Livret d'accueil du patient

Centre Hospitalier du Rouvray

Prévention - Diagnostic - Soins - Réadaptation - Réinsertion sociale en santé mentale

Sommaire

Nous connaître 4

Votre admission 9

Votre séjour 13

Vos droits et devoirs 18

Votre sortie 25

Bienvenue

Au nom du personnel du Centre Hospitalier du Rouvray, je vous souhaite la bienvenue. Sachez que nous mettons tout en œuvre afin que votre accueil et votre prise en charge se déroulent dans les meilleures conditions pour vous et vos proches.

L'objectif de ce livret d'accueil est d'anticiper les réponses aux questions que vous vous posez et de vous guider dans vos démarches. Vous y trouverez des informations qui concernent votre admission, le déroulement de votre séjour et votre sortie.

Nous nous sommes engagés depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, en plaçant votre satisfaction au cœur de nos préoccupations. Ce souci d'amélioration constante de nos pratiques rend précieuses vos remarques et suggestions. Nous vous invitons donc à compléter le questionnaire de satisfaction joint à ce livret d'accueil.

L'équipe médicale, le personnel soignant, technique et administratif mettront toutes leurs compétences et leur professionnalisme à votre service pour mériter votre confiance.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement et un retour à domicile conformes à vos attentes.

La Direction

Nos missions

Lieu de prise en charge des patients atteints de pathologies psychiatriques par la mise en place d'actions :
- de prévention
- de diagnostic
- de soins
- de réadaptation
- et de réinsertion sociale.

Centre d'information et de recherche, dans le but de faire évoluer la science et les pratiques en santé mentale.

Centre de formation médicale avec la présence de 2 services hospitalo-universitaires.

Lieu de formation universitaire par la présence d'un Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFSI), fort d'une expérience de plus de quarante ans.
La présence d'étudiants sur le site permet de multiplier les visions novatrices du soin et de créer une dynamique intergénérationnelle précieuse, facilitant la remise en question et l'évolution des pratiques au sein des unités.

Notre organisation

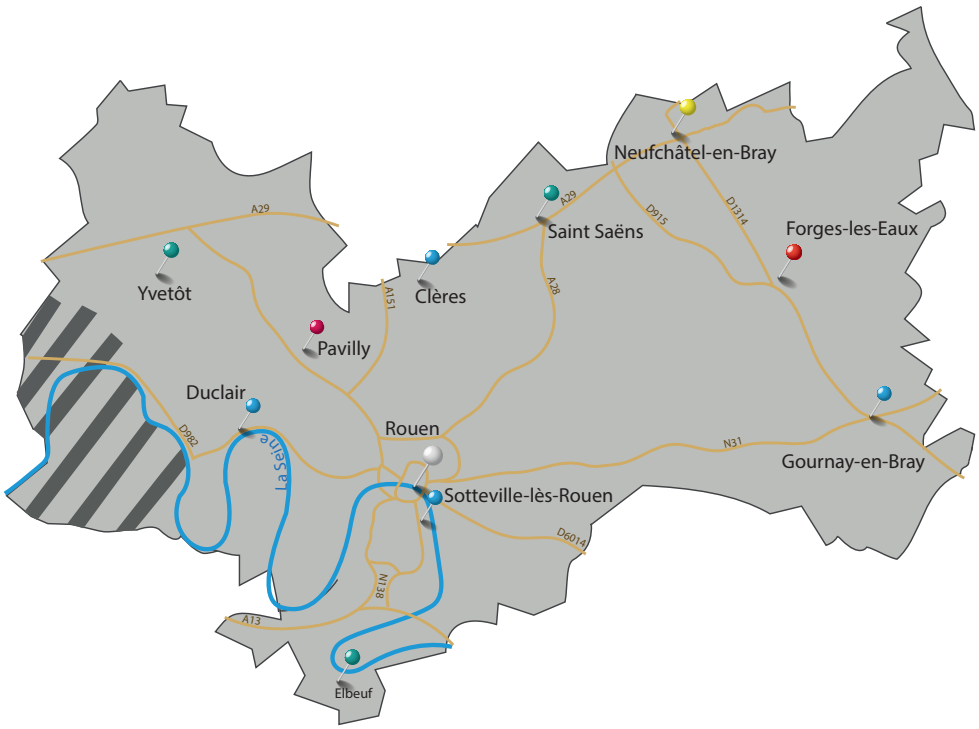
Le Centre Hospitalier du Rouvray est organisé en trois pôles d'activité :
- le pôle Enfants et Adolescents
- le pôle Rouen Rive Droite
- le pôle Rouen Seine Caux Bray.

La santé mentale fait l'objet d'une organisation particulière sous la forme de secteurs de psychiatrie. Ils se définissent comme une aire géographique de prise en charge en fonction du lieu de résidence du patient. Cette organisation permet une prise en charge continue entre l'unité de soins et les structures extra-hospitalières.

