

# Livret d'accueil du patient

Informations utiles pour votre hospitalisation



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

# SOMMAIRE

Nous connaître 4

Votre admission 9

Votre séjour 13

Vos droits et devoirs 18

Votre sortie 25

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



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



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

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

Ce livret vous donne des informations pour mieux connaître l'établissement et son fonctionnement.

Lisez-le, il est fait pour vous, dans votre intérêt, et pour vos proches si vous le souhaitez.

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

Vos remarques nous permettront de nous améliorer.

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

Nous vous souhaitons un bon rétablissement.

La Direction

# NOS MISSIONS



Lieu de prise en charge des patients atteints de pathologies psychiatriques par la mise en place d'actions :

- de prévention
- de diagnostic
- de soins
- de réadaptation
- et de réhabilitation psycho-sociale



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

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



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

Lieu de formation pour professionnels et usagers.

## NOTRE ORGANISATION

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

- le pôle de psychiatrie Enfants et Adolescents
- le pôle de psychiatrie Adultes.

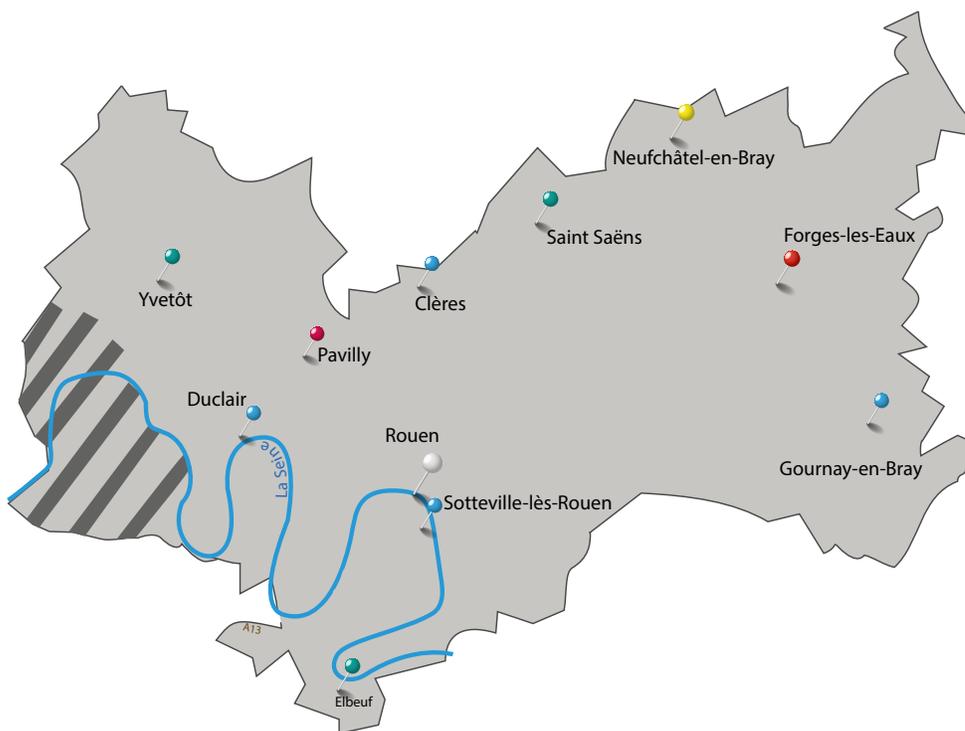
La psychiatrie fait l'objet d'une organisation particulière sous la forme de secteurs. Ils se définissent comme une aire géographique de prise en charge en fonction du lieu de résidence du patient. Cette organisation permet une prise en charge continue entre l'unité de soins et les structures extra-hospitalières.

Chaque pôle comprend plusieurs services, sectorisés ou non. Chacune de ces structures est placée sous la responsabilité d'un psychiatre hospitalier, assisté d'une équipe pluridisciplinaire.

Au Centre Hospitalier du Rouvray, l'organisation des soins se compose :

- d'unités de psychiatrie spécialisée pour adultes,
- d'équipes mobiles,
- d'unités de psychiatrie spécialisée pour enfants et adolescents,
- d'unités de psychiatrie pour les détenus incarcérés à la maison d'arrêt de Rouen et au centre de détention de Val de Reuil (SMPR).

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



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

## À NOTER

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



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

- > un site d'hospitalisation principal, situé sur la commune de Sotteville-lès-Rouen.
- > une centaine d'unités de soins destinée aux prises en charge ambulatoires proches de votre domicile.

