Livret d'accueil du patient

Informations utiles pour votre hospitalisation

Centre Hospitalier du Rouvray

Prévention - Diagnostic - Soin - Réadaptation - Réhabilitation psycho-sociale en santé mentale

SOMMAIRE

Nous connaître 4

Votre admission 9

Votre séjour 13

Vos droits et devoirs 18

Votre sortie 25

L'établissement peut faire appel à un interprète si vous parlez une autre langue.

The hospital can call an interpreter if you speak another language.

BIENVENUE

Vous êtes accueilli dans une unité du Centre Hospitalier du Rouvray pour y recevoir des soins.

Le personnel est à votre service pour que votre séjour se déroule dans de bonnes conditions.

Ce livret vous donne des informations pour mieux connaître l'établissement et son fonctionnement.
Lisez-le, il est fait pour vous, dans votre intérêt, et pour vos proches si vous le souhaitez.

Vous trouverez en annexe de ce livret un questionnaire de satisfaction qui vous permettra de donner votre avis sur votre séjour.
Vos remarques nous permettront de nous améliorer.

Les personnels mettront toutes leurs compétences à votre service pour mériter votre confiance.

Nous vous souhaitons un bon rétablissement.

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 réhabilitation psycho-sociale

Centres d'information et de recherche, dans le but de faire évoluer la science et les pratiques en psychiatrie.

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

Lieu de formation par la présence d'un Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFSI).

Lieu de formation pour professionnels et usagers.

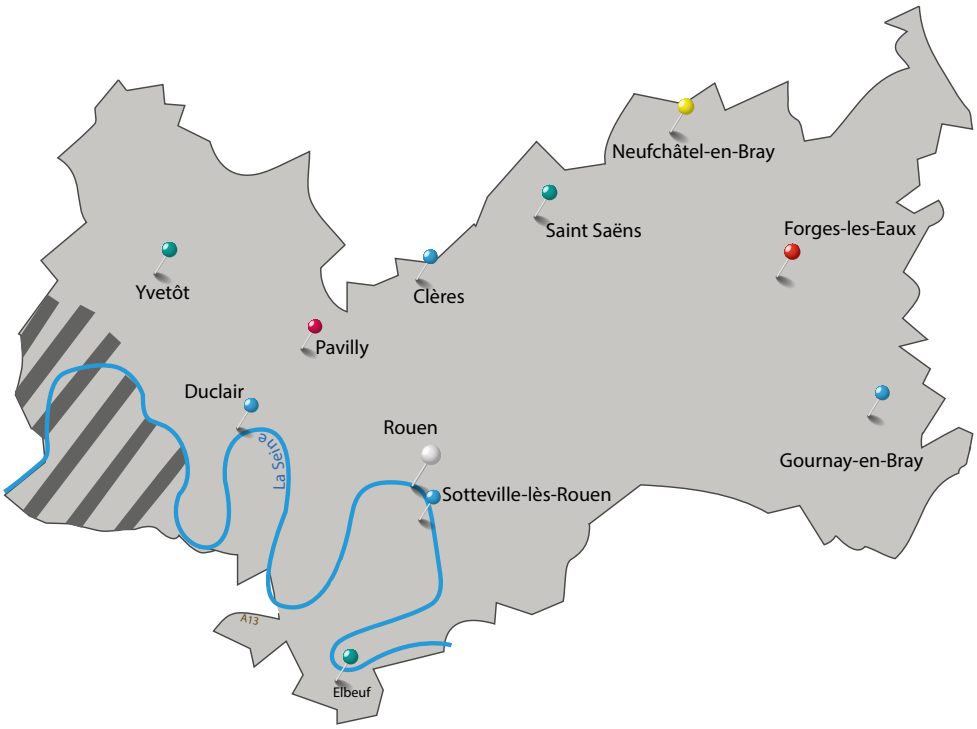
Notre organisation

Le Centre Hospitalier du Rouvray est organisé en trois pôles d'activité :
- le pôle Enfants et Adolescents
- le pôle des 2 Rives
- le pôle Rouen Seine Caux Bray.

La psychiatrie fait l'objet d'une organisation particulière sous la forme de secteurs. 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 spécialisée pour adultes,
- d'équipes mobiles,
- d'unités de psychiatrie spécialisée pour enfants et adolescents,
- 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 :



Les adultes ne sont pas pris en charge dans ce secteur.

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

Tous les professionnels de l'établissement se coordonnent afin de répondre à vos demandes et à vos besoins en fonction de votre état de santé.

Chaque professionnel porte un badge 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.

Les autres professionnels de soins sont :
- les personnels encadrants,
- les infirmiers,
- les aides-soignants,
- les agents des services hospitaliers,
- les diététiciens,
- les ergothérapeutes,
- les psychomotriciens,
- les assistants de service social,
- les psychologues,
- les éducateurs spécialisés.

Ils interviennent en fonction de votre état de santé et de vos demandes.

Vous pourrez également croiser **d'autres professionnels** :
- personnel hôtelier,
- personnel technique,
- et personnel administratif.

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 sans rendez-vous : CASP
Le CASP est un lieu d'accueil, d'écoute, d'information et de soins.
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, des actions de prévention et des interventions à domicile.
Ces consultations sont proches de chez vous, principalement sur rendez-vous.

Les hôpitaux de jour
Les unités d'hospitalisation de jour assurent des soins individualisés et intensifs.
Les soins se déroulent sur la journée ou demi-journée.

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 ».

Qualité et gestion des risques

L'établissement réalise tous les ans une enquête de satisfaction auprès des patients hospitalisés. Les résultats de cette enquête sont affichés dans votre unité et sur notre site internet.
De plus, un questionnaire de satisfaction du patient est à votre disposition en annexe de ce livret d'accueil.
Toutes vos réponses permettent la mise en place d'actions d'amélioration.