Chaque pôle comprend plusieurs services, sectorisés ou non. Chacune de ces structures est placée sous la responsabilité d'un psychiatre hospitalier, assisté d'une équipe pluridisciplinaire.
Au Centre Hospitalier du Rouvray, l'organisation des soins se compose :
- d'unités de psychiatrie générale pour adultes (à partir de 16 ans),
- d'équipes mobiles,

- d'unités de psychiatrie pour enfants et adolescents (de 0 à 16 ans),
- d'unités de psychiatrie pour les détenus incarcérés à la maison d'arrêt de Rouen et au centre de détention de Val de Reuil (SMPR).

Territoire d'intervention du Centre Hospitalier du Rouvray, pour les enfants, les adolescents et les adultes :



Zone de prise en charge uniquement pour les enfants et adolescents.

À NOTER

Les coordonnées des unités extra-hospitalières sont disponibles dans l'annexe intitulée : « coordonnées des structures ambulatoires ».

Afin de vous accueillir, l'établissement dispose de près de 1000 lits et places sur :

- un site d'hospitalisation principal, situé sur la commune de Sotteville-Lès-Rouen.
- une centaine d'unités de soins destinée aux prises en charge ambulatoires proches de votre domicile.

Les professionnels

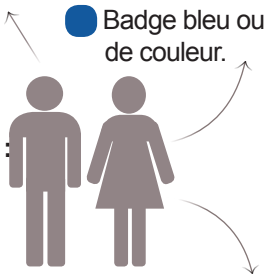
Dans chaque unité, des soins spécifiques vous sont apportés par une équipe pluridisciplinaire. Tous ces professionnels se coordonnent, chacun dans ses domaines de compétence, afin de répondre à vos demandes et à vos besoins en fonction de votre état de santé.
Le personnel porte un badge ou une tenue de couleur qui permet d'identifier son nom et sa fonction. Tous sont tenus au secret professionnel.

Les médecins : Chaque unité est placée sous la responsabilité d'un psychiatre, assisté par d'autres psychiatres, internes et médecins généralistes. Ils mettent en œuvre tous les moyens nécessaires pour stabiliser et améliorer votre état de santé.

Badge rouge.

Les autres professionnels de soins : les assistants de service social, les psychologues, les éducateurs spécialisés peuvent également intervenir auprès de vous, sur votre demande ou celle de l'équipe soignante.

Badge bleu ou tunique avec un liseré de couleur.



Le personnel soignant est composé de :
- personnels encadrants,
- infirmiers,
- aides-soignants,
- agents des services hospitaliers,
- diététiciens,
- ergothérapeutes,
- et psychomotriciens.

Ils interviennent en fonction de vos besoins et de vos demandes.

Badge bleu ou tunique avec un liseré de couleur.

Vous pourrez également être amenés à croiser d'autres professionnels tels que le personnel hôtelier et technique (assurant des prestations logistiques) et le personnel administratif.

Badge orange ou vert ou tunique avec un liseré de couleur.

Les structures de soins en ambulatoire

Vous pouvez bénéficier de soins extra-hospitaliers dispensés à proximité de votre domicile. Implantées au cœur des agglomérations, ces structures articulent leurs actions avec celles des structures intra-hospitalières.

Le centre d'accueil et de soins Saint Exupéry
Le CASP est un lieu d'accueil, d'écoute, d'information et de soins, ouvert de 9h à 20h. Sans rendez-vous, il propose un accueil des patients le jour même si nécessaire.

Les centres d'accueil thérapeutique à temps partiel
Les CATTP proposent des activités visant à favoriser l'autonomie du patient par des actions de soutien et de thérapies de groupe.

Les centres médico-psychologiques
Les CMP sont des unités d'accueil, d'orientation et de coordination. Ils organisent des consultations et des actions de prévention, de diagnostic, de soins ambulatoires et d'interventions à domicile.
Ces consultations sont proches de chez vous, gratuites, principalement sur rendez-vous.

Les hôpitaux de jour
Les unités d'hospitalisation de jour assurent des soins polyvalents individualisés et intensifs prodigués sur la journée ou à temps partiel.

Les équipes mobiles
Elles interviennent auprès de publics particuliers (enfants, adolescents, personnes âgées, etc.) sur leur lieu d'hébergement ou de prise en charge (établissements scolaires, établissements d'hébergement pour personnes âgées, etc).

À NOTER

Les coordonnées des unités extra-hospitalières sont disponibles dans l'annexe intitulée :

« coordonnées des structures ambulatoires ».

Nos démarches qualité

Qualité et gestion des risques

Notre établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Celle-ci place le patient et sa satisfaction au cœur de nos préoccupations.
L'établissement réalise annuellement une enquête de satisfaction auprès de tous les patients hospitalisés. Les résultats de cette enquête sont affichés dans votre unité et sur notre site internet. Vous pouvez en discuter avec l'équipe soignante.
De plus, vous pouvez vous exprimer grâce au questionnaire de satisfaction du patient. Il est disponible dans chaque unité de soins. Votre réponse permettra la mise en place d'actions d'amélioration.