# LES PROFESSIONNELS



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

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

Tous sont tenus au secret professionnel.

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

**Les autres professionnels de soins sont :**

- > les personnels encadrants,
- > les infirmiers,
- > les aides-soignants,
- > les agents des services hospitaliers,
- > les diététiciens,
- > les ergothérapeutes,
- > les psychomotriciens,
- > les assistants de service social,
- > les psychologues,
- > les éducateurs spécialisés.

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

Vous pourrez également croiser **d'autres professionnels :**

- > personnel hôtelier,
- > personnel technique,
- > et personnel administratif.

# LES STRUCTURES DE SOINS EN AMBULATOIRE



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

## **Le centre d'accueil et de soins sans rendez-vous**

Ce centre est un lieu d'accueil, d'écoute, d'information et de soins.

Sans rendez-vous, il propose un accueil des patients le jour même si nécessaire.

## **Les centres d'accueil thérapeutique à temps partiel**

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

## **Les centres médico-psychologiques**

Les CMP sont des unités d'accueil, d'orientation et de coordination.

Ils organisent des consultations, des actions de prévention et des interventions à domicile.

Ces consultations sont proches de chez vous, principalement sur rendez-vous.

## **Les hôpitaux de jour**

Les unités d'hospitalisation de jour assurent des soins individualisés et intensifs.

Les soins se déroulent sur la journée ou demi-journée.

## **Les équipes mobiles**

Elles interviennent auprès de publics particuliers (enfants, adolescents, personnes âgées, etc.) sur leur lieu d'hébergement ou de prise en charge (établissements scolaires, établissements d'hébergement pour personnes âgées, etc).

## **À NOTER**

**Les coordonnées des unités extra-hospitalières sont disponibles dans l'annexe intitulée :**

**« coordonnées des structures ambulatoires ».**

# NOS DÉMARCHES QUALITÉ



## *Qualité et gestion des risques*

L'établissement réalise tous les ans une enquête de satisfaction auprès des patients hospitalisés. Les résultats de cette enquête sont affichés dans votre unité et sur notre site internet.

De plus, un questionnaire de satisfaction du patient est à votre disposition en annexe de ce livret d'accueil.

Toutes vos réponses permettent la mise en place d'actions d'amélioration.

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

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

## **À NOTER**

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

## *Développement durable*

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

Son engagement se traduit notamment par l'installation de stations pour vélos réparties sur l'ensemble du site principal de l'établissement, une meilleure gestion de ses ressources en eau, papier et électricité, une meilleure gestion de ses déchets ou encore son investissement dans le « Zéro phyto » dans le parc et les jardins.



## Le service de l'accueil

Téléphone :  
02 32 95 18 88

Horaires d'ouverture :  
Du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h30

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

## Vous êtes hospitalisé avec votre consentement ?

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

## Vous êtes hospitalisé sans votre consentement ?

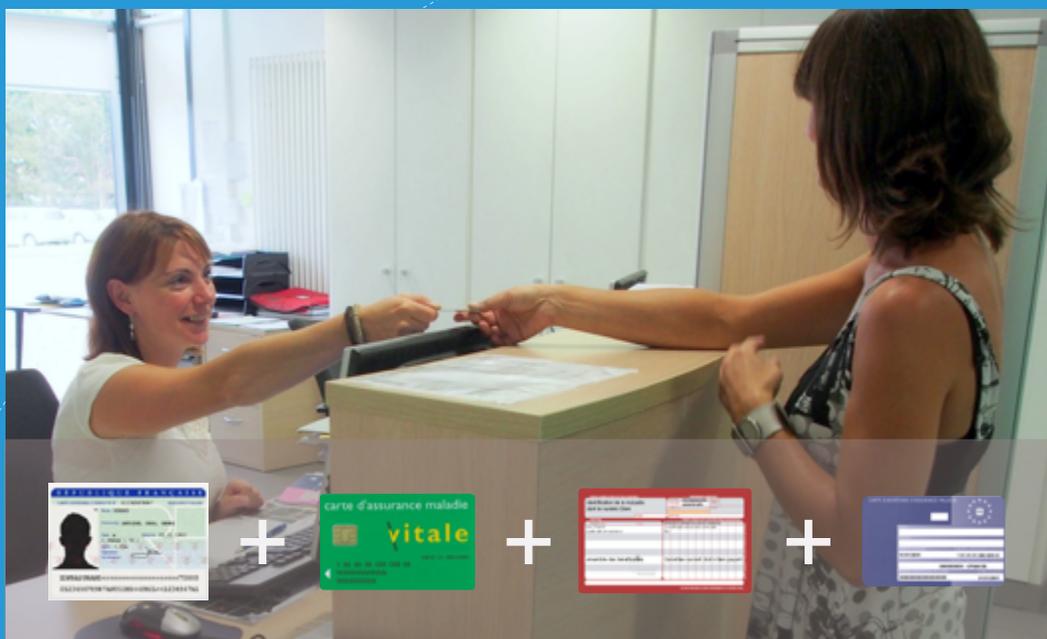
Votre état de santé rend impossible votre consentement et nécessite, dans votre intérêt, des soins immédiats assortis d'une surveillance médicale constante justifiant votre hospitalisation. La décision d'hospitalisation sera prise, après avis médical, par le Directeur de l'établissement, le Maire de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