Notre établissement a été certifié à plusieurs reprises par la Haute Autorité de Santé (HAS). Les résultats des différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins sont consultables sur le site internet de la HAS : www.scopesante.fr

Les activités des services économiques et logistiques sont également certifiés ISO 9001 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 notamment 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, une meilleure gestion de ses déchets ou encore son investissement dans le « Zéro 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

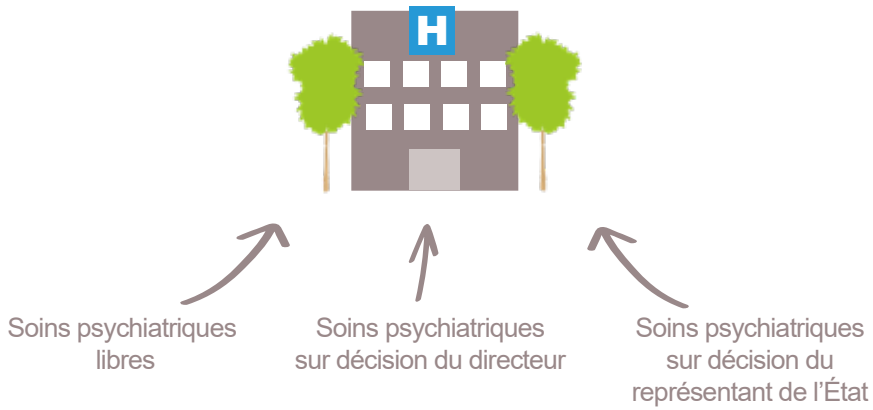
En dehors de ces plages horaires et les samedis, dimanches et jours fériés : s'adresser à la permanence administrative située dans les locaux de l'UNACOR (unité d'accueil et d'orientation).

Vous êtes hospitalisé 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.

Vous êtes hospitalisé 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.



À NOTER

Une fiche de présentation des différentes procédures relatives aux hospitalisations sans consentement est à votre disposition au service de l'accueil 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 dès que possible 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 service de l'accueil 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 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 :

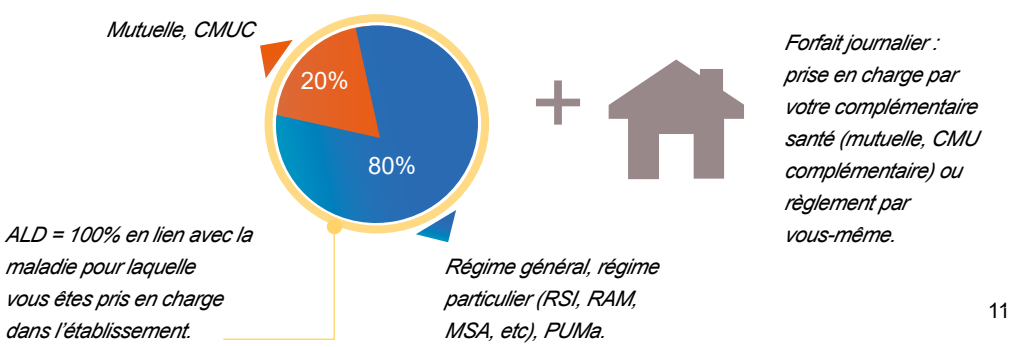
- un « prix de journée » d'hospitalisation complète (prise en charge médicale et soignante).
- un « forfait journalier » qui représente votre contribution aux prestations à caractère hôtelier (repas, hébergement...).

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 service de l'accueil votre carte vitale et celle de votre mutuelle.

Financement des frais de votre séjour hospitalier



Vos objets de valeur

Objets de valeur

Un établissement de santé reste un lieu ouvert. Cela peut constituer un risque pour vos effets personnels.
Il vous est conseillé de **ne conserver que les objets et effets personnels strictement utiles à votre hospitalisation et de remettre vos objets de valeur à votre famille ou vos proches.**
Toutefois, si vous avez sur vous des objets de valeur ou des moyens de paiement, un inventaire sera réalisé. 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 valeur 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).
- au-delà de 30 jours, au guichet 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 et du reçu remis lors de l'admission.
Vous devez également être muni du feuillet "demande de retrait durant le séjour" établi par le cadre de santé ou le personnel soignant pendant votre hospitalisation.

Si vous confiez le retrait à une tierce personne, elle devra posséder une procuration signée, votre pièce d'identité et devra justifier de son identité auprès du service de l'accueil 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(e) 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(e) 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 des patients.
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
- vous faire 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

Des soins esthétiques peuvent vous être proposés : manucure, soin du visage, maquillage, beauté des pieds et épilation. La prise de rendez-vous se fait par courriel, par les soignants.

Une coiffeuse est également à votre disposition tous les mardis. La prise de rendez-vous se fait par téléphone, par les soignants. Cette prestation est payante. Les tarifs sont disponibles auprès de la cafétéria des patients.

Vos repas

Les repas sont servis dans la salle à manger de l'unité ou dans votre chambre si votre état de santé le nécessite. Les menus et les horaires des repas sont affichés dans l'unité. 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.

Bracelet d'identification

La vérification de l'identité est un acte de soins. 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 demanderont, 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 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.

Vous avez la possibilité de bénéficier d'une ligne téléphonique fixe gratuite. Il vous suffit d'en faire la demande auprès des soignants de l'unité de soins.

À NOTER

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

Votre courrier

Le courrier est distribué tous les jours dans les unités, 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 :

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

Les associations d'usagers

Elles interviennent dans le cadre d'une convention avec notre établissement. Ces associations contribuent à améliorer votre accueil et votre soutien ainsi que celui de votre entourage.
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.
Vous pouvez consulter l'annexe « informations et coordonnées utiles » ou contacter le service de l'accueil qui se chargera de vous mettre en relation.
Une plaquette est également à votre disposition dans les unités de soins pour tout complément d'informations.

