

# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

*Adosphère*



INFORMATIONS UTILES POUR L'HOSPITALISATION  
DE VOTRE ADOLESCENT



## Sommaire

---

- › Le CH du Rouvray
- › L'arrivée de votre adolescent
- › La prise en soins de votre adolescent
- › Vos droits et ceux de votre adolescent
- › La sortie de votre adolescent de l'hôpital de jour
- › Annexes



L'établissement peut faire appel à un interprète si vous parlez une autre langue.  
The hospital can call a interpreter if you speak another language.

### LISTE DES ANNEXES :

- › Questionnaire de satisfaction
- › Coordonnées des structures ambulatoires
- › Informations et coordonnées utiles
- › Indicateurs qualité et programme de lutte contre les infections nosocomiales
- › Charte de la laïcité dans les services publics
- › Plaintes et réclamations
- › Contrat d'engagement contre la douleur
- › Directives anticipées et personnes de confiance

## Bienvenue

---



Vous êtes accueillis dans un hôpital de jour du Centre Hospitalier du Rouvray et votre adolescent va y recevoir des soins.

Le personnel est à votre service pour que le séjour de votre adolescent 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 celui de votre adolescent.

Vous trouverez en annexe de ce livret un questionnaire de satisfaction qui vous permettra de donner votre avis sur la prise en soins de votre adolescent. Vous aurez également la possibilité de le compléter en ligne.

Vos remarques nous permettront de nous améliorer.

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

Nous souhaitons un bon rétablissement à votre adolescent.

La Direction et l'ensemble des professionnels de l'hôpital de jour



### 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.

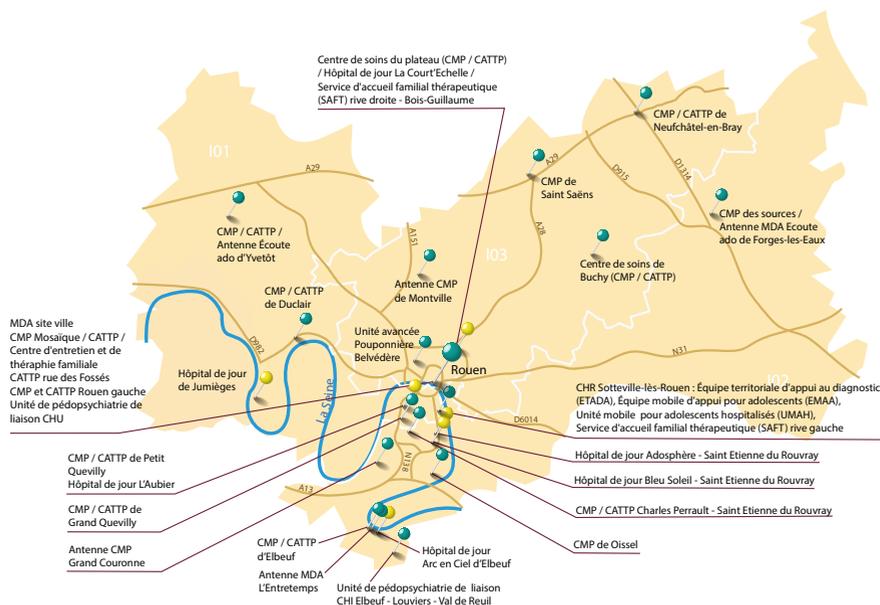


### Afin de vous accueillir, l'établissement dispose de près de 1000 lits et places sur :

- 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.

## Notre organisation

### Territoire d'intervention de l'établissement : Unités ambulatoires accueillant des enfants et des adolescents



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).

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

## Les structures de soins en ambulatoire

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

### Les centres médico-psychologiques (CMP)

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.

### Maison de l'adolescent (MDA)

La MDA est un lieu ressource pour tous les adolescents de 13 à 21 ans et leur famille qui ressentent ou présentent des difficultés ou des signes de souffrance psychologique et/ou psychiatrique.

