



Facile à lire et à comprendre

Ramsay Santé
Hôpital privé La Louvière

Livret d'accueil FALC

Hôpital Privé La Louvière



ADRESSE DE L'HOPITAL

69 Rue de La Louvière - 59800 LILLE



NUMERO DE TELEPHONE

03.20.15.70.00



Facile à lire et à comprendre

Ce livret est écrit en **facile à lire et à comprendre**.

Les textes et la mise en page sont adaptés pour être compris par les personnes qui ont des difficultés pour lire.

SOMMAIRE DU LIVRET D'ACCUEIL

Bienvenue à l'hôpital

Page 4

Comment venir à l'hôpital

Page 5

Préparer mon arrivée à l'hôpital

Page 6

Mon séjour à l'hôpital

Page 8

Ma sortie de l'hôpital

Page 12

Mes droits

Page 13

Mes devoirs

Page 15

Informations utiles

Page 16

Bienvenue à l'hôpital

Ce livret est fait pour rendre le séjour **plus facile** et pour le respect des droits des patients.

Ce livret aide dans les **démarches à l'Hôpital**.

L'hôpital a besoin de mon avis pour **améliorer** ses services.

Pour avoir mon **avis**, on me donne un questionnaire à la sortie.

Le personnel me remercie de ma **confiance**.

Comment venir à l'hôpital ?

EN VOITURE :



Si je viens en voiture, je cherche l'entrée du parking au **69 Rue de La Louvière**.

EN BUS :



Emprunter la **ligne de bus n°50** et descendre à l'arrêt « Dieu de Marcq » Rue de La Louvière ou Rue du Ballon.

EN METRO :

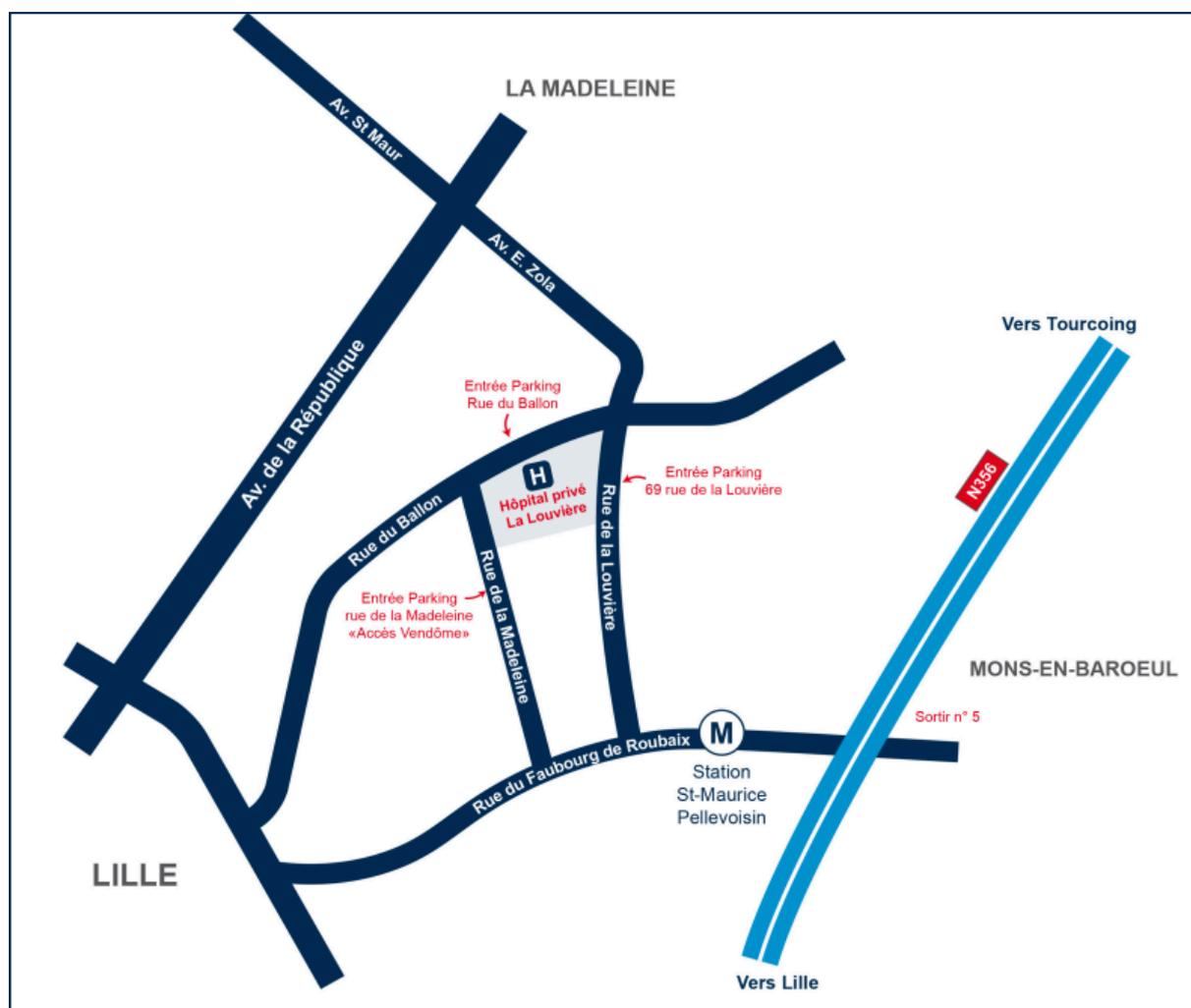


Prendre la **ligne 2** jusque la station « **Saint Maurice Pellevoisin** ».

