

Bienvenue à l'Hôpital-HAD de Bois-Guillaume, Établissement de santé de la Croix-Rouge française

Notre projet associatif commun est notre raison d'être.

« La Croix-Rouge française agit pour protéger et relever sans condition les personnes en situation de vulnérabilité et construire avec elles leur résilience. »

Nous sommes tous réunis autour de notre emblème, porteurs de sa force et de ses valeurs.

Nous sommes là pour vous soigner, en mobilisant tous nos savoirs et nos compétences.



Tous nos professionnels, quelle que soit leur mission, sont :

- + formés,*
- + mobilisés au quotidien,*
- + bienveillants et à l'écoute de toutes vos difficultés, qu'elles soient médicales, psychologiques, sociales, ...*
- + en capacité d'accompagner votre parcours de soins avec une approche pluridisciplinaire.*

Nous vous remercions de votre confiance.

*Malika CHERRIERE
Directeur*

*Docteur B. LEGALLICIER,
Médecin-Chef d'Établissement*



La Croix-Rouge française en quelques chiffres

- > 1 CAMPUS NATIONAL
- > 12 DÉLÉGATIONS RÉGIONALES
- > 108 DÉLÉGATIONS TERRITORIALES
- > 1 065 IMPLANTATIONS LOCALES

- 18 établissements de santé :

- 11 établissements de SSR (soins de suite et de réadaptation)
- 4 établissements mixtes SSR/MCO (médecine, chirurgie, obstétrique)
- 2 services de psychiatrie infanto-juvénile
- 1 centre de radiothérapie

- 7 centres de santé

- 5 services HAD (hospitalisation à domicile)

59 029 BÉNÉVOLES

17 254 SALARIÉS (incluant les services centraux (siège))

La Croix-Rouge, c'est aussi :

- Urgence et opérations de secours
- Formations aux premiers secours et au secourisme
- Action sociale
- Lutte contre les exclusions
- Enfants et familles
- Personnes âgées
- Domicile
- Personnes en situation de handicap
- Formation professionnelle
- Sanitaire
- Action internationale
- Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

Sommaire



Votre parcours de soins 04

Notre offre de soins 06

Votre admission 08

Votre séjour / prestations 09

Votre sortie 12

Charte de la personne hospitalisée 13

Droits et informations du patient 14

Devoirs du patient 17

Notre engagement qualité 18

Notes 20



Votre parcours de soins

1 Votre hospitalisation

- Suite à une consultation au sein de l'établissement ou en provenance des établissements partenaires (CHU, Becquerel, cliniques).
- En provenance d'établissements médico-sociaux, du domicile, ...)

2 Votre admission

- **Quel est son objectif ?**
Procéder à l'enregistrement de votre arrivée au sein de l'établissement et vous communiquer toutes les informations nécessaires sur le déroulement de votre séjour.
- **Quand a-t-elle lieu ?**
Le jour de votre hospitalisation.
- **Où a-t-elle lieu ?**
À l'accueil de l'établissement (au rez-de-chaussée).

4 Votre sortie

- **Décidée par qui ?**
Validée par le médecin
- **Quand ?**
Elle a lieu après validation médicale et remise des documents médicaux pour assurer la continuité des soins
- **Où ?**
À l'accueil de l'établissement afin d'y accomplir les formalités administratives :
 - Régularisation du dossier administratif
 - Règlement des frais de séjour

3 Votre séjour

- **Quel est son objectif ?**
Mettre en œuvre le programme de soins établi avec votre médecin. Il démarre dès votre admission dans le service.
- **Durée**
Elle est fixée par le médecin, en lien avec l'évolution de votre pathologie.



Notre offre de soins



+ Présentation de l'établissement

L'Hôpital-HAD Croix-Rouge française est constitué en pôles d'activités médicaux et dispose d'une pharmacie à usage intérieur, d'un pôle social et d'un département d'information médicale.

Les patients sont accueillis en hospitalisation complète ou en ambulatoire.

L'Hôpital-HAD Croix-Rouge française travaille en coopération, dans le cadre du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Rouen Cœur de Seine, à la coordination des filières de santé.

L'Hôpital-HAD Croix-Rouge française accueille des internes en nutrition et en médecine générale et des étudiants para-médicaux.

