



LIVRET D'ACCUEIL PATIENTS

**CENTRE HOSPITALIER
LE NOUVION-EN-THIÉRACHE**

40 RUE ANDRÉ RIDDERS - 02 170 LE NOUVION-EN-THIÉRACHE

Sommaire

• POUR NOUS JOINDRE

• BIENVENUE

• MIEUX CONNAÎTRE LE CENTRE HOSPITALIER

• VOTRE ADMISSION

- *Votre admission*
- *Votre identification*
- *Formalités administratives*
- *Les frais d'hospitalisation*
- *Le Service Social*

• L'ABÉCÉDAIRE DE VOTRE SÉJOUR

• INFOS SANTÉ

- *Lutte contre la douleur*
- *Lutte contre les infections liées aux soins*
- *Soins palliatifs*

• VOTRE SORTIE

- *Les modes de transport*

• VOS DROITS ET DEVOIRS

- *L'accès au dossier médical*
- *Mon espace santé*
- *L'alimentation de votre dossier médical*
- *Informations relatives au traitement de vos données personnelles*
- *Le consentement libre et éclairé*
- *La désignation d'une personne de confiance*
- *Les directives anticipées*
- *Les règles élémentaires de savoir-vivre*
- *Les règles d'hygiène*
- *Les règles de sécurité*
- *Les pourboires*
- *Le règlement intérieur*
- *la Commission des Usagers*
- *Votre avis sur l'hôpital*

• QUALITÉ

- *La Politique Qualité et Gestion des Risques associés aux Soins*
- *La Bienveillance et l'Humanité*

POUR NOUS JOINDRE

Standard général

Tél. : 03 23 97 56 56
Du lundi au vendredi
de 9h00 à 12h00 et de 12h30 à 17h00
admissions@ch-lenouvion.fr

Médecine – SMR

Tél. : 03 23 97 56 41
Secrétariat médical du lundi au vendredi
entre 9h00 et 12h00 et de 12h30 à 17h00
ou 03 23 97 56 35 en dehors des horaires
d'ouverture du secrétariat
secretariat.medical@ch-lenouvion.fr

Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) Hospitalisation à Domicile (HAD)

Tél. : 03 23 97 56 03
Secrétariat du lundi au vendredi
de 8h00 à 17h00
had@ch-lenouvion.fr
ou ssiad@ch-lenouvion.fr

Consultations spécialisées

Tél. : 03 23 97 56 42
Du lundi au vendredi
de 8h00 à 12h00 et de 12h30 à 15h30
consultations@ch-lenouvion.fr

EHPAD – Accueil de jour

Tél. : 03 23 97 56 01
Renseignements - Demandes d'admission
03 23 97 56 39
Du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00
hebergement@ch-lenouvion.fr

Secrétariat de direction central HiNoVe

Tél. : 03 23 58 82 56
Centre Hospitalier Hirson
40 rue aux loups
02500 Hirson
du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00
direction@ch-lenouvion.fr

BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER DE LE NOUVION-EN-THIÉRACHE

Madame, Monsieur,

Ce livret a été rédigé à votre intention.

Il a pour objectif de vous fournir les informations dont vous pourriez avoir besoin lors de votre admission, durant votre séjour ou lors de votre sortie.

Il vous permettra de mieux connaître le Centre Hospitalier de Le Nouvion-en-Thiérache.

Il répondra sans doute aux principales questions que vous vous posez, mais n'hésitez pas à demander des informations complémentaires aux professionnels de santé qui assurent votre prise en charge.

Ce livret a également pour objectif de vous rappeler vos droits, nos engagements à votre égard mais aussi les obligations qui sont les vôtres dès lors que vous séjournez dans notre établissement. Tous nos collaborateurs sont attachés à vous assurer la meilleure prise en charge. Leur pratique professionnelle respecte les exigences légales. Ils sont engagés dans des actions d'évaluation et d'amélioration continue de la qualité des soins. Afin d'adapter au mieux nos prestations et pour répondre à vos attentes, il vous est proposé de répondre à un questionnaire d'évaluation de votre satisfaction, à tout moment au cours de votre séjour. Nous vous remercions de prendre un peu de temps pour nous faire part de votre avis et de vos suggestions.

Si vous rencontrez des difficultés ou si vous avez besoin d'informations plus personnelles, faites-le savoir au médecin qui assure votre suivi ou au cadre de santé responsable de votre unité de soins. La Direction et l'ensemble des professionnels vous souhaitent un prompt rétablissement.

La Direction d'Etablissement



40 rue aux Loups - 02 170 Le Nouvion-en-Thiérache

03 23 97 56 56



Retrouvez-nous sur Facebook : facebook.com/hinove.fr

MIEUX CONNAÎTRE LE CENTRE HOSPITALIER

Le Centre Hospitalier de Le Nouvion-en-Thiérache est un hôpital public labellisé hôpital de proximité. Par cette labellisation, il se positionne comme un acteur de soins favorisant la prise en charge des personnes en situation de vulnérabilité et le maintien dans leur lieu de vie. C'est un acteur incontournable de l'offre de soins de premier recours dans les territoires desservis.

Le Centre Hospitalier fait partie du Groupement Hospitalier Territorial (GHT) de l'Aisne Nord Haute Somme qui comprend 13 établissements hospitaliers publics. L'objectif des GHT est d'organiser des filières de soins autour d'une prise en charge commune et graduée, d'assurer l'égalité d'accès à des soins sécurisés et de qualité. Les deux autres centres hospitaliers du Groupe Hospitalier HiNoVe, Hirson et Vervins, appartiennent au même GHT.

Le Centre Hospitalier de le Nouvion-en-Thiérache est un établissement de proximité (Arrêté du 23 juin 2016) qui comprend :

- **sur le volet sanitaire :**
 - 15 lits de Médecine – Court Séjour Gériatrique, dont 4 lits identifiés en soins palliatifs,
 - 15 lits de Soins Médicaux et de Réadaptation non spécialisés, dont 2 lits identifiés en soins palliatifs,
- **sur le volet médico-social :**
 - 88 lits d'EHPAD, dont un PASA de 14 places et un lit d'hébergement temporaire ;
 - 8 places d'Accueil de Jour pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles cognitifs apparentés.
- **Un Service de Soins à Domicile :** un service de soins infirmiers à domicile, une équipe spécialisée Alzheimer et maladies apparentées, une équipe spécialisée de prévention et de réadaptation au domicile.
- **Une équipe pluridisciplinaire à votre service.**

Notre équipe pluridisciplinaire est composée de médecins, d'infirmières, d'aides-soignantes, de cadres de santé, d'un psychologue, d'un diététicien, d'agents administratifs et d'agents techniques.