Nous veillons également à votre sécurité, notamment en matière d'hygiène et de lutte contre les infections nosocomiales, infections survenant au cours d'une hospitalisation. Celles-ci sont peu fréquentes et peu sévères en psychiatrie. Néanmoins, nos professionnels mettent tout en œuvre pour en limiter la survenue.

Conformément à la réglementation, notre établissement a été certifié à plusieurs reprises par la Haute Autorité de Santé (HAS). Nos derniers résultats sont consultables sur le site internet de la HAS : www.has-sante.fr.
Les activités des services économiques et logistiques sont également certifiés ISO 9001 et ce, depuis 2006.

À NOTER

Vous trouverez en annexes de ce livret les documents « questionnaires de satisfaction » et « indicateurs qualité et programme de lutte contre les infections » qui vous apporteront des informations complémentaires.

Développement durable

Le Centre Hospitalier du Rouvray s'est engagé depuis quelques années dans une dynamique en faveur du développement durable.
Son engagement se traduit par l'installation de stations pour vélos réparties sur l'ensemble du site principal de l'établissement, une meilleure gestion de ses ressources en eau, papier et électricité, ou encore son investissement dans le « 0 phyto » dans le parc et les jardins.

Le service de l'accueil

Téléphone :
02 32 95 18 88

Horaires d'ouverture :
Du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h30

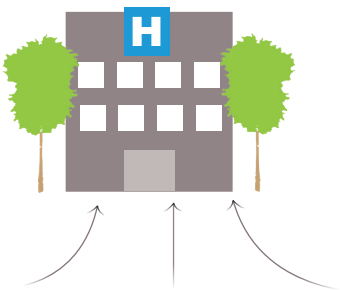
En dehors de ces plages horaires et les samedis, dimanches et jours fériés : s'adresser à la permanence administrative située dans les locaux de l'UNACOR (unité d'accueil et d'orientation).

Vous êtes hospitalisé(e) avec votre consentement ?

Vous êtes hospitalisé en soins psychiatriques libres. Vous disposez des mêmes droits liés à l'exercice des libertés individuelles que ceux reconnus aux patients hospitalisés dans tout établissement de santé. Un consentement exprès et écrit à votre hospitalisation vous sera demandé.
Ce mode d'hospitalisation représente la grande majorité de nos prises en charge en hospitalisation, soit près de 8 personnes sur 10.

Vous êtes hospitalisé(e) sans votre consentement ?

Votre état de santé rend impossible votre consentement et nécessite, dans votre intérêt, des soins immédiats assortis d'une surveillance médicale constante justifiant votre hospitalisation. La décision d'hospitalisation sera prise, après avis médical, par le directeur de l'établissement, le maire de la commune de votre domicile ou le préfet.



Soins psychiatriques libres

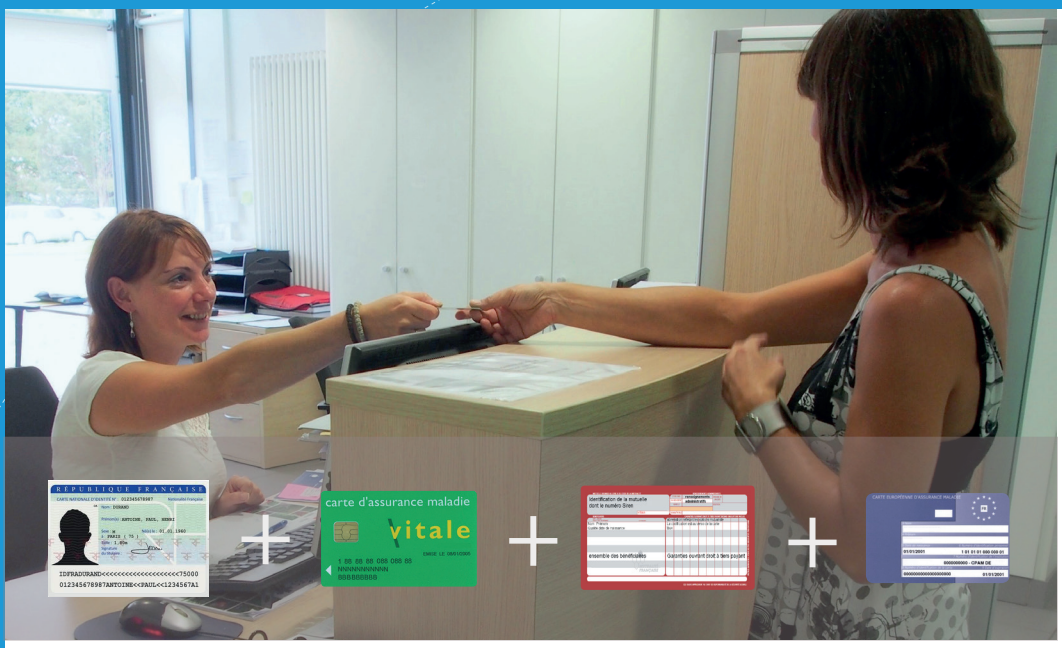
Soins psychiatriques sur décision du directeur

Soins psychiatriques sur décision du représentant de l'État

À NOTER

Une fiche de présentation des différentes procédures relatives aux hospitalisations sans consentement est à votre disposition au bureau des entrées et au sein de votre unité d'hospitalisation.

