



Patients

 **CROIX-ROUGE  
FRANÇAISE**

**NOUS SOMMES**

**LÀ**

**POUR VOUS  
SOIGNER**



**LIVRET D'ACCUEIL**

Centre Richelieu

# LE MOT DU DIRECTEUR

Bienvenue au Centre Richelieu,

La direction du centre de rééducation et de réadaptation, ainsi que l'équipe médicale et l'ensemble du personnel, vous accueillent chaleureusement. Notre objectif principal est de vous offrir un accueil optimal pendant votre séjour et de garantir une prise en charge de qualité, en fournissant des soins personnalisés et adaptés.

Ce livret a été créé pour vous aider à vous familiariser avec notre structure. Vous y trouverez toutes les informations nécessaires pour faciliter votre séjour. L'établissement, les équipes médicales et soignantes, l'encadrement et les représentants des usagers attachent une grande importance à l'écoute de vos attentes. N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions.

Votre avis est essentiel pour orienter nos projets d'amélioration. Nous vous encourageons donc à participer aux enquêtes de satisfaction qui vous seront remises pendant votre séjour ou envoyées par e-mail. Soyez assurés de notre engagement à vous accompagner au mieux tout au long de votre parcours au sein de notre établissement.

Nous espérons que votre séjour sera le plus agréable possible.



Jean-Charles ERNY

# SOMMAIRE

PRÉSENTATION	4
VOTRE ENTRÉE AU CENTRE RICHELIEU	6
VOTRE VIE QUOTIDIENNE AU CENTRE RICHELIEU	8
VOTRE SORTIE DU CENTRE RICHELIEU	16
VOS DROITS DE PATIENT	17
ACCÈS A L'ÉTABLISSEMENT ET COORDONNÉES	20



## QUELQUES MOTS DE PRÉSENTATION



Notre centre est un établissement hospitalier privé à but non lucratif de la Croix-Rouge Française, qui oeuvre dans le champ des Soins Médicaux et de Réadaptation.

Nous prenons en charge des patients souffrant d'affections de l'appareil locomoteur, du système nerveux ou d'affections respiratoires.

Nous accueillons les patients en hospitalisation complète ou en hospitalisation de jour (120 lits et places répartis sur trois unités de soins).

Nous disposons aussi d'une possibilité de consultations spécialisées dans nos domaines de compétence, d'exploration urodynamique et de traitement de la spasticité, d'exploration fonctionnelle à l'exercice (VO<sup>2</sup>max).

**L'objectif principal de l'hospitalisation** est de permettre au patient, selon son souhait, un retour dans son lieu de vie avec la meilleure autonomie qui soit. Nous lui proposons **les soins les mieux adaptés à son état de santé et à son souhait**, tout en assurant des conditions d'hébergement satisfaisantes.

Cette mission, basée sur une prise en charge globale, intègre les rôles de prévention, d'éducation thérapeutique et de conseil pour l'après





# soins

médicaux et  
de réadaptation



# VOTRE ENTRÉE AU CENTRE RICHELIEU



## LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES D'ADMISSION

### Les conditions d'admission

Lorsque vous venez du domicile, une demande d'admission aura été faite au préalable soit au cours d'une consultation auprès d'un des médecins du centre, soit par votre médecin traitant ou médecin spécialiste. Pour les patients venant d'un autre établissement hospitalier, la demande sera faite par les équipes soignantes de celui-ci.

Dans les deux cas, c'est aux médecins du centre Richelieu de décider de la pertinence de votre hospitalisation au sein de notre établissement.

