



GRUPEMENT HOSPITALIER
CAUX MARITIME

DIEPPE | SAINT-VALÉRY-EN-CAUX | EU
LE TRÉPORT | LUNÉRAY | SAINT-CRESPIN | ENVERMEU



Centre Hospitalier du Grand Large



Centre Hospitalier de Dieppe



Centre Hospitalier de Eu

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Groupement Hospitalier
de Territoire



Caux Maritime

L'ensemble du personnel du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Caux Maritime vous souhaite la bienvenue.

Afin de faciliter votre séjour, vous trouverez dans ce livret les principales informations dont vous pourrez avoir besoin.



Nos équipes restent à votre écoute pour tout renseignement complémentaire et mettent tout en oeuvre pour que votre séjour soit agréable.

SOMMAIRE

01	L'offre de soins du GHT	P. 3
02	L'équipe qui vous entoure	P. 4
03	Votre admission	P. 5
04	Votre séjour de A à Z	P. 7
05	Votre sortie	P. 9
06	Vos droits et devoirs	P. 10
07	L'engagement des professionnels	P. 15
08	Personne de confiance - Directives anticipées - Questionnaire de sortie	P. 17
09	Vos notes personnelles	P. 20



Qu'est ce que c'est ?

Le Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Caux Maritime a été mis en place le 1er juillet 2016.

Créé par la loi du 26 janvier 2016, il a pour objectif de garantir à la population un égal accès à des soins sécurisés et de qualité sur l'ensemble du territoire.

Le GHT Caux Maritime regroupe plusieurs établissements : les centres hospitaliers de Dieppe,

de Eu et de Saint-Valéry-en-Caux et les Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) d'Envermeu, de Luneray, du Tréport et de Saint-Crespin.

Le Centre Hospitalier de Dieppe est l'établissement support du GHT Caux Maritime.

Notre offre de soins sur le territoire

Le projet médico-soignant du GHT définit les parcours et les filières de soins prioritaires sur notre territoire :

- les activités non programmées, dont les portes d'entrées sont nos 2 services d'urgences qui fonctionnent 24h/24 sur les Centres Hospitaliers de Dieppe et Eu ;
- la filière gériatrique ;
- la filière psychiatrique ;
- la filière périnatalité, gynécologie et obstétrique avec une maternité de niveau 2 située à Dieppe ;
- la filière cancérologie ;
- La filière troubles nutritionnels et métaboliques ;
- La filière conduites addictives et complications.



Pendant votre séjour, vous serez pris en charge par différentes équipes médicales et paramédicales. Tous les professionnels sont identifiables par leur nom et leur fonction notés sur leur tenue professionnelle ou sur un badge.

Au cours de votre séjour, vous rencontrerez principalement :

L'ÉQUIPE MÉDICALE



L'unité de soins où vous séjournez comporte une équipe médicale. Les médecins et les internes sont à votre disposition pour répondre à toutes vos questions concernant votre état de santé. Il est toujours possible d'obtenir, pour vous ou la personne de confiance que vous avez désignée, un rendez-vous avec le médecin de votre choix auprès du cadre de santé, de l'infirmière ou de la secrétaire médicale.

L'ÉQUIPE PARAMÉDICALE

Toute l'équipe est là pour vous accueillir et pour vous accompagner tout au long de votre séjour.

Le cadre de santé et le cadre de pôle

Responsables de la gestion des unités de soins, ils organisent la prise en charge globale des soins qui vous sont dispensés. Sur demande, ils apportent des réponses adaptées à vos besoins.

L'infirmier

L'infirmier accomplit des soins personnalisés au regard des missions qui lui incombent. L'infirmier a un rôle d'éducation en matière de santé.

L'aide-soignant

L'aide-soignant dispense des soins d'hygiène et de confort et se relaie à votre chevet pour les assurer seul ou en collaboration avec l'infirmier. Il est responsable de l'entretien de votre environnement proche.



L'agent des services hospitaliers

L'agent des services hospitaliers assure l'entretien des locaux, du mobilier collectif selon des protocoles rigoureux. Il a une fonction hôtelière en collaboration avec l'aide-soignant et participe à votre confort et votre bien-être.

La secrétaire médicale

La secrétaire médicale assure votre accueil. Elle est à votre écoute et peut vous proposer et organiser, selon les contraintes de chacun, un rendez-vous avec l'équipe médicale.