Faire appel à un interprète

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

Animations et activités

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 :

de 10h30 à 12h et de 13h15 à 18h (Tél : 02 32 95 11 45)

Lors de votre séjour, vous pouvez également bénéficier de plusieurs services :

- **Une prestation sportive** dispensée tous les jours. Un éducateur sportif propose 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).

- D'autres activités sont proposées ainsi qu'une écoute et un repos musical (voir le tableau des activités affiché à la cafétéria).
  Une manifestation est organisée régulièrement en suivant les fêtes du calendrier.

- Les achats : Des produits de premières nécessités (produits d'hygiène, timbres, alimentaires, etc.) peuvent être achetés auprès du personnel de la cafétéria.
  Un distributeur de préservatifs est également à disposition en libre service, à proximité du salon de coiffure.

La cafétéria propose également :

- **Un espace lecture et relaxation**.
- **Un espace enfants**.
- **Un espace télévision** où le poste est allumé sur demande.
- **Une grande salle** où les patients peuvent s'asseoir et discuter.
- **Une terrasse** à l'abri de la chaleur et de la pluie.

Une **serre Zen** est également à votre disposition au service "Parc et Jardins". Elle est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 16h. L'entrée est gratuite et sans rendez-vous.

Un guide pratique "directives anticipées et personne de confiance" est à votre disposition en annexe du kit d'admission.

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.

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.
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 11h30.
Téléphone : 02 32 95 11 81

La 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 peut être modifiée à tout moment.
Votre personne de confiance, qui aura donné son accord écrit, 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 décision.

À NOTER

Un formulaire de désignation de la personne de confiance est à votre disposition au sein de votre unité de soins. Attention ! Une personne sous tutelle ne peut désigner une personne de confiance sans autorisation d'un juge des tutelles ou du conseil de famille sauf si la désignation a eu lieu avant la mise sous tutelle.

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 du 26 janvier 2016. Elle a pour missions de veiller au respect de vos droits, faciliter vos démarches afin que vous puissiez exprimer vos remarques. Elle 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 « questionnaire de satisfaction ». N'hésitez pas à le compléter pour nous faire part de vos observations.

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.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre séjour, vous pouvez également nous en faire part par courrier ou lors d'un rendez-vous.
Vous trouverez dans l'annexe intitulé « plaintes et réclamations » la marche à suivre.

Vous y trouverez également la liste des représentants des usagers qui peuvent vous aider dans votre démarche.

La douleur

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.

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

Non divulgation de votre présence à l'hôpital

Chaque patient a la possibilité de demander que son hospitalisation revête un caractère privé en demandant la non-divulgation de sa présence à l'hôpital :

- soit au moment de son entrée auprès du service de l'accueil.
- soit tout au long de son hospitalisation dans le service de soins.

Dans ce cas, aucune information concernant votre présence et/ou votre état de santé ne sera donnée à une tierce personne, à l'exception de la personne de confiance. Vous serez seul à pouvoir informer vos proches de votre présence dans notre établissement. Cette décision est révocable à tout moment.

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
À 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.

Droit de vote

Hospitalisé(e) en soins libres ou sans votre consentement, en tant que citoyen, vous détenez le droit de vote. Ainsi, si vous exprimez le désir de remplir votre devoir de citoyen, les professionnels de votre service de soins vous accompagneront dans votre démarche pour voter par procuration ou en organisant une sortie de courte durée pour vous rendre dans votre bureau de vote.

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.
Pour les patients en soins sans consentement, la sortie devra être acceptée par le Préfet (pour ceux faisant l'objet de soins sur décision du Représentant de l'État) ou le Directeur de l'établissement (pour ceux admis sur décision du Directeur).

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). Elle 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.
Il est désormais possible de payer en ligne.
Une quittance de paiement vous sera retournée par la trésorerie que vous pourrez faire valoir auprès de votre mutuelle.

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

- **Questionnaire de satisfaction**
- **Plan de l'établissement**
- **Accès à l'établissement**
- **Coordonnées des structures ambulatoires**
- **Informations et coordonnées utiles**
- **Personnes en soins psychiatriques sans consentement : Informations relatives au fichier de traitement des données à caractère personnel**
- **Programme de lutte contre les infections nosocomiales**
- **Tarifs appliqués dans l'établissement**
- **Charte de la laïcité dans les services publics**
- **Plaintes et réclamations**
- **Contrat d'engagement contre la douleur**

Notes

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Toute l'actualité du Centre Hospitalier du Rouvray :

Site internet : www.ch-lerouvray.fr

@CHRouvray76

@CHRouvray

chrouvray76

Centre Hospitalier du Rouvray

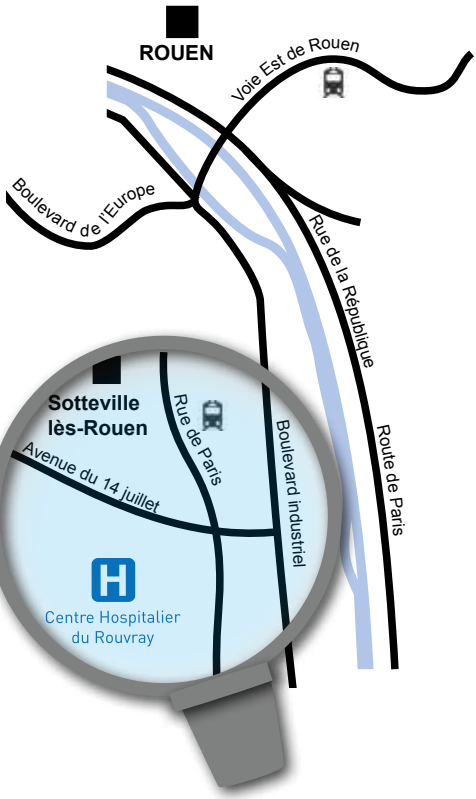
© Centre Hospitalier du Rouvray - B/DdS/47/F

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

02 32 95 12 34

Centre Hospitalier du Rouvray

Accès à l'établissement



En voiture :

Le Centre Hospitalier du Rouvray est situé sur la rive gauche de la Seine, sur la commune de Sotteville-Lès-Rouen, à 15 minutes du centre ville de Rouen.