### Pièces administratives nécessaires

Afin de procéder aux formalités de votre admission vous devez vous munir :

- > d'une pièce d'identité
- > de votre carte vitale
- > de votre carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire
- > d'un justificatif de CMU de base ou complémentaire (si vous en êtes bénéficiaire)
- > de vos documents médicaux (compte rendu opératoire, de sortie, imagerie médicale, carnet de santé, carte de groupe sanguin, dernière ordonnance de votre traitement en cours).
- > de votre bulletin d'hospitalisation (si vous venez d'un autre établissement hospitalier)
- > de votre carnet de soins gratuits pour les bénéficiaires de l'article 115 du code des pensions militaires ou d'invalidité de guerre
- > de votre déclaration d'accident de travail ou de maladie professionnelle (si c'est votre cas)

### Les effets personnels à apporter

Veillez à apporter des vêtements adaptés (amples et confortables pour l'activité physique, des chaussures de sport, des maillots et serviettes de bain, pyjamas, chemises de nuit et peignoir de bain, pantoufles...) et votre nécessaire de toilette et d'hygiène.

Le centre vous fournit les serviettes de toilette durant votre séjour.



### L'ARRIVÉE DANS LE SERVICE

Le jour de votre arrivée, l'équipe soignante vous accueillera dans votre chambre.

Elle vous expliquera le fonctionnement de l'établissement et restera disponible tout au long de votre séjour pour répondre à vos questions sur les règles internes du centre et vous indiquera où en prendre connaissance.

L'ensemble des professionnels vous prenant en charge viendront se présenter à vous par la suite.

### LA DURÉE DE SÉJOUR AU SEIN DU CENTRE

Afin d'éviter toute ambiguïté, nous vous précisons que la durée de votre séjour n'est pas fixée à priori par votre médecin traitant ou votre chirurgien.

En fonction de votre état de santé, le médecin du Centre Richelieu fixera avec vous la durée de séjour.



# VOTRE VIE QUOTIDIENNE AU CENTRE RICHELIEU



## IMPORTANT

L'ensemble des points abordés par ce chapitre du livret d'accueil constitue notre règlement intérieur que vous acceptez de facto en étant hospitalisé au sein de notre centre.



## L'ÉQUIPE

Notre équipe est composée de 160 personnes dans les métiers suivants : direction, personnel d'accueil et administratif, personnel de maintenance et informatique, médecins spécialisés et généralistes, secrétaires médicales, pharmacien, préparateur en pharmacie, infirmiers, aides-soignants, agents hôteliers, cadres de santé, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, professeurs d'activités physiques adaptées, orthophonistes, neuropsychologues, diététicien, assistant social, brancardiers.

### Les couleurs des tenues professionnelles

-  Infirmier
-  Aide-soignant
-  Rééducateur
-  Brancardier
-  Agent hospitalier
-  Cadre de santé, médecin, pharmacien
-  Psychologue, assistant social, secrétaire médicale
-  Tenues temporaires

Equipe de  
**160**  
professionnels



## LES SOINS DISPENSÉS

### La prise en charge de la douleur

La douleur n'est pas une fatalité. Nous pouvons traiter la douleur si vous nous en parlez. Nous mettons en œuvre toutes les thérapeutiques (médicaments et autres moyens) à notre disposition pour la soulager, même si nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de douleur. Un CLUD\* se réunit trois fois par an, au sein du Centre.

### Les permissions de sortie

Afin de respecter les libertés individuelles, vous êtes libre d'aller et venir, mais nous vous demandons de prévenir l'équipe soignante pour toute sortie du centre.

Compte tenu de la longueur du séjour au centre et de votre état de santé, des permissions de sortie sont données, après avis favorable de l'un des médecins du centre. Dans tous les cas, les permissions de sortie ne peuvent excéder 48 heures et sont généralement sur la fin de semaine. Lorsque la sortie est programmée avec l'équipe soignante, nous vous demandons de signaler les heures de départ et de retour aux infirmières du centre afin qu'elle vous donne votre traitement pour votre absence. Demandez aux infirmières des informations complémentaires sur les modalités pratiques de cette possibilité.

