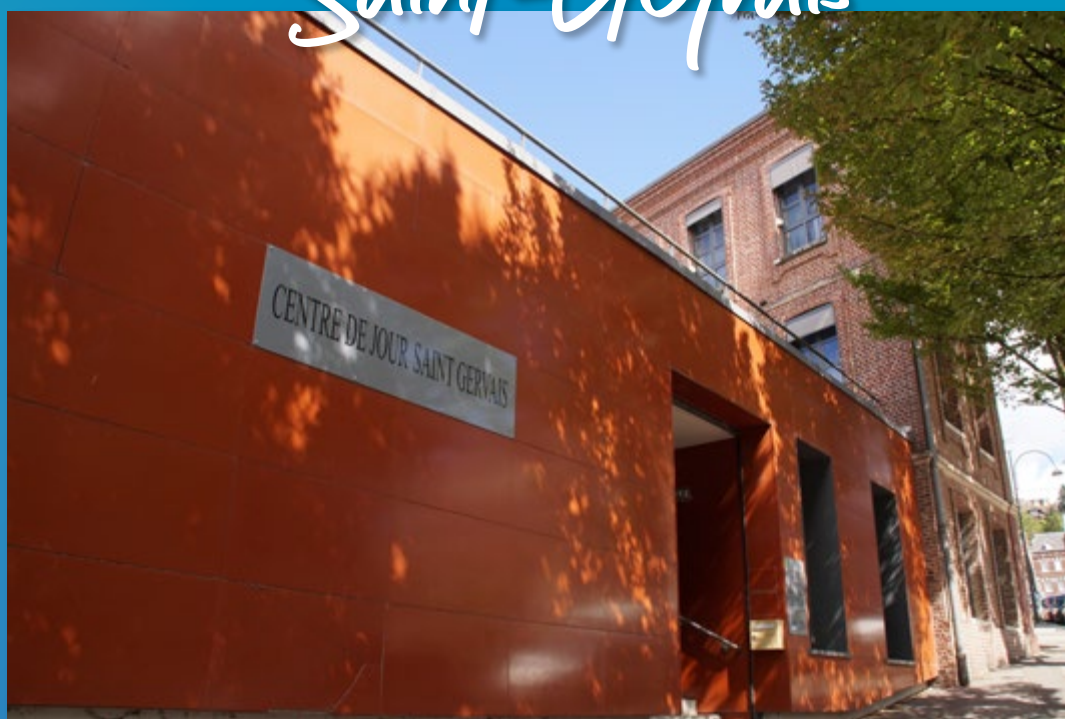


LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Saint-Gervais



INFORMATIONS UTILES POUR VOTRE HOSPITALISATION
AU SEIN DE L'HÔPITAL DE JOUR SAINT-GERVAIS (ADULTES)

- Le CH du Rouvray
- Votre arrivée
- Votre prise en soins
- Vos droits
- Votre sortie
- 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



Vous êtes accueilli(e) dans un hôpital de jour 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.

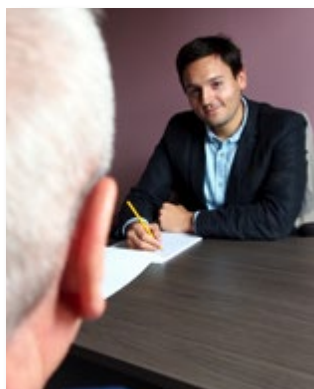
Vous trouverez en annexe de ce livret un questionnaire de satisfaction qui vous permettra de donner votre avis sur votre séjour.

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



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.

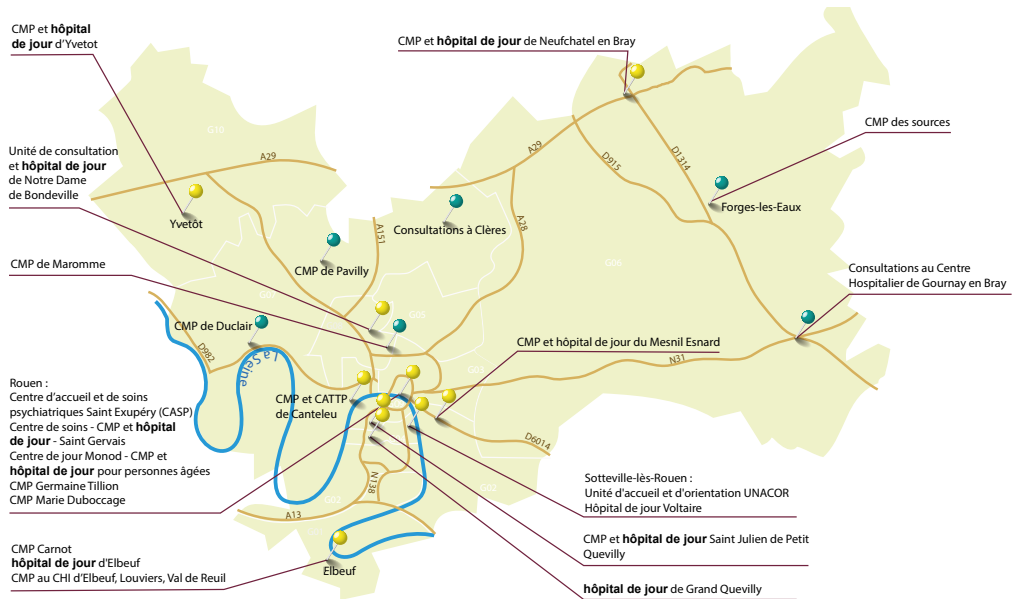


Afin de vous accueillir, l'établissement dispose de près de 1000 lits et places sur :

- 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

Listes des centres de consultations / centres médico-psychologiques (CMP) et hôpitaux de jour accueillant des personnes adultes :



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 ».