## À NOTER

Une fiche de présentation des différentes procédures relatives aux hospitalisations sans consentement est à votre disposition au service de l'accueil et au sein de votre unité d'hospitalisation.

# DÉMARCHES ADMINISTRATIVES



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

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

Les documents administratifs supplémentaires à fournir dans certains cas particuliers :

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

## À NOTER

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

# LES FRAIS DE SÉJOUR

## À NOTER

Les tarifs des frais d'hospitalisation en vigueur sont affichés au service de l'accueil et sont détaillés dans l'annexe intitulée : « Tarifs appliqués ».

Si vous pensez avoir des difficultés pour payer les frais de séjour qui resteront à votre charge, demandez à contacter le service social de votre unité de soins.



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

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

**Si vous êtes assuré social et possédez une mutuelle**, l'assurance maladie couvre 80 % des frais de séjour, pendant les trente premiers jours et 100 % au-delà.

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

Dans tous les cas, le forfait journalier reste à payer, même si vous bénéficiez d'une prise en charge à 100 %.

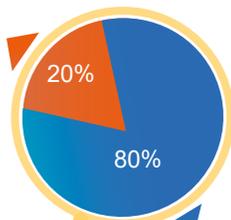
Le reste à charge des frais de séjour et le forfait journalier peuvent être réglés par votre mutuelle ou C2S (complémentaire santé solidaire).

### Tiers payant :

La prise en charge des frais de séjour peut être effectuée directement par les organismes de sécurité sociale si vous avez présenté au service de l'accueil votre carte vitale et celle de votre mutuelle.

### Financement des frais de votre séjour hospitalier

*Mutuelle, C2S*



*ALD = 100% en lien avec la maladie pour laquelle vous êtes pris en charge dans l'établissement.*



*Forfait journalier : prise en charge par votre complémentaire santé (mutuelle, CMU complémentaire) ou règlement par vous-même.*

*Régime général, régime particulier (RSI, RAM, MSA, etc), PUMa.*

# VOS OBJETS DE VALEUR



## *Objets de valeur*

Un établissement de santé reste un lieu ouvert. Cela peut constituer un risque pour vos effets personnels.

Il vous est conseillé de **ne conserver que les objets et effets personnels strictement utiles à votre hospitalisation et de remettre vos objets de valeur à votre famille ou vos proches.**

Toutefois, si vous avez sur vous des objets de valeur ou des moyens de paiement, un inventaire sera réalisé. Nous vous invitons à les remettre au personnel soignant qui les déposera dans un coffre prévu à cet effet.

Si vous décidez de conserver des objets de valeur durant votre séjour, **l'établissement déclinera toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration.**

## *Le retrait d'objets personnels*

Lors de votre sortie, vous pourrez retirer l'argent et les objets de valeur déposés lors de votre admission soit :

- dans les 30 jours suivant le dépôt, au service de l'accueil (horaires d'ouverture : 8h30 à 16h30 du lundi au vendredi sauf jour férié - téléphone : 02 32 95 18 88).
- au-delà de 30 jours, au guichet de la Trésorerie Principale de Sotteville-Lès-Rouen située Avenue J. Jaurès – 76300 Sotteville-Lès-Rouen.  
Téléphone : 02 32 18 27 90.

Les objets déposés sont restitués sur présentation de votre pièce d'identité et du reçu remis lors de l'admission.

Vous devez également être muni du feuillet "demande de retrait durant le séjour" établi par le cadre de santé ou le personnel soignant pendant votre hospitalisation.

Si vous confiez le retrait à une tierce personne, elle devra posséder une procuration signée, votre pièce d'identité et devra justifier de son identité auprès du service de l'accueil ou de la Trésorerie Principale de Sotteville-Lès-Rouen.