En fonction de votre parcours de soins et de l'établissement où vous êtes hospitalisés, vous pourrez rencontrer **d'autres professionnels de santé** (assistante sociale, brancardier, kinésithérapeute, manipulateur en radiologie, sage-femme ...) **mais également différents professionnels administratifs, techniques ou encore des étudiants ou des stagiaires.**

Pré
Admission

CONSTITUEZ VOTRE DOSSIER D'ADMISSION auprès du **Bureau Des Admissions (BDA)**, dès votre date d'hospitalisation connue, en transmettant par mail ou selon les horaires en vigueur dans l'établissement les **documents à jour** suivants :

- **justificatif d'identité** : carte d'identité nationale, passeport, titre permanent de séjour, livret de famille, extrait d'acte de naissance ;
- **carte vitale** (ou attestation d'assurance maladie) ;
- **attestation de votre organisme complémentaire** (mutuelle, complémentaire santé solidaire ou aide médicale d'état...) ;
- votre adresse de messagerie (e-mail), adresse postale, numéro(s) de téléphone, personne à prévenir ;
- autres : courrier de convocation, lettre du médecin traitant, choix de la chambre particulière...

Ces formalités sont essentielles avant votre arrivée à l'hôpital et vous permettent de bénéficier de tous vos droits dans les meilleures conditions. Selon votre situation (accident de travail, enfant mineur, majeur protégé, patient de nationalité étrangère, pensionné ou victime de guerre...) des documents complémentaires pourront vous être demandés.

Admission



RENDEZ-VOUS DIRECTEMENT DANS L'UNITÉ DE SOINS à l'heure indiquée sur votre convocation.

Dans un souci de sécurité des examens et des soins, un **bracelet d'identité** vous sera posé dès votre admission en hospitalisation. Ce bracelet permettra à chaque professionnel de vérifier votre identité avant toute prise en charge (transport, soins, examens, consultations...).

En cas d'hospitalisation en urgence, vous recevrez immédiatement les soins nécessaires à votre état de santé. Vous (ou l'un de vos proches) devrez régulariser votre dossier administratif (voir encart pré-admission) au cours de votre séjour ou le jour de votre sortie au plus tard. À défaut, la facture de vos frais de séjour vous sera adressée.

Anticipation
de la Sortie

Dès votre admission, une **DATE DE SORTIE** susceptible d'évoluer en fonction de votre état de santé vous sera proposée.

Les équipes médicales, paramédicales et sociales en discuteront avec vous pour organiser votre projet de vie (retour à domicile avec ou sans aide, structures adaptées...).

Pensez d'ores et déjà à remplir le **questionnaire de sortie** que vous trouverez à la fin de ce livret d'accueil.

Les frais d'hospitalisation

Les tarifs journaliers de prestations sont affichés au Bureau Des Admissions.

Vous êtes assuré social en France

Vous aurez à payer :

- le ticket modérateur *
- le forfait journalier *
- la chambre particulière**, le cas échéant

* Le **ticket modérateur** et le **forfait journalier** peuvent être pris en charge par votre complémentaire mutuelle (prise en charge à fournir avant l'arrivée) ou par les dispositifs Complémentaire Santé Solidaire (CSS) ou l'Aide Médicale d'Etat (AME).

Une exonération du **ticket modérateur** est possible en cas de :

- Affection Longue Durée en rapport avec votre séjour ;
- invalidité, accident du travail, maladie professionnelle ;
- maternité (à compter du 6^è mois de grossesse).

** Si vous souhaitez être hospitalisé en chambre seule, le supplément reste à votre charge ou à celle de votre mutuelle, ou tout organisme complémentaire, selon votre contrat.

Ce supplément devra être payé en avance si vous ne disposez pas d'organisme complémentaire.

Vous n'êtes pas assuré social en France

et ressortissant de l'espace Schengen et Suisse :

Hospitalisation non programmée : une prise en charge de vos frais de séjour sur présentation d'une Carte Européenne d'Assurance Maladie.

Hospitalisation programmée : nécessité de fournir le formulaire « S2 » complété par la Caisse du pays d'origine.

Vous n'êtes pas assuré social en France

et non-ressortissant de l'espace Schengen et Suisse :

Vous aurez à payer :

- la totalité des frais de séjour.

Vous avez la possibilité de prendre attache avec nos assistantes sociales pour vous accompagner dans vos démarches.

FRAIS ACCOMPAGNANTS

Les frais accompagnants sont à la charge du patient quelle que soit la situation sociale de celui-ci. Les tarifs sont affichés au Bureau Des Admissions.

ACCOMPAGNANTS

Dans certaines situations, et dans la mesure de nos possibilités, un membre de votre famille ou un proche pourra être autorisé par le cadre de santé de l'unité à rester auprès de vous.