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.

Le centre d'accueil et de soins sans rendez-vous : CASP

Le CASP est un lieu d'accueil, d'écoute, d'information et de soins. Sans rendez-vous, il propose un accueil des patients le jour même si nécessaire.

Les centres d'accueil thérapeutique à temps partiel : CATTP

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

Les centres médico-psychologiques : 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.

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).



Les professionnels



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

Chaque professionnel porte
un badge qui permet d'identifier
Son nom et sa fonction.

Tous sont tenus
au secret professionnel.

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

Les autres professionnels sont :

- le cadre de santé⁽¹⁾
- les infirmiers
- secrétaires médicales
- les ergothérapeutes
- les psychologues spécialisées en neuropsychologie
- l'assistante de service social
- une intervenante extérieure : artiste plasticienne
- les diététiciennes du CH du Rouvray

⁽¹⁾ 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.

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

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



<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 votre unité. 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/

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.

Vous êtes hospitalisé avec votre consentement ?

Vous êtes hospitalisé en soins psychiatriques libres. Vous disposez des mêmes droits liés à l'exercice des libertés individuelles que ceux reconnus aux patients hospitalisés dans tout établissement de santé. Un consentement exprès et écrit à votre hospitalisation vous est demandé.

Vous êtes hospitalisé sans votre consentement ?

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

Une fiche de présentation des différentes procédures relatives aux hospitalisations sans consentement est à votre disposition au service de l'accueil de l'établissement et de l'hôpital de jour.





Votre dossier

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

- une pièce d'identité : carte d'identité, passeport, carte de séjour, etc
- votre carte vitale ou l'attestation d'affiliation à l'assurance maladie
- votre carte de mutuelle (complémentaire santé)
- tout autre document de prise en charge ou à caractère médical utile pour votre prise en charge et notamment :
 - attestation de droit à la protection universelle maladie (PUMa)
 - attestation de droit à la couverture maladie universelle complémentaire (CMUC)
 - attestation de droit à l'aide médicale d'État (AME)
 - les coordonnées de votre médecin traitant, carnet de santé, etc.

Les documents administratifs supplémentaires à fournir dans certains cas particuliers :

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

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



Les frais de séjour

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 (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 sont affichés dans l'hôpital de jour.

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 transport

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 vos transports 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 trouverez la liste des taxis ou ambulances conventionnés dans le département sur le site « CPAM » : www.ameli.fr



Les horaires d'ouverture

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

Nos horaires d'ouverture : 9h - 16h40

Nous construirons avec vous un projet de soins individualisé adapté à vos besoins, compétences et intérêts.

L'équipe de l'hôpital de jour pourra, si vous le souhaitez, faire le lien avec les intervenants proches de vous (médecin traitant, aide à domicile...).

Tout au long de votre suivi, votre accompagnement sera réajusté, réévalué, afin d'être au plus proche de vos attentes et vos besoins.

Les objectifs de votre accompagnement seront :

- ▢ Maintenir et développer votre autonomie ;
- ▢ Favoriser votre rétablissement ;
- ▢ Limiter les rechutes.



Les médiations thérapeutiques et les programmes de réhabilitation psychosociale sont réalisés en groupe ou en individuel par l'équipe pluridisciplinaire et sont axés sur :

- Le maintien ou l'acquisition de votre autonomie (atelier cuisine et pâtisserie...)
- La psychoéducation (programme de soins spécifique comme « insight », équilibre alimentaire, hygiène de vie...)
- Les interactions sociales (programme compétences, dixiludo...)
- La reprise de l'activité physique (sport adapté)
- La remédiation cognitive (utilisation de différents supports permettant de travailler les fonctions cognitives telles que la mémoire, la concentration, les émotions...).

D'autres types d'accompagnement pourront vous être proposés comme visite à domicile et entretien de suivis.

Votre présence régulière est indispensable pour la bonne conduite des soins.

Cet accompagnement se fonde sur la confiance, l'engagement mutuel et le respect.



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

Si vous le souhaitez, un accompagnement régulier pourra être mis en place.



La charte de fonctionnement de l'hôpital de jour

Lors de l'entretien d'accueil vous seront remis la charte de fonctionnement de l'hôpital de jour ainsi que les éléments à fournir pour votre admission.



L'information et le consentement aux soins

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



La charte de la personne hospitalisée

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

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

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



La douleur

La douleur n'est pas une fatalité. Tout est mis en œuvre pour la prévenir et la traiter. Sa prise en charge est une préoccupation quotidienne de nos équipes soignantes qui sont en lien permanent avec notre Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD).