Démarches administratives



Pour la constitution de votre dossier et la prise en charge de vos frais d'hospitalisation, vous devrez présenter, au service de l'accueil, les documents suivants en cours de validité :

- une pièce d'identité : carte d'identité, passeport, carte de séjour, etc.
- votre carte vitale ou l'attestation d'affiliation à l'assurance maladie.
- votre carte de mutuelle (complémentaire santé)
- tout autre document de prise en charge ou à caractère médical utile pour votre prise en charge et notamment :

  - attestation de droit à la protection universelle maladie (PUMa).
  - attestation de droit à la couverture maladie universelle complémentaire. (CMUC).
  - attestation de droit à l'aide médicale d'État (AME).
  - les coordonnées de votre médecin traitant, carnet de santé, etc.

Les documents administratifs supplémentaires à fournir dans certains cas particuliers :

- livret de famille
- citoyens de l'union européenne : l'attestation de prise en charge (carte européenne d'assurance maladie ou imprimé E 112).
- étrangers non citoyens de l'union européenne : la prise en charge est délivrée par un organisme de votre pays ou par l'ambassade.

À NOTER

En cas de dossier incomplet, celui-ci devra être complété auprès du service de l'accueil dans les plus brefs délais suivant votre admission, par vous-même ou par l'un de vos proches. À défaut, les frais de séjour vous seront facturés en totalité.

Les frais de séjour

À NOTER

Les tarifs des frais d'hospitalisation en vigueur sont affichés au bureau des entrées et sont détaillés dans l'annexe intitulée : « Tarifs appliqués ».

Si vous pensez avoir des difficultés pour payer les frais de séjour qui resteront à votre charge, demandez rapidement à contacter le service social de votre unité de soins.

Le séjour dans un établissement de santé est payant. Il vous sera facturé selon les modalités suivantes :

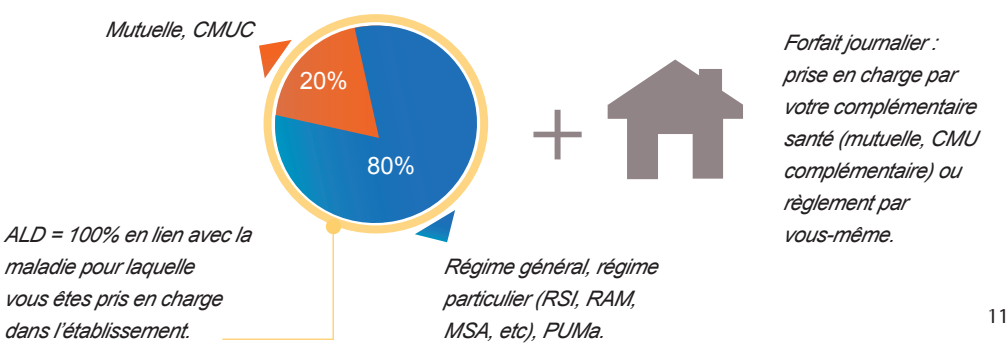
- un « prix de journée » d'hospitalisation complète (prise en charge médicale et soignante).
- un « forfait journalier » qui représente votre contribution aux prestations à caractère hôtelier.

Si vous êtes assuré social et possédez une mutuelle, l'assurance maladie couvre 80 % des frais de séjour, pendant les trente premiers jours et 100 % au-delà. Dans certains cas (affection de longue durée ou ALD), vous pouvez bénéficier d'une prise en charge à 100 % dès le premier jour ; parlez-en à votre médecin.
Dans tous les cas, le forfait journalier reste à payer, même si vous bénéficiez d'une prise en charge à 100 %.

Le reste à charge des frais de séjour et le forfait journalier peuvent être réglés par votre mutuelle ou CMUC (couverture maladie universelle complémentaire).

Tiers payant :
La prise en charge des frais de séjour peut être effectuée directement par les organismes de sécurité sociale si vous avez présenté au bureau de l'accueil votre carte vitale et celle de votre mutuelle à jour.

Financement des frais de votre séjour hospitalier



Vos objets de valeur

Objets de valeurs

De manière générale, un établissement de santé reste un lieu ouvert, ce qui peut constituer un risque pour vos effets personnels. Dans votre intérêt, il vous est conseillé de **ne conserver que les objets et effets personnels strictement utiles à votre hospitalisation et de remettre vos objets de valeurs à votre famille ou vos proches.**
Toutefois, si vous avez sur vous des objets de valeur ou des moyens de paiement, un inventaire contradictoire sera réalisé. Par mesure de sécurité, nous vous invitons à les remettre au personnel soignant qui les déposera dans un coffre prévu à cet effet. Si vous décidez de conserver des objets de valeur durant votre séjour, **l'établissement déclinera toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration.**

Le retrait d'objets personnels

Lors de votre sortie, vous pourrez retirer l'argent et les objets de valeurs déposés lors de votre admission soit :

- dans les 30 jours suivant le dépôt, au service de l'accueil (horaires d'ouverture : 8h30 à 16h30 du lundi au vendredi sauf jour férié - téléphone : 02 32 95 18 88 ou poste 21 21 ou 21 24).