> Nos pôles

> PÔLE MÉDECINE NÉPHROLOGIE DIALYSE

UNITÉ D'HOSPITALISATION & CENTRE D'HÉMODIALYSE

13 LITS D'HOSPITALISATION MCO DE MÉDECINE NÉPHROLOGIE

18 POSTES D'HÉMODIALYSE EN CENTRE

> PÔLE SOINS DE SUITE DE RÉADAPTATION SPÉCIALISÉES

30 LITS D'HOSPITALISATION COMPLÈTE NUTRITION

20 LITS D'HOSPITALISATION COMPLÈTE ONCOLOGIE-HÉMATOLOGIE (dont 8 lits de soins palliatifs)

> PÔLE HOSPITALISATION À DOMICILE

ROUEN MÉTROPOLE

70 PLACES D'HOSPITALISATION À DOMICILE

> PHARMACIE À USAGE INTÉRIEUR

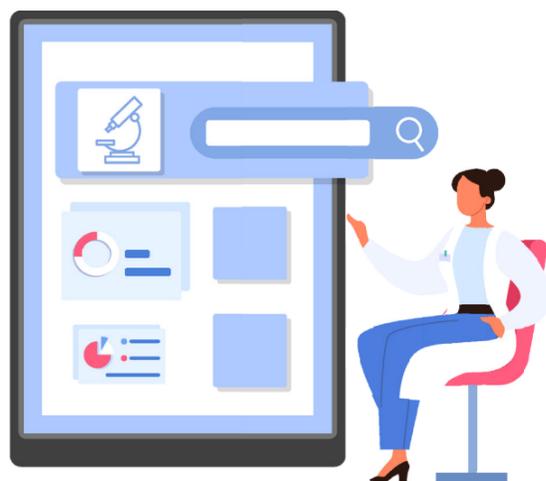
ELLE A LA CHARGE D'APPROVISIONNER TOUS LES SERVICES DE SOINS EN MÉDICAMENTS ET DISPOSITIFS MÉDICAUX.

> PLATEAU TECHNIQUE EN HDJ NUTRITION

1 PLATEAU TECHNIQUE POUR LES ACTIVITÉS DE RÉADAPTATION PHYSIQUE (tapis de marche, vélos, rameur, ...)

1 CUISINE THÉRAPEUTIQUE

1 ESPACE SNOEZELEN (stimulation des sens)



+ Les consultations médicales

> NÉPHROLOGIE

Consultations avec les médecins néphrologues du service, au sein du pavillon Henry Dunant

- Prise en charge des maladies rénales de toute cause (HTA, diabète, glomérulopathie, polykystoses, ...)
- Prise en charge d'hypertension artérielle
- Suivi de la maladie rénale chronique

Rendez-vous au : - 02 35 59 40 20
- 02 35 59 40 65

> NUTRITION

Consultations avec des médecins nutritionnistes en vue d'une admission au programme Hospitalisation De Jour.

Prise en charge médicale spécialisée de l'obésité.

Rendez-vous au 02 35 59 40 88

+ Chiffres clés

> C'EST AUSSI EN MOYENNE PAR AN :

- 21 500 JOURNÉES D'HOSPITALISATION EN SSR (Soins de Suite et Réadaptation)
- 20 500 JOURNÉES D'HOSPITALISATION EN HAD (Hospitalisation À Domicile)
- 3 600 JOURNÉES D'HOSPITALISATION EN MÉDECINE
- 8 000 SÉANCES DE DIALYSE
- 2 300 CONSULTATIONS EXTERNES
- 100 PATIENTS PRIS EN CHARGE DANS LE CADRE DU PARCOURS DE SOINS MALADIE RÉNALE CHRONIQUE



+ Notre personnel



> LE PERSONNEL MÉDICAL (médecins, pharmaciens)

- Blouse blanche avec étiquette nominative.



> LE PERSONNEL PARAMÉDICAL

- Chaque membre de l'équipe est identifié par un écusson indiquant ses initiales, prénom, fonction, et par un liseré de couleur différente selon sa fonction.
- Les infirmier(e)s (tunique blanche et liseré bleu) assurent la permanence des soins en collaboration avec le médecin
- Les aides soignant(e)s (tunique blanche et liseré bordeaux) assurent les soins de confort et de nursing (toilettes, alimentation...)
- Les agents de services hospitaliers (tunique blanche et liseré vert anis) veillent à l'hygiène des chambres et des locaux, à votre confort hôtelier et à la restauration.
- Le personnel stagiaire est identifié par des badges.



> LE PERSONNEL ADMINISTRATIF

- Le personnel de l'accueil et de la facturation peut vous renseigner ou vous aider à régler certains problèmes d'ordre administratif liés à votre hospitalisation.



> LES PERSONNELS DES SERVICES SUPPORT

- Au cours de votre séjour et selon vos besoins, vous pourrez être amenés à rencontrer d'autres professionnels : pharmaciens, assistantes de service social, psychologues, bénévoles, équipes technique et bio-technique, ergothérapeute, diététicien(ne)s, éducateurs sportifs en APA (aide physique adaptée), informaticien, personnels administratif et comptable, secrétaires médicales.

L'ensemble des personnels de l'établissement est tenu au secret professionnel qui s'impose pour tous faits, informations, documents dont il a connaissance.



Votre admission



L'admission au sein de notre établissement permet de procéder à l'enregistrement de votre arrivée au sein de notre structure et de vous communiquer toutes les informations nécessaires sur le déroulement de votre séjour.

Elle se fait à l'accueil de l'établissement, au rez-de-chaussée.

Vous devez présenter une pièce d'identité officielle, en cours de validité, vos cartes vitale et de mutuelle.

