médicaments qui vous seront nécessaires pendant le week-end en famille vous seront préparés et fournis par les infirmier(ère)s de votre unité de soins.

Nos équipes s'assureront avec votre famille d'avoir, le cas échéant, le petit matériel indispensable à vos soins (compresses, masques, gants, ...).

Les aides à la mobilité (chaise roulante, déambulateur, ...) éventuellement utilisées pendant votre hospitalisation ne peuvent pas être empruntées pour les retours en famille; il vous appartient dès lors de louer ce matériel pour le domicile.

Votre assistant(e) social(e) pourra vous aider dans ces démarches.

Scolarité

Les enfants hospitalisés peuvent poursuivre leur scolarité pendant leur hospitalisation : une école d'enseignement spécialisé de type 5 (L'Ecole Escale) est implantée sur le site du CHN William Lennox.

Chaque enfant fréquente l'école selon ses possibilités et bénéficie d'un encadrement pédagogique en parallèle au programme de réadaptation pluridisciplinaire.

Le consentement éclairé

Votre admission au CHN William Lennox engage votre processus de réadaptation selon le « trajet de soins de réadaptation au CHN William Lennox » décrit dans cette brochure (voir pages 12 et 13). Ce trajet de soins vous est présenté par l'assistant(e) social(e) lors de votre admission et vous est ensuite expliqué par votre médecin dans l'unité de soins. En connaissance de ce trajet de soins, vous donnez votre consentement pour l'ensemble des soins et prises en charge médicales, infirmières, paramédicales et sociales programmées pour atteindre vos objectifs de réadaptation ainsi que pour, le cas échéant, les actes et examens de soins urgents. Vous êtes cependant libre de poser toutes les questions et demander toutes les explications relatives à votre hospitalisation.

Par ailleurs, votre situation de santé peut amener votre médecin à vous prescrire des actes médicaux non urgents, chirurgicaux, examens avec anesthésie... sortant du cadre habituel de vos prises en charge de réadaptation et réalisés dans un autre hôpital ou centre médical, et pour lesquels votre accord vous sera demandé.

La vie dans l'unité de soins

Les journées sont rythmées par les horaires de vos différentes prises en charge.

Les unités comprennent une salle de séjour équipée d'un téléviseur où vous pouvez vous détendre en dehors de vos prises en charge.

L'utilisation du GSM à l'intérieur du CHN William Lennox est, en règle générale, autorisée pour les patients et les visiteurs. Cette utilisation doit rester discrète, dans le respect des autres patients, visiteurs et membres du personnel. Cependant l'utilisation du GSM est vivement déconseillée pendant un examen EEG et, de manière générale, pendant vos prises en charge.

En cas d'usage indiscret ou dans les lieux déconseillés, tout membre du personnel est habilité à vous rappeler courtoisement ces règles d'utilisation.

Certains appareils électriques nécessaires à votre toilette (rasoir, sèche-cheveux, ...), à votre détente ou à votre activité (ordinateur, GSM, tablette et leurs chargeurs) sont autorisés. L'utilisation de ces appareils doit cependant faire l'objet d'un accord de l'équipe soignante, eu égard à votre situation personnelle ou, en Neuropédiatrie, selon les règles en vigueur dans l'unité de soins.

D'autres appareils sont formellement interdits : machine à café, bouilloire, grille-pain, couverture chauffante, ... ainsi que les rallonges électriques et les multiprises.

3 La réinsertion

La dernière phase de votre séjour hospitalier est la phase de réinsertion. Cette phase intervient lorsque l'objectif de votre réadaptation est atteint, ou lorsque les prises en charge peuvent être poursuivies en ambulatoire.

Cette dernière phase vise à votre réinsertion socio-familiale, professionnelle ou scolaire, avec, selon votre situation, l'adaptation de votre logement, l'adaptation de votre scolarité ou activité professionnelle, ou, si nécessaire, la mise en place d'un nouveau lieu de vie.

La préparation de la sortie peut comprendre l'intervention de l'assistant(e) social(e) (coordination des soins à domicile, recherche d'un lieu de résidence adapté, recherche d'écoles mieux adaptées, démarches administratives, ...), mais également l'intervention de l'ergothérapeute qui peut évaluer avec vous les aménagements, équipements, ... à apporter à votre domicile ou lieu de vie.

