

Livret d'accueil du patient

Informations utiles pour votre hospitalisation
à l'Unité pour Malades Difficiles



Sommaire

Nous connaître	4
Votre admission	9
Votre séjour	12
Vos droits et devoirs	23
Votre sortie	33



L'établissement fait appel à un interprète si vous parlez une autre langue.
The hospital call an interpreter if you speak another language.

Bienvenue

Vous êtes accueilli à l'Unité pour malades difficiles 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 :

Le Centre Hospitalier du Rouvray est un lieu de prise en charge des patients atteints de pathologies psychiatriques.

Il met en place des actions :

- > de prévention ;
- > de diagnostic ;
- > de soins ;
- > de réadaptation ;
- > de réinsertion sociale.



Le Centre Hospitalier du Rouvray est aussi :

- > un centre d'information et de recherche ;
- > un centre de formation.

Notre organisation :

Le Centre Hospitalier du Rouvray est organisé en trois pôles d'activité :

- > le Pôle Enfants et Adolescents (PEA) ;
- > le pôle Rouen des 2 Rives (P2R) ;
- > le pôle Rouen Seine Caux Bray (RSCB).

Chaque pôle comprend plusieurs services et unités. Chacun est placé sous la responsabilité d'un psychiatre, assisté d'une équipe pluridisciplinaire.

Le site d'hospitalisation principal est situé sur la commune de Sotteville-lès-Rouen.



Afin d'accueillir les patients, l'établissement dispose de près de 1000 lits et places.

Notre organisation :



L'Unité pour Malades Difficiles (UMD) est un service de psychiatrie à vocation interrégionale qui dessert les régions Normandie, Picardie, Nord, tout en assurant les admissions pour l'ensemble du territoire français au titre de la solidarité nationale.

Entourés d'un mur d'enceinte, les bâtiments de plain-pied offrent une capacité d'hébergement de 40 lits.

Ce sont des chambres individuelles, réparties dans deux unités fonctionnelles de 20 lits, séparées par une partie administrative.

Chacune des deux unités est composée d'une zone diurne (lieu de vie et de soins) et d'une zone nocturne.

Elle dispose de deux chambres de surveillance intensive.

La zone administrative accueille l'ensemble des bureaux des professionnels médicaux, paramédicaux et secrétariat.

Un cabinet dentaire se trouve à proximité de cette zone.

Une cafétéria et un salon de coiffure sont également à la disposition des patients, ainsi que des locaux destinés aux activités sportives, éducatives et d'ergothérapie.

Les professionnels :

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

Un badge permet d'identifier le prénom et la fonction des professionnels.

Les professionnels de santé veillent à vous communiquer les informations sur votre état de santé, vos droits et vos obligations.

Ils sont tenus au secret professionnel.

Les médecins :

Chaque unité est placée sous la responsabilité d'un psychiatre, assisté par d'autres psychiatres, des internes, des médecins généralistes et un chirurgien dentiste.

Ils mettent en œuvre tous les moyens nécessaires pour stabiliser et améliorer votre état de santé.

Des conditions médicales spécialisées peuvent être prescrites si votre état de santé le nécessite.

L'équipe soignante :

Elle intervient en fonction de votre état de santé et de vos demandes.

L'équipe soignante se compose de :

- > personnels encadrants ;
- > infirmiers ;
- > aides-soignants ;
- > agents des services hospitaliers ;
- > éducateurs spécialisés ;
- > diététiciens ;
- > ergothérapeutes ;
- > psychomotriciens ;
- > art-thérapeutes ;
- > psychologues.

Notre organisation :

Les autres professionnels :

D'autres professionnels peuvent également intervenir auprès de vous, à votre demande ou celle de l'équipe soignante :

- › les assistants de service social ;
- › les éducateurs sportifs ;
- › le personnel administratif ;
- › le personnel technique.

Nos démarches qualité :

☆ 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 de soins.

De plus, un questionnaire de satisfaction du patient vous est donné lors de votre sortie de l'UMD.

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.

Nos démarches qualité :

À noter :

En annexe :

- Indicateurs qualité et programme de lutte contre les infections nosocomiales.



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 ;
- > une meilleure gestion de ses déchets ;
- > son investissement dans le « Zéro phyto » dans le parc et les jardins.

Votre arrivée :



Le secrétariat de l'Unité pour Malades Difficiles :

Téléphone :

02 32 95 68 41

Horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi,
de 8h30 à 17h

L'Unité pour Malades Difficiles (UMD) a ouvert en mai 2012. Elle se situe dans l'enceinte du CHR en périphérie de Rouen. Conformément à la loi n° 2013-869 du 27 septembre 2013, modifiée par le décret n° 2016-94 du 1er février 2016, l'Unité pour malades difficiles de Sotteville-lès-Rouen est destinée à recevoir et prendre en charge les malades relevant des dispositions des articles L.3213-1 à L.3213-10 et L.3214-1 à L.3214-5 du Code de la Santé Publique.