- au-delà de 30 jours, aux guichets de la Trésorerie Principale de Sotteville-Lès-Rouen située Avenue J. Jaurès – 76300 Sotteville-Lès-Rouen.
  Téléphone : 02 32 18 27 90.

Les objets déposés sont restitués sur présentation de votre pièce d'identité, du reçu remis lors de l'admission et du feuillet "demande de retrait durant le séjour" transmis par le cadre de santé de votre unité d'hospitalisation.

Si vous confiez le retrait à une tierce personne, elle devra être en possession d'une procuration signée, de votre pièce d'identité et devra justifier de son identité auprès du bureau des entrées ou de la Trésorerie Principale de Sotteville-Lès-Rouen.

À noter

Il existe un réglement intérieur dans l'établissement consultable sur simple demande auprès de l'équipe soignante.

Vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante de l'unité qui veillera à votre installation. Le personnel vous présentera les locaux, l'organisation de l'unité et vous installera dans votre chambre. Les renseignements utiles, les règles de vie propre à l'unité dans laquelle vous serez hospitalisé vous seront transmis dès votre arrivée.

Les visites

Vos proches peuvent vous rendre visite chaque jour en fonction de l'organisation des unités et dans le respect de la quiétude des personnes hospitalisées. Les visites sont prévues de 14h à 19h sauf avis médical ou soignant contraire, dans l'intérêt du patient. Vous êtes en droit de refuser des visites. Il vous faudra le préciser à l'équipe soignante dès votre admission ou en cours de séjour.
Sauf dérogation exceptionnelle du personnel médical, les visites des enfants et adolescents de moins de 15 ans ne sont pas autorisées.

Le service social

Un assistant de service social est à votre disposition dans chacune des unités de soins pour :

- vous aider dans vos démarches administratives
- vous apporter des informations
- vous faire bénéficier d'un avis, d'un conseil et connaître vos droits.
- vous aider à préparer votre sortie, notamment en vous accompagnant dans vos projets de vie.

Les informations relatives au dispositif d'accueil des personnes précarisées vous seront remises sur demande par le personnel du service social ou un membre de l'équipe soignante.

Les soins esthétiques

Une infirmière et esthéticienne propose des soins esthétiques aux patients hospitalisés : manucure, soin du visage, maquillage, beauté des pieds et épilation. La prise de rendez-vous se fait par courriel, par les soignants.

Vos repas

Les repas sont servis dans la salle à manger du service ou dans votre chambre si votre état de santé le nécessite. Les menus et les horaires des repas sont affichés dans l'unité de soins. Vous aurez la possibilité de choisir parmi les menus proposés. Si vous devez suivre un régime alimentaire, l'établissement veillera à ce que vous puissiez en bénéficier.

Une cafétéria est à disposition des patients et de leurs proches pour se restaurer.

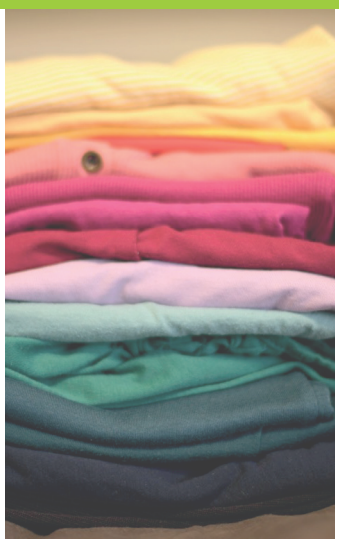
Bracelet d'identification

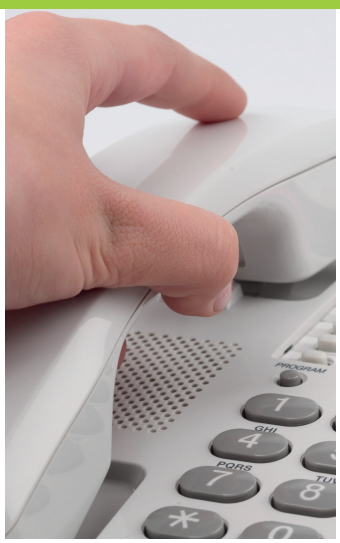
La vérification de l'identité est un acte de soins à part entière. Grâce à la vigilance de tous les professionnels, les erreurs dues à une mauvaise identification du patient sont exceptionnelles. Cependant, lorsqu'elles se produisent, les conséquences peuvent être graves. Ainsi, en plus de vous questionner régulièrement sur votre identité, les professionnels vous proposeront dès votre arrivée de porter un bracelet d'identification.

