



# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

INFORMATIONS UTILES POUR VOTRE  
HOSPITALISATION AU SEIN DE L'UNITÉ **BADINTER**

## Sommaire

- L'unité de soins Robert BADINTER
- Nos missions
- Notre organisation
- Les professionnels
- Nos démarches qualité
- Votre admission
- Votre séjour
- Vos droits et devoirs
- Informatique et libertés
- Votre sortie
- Vos observations, propositions, réclamations ou plaintes

## LISTE DES ANNEXES :

- Questionnaire de satisfaction
- Informations et coordonnées utiles
- Charte de la personne hospitalisée
- Personnes en soins psychiatriques sans consentement : traitement des données personnelles
- Charte de la laïcité dans les services publics
- Plaintes et réclamations
- Contrat d'engagement contre la douleur
- Indicateurs qualité et programme de lutte contre les infections nosocomiales
- Directives anticipées et personnes de confiance

## Bienvenue



Vous êtes accueilli dans l'unité de soins Badinter du Centre Hospitalier du Rouvray pour y recevoir des soins.

Ouverte en 2012, l'unité reçoit en hospitalisation à temps plein exclusivement des patients placés sous-main de justice pour des séjours de courte durée.

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.

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



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

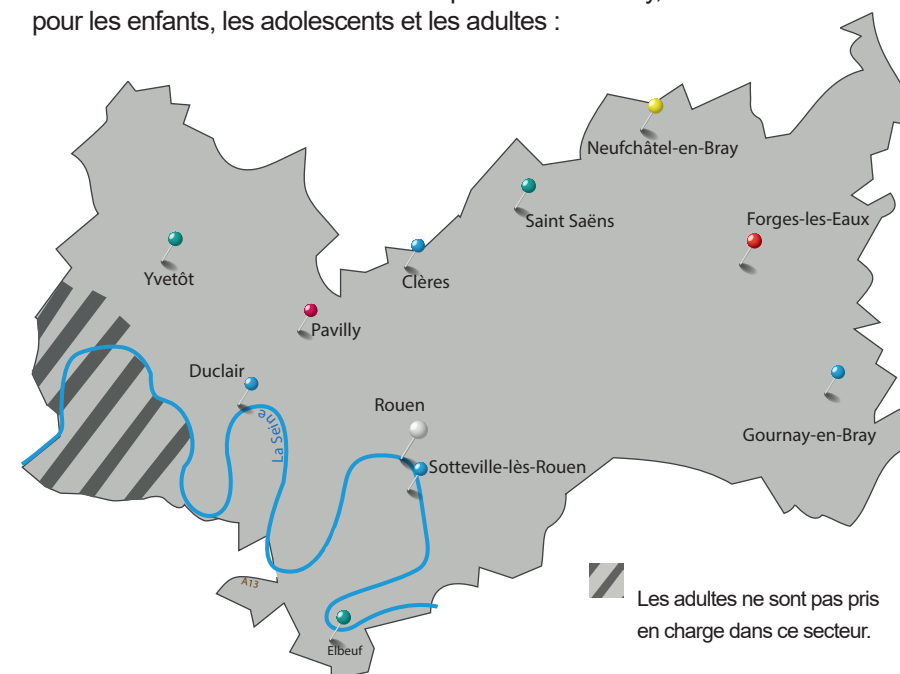
- Centre de formation médicale par la présence de 2 services hospitalo-universitaires.
- Lieu de formation par la présence d'un Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFSI).
- Lieu de formation pour professionnels et usagers



**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.

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



Val de Reuil, au centre de détention : Suivi des auteurs de violences sexuelles (AVS), Centre de soins, d'accompagnement et de prévention (CSAPA), Service médico-psychologique régional (SMPR) antenne Val de Reuil.

**Le Centre Hospitalier du Rouvray est organisé en deux pôles d'activité et une Fédération:**

- Le pôle Enfants et Adolescents
- Le pôle de Psychiatrie Adultes
- Fédération psychiatrie médico-légale dont fait partie l'Unité Badinter

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 personnes placées sous-main de justice à la maison d'arrêt de Rouen, au centre de détention de Val de Reuil (SMPR) et au centre pénitentiaire du Havre.