\* Comité de Lutte contre la Douleur

### Suivi médical avec bilan d'évolution :

- > Exploration de la force musculaire respiratoire et périphérique
- > Spirométrie
- > Pléthysmographie
- > Gazométrie
- > Exploration fonctionnelle à l'exercice ( $VO_2$  max)
- > Bilan urodynamique
- > Échographie musculaire et tendineuse
- > Consultations médicales
- > Injection de toxine botulique
- > Remplissage de pompe à baclofène



### Les soins médicaux et de réadaptation

Selon vos besoins, un projet thérapeutique partagé entre vous et l'équipe soignante fixera des objectifs à atteindre. Le programme qui en découle devra être suivi et respecté pour obtenir les meilleurs résultats dans l'amélioration de votre état de santé.

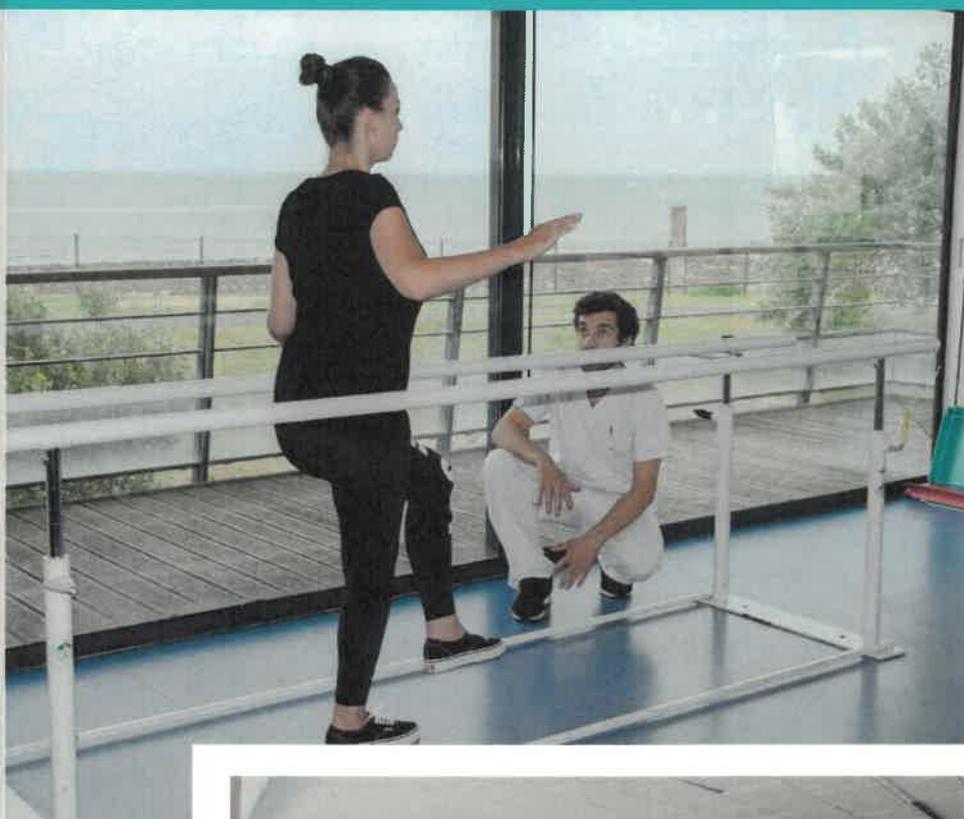
La rééducation et la réadaptation ne se résument pas aux séances sur le plateau de rééducation mais englobent toutes les actions que vous entreprendrez pour améliorer votre autonomie.

Des programmes personnalisés ciblés sur certains problèmes de santé sont proposés notamment dans le domaine des broncho-pneumopathies chroniques obstructives, des troubles neuro-périnéaux, des lombalgies chroniques invalidantes...

Un planning de vos rendez-vous d'actes de rééducation et de réadaptation, et de vos consultations médicales vous sera communiqué au cours du séjour. Nous vous demandons de le respecter pour obtenir les meilleurs résultats sur l'amélioration de votre état de santé.