Elle est à votre écoute pour répondre à l'ensemble de vos besoins et prendre avec vous les décisions concernant votre santé.

L'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel. Les professionnels sont tenus au respect de la confidentialité des informations dont ils ont connaissance dans le cadre de leur activité.

HiNoVe est un Groupement Hospitalier composé des Centres Hospitaliers d'**Hirson**, de **Le Nouvion-en-Thiérache** et de **Vervins**. Associés à ces trois établissements médicaux labellisés hôpitaux de proximité, **HiNoVe**, ce sont également **trois EHPADS publics** adaptés aux besoins des personnes âgées, **une Equipe Mobile de Soins Palliatifs**, un **service d'Urgences** et un **Service de Soins à Domicile**.

VOTRE PARCOURS DE SOIN

VOTRE ADMISSION

Le bureau des entrées est à votre disposition pour réaliser les formalités liées à votre admission.

Lors de votre admission, pour votre sécurité, vous devrez impérativement présenter les pièces suivantes :

- votre carte d'identité ou passeport en cours de validité ;
- votre carte Vitale ;
- votre carte de mutuelle ou l'attestation de prise en charge de votre complémentaire santé ou votre attestation CSS (Complémentaire Santé Solidaire) ou l'attestation d'AME (Aide Médicale de l'Etat).

Pour votre prise en charge médicale, nous vous demandons d'apporter, si vous en disposez :

- la lettre de votre médecin traitant ;
- les examens complémentaires et radiographies éventuels.

Si vous êtes domicilié dans l'Union Européenne (hors France), vous devez vous munir :

- de votre passeport ou d'une pièce d'identité ;
- de votre carte européenne de sécurité sociale en cours de validité (prise en charge des soins à 80 %) ;
- du formulaire E112 vous autorisant à vous faire soigner à l'étranger s'il s'agit d'une hospitalisation programmée ;
- d'une attestation de prise en charge de votre caisse d'assurance privée, mentionnant entre autres sa durée de validité et les prestations prises en charge.

VOTRE IDENTIFICATION

Un numéro d'identification, appelé IPP (Identifiant Permanent Patient) vous est attribué pour votre prise en charge au Centre Hospitalier de Le Nouvion-en-Thiérache et lors de vos venues ultérieures. Afin de garantir la sécurité de votre parcours de soins, vous serez invité à porter un bracelet d'identification avec votre nom, votre prénom et votre numéro IPP. Tout au long de votre séjour, les professionnels vérifieront de manière répétée votre identité. Lors de votre arrivée, vous pouvez demander la non divulgation de votre présence auprès du cadre du service qui effectuera les démarches auprès de la Gestion administrative des patients.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Toutes les formalités administratives sont réalisées au bureau des entrées. Il est accessible du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 12h30 à 17h00. Dès votre arrivée à l'hôpital, vous (ou la personne qui vous accompagne) devez vous rendre au bureau des entrées pour accomplir les formalités administratives, en présentant les documents nécessaires à votre enregistrement.

L'enregistrement correct des informations vous concernant est primordial pour assurer la sécurité de vos soins.

EFFECTUEZ VOS FORMALITÉS D'ADMISSION AVANT VOTRE HOSPITALISATION

Lorsque votre hospitalisation est planifiée après une consultation ou prévue après un premier séjour hospitalier, des admissions préalables peuvent être réalisées pour faciliter votre prise en charge et vous éviter ainsi les formalités administratives le jour de votre hospitalisation. Pour cela, renseignez-vous auprès des agents d'accueil de la consultation.

INFORMATION ASSURANCE MALADIE

Vous recherchez des informations plus complètes sur les démarches administratives, l'ouverture de vos droits et la prise en charge des frais lors d'une hospitalisation, consultez le site internet de l'Assurance Maladie (www.ameli.fr).

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Les séjours à l'hôpital sont payants. Vos frais d'hospitalisation sont composés :

- Du tarif journalier des prestations ;
- Du forfait journalier, fixé chaque année, par le Ministère de la Santé ;
- D'un supplément pour régime particulier (chambre particulière) si vous en avez bénéficié ;
- De suppléments optionnels pour différents services (télévision, téléphone, repas accompagnant...) ;
- D'une participation forfaitaire de 24 € s'appliquant (sauf exception) sur les actes médicaux dont le tarif est supérieur ou égal à 120 €.

En l'absence de prise en charge par l'Assurance Maladie ou votre mutuelle, ces frais vous seront facturés.

Dans ce cas, nous vous recommandons de les régler directement à la sortie. A défaut, le Trésor Public procédera au recouvrement.

Pour tout renseignement complémentaire, contactez le bureau des entrées.



TARIFS

Les tarifs des prestations sont actualisés chaque année. Ils sont disponibles au bureau des entrées et affichés dans chacun des services de soins.

Vous êtes assuré social

- Soit les frais de séjour sont pris en charge à 80 %. Les 20 % restants (ticket modérateur) sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle pendant les 30 premiers jours ;
- Soit les frais de séjour sont pris en charge à 100 % :
 - En cas de longue maladie ;
 - A compter du 31^e jour d'hospitalisation ;
 - Par acte médical supérieur ou égal à 120 €.

Le forfait journalier

Il représente votre contribution aux dépenses hôtelières. Son tarif est national et non remboursé par la Sécurité Sociale. Il est dû pour tout séjour supérieur à 24 heures, y compris le jour de sortie (quelle que soit l'heure de sortie). Pour les séjours inférieurs à 24 heures, à cheval sur 2 journées calendaires (ex. : arrivée avant minuit et départ après minuit), 2 forfaits journaliers seront facturés. Vous devez le régler si votre mutuelle n'en prévoit pas la couverture.