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 sa fonction.

Tous sont tenus au secret professionnel.

L'unité est placée sous la responsabilité de deux psychiatres.

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

Les autres professionnels de soins sont :

- le cadre supérieur de santé,
- les personnels encadrants,
- les infirmiers,
- les aides-soignants,
- les agents des services hospitaliers,
- le diététicien,
- l'assistant de service social,
- le psychologue,
- les étudiants.

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

Vous pourrez également croiser d'autres professionnels :

- personnel hôtelier,
- personnel technique,
- personnel administratif.



### QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

L'établissement réalise 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 activités des services économiques et logistiques sont également certifiées ISO 9001 depuis 2006.



### DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Centre Hospitalier du Rouvray s'est engagé depuis quelques années dans une dynamique en faveur du développement durable.

Son engagement se traduit par 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 « questionnaires de satisfaction » et « indicateurs qualité et programme de lutte contre les infections » qui vous apporteront des informations complémentaires.

Pendant votre hospitalisation, vous demeurez sous écrous, par conséquent les règles de justice vous concernant continuent à s'appliquer.



**Vous pouvez être accueilli en chambre d'isolement pour une période d'observation de 12h à 48h sur décision médicale, en fonction de votre état clinique.**

Lors de tout isolement thérapeutique, le port strict du pyjama (sans sous-vêtements) vous sera imposé.

A votre arrivée, un inventaire de vos effets personnels est réalisé, avec proposition de laver vos vêtements. Les objets non autorisés seront retirés (objets dangereux, briquets...). Les objets de valeur pourront, avec votre accord, être placés en sûreté, ou conservés par vous-même. Dans ce deuxième cas, l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration. Il vous est donc déconseillé de pratiquer des échanges d'effets personnels avec d'autres patients.

L'équipe soignante veillera à votre installation et à vous donner tous les renseignements utiles sur l'organisation du début de votre séjour (visites du médecin, surveillances infirmières, horaires des repas, etc.). N'hésitez pas à solliciter les professionnels pour toute information.

Vous pourrez informer les soignants si vous avez un régime alimentaire particulier afin de vous servir des repas adaptés.

Vous bénéficierez d'une consultation médicale dans les meilleurs délais le jour de votre arrivée.

Il est formellement interdit de fumer dans toutes les chambres. Cependant, si vous le souhaitez, le service peut vous fournir des substituts nicotiniques.



- Elle est équipée d'un appel malade relié à l'équipe soignante et d'une télévision.
- De 13h15 à 15h00 et de 20h00 à 8h00, vous êtes tenu de rester dans votre chambre, porte fermée à clé. Pendant ces périodes, l'équipe soignante est vigilante à votre sécurité.
- Vous ne pouvez y accéder entre 9h30 et 11h00 durant l'entretien des chambres.
- Aucune autre personne ne peut pénétrer dans votre chambre.
- Vous ne pouvez pas y disposer de stylos, crayons, tabac et nourriture.



- Fermée et sécurisée, vous y accédez accompagné de soignants pour des activités de détente ou sportives, en fonction de l'activité du service et des conditions météorologiques.



- **L'usage du tabac et des cigarettes électroniques est interdit dans l'unité et dans votre chambre.**
- Un espace fumeur est à votre disposition avec un allume cigare.
- Il n'est pas fait d'avance de tabac si vous n'en disposez pas.
- Les fournitures de tabac et timbres sont assurés le mardi et le vendredi :
  - en fonction des blocages des sommes correspondantes que vous demandez la veille,
  - et à condition de l'accord du service de régie des comptes nominatifs de l'établissement pénitentiaire dont vous dépendez.
- Une aide au sevrage tabagique vous est proposée (substituts nicotiniques).



- Le linge de lit et de toilette vous est prêté par l'hôpital.
- En cas de dégradation volontaire, le remplacement vous sera facturé.
- Votre linge personnel peut être lavé dans l'unité, à votre arrivée et ensuite sur les deux jours de lavage définis.