Pour ne rien oublier vous pouvez vous référer à la fiche « À AMENER LE JOUR DE VOTRE ADMISSION » à la fin du livret

+ Votre admission se fera selon les modalités qui vous auront été communiquées, vous devrez donc vous présenter à l'heure et à la date convenues. Le service accueil vous orientera vers le service de soins où l'équipe se chargera de votre installation. Une fois dans votre chambre, un(e) infirmier(ère) vous expliquera le déroulement de votre séjour, complétera votre dossier de soins. Les médecins et l'ensemble du personnel du service se tiennent à votre disposition pour répondre à toute question particulière. Pensez à les avertir dès votre entrée de tout changement éventuel de votre état de santé ou de vos traitements.

+ Identitovigilance

La vérification de votre identité est indispensable pour votre sécurité. Il vous sera demandé de porter un bracelet d'identification tout au de votre séjour. Il permet au personnel médical et paramédical de vérifier à tout moment votre identité et ainsi d'éviter toute erreur médicale liée à une mauvaise identification.

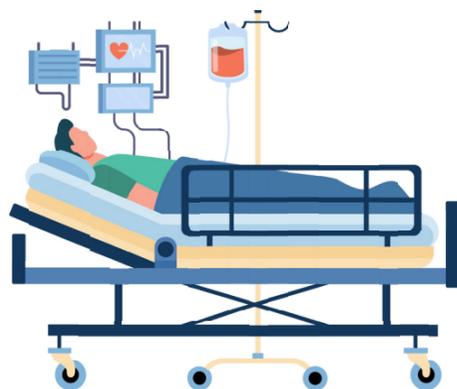
+ INS

L'Identifiant National en Santé (INS) est une **identité de référence, partagée par tous les acteurs de santé**, permettant un référencement fiable des données de santé. Elle comporte 5 traits et un matricule unique pour chaque patient. Concrètement, ce matricule correspond au numéro de sécurité sociale plus cinq traits stricts de référence (nom de naissance, prénom(s) de naissance, date de naissance, sexe, lieu de naissance).

L'INS est national, unique et pérenne. Seule une minorité d'usagers (étrangers de passage, etc.) ne dispose pas d'une INS.

+ Vous êtes arrivé(e) en dehors des horaires d'ouverture de l'accueil

L'unité de soins vous a pris(e) en charge médicalement et exécute les premières formalités d'admission. Vous, ou un membre de votre famille, devez vous présenter dans les meilleurs délais au service accueil et gestion administrative du patient afin de compléter votre dossier administratif.



Votre séjour / prestations



Durant votre séjour au sein de notre établissement, vous aurez la possibilité de bénéficier d'un certain nombre de services et prestations. L'objectif est de veiller à mettre en œuvre tout au long de votre hospitalisation le programme de soins établi avec votre médecin, tout en vous offrant les différents éléments de confort à votre disposition au sein de notre structure.



> ACCOMPAGNANT

Dans certains cas particuliers, la présence d'un accompagnant aux côtés du patient est possible jour et nuit (selon les disponibilités du service) dans les chambres particulières, après accord de l'équipe médicale et soignante.

L'accompagnant devra respecter les règles du service (sortir de la chambre lors de soins, se conformer aux horaires des repas).

> LES VISITES

Elles sont autorisées de 13 heures à 20 heures sauf en nutrition de 14 heures à 18 heures 45 mais peuvent avoir lieu à d'autres horaires, avec l'accord de l'équipe soignante. Elles sont interdites au moment des repas.

Les visiteurs devront quitter la chambre lors de la visite du médecin ou lors des soins infirmiers. Pour préserver le repos des patients, les visites doivent être, si possible, brèves, pas trop bruyantes, et se limiter à 2 personnes maximum.

Pour des raisons d'hygiène et de sérénité, les visites sont interdites aux enfants de moins de 10 ans. Nous invitons les visiteurs à procéder à une hygiène des mains avec le produit hydroalcoolique mis à disposition dans les couloirs, et à différer leur venue s'ils ont une maladie contagieuse (grippe, rhume, gastro-entérite, etc.)



Votre séjour / prestations



> REPAS

Le petit déjeuner, le déjeuner, le goûter et le dîner sont servis dans votre chambre.

Les différents régimes sont prescrits par nos médecins.

Un menu du jour vous est proposé la veille par l'aide-soignante. Des choix multiples sont possibles afin de s'adapter à vos goûts personnels (sous réserve de contre-indication médicale).

Il est interdit d'introduire des aliments cuisinés et des boissons alcoolisées dans les unités de soins.

> REPAS ACCOMPAGNANT

Vos proches peuvent partager avec vous le temps d'un repas.

Un ticket repas-accompagnant est à acheter auprès de l'hôtesse d'accueil. Aucun aliment provenant de l'extérieur ne peut être réchauffé dans les services.

Il est impératif de vous signaler la veille, avant 14 h 30, auprès du personnel soignant.

> TÉLÉPHONE

Pour en bénéficier, vous devrez en faire la demande à l'hôtesse d'accueil, lors de votre admission ou durant votre séjour.