Votre médecin vous proposera un suivi en consultation, soit au CHN William Lennox, soit auprès du médecin de votre choix. Les consultations post-hospitalisation permettent, outre votre suivi médical, d'éventuellement réadapter avec vous vos objectifs socio-familiaux, scolaires ou professionnels.

Responsabilité quant à la fin de l'hospitalisation

Seul le médecin responsable de l'unité de soins peut prendre la décision de votre départ. Si vous désirez partir sans son accord, ou si vos parents ou proches désirent mettre fin à votre hospitalisation contre l'avis médical, il vous sera demandé de signer une décharge de responsabilité.

Les visites

Chacune des unités de soins ayant sa spécificité et son organisation, nous prions vos visiteurs de bien vouloir se référer au dépliant informatif de l'unité de soins, remis à l'admission, dans lequel sont indiquées les heures de visite.

Les prises en charge médicales, infirmières et paramédicales sont prioritaires sur les visites; les visiteurs devront se conformer aux éventuelles consignes particulières du personnel soignant.

Pour le bien-être de tous les patients, il est recommandé de limiter le nombre de visiteurs dans les chambres à 2 lits. Pour les visites nombreuses, les salles de séjour de l'unité de soins ou l'Espace Rencontre du rez-de-chaussée sont à votre disposition.

Nous prions les visiteurs de respecter le calme dans les unités de soins.

Les visiteurs qui quittent l'unité de soins avec le patient sont priés d'en informer l'équipe infirmière.

Nous attirons l'attention des visiteurs sur les consignes de sécurité à respecter (voir page 8).

Il est interdit de fumer à l'intérieur de l'hôpital et près des portes d'entrée. Des fumoirs sont situés à l'extérieur de l'hôpital (à proximité de l'entrée principale et à l'arrière du restaurant au niveau -1).

Hébergement pour les familles

Des studios sont à disposition des familles qui souhaitent séjourner quelques jours près de leur proche hospitalisé.

Toute demande d'hébergement est à adresser à l'assistant(e) social(e) du patient.

Plus d'information sur www.chnwl.be

Un hôpital sans tabac c'est plus sympa !

CHN William Lennox «Hôpital sans tabac»

Le **CHN William Lennox** fait partie du **Réseau européen des Hôpitaux sans Tabac**; à ce titre, l'hôpital met en place des campagnes d'information, de prévention du tabagisme, aménage des zones fumeurs, et multiplie les initiatives pour donner à l'hôpital son **rôle de promoteur de la santé.**

Les services à votre disposition

Télévision

Un salon équipé d'une télévision se trouve dans chaque unité de soins. Dans les unités A2 et C2, une télévision peut être louée dans la chambre.

Coiffure – Pédicure

Un service coiffure et pédicure est disponible. Veuillez vous adresser au personnel soignant de l'unité de soins si vous souhaitez prendre rendez-vous.

Soins esthétiques et de bien-être

Les soins de bien-être font partie de l'offre de soins du CHN William Lennox et ont un objectif thérapeutique. L'équipe soignante se tient à votre disposition pour toute information au sujet de ces soins.

Téléphone

Il est possible d'obtenir le téléphone dans la chambre pour les unités de soins adultes (A2, C1, C2). Un téléphone est également disponible dans la chambre «mère-enfant» de l'Unité A01, de l'Aubier (sur demande) et dans les chambres de télémétrie.

Internet

Une connexion à internet via wifi est disponible. Dans les paramètres de votre téléphone, sélectionnez le Wifi Visiteurs_Lennox.

Complétez les renseignements demandés sur la page qui s'affiche pour créer votre compte.

Validez votre compte en cliquant sur le lien qui vous est envoyé par mail.

Nous attirons votre attention sur le fait que pour se connecter au Wifi Visiteurs_Lennox, l'utilisateur doit impérativement détenir une adresse e-mail personnelle et un numéro de GSM afin de pouvoir valider son compte.

La connexion reste valable 30 jours. Au-delà de ces 30 jours l'utilisateur peut simplement renouveler les mêmes démarches d'inscription pour bénéficier d'un nouveau délai de 30 jours.

Courrier

Le courrier timbré déposé à l'Accueil avant 13h sera posté chaque jour.