## Le téléphone

- Si vous êtes sous le régime carcéral de la préventive, les communications téléphoniques à vos avocats sont autorisées.
- Si vous êtes sous le régime carcéral de la détention, ces appels sont soumis à l'autorisation de la justice.
- Il n'est pas possible de joindre votre conseiller pénitentiaire d'insertion et de probation par téléphone.
- Les appels personnels sont limités à la liste autorisée par la justice et se font l'après-midi après le goûter, deux jours par semaine, pour une durée de 20 minutes maximum. Ils s'effectuent en présence d'un soignant et en langue française. Ils sont limités à un seul appel sur chaque créneau.
- Lorsque vous êtes informé de votre date de sortie, vous ne pouvez plus passer d'appels téléphoniques.



## Le courrier

- Le courrier envoyé ou reçu passe par le greffe de la prison pour les contrôles d'usage.
- Les demandes adressées au Conseiller pénitentiaire d'Insertion et de Probation sont faites par courrier.
- L'affranchissement est à votre charge (sauf greffe, CPIP).



## Les repas

Ils sont pris dans la salle à manger aux horaires suivants :

- petit déjeuner entre 8h10 et 8h45
- déjeuner entre 12h et 13h
- goûter entre 16h30 et 17h
- dîner entre 19h et 19h45
- Les repas proposés seront adaptés à votre régime et vos convictions. Les suppléments ne sont possibles que dans la limite des quantités livrées.
- Il n'est pas possible de faire des échanges de plats avec d'autres patients.
- Les retours en chambre ne sont autorisés après les repas qu'à la suite du comptage des couverts.
- Des fiches « qualité des plats » sont à votre disposition pour formuler vos remarques et les communiquer à l'unité de production culinaire.



## La télévision

La télévision et la télécommande sont à votre disposition dans votre chambre. Sans restriction d'horaires, son usage s'inscrit dans le respect de la tranquillité mutuelle. En cas de dégradation, les frais de réparation ou de remplacement vous seront facturés.



## Les visites

Elles sont programmées et soumises au permis de l'Administration Judiciaire ainsi qu'à l'autorisation médicale. Les horaires de visite sont compris entre 14h30 et 15h30. Les visites sont autorisées pour une personne à la fois et une fois par semaine. Elles se déroulent sur 30 minutes, sous la surveillance d'un soignant. La remise directe de vêtements, objets personnels, aliments n'est pas autorisée, sauf paquets de cigarettes non entamés (sous blister) et timbres. Les visites des avocats, policiers, médecins experts, conseillers d'insertion et de probation sont possibles avec autorisations du médecin. Sauf exception, les visites des personnes mineures sont interdites.



## Les activités

Des jeux de société, livres et revues sont disponibles auprès de l'équipe soignante. Les activités de médiations thérapeutiques sur prescription sont obligatoires du lundi au vendredi de 15h30 à 16h30. Des activités de détente vous sont proposées le samedi et le dimanche. Elles peuvent se dérouler en intérieur ou dans la cour de l'unité.





### L'exercice de votre culte

L'équipe soignante peut prendre contact pour vous avec un des aumôniers de l'établissement afin d'organiser une rencontre.

Toute remise d'objets ou documents sera soumise à l'approbation des soignants.



### Information et consentement aux soins

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Cette information porte sur les différents examens, les traitements ou actions de prévention.

Elle incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles professionnelles. Seule l'urgence ou l'impossibilité d'informer peut l'en dispenser.

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



### Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée «directives anticipées». Ces directives anticipées permettent au patient de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, dans l'hypothèse où il ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.



### La personne de confiance

Toute personne capable juridiquement peut désigner une personne de confiance.

Selon l'article L.322-12 du Code pénitentiaire, il est nécessaire que la personne de confiance soit titulaire d'un permis de visite pour qu'elle puisse s'entretenir avec vous, hors de la présence du personnel pénitentiaire. Cette désignation est révocable à tout moment.

Votre personne de confiance sera consultée au cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de recevoir les informations vous concernant.

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



### La douleur

L'équipe soignante s'engage à prendre en charge votre douleur durant votre hospitalisation et à vous donner toutes les informations utiles.



### Charte de la personne hospitalisée

Conformément à la charte de la personne hospitalisée, l'établissement veille au respect et à la bonne application de vos droits. Il vous est possible de vous procurer ce document sur demande auprès du cadre de santé de l'unité ou de l'équipe soignante.



