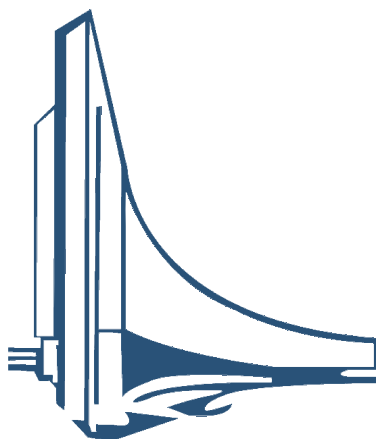




CH Robert Bisson LISIEUX

Votre admission

Votre séjour

LIVRET D'ACCUEIL

Vos droits et devoirs



Notes

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines, typical of notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Bienvenue

/3



4 rue Roger Aini
14107 LISIEUX CEDEX

02 31 61 31 31



Sommaire

- 4 L'établissement
- 5 Dès votre arrivée, exprimez votre volonté
- 6 Votre admission
- 9 Des professionnels vont prendre soin de vous
- 10 Votre séjour
- 13 Règles de vie
- 14 Votre sortie
- 16 Vous avez des droits
- 18 La qualité
- 19 La Charte de la personne hospitalisée

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous.

Il vous apportera les informations qui faciliteront vos démarches et votre séjour au sein du Centre Hospitalier Robert Bisson de Lisieux.

La direction, les médecins et l'ensemble du personnel ont à cœur de vous accueillir et de vous accompagner tout au long de votre séjour dans les meilleures conditions possibles.

L'établissement, en sa qualité d'hôpital de recours du Pays d'Auge, vous garantit compétence et professionnalisme des équipes dans de nombreuses spécialités médicales. Nous nous faisons un devoir d'améliorer sans cesse la qualité et la sécurité des soins.

Ce livret d'accueil vous présente vos droits, mais aussi vos devoirs vis-à-vis des professionnels et de l'établissement.

Afin de toujours mieux répondre à vos attentes, nous vous remercions de prendre un peu de temps pour remplir le questionnaire de satisfaction qui vous sera distribué.

Nos vœux de prompt rétablissement vous accompagnent.

La Direction



L'établissement

Héritier d'une riche tradition hospitalière

Son organisation

Comme les autres centres hospitaliers publics, le centre hospitalier de Lisieux est une personne morale de droit public dotée de l'autonomie administrative et financière. Il bénéficie dans sa gestion d'une autonomie réelle cependant limitée par le contrôle exercé par l'État.

Il est organisé en pôles d'activité (Activités transversales, Chirurgie, Gériatrie, Médecine, Mère-Enfant). Chaque pôle regroupe un certain nombre de spécialités médicales et techniques.

Il est administré par un conseil de surveillance dont la présidence est assurée par le Maire de Lisieux et dirigé par un directeur nommé par le ministre de la santé.

Le conseil de surveillance comprend six catégories de membres :

- des représentants des collectivités territoriales,
- un représentant du personnel médical, odontologie et pharmaceutique,
- un représentant des soins,
- un représentant du personnel,
- des personnalités qualifiées,
- des représentants des usagers.

Le conseil de surveillance définit la politique générale de l'établissement.

Ses missions

Le centre hospitalier doit dispenser :

- 1 – Avec ou sans hospitalisation, des soins de courte durée ou concernant des affections graves pendant leur phase aiguë en médecine, chirurgie, obstétrique.
- 2 – Des soins de longue durée, comportant un hébergement, à des personnes n'ayant pas leur autonomie de vie dont l'état nécessite une surveillance médicale constante.

Il contribue par ailleurs à la formation du personnel paramédical, à l'éducation pour la santé, à la lutte contre l'exclusion sociale avec les autres professions et institutions compétentes.

Les instances consultatives

D'autres instances participent avec voix consultative au fonctionnement de l'établissement. Il s'agit notamment de :

La C.M.E. (Commission Médicale d'Établissement)

Elle représente le corps médical des différentes spécialités et domaines d'activité.