Adresse :
4 rue Paul Éluard
76 300 Sotteville-lès-Rouen

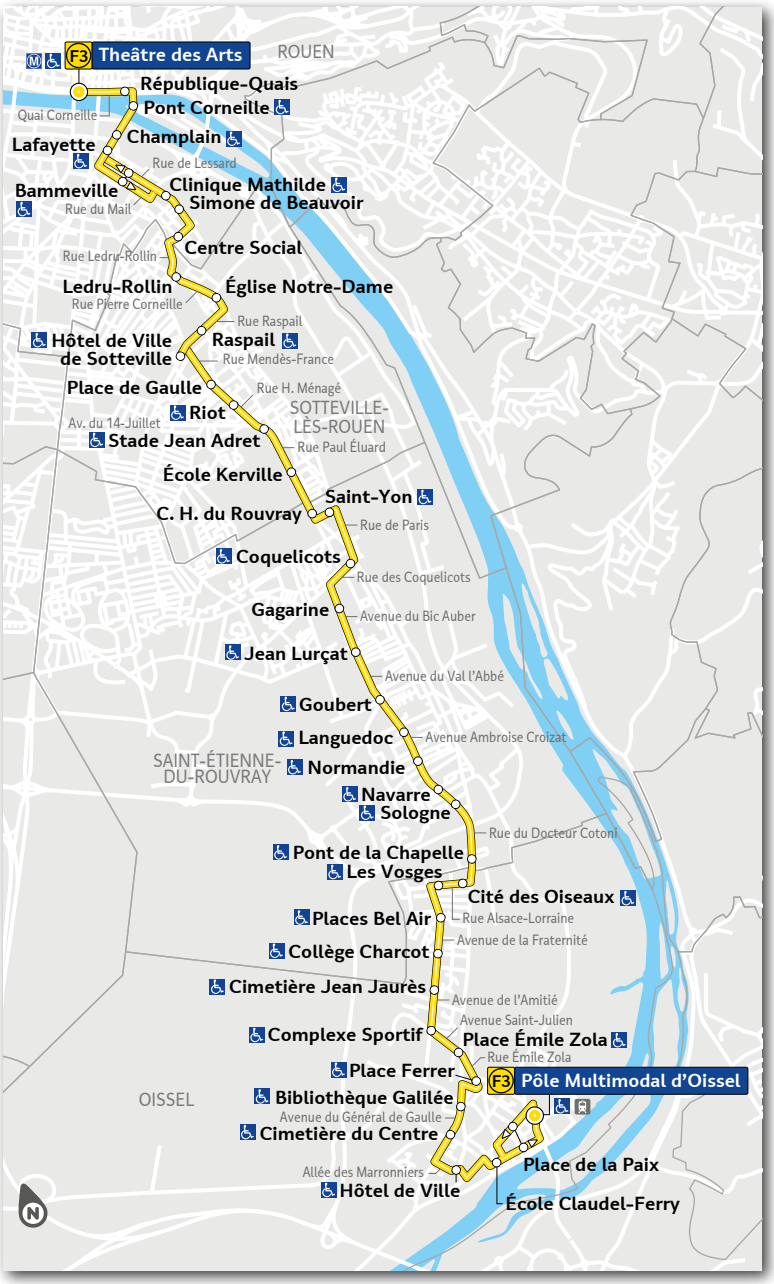
En train :

Au départ de Paris : liaison à destination de Rouen Rive Droite assuré par les trains SNCF corail intercités, de la gare Paris Saint Lazare.

En métro et en bus :

Depuis la gare SNCF de Rouen : prendre le métro, direction St-Etienne du Rouvray-Technopôle.
Arrêt : Hôtel de ville, Sotteville-lès-Rouen.

Puis prendre le bus F3 direction Oissel-Pôle Multimodal d'Oissel
Arrêt : SOTTEVILLE-LES-ROUEN - C.H. du Rouvray



Pour plus de détails, rendez-vous sur :
- un site de cartographie en ligne
- le site internet www.voyages-sncf.com
- le site internet www.reseau-astuce.fr.

Coordonnées des structures ambulatoires

Centre médico-psychologique (CMP) : Le CMP assure des consultations médico-psychologiques et sociales.
Il organise l'orientation éventuelle de la personne vers des structures adaptées (hôpital de jour, unité d'hospitalisation psychiatrique, foyers, etc).
Une équipe pluridisciplinaire assure la coordination des soins psychiatriques pour la population du secteur.
L'accompagnement de la personne se fait en fonction de son lieu d'habitation.

Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATTP) : Le CATTP propose aux patients des actions de soutien et de thérapeutique individuelle ou de groupe, visant à maintenir, ou favoriser, une existence autonome.
Le CATTP propose des temps de soins d'une demi-journée.

Hôpital de jour : L'hôpital de jour accompagne des personnes dont l'état de santé nécessite des soins pendant la journée. Les séjours peuvent être continus ou discontinus (une à plusieurs demi-journées par semaine).
Cette alternative à l'hospitalisation complète permet de maintenir la personne dans son environnement et de prévenir des périodes de crise en diminuant l'intensité des symptômes.