Dans ce cas, l'accompagnant pourra prendre ses repas avec vous et/ou un lit accompagnant pourra lui être proposé (paiement au Bureau des Admissions en fonction du tarif affiché dans l'unité de soins).

BOISSONS ALCOOLISÉES ET SUBSTANCES ILLICITES

Les boissons alcoolisées et substances toxiques sont formellement interdites dans l'enceinte de l'établissement.

CHAMBRE

La chambre mise à votre disposition comporte les éléments de confort nécessaires. Un supplément pour la chambre particulière sera facturé selon le tarif affiché dans la chambre.

Certaines chambres sont équipées d'un coffre sécurisé. Dans ce cas, il vous est recommandé d'y déposer tout objet de valeur que vous souhaitez conserver.

L'hôpital ne pourra être tenu responsable de tout vol ou perte d'objets personnels (y compris dentier, prothèse auditive, lunettes...).

**C**COURRIER

Pour en faciliter la distribution, demandez à vos correspondants de bien préciser vos noms, prénoms, ainsi que votre unité d'hospitalisation. Si vous désirez expédier du courrier, vous pouvez le faire soit en le confiant à votre famille, soit en le confiant au personnel de l'unité de soins, sous réserve de l'avoir affranchi.

DÉPÔT D'ARGENT OU DE VALEUR

Un inventaire de vos affaires personnelles sera fait dès votre arrivée.

L'établissement ne peut être tenu responsable des pertes, vols d'objets ou d'argent que vous auriez conservés.

Nous vous conseillons de les remettre à votre famille ou d'accepter de faire un dépôt (un formulaire vous sera remis) selon l'établissement.

FLEURS

Par mesure d'hygiène, les fleurs ne sont pas autorisées dans la majorité des unités de soins.

Pour en savoir plus, renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

FRIANDISES

Votre état de santé nécessite peut-être de suivre un régime alimentaire.

Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante avant de prendre les friandises ou aliments qui vous sont offerts.

HYGIÈNE CORPORELLE

Nous vous demandons d'apporter votre nécessaire de toilette pour la durée de votre hospitalisation (savon, dentifrice, shampoing ...).

INTERNET

Tous les pavillons sont équipés de bornes WIFI vous permettant de vous connecter gratuitement à Internet.

Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante pour les modalités d'accès.

INTERPRÈTE

Des membres du personnel maîtrisent différentes langues étrangères.

Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante qui pourra les solliciter pour faciliter la communication avec vous.

LINGE

Le linge hôtelier est fourni par l'établissement. Nous vous demandons d'apporter vos effets personnels.

L'entretien du linge personnel vous appartient.

LECTURE

Selon l'établissement, des livres peuvent être mis à votre disposition.

Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

REPAS

Validés par la commission des menus et les diététiciennes, les repas vous seront servis sur des plateaux individuels.

Certains régimes alimentaires sont attribués sur prescription médicale.

**SÉCURITÉ INCENDIE**

Pour votre sécurité, du matériel de détection et de lutte contre l'incendie est installé dans l'établissement.

STATIONNEMENT

Le stationnement dans l'enceinte de l'hôpital n'est pas autorisé. Un parking gratuit est mis à votre disposition.

Pour les personnes à mobilité réduite, quelques places sont identifiées.

Merci de respecter ces emplacements.

TABAC

En application de la loi Evin (décret du 15 novembre 2006), il est strictement interdit de fumer dans les locaux de l'établissement.

TÉLÉPHONE

Vous pourrez téléphoner de votre chambre ou recevoir des appels. Les communications téléphoniques extérieures sont à votre charge.

Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

TÉLÉVISION

Toutes les chambres disposent d'un poste de télévision. Cette prestation est payante. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

VISITES

Selon votre état de santé, vous pourrez bien évidemment recevoir de la visite.

Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante pour connaître les horaires de visites et les consignes en vigueur dans le service où vous êtes hospitalisés.

VIDEO-SURVEILLANCE

Pour votre sécurité, certaines zones de l'établissement peuvent être équipées de vidéo-surveillance.



Sortie provisoire permission

VOUS SOUHAITEZ VOUS ABSENTER PENDANT VOTRE SÉJOUR ?

Une permission de moins de 48 heures peut vous être accordée si votre état de santé le permet et selon les conditions sanitaires en vigueur.

Vous devrez formuler votre demande auprès du médecin qui vous indiquera les démarches à suivre.