### Les centres d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATTP)

Les CATTP proposent des activités visant à favoriser l'autonomie du patient par des actions de soutien et de thérapies de groupe.

### 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).



Maison des adolescents (MDA)  
11, Allée Eugène Delacroix, 76000 Rouen



Tous les professionnels de l'établissement se coordonnent afin de répondre à vos demandes, vos besoins et à ceux de votre adolescent en fonction de son 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 hôpital de jour est placée sous la responsabilité d'un psychiatre ou pédopsychiatre assisté par d'autres médecins, internes ou médecins généralistes. Ils mettent en œuvre tous les moyens nécessaires pour stabiliser et améliorer l'état de santé de votre adolescent.

Les autres professionnels sont :

- vos accompagnants au quotidien : les infirmiers, les éducateurs spécialisés, le cadre de santé<sup>(1)</sup>
- le personnel administratif : la secrétaire médicale
- les rééducateurs : les psychomotriciens
- les assistants de service social
- les psychologues cliniciens et/ou neuropsychologues
- des professionnels de l'Éducation Nationale (enseignants spécialisés)
- des intervenants extérieurs (sportifs, artistiques et culturels)
- le personnel technique et hôtelier

<sup>(1)</sup> responsable du service paramédical de proximité qui a pour mission d'organiser les activités paramédicales ou de soins au sein d'un service ou d'une unité de soins en veillant à la qualité et la sécurité des prestations.



<https://urlz.fr/ijav>

L'établissement réalise tous les ans une enquête de satisfaction auprès des patients hospitalisés. Les résultats de cette enquête sont affichés dans l'unité d'accueil de votre enfant. 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.has-sante.fr/](http://www.has-sante.fr/)

Les activités des services économiques et logistiques sont également certifiés ISO 9001 depuis 2006.



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.

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

## L'hospitalisation de jour de votre adolescent

---

### Votre accueil et celui de votre adolescent au sein de l'hôpital de jour

L'équipe de l'hôpital de jour vous accueille du lundi au vendredi, exceptés les jours fériés.

L'hôpital de jour ferme quelques semaines par an selon un calendrier qui vous sera remis lors de l'admission de votre enfant et à chaque nouvelle année débutante.

Une continuité des soins peut vous être proposée pendant ces fermetures si l'état de santé de votre adolescent le nécessite.

### L'hospitalisation à temps partiel de votre adolescent avec votre consentement

Un consentement exprès et écrit à l'hospitalisation de votre adolescent sera demandé aux 2 parents ou tuteurs.

La présence régulière de votre adolescent est indispensable pour la bonne conduite des soins.





### Le dossier de votre adolescent

Pour la constitution du dossier de votre adolescent et la prise en charge de ses frais d'hospitalisation à temps partiel, vous devrez présenter au secrétariat de l'hôpital de jour les documents suivants en cours de validité :

- une pièce d'identité des 2 parents : carte d'identité, passeport, carte de séjour, etc.
- une pièce d'identité de votre adolescent : carte d'identité et livret de famille, passeport, etc.
- votre carte vitale ou l'attestation d'affiliation à l'assurance maladie où figure votre adolescent.
- l'attestation de responsabilité civile de votre adolescent.

Les documents administratifs supplémentaires à fournir dans certains cas particuliers :

- le carnet de santé de votre adolescent.
- les coordonnées du médecin traitant de votre adolescent, pédiatre ou autres professionnels de santé.
- les documents médicaux récents (ordonnances, bilans, résultats d'examens complémentaires, comptes rendus d'hospitalisation...).
- 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).

En cas de dossier incomplet, celui-ci devra être complété auprès du secrétariat dès que possible suivant l'admission de votre enfant. À défaut, les frais de séjour vous seront facturés en totalité.