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



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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



Les associations d'utilisateurs 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/ijav>



Si vous n'êtes pas satisfait de votre séjour, vous pouvez également nous en faire part par courrier ou lors d'un rendez-vous. Vous trouverez dans l'annexe intitulée « *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.



Non divulgation de votre présence à l'hôpital

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

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

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



La personne de confiance

Vous avez la possibilité de désigner par écrit une « personne de confiance » que vous choisirez librement dans votre entourage (parent, proche, médecin traitant...). Cette désignation peut être modifiée à tout moment.

Votre personne de confiance, qui aura donné son accord écrit, sera consultée au cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de recevoir les informations vous concernant.

Si vous le souhaitez, votre personne de confiance pourra assister à vos entretiens médicaux et vous aider dans vos prises de décision.

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

Attention !

Une personne sous tutelle ne peut désigner une personne de confiance sans autorisation d'un juge des tutelles ou du conseil de famille sauf si la désignation a eu lieu avant la mise sous tutelle.



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.

Plus d'informations en annexe de ce livret d'accueil.



Objets de valeur

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



L'exercice de votre culte

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 votre prise en soins.



Informatique et libertés

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

Dans les limites imposées par la loi n° 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 :

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

Vos droits

Vous pouvez également faire valoir votre droit d'accès et de rectification des informations contenues dans les 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



Accès aux informations administratives et au dossier médical

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

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



Centre Hospitalier du Rouvray
A l'attention du Directeur d'établissement
4 rue Paul Eluard BP 456
76301 Sotteville lès Rouen cedex

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.

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.

Vos devoirs



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 devapoter 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.



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

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

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

Notes

[illegible]

- 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

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

Coordonnées des structures ambulatoires

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

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

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 Djamel 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.

CHARTE de la laïcité

DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

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

des agents du service public

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

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

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

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

des usagers du service public

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

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

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

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

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

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

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

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES : Prendre des décisions par avance

Qui peut les rédiger ?

La rédaction des directives anticipées peut se faire par toute personne majeure.

Quand les directives anticipées doivent-elles être prises en compte ?

Elles doivent être prises en compte lorsque vous êtes inconscient et s'il est envisagé :

- l'arrêt ou la limitation des traitements considérés comme inutiles ou disproportionnés,
- la prolongation artificielle de la vie.

Dans ces cas, l'équipe médicale se référera aux directives anticipées que vous avez rédigées.

En pratique :

La durée de validité des directives anticipées :

Elles n'ont pas de durée de validité. Elles sont révocables et révisables à tout moment et par tous moyens.

L'absence de directives dans le dossier médical :

Il est recommandé de confier à votre personne de confiance et vos proches vos directives anticipées.

Vos directives anticipées peuvent être conservées sur un registre national.

La liberté du médecin :

Le médecin vous informe de la possibilité et des conditions de rédaction des directives anticipées. Il peut vous accompagner dans sa rédaction.

Les directives anticipées s'imposent au médecin sauf urgence ou directives manifestement inappropriées ou non-conformes à la situation médicale.

LA PERSONNE DE CONFIANCE : Faire respecter sa volonté

Qui peut la désigner ?

Dès lors que vous êtes majeur, vous pouvez désigner une personne de confiance, y compris si vous êtes sous tutelle, avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille.

Si vous êtes mineur, vos représentants légaux sont considérés comme personnes de confiance.

Quel formalisme ?

La désignation se fait par écrit, document signé par vous-même et votre personne de confiance. La désignation est révocable et révisable à tout moment.

Quelles sont ses missions ?

Si vous êtes conscient :

La personne de confiance a pour mission de vous accompagner et de vous soutenir lors de votre hospitalisation. Elle peut assister aux entretiens médicaux afin de vous aider à prendre des décisions.

Si vous êtes inconscient :

La personne de confiance a une mission de référent auprès de l'équipe médicale. Elle sera votre porte parole pour refléter, de façon précise et fidèle, vos souhaits et votre volonté.

L'accès au dossier médical : Son statut ne lui confère pas d'accès direct au dossier médical.

La désignation de la personne de confiance :

Le médecin vous informera de la possibilité de désigner une personne de confiance. Seule une personne majeure capable peut être désignée.

Elle peut être un membre de la famille, un proche ou encore le médecin traitant.

Un formulaire prévu à cet effet est à votre disposition au sein des unités de soins.

Force de la désignation :

Le témoignage de la personne de confiance prévaut sur tout autre témoignage.

L'encadrement soignant et médical du service dans lequel vous êtes hospitalisé, ainsi que la Direction des usagers, de la qualité et des affaires juridiques et le service de l'accueil se tiennent à votre disposition, par téléphone au 02 32 95 18 88

Retrouvez la dernière version du livret d'accueil sur
notre site internet : www.ch-lerouvray.fr



HÔPITAL DE JOUR SAINT-GERVAIS



02 35 07 92 70



3 place de l'Église Saint-Gervais
76000 Rouen



www.ch-lerouvray.fr