Adultes :

Type de structures	Adresse	Téléphone
CASP : Unité de consultations non programmées (sans rendez-vous)	**3 Place de l'Église St Gervais 76 000 Rouen**	**02 35 98 01 05**
Centre de jour Saint Gervais	3, Place de l'Eglise Saint Gervais 76 000 Rouen	CMP : 02 35 07 92 78 CATTP : 02 35 07 92 70 Hôpital de jour : 02 35 07 92 70
Centre de jour de psychiatrie pour personnes âgées Théodore Monod	89, rue Pré de la Bataille 76 000 Rouen	CMP : 02 32 10 45 11 CATTP : 02 32 10 45 10 Hôpital de jour : 02 32 10 45 10
Unité de consultation de psychiatrie	C.H.U. Site Charles Nicolle 1, rue de Germont 76 000 Rouen	CMP : 02 32 88 82 28
Centre de soins François Rabelais	19, rue Saint Pierre 76 160 Darnetal	CMP et CATTP : 02 35 08 46 21
Centre de soins Germaine Tillion	12 rue Joachim du Bellay 76 000 Rouen	CMP, CATTP, consultations transculturelles : 02 35 60 04 99
CMP de Maromme	86-88 rue des Martyrs de la Résistance 76 150 Maromme	02 35 74 44 64

Hôpital de jour de Notre Dame de Bondeville	46 A, Route de Dieppe 76 960 Notre Dame de Bondeville	02 35 76 34 53
CMP et CATTP de Canteleu	31C, ancienne route de Duclair 76 380 Canteleu	CMP et CATTP : 02 32 36 19 63
CMP de Duclair	95, rue de Verdun 76 480 Duclair	02 35 37 55 42
CMP et CATTP de Pavilly	Rue Ingres « Les Rouges granges » 76 570 Pavilly	CMP et CATTP : 02 35 92 78 30
Unité de consultation de Clères	Mairie espace CLARA 76 690 Clères	02 35 33 23 31 02 35 92 78 30
CMP et CATTP d'Yvetôt	22 rue Edmond Labbé 76 190 Yvetôt	CMP et CATTP : 02 35 95 36 66
Hôpital de jour d'Yvetôt	Hôpital Asselin Hédelin 14 avenue Foch 76 190 Yvetôt	02 35 95 75 39
CMP des Sources de Forges les Eaux	1 bis avenue des Sources 76 440 Forges les Eaux	02 35 09 33 80
Consultations de psychiatrie de Gournay-en-Bray	Hôpital local de Gournay en Bray 30 avenue 1ère armée francaise 76220 Gournay-en-Bray	CMP : 02 32 95 10 31
CMP, CATTP et Hôpital de jour de Neufchâtel en Bray	1 boulevard Gustave Eiffel 76270 Neufchâtel en Bray	CMP, CATTP et Hôpital de jour : 02 32 97 15 60
Centre médico-psycologique Saint Julien	Hôpital Saint Julien rue Guillaume Lecointe 76140 Le Petit-Quevilly	02 32 88 65 25
Hôpital de jour et Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel Les Arcades	33 allée des arcades 76120 Grand-Quevilly	02 35 68 10 00
Centre médico-psychologique Marie Duboccage	1 rue Marie Duboccage 76100 Rouen	02 35 72 03 44
Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel Voltaire	90 rue Pierre Corneille, 76300 Sotteville-lès-Rouen	Hôpital de jour et CATTP : 02 32 81 60 95
Centre médico-psycologique et Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel Carnot	26A cours Carnot 76500 Elbeuf	CMP et CATTP : 02 32 82 13 31
Centre médico-psycologique et Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel Les Feugrais	CHI Elbeuf Louviers rue du Docteur Villers Saint-Aubin-lès-Elbeuf BP 310 76503 Elbeuf Cedex	CMP et CATTP : 02 32 96 34 25
Hôpital de jour d'Elbeuf	2 rue Charles Flavigny 76500 Elbeuf	02 35 77 62 97
Centre de soins Mesnil Esnard	78 rue des Perêts 76240 Le Mesnil-Esnard	CMP et Hôpital de jour : 02 35 80 58 87

Consultations spécialisées pour adultes *(renseignez-vous auprès de votre médecin)*		
Centre thérapeutique Saint-Sever	106 rue Lafayette 76100 Rouen	Consultation spécialisée : 02 35 63 56 38
Service de traitement à vocation régionale des troubles thymiques (START)	4 Rue Paul Eluard 76301 Sotteville-lès-Rouen	Consultation spécialisée : 02 32 95 68 25
Centre de traitement des troubles obsssionnels compulsifs (CTTOC)	4 Rue Paul Eluard 76301 Sotteville-lès-Rouen	Consultation spécialisée : 02 32 95 10 31
Addictions	4 Rue Paul Eluard 76301 Sotteville-lès-Rouen	Consultation spécialisée : 02 32 95 10 91
Centre de ressources Autisme Normandie Seine-Eure (CRANSE)	4 Rue Paul Eluard 76301 Sotteville-lès-Rouen	Unité d'Evaluation et de Consultation : 02 32 95 18 64
Centre médicao-psychologique de Canteleu : consultation spécialisée en Langue des Signes Française	31C, ancienne route de Duclair 76380 Canteleu cmp.canteleu@ch-lerouvray.fr	Consultation spécialisée : 02 35 36 19 63
Equipe territoriale d'appui au diagnostic de l'Autisme (ETADA)	4 Rue Paul Eluard 76301 Sotteville-lès-Rouen	Consultation spécialisée : 02 32 95 18 52

Enfants et adolescents :