Vous n'êtes pas assuré social (étranger hors Union européen par exemple)

Vous êtes redevable de la totalité de vos frais. Un devis est établi suivant l'avis du médecin et le montant doit être intégralement réglé avant l'admission. Un engagement à payer doit être également signé au cas où votre état de santé nécessiterait une prolongation de séjour.

Vous ne disposez pas de ressources suffisantes

Dans le cas où vos ressources ne vous permettraient pas d'assumer le paiement de la part restant à votre charge, vous pouvez, sous certaines conditions, faire une demande de Complémentaire Santé Solidaire (CSS de base et / ou complémentaire).

LE SERVICE SOCIAL

Le service social de l'établissement est à votre disposition pour vous aider dans vos démarches. Il vous apportera son soutien dans les démarches et évaluera, avec vous et votre entourage, les solutions à trouver, par exemple, pour organiser votre sortie, faciliter votre retour à domicile, demander une aide...



L'ABÉCÉDAIRE DE VOTE SÉJOUR

ACCOMPAGNANT

Une personne de votre entourage peut être autorisée à passer la nuit auprès de vous, si vous séjournez dans une chambre particulière. Un repas peut lui être servi dans votre chambre selon les tarifs affichés dans le service. Renseignez-vous auprès du personnel.

ALIMENTATION ET BOISSONS

Des distributeurs sont à votre disposition dans le hall d'accueil. Toutefois, il vous est recommandé de demander au préalable l'accord du médecin ou de l'infirmier du service pour toute consommation de boisson et d'aliment en dehors des repas. Si vous y êtes autorisé, ces boissons ou aliments doivent être consommés dans les meilleurs délais et ne doivent en aucun cas être stockés au sein de l'établissement pour des raisons de sécurité sanitaire.

ANIMAUX ET FLEURS

Pour des raisons d'hygiène, les plantes en terre et les animaux ne peuvent être admis à l'hôpital et sont interdits dans les chambres. Pour les animaux, une dérogation peut être accordée par le médecin après concertation avec la Direction.

ARGENT ET OBJETS PRÉCIEUX

L'établissement n'est pas responsable



en cas de perte ou de vol des valeurs, bijoux, argent et effets personnels que vous conservez dans votre chambre. Il est préférable d'éviter d'apporter des valeurs à l'hôpital. Vous êtes invité à effectuer sans délai le dépôt des objets et valeurs dont la nature justifie la détention durant votre séjour dans l'établissement, à la recette perception (Trésor Public) par l'intermédiaire du service des admissions. Vous pourrez les retirer lors de votre sortie, aux heures d'ouverture de la trésorerie, muni d'un bulletin d'hospitalisation (Articles L 1113-1 à L 1113-10 et R 1113-1 à R 1113-9 du Code de la Santé Publique (CSP)). Nous vous conseillons de confier le reste de vos objets personnels à vos proches.

ASSOCIATIONS

La liste des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement est actualisée régulièrement. Pour les contacter, renseignez-vous auprès du personnel du service.

VOTRE CHAMBRE

Sachez que vous avez la possibilité de demander une chambre particulière en fonction des disponibilités du service. En l'absence de prescription médicale imposant l'isolement, pour des mesures d'hygiène, la demande et l'installation dans une chambre particulière donnent lieu à une facturation sans prise en charge par les régimes obligatoires de sécurité sociale. Renseignez-vous auprès de votre mutuelle : certaines remboursent la totalité ou une partie des frais de chambre particulière. Si une chambre particulière vous est attribuée sur votre demande, le personnel soignant vous fera signer un document spécifique. Vous pouvez régler directement les frais de chambre particulière au moment de votre sortie. Sinon, une facture vous sera adressée à votre domicile.

COURRIER

Il est distribué du lundi au vendredi. Précisez à vos correspondants de mentionner le service dans lequel vous êtes hospitalisé. Un vaguemestre s'occupe de la réception de vos colis, mandats ou lettres recommandées. Le courrier expédié par les patients doit être timbré, il peut être remis au personnel du service ou au bureau d'accueil. Voici comment doit être libellé le courrier que vous recevez :

**CENTRE HOSPITALIER DE
LE NOUVION-EN-THERACHE
(Votre nom et votre prénom)
40 rue André Ridders
02 170 Le Nouvion-en-Thiérache**

EXERCICE DU CULTE

Le personnel de l'établissement respecte vos opinions et vos croyances conformément au principe de la liberté de conscience des personnes hospitalisées. Un représentant des différents cultes peut rendre visite aux patients qui le souhaitent. Pour le contacter, adressez-vous au Cadre de Santé du service.

LINGE

Vous devez vous munir de votre linge personnel : vêtements de nuit, robe de chambre, sous-vêtements, linge de toilette, chaussons... L'entretien et le renouvellement seront pris en charge par vos proches. De même, n'oubliez pas de prendre votre nécessaire de toilette : brosse à dents, dentifrice, savon, peigne, rasoir, mouchoirs et produits de toilette...

MÉDICAMENTS



Connaître vos médicaments, leurs effets et partager ces informations avec les professionnels de santé participant à votre bonne prise en charge.

Que devez-vous prévoir pour votre traitement ?

Vous devez apporter votre ou vos dernières ordonnances complètes qui correspondent à votre traitement personnel habituel. Si votre hospitalisation n'était pas prévue, demandez à vos proches de les ramener. Vous devez également signaler au médecin qui vous prend en charge et/ou à l'infirmier les traitements que vous prendriez sans ordonnance. Cela permettra au médecin hospitalier d'élaborer une ordonnance, pour votre séjour, adaptée à votre état de santé actuel en prenant en compte tous vos médicaments.

Que devez-vous faire des médicaments apportés ?

Remettez tous les traitements que vous avez emmenés à l'hôpital ou que vos proches vous ont apportés à l'infirmière. Ils seront isolés dans la salle de soins ou rendus à votre famille. Vous ne devez jamais prendre de médicaments sans que l'équipe soignante en soit informée.

Pourquoi devez-vous remettre vos médicaments ?