### Les frais de séjour

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

- un « prix de journée » d'hospitalisation à temps partiel (prise en charge médicale et soignante).
- un « forfait journalier » qui représente votre contribution aux prestations à caractère hôtelier s'il y a lieu (repas).

**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.

Les tarifs des frais d'hospitalisation en vigueur seront affichés dans l'hôpital de jour.



### Le transport de votre adolescent

La prise en charge des frais de transports est strictement réglementée par l'Assurance Maladie. Elle est liée à une prescription médicale.

Si vous ne pouvez assurer les transports de votre adolescent à l'hôpital de jour, une prise en charge par un taxi est possible. La prescription de transport sera à demander au médecin responsable. Le choix et la recherche d'un transporteur seront sous votre responsabilité. Vous vous engagerez auprès de lui à être présent aux départs et aux retours de votre adolescent.

Vous trouverez la liste des taxis ou ambulances conventionnés dans le département sur le site « CPAM » : [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)



Vous serez accueillis, vous et votre adolescent, par un membre de l'équipe soignante qui vous présentera les locaux et l'organisation de l'hôpital de jour.

Le projet de la structure est orienté vers un accueil à temps partiel afin de favoriser la poursuite de la scolarité et/ou d'autres prises en charge extérieures dans une perspective de socialisation la plus large possible. La prise en soins de votre adolescent se fera selon un emploi du temps. Cet emploi du temps vous sera proposé et réévalué au moins une fois par an ou plus en fonction de ses besoins de soins et de son évolution.

### Les soins et l'accompagnement de votre adolescent

Nous construirons avec vous un projet personnalisé de soins adapté aux besoins, compétences et intérêts de votre adolescent.

Chaque professionnel, dans le cadre de ses missions et de son rôle, assurera l'accompagnement de votre adolescent avec votre accord.

Les objectifs de soins des différentes activités seront centrés sur :

- la communication verbale et non verbale, l'expression et la compréhension ;
- les interactions sociales ;
- les différentes perceptions sensorielles ;
- la coordination motrice et la régulation tonique du corps ;
- l'autonomie ;
- la perception et l'expression des émotions
- les apprentissages cognitifs ;
- les comportements problèmes mais aussi les émergences dans les compétences de l'adolescent et ses intérêts.

Le Projet Personnalisé de Soins (PPS) pourra comporter en fonction de l'évaluation des besoins propres de votre adolescent :

▸ Des activités de groupe ou en individuel à visée thérapeutique et/ou éducative animées par les infirmières, les éducateurs, la psychomotricienne, le psychologue :

▸ Au sein de l'hôpital de jour : sculptures, équithérapie, esthétique, musicothérapie, atelier manuel, journal, jeux de société, sport, pilates...

▸ Des repas thérapeutiques pourront être proposés. Si votre adolescent doit suivre un régime alimentaire et/ou est sujet à des allergies alimentaires, merci de nous alerter afin que l'établissement veille à ce qu'il puisse en bénéficier.

▸ Un accompagnement et des activités pédagogiques assurés par un enseignant spécialisé de l'Éducation Nationale détaché sur l'unité (salle de classe dédiée, classe intégrée au collège Paul Eluard, pédagogie individualisée, collaboration et partenariat étroit avec les structures pédagogiques extérieures par l'enseignante et le directeur de l'école à l'hôpital)

▸ Des prises en charge individuelles en psychomotricité (thérapies à médiations corporelles)

▸ Des entretiens psychothérapeutiques individuels, à votre demande et/ou avec votre accord. La psychologue assurera ce suivi.

▸ Des entretiens individuels infirmiers et éducatifs.

▸ Des sorties thérapeutiques peuvent être proposées à votre adolescent au cours de l'année. Un courrier vous informera du lieu, de la date et des horaires. Une autorisation de sortie vous sera demandée en début d'année scolaire.

▸ Des séjours thérapeutiques : votre adolescent pourra y participer sur indication du médecin responsable de l'unité, avec votre accord.