Type de structures	Adresse	Téléphone
Service adolescents		
Centre médico-psycologique Charles Perault	3 rue Colette 76800 Saint-Étienne-du-Rouvray	02 35 65 22 19
Hôpital de Jour d'Elbeuf	10 Rue Charles Flavigny 76500 Elbeuf	02 35 77 17 41
Hôpital de jour L'Aubier	1 A Rue Denis Papin 76140 Le Petit-Quevilly	02 35 62 05 05
Hôpital de jour de Jumièges	955 Route de Yainville 76480 Jumièges	02 35 37 33 51
Hôpital de jour Bleu Soleil	10 Rue Françoise Dolto 76800 Saint-Étienne-du-Rouvray	02 32 91 04 04
Hôpital de jour La Court'échelle	575 Avenue du Maréchal Juin 76230 Bois-Guillaume	02 32 80 93 40
Centre médico-psychologique de Rouen enfants et adolescents	45 Rue de Sotteville 76100 Rouen	02 35 73 17 50
Centre médico-psychologique de Petit-Quevilly	1 Rue Denis Papin 76140 Le Petit-Quevilly	02 35 73 07 08
Centre médico-psychologique de Grand-Quevilly	Avenue du Président Kennedy 76120 Grand-Quevilly	02 35 68 50 00
Centre médico-psychologique de Duclair	394 Avenue Anatole France 76480 Duclair	02 35 37 60 60
Centre médico-psychologique de Oissel	55 Rue de la Paix 76350 Oissel	02 35 66 52 83
Centre médico-psychologique d'Elbeuf	13 Rue Boucher de Perthes 76500 Elbeuf	02 35 77 00 59

Centre médico-psychologique et Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel d'Yvetot	1 bis Rue Haëmers 76190 Yvetot	02 32 70 47 80
Centre médico-psychologique des Sources	1 bis avenue des Sources 76 440 Forges-les-Eaux	02 35 09 33 80
Centre médico-psychologique Mosaïque	16 bis Rue Bouquet 76000 Rouen	02 35 88 19 66
Centre médico-psychologique du Plateau	Centre de Soins du Plateau 575 Avenue du Maréchal Juin 76230 Bois-Guillaume	02 32 80 93 50
Centre médico-psychologique - Antenne de Grand-Couronne	21 Rue Pasteur Apt. 17 Résidence Foyer Soleil 76530 Grand-Couronne	02 35 67 72 26
Centre médico-psychologique - Antenne de Montville	1 Rue Jules Deconihout 76710 Montville	02 35 33 66 64
Centre de soins de Buchy	267 Rue aux Juifs 76750 Buchy	02 32 80 88 20
Centre médico-psychologique de Saint-Saëns	4 Rue Félix FAURE 76680 Saint-Saëns	02 32 19 02 60
Centre médico-psychologique de Neufchâtel-en-Bray enfants et adolescents	Résidence les cordelières - bât A, Rue des cordelières 2ème étage - Appt 10 76270 Neufchâtel-en-Bray	02 35 93 06 22
Unité de liaison des feugrais	CHI Elbeuf Louviers rue du Docteur Villers Saint-Aubin-lès-Elbeuf BP 310 76503 Elbeuf Cedex	02 32 96 23 92
Hôpital de Jour Adosphère	2 bis Rue Pierre Semard 76800 Saint-Étienne-du-Rouvray	02 32 91 51 00
Maison de l'Adolescent	11 Allée Eugène Delacroix 7600 Rouen	02 32 10 97 30
Maison de l'adolescent (MDA) - Antenne d'Elbeuf L'Entre Temps	13 rue Boucher de Perthes 76500 Elbeuf sur Seine	02 35 87 38 90
Maison de l'adolescent (MDA) - Antenne de Forges les Eaux	1 bis avenue des Sources 76 440 Forges-lès-Eaux	02 35 09 33 80
Maison de l'adolescent (MDA) - Antenne d'Yvetot	1 bis rue Jules Haëmers 76190 Yvetot	02 32 70 47 80
Unité de soins spécifiques aux adolescents (USSA)	106 rue Lafayette 76100 Rouen	02 35 62 93 31 06 16 90 52 82
Centre d'entretien et de théraphie familiale	16 bis Rue Bouquet 76000 Rouen	02 35 89 90 35
Service d'accueil familial thérapeutique	16 bis Rue Bouquet 76000 Rouen	02 35 88 19 66
Service d'accueil familial thérapeutique	Centre de Soins du "Plateau" 575 Avenue du Maréchal Juin 76230 Bois-Guillaume	02 32 80 93 50

Informations et coordonnées utiles

ASSOCIATIONS PARTENAIRES OU REPRÉSENTANTS DES USAGERS

La Clé

Objet : Favoriser l'accès au logement pour accompagner les personnes dans leur projet de vie, pour éviter l'isolement social.

Coordonnées : 22 place Gadeau de Kerville
76100 ROUEN
Tél. service logement : 02 35 72 85 77
Tél. SAMSAH* : 02 35 73 60 90 (Rouen), 02 35 16 53 62 (Yvetôt), 02 32 93 74 19 (Elbeuf)
Courriel : associationlacle@orange.fr

**SAMSAH : service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés psychiques*

La Porte Ouverte

Objet : Proposer un espace d'écoute sous la forme d'entretiens non-directifs.
Permanence : Les bénévoles, formés et supervisés, se tiennent à la cafétéria de l'établissement chaque jeudi de 14h à 17h.

Coordonnées : 22 Rue Dumont d'Urville
76 000 ROUEN
Tél. : 02 35 70 67 03
Courriel : laporteouverte-rouen@orange.fr

Association « Regain »

Objet : Coordination des activités thérapeutiques mises en œuvre par le Centre Hospitalier du Rouvray pour les besoins des patients et participation au financement des séjours thérapeutiques.

Coordonnées : Centre Hospitalier du Rouvray
4 Rue Paul Eluard - BP 45
76301 SOTTEVILLE-LES-ROUEN
Tél. : 02 32 95 12 83
Courriel : regain.association@free.fr

Union Départementale des Associations Familiales (UDAF)

Objet : Représenter l'ensemble des familles et défendre leurs intérêts – Services de tutelle et aide aux tuteurs familiaux.

Coordonnées : 6 Rue le Verrier
76136 MONT SAINT AIGNAN
Tél. : 02 76 51 71 44

Génération Mouvement Les Ainés Ruraux de Seine-Maritime

Objet : Rompre l'isolement des personnes âgées et proposer des activités et des sorties en groupe pour rompre cet isolement.