Pour des raisons de sécurité, lors de votre admission, vous devez remettre vos médicaments personnels à l'infirmière. Elle vous les rendra à votre sortie. Nous vous fournirons pendant votre séjour le traitement médicamenteux.

Médecins et pharmacien s'assurent de limiter le risque des interactions médicamenteuses et des effets indésirables existants.



Des programmes  
personnalisés



### Soins infirmiers, rééducation et réadaptation quotidienne :

- > Kinésithérapie polyvalente (affections respiratoires, du système nerveux et de l'appareil locomoteur)
- > Ergothérapie
- > Stabilométrie et posturographie
- > Fabrication d'orthèse
- > Simulateur de conduite
- > Adaptation d'appareillage de prothèses
- > Séance d'isocinétisme
- > Kinésithérapie respiratoire
- > Electrostimulation musculaire ou antalgique
- > Balnéothérapie
- > Mise en situation (domicile, extérieur, conduite automobile)
- > Séance d'orthophonie
- > Renforcement musculaire et endurance en salle
- > Marche active encadrée (intérieure ou en plein air, marche nordique)
- > Soins infirmiers techniques
- > Aide au sevrage tabagique
- > Atelier de connaissance de la maladie, de ses complications et de ses traitements
- > Atelier d'hygiène de vie
- > Accompagnement diététique, psychologique
- > Évaluation neuropsychologique, sociale...

### Service social

Le service social peut vous accompagner, sur demande de l'équipe soignante, dans certaines de vos démarches (recherche de structures d'accueil, de mesures pour le maintien à domicile, constitution de dossiers administratifs...).



### Les consultations externes

Préalablement ou postérieurement à votre hospitalisation au sein du centre, vous pourrez bénéficier de consultations spécialisées auprès de nos médecins.



### L'équipe mobile

Créée en 2019, l'équipe mobile de réadaptation intervient à l'extérieur du centre, dans des situations où les difficultés rencontrées peuvent compromettre le retour ou le maintien à domicile.



## LES PRESTATIONS HÔTELIÈRES

### Le service d'accueil

Le bureau d'accueil principal est ouvert de **8h15 à 18h du lundi au vendredi**.

### Chambres particulières

Notre centre dispose d'un certain nombre de chambres individuelles pour votre confort. Ce service fait l'objet d'une facturation complémentaire (Tarifs en annexe).

### Vos repas

Tous les repas sont préparés sur place au sein de nos cuisines. Ils sont servis dans la salle à manger de votre service, mais ils peuvent être pris dans votre chambre lorsque votre état de santé le justifie.

#### Les horaires sont les suivants :

**Petit déjeuner (08h) – Déjeuner (12h) – Goûter (15h30) – Dîner (19h)**

Les différents régimes sont prescrits par nos médecins sur raisons médicales.

Un menu du jour vous est proposé. Vous avez la possibilité de changer celui-ci parmi une carte de remplacement, selon vos goûts et vos envies (sous réserve qu'il n'y ait pas une contre-indication médicale) jusqu'à 13h pour les dîners du jour et jusqu'à 17h pour les déjeuners du lendemain.

### La télévision

Un poste de télévision est mis à votre disposition dans votre chambre. L'ouverture des droits se fait à l'accueil. (*Tarifs en annexe*)

### Votre linge

Le centre propose un service de lavage et repassage du linge personnel. (*Tarifs en annexe*)

### Le téléphone

Votre chambre est équipée d'une ligne de téléphone. Vous pouvez en demander l'ouverture à l'accueil. (*Tarifs en annexe*)  
Pour téléphoner à l'extérieur composer le 0 + n° de votre correspondant.  
Pour recevoir vos communications, vous pouvez demander un numéro de téléphone personnel à l'accueil.