L'hygiène et le linge personnel

Vous devez vous munir pour votre séjour :

- de votre nécessaire de toilette : brosse à dents, savon, dentifrice, nécessaire de rasage, etc.
- et de votre linge et vos effets personnels: pyjama, robe de chambre, pantoufles, mouchoirs, serviettes et gants de toilette, etc. Il vous est demandé de vous organiser avec vos proches pour l'entretien de votre linge personnel.





Le téléphone

Nous vous recommandons de veiller sur votre téléphone portable durant votre séjour, par mesure de sécurité, afin d'éviter tout risque de vol ou de perte. L'établissement déclinera toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration.

En outre, merci de ne pas compromettre la tranquillité des personnes hospitalisées et le fonctionnement du service. Le téléphone portable est toléré au sein des unités de soins sous certaines conditions et sauf prescription médicale contraire.

À NOTER

Afin de protéger les patients, les agents et tous les autres usagers, il est interdit de les photographier et de les filmer (respect du droit à l'image).

Votre courrier

Le courrier est distribué tous les jours dans les services, sauf les week-end et les jours fériés.Vous pouvez expédier votre courrier affranchi en le remettant au personnel de l'unité.

Pour recevoir plus rapidement votre courrier, donnez à vos correspondants votre adresse provisoire complète selon le modèle suivant :

À NOTER

Centre Hospitalier du Rouvray
Nom et prénom du patient
Nom de l'unité de soins
4, Rue Paul Eluard
BP 45
76301 Sotteville-lès-Rouen cedex

Les associations d'usagers

Elles interviennent dans le cadre d'une convention avec notre établissement. Ces associations contribuent à votre accueil et votre soutien ainsi qu'à celui de votre entourage (visites de patients, prêt de livres, etc.). Leurs coordonnées figurent dans l'annexe intitulée « informations et coordonnées utiles ».

L'exercice de votre culte

Vous avez la possibilité de prendre contact avec différents ministres de culte. Pour ce faire, vous pouvez consulter l'annexe « informations et coordonnées utiles » ou contacter le service de l'accueil qui se chargera de vous mettre en relation.

Faire appel à un interprète

Si vous avez besoin d'un interprète, renseignez-vous auprès du service de l'accueil.

Animations et activités culturelles

Le Centre Hospitalier du Rouvray offre aux patients hospitalisés ainsi qu'à leurs proches un service annexe « La cafétéria ». Ce n'est pas un lieu de soin, mais un lieu de convivialité et de détente pour les patients et leurs familles.
La cafétéria est ouverte tous les jours y compris le week-end de :

9h30 à 11h30 puis de 12h à 17h (Tél : 02 32 95 11 45 ou poste 21 65)

Lors de leur séjour, les patients peuvent également bénéficier de plusieurs services tels que :

- **Un salon de coiffure** ouvert tous les jours sauf le mercredi (lundi : 9h - 16h30 ; mardi, jeudi, vendredi : 9h - 12h). La coiffeuse propose des coupes ou encore des entretiens capillaires. Elle se déplace également dans les unités de soins (voir conditions auprès de l'équipe soignante).

- **Une prestation sportive** dispensée tous les jours. Deux éducateurs sportifs proposent diverses activités (voir les conditions et tableau d'activité affiché à la cafétéria).

- Un **atelier de médiation artistique** ouvert tous les jours sauf le lundi. Deux artistes d'art plastique animent des ateliers de peinture, collage, ou encore de sculpture (conditions auprès de l'équipe soignante).

- Des activités réalisées au cours de la semaine selon une planification établie, où le patient sera invité à participer à des activités (plastiques, etc.), ou encore une écoute et un repos musical (voir le tableau des activités affiché dans la cafétéria).
  Tous les mois une manifestation est organisée en suivant les fêtes du calendrier.

- Les achats : les patients et leur famille peuvent faire des achats comme des produits de premières nécessités (produits d'hygiène, timbres, biscuits, etc.).

La cafétéria propose également :

- **Un espace lecture et relaxation**. Vous y trouverez des revues, des journaux et des livres classés par thème à consulter sur place ou à emprunter. Des fauteuils de relaxation sont mis à disposition ainsi que des sièges confortables.

- **Un espace enfants**. On y trouve des jeux d'enfants, des crayons de couleur, des feutres ainsi que des bandes dessinées.

- **Un espace télévision** où le poste est allumé sur demande.

- **Un espace déjeuner** proposant de la restauration rapide et des menus qui changent toutes les semaines.

- **Une grande salle** où les patients peuvent s'asseoir, discuter et consommer sur place des boissons chaudes ou froides non alcoolisées. La décoration de la salle est changée régulièrement en fonction du calendrier.

- **Une terrasse** à l'abri de la chaleur et de la pluie pour s'y détendre et converser.

L'information et le consentement aux soins

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Cette information porte sur les différents examens, les traitements ou actions de prévention. Elle incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles professionnelles. Seule l'urgence ou l'impossibilité d'informer peut l'en dispenser.

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé excepté lorsque vous n'êtes pas en état de l'exprimer ou que votre hospitalisation a été prononcée sans votre consentement, du fait de votre état de santé.