L'admission en Unité pour Malades Difficiles (UMD) est réalisée sur la base d'un arrêté du Préfet.

Il s'agit de Soins sur Décision du Représentant de l'État (SDRE).

Vous êtes accueilli par des professionnels de santé.

Ils vous présentent :

- > les locaux ;
- > l'organisation de l'unité ;
- > les règles de vie à l'UMD.

Ils vous installeront dans votre chambre.

Les renseignements utiles, les règles de vie propre à l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé vous sont indiqués dès votre arrivée.

Votre arrivée :

Il existe plusieurs **autorités de contrôle** des mesures de soins sur décision du représentant de l'État.

Les personnes hospitalisées peuvent saisir librement :

- **La Commission du Suivi Médical de l'UMD**, à l'adresse suivante :

Centre Hospitalier du Rouvray
4 rue Paul Éluard
BP45
76301 Sotteville-lès-Rouen Cedex

- **La Commission Départementale des Soins Psychiatriques**, qui est habilitée à examiner leur situation et à proposer au Juge des Libertés et de la Détention du Tribunal judiciaire de Rouen d'ordonner la sortie de la personne concernée, à l'adresse suivante :

31 rue Malouet - Immeuble le Mail
BP 2061
76040 ROUEN cedex

- **Le Juge des Libertés et de la Détention**

4 rue Paul Éluard
76300 Sotteville-Lès-Rouen

À noter :

Pour plus d'informations, vous pouvez vous reporter au kit d'admission qui vous a été remis à votre arrivée dans l'unité.

Vos objets de valeur :



Objets de valeur :

Il est déconseillé d'apporter des objets de valeur.
Les admissions étant programmées, une liste des objets autorisés est envoyée à l'établissement adresseur.

Il vous est conseillé de **conserver uniquement les objets strictement utiles à votre hospitalisation.**
Vous pouvez confier 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 à l'équipe soignante.
Elle les déposera dans un coffre prévu à cet effet.

Si vous décidez de conserver des objets de valeur durant votre séjour, **l'établissement ne sera pas responsable en cas de perte, de vol ou de détérioration.**

Votre vie au quotidien :

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

Les soins :

Vous avez la possibilité de rencontrer, sur rendez-vous :

- > les médecins
- > les psychologues
- > l'assistant du service social
- > le cadre de santé

Tous les soins ont pour objectif de vous aider à régler le problème de santé qui vous a conduit à votre hospitalisation.

Les soins et les traitements prescrits par le médecin sont obligatoires dans le respect de la loi du 4 mars 2002.

Les traitements médicamenteux :

Les traitements sont administrés dans la salle de soins par l'infirmier dans la journée.

Le traitement du coucher vous sera donné en chambre.

Bracelet d'identification :

Les professionnels vous demandent de porter un bracelet avec votre nom, dès votre arrivée.

Le porter permet d'éviter les erreurs dues à une mauvaise identification du patient.





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 retour dans votre établissement d'origine.

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

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 ».



Faire appel à un interprète :

Si vous avez besoin d'un interprète, l'équipe de soins se renseignera auprès du service de l'accueil.

Votre vie au quotidien :

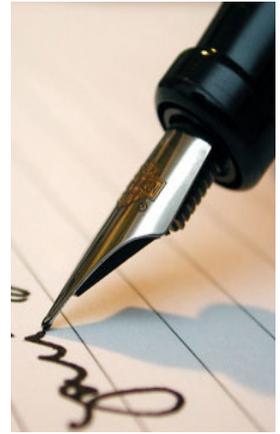
La télévision :

Les programmes de télévision sont définis à l'avance avec l'équipe soignante.

Le courrier :

Vous avez la possibilité d'envoyer et de recevoir du courrier.
Le courrier est relevé et distribué du lundi au vendredi.

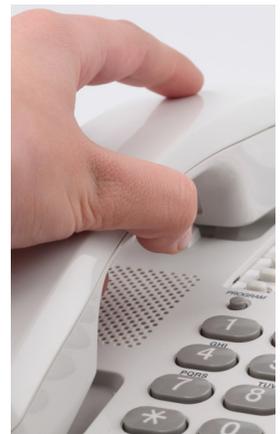
À l'exception des courriers destinés aux autorités administratives, tout courrier non timbré ne sera pas envoyé.
Vous pouvez vous procurer des timbres lors de la commande hebdomadaire.



Le téléphone :

Les téléphones portables ne sont pas autorisés dans l'UMD.

Les communications téléphoniques sont soumises à l'accord écrit du médecin, notamment la fréquence des appels (qu'ils soient émis ou reçus).
Les communications s'effectuent depuis la cabine téléphonique.



La communication pourra être interrompue par le personnel en cas de propos inadaptés ou pour nécessité de service.