## À NOTER

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

Vous serez accueilli(e) par un membre de l'équipe soignante de l'unité qui veillera à votre installation. Le personnel vous présentera les locaux, l'organisation de l'unité et vous installera dans votre chambre. Les renseignements utiles, les règles de vie propre à l'unité dans laquelle vous serez hospitalisé(e) vous seront transmis dès votre arrivée.

### *Le service social*

Vous êtes actuellement pris en charge par le Centre Hospitalier du Rouvray. Dans ce cadre, un assistant de service social est présent, si besoin pour :

- vous conseiller et vous accompagner vers l'accès aux droits et aux soins
- favoriser votre maintien à domicile
- vous orienter vers un lieu de vie adapté
- soutenir votre accompagnement vers l'insertion
- vous protéger en tant que mineur ou majeur vulnérable.

L'assistant de service social travaille en lien avec l'équipe pluridisciplinaire, votre entourage et les acteurs de votre quotidien (mandataires judiciaires à la protection des majeurs, CMS, CCAS, enseignants référents, MDPH...).

Il intervient en garantissant la confidentialité de vos informations.

Pour toutes demandes de rendez-vous, vous pouvez vous adresser au secrétariat ou à votre équipe soignante référente.

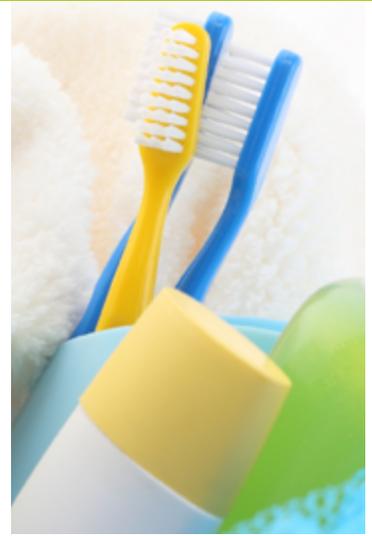
### *Les visites*

Vos proches peuvent vous rendre visite chaque jour en fonction de l'organisation des unités et dans le respect de la quiétude des personnes hospitalisées. Les visites sont prévues de 14h à 19h sauf avis médical ou soignant contraire, dans l'intérêt des patients.

Vous êtes en droit de refuser des visites. Il vous faudra le préciser à l'équipe soignante dès votre admission ou en cours de séjour.

Sauf dérogation exceptionnelle du personnel médical, les visites des enfants et adolescents de moins de 15 ans ne sont pas autorisées.

# VOTRE VIE AU QUOTIDIEN



## *Les soins esthétiques*

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

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

## *Vos repas*

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

Si vous devez suivre un régime alimentaire, l'établissement veillera à ce que vous puissiez en bénéficier.

À noter, il est interdit d'apporter ou de vous faire livrer des denrées périssables au sein des unités (pizza, yaourts, fast food...).

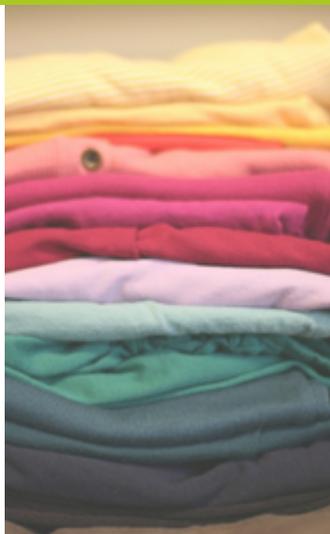
## *Bracelet d'identification*

La vérification de l'identité est un acte de soins. Grâce à la vigilance de tous les professionnels, les erreurs dues à une mauvaise identification du patient sont exceptionnelles. Cependant, lorsqu'elles se produisent, les conséquences peuvent être graves. Ainsi, en plus de vous questionner régulièrement sur votre identité, les professionnels vous demanderont, dès votre arrivée, de porter un bracelet d'identification.

## *L'hygiène et le linge personnel*

Vous devez vous munir pour votre séjour :

- de votre nécessaire de toilette : brosse à dents, savon, dentifrice, nécessaire de rasage, etc.
- et de votre linge et vos effets personnels: pyjama, robe de chambre, pantoufles, mouchoirs, serviettes et gants de toilette, etc. Il vous est demandé de vous organiser avec vos proches pour l'entretien de votre linge personnel.