Linge

Les patients peuvent faire appel à la lingerie pour la lessive et l'entretien du linge personnel. Chaque article doit être marqué avec le nom et l'initiale du prénom du patient. Sans ce marquage, aucune réclamation ne sera admise en cas de perte.

Signalez les pièces de vêtements délicates exigeant un traitement particulier. A défaut, le linge sera entretenu en machine.

Un prix au kilo ou forfaitaire sera facturé pour le traitement de l'ensemble du linge appartenant au patient.

L'équipe des bénévoles

Les bénévoles du CHN William Lennox consacrent du temps au chevet des patients adultes et enfants pour un moment de lecture ou de jeu, une promenade sur le site de l'hôpital, le prêt de livres avec la bibliothèque (voir ci-après).

Les bénévoles sont également actifs dans la cafétéria de l'Espace Rencontre (voir ci-après).

Bibliothèque

L'équipe des bénévoles organise le prêt de livres et de livres audio pour les patients hospitalisés. Les bénévoles vous proposent de choisir vos livres en chambre, sur la base d'une liste, ou lors des moments d'ouverture de la bibliothèque du CHN William Lennox.

Espace Rencontre

L'Espace Rencontre est à la disposition des patients et de leurs visiteurs dans le hall d'entrée de l'hôpital : de 7h30 à 21h en semaine et de 10h00 à 21h00 les weekends et jours fériés.

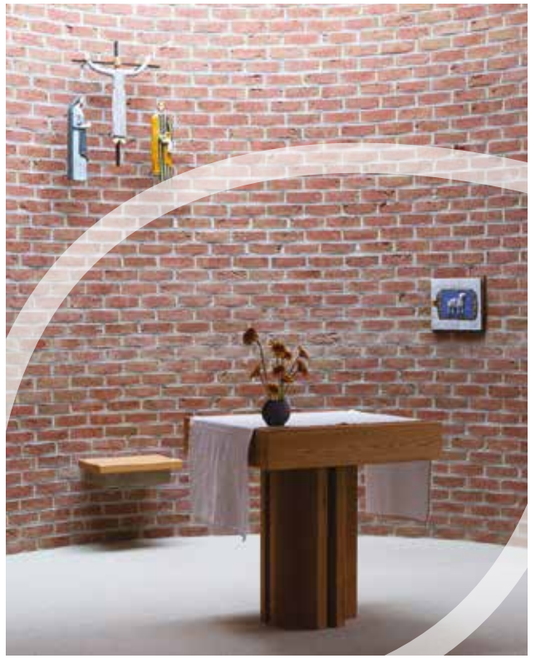
L'équipe des bénévoles assure un service de cafétéria tous les jours : de 13h30 à 17h00 en semaine et de 14h à 17h les weekends et jours fériés.

Pendant ces heures de présence, les bénévoles organisent des moments « jeux de société » pour les familles.

L'Espace Rencontre et sa terrasse sont des espaces non-fumeurs.

Pour toute information ou demande concernant les activités des bénévoles, veuillez contacter le 010 / 430.374 ou écrire à l'adresse benevolat@chnwl.be.

Assistance religieuse, morale ou philosophique



L'équipe d'aumônerie du CHN William Lennox offre à tout patient, enfant ou adulte, qui le souhaite, un soutien spirituel.

L'équipe d'aumônerie se tient à votre disposition pour vous rencontrer, dans votre chambre ou à la chapelle; vous pouvez également, si vous le souhaitez, recevoir la communion ou le sacrement des malades.

Votre famille, vos proches peuvent rencontrer l'équipe d'aumônerie s'ils le désirent.

La chapelle est située au niveau - 1 et est accessible à toute heure de la journée; la messe est assurée par des prêtres tous les dimanches à 10h10. Vous pouvez rencontrer ceux-ci par l'intermédiaire de l'équipe d'aumônerie, ou encore via les infirmières de votre unité de soins.

L'équipe d'aumônerie organise pour les patients adultes un temps de prière, une fois par mois en semaine, à la chapelle.

L'équipe d'aumônerie propose aux enfants de partager des moments de détente. Au programme : lecture, chants, saynètes ou tout simplement discussions avec les enfants, dans le calme de la chapelle ou dans leur chambre. Ces instants de partage permettent aux enfants de s'éloigner un instant du monde de l'hôpital.

Les parents qui souhaitent que leur enfant participe à ces activités peuvent contacter l'Aumônerie au 010/430 397 (ou au n°397 via un téléphone interne).