Cas particuliers :

Pour les communications des patients relevant de l'article L 3214-1 du Code de Santé Publique (CSP) et D398 du Code de Procédure Pénale (CPP), sauf contre-indication, le patient détenu dispose du droit de communiquer dans la limite de la réglementation pénitentiaire :

- le courrier est transmis à la Maison d'arrêt qui en assure la destination, selon les dispositions du CPP.
- la communication téléphonique autorisée par la justice est possible, dans la même fréquence et la même durée.
- les visites sont autorisées aux membres de la famille ou aux proches, disposant d'un permis de visite délivré par l'autorité compétente.

Vous pouvez directement saisir par écrit le préfet, le procureur, le juge des libertés ou la commission départementale des soins psychiatriques, concernant les conditions de votre hospitalisation.

Internet :

Une cabine internet a été installée dans l'unité de soins. Son accès s'effectue toujours en présence d'un soignant et après autorisation médicale.

Culte :

Les représentants des différents cultes peuvent être sollicités après avis médical.

Votre vie au quotidien :



Les visites de votre entourage :

Elles peuvent s'effectuer après un accord médical écrit, et sur rendez-vous pris par le visiteur auprès du cadre de santé.

Le nombre de visiteurs est limité à 3 personnes.

La visite de mineurs est soumise à autorisation médicale et n'est pas nécessairement autorisée.

Horaires réservés aux visites :

- > de 15h00 à 16h30 ;
- > du lundi au vendredi.

L'utilisation des téléphones portables durant la visite est interdite, de même que la prise de photographies.

Les visites s'effectuent dans un salon de visite en présence d'un soignant.

Elles peuvent être interrompues à tout moment en cas de violence verbale ou physique ou pour nécessité de service.

Les visiteurs sont autorisés à apporter des objets ou denrées alimentaires dans leur conditionnement plastique d'origine.

La liste des objets interdits est communiquée aux visiteurs lors de la prise de rendez-vous.

Tout objet ou denrée est au préalable contrôlé par un soignant et inventorié.

Les objets ou denrées sont stockés dans le magasin.

Ils peuvent être restitués en partie ou en intégralité, lors des horaires d'ouverture de la cafétéria.

À la fin de la visite, vous êtes reconduit dans votre chambre afin de pouvoir vous changer entièrement.

Une vérification de vos vêtements est effectuée par l'équipe soignante.



L'accès à la cour extérieure :

Sauf nécessité de service, vous avez accès à cet espace de :

- > 9h00 à 12h00
- > 13h15 à 13h30
- > 15h00 à 19h00
- > 20h15 à 20h45



MP3 :

Les lecteurs MP3 sont rechargés la nuit.

Ils ne sont pas autorisés dans la salle à manger ni pendant les activités.

Ils sont rangés avant le repas du soir et remis après le petit déjeuner le lendemain matin.

Le téléchargement de fichier est effectué la nuit en fonction de vos demandes effectuées dans la journée.

Seuls les lecteurs avec une capacité interne de stockage (sans carte) sont autorisés.



Les effets personnels :

Votre chambre est équipée d'un placard pour ranger vos affaires.

Ce placard peut être fermé à clé en partie ou dans son intégralité.

Dans la bagagerie de l'unité, le personnel soignant peut aussi stocker vos bagages et une partie de votre linge.

Vous n'avez pas accès librement à la bagagerie.

Votre vie au quotidien :

Un casier est à votre disposition du côté jour pour y ranger les objets autorisés dont vous avez besoin dans la journée.

Les casiers sont contrôlés toutes les nuits par l'équipe.

Ces espaces peuvent être contrôlés à tout moment par l'équipe soignante.

Dans votre chambre, le port de votre pyjama personnel est autorisé.



Si vous êtes fumeur :

Le tabac est interdit dans tous les lieux de soins.

Les médecins sont disponibles pour vous aider à arrêter le tabac.

En cas de besoin, vous êtes autorisé à fumer uniquement dans les cours, en utilisant les cendriers.

Les briquets ainsi que les allumettes sont interdits.

Des allume-cigarettes sont à votre disposition dans les cours.

Vous avez la possibilité de passer une commande hebdomadaire pour le tabac.

La distribution du tabac se fait dans l'unité de soins selon la prescription médicale.

L'utilisation de la cigarette électronique est interdite à l'intérieur de l'unité et dans la cour.