### La connexion WIFI

Vous avez la possibilité de vous connecter à un réseau WIFI public sous condition du versement de droits d'accès auprès de l'accueil.

## LES RELATIONS AVEC L'EXTÉRIEUR

### Le courrier

Il est distribué chaque jour dans vos chambres. Vous pouvez remettre votre courrier timbré aux heures ouvrées du bureau d'accueil.

### Autres services (à votre charge)

Un coiffeur intervient dans l'établissement une demi-journée par semaine. Veuillez prendre rendez-vous auprès de l'accueil.

Un podologue ou pédicure peut intervenir dans votre chambre. Veuillez vous renseigner auprès de l'équipe soignante.

### Les visites

Elles sont conseillées de 14h à 18h mais peuvent avoir lieu à d'autres horaires sur accord de l'équipe soignante.

Votre famille et proches peuvent prendre leurs repas (*Tarifs en annexe*) en votre compagnie en s'inscrivant 24 heures à l'avance auprès de l'infirmière de l'unité de soins et sous réserve de places disponibles (peu de possibilité en semaine et pour le déjeuner).

### Accès nocturne à l'établissement

Par mesure de sécurité, le portail du centre est fermé à partir de 21h45. L'ouverture se fait par l'infirmière de nuit via l'interphone.

### Hébergement des proches

Dans certaines conditions, un lit accompagnant payant (*Tarifs en annexe*) peut être mis à la disposition de vos proches, après accord du cadre de santé de l'unité de soins. Cette facilité ne peut être qu'exceptionnelle et limitée dans le temps.

### Stationnement

Le code de la route est strictement applicable dans le parc du centre. Nous vous demandons de rouler lentement par mesure de sécurité. Nous vous demandons de respecter les emplacements réservés ou interdits sous peine d'enlèvement de votre véhicule.

### Culte

Des ministres des cultes des différentes confessions peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir. Une liste est à votre disposition à l'accueil.

## LE DÉPÔT D'ARGENT ET DE VALEURS

Pour assurer la sécurité de vos biens, nous vous conseillons de ne pas conserver avec vous des objets de valeur, bijoux, sommes d'argent ou cartes bancaires. Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Vous pouvez aussi déposer vos biens de valeur auprès de l'accueil pour être placés dans le coffre-fort de l'établissement. Pour ce faire, l'hôtesse d'accueil est à votre disposition pour vous expliquer les modalités de dépôt et de retrait.

## POUR VOTRE SÉCURITÉ

Il est interdit de fumer dans les locaux de l'établissement. En cas d'incendie, alertez, ne paniquez pas, nous arrivons. Il n'est pas accepté par le centre d'apporter des appareils électriques autres que réveil, rasoir électrique, sèche-cheveux,

 portable, tablette et

bile.



## VOS DEVOIRS ET OBLIGATIONS PENDANT VOTRE SÉJOUR

### **L'hygiène des locaux**

D'après les préconisations de l'EOH\* de l'établissement, les plantes en pots et les fleurs coupées sont interdites dans les chambres pour éviter la propagation d'infections.

De même, les animaux sont interdits dans l'ensemble des locaux.

La nourriture fraîche et les plats préparés sont interdits en chambre.

Enfin, 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.

Mettez les déchets dans les poubelles prévues à cet effet.

### **L'hygiène corporelle**

Pour éviter d'incommoder les autres patients et les visiteurs, toute personne est tenue d'observer une bonne hygiène corporelle.

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.

### **L'alcool, la drogue, le tabac**

Alcool et drogues sont interdits. Toute consommation d'alcool ou drogues entraînera une exclusion du centre. Il est interdit de fumer au sein du centre. A l'extérieur des bâtiments, il n'est toléré qu'un seul espace fumeur (espace contigu à l'accueil principal).

### **La liberté d'aller et venir**

Les patients ont la liberté d'aller et venir au sein du centre. 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.