Si vous désirez entrer en contact avec un représentant d'un autre culte, adressez votre demande par téléphone au 010/430.397 ou au numéro interne 397.

Facturation

Le coût de votre hospitalisation est principalement influencé par votre situation personnelle d'assurabilité, la durée de votre séjour, le type de chambre choisi, les éventuels produits et services complémentaires demandés ou prescrits par le médecin.

Tous les médecins du CHN William Lennox sont conventionnés.

Un acompte vous est demandé lors de votre admission. Celui-ci sera déduit lors de la facturation.

Les factures d'hospitalisation sont envoyées mensuellement. Ces factures présentent les frais à votre charge, déduction faite des montants pris en charge par votre mutuelle pour autant que vous soyez en ordre.

Il se peut que, durant votre séjour, votre médecin vous prescrive une consultation spécialisée ayant lieu dans un hôpital général (ophtalmologie, dermatologie, ...); la consultation spécialisée effectuée donnera lieu à une facture établie par cet autre hôpital de manière tout à fait indépendante à la facturation du CHN William Lennox.

Conditions de paiement

Les factures d'hospitalisation sont payables dès réception, sur le compte : BE74 2710 0290 7507.

Nouvelles règles concernant les indemnités de retard de paiement des factures: veuillez prendre connaissance du document en **cliquant ici**.

Une indemnité de même ordre sera portée à charge du CHN William Lennox en cas de manquement à ses obligations, à titre de réciprocité.

Toute facture restée impayée après notre rappel par courrier recommandé sera envoyée, pour récupération, à un avocat et/ou à une société de recouvrement mandatée par le CHN William Lennox afin de coordonner la récupération par voie amiable et /ou judiciaire avec application des pénalités de retard ci-dessus définies.

En cas de recouvrement judiciaire, les pénalités de retard susmentionnées ainsi que les frais d'huissier de justice et les frais de justice (dépens compris) seront à votre charge.

Tout changement d'adresse devra être notifié immédiatement au CHN William Lennox qui ne peut être tenu responsable de l'envoi d'une facture à l'ancienne adresse, si le patient ou son représentant ne lui a pas communiqué sa nouvelle adresse.

En aucun cas, le patient ne pourra faire prévaloir l'annulation des frais occasionnés dus à son oubli de notification.

Toutes contestations concernant les prestations du CHN William Lennox sont de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Nivelles. La Direction du CHN William Lennox attire l'attention des patients ou de leurs représentants sur le fait qu'en cas de difficulté de paiement, il leur est loisible de prendre contact avec le Service comptabilité, via le numéro de téléphone 010 430 225, afin de convenir d'un plan d'apurement, sans dérogation aux dispositions concernant les modalités de paiement afférentes aux intérêts de retard et majorations forfaitaires.

Le CHN William Lennox rappelle que toute personne percevant une allocation du SPF Santé Publique, Affaires Sociales et Environnement est tenue d'informer le Service des allocations aux handicapés, de son hospitalisation. Selon l'article 12 §1er de la loi du 27/02/87 relative aux allocations pour personnes handicapées : « En cas d'admission d'un handicapé dans une institution, totalement ou partiellement à charge des Pouvoirs Publics, d'un Service Public ou d'un Organisme de Sécurité Sociale, le paiement est, dans les conditions que le Roi détermine, suspendu pour un tiers pour l'allocation d'intégration et pour deux tiers pour l'allocation pour aide aux personnes âgées ».

Patient partenaire

Le partenariat patient, une réelle opportunité d'amélioration au profit de tous

Le partenariat patient est une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins innovante, qui inclut le patient et son entourage.

Ensemble, patients et professionnels du CHN William Lennox mettent en commun leurs expériences et leurs savoirs afin de construire l'hôpital de demain, conforme à leurs attentes et à leurs préoccupations.

En vue d'instaurer ce partenariat, le CHN William Lennox a mis en place un Comité patients partenaires au sein duquel des patients et leurs proches sont impliqués dans de nombreux projets institutionnels, tels que la rénovation de l'hôpital, la rédaction de brochures, les réflexions relatives au trajet de soin, etc.

N'hésitez pas à nous contacter
pour en savoir plus sur le partenariat patient.

Ecrivez-nous à l'adresse
partenariat.patient@chnwl.be.