Les achats :

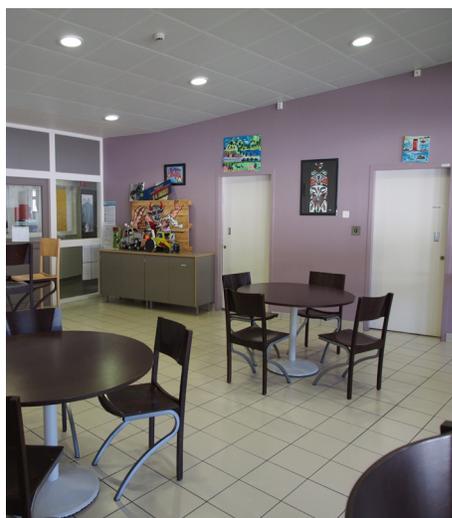
L'achat de biens matériels est soumis à autorisation.
Il est réalisé par un professionnel de l'hôpital ou organisé dans un cadre légal.
Les dates d'achat sont indiquées dans l'unité de soins.



Les repas :

Les repas vous sont servis collectivement, dans la salle à manger de l'unité.
Vous devez entrer dans la salle à manger sans votre manteau.
Vous devez avoir la tête découverte.

Vous avez la possibilité de choisir votre repas à partir des menus proposés par l'hôpital.



Les soignants vous conseillent afin de favoriser un bon équilibre nutritionnel.

Il est possible que l'hôpital ne puisse vous livrer le repas commandé : cela reste exceptionnel.

Des repas à thème sont organisés par l'équipe.

Votre vie au quotidien :



Les ateliers thérapeutiques :

Les ateliers et Médiations Thérapeutiques, Physiques et Sportives (M.T.P.S.) sont encadrés par des thérapeutes et éducateurs (ergothérapeutes, art-thérapeutes, éducateurs spécialisés, éducateurs sportifs).

Chaque atelier est soumis à une prescription médicale.
La participation aux activités est favorisée.

Après un temps d'observation sur l'unité afin de déterminer les objectifs thérapeutiques en lien avec votre projet de soins, un entretien de présentation des activités vous est proposé.

Les règles de fonctionnement et de vie sont similaires à celles des unités.

Certains ateliers nécessitent des règles de sécurité particulières.

L'utilisation du MP3 est interdite lors des activités et les cigarettes sont soumises à autorisation de l'encadrant.

Exemples d'ateliers proposés :



Remise en forme
Sport collectif (football, handball, volleyball...)



Sport de raquette (tennis, badminton, squash...)
Sport de précision (pétanque, bowling)



Art-thérapie
Théâtre
Journal
Musique (texte, instrument...)
Créatif (mosaïque, modelage
moulage, peinture...)



Menuiserie



Jardinage

Vos droits et devoirs :



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.

À noter :

Un guide pratique "directives anticipées et personne de confiance" est à votre disposition en annexe de ce livret d'accueil.

L'information et le consentement aux soins :

L'équipe soignante vous informe sur votre état de santé, sauf en cas d'urgence ou impossibilité de le faire.

Cette information porte sur les différents examens, les traitements ou actions de prévention.



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 différentes mesures de protections aux majeurs.

Pour le contacter, sollicitez l'équipe soignante.



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.

À noter :

Un formulaire de désignation de la personne de confiance est à votre disposition au sein de l'unité. 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 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 des 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.

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'hôpital 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

Ce document peut vous être donné sur simple demande gratuitement par l'équipe soignante de l'UMD.

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3 L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5 Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

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

www.sante.gouv.fr

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

Vos droits et devoirs :



La Commission Des Usagers (CDU) :

La CDU a pour missions de veiller au respect de vos droits et faciliter vos démarches.

Elle contribue à l'amélioration de la prise en charge des patients et de leurs proches.

Elle se compose de membres 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'équipe soignante est à votre disposition pour toute remarque d'amélioration.

Un questionnaire de satisfaction est à votre disposition en annexe.

Merci de le compléter.

Vous avez la possibilité de :

- le laisser dans votre chambre à votre départ ;
- le remettre à un professionnel ;
- l'adresser par courrier à la direction de l'hôpital.

Vous souhaitez faire une réclamation ?

Consultez l'annexe « Plaintes et réclamations » pour connaître la démarche.

Vous pouvez contacter un représentant des usagers pour vous aider.



Les règles de vie dans l'établissement :

Le fonctionnement de l'unité et le repos des patients sont à respecter.

Les règles de la vie sociale et de la citoyenneté sont à respecter :

- le comportement et le langage ;
- le respect des biens ;
- le respect des personnes.

Les comportements violents et les menaces graves sont signalés à la direction de l'hôpital.

Ils peuvent faire l'objet d'un dépôt de plaintes.



Informatique et libertés :

À l'occasion de votre séjour dans l'établissement, des renseignements administratifs et médicaux vous sont demandés et sont traités informatiquement.

Dans les limites imposées par la loi, 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.

Pour les contacter, sollicitez l'équipe soignante.

Vos droits et devoirs :

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 :

Vous pouvez demander que votre présence à l'hôpital ne soit pas connue :

- › soit au moment de votre entrée auprès du secrétariat de l'UMD ;
- › soit tout au long de votre hospitalisation dans l'unité de soins.