Le C.T.E. (Comité Technique d'Établissement)

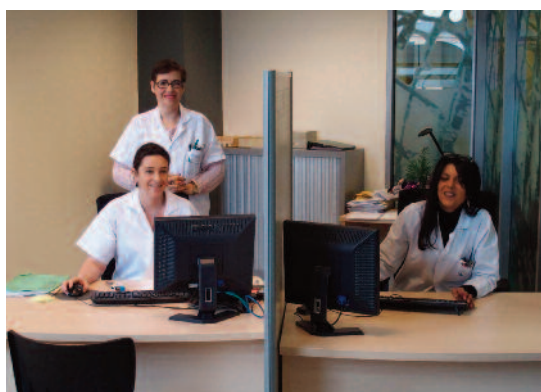
Il représente le personnel non médical. Composé de représentants des personnels hospitaliers, ce comité constitue une instance privilégiée de concertation des personnels.

La C.S.I.R.M.T (Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques)

Elle est l'instance représentative des personnels mettant en œuvre les soins. Elle est compétente sur l'organisation générale des soins et sur les aspects liés à la formation.

Le C.H.S.C.T. (Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail)

Il contribue à la prévention des risques professionnels, à l'amélioration des conditions de travail et à la protection de la santé.



Dès votre arrivée

exprimez votre volonté

/5

Pensez à désigner une personne de confiance

Qui et pourquoi faire ?

Vous pouvez désigner une personne de confiance de votre choix (loi N°2002-303 du 4 mars 2002) qui vous accompagnera et assistera aux entretiens médicaux.

Un formulaire en annexe du livret ou téléchargeable sur le site vous permettra de désigner par écrit votre personne de confiance.

Son rôle :

Vous accompagner dans vos démarches au cours de votre hospitalisation et vous assister lors des entretiens médicaux pour vous aider à prendre les décisions concernant votre santé.

Cette personne sera aussi consultée si vous vous trouvez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté ou de recevoir les informations nécessaires aux décisions concernant votre santé.

Qui pouvez-vous désigner ?

un parent, un proche ou votre médecin traitant.

En cas de tutelle :

Une personne sous tutelle ne peut pas désigner de personne de confiance. S'il y en a une qui a été désignée avant la mise sous tutelle, le juge peut la confirmer ou la révoquer.

Rédiger des directives anticipées

(cf. article L.1111-11 du code de la santé publique)

Toute personne peut, si elle le veut, faire une déclaration écrite afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie ou les traitements invasifs qu'elle désire, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Cette déclaration écrite est appelée «directives anticipées» (loi du 22 avril 2005 et décret du 6 février 2006) :

- Ne vous engagent pas définitivement, elles sont modifiables ou peuvent être annulées à tout moment
 - Seront prises en compte par l'équipe médicale pour toutes décisions vous concernant
 - Sont une aide pour l'équipe médicale, qui reste libre d'apprécier les conditions dans lesquelles il convient d'appliquer les orientations compte tenu de la situation concrète et de l'éventuelle évolution des connaissances médicales.
- Vous pouvez rédiger vos directives anticipées sur papier libre ou à l'aide du formulaire disponible à l'accueil et téléchargeable sur notre site internet.

Elles doivent comporter votre nom, prénom, date et lieu de naissance, être datées, signées, et sont valables 3 ans.

Attention :

Toutes clauses contraires à la loi et plaçant le professionnel de santé dans l'illégalité seront déclarées nulles et non avenues.

Demander la non-divulgence de votre présence

Si vous le souhaitez, nous pouvons garantir la non-divulgence de votre séjour dans notre établissement.

Dans cette hypothèse, aucune information concernant votre présence ne serait donnée à une personne qui téléphonerait ou se présenterait à l'accueil, à l'exception de la personne de confiance désignée par vous.

Vous serez seul à pouvoir informer vos proches de votre présence dans notre établissement. Dans ce cas veuillez en faire la demande au service des admissions.



Votre admission

première étape de votre hospitalisation

Les formalités

sont indispensables à la prise en charge de vos frais d'hospitalisation par les organismes auxquels vous êtes affiliés.



- Les hôtesses vous renseignent et vous orientent :
Lundi 10h40 - 18h00, Mardi 8h30 - 15h40,
Mercredi 8h30 - 15h40, Jeudi 8h30 - 15h40,
Vendredi 10h40 - 18h00, Samedi 10h40 - 18h00,
Dimanche 10h40 - 18h00, Fériés 10h40 - 18h00.
- Le bureau des admissions lundi à vendredi
de 8h15 à 18h00, fermé les autres jours.

Admission

• programmée :

vous devez vous présenter au bureau des admissions avec une pièce d'identité ainsi qu'avec les documents nécessaires à la prise en charge de votre hospitalisation.