Préparation à la sortie

AVANT LA SORTIE,

- **complétez votre dossier** si nécessaire en apportant au BDA les documents manquants lors de votre admission ;
- **demandez un bulletin de sortie** précisant la durée de l'hospitalisation : celui-ci est indispensable aux organismes d'assurance maladie (pour le paiement des indemnités journalières, le remboursement du transport sanitaire...) et peut également vous être demandé par votre employeur.

À votre demande, un bulletin de situation peut vous être délivré pendant votre hospitalisation.

Ce document ne fait état ni du diagnostic, ni du service d'hospitalisation.

Selon votre état de santé, le médecin peut être amené à prescrire un transport sanitaire adapté pour votre sortie.

Le choix de la société de transport est laissé à votre discrétion.



Le Jour de la SORTIE

LES SORTIES SONT PRIVILÉGIÉES LE MATIN

- **Récupérez l'ensemble des documents** qui vous seront nécessaires pour votre sortie : bulletin de sortie, ordonnances de sortie (soins à domicile, médicaments...), lettre de liaison...

- **Réglez, si besoin, les frais restant à votre charge auprès du BDA** : frais d'accompagnement, forfait journalier, frais de séjour, suppléments hôteliers (chambre particulière, télévision, téléphone...).

- **Déposez le questionnaire de sortie complété** auprès de l'équipe soignante ou à l'endroit dédié (boîte aux lettres...).



Le patient hospitalisé n'est pas seulement un malade, il est avant tout une personne avec des droits et des devoirs.

L'établissement a pour mission de vous accueillir quelle que soit votre situation, de dispenser des soins de qualité, de soulager votre souffrance et d'adapter les traitements à votre état de santé.



CHARTRE

DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE



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.

La charte est publiée en annexe de la circulaire du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées.
Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr.

LE DROIT À L'INFORMATION

Le droit du patient sur l'information

Lors de votre entrée à l'hôpital, toutes les informations administratives recueillies font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

Toutes les données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement.



Le département d'information médicale

Sa mission est de collecter les informations médicales et administratives qui lui permettront de décrire l'activité médicale de l'établissement.

Les informations transmises sont codées et font l'objet d'un traitement statistique informatisé permettant de respecter leur confidentialité et de préserver le secret médical.

Les données de santé recueillies durant le séjour du patient peuvent faire l'objet d'études ou de recueil d'indicateurs. Le patient a le droit de s'y opposer.



La communication du dossier patient

Le titulaire du dossier médical, son représentant légal ou ses ayants droits disposent du droit à la communication du dossier médical :

- soit en le consultant sur place lors d'un entretien avec le médecin de l'unité de soins, accompagné d'un médecin de votre choix ou d'une tierce personne que vous désignerez ;
- soit en demandant une copie qui vous sera facturée selon les tarifs fixés par l'établissement.

La demande de consultation ou de communication du dossier médical doit être rédigée par écrit et adressée à la direction de l'établissement.

Les formulaires de demande de communication de la copie du dossier médical sont téléchargeables sur le site :

www.ght-caux-maritime.fr

LE DROIT À L'EXPRESSION

Le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui le concernent.

Le Centre Hospitalier s'engage à traiter avec égard la personne hospitalisée, à respecter ses croyances, à préserver son intimité et sa tranquillité.

L'expression du consentement

Le consentement du patient aux soins qui lui sont prodigués est indispensable. Celui-ci doit être éclairé, libre et renouvelé à chaque acte.

Ce consentement concerne également :

- la recherche bio-médicale sur une personne ;
- le don et l'utilisation des éléments du corps

humain (le don de tissus est envisageable à l'hôpital de Dieppe) ;

- tout dépistage, ce type d'acte ne pouvant être fait à l'insu du patient.

La personne de confiance

En tant que personne majeure, vous disposez du droit de désigner une personne de confiance. Cette personne peut vous assister, vous accompagner tout au long de vos soins dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux (si vous le souhaitez).

Cette désignation est faite par écrit et est révoquable et révisable à tout moment, y compris à chaque hospitalisation.

L'équipe soignante vous proposera de remplir le formulaire correspondant disponible en page 17 de ce livret.

Les directives anticipées

En tant que personne majeure, vous disposez du droit de rédiger vos «directives anticipées» permettant, dans le cas où vous ne seriez un jour plus en capacité d'exprimer votre volonté, de faire connaître vos souhaits sur votre fin de vie ; c'est-à-dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux.

Vous devez informer votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation. Elles doivent être faites par écrit et sont révocables et révisables à tout moment. L'équipe soignante vous proposera de remplir le formulaire correspondant disponible en page 19 de ce livret.