Attention, l'accès aux plateaux techniques de rééducation n'est autorisé qu'aux patients aux horaires prévus pour leurs soins et en présence des soignants (interdiction d'accès pour les visiteurs).

### **Le respect des personnes et des professionnels du centre**

Le respect et la considération sont des règles fortes de la vie en collectivité. La direction du centre est intraitable sur ce savoir-être des professionnels de santé. Elle demande la même exigence de la part des patients et proches sous peine d'exclusion du centre.

### **L'usage de téléphone portable**

Il est expressément demandé d'éteindre son téléphone portable au cours des actes et soins dispensés. Il est interdit de téléphoner dans les espaces collectifs (hall d'accueil, salle de restaurant, gymnase...) et de prendre des photos.

\* Équipe Opérationnelle d'Hygiène

# VOTRE SORTIE DU CENTRE RICHELIEU



## LES FRAIS D'HOSPITALISATION

La durée de votre prise en charge varie selon votre état de santé. Elle peut aller d'un jour à plusieurs mois.

Une fiche des tarifs expliquant les différentes situations est jointe au livret d'accueil.

N'oubliez pas de passer au bureau d'accueil pour régler votre facture de sortie et retirer vos dépôts de valeurs.

## LES DOCUMENTS MÉDICAUX ET MODALITÉS DE SORTIE

Votre date de départ sera fixée par votre médecin référent dans l'établissement.

Si nécessaire, notre service social vous aidera à organiser votre retour à domicile.

Plusieurs documents vous seront remis tels qu'ordonnance de médicaments, prescriptions de matériel, kinésithérapie ou soins infirmiers...

Un compte rendu médical sera adressé à votre médecin traitant par courrier.

## LE TRANSPORT

Pour votre retour, et si votre état de santé le justifie (décision du médecin), vous pouvez faire commander le véhicule sanitaire de votre choix auprès de la secrétaire médicale.

Si vous le souhaitez, l'hôtesse de l'accueil peut vous informer sur les différents transports existants.

### HAS e-Satis

Lors de votre passage au Centre Richelieu les professionnels de l'établissement vous proposeront de recueillir votre adresse mail. Un questionnaire informatisé vous sera envoyé quelques jours après votre séjour. En moins de 10 minutes, vous pourrez donner votre avis sur : votre accueil dans l'établissement, votre prise en charge (information, délais d'attente, respect de l'intimité/confidentialité, gestion de la douleur, ...), votre chambre et vos repas, l'organisation de votre sortie.

Une fois par an, un score global de satisfaction sera calculé pour chaque établissement et sera publié sur le site Scope Santé.

Ces résultats font partie des indicateurs nationaux que chaque établissement a obligation de suivre.

Cette enquête ne remplace pas le remplissage du questionnaire de sortie à la fin de votre séjour.



## AIDEZ-NOUS À VOUS SATISFAIRE

Nous vous remercions de bien vouloir remplir, à l'issue de votre séjour, le questionnaire de sortie remis la semaine 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.

Ce questionnaire est à remettre dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet.

# VOS DROITS DE PATIENT



## ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Un dossier médical et de soins est constitué au sein de l'établissement pour assurer la continuité des soins pluridisciplinaires. Votre dossier est conservé 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou dernière consultation externe.

Vous avez accès aux informations contenues dans ce dossier. Pour accéder à celui-ci, vous devez en faire la demande par écrit au Directeur sur un formulaire et selon une procédure que la secrétaire médicale vous communiquera.

## DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades donne la possibilité à toute personne majeure de désigner par écrit une personne de confiance qui sera informée et consultée sur votre santé par les médecins de l'établissement ou votre médecin traitant, au cas où votre état de santé ne vous permettrait pas d'exprimer votre volonté.

La personne de confiance peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. La désignation de la personne de confiance s'effectue grâce à un formulaire qui vous sera remis avec le livret d'accueil. Si nous ne vous l'avons pas donné, n'hésitez pas à le demander à l'infirmière.