Dans ce cas, aucune information concernant votre présence et/ou votre état de santé ne sera donnée à une autre personne, à l'exception de la personne de confiance.

Vous êtes seul à pouvoir informer vos proches de votre présence dans notre établissement.

Vous pouvez changer d'avis à tout moment.



Accès aux informations administratives et au dossier médical :

Toutes les informations vous concernant sont protégées par une obligation de secret à laquelle est soumis 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 BP 45
76 300 Sotteville-lès-Rouen**

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 auprès de l'équipe soignante ou sur le site internet du Centre Hospitalier du Rouvray.



Droit de vote :

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 unité de soins vous accompagneront dans votre démarche pour voter par procuration.

Vos droits et devoirs :



La sécurité incendie :

Les unités de soins 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 attirée sur les risques d'incendie découlant de **la consommation de cigarettes qui est formellement interdite au sein des unités de soins.**



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.



Échanges d'objets :

À votre sortie de l'UMD, aucun objet ne peut être offert à un autre patient.



L'argent :

Toute circulation d'argent est interdite.

Une procédure de dépôt de valeurs est appliquée à toute admission ou le cas échéant au cours de l'hospitalisation.

Votre sortie :



La décision de sortie : La Commission du Suivi Médical (CSM)

C'est une instance indépendante des services de l'UMD. Elle est composée de quatre membres nommés par le directeur général de l'Agence régionale de santé : un médecin représentant l'Agence régionale de santé et trois psychiatres hospitaliers n'exerçant pas leur activité dans l'UMD.

Elle se réunit chaque mois et doit examiner au moins une fois tous les six mois le dossier de chaque patient hospitalisé. Elle donne un avis sur le maintien ou la sortie. Puis, le Préfet s'appuie sur cet avis pour prendre la décision finale. À l'issue de chaque séance, l'avis de la CSM est communiqué au patient.

Elle peut être saisie par :

- la personne hospitalisée dans l'unité, sa famille, son représentant légal (tuteur, curateur) ou ses proches ;
- le Procureur de la République compétent du lieu d'origine ou d'accueil ;
- le Préfet du département d'origine ou d'accueil ou, à Paris, par le Préfet de police ;
- le psychiatre responsable de l'unité, le médecin généraliste ou le psychiatre exerçant dans le secteur privé traitant le patient ;
- le psychiatre de l'hôpital dans lequel le patient était initialement pris en charge ;
- le directeur de l'hôpital où est implantée l'unité ou le directeur de l'hôpital dans lequel le patient était initialement pris en charge.

Les personnes admises sur décision du représentant de l'État peuvent **saisir**, sur le fond ou la forme, **le Juge des Libertés et de la Détention (JLD)** du Tribunal judiciaire de Rouen.

Hormis le cas de sortie sur décision du Tribunal judiciaire, la sortie est décidée par le Préfet, sur proposition de la Commission du Suivi Médical.

À votre sortie :

À votre sortie de l'UMD, vous retournez dans votre service d'origine.

Votre tuteur ou curateur est informé, ainsi que votre famille si vous le souhaitez.

Un compte-rendu de votre séjour lui est adressé.

Liste des annexes :

- **Accès à l'établissement**
- **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**
- **Questionnaire de satisfaction (fiche)**
- **Directives anticipées et personne de confiance (plaquette)**

Accès à l'établissement

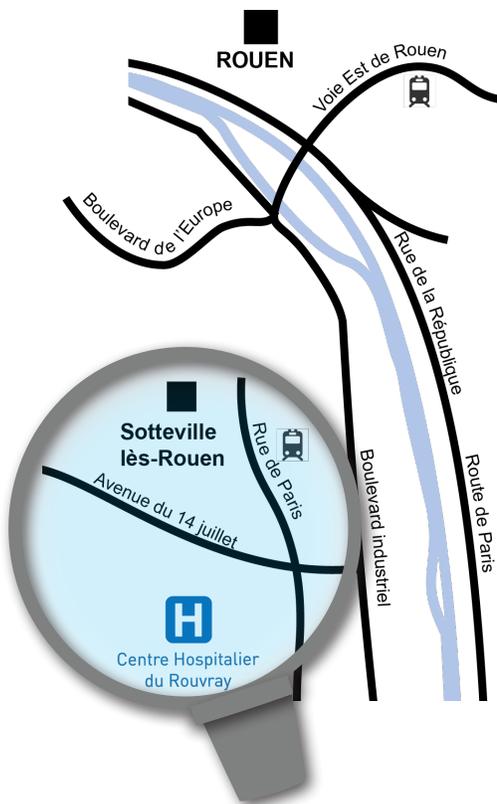
En voiture :

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 par les trains SNCF de la gare Paris Saint Lazare.