Ce service est payant.

> TÉLÉVISION

Chaque chambre est équipée d'un poste de télévision.

L'ouverture des droits se fait auprès de l'hôtesse d'accueil, lors de votre admission, qui vous communiquera les tarifs, ou durant votre séjour.

Une caution est demandée contre la remise de la télécommande et restituée à la sortie.

> WIFI

L'accès au réseau WIFI est à demander auprès de l'accueil

Le tarif est de 10 € pour une durée de 7 jours.

> COURRIER

Il est distribué chaque jour dans vos chambres.

Vous pourrez expédier votre courrier timbré chaque jour en le remettant à l'hôtesse d'accueil.

> PROTHÈSES DENTAIRES, AUDITIVES, LUNETTES

Signalez aux infirmières que vous portez un appareil dentaire ou auditif.

Pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien.

Afin d'éviter les risques de perte, rangez-les soigneusement dans le boîtier que vous aurez apporté. Vous êtes responsable de vos appareils. Pensez à apporter votre étui à lunettes.

La responsabilité de l'établissement ne saurait être engagée.

> LINGE ET EFFETS PERSONNELS

Pour votre hospitalisation, vous êtes tenu(e) d'apporter vos effets personnels: linge et produits de toilette, vêtements de nuit, robe de chambre, chaussures d'intérieur. Notre établissement n'assure pas l'entretien des effets personnels.

En revanche, tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par l'établissement.

> OBJETS DE VALEUR

D'une manière générale, n'apportez pas vos objets de valeur ou de sommes importantes en espèces. En cas d'oubli ou d'entrée en urgence, vous pourrez les déposer au coffre (s'adresser au personnel soignant).

En prévention des vols, nous vous conseillons vivement de ne rien laisser de valeur lorsque vous vous absentez de votre chambre (chéquier, cartes bancaires, bijoux, argent liquide, portable...). La direction décline toute responsabilité en cas de précautions non prises.

> COIFFEUR PÉDICURE

Ils interviennent dans l'établissement sur demande.

Pour obtenir un rendez-vous, veuillez le signaler à l'équipe soignante qui fera le relais.

Les prestations et les tarifs vous seront proposés par le personnel de l'unité lors de votre demande de rendez-vous.

> CULTE

La charte du patient hospitalisé prévoit que l'établissement de santé doit respecter les croyances et convictions des personnes accueillies. Un patient doit pouvoir, dans la mesure du possible, suivre les préceptes de sa religion s'il le souhaite. Ces droits s'exercent dans le respect de la liberté des autres.

Tout prosélytisme est interdit, qu'il soit le fait d'une personne accueillie dans l'établissement, d'une personne bénévole, d'un visiteur ou d'un membre du personnel. Une équipe d'aumônerie répond à toute personne hospitalisée, ou à ses proches, qui manifeste le besoin d'une écoute attentive, d'un accompagnement et d'un soutien spirituel, d'un temps de prière ou de sacrement.

Vous pouvez vous renseigner auprès de l'équipe soignante.

> VISITEURS HOSPITALIERS

Des personnes d'associations extérieures peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir.

Vous pouvez vous renseigner auprès de l'équipe soignante.

> RÉFÉRENTS LANGUE

L'établissement dispose, de par les compétences de ses professionnels, de référents en langues étrangères qui pourront être sollicités en cas de besoin.

> CAFÉTÉRIA

Un local climatisé est situé au rez-de-chaussée de l'établissement.

Vous y trouverez un distributeur de boissons chaudes et froides et de friandises. Vous pourrez y passer un moment avec vos proches.

Les jours de beau temps, le patio est ouvert avec tables et parasols à votre disposition.

***N'oubliez pas de signaler à l'équipe soignante si vous vous y rendez.**

> PARKING

Les règles du code de la route y sont applicables. Veuillez respecter les emplacements réservés. Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans votre véhicule. L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou d'accident.

Des places handicapés sont réservées devant l'établissement.





La date et l'heure de votre sortie sont décidées par l'équipe médicale et vous sont communiquées en temps utile.

+ MODALITÉS DE SORTIE

Lors de votre sortie, vous devez vous rendre à l'accueil situé au rez-de-chaussée, afin d'y accomplir les formalités administratives :

- Régularisation de votre dossier administratif
- Dossier administratif
- Règlement des frais de séjour ou consultation

> Sortie sans consentement

Si vous quittez l'hôpital sans consentement, par refus de soins, vous devez signer une décharge attestant que vous avez été informé(e) des risques encourus et décharger ainsi l'établissement de toute responsabilité.

Quelle que soit votre modalité de sortie et quel que soit le service dans lequel vous avez été hospitalisé(e), une lettre de liaison ainsi que toutes les ordonnances et informations nécessaires à votre suivi dans une logique de parcours de santé, vous seront remises en main propres et adressées par mail sécurisé ou par courrier à vos référents médicaux.