Il est important d'éviter tout risque d'erreur ou de mélange entre votre traitement habituel et celui prescrit par les médecins pendant votre hospitalisation. Les traitements que vous prenez pendant votre hospitalisation sont adaptés à votre état de santé et sont fournis par la pharmacie de l'hôpital, qui possède un livret thérapeutique. Cela veut dire que le nombre, la forme et la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents de votre traitement habituel. Vous pourrez également avoir des médicaments génériques ou biosimilaires. Il est également possible pour certains médicaments particuliers qui ne seraient pas en stock à la pharmacie de l'hôpital que l'infirmière utilise votre traitement personnel pour que vous ne soyez pas sans

traitement en attendant que la pharmacie reçoive sa commande.

Quel traitement à la sortie ?

Lors de votre sortie, le médecin rédigera une ordonnance de sortie comprenant votre nouveau traitement. Il peut être différent de celui que vous aviez chez vous. Il est important que vous suiviez ce nouveau traitement et ne repreniez pas l'ancien car le nouveau traitement est plus adapté à votre état de santé. N'hésitez pas à lire ces documents avant votre sortie et à poser des questions. Un compte-rendu de votre hospitalisation avec les modifications éventuelles apportées à votre traitement sera envoyé à votre médecin traitant. Les médicaments peuvent provoquer des effets indésirables et il est parfois nécessaire d'en arrêter certains. Il est possible que le médecin change votre traitement pendant l'hospitalisation. N'hésitez pas à interroger les professionnels de santé qui vous entourent. Après la sortie de l'hôpital, parlez-en avec votre médecin généraliste et faites le tri dans les médicaments que vous avez encore chez vous.

L'observance de votre traitement est la clef de l'efficacité : cela veut dire que vous prenez vos médicaments tous les jours (toutes les semaines pour certains médicaments), à la même heure et sans oublier.

PROMENADES ET SORTIES

Si votre état de santé le permet, vous pouvez profiter du parc de l'hôpital. N'oubliez pas de prévenir le personnel du service. Les sorties à l'extérieur de l'établissement sont interdites, sauf dans le cadre d'une permission de sortie accordée par le médecin et la Direction.

PROTECTION JURIDIQUE

Le médecin peut proposer une mesure de protection juridique s'il constate une inaptitude du patient à la gestion et la conservation de son patrimoine.

PROTHÈSES

- Soyez attentif à vos prothèses dentaires et/ou auditives, lunettes, verres de contact, afin d'éviter toute casse ou perte accidentelle.
- Pensez à les déclarer lors de l'inventaire d'entrée et à prévoir les produits nécessaires à leur entretien.

REPAS



Les menus sont affichés dans le service. Ils vous sont servis aux heures suivantes :

- Petit déjeuner à partir de 8h00 ;
- Déjeuner : 12h00 ;
- Dîner : 18h00 ;
- Collation adaptée à 16h00 et en soirée, à votre demande.

Les repas sont préparés au sein de l'établissement en respectant la réglementation et les normes d'hygiène. Vos habitudes alimentaires et convictions religieuses sont prises en compte. En cas de régime prescrit par le médecin, un diététicien interviendra.

SERVICES EXTÉRIEURS

En cas de besoin, vous pouvez faire appel à des services extérieurs : coiffeur, pédicure... Les frais inhérents à ces services demeurent à votre charge.

TABAC

L'établissement est un lieu public où il est interdit de fumer (décret 2006- 1386

du 15/11/2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif). Appelez "Tabac Info Service" au 3989 (0,15 € la minute) du lundi au samedi de 8h00 à 20h00. Le vapotage n'est autorisé que dans une chambre particulière.

TÉLÉPHONE / TÉLÉVISION

Une ligne téléphonique et/ou l'accès à la Télévision Numérique Terrestre (TNT) sont mis à disposition dans votre chambre sur demande. Une notice vous en précisant le fonctionnement ainsi que les tarifs vous sont remis à l'ouverture de la ligne. Les communications téléphoniques ainsi que le forfait de mise à disposition de la ligne font l'objet d'une facturation. La télécommande de la télévision vous sera remise par l'agent d'accueil. Les tarifs de la télévision sont affichés en chambre et font l'objet d'une facturation en fin de séjour. En cas de non-restitution de la télécommande, cette dernière vous sera facturée.

INTERNET / WIFI

Le Centre Hospitalier de Le Nouvion-en-Thiérache offre à ses patients, résidents et familles, disposant d'un appareil mobile (PC portable, smartphone, tablette...) la possibilité de se connecter gratuitement à Internet. Les personnes souhaitant bénéficier de cet accès doivent en faire la demande auprès d'un agent d'accueil, qui leur remettra un code et un mot de passe, ainsi que la charte de bon usage du Wifi au sein de l'établissement.

Est interdite la consultation de sites :

- à caractère pornographique ;
- faisant l'apologie de la violence, de la discrimination et/ou de pratiques illégales ;
- en infraction avec les dispositions du code de la propriété intellectuelle (téléchargement illégal, etc.) ;
- plus généralement, non conformes aux lois en vigueur.

L'établissement s'engage à mettre en œuvre tout moyen pour éviter la consultation de sites dont le contenu est illégal. L'usage malveillant ou frauduleux du fait du tiers engage la responsabilité de ce dernier.

INFOS SANTÉ

Lutte contre la douleur

Nous allons vous aider à soulager votre douleur :

- en répondant à vos questions ;
- en vous expliquant les soins ;
- en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés ;
- en vous proposant les antalgiques adaptés au résultat de l'évaluation de votre douleur ;
- en mettant à votre disposition le contrat d'engagement « lutter contre la douleur ».

Votre souffrance sera prise en compte, évaluée et traitée à tout moment et en toutes circonstances, sur la base des recommandations de bonnes pratiques. Des protocoles en vigueur dans tous les services convergent vers une harmonisation

des pratiques en matière d'évaluation de la douleur.