Si vous souhaitez **partager votre expérienc**e et participer au Comité patients partenaires du CHN William Lennox, **n'hésitez pas à nous contacter.**

Votre satisfaction

Le CHN William Lennox accorde une grande importance à l'avis de ses patients hospitalisés et leur famille.

Afin de toujours améliorer la qualité de nos services, un questionnaire de satisfaction vous sera distribué par l'assistant(e) social(e) de votre unité de soins. Ce formulaire d'enquête passe en revue tous les aspects de votre séjour à l'hôpital. Les informations ainsi récoltées auprès de nos patients nous permettent, dans une démarche d'amélioration continue, de définir les priorités d'actions à entreprendre pour répondre au mieux à vos besoins.

Ce document anonyme sera traité par une personne extérieure à l'unité de soins. Il peut être déposé dans la boîte aux lettres prévue à cet effet à l'entrée des unités de soins.

La médiation

Le personnel du CHN William Lennox assure les meilleurs soins possibles à chaque patient.

Il se pourrait néanmoins que certaines attentes restent sans réponse et que le patient ou sa famille ressente le besoin d'exprimer une question, une difficulté ou, éventuellement, une plainte. Dans ce cas, le prestataire de soins concerné est disponible pour y répondre. S'il est difficile d'aborder ce dernier ou de trouver une solution avec lui, le médiateur peut être contacté.

Le médiateur est un tiers neutre qui aide les parties à restaurer le dialogue entre elles et à résoudre leur différend par une solution durable et acceptable pour chacune; son champ de compétence est régi par la loi du 22 août 2002 sur les droits du patient.

Le médiateur est tenu au secret professionnel et au respect de la confidentialité. Son service, au sein de l'hôpital, est gratuit.

Concrètement, le médiateur peut :

- Offrir un espace d'écoute confidentiel et non jugeant;
- Aider la personne à comprendre une situation;
- Aider la personne à formuler une demande, à exprimer une difficulté auprès du personnel soignant;
- Offrir un espace de médiation entre le patient et le personnel soignant si le dialogue n'a pas abouti à une solution satisfaisante pour les personnes;
- Informer des alternatives possibles sans sortir de sa neutralité.

La médiatrice du CHN William Lennox est joignable par téléphone au 0495 66 22 01 ou par mail à l'adresse : mediatrice.pfsmbw@gmail.com.

Le personnel soignant peut vous renseigner sur ses horaires de présence dans l'hôpital.

Une boîte aux lettres est également disponible au rez-de-chaussée (dans le passage entre l'accueil et le bâtiment principal). Le formulaire de demande d'entretien que vous trouverez à la fin de cette brochure peut y être déposé.

Formulaire de demande d'entretien avec le médiateur

Nom du patient : .....

Nom du représentant du patient : .....

Adresse ou Unité de soins : .....

.....

Téléphone ou autre moyen de contact : .....

.....

.....

Date et signature :

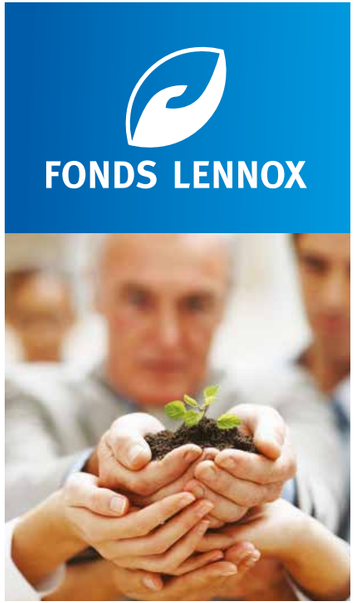
..... / ..... / .....

Associations de patients

Le CHN William Lennox collabore étroitement avec différentes associations de patients ou de familles confrontées aux pathologies neurologiques. Ces associations constituent un lieu de rencontre, de soutien entre pairs, d'informations et d'échanges d'expériences extrêmement riches.

Toutes les informations concernant les associations de patients peuvent vous être communiquées par l'assistant(e) social(e) de votre unité de soins.

Soutenez le Fonds Lennox



Le Fonds Lennox est l'organe caritatif du CHN William Lennox. Il est géré par la Fondation Roi Baudouin.