La protection juridique des majeurs

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il est possible de vous faire bénéficier d'une mesure de protection afin de sauvegarder au mieux vos intérêts.
Par décision du juge des tutelles, cette mesure peut être confiée au mandataire judiciaire de l'établissement. Ce dernier est à votre disposition pour vous informer des différents régimes de protection des biens.

Le bureau du mandataire judiciaire et son secrétariat sont situés au service de l'accueil.
Vous pouvez prendre rendez-vous par téléphone ou vous rendre aux permanences le mardi et le vendredi de 9h30 à 12h30.

Téléphone : 02 32 95 11 81

Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée « directives anticipées ».

Ces directives anticipées permettent au patient de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, dans l'hypothèse où il ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

La personne de confiance

Toute personne capable juridiquement peut désigner une personne de confiance. Vous avez la possibilité de désigner par écrit une « personne de confiance » que vous choisissez librement dans votre entourage (parent, proche, médecin traitant...). Cette désignation est révocable à tout moment.

Votre personne de confiance sera consultée au cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de recevoir les informations vous concernant.
Si vous le souhaitez, votre personne de confiance pourra assister à vos entretiens médicaux et vous aider dans vos prises de décisions.

À NOTER

Un formulaire de désignation de la personne de confiance est à votre disposition au sein de votre unité de soins.

La douleur

Quelle qu'elle soit, la douleur n'est pas une fatalité, tout est mis en œuvre pour la prévenir et la traiter. Sa prise en charge est une préoccupation quotidienne de nos équipes soignantes qui sont en lien permanent avec notre comité de lutte contre la douleur (CLUD).

Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur durant votre hospitalisation et à vous donner toutes les informations utiles. Vous trouverez en annexe notre contrat d'engagement contre la douleur.

La charte du patient hospitalisé

Conformément à la charte de la personne hospitalisée, l'établissement veille au respect et à la bonne application de vos droits et devoirs.

Il vous est possible de consulter le document intégral de la charte sur le site internet www.sante.gouv.fr ou de vous procurer ce document gratuitement et sur simple demande, auprès du service de l'accueil.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

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.

La Commission Des Usagers (CDU)

La CDU a été instituée par la loi de 2016. Elle a pour missions de veiller au respect de vos droits, faciliter vos démarches afin que vous puissiez exprimer vos remarques et contribue, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la prise en charge des patients et de leurs proches.

Elle se compose, entre autres, du directeur de l'établissement et de représentants des usagers. La liste nominative complète des membres est jointe dans l'annexe intitulée « Plaintes et réclamations ».

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

Vos observations, propositions, réclamations ou plaintes

L'ensemble du personnel de l'établissement est à votre disposition pour toute remarque ou suggestion que vous souhaiteriez soumettre. Un questionnaire est à votre disposition en annexe (document en annexe intitulé « questionnaire de satisfaction »), n'hésitez pas à le compléter pour nous faire part de vos observations ou propositions. Vous avez la possibilité de le laisser dans votre chambre à votre départ, le remettre à un professionnel ou l'adresser par courrier à la direction de l'établissement (une enveloppe est prévue à cet effet en annexe du livret d'accueil).

Nous vous invitons à vous adresser au médecin responsable du service ou au cadre de santé en cas de réclamation relative à votre prise en charge.

Si cette démarche ne vous apporte pas une entière satisfaction, vous pouvez solliciter la personne déléguée par la Direction de l'établissement pour recueillir et traiter vos réclamations. Pour la contacter, vous pouvez écrire à :

Centre Hospitalier du Rouvray
À l'attention du Directeur adjoint chargé de l'accueil
4 rue Paul Eluard BP 45
76301 Sotteville-lès-Rouen cedex

Vous recevrez un accusé de réception attestant de la prise en compte de votre plainte par l'établissement. Après analyse de votre réclamation, une réponse personnalisée vous sera apportée. Si cette réponse ne vous convient pas, vous avez la possibilité d'obtenir un entretien avec un médiateur médecin ou un médiateur non médecin. L'un et l'autre sont en charge de vous écouter et de vous apporter des réponses.

Vous trouverez dans l'annexe intitulé « plaintes et réclamations » les noms et coordonnées des médiateurs.

Vous y trouverez également la liste des diverses associations de représentants des usagers que vous pouvez solliciter.

Informatique et libertés

À l'occasion de votre séjour dans l'établissement, des renseignements administratifs et médicaux vous seront demandés et seront traités informatiquement.
Dans les limites imposées par la loi n° n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données nominatives vous concernant :

- auprès du médecin responsable de l'information médicale pour toute donnée à caractère médical
- auprès du directeur de l'établissement pour toute donnée à caractère administratif.

Vous pouvez également faire valoir votre droit d'accès et de rectification des informations contenues dans des fichiers informatiques auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Coordonnées de la CNIL :

8 rue Vivienne - CS 30223 - 75083 Paris
téléphone : 01 53 73 22 22

Accès aux informations administratives et au dossier médical

Toutes les informations vous concernant, quel que soit leur caractère, sont protégées par une obligation de secret à laquelle est astreint l'ensemble des professionnels qui vous prend en charge. Elles constituent votre dossier patient. Il vous est possible d'accéder à ce dossier dans le respect de la réglementation en vigueur.
Il vous appartient d'en formuler la demande écrite auprès du Directeur de l'établissement en y joignant la photocopie d'une pièce d'identité en cours de validité.