Le don d'organes et de tissus

En France, le don d'organes et de tissus repose sur trois principes : le consentement présumé, la gratuité et l'anonymat.

La loi indique que nous sommes tous donneurs, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus de donner.

Tout le monde est libre de s'opposer au don d'organes et de tissus (cette décision est modifiable à tout moment), mais il faut le faire savoir pour que le choix de chacun soit respecté et que la situation soit claire, tant pour les proches que pour l'équipe médicale.

Pour cela, le principal moyen de s'opposer au don après sa mort est de s'inscrire sur le registre national des refus. Il est également possible de faire connaître son opposition à ses proches, par oral ou par écrit en leur confiant un document daté et signé.

L'équipe en charge du prélèvement d'Organes et de Tissus à l'hôpital de Dieppe, composée

d'un médecin et de trois infirmières, est joignable du lundi au vendredi au 2.32.14.70.59.



Les mesures de protection des personnes vulnérables

Lorsque certaines personnes atteintes d'un handicap, d'une maladie mentale ou d'une incapacité physique ne peuvent pourvoir seules à leurs intérêts, une mesure destinée à protéger la personne et son patrimoine peut être envisagée (article 450 du code civil).

Les diverses mesures envisagées sont la sauvegarde de justice (qui est une mesure provisoire), la curatelle, la tutelle.

Celles-ci sont prononcées par le juge des tutelles saisi par la personne elle-même, un membre de la famille proche ou après signalement par les services sociaux, le médecin de la personne concernée, le directeur de l'établissement de soins ou toute personne ayant connaissance de la situation.

Un membre de la famille, une association, ou le gérant de tutelle de l'établissement pourra assurer la représentation de cette personne dans les actes de la vie civile.

La non-divulgence de votre présence (anonymat)

Si vous le souhaitez, et dans certains cas prévus par la loi, vous pouvez demander que votre hospitalisation revête un caractère privé en demandant la non-divulgence de votre présence à l'hôpital (sauf pour les mineurs, soumis à l'autorité parentale).

Dès lors, aucune donnée sur votre présence dans l'établissement ou votre état de santé ne sera communiquée. Pensez à en informer l'équipe soignante qui vous prend en charge.

La liberté de circulation

Selon votre état de santé et en fonction de l'organisation de vos soins, vous pourrez sortir de votre chambre.

Nous vous demandons de bien vouloir signaler votre absence au personnel soignant.

La Commission des Usagers

Cette commission (CDU) a pour mission de veiller au respect de vos droits, de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches.

La CDU peut vous guider dans vos démarches. Vous pouvez demander sa composition et la contacter par le biais de la direction chargée de la relation avec les usagers.

Le médecin médiateur et le médiateur non médical

En cas de réclamation et en fonction de la situation, deux médiateurs, un médecin et un professionnel non médical, se tiennent à votre disposition dans l'établissement.

Ces médiateurs remplissent auprès de vous une mission de conseil pour compléter vos demandes d'information, répondre à vos questions, expliquer certains points de prise en charge.

Ils ont également pour rôle de faciliter le dialogue et les échanges entre les patients et l'établissement, lorsque cela vous apparaît nécessaire.

La direction pourra vous mettre en relation avec eux.

Les représentants des usagers

Depuis la loi du 4 mars 2002, l'usager est devenu un acteur incontournable du système de santé dans lequel il est susceptible d'intervenir directement ou par l'intermédiaire de ses représentants.



Les représentants des usagers sont des personnes membres d'associations de patients, d'usagers, de consommateurs ou familiales qui doivent être obligatoirement agréées au niveau national ou régional.



Ils sont pour vous et votre famille des interlocuteurs privilégiés pour vous aider en cas de besoin et ont le devoir de confidentialité.

Membres de la CDU, ils veillent au respect de vos droits et sont largement associés à l'organisation au sein de l'établissement et à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge.

Retrouvez sur la fiche annexée au livret d'accueil toutes les informations utiles concernant les représentants des usagers de l'établissement.

Maison des Usagers

Sur le site du Centre Hospitalier de Dieppe, une maison des usagers territoriale vous est dédiée.

Vous pouvez les joindre via l'adresse mail :

maisondesusagers.gh@gmail.com

Accompagnement spirituel

L'établissement est régi par la charte de la laïcité dans les services publics.

A votre demande, tout ministre du culte de quelque confession que ce soit peut officier librement au sein de l'établissement.

Un service d'aumônerie pluri-confessionnelle est à votre disposition.

Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

VOS DEVOIRS**Le respect des consignes d'incendie et de sécurité**

Un plan d'évacuation est affiché dans chaque unité de soins.

Nous vous demandons de respecter scrupuleusement la conduite à tenir.

Nous vous rappelons qu'il est formellement interdit de fumer dans l'établissement (décret du 15/11/2006).

Le respect du personnel

Le personnel qui vous entoure est là pour vous soigner et rendre votre séjour le plus agréable possible.

Il est de votre devoir de le respecter, ainsi que son travail.

L'article 59 de la Loi n° 2003-239 du 18 mars 2003 pour la sécurité intérieure prévoit que «Est punie de 2 ans d'emprisonnement et 30 000 € d'amende la menace de commettre un crime ou un délit contre les personnes ou les biens proférée à l'encontre d'une personne chargée d'une mission de service public ainsi que d'un professionnel de santé».

Le respect d'autrui

Pour le repos de tous, il est impérativement demandé d'éviter toute nuisance qui pourrait troubler la tranquillité ou la liberté d'autrui.

Nous vous demandons alors de bien vouloir régler le son de votre téléviseur ou de votre radio de façon à ne pas déranger vos voisins.

Le respect des équipements et des locaux

Pour assurer une prise en charge efficace et rendre votre séjour agréable, nous vous demandons de respecter les lieux et de prendre soin du mobilier, des équipements et des locaux à votre disposition (propreté, hygiène, non dégradation...).



La prise en charge de la douleur

La prise en charge de la douleur des personnes malades et le soulagement de la souffrance sont des préoccupations pour tous les professionnels de santé.

Une équipe médico soignante spécialisée peut, à la demande des médecins du service

dans lequel vous êtes hospitalisé, être sollicitée pour adapter le traitement. Vous pourrez également être en consultation externe.



NOTRE CONTRAT
D'ENGAGEMENT POUR

lutter contre la **douleur**

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur

VOUS AVEZ PEUR D'AVOIR MAL...

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible

PRÉVENIR

- **Les douleurs provoquées** par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains...
- **Les douleurs parfois liées à un geste quotidien** comme une toilette ou un simple déplacement...

TRAITER OU SOULAGER

- **Les douleurs aiguës** comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...
- **Les douleurs** après une intervention chirurgicale.
- **Les douleurs chroniques** comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

**VOTRE PARTICIPATION EST ESSENTIELLE
NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS ÉCOUTER,
VOUS SOUTENIR, VOUS AIDER**

VOUS AVEZ MAL....

Votre douleur, parlons-en

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur sur une échelle de 0 à 10.

Nous allons tout mettre en oeuvre pour vous soulager

- en répondant à vos questions ;
- en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;
- en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées : relaxation, massages, soutien psychologique, physiothérapie...

La qualité de l'alimentation et la nutrition

Un **Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN)** est en place dans l'établissement. Il a pour objet d'évaluer et d'améliorer la politique nutritionnelle des patients.

l'hygiène hospitalière et la lutte contre les Infections Associées aux Soins (IAS)

Dans le cadre d'une politique nationale et régionale, la **Commission des Antibiotiques et de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CALIN)** et **l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)** ont mis en place depuis plusieurs années une surveillance des IAS et des mesures de prévention afin d'éviter qu'un patient ne contracte une infection nosocomiale ou associée aux soins au cours de son hospitalisation,



ou au décours des soins qu'il a reçus en ambulatoire.

L'hygiène des mains est une des mesures essentielles pour éviter la transmission des germes (virus, bactéries...): gardons les bons gestes.

Un distributeur de produit hydro-alcoolique est à disposition dans votre chambre pour tous (professionnels, patients et visiteurs).

L'amélioration continue de la qualité

La certification des établissements de santé pour la qualité et l'amélioration continue des soins

La certification des établissements de santé pour la qualité des soins, confiée à la Haute Autorité de Santé (HAS) est obligatoire et intervient tous les 4 ans.

Elle incite l'ensemble des professionnels à analyser leur organisation et à développer des actions d'amélioration.

Les résultats des évaluations assurées par la HAS sont accessibles sur son site :

www.has-sante.fr/HAS/Qualiscope

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins

La HAS met en œuvre un recueil d'Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS) sur différents thèmes dans les établissements de santé, publics comme privés.

Des indicateurs définis par l'établissement lui-même peuvent également être suivis. Ils permettent le pilotage et la gestion de la qualité

et de la sécurité des soins et répondent aux exigences de transparence des usagers.

Vous pouvez retrouver l'ensemble des résultats de ces indicateurs dans l'établissement, sur notre site Internet ou sur www.has-sante.fr.