### *Le téléphone*

Nous vous recommandons de veiller sur votre téléphone portable durant votre séjour afin d'éviter tout risque de vol ou de perte. L'établissement déclinera toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration.

En outre, merci de ne pas compromettre la tranquillité des personnes hospitalisées et le fonctionnement du service. Le téléphone portable est toléré au sein des unités de soins sous certaines conditions et sauf prescription médicale contraire.

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

### **À NOTER**

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

### *Votre courrier*

Le courrier est distribué tous les jours dans les unités, sauf les week-end et les jours fériés. Vous pouvez expédier votre courrier affranchi en le remettant au personnel de l'unité.

Pour recevoir plus rapidement votre courrier, donnez à vos correspondants votre adresse provisoire complète selon le modèle suivant :

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



## LES ASSOCIATIONS D'USAGERS

Elles interviennent dans le cadre d'une convention avec notre établissement. Ces associations contribuent à améliorer votre accueil et votre soutien ainsi que celui de votre entourage.

Leurs coordonnées figurent dans l'annexe intitulée « informations et coordonnées utiles ».

### *L'exercice de votre culte*

Vous avez la possibilité de prendre contact avec différents ministres de culte.

Vous pouvez consulter l'annexe « informations et coordonnées utiles » ou contacter le service de l'accueil qui se chargera de vous mettre en relation.

Une plaquette est également à votre disposition dans les unités de soins pour tout complément d'informations.

### *Faire appel à un interprète*

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

### *Animations et activités*

Le Centre Hospitalier du Rouvray offre aux patients hospitalisés ainsi qu'à leurs proches un service annexe « La cafétéria ». Ce n'est pas un lieu de soin, mais un lieu de convivialité et de détente pour les patients et leurs familles.

La cafétéria est ouverte tous les jours y compris le week-end de :

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

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

- **Une prestation sportive** dispensée tous les jours. Un éducateur sportif propose diverses activités (voir les conditions et tableau d'activité affiché à la cafétéria).
- **Un atelier de médiation artistique** ouvert tous les jours sauf le lundi. Deux artistes d'art plastique animent des ateliers de peinture, collage, ou encore de sculpture (conditions auprès de l'équipe soignante).



- D'autres activités sont proposées ainsi qu'une écoute et un repos musical (voir le tableau des activités affiché à la cafétéria). Une manifestation est organisée régulièrement en suivant les fêtes du calendrier.
- Les achats : Des produits de premières nécessités (produits d'hygiène, timbres, alimentaires, etc.) peuvent être achetés auprès du personnel de la cafétéria. Un distributeur de préservatifs est également à disposition en libre service, à proximité du salon de coiffure.

La cafétéria propose également :

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



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



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

## *Les directives anticipées*

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée « directives anticipées ».

Ces directives anticipées permettent au patient de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, dans l'hypothèse où il ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

## *L'information et le consentement aux soins*

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

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

## *La protection juridique des majeurs*

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il est possible de vous faire bénéficier d'une mesure de protection.

Par décision du juge des tutelles, cette mesure peut être confiée au mandataire judiciaire de l'établissement. Ce dernier est à votre disposition pour vous informer des différents régimes de protection des biens.

Le bureau du mandataire judiciaire et son secrétariat sont situés au service de l'accueil.

Vous pouvez prendre rendez-vous par téléphone ou vous rendre aux permanences le mardi et le vendredi de 9h30 à 11h30.

Téléphone : 02 32 95 11 81



### *La personne de confiance*

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

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

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

### **À NOTER**

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

### *La charte du patient hospitalisé*

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

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



# 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.

## La Commission Des Usagers (CDU)

La CDU a été instituée par la loi du 26 janvier 2016. Elle a pour missions de veiller au respect de vos droits, faciliter vos démarches afin que vous puissiez exprimer vos remarques. Elle contribue, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la prise en charge des patients et de leurs proches.

Elle se compose, entre autres, du directeur de l'établissement et de représentants des usagers. La liste nominative complète des membres est jointe dans l'annexe intitulée « Plaintes et réclamations ».

Elle examine au moins une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire les réclamations adressées à l'hôpital par les usagers et le cas échéant, les informe sur les voies de conciliation et de recours.



### *Vos observations, propositions, réclamations ou plaintes*

L'ensemble du personnel de l'établissement est à votre disposition pour toute remarque ou suggestion que vous souhaiteriez soumettre. Un questionnaire est à votre disposition en annexe « questionnaire de satisfaction ». N'hésitez pas à le compléter pour nous faire part de vos observations.