EN TRAMWAY :



Descendre à l'arrêt « **Botanique** », puis emprunter l'**Avenue du Maréchal Leclerc**.



Préparer mon arrivée à l'hôpital

LES DOCUMENTS QUE JE DOIS PRENDRE :



**MA CARTE D'IDENTITE
OU MON PASSEPORT
OU TITRE DE SEJOUR**

MA CARTE MUTUELLE

Si j'ai la complémentaire santé solidaire, je donne mon attestation CPAM.



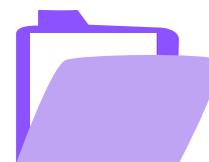
L'ENTREE DE L'HOPITAL



LE SERVICE DES ADMISSIONS

Le service des admissions est ouvert :

- Du lundi au vendredi de **06h30 à 20h00**.
- Le samedi et dimanche de **07h00 à 19h00**.



CE QUE JE DOIS PAYER : en fonction du choix de ma chambre



Si vous n'avez pas de mutuelle ou si vous n'êtes pas pris en charge à 100%, vous devrez payer les frais restant.

Je peux payer **par carte bancaire, en espèce ou par chèque**.

Mon séjour à l'hôpital

COMMENT RECONNAITRE LE PERSONNEL DE L'HOPITAL ?

Pour reconnaître facilement le métier du soignant, je peux :

- Lui demander quel est son métier
- Lire son nom sur sa blouse s'il est indiqué
- Regarder la couleur de sa blouse.

A l'Hôpital Privé La Louvière les professionnels portent une tenue blanche.

Sur cette tenue blanche, il y a une partie en couleur.

Chaque couleur correspond à un métier :

- **Bleu** pour les infirmiers
- **Vert** pour les aides soignants
- Blanc pour les responsable de service
- **Blouses blanches** pour les médecins



INFIRMIER



AIDE-SOIGNANT



**RESPONSABLE
DE SERVICE**



MEDECIN

Mon séjour à l'hôpital

LA CHAMBRE

La chambre peut avoir **un lit ou deux lits**.

Si je veux une chambre à un lit, je fais la demande auprès de l'accueil.



LES VISITES

Les visites sont autorisées de **13h00 à 19h30**.

Un proche peut demander à dormir dans ma chambre. Si le personnel accepte, mon proche dormira dans ma chambre.

Le proche doit payer la nuit passée dans la chambre en passant par l'accueil.



LES REPAS

Le **petit déjeuner** est donné aux alentours de **7h30**.

Le **repas du midi** est donné aux alentours de **12h00**.

Le **repas du soir** est donné aux alentours de **18h00**.



LA WIFI

Le code est disponible en chambre.



VOS OBJETS DE VALEUR

Je ne prends pas d'objets de valeur.

Si j'en amène, je mets mes objets de valeur dans l'**armoire qui se ferme à clé**.



Mon séjour à l'hôpital

MES VETEMENTS ET PRODUITS D'HYGIENE :

Lors de mon hospitalisation, **je dois prendre mes affaires :**

=> Je prends ma serviette et mon gant de toilette.



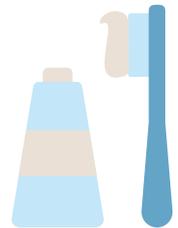
=> Je prends mes **affaires de toilette :**

- Savon, shampoing
- Brosse à dents
- Dentifrice
- Rasoir
- Mousse à raser
- Brosse



=> Je prends **mes vêtements :**

- Pyjamas
- Gilets
- Des chaussons



VOS MEDICAMENTS

Je viens avec **mes médicaments** et **mes ordonnances**.

Je donne mes médicaments à l'infirmier qui les rangent en sécurité dans le service.

Le **médecin adaptera mes médicaments** pendant le séjour en fonction de mon état de santé.

L'infirmier me donnera mes médicaments.



A la sortie, le médecin me donne une **ordonnance de sortie** et l'infirmier **me rend mon traitement** sauf les médicaments que je ne dois plus prendre

Mon séjour à l'hôpital

MA DOULEUR

Pour **réduire ma douleur**, le personnel a besoin de la connaître avec précision pour me donner les médicaments adaptés.

Le personnel de l'hôpital fait **attention à ma douleur**.