Centre Hospitalier du Rouvray
A l'attention du Directeur d'établissement
4, rue Paul Eluard PB 45
76301 Sotteville-lès-Rouen cedex

Votre courrier de demande de consultation de votre dossier doit être précis et accompagné des documents justificatifs nécessaires. Un formulaire type de demande de communication de dossier médical est à votre disposition au service de l'accueil ou sur le site internet du Centre Hospitalier du Rouvray.

Pour toute question, renseignez-vous auprès du service de l'accueil.

Les règles de vie dans l'établissement

Le fonctionnement des services et le repos des patients doivent être respectés, de même que les règles de la vie sociale et de la citoyenneté (comportement, langage, respect des biens et des personnes).

La sécurité incendie

Les unités du Centre Hospitalier du Rouvray sont équipées de système de sécurité incendie dont tous les événements sont transmis au standard de l'établissement.

Le personnel est formé à réagir face à l'incendie. Ainsi, en cas de départ de feu, respectez scrupuleusement les consignes qui vous seront données par le personnel. Ne vous exposez pas au risque et gardez votre calme.

Des consignes de sécurité et des plans d'évacuation, affichés dans les couloirs, vous rappellent :

- la conduite à tenir en cas de début d'incendie.
- les cheminements d'évacuation.
- l'emplacement des moyens de lutte contre l'incendie.

Nous vous conseillons d'en prendre connaissance et de les respecter.

Votre attention est particulièrement attirée sur les risques d'incendie découlant de la consommation de cigarettes qui est formellement interdite au sein des unités de soins. Il est également interdit de vapoter dans les unités de soins.

Le respect du code de la route

Le Code de la route est applicable dans l'établissement. Pour rappel, les dispositions suivantes sont applicables :

- les piétons sont prioritaires partout à l'intérieur du site
- la vitesse est limitée à 30 km/h, voire 10 km/h sur certaines zones
- le stationnement en dehors des zones aménagées est proscrit car pouvant engendrer de la gêne ou des risques pour les usagers, les personnels, les services de secours.

Boissons alcoolisées et toxiques

L'introduction et la consommation au sein de l'établissement de produits toxiques ou stupéfiants sont strictement interdites. Ceux-ci seront saisis et détruits et leurs détenteurs seront susceptibles de faire l'objet de poursuites judiciaires. Les boissons alcoolisées sont interdites et seront également détruites.

Les objets dangereux

Tous les objets tranchants et contondants sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement pour votre sécurité et celles des autres. Si vous êtes en possession d'un de ces objets, remettez-le sans délai à un professionnel de santé.

À NOTER

Si vous n'avez pas complété le questionnaire de satisfaction, nous vous invitons à nous le remettre ou à nous le renvoyer lors de votre sortie.

La décision de sortie

Votre sortie, temporaire ou définitive, sera décidée avec votre médecin psychiatre.

Les formalités de sortie

Lors de votre sortie, vous devrez vous présenter au service de l'accueil afin de procéder aux formalités administratives de sortie et notamment obtenir une attestation d'hospitalisation (bulletin de situation). Il peut vous servir de justificatif de votre hospitalisation vis-à-vis de de votre caisse d'assurance maladie ou de votre employeur (arrêt de travail).

Le paiement de vos frais de séjour

Les frais de séjour restant à votre charge vous seront directement facturés.
La facture sera adressée à votre domicile afin que vous en assuriez le règlement auprès de la Trésorerie Principale de Sotteville-Lès-Rouen.
Une quittance de paiement vous sera retournée par la trésorerie que vous pourrez faire valoir auprès de votre mutuelle si nécessaire.

Le transport

La prise en charge des frais de transports est strictement réglementée par l'Assurance Maladie. Elle est liée à une prescription médicale.
Pour vos sorties d'hospitalisation avec une prescription médicale de transport en ambulance, en véhicule sanitaire léger, ou en taxi, vous pouvez faire appel à la société de votre choix. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante de votre unité.

Liste des annexes

- **Plan de l'établissement**
- **Questionnaire de satisfaction**
- **Accès à l'établissement**
- **Coordonnées des structures ambulatoires**
- **Informations et coordonnéess utiles**
- **Indicateurs qualité et programme de lutte contre les infections**
- **Tarifs appliqués dans l'établissement**
- **Charte de la laïcité dans les services publics**
- **Plaintes et réclamations**
- **Contrat d'engagement contre la douleur**

Notes

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

© Centre Hospitalier du Rouvray - B/DdS/40/B

4, rue Paul Éluard
BP 45
76301 Sotteville-lès-Rouen cedex
Métropole Rouen Normandie

02 32 95 12 34

www.ch-lerouvray.fr

Centre Hospitalier du Rouvray