Vous devez régler les frais restant à votre charge par tout moyen à votre convenance et recevrez une quittance de paiement et un bulletin de sortie témoignant de votre hospitalisation.

+ VOTRE RETOUR À DOMICILE

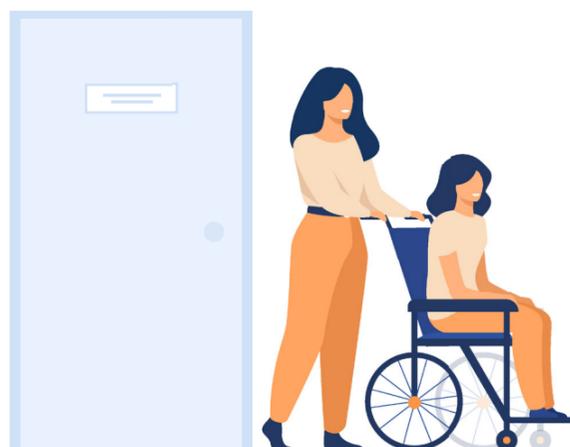
Si vous ne disposez pas d'un moyen de transport, vous pouvez utiliser :

- Un VSL
- Un taxi conventionné,
- Une ambulance, uniquement sur prescription médicale si votre état de santé le justifie

L'établissement peut vous proposer une compagnie d'ambulances. Vous avez le libre choix de la société d'ambulance ou de taxi.

+ LES TRANSFERTS

Selon les besoins, le médecin du service peut vous transférer temporairement ou définitivement vers une unité spécialisée dans un établissement hospitalier public ou privé plus adéquat à votre prise en charge médicale. La prise du rendez-vous et l'organisation de votre transfert sont à la charge du service qui vous a pris en charge.



Aidez-nous à vous satisfaire

À l'issue de votre séjour, nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire de sortie remis la veille de votre départ. Vos réponses sont anonymes. La prise en compte de vos remarques nous aidera à progresser dans l'amélioration de la qualité de nos prestations. Un questionnaire de satisfaction pourra vous être adressé par e-mail: e SATIS



+ Principes généraux



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2 Les établissements de santé garantissent la **qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3 **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5 Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6 Une personne à qui il est proposé de participer à une **recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



8 **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la **confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.



Droits et informations du patient

 Les droits, informations et devoirs du patient font l'objet d'une attention quotidienne par l'ensemble de nos professionnels.

> INFORMATION

Vous avez le droit d'être informé(e) sur votre état de santé. Cette information porte sur les investigations, traitements ou actions de prévention qui vous sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.



> COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La Commission Des Usagers veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

Elle examine au moins une fois par trimestre, et chaque fois que nécessaire, les réclamations adressées à l'établissement par les usagers et le cas échéant, les informe sur les voies de conciliation et de recours.

Le Président de la Commission des Usagers, le directeur de l'établissement, le responsable qualité, la directrice des soins (membres de la CDU) seront attentifs aux remarques, suggestions réclamations que vous leur transmettez pendant et à l'issue de votre séjour.

auprès du médecin responsable de l'information médicale, par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier (Articles 26, 27, 34 et 40 de la Loi du 6 janvier 1978 et articles 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 du Règlement général sur la protection des données).

Vous pourrez également en faire la demande par simple courrier adressé au directeur de l'établissement. 459, chem. de la Bretèque - BP 99 - 76233 Bois-Guillaume

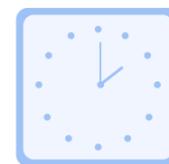
En cas de besoin, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL pour la France).

Les informations recueillies sont également susceptibles d'être exploitées de façon non nominative à des fins de recherche. La base légale est la nécessité à des fins de recherche scientifique ou à des fins statistiques (article 9.2.j et article 89 du Règlement européen sur la protection des données).

Nous vous rappelons que le droit à l'image précise qu'il est interdit de diffuser des photos d'une personne identifiable et isolée sans autorisation préalable et, ce, même si les images ont été prises dans un lieu public.

> CONSENTEMENT DU PATIENT

L'information du malade et son consentement éclairé sont à la base de la relation entre le praticien et le patient. Afin de vous conseiller sur les choix concernant votre santé et de parvenir à une prise de décision partagée, le médecin vous informera et répondra à toutes vos questions. Vous avez également le droit d'exprimer le souhait de ne pas être informé sur votre demande expresse. Les médecins et infirmiers(ères) se tiennent à votre disposition pour vous donner tous les conseils utiles au bon déroulement des soins et examens. Dans certains cas, des documents d'informations spécifiques vous seront remis afin de compléter l'information orale donnée.



> DOSSIER MÉDICAL

L'ensemble des informations de santé relatives à votre séjour est rassemblé dans un dossier médical (dossier patient) individuel qui est archivé à votre sortie.

Vous pouvez consulter sur place, seul(e) ou accompagné(e) de votre médecin traitant, en présence du médecin responsable de l'unité de soins concernée, ou de son représentant. Dans ce cas, contactez le secrétariat de direction pour un rendez-vous de consultation sur place du dossier médical.