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

Selon la loi du 2 février 2016, toute personne accueillie peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie, concernant les conditions de la limitation ou l'arrêt de traitement. Elles sont révocables à tout moment.

Ces directives s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement la concernant sauf exception d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation ou lorsqu'elles sont inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Ces directives sont conservées dans le dossier médical de la personne. Elles peuvent également être conservées par leur auteur ou confiées par celui-ci à la personne de confiance ou, à défaut, à un membre de sa famille ou à un proche.

## DROIT DE RECTIFICATION DES INFORMATIONS NOMINATIVES VOUS CONCERNANT

La réglementation relative aux données personnelles a évolué depuis le 25 mai 2018. Le nouveau Règlement Général sur la Protection des Données personnelles a pour vocation de mieux protéger vos données. Nous vous informons que les informations recueillies sont nécessaires à la gestion de votre dossier médical. Elles font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées exclusivement au Centre Richelieu. Conformément à la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de transmission de vos données. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, pour ce faire il vous suffit, en justifiant de votre identité, de vous adresser au Directeur d'établissement par voie postale

## DROIT DE RÉCLAMATION

Il peut arriver que vous ayez des griefs à exprimer. Nous vous conseillons, dans un premier temps, de vous adresser oralement aux responsables des services concernés.

Si cette démarche n'a pas abouti, vous pouvez adresser un courrier au Directeur.

Il vous répondra dans les meilleurs délais. Si nécessaire, il saisira le Médiateur de l'établissement ou vous proposera de le faire vous-même.

Dans tous les cas, la Commission des Usagers (CDU) aura connaissance de votre réclamation ou plainte et formulera des recommandations.

## DROIT À L'INFORMATION ET AU CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Une information loyale et accessible doit être donnée par chaque professionnel dans son domaine de compétences et dans le respect des règles professionnelles qui lui sont applicables.

Cette information peut porter sur les soins, les frais engagés ou sur les événements indésirables qui se seraient éventuellement produits au cours de la prise en charge.

Par ailleurs, le patient doit pouvoir exprimer son consentement avant la réalisation de tout acte médical. Ce consentement doit être libre et éclairé, notamment par l'information donnée en amont par les professionnels.

## LE DON D'ORGANES

Le don d'organes demeure l'acte premier, créateur d'une chaîne de vie et d'espoir du prélèvement à la greffe. Vous êtes favorable au don, parlez-en à vos proches, écrivez-le ou demandez une carte de donneur. 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.

## LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La commission des usagers (CDU) permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à améliorer votre accueil et celui de vos proches, ainsi que votre prise en charge. Elle doit en outre veiller au respect de vos droits.

Vous trouverez sa composition et les coordonnées de ses membres en annexe.

## LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Nos équipes participent activement à la lutte contre les infections associées aux soins. Vous pouvez consulter les résultats obtenus de nos actions sur le site : [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)

## LA DÉMARCHE QUALITÉ

Le centre Richelieu est inscrit dans la démarche qualité des établissements hospitaliers. A ce titre, le centre est certifié par la Haute Autorité de Santé.

De plus, nous évaluons la satisfaction de nos patients et mettons régulièrement en œuvre des actions d'amélioration continue du service rendu. Un panneau d'affichage présente nos résultats et actions dans le hall principal

# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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.