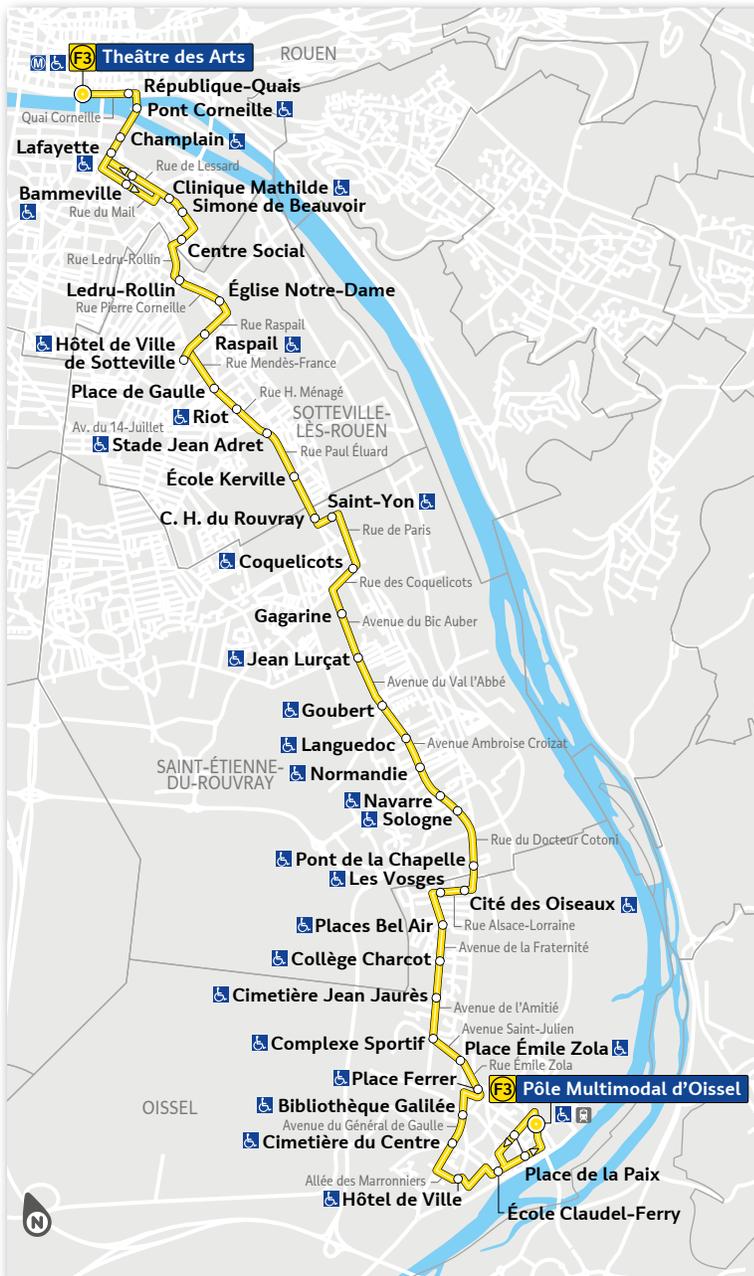
En métro et en bus :

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.

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
Service logement : Tél. 02 35 72 85 77

Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés psychiques (SAMSAH) :

Tél. 02 35 73 60 90 (Rouen),
02 35 16 53 62 (Yvetôt),
02 32 93 74 19 (Elbeuf)
Courriel : associationlacle@orange.fr

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.

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 Aînés Ruraux de Seine-Maritime

Objet : Rompre l'isolement des personnes âgées.

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 : Soutien aux amis et familles des personnes malades et/ou handicapées psychiques.

Permanence : Tous les mardis, de 15h à 18h ou sur rendez-vous.

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

Site internet : <http://unafam76.org>

Autres institutions

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
Sœur Marie-Annick EDWARDS

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
Monsieur Djamal BENARAB

Culte Protestant et Évangélique

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

Réglement intérieur

Pour consulter le règlement 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'État 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. Il vise 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
- Campagne vaccinale – prévention primaire

› La surveillance :

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

› La formation – information :

- Mise en œuvre des après-midi de l'hygiène – session de formation
- Formation thématique dans les unités de soins
- Formation aux étudiants infirmiers (IFSI)

› L'évaluation :

- Evaluation globale des pratiques professionnelles – Audit Global hygiène hospitalière
- Suivi de la traçabilité des activités des agents de bio nettoyage
- 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 :

- › Unité pour Malades Difficiles : 599.11€*
- › Forfait journalier hospitalier : 15 €.

*Sous réserve d'une modification ultérieure.



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

au 02 32 95 18 71

ou

fraisdesejour@ch-lerouvray.fr

Financement des frais de votre séjour hospitalier :

À noter :

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.