Pour obtenir une copie de votre dossier médical: adresser une demande écrite par voie postale à la direction: Hôpital-HAD Croix-Rouge française, BP 99, 76233 BOIS-GUILLAUME Cedex. Toute demande doit être accompagnée d'un justificatif d'identité (copie recto-verso de la carte d'identité ou du passeport) et de tout document attestant de votre qualité de représentant légal (copie du livret de famille, jugement de tutelle) ou d'ayant droit du patient décédé (copie du livret de famille, du certificat d'hérédité ou de notoriété, copie de l'attestation de vie commune, copie du PACS).

Les frais de reproduction et d'envoi sont à votre charge.

> PERSONNE À PRÉVENIR

(Article L.1111-11 du Code de la santé publique)

Vous avez la possibilité de désigner une personne à prévenir, elle peut être contactée pour des questions relatives à l'organisation de votre séjour (fournir des renseignements, apporter vos effets personnels...).

Elle sera informée de votre état de santé en cas d'urgence.

> PERSONNE DE CONFIANCE

(Article L.1111-6 du Code de la santé publique)

Vous avez également la possibilité de désigner une personne de confiance (parent proche, médecin traitant...) avec son accord signé. Cette personne librement choisie, pourra selon vos souhaits, vous accompagner pour toutes vos démarches au sein de l'établissement et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Elle sera consultée obligatoirement par le médecin si l'évolution de votre état de santé ne vous permet pas de recevoir l'information, et d'exprimer vous même votre volonté. Une personne sous tutelle peut désigner une personne de confiance après accord du juge ou conseil de famille.

La personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir. Elle n'a pas vocation à donner un consentement aux soins à votre place, elle rend compte de vos volontés.

> PLAINTES ET RÉCLAMATIONS ADRESSÉES À L'ÉTABLISSEMENT

Articles R1112-91 à R1112-94 du Code de la santé publique)

Toutes les plaintes et réclamations sont à adresser à la Direction de l'établissement. Une réponse écrite vous sera systématiquement apportée dans les meilleurs délais.

cf. fiche-annexe Commission Des Usagers.



Droits et informations du patient +

> PRISE EN CHARGE DES MINEURS

Le consentement aux soins des mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale. Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables. Néanmoins, la loi prévoit qu'un mineur a le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant d'une manière adaptée à son degré de maturité et de discernement. Dans le cas où le mineur s'oppose à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé, les médecins s'efforceront d'obtenir ce consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale. Dans le cas du maintien de l'opposition du mineur, il devra se faire accompagner d'une personne majeure de son choix.

> PROTECTION DES MAJEURS PROTÉGÉS

Le majeur protégé doit consentir à tout acte médical quel que soit le régime de protection dont il bénéficie. Dès lors qu'il est en capacité de décision et discernement, son consentement doit être sollicité au-delà de celui de son tuteur, et éventuellement de celui du conseil de famille.

> DIRECTIVES ANTICIPÉES

En application de la Loi N°2016-87 du 02 février 2016, toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent les souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale. Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Pour plus d'informations, veuillez consulter la fiche en annexe de ce livret.

> DON D'ORGANES

Le don d'organes demeure l'acte premier, créateur d'une chaîne de vie et d'espoir de prélèvement à la greffe.

Vous êtes opposé au don, dites-le à votre famille et inscrivez-vous sur le registre national des refus conservé à l'Agence de Biomédecine.

> LE PATIENT EXPERT

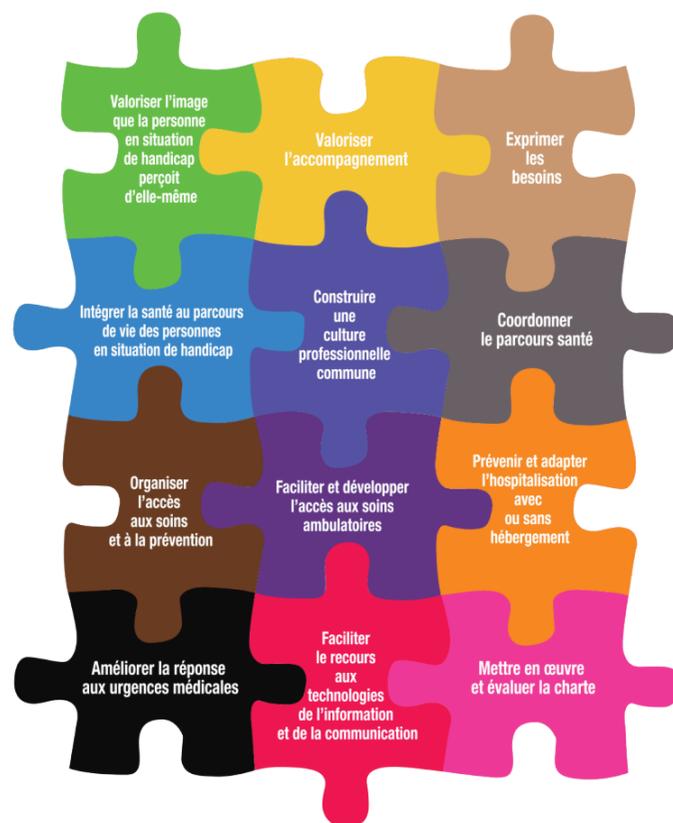
Le patient expert est un patient souffrant, ou ayant souffert, d'une pathologie, qui s'implique, après avoir été formé, dans des programmes d'éducation thérapeutique et/ou auprès d'autres patients atteints par la maladie. Il fait part de son expérience afin d'aider les autres dans leur parcours de soins.