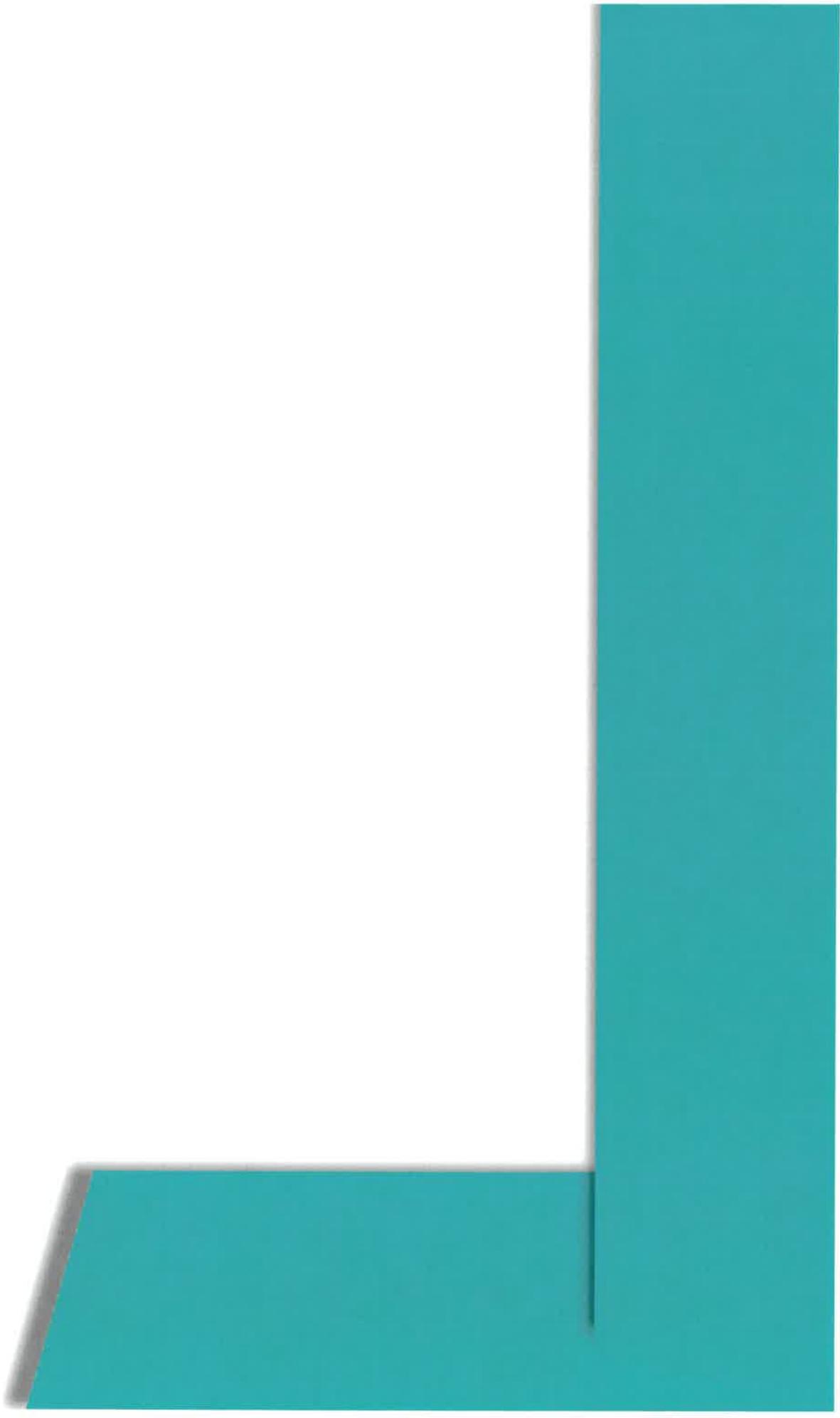
11

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.

\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



**Centre Richelieu Croix-Rouge française**  
37 rue Philippe Vincent  
17028 LA ROCHELLE cedex 1  
Tél. 05 46 43 12 05



[www.centre-richelieu.fr](http://www.centre-richelieu.fr)



BUS



En venant du centre-ville :

- ▶ Prendre la ligne de bus YELO N°6
- ▶ Direction Lagord / Lycée Vieljeux
- ▶ Descendre à l'arrêt Philippe Vincent ou La Corniche