Lutte contre les infections associées aux soins

Les Infections Associées aux Soins sont celles qui touchent un patient au cours de son parcours de soins (hospitalisation, transport sanitaire, prise en charge à domicile, etc.). Ces infections sont celles développées au cours d'un séjour dans un établissement de santé. L'ensemble des professionnels de l'établissement est engagé dans la lutte contre les infections nosocomiales. Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), intégré à la Commission Médicale d'Etablissement, établit chaque année un

programme d'actions destiné à renforcer les dispositifs de lutte contre les infections nosocomiales. Le CLIN est accompagné dans ses missions d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène réglementaire et de correspondants dans les unités. Pendant votre hospitalisation, vous pouvez recevoir une information individualisée, de la part de l'équipe soignante et médicale, si des mesures spécifiques de précautions complémentaires sont nécessaires.

SOINS PALLIATIFS

L'établissement dispose de lits identifiés en soins palliatifs, au sein du service de Médecine - Soins de Médecins et de Réadaptation.

La visée des soins est le soulagement de la souffrance globale, l'amélioration de la qualité de vie et une prise en soins de confort de la fin de vie. La famille et l'entourage proche sont intégrés dans la réflexion éthique autour de la personne.

Occasionnellement, ils peuvent participer aux soins de confort à leur demande (toilette, prise des repas...). Les visites ne sont contraintes à aucune limite horaire. Un lit accompagnant se trouve à disposition dans la chambre et, en cas de nécessité, un studio équipé peut être loué aux familles. L'établissement s'inscrit dans une politique

de formation du personnel soignant sur la démarche des soins palliatifs, afin d'assurer une prise en charge et un accompagnement de qualité.

L'approche des soins palliatifs est interdisciplinaire : médecins, infirmiers, aides-soignants, agents des services hospitaliers, psychologue, assistant de service social, ergothérapeute, kinésithérapeute, diététicien.

Un relais en amont et en aval peut être effectué par le service d'Hospitalisation à Domicile (HAD). Cette prise en charge est notamment conditionnée par le souhait du patient et de son entourage, ainsi que la présence d'une personne accompagnante au domicile.

HOSPITALISATION À DOMICILE

Etre hospitalisé chez soi, c'est possible (sous certaines conditions).

Le service d'Hospitalisation à Domicile de l'établissement offre une prise en charge globale du patient à son domicile : soins médicaux, paramédicaux, sociaux, réadaptation, accompagnement par un psychologue et un diététicien...

Renseignez-vous auprès de votre médecin ou du service

Tél. 03 23 97 56 03

Secrétariat : ouvert du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00

VOTRE SORTIE

LES MODALITÉS DE SORTIE

La sortie est prescrite par le médecin du service. Elle intervient entre 10 heures et 12 heures.

Avant de quitter l'établissement, nous vous demandons de passer :

- au secrétariat médical ou au bureau infirmier afin de récupérer les documents utiles à la continuité de vos soins (ordonnance, lettre de sortie, bon de transport, examens d'imagerie, votre traitement personnel...) ;

- à l'accueil, afin de procéder à une dernière mise à jour de votre dossier et de régler les prestations annexes (téléphone, télévision...). Vous pouvez également régler directement par internet sous le lien suivant : TIPI : <https://www.tipi.budget.gouv.fr> et sur le site internet de l'établissement : www.ch-lenouvion.fr

LE QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION

À tout moment au cours de votre hospitalisation, nous vous invitons à répondre au questionnaire d'évaluation de la satisfaction joint à ce livret d'accueil. Il peut être rempli de façon anonyme, vous pouvez demander de nouveaux exemplaires au personnel soignant. Une fois complété, le questionnaire est à déposer dans l'urne du service présente à cet effet. Nous vous remercions d'ores et déjà de votre participation qui nous aidera à améliorer la qualité de nos services. Les informations concernant les résultats du questionnaire de sortie et la satisfaction des usagers sont consultables auprès du service Qualité, par voie d'affichage dans les services correspondants et sur le site Internet de l'établissement.

LES MODES DE TRANSPORTS

Lors de votre sortie, vous avez la possibilité de planifier votre transport personnellement (avec un membre de votre famille, taxi, transport en commun). En fonction de votre état de santé, le médecin peut vous proposer :

- Un taxi conventionné ou un véhicule sanitaire léger ;
- Une ambulance.

Si vous demandez à sortir contre avis médical, malgré les indications données par le médecin, vous devrez signer obligatoirement une attestation de sortie contre avis médical.

Dans cette situation, vous avez la possibilité de faire appel à la société de votre choix. Le service se charge d'appeler le transporteur et de planifier votre retour à domicile. Si la distance entre le Centre Hospitalier Le Nouvion-en-Thiérache et votre domicile est supérieure à 150 km, une demande d'entente préalable auprès de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie est obligatoire.

Depuis peu, le transport médical avec votre propre véhicule peut être pris en charge par l'assurance maladie sous certaines conditions. La plateforme **Mes Remboursements Simplifiés (MRS)** via le site www.mrs.beta.gouv.fr aide à obtenir rapidement un remboursement en 3 étapes :

1. Je déclare mon trajet.

Je saisis les informations nécessaires : nombre de kilomètres, frais de péage, frais de stationnement...

2. Je transmets mes justificatifs.

Je photographie ou je scanne ma prescription médicale de transport, mes justificatifs et les joins à ma demande (tickets de parking, de bus, de péage...).

3. Je valide ma demande.

J'envoie ma demande de remboursement directement en ligne. Je reçois une confirmation de traitement et je suis payé en moins d'une semaine.

VOS DROITS ET DEVOIRS

L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du Code de la Santé publique.

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Pendant et après votre séjour, vous êtes en droit de demander au personnel qui vous suit les informations en lien avec votre santé et d'accéder à l'ensemble des informations de votre dossier médical.

Les personnes habilitées à y accéder sont :

- la personne concernée, le tuteur, le curateur ;
- la personne ayant autorité parentale ;
- les ayants-droits pour les patients décédés.



Si vous souhaitez consulter votre dossier, vous-même ou par l'intermédiaire d'un médecin, un délai minimum de 48 heures après votre demande doit être respecté. Les informations doivent toutefois vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si, toutefois, les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à deux mois. Si vous choisissez de consulter votre dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, la première demande est gratuite. Les demandes suivantes engendrent des frais qui seront portés à votre charge.