Un patient expert n'a pas vocation à se substituer aux soignants, mais bien à favoriser le dialogue et la compréhension entre le corps médical et les patients. Après avoir pris du recul et acquis une connaissance précise de la maladie, il peut venir en aide à d'autres personnes qui auraient besoin d'un interlocuteur qui ne soit ni du corps médical, ni tout à fait extérieur et inconnu à la situation.

Vous pouvez vous rapprocher du personnel médical de l'établissement afin d'en savoir plus sur les patients experts qui pourraient vous aider, ou bien pour connaître les modalités pour en devenir un à votre tour.

> CHARTE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Devoirs du patient +

+ Pour garantir la sécurité et le bien-être de chacun, patients et professionnels, il est attendu de tous :

> LE RESPECT DES PERSONNES ET DES PROFESSIONNELS DE L'ÉTABLISSEMENT.

- Toute forme de violence, qu'elle soit verbale ou physique, est interdite.

Nos projets associatif et d'établissement prônant la bientraitance et la bienveillance, il est attendu de l'ensemble des patients et de leurs proches un respect total de ces valeurs.

> LA LIBERTÉ D'ALLER ET VENIR

- Les patients ont la liberté d'aller et venir au sein de l'établissement. Cependant, pour des raisons de sécurité, la circulation dans certains espaces est interdite ou réglementée. Ceux-ci sont explicitement signalés.
- Des mesures individuelles spécifiques peuvent être mises en place en cas de nécessité par votre médecin.
- Pour le respect et la confidentialité de chacun, vous êtes tenu de ne pas circuler en dehors de votre service.

> L'ALCOOL, LA DROGUE, LE TABAC

- Alcool et drogues sont interdits, y compris pour les visiteurs. Toute consommation d'alcool ou drogues entraînera une exclusion de l'établissement.
- Il strictement est interdit de fumer au sein de l'établissement, conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006 (Loi Evin). L'utilisation de la cigarette électronique est également interdite. Un seul espace fumeurs est toléré à l'extérieur de l'établissement (kiosque rouge sur le parking).

> L'HYGIÈNE DES LOCAUX

- Pour éviter la propagation d'infections, les animaux sont interdits dans l'ensemble des locaux.
- La nourriture fraîche et les plats préparés sont interdits.
- Nous essayons de mettre à votre disposition des locaux et des espaces verts propres et entretenus. Merci de nous aider à maintenir ce niveau de qualité en respectant ce travail.
- Respectez le tri et mettez les déchets dans les poubelles prévues à cet effet.

> LES BRUITS

- Pour prévenir le repos des voisins, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio, télévision, téléphone, et d'éviter les conversations trop bruyantes.

> LA SÉCURITÉ INCENDIE

- En cas d'incendie au sein de l'établissement, gardez votre calme et suivez les indications du personnel formé à ce type d'incidents. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs. Nous vous demandons d'en prendre connaissance.

> L'HYGIÈNE CORPORELLE

- Toute personne est tenue d'observer une bonne hygiène corporelle et d'avoir une tenue propre.
- Nous vous rappelons aussi qu'un lavage régulier des mains permet d'éviter les risques de contamination. Vous pouvez utiliser les distributeurs de solutions hydro-alcooliques à disposition dans vos chambres.



Notre engagement qualité



Notre établissement est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité, qui place la satisfaction de l'utilisateur au cœur de ses préoccupations.

La recherche de cette satisfaction est à la base de notre démarche qui cherche constamment à identifier d'éventuelles problématiques afin de proposer les actions d'amélioration les plus adaptées, en lien avec la Commission Des Usagers.

(voir fiche-annexe)

+ SÉCURITÉ DES SOINS

> LES MÉDICAMENTS

Les médicaments sont des produits efficaces pour soigner certaines pathologies. Mal utilisés, ils peuvent se révéler dangereux. Le bon usage du médicament est important pour réduire les risques d'effets indésirables. Le circuit du médicament est l'affaire de tous (médecins, pharmaciens, infirmier(e)s et patients), vous pouvez nous aider à lutter contre le mauvais usage en questionnant les professionnels sur les médicaments que vous allez recevoir.

Au cours de votre hospitalisation, vous allez recevoir plusieurs médicaments. Ils sont :

- prescrits par votre médecin,
- dispensés par le pharmacien,
- administrés par le personnel soignant selon la règle de contrôle des 5B : le Bon médicament, la Bonne dose, au Bon patient, la Bonne voie d'administration, le Bon moment.