Vous avez la possibilité de :

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

Si vous n'êtes pas satisfait de votre séjour, vous pouvez également nous en faire part par courrier ou lors d'un rendez-vous.

Vous trouverez dans l'annexe intitulé « plaintes et réclamations » la marche à suivre.

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

### *La douleur*

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

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



### *Informatique et libertés*

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

Dans les limites imposées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données nominatives vous concernant :

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

Vous pouvez également faire valoir votre droit d'accès et de rectification des informations contenues dans des fichiers informatiques auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

**Coordonnées de la CNIL :**

**8 rue Vivienne - CS 30223 - 75083 Paris  
téléphone : 01 53 73 22 22**

### *Non divulgation de votre présence à l'hôpital*

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

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

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



### ***Accès aux informations administratives et au dossier médical***

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

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

**Centre Hospitalier du Rouvray  
À l'attention du Directeur d'établissement  
4, rue Paul Eluard PB 45  
76301 Sotteville-lès-Rouen cedex**

Votre courrier de demande de consultation de votre dossier doit être précis et accompagné des documents justificatifs nécessaires. Un formulaire type de demande de communication de dossier médical est à votre disposition au service de l'accueil ou sur le site internet du Centre Hospitalier du Rouvray.

Pour toute question, renseignez-vous auprès du service de l'accueil.

### ***Droit de vote***

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

## *Les règles de vie dans l'établissement*

Le fonctionnement des services et le repos des patients doivent être respectés, de même que les règles de la vie sociale et de la citoyenneté (comportement, langage, respect des biens et des personnes).



### *La sécurité incendie*

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

Le personnel est formé à réagir face à l'incendie. Ainsi, en cas de départ de feu, respectez scrupuleusement les consignes qui vous seront données par le personnel. Ne vous exposez pas au risque et gardez votre calme.

Des consignes de sécurité et des plans d'évacuation, affichés dans les couloirs, vous rappellent :

- la conduite à tenir en cas de début d'incendie.
- les cheminements d'évacuation.
- l'emplacement des moyens de lutte contre l'incendie.

Nous vous conseillons d'en prendre connaissance et de les respecter.

Votre attention est particulièrement attirée sur les risques d'incendie découlant de la consommation de cigarettes qui est formellement interdite au sein des unités de soins. Il est également interdit de vapoter dans les unités de soins.



### *Le respect du code de la route*

Le Code de la route est applicable dans l'établissement. Pour rappel, les dispositions suivantes sont applicables :

- les piétons sont prioritaires partout à l'intérieur du site
- la vitesse est limitée à 30 km/h, voire 10 km/h sur certaines zones
- le stationnement en dehors des zones aménagées est proscrit car pouvant engendrer de la gêne ou des risques pour les usagers, les personnels, les services de secours.



### *Boissons alcoolisées et toxiques*

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



### *Les objets dangereux*

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



## À NOTER

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

### *La décision de sortie*

Votre sortie, temporaire ou définitive, sera décidée avec votre médecin psychiatre. Pour les patients en soins sans consentement, la sortie devra être acceptée par le Préfet (pour ceux faisant l'objet de soins sur décision du Représentant de l'État) ou le Directeur de l'établissement (pour ceux admis sur décision du Directeur).

### *Les formalités de sortie*

Lors de votre sortie, vous devrez vous présenter au service de l'accueil afin de procéder aux formalités administratives de sortie et notamment obtenir une attestation d'hospitalisation (bulletin de situation). Elle peut vous servir de justificatif de votre hospitalisation vis-à-vis de votre caisse d'assurance maladie ou de votre employeur (arrêt de travail).

### *Le paiement de vos frais de séjour*

Les frais de séjour restant à votre charge vous seront directement facturés. La facture sera adressée à votre domicile afin que vous en assuriez le règlement auprès de la Trésorerie Principale de Sotteville-Lès-Rouen. Il est désormais possible de payer en ligne. Une quittance de paiement vous sera retournée par la trésorerie que vous pourrez faire valoir auprès de votre mutuelle.

### *Le transport*

La prise en charge des frais de transports est strictement réglementée par l'Assurance Maladie. Elle est liée à une prescription médicale. Pour vos sorties d'hospitalisation avec une prescription médicale de transport en ambulance, en véhicule sanitaire léger, ou en taxi, vous pouvez faire appel à la société de votre choix. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante de votre unité.

# LISTE DES ANNEXES

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

# NOTES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Toute l'actualité du Centre Hospitalier du Rouvray :



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



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

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

02 32 95 12 34