Votre dossier médical est conservé aux archives au moins pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour.

MON ESPACE SANTÉ

Quand vous séjournez dans notre établissement ou lorsque vous consultez un praticien, vous pouvez demander la création de votre espace santé sur le site www.mon-espace-sante.fr afin de faciliter les échanges entre professionnels de santé qui vous soignent. Cela contribue à une meilleure continuité de vos soins. Seuls les professionnels de santé que vous autorisez peuvent consulter votre espace santé.



L'ALIMENTATION DE VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un espace de stockage personnel et sécurisé de vos données de santé. Il vous permet de partager vos documents de santé avec les professionnels de votre choix. Au titre de l'article L. 1111-15 du Code de la Santé Publique, les professionnels et établissements de santé doivent, sauf opposition du patient pour un motif légitime, alimenter le dossier médical partagé des personnes qu'elles prennent en charge à l'occasion de chaque acte et de chaque consultation. Le DMP ne remplace pas le dossier médical que tient le professionnel pour son patient localement, mais a vocation à centraliser une copie des données de santé les plus pertinentes afin que le titulaire puisse systématiquement avoir accès aux documents essentiels à sa prise en charge.



INFORMATIONS RELATIVES AU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Le Centre Hospitalier Le Nouvion-en-Thiérache utilise un système d'information destiné à permettre votre prise en charge médicale dans le strict respect du secret médical auquel sont astreints les professionnels intervenant dans le cadre de votre prise en charge.



A l'occasion de votre prise en charge, certaines données à caractère personnel vous concernant doivent être traitées et, en particulier, des données de santé. Certaines de ces données peuvent provenir d'échanges d'informations entre professionnels de santé ou d'échanges d'informations au sein de réseaux sécurisés de soins.

Pour quelles raisons vos données sont-elles collectées ?

La collecte de vos données à caractère personnel a pour finalité d'assurer votre suivi médical et de vous garantir la prise en charge sanitaire la plus adaptée à votre état de santé.

Qui sont les destinataires de vos données ?

Vos données à caractère personnel peuvent être transmises :

- à l'ensemble des professionnels de santé intervenant dans le cadre de votre prise en charge au sein du Centre Hospitalier Le Nouvion-en-Thiérache,
- aux personnels du Centre Hospitalier selon leurs habilitations,
- À votre médecin prescripteur et à votre médecin traitant,
- Aux agents habilités de l'assurance maladie et complémentaire,
- Aux organismes de soins partenaires et à certaines autorités

(institution judiciaire, agences régionales de santé, ministère chargé de la santé, commissaires aux comptes...)

Elles sont traitées dans le strict respect de la réglementation.

Vos données peuvent également être transmises à des prestataires de services et sous-traitants réalisant des prestations pour le Centre Hospitalier Le Nouvion-en-Thiérache (prise de rendez-vous en ligne, prestations hôtelières, etc.).

Dans le cadre de projets de recherche, le Centre Hospitalier Le Nouvion-en-Thiérache est également amené, après vous en avoir informé individuellement et, sauf opposition de votre part, à transmettre des données, préalablement rendues non-nominatives, à d'autres professionnels de santé.

Pendant combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Le dossier médical est conservé, conformément au Code de la Santé Publique, pendant une période de vingt ans à compter de la date du dernier passage, ou au moins jusqu'au vingt-huitième anniversaire du patient, ou pendant dix ans à compter de la date du décès. Certaines données peuvent être conservées plus longtemps si la loi le prévoit. Les informations exploitées à des fins de recherche sont conservées jusqu'au rapport final de la recherche ou jusqu'à la publication des résultats de la recherche. Elles font ensuite l'objet d'un archivage sur support papier ou informatique pour une durée conforme à la réglementation en vigueur.

Quels sont vos droits ?

Vous pouvez demander l'accès à vos données, la rectification de données inexactes ou l'effacement de celles-ci ainsi que leur portabilité ou une limitation du traitement, le cas échéant, pour motif légitime. Vous pouvez également vous opposer au traitement de vos données et définir des directives sur le sort de vos données après votre décès.

Vous avez la liberté de contacter la Commission nationale de l'informatique et des libertés qui est une autorité administrative indépendante française. Pour contacter la CNIL, vous pouvez utiliser les méthodes suivantes :

Par téléphone : Appelez le 01 53 73 22 22, disponible tous les jours de 9h30 à 17h.

En ligne : Remplissez un formulaire de contact sur le site de la CNIL.

Par courrier postal : Envoyez votre demande à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07.

Ces options vous permettront d'obtenir des réponses à vos questions concernant vos droits et obligations.

LE CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ

Le principe est le suivant : tout acte médical et tout traitement doit faire l'objet d'un consentement libre et éclairé du patient ou de son représentant légal. A cette fin, tout professionnel de santé, médecin ou autre, doit informer le patient des actes envisagés et des risques prévisibles des soins proposés.

CAS PARTICULIERS

Lorsque la personne n'est pas en état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance ou la famille ou, à défaut, un de ses proches doit être consulté préalablement.

Le consentement du mineur ou du majeur doit être systématiquement recherché. Si le refus de traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur ou un majeur sous tutelle risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé de la personne concernée, le médecin assure les soins indispensables.



LA DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance (parents, proches, amis, médecins traitants...). La désignation de cette personne se fait par écrit, sur un document daté et signé. Un formulaire vous sera soumis lors de votre admission au sein du service. Il sera conservé dans votre dossier médical.

Le rôle de la personne désignée consiste à :

- Exprimer votre volonté si vous n'étiez plus en capacité de le faire vous-même ;
- Accompagner le patient dans ses démarches médicales.

Prenez le soin d'informer la personne désignée de son rôle et de lui demander son accord.

Votre décision, quant à elle, reste révoquant à tout moment.

Une brochure dédiée à la désignation de la personne de confiance est disponible sur demande

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Art. L.1111-11 et R.1111-17 du Code de la Santé publique

Conformément à la Loi Claeys-Leonetti du 2 février 2016, « toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées dans le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté ».