### 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 SPIP.

➤ soit tout au long de son hospitalisation dans le service de soins.

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



### Droit de vote

Sauf privation de vos droits civiques, en tant que citoyen, vous détenez le droit de vote. Ainsi, si vous exprimez le désir de remplir votre devoir de citoyen, les professionnels de votre service de soins vous accompagneront dans votre démarche pour voter par procuration.





### Dans l'unité

Le fonctionnement du service et le repos des patients doivent être respectés, de même que les règles de vie sociale et de citoyenneté (comportement, langage, respect des personnels et des biens). Vous devez respecter la dignité et l'intimité des autres patients et ne pas exercer d'influence ni de contraintes vis-à-vis d'eux.



### Boissons alcoolisées et toxiques

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



### Objets dangereux

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



### La sécurité incendie

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

Le personnel est formé pour 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 d'incendie.
- Le cheminement 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 du service.  
L'usage de cigarette électronique est également interdit.

A 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 :

- 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 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

**CNIL**  
COMMISSION NATIONALE  
INFORMATIQUE & LIBERTÉS

### 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 les 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 communication de dossier médical peut vous être fourni dans l'unité.





Votre sortie  
sera décidée  
avec votre  
médecin  
psychiatre.

Votre retour vers l'établissement pénitentiaire dont vous dépendez sera organisé par le service pénitentiaire.

Le médecin et l'équipe soignante transmettront les éléments utiles à la poursuite de vos soins aux professionnels des unités de soins psychiatriques intra carcérales.

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 en annexe de ce livret : n'hésitez pas à le compléter pour nous faire part de vos observations ou propositions. Vous avez la possibilité de :

- le laisser dans votre chambre à votre départ
- le remettre à un professionnel
- ou l'adresser par courrier à la direction de l'établissement

En cas de réclamation relative à votre prise en charge, vous pouvez vous adresser au médecin responsable du service ou au cadre de santé de l'unité.

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



Centre Hospitalier du Rouvray

A l'attention de la Direction de la qualité et des relations avec les usagers  
4, rue Paul Eluard BP 45 76301 Sotteville lès Rouen cedex

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

Vous trouverez dans l'annexe intitulée « plaintes et réclamations » les noms et coordonnées des médiateurs ainsi que la liste des représentants des usagers que vous pouvez solliciter.

### 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.

- Questionnaire de satisfaction
- Informations et coordonnées utiles
- Charte de la personne hospitalisée
- Personnes en soins psychiatriques sans consentement : Informations relatives au fichier de traitement des données à caractère personnel
- Charte de la laïcité dans les services publics
- Plaintes et réclamations
- Contrat d'engagement contre la douleur
- Indicateurs qualité et programme de lutte contre les infections nosocomiales
- Directives anticipées et personnes de confiance

## 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. : 07 67 71 91 16  
Mail : zenrouen@gmail.com

#### 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 Saïd AIT HAKOU*

*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.*



# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

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

Éditions Scsm 09042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

## Informations relatives au fichier de traitement des données à caractère personnel.

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

L'article 1 stipule :

Est autorisée la mise en oeuvre par les agences régionales de santé de traitements de données à caractère personnel dénommés «HOSPYWEB» relatifs au suivi départemental des personnes en soins psychiatriques sans consentement [...].

Ces traitements de données à caractère personnel ont pour finalité le suivi des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques sans consentement en permettant l'information du représentant de l'Etat sur l'admission des personnes en soins psychiatriques sans consentement nécessaire aux fins de prévention de la radicalisation à caractère terroriste [...].



# 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 **manifestar 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.



## 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 ... »






www.sante.gouv.fr

## Le Centre Hospitalier du Rouvray vous informe sur la lutte contre les infections nosocomiales

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 2024			
ICSHA 3 – Indicateur de consommation de produits hydro Alcooliques (hygiène des mains)	C	Rouge	↘

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.

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).

En amont, le médiateur devra obtenir un permis de visite auprès de la pénitenciaire.

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 VARIOT-KORGANOW

Médiateur non médecin de l'établissement : Mme RAVASY

## 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





**Centre Hospitalier du Rouvray**

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

TÉL. : 02 32 95 12 34