Coordonnées : Immeuble MSA
Cité de l'Agriculture
76230 Bois guillaume

Tél. : 02 35 79 81 84 / 06 60 55 81 84
Courriel : laurencebare@free.fr

Union Fédérale des Consommateurs : UFC - Que choisir

Objet : Information, aide, défense, représentation des consommateurs et usagers. Association agréée Santé et Environnement.

Coordonnées : 12, rue Jean Lecanuet
76 000 ROUEN
Tél. : 02 35 70 27 32

Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques (UNAFAM)

Objet : L'Unafam c'est plus de 15 000 adhérents et 112 délégations au sein desquelles nos 2 000 bénévoles, majoritairement des proches concernés par la maladie et formés, se relaient auprès des familles afin de les aider à sortir de l'isolement et à faire face à la maladie.
Permanence : Tous les mardis, de 15h à 18h ou sur rendez-vous.

Coordonnées : Centre Hospitalier du Rouvray
4 Rue Paul Eluard - BP 45
76301 Stteville-lès-Rouen
Tél. : 02 35 62 05 15
Courriel : 76@unafam.org

Site internet : http://unafam76.org

AUTRES INSTITUTIONS ET PRESTATIONS

Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA)

TSA 50730
75 334 Paris cedex 07

Tel. : 01 42 75 79 99
Télécopie : 01 42 75 80 70

Adresse mail : cada@cada.fr

Site internet : www.cada.fr

Commission Départementale des Soins Psychiatriques

ARS de Normandie
Pôle Veille et Sécurité sanitaire
Espace Claude Monet
2 place Jean Nouzille
CS 55035
14050 Caen cedex 4

Tél. (standard) : 02 31 70 96 96

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)

8, rue Vivienne
CS 30223
75083 Paris cedex 02

Tél. : 01 53 73 22 22

Site internet : www.cnil.fr

Tribunal judiciaire de Rouen

34 rue aux Juifs
76037 Rouen Cedex

Tél. : 02 35 52 87 52
Télécopie : 02 35 70 17 41

Trésorerie Principale

Hôtel de ville
Avenue Jean Jaurès
76300 SOTTEVILLE LES ROUEN

Tél. : 02 32 18 27 90
Télécopie : 02 35 03 26 29

LISTE DES CULTES HAUTS-NORMANDS (NON EXHAUSTIVE)

Culte Bouddhiste

Coordonnées : 5 rue Georges d'Amboise
76 000 ROUEN
Tél. : 02 35 07 47 83

Culte Catholique

Coordonnées : 51 rue du Madrillet
76 300 SOTTEVILLE LES ROUEN
Tél. : 06 11 05 01 36
aumonier01@ch-lerouvray.fr

À noter :
Sœur Marie-Annick EDWARDS
Une aumônerie catholique est proposée dans l'établissement. Permanence le mercredi de 15h30 à 17h30 avec un temps de prière à partir de 16h45. Messe un dimanche sur deux à 10h30 (les dates sont affichées dans les services et à la porte de l'aumônerie).
Présence de l'aumônier dans les services le jeudi et le vendredi (faire la demande auprès du personnel soignant ou par téléphone).

Culte Israélite

Coordonnées : 55 rue des Bons Enfants
76 000 ROUEN
Tél. : *02 35 71 01 44*

Culte Musulman

Coordonnées : 3 Rue de La Forêt
76 350 OISSEL
Tél : 06 29 14 24 07 / 06 10 53 09 10
aumonier03@ch-lerouvray.fr

À noter :
Monsieur Djamal BENARAB.
Permanence le mardi de 11h00 à 13h30. Présence dans les services les jeudis après-midis. Cercle de prières un jeudi sur deux.

Culte Protestant et Évangélique

Coordonnée : Église protestante unie de Rouen
45 rue de Buffon
76 000 ROUEN
06 46 15 34 32
aumonier02@ch-lerouvray.fr

À noter :
Monsieur André PIAZZA.
Permanence le vendredi de 14h à 17h. Présence dans les services les mercredis.

RÉGLEMENT INTÉRIEUR

Pour consulter le réglement intérieur, adressez-vous au cadre de santé de votre unité d'hospitalisation ou au service de l'accueil.

Pour tout autre renseignement, s'adresser au service de l'accueil :

au 02 32 95 18 88
ou
bde@ch-lerouvray.fr

PERSONNES EN SOINS PSYCHIATRIQUES SANS CONSENTEMENT : INFORMATIONS RELATIVES AU FICHIER DE TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le décret n°2019-412 du 6 mai 2019 modifiant le décret n°2018-383 du 23 mai 2018 autorisant les traitements de données à caractère personnel relatifs au suivi des personnes en soins psychiatriques sans consentement autorise la mise en relation entre les données enregistrés dans «HOSPYWEB» et le Fichier de traitement des signalements pour la prévention de la radicalisation à caractère terroriste (FTSPRCT).

L'article 1 stipule :
Est autorisée la mise en oeuvre par les agences régionales de santé de traitements de données à caractère personnel dénommés «HOPSYWEB» relatifs au suivi départemental des personnes en soins psychiatriques sans consentement [...].
Ces traitements de données à caractère personnel ont pour finalité le suivi des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques sans consentement en permettant l'information du représentant de l'Etat sur l'admission des personnes en soins psychiatriques sans consentement nécessaire aux fins de prévention de la radicalisation à caractère terroriste [...].

Programme de lutte contre les infections nosocomiales

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) définit la réalisation d'un programme annuel d'actions visant à prévenir les infections contractées à l'hôpital.

Les actions de ce programme concernent :

La prévention :

- Actualisation de protocoles relatifs à la lutte contre les infections nosocomiales.
- Programme d'action sur le bon usage des antibiotiques.
- Semaine sécurité patient.
- Journée mission mains propres.