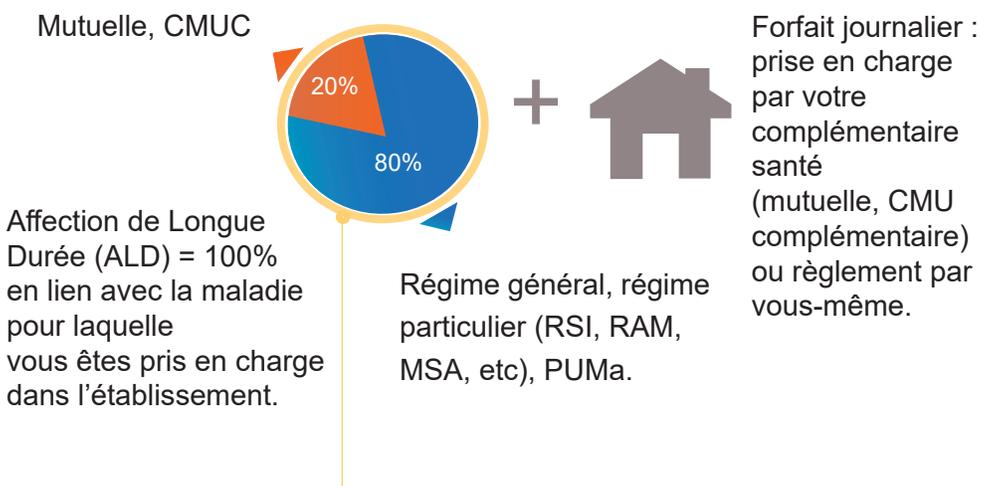
Dans certains cas (affection de longue durée ou ALD), vous pouvez bénéficier d'une prise en charge à 100 % dès le premier jour ; parlez-en à votre médecin.

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.



CHARTRE 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 possible 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 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

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 non médecin de l'établissement :

Mme Caroline FAUCOMPRESZ

Contact : Caroline.FAUCOMPRESZ@ch-lerouvray.fr

Médiateur médecin de l'établissement :

Dr Tamara BEDNAREK

Contact : Tamara.BEDNAREK@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. Elle veille à ce qu'elles puissent 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 FAUCOMPRESZ, 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 Aînés Ruraux de Seine-Maritime)
Président de la CME ou son représentant parmi les membres de cette commission Article R.1112-81-II-1° <i>Membre de droit</i>	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
<i>Personnalités qualifiées</i>	Valérie JEGOU, coordinatrice générale des soins	Sophie Lesens, coordonnatrice de la démarche 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 pour 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 ... »