Le questionnaire de satisfaction

Des enquêtes de satisfaction sont mises en place au sein de nos établissements afin d'améliorer la qualité de l'ensemble de nos prestations et ainsi l'ensemble de votre séjour et de vos soins.

Ces questionnaires font l'objet d'une analyse. Vos réflexions et suggestions nous permettront de réajuster nos pratiques.

L'enquête de satisfaction « e-Satis »

Une campagne nationale de recueil de la satisfaction et de l'expérience des patients « e-Satis » existe.

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins intègrent les résultats de cette enquête.

PERSONNE DE CONFIANCE

QUI PEUT DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE ?

La Loi n°2016-87 du 02 février 2016 donne le droit à toute personne majeure prise en charge dans un établissement de santé de désigner une *personne de confiance* qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. (Les personnes sous tutelle doivent avoir l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué.)

Il n'est pas obligatoire de désigner une *personne de confiance*, vous êtes libre de ne pas en désigner.

QU'EST-CE QU'UNE PERSONNE DE CONFIANCE ?

Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui accepte cette responsabilité (votre conjoint, un de vos enfants, un de vos parents, un ami, un proche ou votre médecin traitant) peut être choisie et désignée comme *personne de confiance*.

Il est important qu'elle ait bien compris son rôle et donné son accord pour cette mission.

UNE PERSONNE DE CONFIANCE, POUR QUOI FAIRE ? QUEL EST SON RÔLE ?

La *personne de confiance* que vous désignez pourra vous accompagner dans vos démarches de santé et entretiens médicaux afin de vous aider à la compréhension de vos soins et à la connaissance de vos droits.

Dans certains cas, cette *personne de confiance* peut être consultée par le médecin mais elle ne décide pas à votre place.

Si un jour vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, votre *personne de confiance* sera consultée en priorité par le médecin ou l'équipe médicale afin qu'elle puisse témoi-

gner de vos souhaits et volontés et recevoir une information médicale à votre place. Elle sera votre porte-parole.

La *personne de confiance* a un devoir de confidentialité envers vous et elle ne doit pas révéler les informations qui vous concernent.

QUAND LA DÉSIGNER ?

Vous pouvez effectuer cette désignation à n'importe quel moment : à l'occasion d'une consultation chez un médecin, d'une hospitalisation, chez vous avec votre entourage ...

COMMENT LA DÉSIGNER ?

Cette désignation doit être faite par écrit sur le **formulaire dédié au dos** (ou disponible sur le site de la HAS) ou sur papier libre daté et signé en précisant votre identité et celle de la personne désignée (nom, prénoms, coordonnées).

Dans l'idéal, votre *personne de confiance* doit cosigner cette désignation.

Si vous êtes dans l'impossibilité d'écrire vous-même, quelqu'un peut le faire pour vous mais le document doit être cosigné par deux témoins.

QUELLE EST LA DURÉE DE VALIDITÉ ?

La désignation est valable le temps de votre hospitalisation mais vous pouvez choisir de conserver la même *personne de confiance* aussi longtemps que vous le souhaitez. Vous pouvez aussi modifier ou annuler ce document à tout moment.

QUELLE DISTINCTION ENTRE PERSONNE DE CONFIANCE ET PERSONNE À PREVENIR ?

Leurs rôles sont différents mais il peut s'agir de la même personne si le patient le désire.

(Par exemple : personne de confiance = médecin traitant et personne à prévenir = conjoint).



DIRECTIVES ANTICIPÉES

DES DIRECTIVES ANTICIPÉES, POUR QUOI FAIRE ?

Les *directives anticipées* vous permettent, en cas de maladie grave et incurable, en phase avancée ou terminale ou d'accident grave, si vous n'étiez plus capable d'exprimer vos volontés, de faire connaître vos souhaits sur votre **fin de vie**, c'est-à-dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux.

QUI PEUT REDIGER DES DIRECTIVES ANTICIPÉES ?

Toute personne majeure a la possibilité de rédiger ses « *directives anticipées* », dans le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

COMMENT REDIGER SES DIRECTIVES ANTICIPÉES ?

Elles doivent prendre la forme d'un document écrit indiquant vos noms, prénoms, date et lieu de naissance, que vous devez dater et signer.

Le document peut se faire sur papier libre, manuscrit ou dactylographié ou en utilisant **le formulaire au dos de cette page**.

FAIRE CONNAITRE LEUR EXISTENCE ?

Face à un malade qui n'est plus capable d'exprimer ses volontés, les médecins doivent chercher à savoir s'il a rédigé des *directives anticipées*.