• en urgence :

les formalités d'admission seront accomplies par vous-même ou l'un de vos proches dès que possible auprès du bureau des admissions. Si vous ne disposez pas des pièces nécessaires, votre dossier pourra être complété ultérieurement.

Documents à présenter :



en fonction de votre situation :

- votre carte VITALE actualisée ou attestation papier correspondante,
- votre carte de mutuelle ou un accord de prise en charge,
- votre attestation d'affiliation à la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (C.M.U.C.), L'établissement dispose d'une borne de mise à jour de carte Vitale.
- votre attestation d'aide médicale État, tout autre document justifiant d'une situation particulière : étiquettes du carnet de maternité, volet n°2 d'accident du travail, carnet de soins gratuits pour les anciens combattants et pensionnés de guerre (article 115), livret de circulation pour les gens du voyage, etc.

Lors de votre entrée à l'hôpital, pensez également :

- à amener les résultats de vos derniers examens, vos ordonnances médicales concernant votre traitement en cours, votre carte d'anesthésie,
- à vous munir de vêtements et d'un nécessaire de toilette,
- à ne pas apporter de valeurs ou à les déposer auprès du bureau des admissions.

Pensez à la pré-admission

Plutôt que de vous présenter au bureau des admissions le jour de votre hospitalisation, nous vous invitons à procéder à une pré-admission dès que la date de votre hospitalisation est fixée (après une consultation, par exemple), en vous rendant au bureau des admissions muni(e) de la feuille de pré-admission et des documents à présenter.

Si votre dossier est complet, vous pourrez vous rendre directement dans le service de soins le jour de votre hospitalisation.

L'activité libérale

Certains praticiens consultent au titre d'une activité libérale. Vous avez le choix de les consulter, dans ce cas des honoraires libres vous seront réclamés. Ces tarifs sont affichés dans les locaux de consultation.

Renseignez-vous auprès du secrétariat, lors de la prise de votre rendez-vous.



Patients étrangers :



pour certaines langues, il est possible de faire appel à un interprète. Dans tous les cas, renseignez-vous auprès du bureau des admissions.

Attention to foreign visitors

For your admission to the Hospital Center, you are required to present the following documents :

- Your identity card or passport, your insurance card (European Health Insurance Card) and the precise references of the Insurance Company to which the hospital bill will be sent.
- If you fail to present the above document, you will be personally charged for the total cost for your stay. You will have to pay it at the "Bureau des Admissions".

Votre hospitalisation a un coût

C'est le bureau des admissions qui transmet les demandes de prise en charge aux organismes d'assurance-maladie et aux mutuelles auxquels vous êtes affilié(e).



Ce qui reste à votre charge :

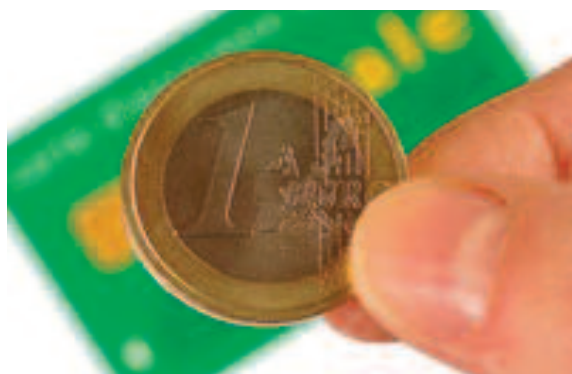
Le ticket modérateur : 20 % des frais de séjour, qui peuvent être pris en charge par votre mutuelle, la CMU complémentaire, l'aide médicale État ou si vous bénéficiez de l'une des exonérations prévues :

- à compter du 31^e jour d'hospitalisation,
- pour un acte coûtant plus de 125 euros,
- si votre régime de sécurité sociale prend en charge votre séjour à 100 %.

Le forfait journalier : il s'agit d'une contribution forfaitaire aux frais hôteliers occasionnés par votre séjour dont le montant est fixé par les autorités de l'état. Cette somme peut être réglée par votre mutuelle, la couverture maladie universelle complémentaire ou l'aide médicale État.

Cas particuliers ouvrant droit à exonération :

- victimes d'accident du travail et de maladie professionnelle,
- femmes enceintes (4 derniers mois de grossesse et 12 jours suivant l'accouchement),
- pensionnés de l'article 115,
- hospitalisation de jour.