> NOTRE OBJECTIF EST DE SOULAGER VOTRE DOULEUR

Traiter la douleur, être soulagé, c'est possible. Nous mettons les moyens à votre disposition pour la soulager, même si l'absence de douleur ne peut être totalement garantie. La douleur sera régulièrement évaluée à l'aide d'une échelle graduée et son traitement adapté pour répondre à vos besoins. Le soulagement efficace de la douleur est la responsabilité de chacun. Si vous avez mal, vous devez en parler.

Les médicaments contre la douleur sont des antalgiques. Les plus courants sont le paracétamol et les AINS (anti-inflammatoires). Ils peuvent être associés à d'autres médicaments (corticoïdes, myorelaxants, antispasmodiques, anesthésiques locaux...). Pour les douleurs d'intensité plus forte, l'utilisation de produits morphiniques est parfois nécessaire.

D'autres moyens non médicamenteux sont employés pour réduire la douleur, améliorer votre confort et votre bien-être : application de glace, changement de position, repos, calme et un nombre limité de personnes lors des visites, mais aussi hypnose, shoëzelen, sophrologie, soutien psychologique et social.

> IDENTITOVIGILANCE

Assurer votre sécurité est l'une de nos priorités. Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de vérification de l'identité tout au long de votre parcours de soins : vous serez sollicité durant tout le séjour pour rappeler votre identité et vous porterez un bracelet d'identification.

> PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Tout patient hospitalisé peut contracter une infection au cours de son séjour (infection associée aux soins).

Certaines règles d'hygiène (lavage des mains, friction des mains avec une solution hydro-alcoolique...) sont nécessaires avant, pendant et après votre séjour pour diminuer le risque de complications infectieuses, votre coopération est donc indispensable. Vous devrez respecter strictement les consignes d'hygiène et de préparation qui vous ont été détaillées lors de la consultation médicale.

Une structure spécifique, le CLIAS (Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins), est en place dans notre établissement. Il travaille en coordination avec une Équipe Opérationnelle d'Hygiène et d'infirmiers spécialisés en hygiène. Leur action vise à améliorer l'hygiène dans tous les secteurs d'activité afin de prévenir au quotidien le risque infectieux.

> UNE DÉMARCHE CONTINUE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

Notre établissement est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

La CME

La CME (Commission Médicale d'Établissement) et ses instances s'assurent de l'organisation, de la qualité et de la sécurité des soins. Son Président, son Vice-Président et ses membres se réunissent 4 fois par an.

Des commissions veillent à organiser le traitement de la douleur, le traitement de la dénutrition, la gestion du parcours du médicament, à assurer des conditions d'hygiène et des pratiques irréprochables, le bon usage des antibiotiques, la prise en compte des questions éthiques dans la mise en œuvre des soins.

La certification pour la qualité et la sécurité des soins

La certification mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé (HAS) est une procédure indépendante d'évaluation obligatoire. Elle intervient périodiquement tous les 4 à 6 ans. Réalisée sur la base d'un référentiel élaboré par la Haute Autorité de Santé, elle apprécie le système de management de la qualité, mais également des aspects spécifiques de l'organisation des soins et les démarches d'Évaluation des Pratiques Professionnelles (EPP).

Cette procédure a pour objectifs d'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés au patient, de promouvoir des démarches d'évaluation et d'amélioration, de renforcer la confiance du public par la communication des résultats.

Pour plus de renseignements rendez-vous sur www.has-sante.fr

Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS)

Parallèlement à cette démarche de certification, la HAS est engagée depuis 2009 dans la généralisation d'indicateurs de qualité, en coopération avec le Ministère de la Santé, les professionnels de santé, les patients et les usagers. Les objectifs de la généralisation sont :

- Fournir aux établissements de santé de nouveaux outils et méthodes de pilotage de la qualité,
- Améliorer la qualité de la procédure de certification,
- Répondre à l'exigence de la transparence et au besoin d'information des usagers,
- Proposer aux pouvoirs publics des éléments d'aide à la décision prenant en compte la qualité des soins.

Ces indicateurs, développés et validés par la HAS avec les professionnels de santé, les patients et les usagers, sont utilisés comme outils de mesure et d'amélioration dans tous les établissements de santé.

Ils portent notamment sur :

- La lutte contre les infections associées aux soins,
- La qualité de la prise en charge,
- La coordination des prises en charge,
- La satisfaction et l'expérience du patient.

Votre avis, vos remarques et vos suggestions sont indispensables pour améliorer la qualité de nos prestations. Avant de quitter l'établissement, nous vous remercions de prendre quelques instants pour renseigner le questionnaire sur le séjour que vous terminez.

Les résultats de différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins sont consultables sur le site internet de la HAS, onglet usagers, item Qualiscope : www.has-sante.fr

cf. fiche-annexe la CME et ses instances.