Il est donc important qu'elles soient facilement accessibles.

Vous devez informer votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation.

Ainsi, le jour venu, le médecin qui vous accompagnera lors de votre fin de vie saura où trouver vos directives à mettre en œuvre.

Si un dossier médical partagé (DMP) a été créé à votre nom, il vous est recommandé d'y faire enregistrer vos *directives anticipées*. Elles seront ainsi facilement consultables en cas de besoin.

Vous pouvez également confier vos directives à votre personne de confiance, à une personne de votre famille ou à un proche.

LEUR PRISE EN COMPTE ?

Les directives s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf dans les deux cas suivants :

En cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation ;

Lorsque les *directives anticipées* apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale. Dans ce cas, si le médecin décide de ne pas les appliquer, il doit solliciter un avis collégial (concertation entre plusieurs médecins). Cette décision collégiale s'impose et est inscrite dans le dossier médical. La décision de refus d'application des *directives anticipées* est portée à la connaissance de la personne de confiance ou, sinon, de la famille ou des proches.

QUELLE DURÉE DE VALIDITÉ DES DIRECTIVES ANTICIPÉES ?

Elles ont une durée illimitée, mais elles peuvent être modifiées ou annulées, partiellement ou totalement, à tout moment.

Si vous souhaitez modifier vos *directives anticipées*, vous pouvez en rédiger de nouvelles. Demandez alors à votre médecin et à vos interlocuteurs qui les conservent de supprimer les précédentes. Si elles ont été enregistrées sur votre DMP, vous pouvez en enregistrer de nouvelles. Seul le document le plus récent sera pris en compte.

QUESTIONNAIRE DE SORTIE

Madame, Monsieur,

Nous souhaitons connaître l'appréciation sur votre séjour afin d'améliorer la qualité de nos prestations et services.

Pour cela, nous avons mis en place cette enquête interne à l'établissement où toutes les informations recueillies sont confidentielles.

Ces questionnaires font l'objet d'une analyse et la pertinence de vos réflexions, suggestions, critiques nous permettront de réajuster nos pratiques et nous aideront à améliorer votre séjour.

Nous vous remercions de bien vouloir compléter ce questionnaire de fin de séjour et de le remettre :

- soit au personnel de l'unité de soins ;
- soit dans les boîtes aux lettres dédiées ;
- soit à l'adresse de l'établissement.

Au niveau national, une enquête de recueil de la satisfaction et de l'expérience des patients appelée « e-Satis » existe.

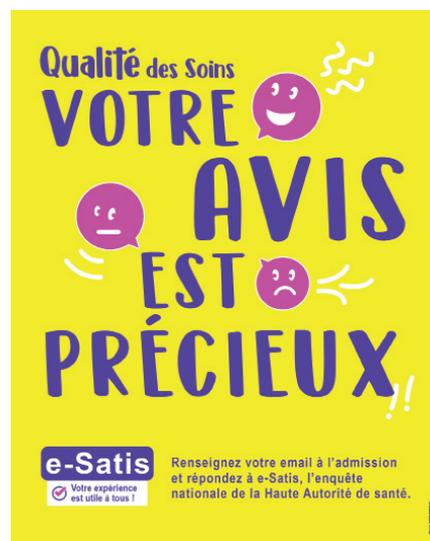
Vous serez destinataire d'un courriel / e-mail, 15 jours après votre retour à domicile.



Conformément à la Réglementation Générale sur la Protection des Données, vous bénéficiez d'un **droit** d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement.

Vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant et disposez du **droit** de retirer votre consentement à tout moment en vous adressant à :

DPO@ch-dieppe.fr par mail ou par courrier à **DPO, Centre Hospitalier de Dieppe, Direction de l'Amélioration Continue, Avenue Pasteur 76202 DIEPPE.**



CADRE RÉSERVÉ À L'ÉTABLISSEMENT

Numéro de questionnaire :

.....

Reçu le :

.....

Nous espérons que les informations contenues dans ce livret d'accueil vous ont été utiles.

Selon votre parcours de soins, il existe de nombreuses plaquettes d'informations qui peuvent vous éclairer sur votre prise en charge.

N'hésitez pas à solliciter l'équipe qui vous entoure dans l'unité pour récupérer les informations disponibles dont vous pourriez avoir besoin.



Vous pouvez également retrouver toutes nos informations et nos actualités sur les différents réseaux sociaux du GHT Caux Maritime.



Document approuvé au CH de Dieppe - GHT.ACC/RBP/01/0