Si vous ne disposez pas de ressources suffisantes, vous avez la possibilité de demander à bénéficier de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire en vous adressant avant votre séjour à votre organisme d'assurance maladie obligatoire ou, si cette démarche n'a pu être effectuée, en vous adressant au cadre de santé (surveillant) du service où vous êtes hospitalisé(e) qui se chargera de transmettre votre demande à l'assistante sociale.

Votre admission

quelques informations complémentaires



La permanence d'accès aux soins de santé (P.A.S.S.)

Située au Pavillon Stilman, la PASS est un dispositif de lutte contre l'exclusion de toute personne socialement démunie, dont les objectifs sont les suivants :

- Accueil et écoute
- Accompagnement et orientation
- Prévention et soins (médicaux, infirmiers)

Vous pouvez aussi faire appel au Service Social des hospitalisés (secrétariat : 02 31 61 33 94).

L'HÔPITAL N'EST PAS RESPONSABLE DES PERTES OU VOLS DES OBJETS ET VALEURS QUE VOUS CONSERVERIEZ

Nous vous invitons à ne pas conserver de valeurs (chéquiers, espèces, carte bancaire, bijoux), ni de téléphone portable. Vos valeurs peuvent être remises à votre famille ou déposées au coffre du régisseur au bureau des admissions ; un récépissé vous sera alors délivré. Votre dépôt vous sera remis à votre sortie contre votre récépissé.

Retraits des valeurs : Soit à la régie du bureau des admissions, de 9h00 à 16h30 du lundi au vendredi et le week-end, auprès des hôtesse pour les dépôts et restitutions.

Le bon soin au bon patient : Identitovigilance

Afin d'assurer « le bon soin au bon patient », il est nécessaire de contrôler votre identité à chaque étape de votre séjour.

Ceci peut être parfois contraignant, mais ces vérifications sont indispensables pour assurer la sécurité des soins.

La cellule d'identitovigilance est chargée de définir les actions à mener pour améliorer l'identification des patients dans l'établissement.



Des professionnels

/9

vont prendre soin de vous

Les médecins et les chirurgiens

Le chef de pôle est le praticien responsable de l'un des pôles médicaux de l'hôpital.

Le chef de service est le praticien responsable de l'activité du service, de son organisation et de son fonctionnement.

À ses côtés, travaillent d'autres chirurgiens, médecins, attachés, internes (médecins en formation).

Un membre de l'équipe médicale s'occupera plus particulièrement de vous et vous donnera les informations sur votre état de santé.



Les soignants

Le cadre de santé a pour mission de veiller au bon déroulement de votre séjour.

Il (elle) est le (la) garant(e) de l'organisation des soins dont vous bénéficierez.

L'infirmier(e) a une double responsabilité :

- Mettre en œuvre les soins prescrits par le médecin,
- Assurer les soins d'éducation, d'hygiène et de confort.

L'aide-soignant(e) travaille, sous la responsabilité de l'infirmière, dans le domaine de l'hygiène, de la surveillance et du confort du malade et dans celui de l'hôtellerie (environnement et repas).

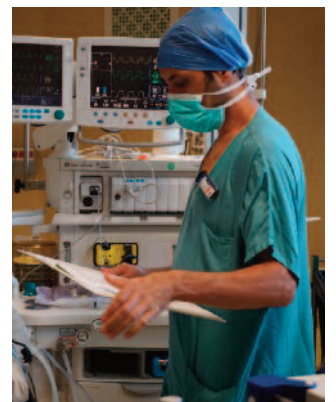
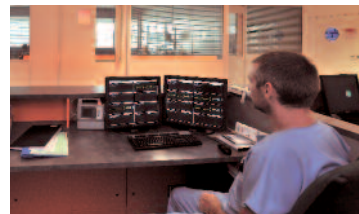
L'agent de service hospitalier assume les tâches contribuant au confort de l'hospitalisé, en particulier l'entretien des locaux.

Dans certains services vous serez plus particulièrement pris en charge par des **sages-femmes, puéricultrices, infirmières anesthésistes...**

D'autres professionnels

contribuent également à vos soins et à la qualité de votre séjour :

- agents administratifs,
- ambulanciers,
- assistantes sociales,
- brancardiers,
- kinésithérapeutes,
- pharmaciens et préparateurs en pharmacie,
- manipulateurs en électroradiologie,
- techniciens de laboratoire,
- psychologues,
- secrétaires médicales,
- agents des services techniques et logistiques...