La surveillance :

- Surveillance des infections survenues au cours de l'hospitalisation ou présentes à l'admission des patients.
- Surveillance de la qualité de l'eau.
- Surveillance de l'hygiène des surfaces.
- Surveillance des accidents d'exposition au sang en lien avec le service de santé au travail.

La formation – information :

- Formation en hygiène des services techniques.
- Diffusion du livret d'hygiène à l'intention des personnels des unités de soins.
- Maintien d'une veille des connaissances et d'une sensibilisation en hygiène hospitalière pour le personnel soignant via les après-midis de l'hygiène.

L'évaluation :

- Evaluation des pratiques professionnelles sur l'utilisation des produits hydro-alcooliques.
- Suivi de la traçabilité des activités des agents de bio nettoyage.
- Evaluation sur le tri des déchets issus de l'activité de soins.
- Evaluation sur le bon usage des antibiotiques.

À travers ce programme, l'objectif du CLIN est que chaque patient bénéficie d'une qualité et d'une sécurité des soins optimisées vis-à-vis du risque nosocomial.

Tarifs appliqués dans l'établissement

au 12 mars 2021

Accès au dossier médical

Consultation sur place : gratuite sauf si copies demandées.
Transmission des documents par courrier : 0,18 € la copie + frais d'envoi postal par lettre recommandée avec accusé de réception (LR/AR).
D'autres modes de communication du dossier médical sont envisageables en version dématérialisée.

La prise en charge des frais de séjour

Tarifs journaliers des prestations :

- Hospitalisation à temps plein : 564 €
- Unité pour malades difficiles : 564 €
- Hospitalisation de jour : 491 €
- Accueil Familial Thérapeutique : 318 €
- Forfait journalier hospitalier : 15 €
- Régime particulier (chambre particulière) : 40 €/jour.

Pour tout autre renseignement, s'adresser au service facturation :

au 02 32 95 18 71
fraisdesejour@ch-lerouvray.fr

CHARTE de la laïcité
DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.
Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

Plaintes et réclamations

Toutes vos réclamations ou plaintes sont prises en compte par l'établissement.

Les étapes sont les suivantes :

1. Vous vous exprimez par oral
Il est souhaitable, dans un premier temps que vous exprimiez oralement votre mécontentement à un responsable du pôle, du service ou unité qui vous prend en charge.

2. Vous pouvez aussi vous exprimer par écrit
Si l'entretien avec le responsable du pôle ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez écrire à la direction de l'établissement.

3. Vous recevrez une réponse
Toutes les plaintes écrites sont transmises à la direction. Vous recevrez un accusé de réception et dans les meilleurs délais une réponse écrite après recueil des informations auprès du service concerné.

4. Vous pouvez être mis(e) en relation avec un médiateur
Si vous le souhaitez, vous pouvez demander à avoir un entretien avec un médiateur et être accompagné d'un représentant des usagers, membre de la commission des usagers (CDU).

Qui sont les médiateurs ?

Il existe 2 médiateurs : le médiateur médecin et le médiateur non médecin. L'un et l'autre sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous et l'établissement (ou l'un de ses personnels).

Si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical de l'unité dans lequel vous avez été pris(e) en charge, le médiateur médecin sera compétent.

Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médecin.

Médiateur médecin de l'établissement :
Dr Tamara BEDNAREK
Contact : Tamara.BEDNAREK@ch-lerouvray.fr

Médiateur non médecin de l'établissement :
Mme Caroline FAUCOMPREZ
Contact : Caroline.FAUCOMPREZ@ch-lerouvray.fr

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La CDU a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

Composition de la CDU de l'établissement :

	Titulaire	Suppléant
Représentant légal de l'établissement ou la personne désignée à cet effet Article R.1112-81 CSP	Camille ABOKI, directrice adjointe chargée de la qualité, des usagers et des affaires juridiques	
Médiateur médecin Article R.1112-81-I-2°	Dr Tamara BEDNAREK	Dr Jean-Michel PASQUIER
Médiateur non médecin Article R.1112-81-I-2°	Caroline FAUCOMPREZ, infirmière	Ludivine RAVASY cadre supérieure de santé
Représentants des usagers Article R.1112-81-I-3°	Noëlle DOMBROWSKI, présidente (UDAF 76)	André BOCQUET (UNAFAM)
	Evelyne CADEC (UNAFAM)	Laurence BARE (Génération Mouvement Les Ainés Ruraux de Seine-Maritime)
Président de la CME ou son représentant parmi les membres de cette commission Article R.1112-81-II-1° *Membre de droit*	Dr Gaël FOULDRIN	
Représentant de la commission des soins infirmiers de rééducation et médico-techniques Article R.1112-81-II-2°	Mme Cathy LEROUX	
Représentant du personnel Article R.1112-81	Agathe CHOPART	Etienne CORROYER
Représentant du conseil de surveillance Article R.1112-81	Nathalie LECORDIER	Léa PAWELSKI
Personnalités qualifiées	Valérie JEGOU, coordinatrice générale des soins	Pascale LAUDE, responsable qualité

Votre douleur, parlons-en

Contrat d'engagement

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :

Soulager la douleur et la prise en considération de la souffrance constituent des composantes essentielles de la qualité des soins à l'hôpital.

Dans les établissements de santé mentale, il est de la mission essentielle des soignants d'évaluer cliniquement la douleur psychique et corporelle du patient.

Les professionnels médicaux et paramédicaux du Centre Hospitalier du Rouvray ont été sensibilisés à cette démarche. Ils sauront vous écouter, vous aider et vous soutenir.

Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

Article L. 1110-5 du code de la santé publique : « … toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte … »

Votre douleur, parlons-en

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SANTÉ
www.sante.gouv.fr