LES CULTES

Si je souhaite me recueillir, je peux me rendre dans la **salle de recueillement**. Je demande aux soignants où se situe cette salle.

Si je veux la visite d'une personne qui **représente ma religion**, je dois demander aux soignants du service.



LE SELF EN LIBRE ACCES

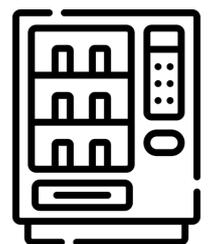
Le self se trouve **au -1 à droite**, en dessous du hall d'entrée.

Elle est ouverte du lundi au vendredi **de 12h à 14h** (**Paiement par Carte bancaire**)



LES DISTRIBUTEURS

Des **distributeurs** sont à votre disposition dans le hall d'entrée



Ma sortie de l'hôpital

LE JOUR DE MA SORTIE

Le médecin décide de ma **date de sortie**.

Si je veux quitter l'hôpital alors que le médecin n'est pas d'accord, je dois **signer un document**.

Le jour de mon départ, l'**équipe médicale me donne des documents** : ordonnance de sortie, lettre de sortie, résultats d'examens, radiologie.

A ma sortie, je dois passer **au service des admissions** qui est au rez-de-chaussée.



LA SATISFACTION

A ma sortie, je peux remplir un **questionnaire de satisfaction** pour donner mon avis sur le séjour.

Je vais recevoir un mail après ma sortie pour répondre à un autre **questionnaire de satisfaction "E-SATIS"**

En cas de besoin, je peux contacter la **Commission Des Usagers (CDU)** pour donner mon avis, faire des propositions, faire une réclamation.

Au 03.20.15.70.21 ou par mail : HPLL59.RU@gmail.com



POUR RENTRER CHEZ MOI

Je peux demander à un proche de venir me chercher.

Suivant mon état de santé, le médecin me fera une prescription médicale de transport, pour rentrer en ambulance.



Mes droits

INFORMATIONS

L'équipe médicale doit me donner des **informations sur ma santé et mes traitements**.

L'équipe doit demander si je suis d'accord avant chaque soins.
Le personnel médical doit m'expliquer clairement ce qu'on va me faire et me parler des risques.



MON DOSSIER MÉDICAL

Je peux demander à l'hôpital de **consulter mon dossier médical**.
J'écris ma demande à la **direction**.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Je peux désigner une **personne de confiance**. Elle peut être :

- Un proche,
- Un ami,
- Quelqu'un de la famille,
- Mon médecin.



Il faut que **la personne désignée accepte**.

La personne de confiance peut m'**aider à faire des choix**.

La personne de confiance **peut m'accompagner** à mes rendez-vous médicaux.



J'écris le nom de la personne de confiance sur un document.

MON ESPACE SANTE :

C'est un espace de **stockage de mes données de santé** que je peux partager avec les professionnels de santé.

L'établissement alimente mon espace santé avec **mes documents de sortie**

Je peux refuser qu'on alimente mon espace santé auprès de la sécurité sociale.



Mes droits

DIRECTIVES ANTICIPEES

Les directives anticipées c'est **décider aujourd'hui** de ce que le médecin va faire pour les derniers jours de ma vie.

Je peux écrire sur un document **mes choix** si je refuse certains soins comme une opération.

Je dois **informer l'hôpital de mes directives** et donner ce document.

Si je suis inconscient c'est-à-dire que je ne peux pas parler, le médecin regardera mes directives anticipées.

L'hôpital doit **respecter mes choix**.



LES PLAINTES ET RECLAMATIONS

Si vous souhaitez déposer une réclamation, vous devez le faire par écrit à l'attention du **directeur** au **69 rue de la Louvière 59000 Lille** ou à l'adresse mail suivante : christine.deregnacourt@ramsaysante.fr



LA PROTECTION DE MES DONNEES

L'hôpital stocke mes données personnelles comme mon **identité**, ma **date de naissance**, mes **informations médicales**.

J'ai des droits sur **mes données personnelles** par exemple : demander une copie de vos données, demander de supprimer vos données.



Je peux contacter : dpo@ramsaysante.fr

Mes devoirs

RESPECTER L'HOPITAL DANS SA GLOBALITE

Je dois respecter les **règles d'hygiène** pour rester propre.
Exemple : lavage des mains régulier.



Je dois respecter le **règlement de l'hôpital**, notamment la charte de la personne hospitalisée. La charte est affichée à l'accueil, dans les étages et disponible dans toutes les langues et en braille à l'accueil principal.

CONSIGNES DE SECURITE

En cas d'incendie, **je suis les consignes**.

Je reste **calme**.

Je ne dois pas amener d'animaux à l'hôpital.



Je n'amène pas d'**armes à feu**, d'**alcool**, de **drogues** ou **tout objet qui pourrait servir d'arme**.

TABAC

Je ne dois pas fumer ni vapoter dans l'enceinte de l'hôpital.