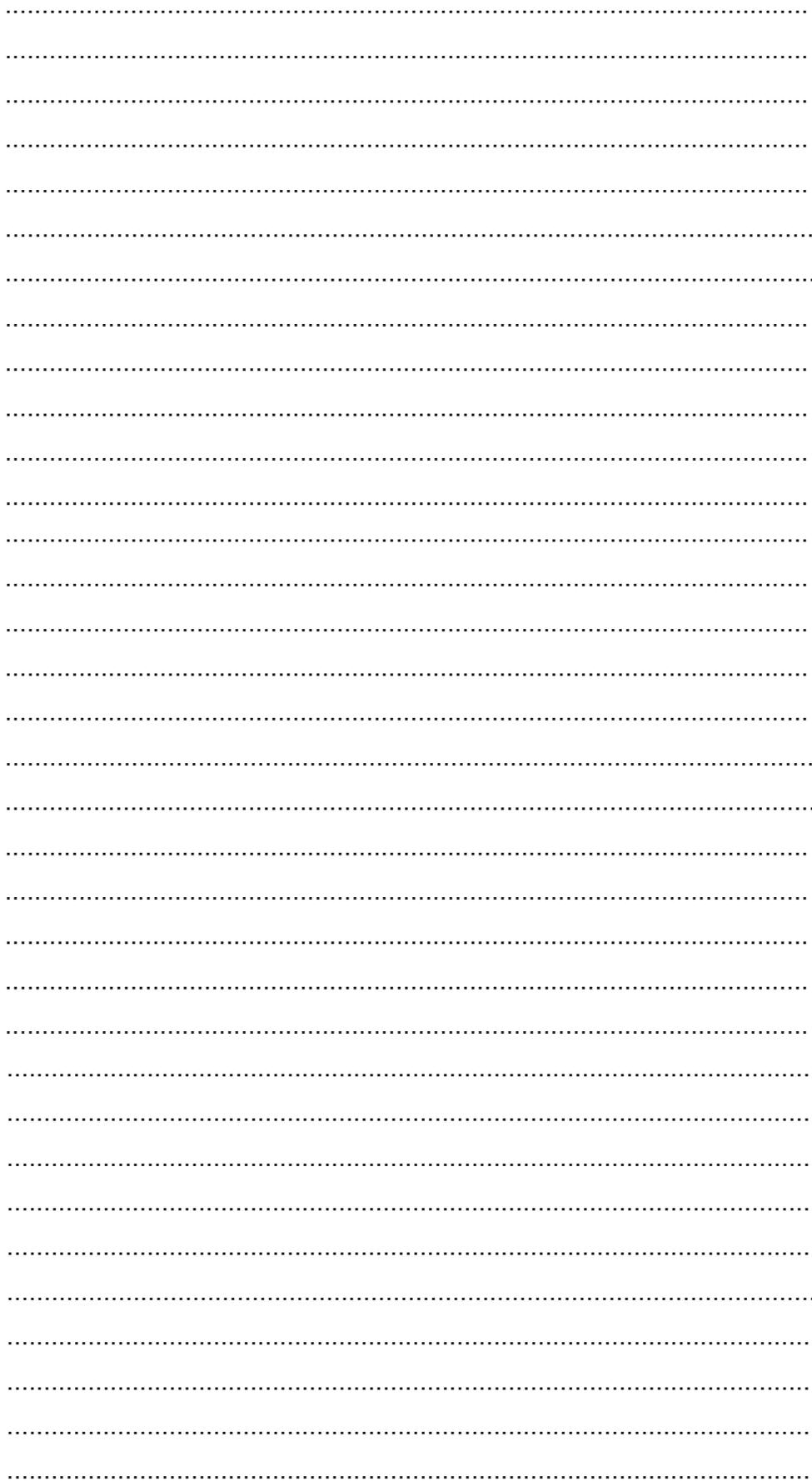
Votre
douleur,
parlons-en



www.sante.gouv.fr

Notes :

A series of horizontal dotted lines for writing notes.



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

☎ : 02 32 95 12 34



www.ch-lerouvray.fr

Toute l'actualité du Centre Hospitalier du Rouvray :



@CHRouvray



chrouvray76



@CHRouvray76



Centre Hospitalier du Rouvray

YouTube

Questionnaire de satisfaction

Votre accueil

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Sans opinion	D'accord	Tout à fait d'accord
Tout au long de votre prise en charge, vous vous êtes senti(e) respecté(e) (intimité, dignité,...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les professionnels du service ont été disponibles et à l'écoute	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vous avez facilement identifié les professions des agents avec qui vous avez été en contact	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vous avez reçu des informations sur l'organisation du service (horaires de visite, utilisation du téléphone, etc...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vous êtes satisfait(e) de l'accueil qui vous a été réservé par l'équipe soignante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A votre arrivée dans l'unité, vous avez été pris(e) en charge rapidement par un soignant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vous a-t-on remis le livret d'accueil ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non				
Vous a-t-on proposé de désigner une personne de confiance ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non				

Avez-vous des remarques et/ou suggestions concernant votre accueil ?

.....

.....

Vos soins

Pendant votre séjour, avez-vous été satisfait(e) :	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Sans opinion	D'accord	Tout à fait d'accord
de vos relations avec les médecins ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de vos relations avec les soignants et autres professionnels ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
des soins reçus pendant votre séjour ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de l'information reçue tout au long de votre prise en charge sur votre état de santé ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de l'information reçue sur votre traitement ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avez-vous ressenti des douleurs durant votre séjour ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non				
<input type="checkbox"/> Si oui, votre douleur a été prise en compte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avez-vous des remarques et/ou suggestions concernant vos soins ?

.....

.....

Votre séjour

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Sans opinion	D'accord	Tout à fait d'accord
Vous vous êtes senti(e) en sécurité :	<input type="radio"/>				
La nuit, le service était calme (absence de nuisances sonores) :	<input type="radio"/>				
Vous avez pu choisir vos repas :	<input type="radio"/>				
Si vous étiez soumis à un régime particulier, il a été respecté :	<input type="radio"/>				
L'hygiène était satisfaisante (chambre, locaux, linge,...) :	<input type="radio"/>				

Avez-vous des remarques et/ou suggestions concernant votre séjour ?

.....
.....

Votre sortie

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Sans opinion	D'accord	Tout à fait d'accord
Vous avez été sollicité(e) pour préparer votre sortie (date, mode, organisation) :	<input type="radio"/>				
On vous a remis des documents lors de votre sortie (lettre de liaison, ordonnance, rappel de rendez-vous) :	<input type="radio"/>				

Avez-vous des remarques et/ou suggestions concernant votre sortie ?

.....
.....

Globalement, êtes-vous satisfait de votre séjour à l'hôpital ?

Pas du tout satisfait Peu satisfait Ni satisfait, ni insatisfait Satisfait Très satisfait

Avez-vous des remarques et/ou suggestions ?

.....
.....
.....

Vous connaître

Vous êtes : Un homme Une femme

Quel est votre âge ?

Quel est le nom de l'unité dans laquelle vous avez été hospitalisé ?

.....

Quel est votre mode d'hospitalisation ?

Soins libres Soins sans consentement Je ne sais pas

Nous vous remercions de votre participation