- Le partenariat avec les familles :
  - Des entretiens : vous serez régulièrement reçus par le médecin de l'unité et les soignants ;
  - Des visites à domicile (VAD) pourront vous être proposées pour observer votre adolescent dans son environnement habituel et définir des axes de travail. Elles peuvent être régulières, si vous le souhaitez, ou si le projet de soins le nécessite ;
  - Des séances thématiques seront programmées dans l'année pour que vous puissiez échanger avec d'autres parents sur des thématiques communes (scolarité, sommeil, orientation...).
  
- Le suivi somatique :
  - Lors des consultations avec le pédopsychiatre, vous organiserez, avec lui, le suivi somatique de votre adolescent en lien avec son médecin traitant ;
  - Nous vous demanderons d'assurer le suivi des soins courants de votre adolescent. Les soignants au sein de l'hôpital de jour pourront vous accompagner.

### ▸ Un entretien avec l'assistant de service social :

Une rencontre avec l'assistant de service social pourra vous être proposé ou vous pourrez solliciter un entretien pour le rencontrer au sein de l'hôpital de jour. Il pourra vous aider dans vos démarches administratives, vous faire connaître vos droits et vous aider à préparer la sortie d'hospitalisation de jour de votre adolescent.

Si vous le souhaitez, un accompagnement régulier avec l'assistant du service social pourra être mis en place.



L'équipe soignante et le médecin vous proposeront des entretiens au cours de l'année pour faire des bilans d'évaluation de l'état de santé de votre adolescent.

L'équipe pluridisciplinaire fera une synthèse clinique pour chaque enfant au moins une fois par an à laquelle les partenaires de santé de votre adolescent peuvent être conviés. Cette synthèse vous est restituée durant un entretien médical au cours duquel les objectifs de soins peuvent être revus. Si cela est justifié, des évaluations spécifiques vous seront proposées.



### La charte de fonctionnement de l'hôpital de jour

Il existe un document concernant le fonctionnement de l'hôpital de jour. Il est consultable sur simple demande auprès de l'équipe soignante.



### L'information et le consentement aux soins

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé et celui de son adolescent mineur. 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



### 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 la douleur de votre adolescent durant son hospitalisation de jour et à vous donner toutes les informations utiles.

Vous trouverez en annexe notre "contrat d'engagement contre la douleur".

### Charte européenne de l'enfant hospitalisé

« Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants. » (UNESCO)

#### Un enfant à l'hôpital, c'est l'affaire de tous.

Cette charte résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.



1 - L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessaires par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.



2 - Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

3 - On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.



4 - Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



6 - Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

5 - Les enfants et les parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.



7 - L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

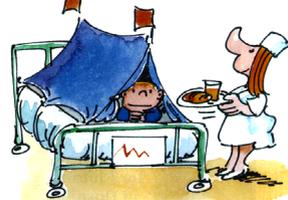


8 - L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

9 - L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins à chaque enfant.



10 - L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.





Les associations d'usagers 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* ».

### 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 de satisfaction est à votre disposition en annexe de ce livret d'accueil : « *questionnaire de satisfaction* ».

N'hésitez pas à le compléter pour nous faire part de vos observations. Une fois complété, nous vous invitons à le remettre à un professionnel de l'hôpital de jour. Vous avez également la possibilité de compléter directement ce questionnaire en ligne à l'adresse internet suivante : <https://urlz.fr/ij9e>

Si vous n'êtes pas satisfait du séjour de votre adolescent, 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.

### 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.



### Informatiques et libertés

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

Dans les limites imposées par la loi 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, vous et votre adolescent :

- 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).