Lors de votre admission, n'hésitez pas à faire part de l'existence éventuelle de directives anticipées. Le médecin doit en prendre connaissance. Elles témoignent de votre volonté et constituent une référence essentielle pour la prise de décision médicale. Ces directives sont révoquant à tout moment et ne sont pas limitées dans le temps.

Les informations relatives aux modalités de désignation sont disponibles en annexe du présent livret.

LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Art. R.1112-91 à 94 du Code de la Santé Publique

Les plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions sont recueillies par la Direction et l'équipe soignante. Elles sont enregistrées. Ces informations sont transmises à la Commission des Usagers pour en informer les membres et orienter les axes d'amélioration dans l'établissement.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge et que vous souhaitez introduire une réclamation, merci de la formuler par écrit, sur papier libre. Vous pourrez la remettre au cadre de santé ou l'envoyer à la **Direction Générale du Groupement Hospitalier HiNoVe (40 rue aux loups – 02 500 Hirson)**. Vous avez également la possibilité de formuler votre réclamation oralement auprès d'un soignant qui la transmettra au cadre de santé.

Pour une plainte accompagnée d'une demande spécifique, vous devez adresser un courrier à la Direction. Une réponse de prise en charge de votre plainte ainsi que les démarches à suivre pour faire valoir vos droits vous seront envoyées.

Pour des éloges, des remerciements, observations et / ou propositions, vous pouvez là aussi les adresser par courrier à la Direction. **Ces courriers seront transmis aux services concernés.**

La loi permet également à toute personne victime d'un accident médical de saisir la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales (CRCI). La CRCI est chargée d'instruire les dossiers dont elle est saisie par une victime dès lors qu'elle présente un certain dommage qui atteint un certain seuil de gravité. Au terme de l'instruction, la CRCI émet un avis sur les circonstances, les causes, la nature et l'étendue des dommages, ainsi que sur le régime d'indemnisation applicable.

Au-dessous du seuil de gravité, la CRCI peut, à la demande de la victime, siéger en formation de conciliation pour tenter de concilier les parties.

CRCI Hauts-de-France
36 avenue du Général de Gaulle
Tour Gallieni II
93 175 Bagnolet Cedex
Tél : 01 49 93 89 20
Mail : picardie@commissions-crci.fr

LES RÈGLES ÉLÉMENTAIRES DE SAVOIR-VIVRE

Vous allez, durant votre hospitalisation, côtoyer d'autres patients et le personnel de l'établissement. Il convient donc de respecter quelques règles élémentaires de savoir-vivre :

- Ne détériorez ni les locaux ni le matériel mis à votre disposition ;
- Utilisez avec discrétion des appareils de radio et de télévision ;
- Évitez les conversations bruyantes ;
- Soyez courtois avec les autres usagers, les visiteurs et le personnel

LES RÈGLES D'HYGIÈNE

La prévention des infections nosocomiales concerne à la fois les professionnels de santé mais également le patient et ses visiteurs.

Les infections nosocomiales sont des infections qui se déclarent durant le séjour des patients dans un établissement de santé (ou immédiatement après), alors qu'elles n'étaient ni en incubation, ni présentes lors de leur admission. Beaucoup d'entre elles sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général et aux actes de soins qu'il reçoit. D'autres sont d'origine externe à partir de l'environnement hospitalier. Une partie de ces infections peut être évitée grâce à des mesures préventives d'hygiène hospitalière. Les professionnels de santé de l'établissement mettent tout en œuvre pour limiter au maximum la survenue de ces infections.



Les règles d'hygiène que vous devez respecter

Vous pouvez nous aider à promouvoir une bonne hygiène à l'hôpital en respectant et en faisant respecter ces quelques règles :

- Respectez les consignes d'hygiène lorsque le personnel hospitalier vous le demande : lavage des mains, utilisation de solution hydro alcoolique, port du masque, port de blouse ;
- Ne stockez pas de produits alimentaires périssables dans votre chambre (fruits, laitage, jus de fruits...) ;
- Les ventilateurs ou humidificateurs d'air peuvent présenter un certain risque pour les malades. Ces appareils seront installés après avis du médecin ;
- Indiquez à vos proches qu'avant d'apporter des fleurs ou des plantes, ils doivent se renseigner auprès du personnel du service ;
- Les animaux domestiques ne peuvent être admis à l'hôpital ;
- Éliminez les déchets dans la poubelle de chambre ;
- Ne vous asseyez pas sur le lit si ce n'est pas le vôtre ;
- Signalez à vos proches de ne pas venir vous rendre visite s'ils sont malades (ex. : symptômes respiratoires, fièvre, grippe, gastroentérite...) ;
- Respectez les consignes d'hygiène données par le personnel en cas de pathologie particulière, épidémie ou pandémie.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) est un organe présidé par un médecin. Il présente chaque année un programme d'actions à mener et fait le bilan de ses activités.

L'Unité Opérationnelle en hygiène hospitalière assure la mise en œuvre de ses actions par des enquêtes de surveillance, des recommandations de bonnes pratiques et la formation continue en hygiène des agents hospitaliers. Mettre en pratique ces recommandations est la priorité de chaque professionnel au sein du Centre Hospitalier Le Nouvion-en-Thiérache.

LES RÈGLES DE SÉCURITÉ

Pour la sécurité et la santé de tous, nous vous rappelons qu'à l'hôpital, il est interdit :

- De fumer dans l'enceinte des locaux de l'établissement, par mesure d'hygiène et de sécurité ;
- D'apporter ou de se faire apporter des boissons alcoolisées.

LES POURBOIRES

Le personnel est rémunéré et ne peut accepter les pourboires. Si vous êtes satisfait de leur prestation, faites-le savoir sur le questionnaire d'évaluation de la satisfaction qui vous est remis.

LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Le règlement intérieur est tenu à disposition de toute personne intéressée qui peut en prendre connaissance dans l'unité d'hospitalisation.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Décret n°2016 - 726 du 1er juin 2016

La CDU a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge des malades en associant les représentants des usagers.

L'ensemble des réclamations adressées aux établissements de santé par les usagers ainsi que les réponses apportées par les responsables d'établissements doivent être mises à la disposition des membres de la commission, selon les modalités définies par le règlement intérieur de l'établissement.