Votre séjour

Pour votre confort

Chambre

Suivant les possibilités de service ou les nécessités de votre état de santé vous disposerez d'une chambre à 1 ou 2 lits. Dans toutes les chambres, un système de signalisation vous permet de faire appel aux personnels soignants de service en cas de besoins.

En Maternité, des chambres particulières vous sont proposées, moyennant paiement d'un supplément. N'hésitez pas à vous renseigner auprès des services.



Si le service qui doit vous accueillir ne peut le faire pour le moment : vous êtes hébergé(e) dans une autre unité, mais votre service est prévenu ; un médecin passera vous voir ; les examens et les traitements nécessaires seront faits sans perte de temps. Dès qu'une chambre sera disponible vous serez accueilli(e) dans votre service.



Culte

Si vous souhaitez un accompagnement spirituel, vous pouvez contacter l'aumônerie de l'établissement ou le ministre du culte de votre choix par l'intermédiaire de :

- un membre de votre famille,
- l'équipe soignante.

Un prêtre, un diacre et une religieuse

sont à votre disposition pour répondre à vos demandes.

Si vous appartenez à un autre culte ou une autre religion, l'équipe d'aumônerie fera le maximum pour vous mettre en contact avec un représentant de votre culte (ex. : église réformée, religion juive, musulmane...) après renseignement auprès de l'équipe soignante.

Courrier

Il est distribué chaque jour par le vaguemestre de l'établissement. Celui-ci est habilité à vous remettre, contre signature le montant des mandats ou des colis recommandés qui vous sont adressés. De préférence faites indiquer le nom de votre service par vos correspondants. Une boîte à lettres est à votre disposition dans le hall au rez-de-chaussée.

L'heure de levée est fixée à 15 h.



Linge et effets personnels

Le linge de lit et de table est fourni et entretenu par l'hôpital. Toutefois, nous vous demandons d'apporter votre linge personnel ainsi qu'un nécessaire de toilette (pyjama, chemise de nuit, rasoir, brosse à dents et peigne...). Il vous appartient d'entretenir vos effets personnels. Si votre admission est faite en urgence, le service vous fournira provisoirement le nécessaire. En service de la maternité, il est conseillé d'amener la layette pour le nouveau-né.



Visites

Vos parents et amis sont les bienvenus, leur présence auprès de vous est un réconfort. Vous devez demander l'autorisation aux personnels pour bénéficier de la présence d'enfants de moins de 12 ans. Les horaires de visite varient en fonction de l'organisation de chaque service mais sont en général interdites le matin et après 20h. Néanmoins, les médecins et le cadre de santé sont parfois dans l'obligation de limiter ou d'interdire les visites pour votre repos.

Permission de sortie

Si votre état de santé le permet et sous réserve d'un avis médical favorable, vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie, en particulier à l'occasion d'un week-end ou d'une fête (durée maximum de la permission : 48 heures).

Repas

Afin de mieux répondre à vos attentes, l'hôpital s'est doté d'un logiciel permettant une individualisation de la commande de repas. En fonction de votre régime, vous avez chaque jour le choix entre plusieurs plats dont l'équilibre nutritionnel est suivi par une équipe de diététiciennes.

Repas accompagnants

Si votre état de santé le permet, un membre de votre famille pourra être autorisé à rester près de vous et à prendre ses repas à ses frais dans votre chambre au tarif accompagnant. Il vous est demandé de prévenir le personnel du service la veille.



Horaires

Les repas sont servis aux heures suivantes :

- petit-déjeuner :8h00
- déjeuner :12h00
- dîner :19h00



12// Votre séjour

Pour votre quotidien



Télécommunication

Les chambres sont dotées de téléphones vous permettant d'être appelé(e) gratuitement et d'appeler vos proches, moyennant l'acquittement d'un forfait. L'hôpital vous propose aussi des écrans spécialement adaptés vous permettant de regarder la télévision et de vous connecter à Internet. Pour tous ces services, en fonction de vos préférences et de la durée prévue de votre séjour, des tarifs spécifiques vous sont proposés. Une hôtesse passera vous apporter toutes les informations. Vous pouvez aussi vous renseigner directement au guichet de notre opérateur de réseau, situé dans le hall d'accueil.

Associations

Elles interviennent dans l'établissement et vous pouvez demander à rencontrer un bénévole en vous adressant auprès de l'équipe.

De nombreuses associations interviennent au sein de l'établissement :

- Les Blouses Roses
- Les Clowns de Sarah
- L'Association Petits Princes
- L'Association pour le développement des soins palliatifs
- Etc...