CNIL

8 rue Vivienne  
CS 30223 75083 Paris

Téléphone : 01 53 73 22 22

**CNIL.**  
COMMISSION NATIONALE  
INFORMATIQUE & LIBERTÉS



### Accès aux informations administratives et au dossier médical

Toutes les informations vous concernant, vous et votre adolescent, quel que soit leur caractère, sont protégées par une obligation de secret à laquelle est astreint l'ensemble des professionnels qui prennent en charge votre adolescent. Elles constituent le dossier patient de votre adolescent. Il vous est possible d'accéder à ce dossier dans le respect de la réglementation en vigueur.

Il vous appartient d'en formuler la demande écrite auprès du directeur de l'établissement en y joignant la photocopie d'une pièce d'identité en cours de validité.



Centre Hospitalier du Rouvray  
A l'attention du Directeur d'établissement  
4 rue Paul Eluard BP 456  
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 de l'établissement ou sur le site internet du Centre Hospitalier du Rouvray.

Pour toute question, renseignez-vous auprès du service de l'accueil du Centre Hospitalier du Rouvray :

02 32 95 18 88

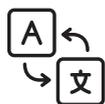
Du lundi au vendredi  
de 8h30 à 16h30



Il est conseillé à votre adolescent de ne pas conserver d'objets de valeur ou de téléphone portable durant son hospitalisation de jour. Si vous décidez qu'il les conserve durant son séjour, l'établissement déclinera toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration.



Vous pouvez consulter l'annexe « *informations et coordonnées utiles* » si vous souhaitez prendre contact avec un ministre de culte intervenant au sein de l'établissement.



### Faire appel à un interprète

Vous pouvez consulter l'assistant du service social de l'unité si vous avez besoin d'un interprète afin de mettre en place les actions nécessaires à la prise en soins de votre adolescent.



### Règles de vie au sein de l'hôpital de jour

Le fonctionnement de l'hôpital de jour doit être respecté, de même que les règles de la vie sociale et de la citoyenneté (comportement, langage, respect des biens et des personnes).



### La sécurité incendie

L'hôpital de jour est équipé d'un système de sécurité incendie. 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 de l'hôpital de jour. Il est également interdit de vapoter dans les locaux.



### Respect du code de la route

Le code de la route reste applicable au sein des parkings des hôpitaux de jour. Pour rappel, les dispositions suivantes sont applicables :

- les piétons sont prioritaires ;
- la vitesse est limitée à 10 km/h sur le parking ;
- le respect de la signalétique au sol est demandé (places réservées)
- le stationnement en dehors des zones aménagées est proscrit car pouvant engendrer de la gêne ou des risques pour les usagers, les personnels et les services de secours.



### Boissons alcoolisées et toxiques

L'introduction et la consommation au sein de l'hôpital de jour 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.



### 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 l'hôpital de jour.



### Photographies et films

Il est interdit de photographier et de filmer les patients, les agents et tous les autres usagers en raison du respect du droit à l'image. Dans le cas contraire, votre responsabilité serait engagée.



Le temps de prise en soins de votre adolescent en hôpital de jour est défini par le projet de soins individualisé auquel vous avez été associé et avez participé à sa construction.

La sortie définitive de l'hôpital de jour de votre adolescent sera décidée avec le médecin responsable de l'hôpital de jour lors d'un entretien.

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

- › Questionnaire de satisfaction
- › Coordonnées des structures ambulatoires
- › Informations et coordonnées utiles
- › Indicateurs qualité et programme de lutte contre les infections nosocomiales
- › Charte de la laïcité dans les services publics
- › Plaintes et réclamations
- › Contrat d'engagement contre la douleur

**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 thérapie 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.

Type de structures	Adresse	Téléphone
<b>Service adolescents</b>		
Centre médico-psychologique Charles Perault	40 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

## Coordonnées des structures ambulatoires

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 thérapie 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

## ASSOCIATIONS PARTENAIRES OU REPRÉSENTANTS DES USAGERS

### 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.

22 Rue Dumont d'Urville  
76 000 Rouen  
Tél. : 02 35 70 67 03

### Union Départementale des Associations Familiales (UDAF)

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

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 et proposer des activités et des sorties en groupe pour rompre cet isolement.