La commission instaure les conditions favorables au règlement des litiges par le dialogue avec l'usager et l'intervention de deux modérateurs, médecin et non médecin.

La commission des usagers a pour nouvelles missions de :

- participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers ;
- être associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement ;
- se saisir de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité ;
- faire des propositions et être informée des suites qui leur sont données ;
- être informée des événements indésirables graves et des actions menées par l'établissement pour y remédier ;
- recueillir les observations des associations de bénévoles dans l'établissement ;
- proposer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers et des associations de bénévoles ayant passé une convention avec l'établissement.

La liste nominative et actualisée de la CDU est affichée dans chaque service de l'établissement.

VOTRE AVIS SUR LE CENTRE HOSPITALIER LE NOUVION-EN-THIÉRACHE

La prise en compte du point de vue du patient permet d'améliorer la qualité des soins et de l'accompagnement. Dans cet objectif, un système de recueil et d'analyse de l'expérience et de la satisfaction du patient est mis en place dans notre établissement.

Le recueil et l'expression du point de vue du patient participent à la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins de l'établissement et contribuent à rendre le patient acteur de ses soins.

Dans cette démarche qualité, nous nous appuyons sur deux outils :

- Le questionnaire d'évaluation de la satisfaction qui vous est remis lors de votre séjour ;
- L'enquête en ligne e-Satis qui vous sera envoyée à l'adresse mail communiquée lors de votre admission. Cet email contient un lien unique, individuel et sécurisé vous permettant de vous connecter au questionnaire e-Satis en ligne. Vous disposez de 10 semaines pour y répondre.

QUALITÉ

LA POLITIQUE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES ASSOCIÉS AUX SOINS

L'établissement a formalisé une politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins qui tient compte des exigences de la certification HAS V 2020, ainsi que des évaluations menées, et des déclarations d'événements indésirables associés aux soins.

La politique est établie pour la période 2023 – 2025, du fait des changements prévisionnels engendrés par la déclinaison des projets médicaux et d'établissements des Centre Hospitaliers du Groupe HiNoVe. Elle sera revalidée par la Direction des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-

Techniques ainsi que par le Président de la Commission Médicale d'Etablissement, et ajustée si nécessaire. Le Centre Hospitalier se doit d'assurer en permanence des soins de qualité dans les meilleures conditions de sécurité possibles, tout en respectant les droits des patients.



Pour ce faire, l'établissement s'est fixé 10 objectifs :

1. Améliorer la culture qualité et sécurité.

- Développer le signalement des événements indésirables associés aux soins.
- Améliorer la traçabilité des demandes et actions entreprises au sein du Centre Hospitalier.
- Mettre à jour les plans de gestion des tensions hospitalières.
- Mettre en place des exercices de gestion des tensions hospitalières.
- Améliorer le recueil de la satisfaction des usagers.

2. Améliorer l'implication du patient et / ou son entourage dans sa prise en charge.

- Accentuer l'implication du patient et / ou son entourage dans la définition de son projet de prise en charge.
- Accentuer la traçabilité de l'information destinée au patient.
- Assurer la remise du livret d'accueil et du questionnaire de sortie.

3. Améliorer la prise en charge des patients.

- Mettre en application la Charte Romain Jacob au sein de l'ensemble des services.
- Améliorer la traçabilité présente dans les dossiers SMUR.
- Améliorer la traçabilité de la prise en charge des examens d'imagerie médicale.

4. Garantir les droits du patient.

- Améliorer l'identification des situations de maltraitance ordinaire.
- Développer la formation du personnel à la promotion de la bientraitance.
- Améliorer la traçabilité des inventaires / contre inventaires lors de l'admission.
- Améliorer la communication concernant l'accompagnement des patients.

5. Améliorer la prise en charge médicamenteuse.

- Améliorer la sécurisation du circuit du médicament.
- Développer le signalement des erreurs médicamenteuses.
- Assurer le maintien et le développement des compétences des équipes soignantes.

6. Améliorer la gestion du risque infectieux.

- Améliorer le suivi de la prise en charge antibiotique.
- Assurer le maintien et le développement des compétences des équipes soignantes.

7. Améliorer la gestion du Dossier Patient.

- Définir et formaliser l'organisation des fusions / défusions d'identité.
- Formaliser l'organisation des archives et améliorer son système de sécurisation.
- Améliorer le suivi des destructions d'archives.

8. Améliorer la prise en charge de la douleur.

- Formaliser des protocoles médicaux de prise en charge de la douleur.
- Evaluer la qualité d'évaluation de la douleur.
- Développer l'éducation du patient.

9. Améliorer la qualité de vie au travail.

- Formaliser la politique d'amélioration de la Qualité de Vie au Travail.
- Améliorer l'accueil du nouvel arrivant.
- Mettre en place une cellule de médiation lors de conflits interpersonnels / interhiérarchiques.
- Améliorer les transmissions d'informations descendantes et ascendantes.
- Améliorer le suivi du maintien et le développement des compétences des agents hospitaliers.
- Désigner un référent développement durable au sein de l'établissement.

10. Renforcer l'implication des représentants des usagers.

- Développer la participation des représentants des usagers lors d'un patient traceur.
- Développer la participation des représentants des usagers lors des instances.
- Développer la participation des représentants des usagers en cas de médiation.
- Création d'un projet des usagers.

LES CONDITIONS DE MISE À DISPOSITION D'INFORMATIONS SUR LA QUALITÉ

Les résultats des différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins dont la décision de certification ainsi que la satisfaction des usagers font l'objet d'affichages dans l'établissement. Le rapport de certification de l'établissement est consultable sur le site de la Haute Autorité de Santé : www.has-sante.fr ou sur demande.

LA BIENTRAITANCE ET L'HUMANITUDE

L'établissement a engagé depuis plusieurs années une démarche d'amélioration de ses pratiques dans le respect des droits et de la dignité du patient.

« Être bientraitant, c'est préserver l'individualité, considérer la personne comme une personne à part entière et la respecter en tant que telle. »

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



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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



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.



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.



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

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

Charte **ROMAIN JACOB**

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