Ses missions sont le soutien et la promotion au sein du CHN :

- des projets d'aide aux personnes présentant des séquelles de troubles neurologiques et à leur famille;
- des projets liés à l'encadrement social, psychologique ou moral de ces personnes en situation psychologique ou sociale précaire, et de leurs familles;
- des initiatives de personnes ou d'organisations étrangères aux structures hospitalières et soucieuses de contribuer à un équipement approprié en faveur de la qualité des soins, du bien-être et du confort des malades, de leur accueil et de l'accueil de leurs familles.

Le Fonds Lennox est géré par la Fondation Roi Baudouin.

Les dons sont à verser sur le compte **IBAN BE10 0000 0000 0404** de la Fondation Roi Baudouin avec la communication *****019/0600/00044***** propre au Fonds Lennox.

Si, à l'occasion d'un événement (mariage, baptême...), vous souhaitez proposer à votre entourage de faire un don au Fonds Lennox, le compte IBAN BE10 0000 0000 0404 de la Fondation Roi Baudouin doit être utilisé. Une communication structurée spécifiquement dédiée à votre événement doit être créée. Pour ce faire, veuillez nous contacter à l'adresse: fonds.lennox@chnwl.be. Cette communication spécifique nous permettra de vous informer des dons reçus de la part de vos proches.

Les dons de 40€ et plus donnent lieu à une attestation fiscale établie par la Fondation Roi Baudouin.

Plus d'informations :
Françoise Rynders, tél. +32 10 430 223, fondslennox@chnwl.be

Au nom des patients du CHN William Lennox, merci pour votre générosité !

Arriver au CHN William Lennox

En voiture

- Autoroute E 411 direction Wavre : sortie 6 direction Ottignies - N 238
- N 238 : sortie Ottignies, 2ème rond-point direction W. Lennox
- RN 25 : sortie N238 Wavre – Ottignies – Louvain-la-Neuve

Adresse GPS conseillée: Rue du Blanc Ry - 1340 Ottignies

En transport en commun

- **Une navette gratuite** est organisée entre la gare d'Ottignies et le Centre Hospitalier Neurologique William Lennox.

  L'horaire de cette navette est à votre disposition à l'Accueil et sur notre site internet www.chnwl.be.

Assistance morale, religieuse ou philosophique
Formulaire de demande d'entretien

Je soussigné(e) (nom, prénom et unité de soins ou, nom du patient si vous en êtes le représentant) : .....

.....

Désire recevoir la visite d'un représentant de la religion (indiquez la confession), ...
du conseiller laïc ou de Monsieur / Madame (nom et adresse du représentant religieux ou du conseiller laïc de votre choix) : .....

.....

.....

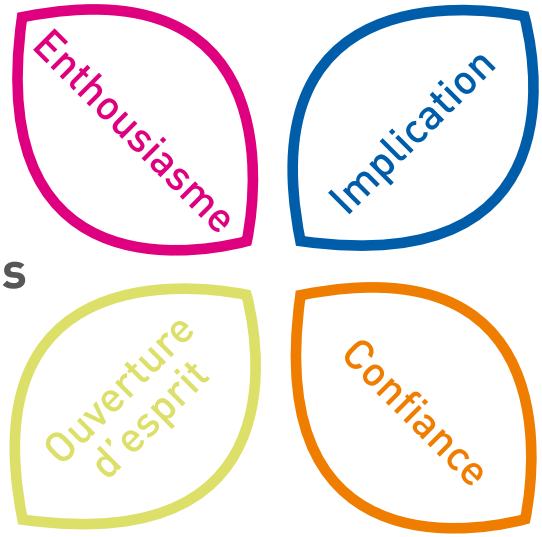
Date et signature :

..... / ..... / .....

Notes

L'ensemble du personnel participe à l'accomplissement des missions de l'hôpital dans le respect des valeurs de celui-ci : l'implication, l'ouverture d'esprit, la confiance et l'enthousiasme.

Ensemble, faisons vivre ces valeurs-clés pour le CHN



A remplir par l'assistant(e) social(e) :

Unité de soins : ..... Tél. : .....

Médecins : .....

Infirmier(ère) en chef : .....

Assistant(e) social(e) : .....

Chambre n° : .....

CENTRE HOSPITALIER NEUROLOGIQUE
WILLIAM LENNOX
GROUPE HOSPITALIER SAINT-LUC • UCL