Immeuble MSA  
Cité de l'Agriculture  
76230 Bois guillaume  
Tél. : 02 35 79 81 84 / 06 60 55 81 84

### 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.

Centre Hospitalier du Rouvray  
4 Rue Paul Eluard - BP 45  
76301 Sotteville-lès-Rouen  
Tél. : 02 35 62 05 15

### Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA)

TSA 50730  
75 334 Paris cedex 07  
Tél. : 01 42 75 79 99

### 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. : 02 31 70 96 96 (standard)

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

8, rue Vivienne  
CS 30223  
75083 Paris cedex 02  
Tél. : 01 53 73 22 22

### Tribunal judiciaire de Rouen

34 rue aux Juifs  
76037 Rouen Cedex  
Tél. : 02 35 52 87 52

### Trésorerie Principale

Hôtel de ville  
Avenue Jean Jaurès  
76300 SOTTEVILLE LES ROUEN  
Tél. : 02 32 18 27 90

Pour contacter ces partenaires, le personnel de l'unité  
reste à votre disposition.

## LISTE DES CULTES HAUTS-NORMANDS (NON EXHAUSTIVE)

### Culte Bouddhiste

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

### Culte Catholique

51 rue du Madrillet 76 300 SOTTEVILLE LES ROUEN  
Tél. : 06 11 05 01 36

À noter :

*Sœur Marie-Annick EDWARDS*

*Une aumônerie catholique est proposée dans l'établissement.*

*Présence de l'aumônier dans les services le jeudi et le vendredi*

*(faire la demande auprès du personnel soignant ou par téléphone).*

### Culte Israélite

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

### Culte Musulman

3 Rue de La Forêt 76 350 OISSEL  
Tél. : 06 29 14 24 07 / 06 10 53 09 10

À noter :

*Monsieur Djamal BENARAB*

*Présence dans les services les jeudis après-midis.*

### Culte Protestant et Évangélique

Église protestante unie de Rouen  
45 rue de Buffon 76 000 ROUEN  
Tél. : 06 46 15 34 32

À noter :

*Monsieur André PIAZZA*

*Présence dans les services les mercredis.*

Nos équipes médicales, soignantes et administratives, la direction et les représentants des usagers, s'impliquent dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

**Chaque année, notre établissement est évalué à l'aide d'indicateurs. Nous vous présentons ici les indicateurs permettant de mesurer les actions menées afin de prévenir la survenue des infections associées aux soins.**

Lutte contre les infections nosocomiales*			
THEME	COTATION	COULEUR	EVOLUTION
Recueil 2019 (portant sur les données de l'année 2018)			
ICSHA 3 – Indicateur de consommation de produits hydro Alcooliques (hygiène des mains)	C 35/100	Orange	↘

**NB : Les résultats sont publiés sous forme de couleurs. Pour faciliter leur interprétation, 3 niveaux de qualité ont été établis : +    -**

*\* INSTRUCTION N°DGOS/PF2/2012/259 du 29 juin 2012 relative aux modalités pratiques de mise à la disposition du public par l'établissement de santé, des résultats des indicateurs de qualité et de sécurité des soins*

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.

# 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.

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  
tamara.bednarek@ch-lerouvray.fr

Médiateur non médecin de l'établissement : Mme Caroline FAUCOMPRES  
caroline.faucompres@ch-lerouvray.fr



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 constitue 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



[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

Retrouvez la dernière version du livret d'accueil sur  
notre site internet : [www.ch-lerouvray.fr](http://www.ch-lerouvray.fr)



## HÔPITAL DE JOUR « ADOSPHERE »

 02 32 91 51 00

 2 bis rue Pierre Sémard  
76 800 Saint-Étienne du Rouvray

 [www.ch-lerouvray.fr](http://www.ch-lerouvray.fr)