Boutique et cafétéria

Une boutique située dans le hall d'entrée vous propose des magazines, journaux, revues, confiseries, jouets et fleurs...

Une cafétéria est à votre disposition, vous pouvez y trouver des boissons non alcoolisées (café, chocolat, jus de fruits), des sandwiches, des viennoiseries, des pâtisseries...

Elle est ouverte du lundi au vendredi de :

- | | |
|---------------------|-------------------------------|
| • Lundi à vendredi | 8h00 - 19h00 |
| • Samedi | 10h - 13h00 / 13h30 - 18h00 |
| • Dimanche & fériés | 11h00 - 13h00 / 13h30 - 18h00 |



Stationnement

L'hôpital de Lisieux met à votre disposition un parking visiteur et des places de stationnements pour les consultants. Nous vous recommandons de fermer votre véhicule, l'établissement ne peut être tenu pour responsable des dégradations subies sur celui-ci.

Règles de vie

/13

La prévention contre l'incendie

Les recommandations à suivre en cas d'incendie sont affichées dans votre chambre et/ou dans le service, nous vous invitons à les consulter dès votre arrivée.



Interdiction de fumer

En application du décret n°2006-1386 du 15/11/2006 l'interdiction de fumer est totale à l'hôpital. L'usage du tabac est toléré dans des espaces extérieurs identifiés, il vous suffit de vous adresser à l'équipe soignante pour connaître ces lieux.



NOUS VOUS REMERCIONS DE DEMANDER À VOS VISITEURS :

- de respecter votre repos et celui des autres malades,
- d'éviter les visites trop longues et trop nombreuses,
- de ne pas se faire accompagner d'enfants de moins de 12 ans,
- de ne pas fumer dans l'enceinte de l'établissement,
- de ne pas introduire dans l'enceinte de l'établissement des animaux domestiques et des boissons alcoolisées,
- de se retirer si le personnel a des soins à donner dans votre chambre,
- de ne pas s'asseoir sur les lits,
- d'éviter de faire du bruit dans les chambres et couloirs,
- de respecter la propreté de l'hôpital tant à l'intérieur qu'à l'extérieur,
- de ne pas détériorer le mobilier et le matériel,
- de ne pas utiliser de téléphone portable dans les services.



Votre sortie

Votre sortie est décidée par le médecin du service, en fonction de votre état de santé.

Vous pouvez cependant quitter l'hôpital contre avis médical ; vous serez informé(e) par le médecin des risques encourus et vous devrez signer une décharge de responsabilité.

LES DOCUMENTS À RÉCLAMER

ils vous seront utiles :

- En cas de transfert dans un autre établissement.
- Pour vos remboursements.
- Pour votre employeur.



Les pièces

• administratives :

le bulletin de situation, qui mentionne la durée d'hospitalisation, est remis par le bureau des admissions. Il doit être adressé à votre caisse d'assurance maladie pour le paiement des indemnités journalières et le remboursement du transport sanitaire et éventuellement à votre employeur pour justifier votre présence à l'hôpital.



• médicales :

Ordonnances, certificats médicaux, arrêt de travail, bon de transport, rendez-vous de consultation sont remis par le service de soins.

Le retour à domicile

Vous rentrez à votre domicile par vos propres moyens : voiture personnelle, transport en commun, taxi.

Si votre état de santé le justifie, le médecin du service peut vous établir un bon (certificat) de transport en taxi, en Véhicule Sanitaire Léger (VSL) ou en ambulance. Le Centre Hospitalier n'assurant pas la prestation, vous choisirez votre transporteur.

Le bulletin de situation remis à la sortie au bureau des admissions est indispensable au remboursement de tout transport prescrit par le médecin.

La mutation

Votre convalescence ou votre rééducation dans un établissement spécialisé peut s'avérer nécessaire. La poursuite de vos soins peut également vous être proposée à domicile.

À cette fin, un transfert sera alors prévu avec accord du médecin du service vers :

- une maison de convalescence,
- un centre de rééducation,
- votre domicile en « hospitalisation à domicile » (H.A.D).

La prise en charge (transport et frais de séjour) sera alors établie dans les conditions relatives à votre couverture sociale.

- une maison de retraite, pour un hébergement temporaire ou définitif, à titre payant ou au titre de l'aide sociale.

La poursuite de vos soins

Votre médecin traitant recevra dans les jours suivants votre hospitalisation un bilan et un compte-rendu d'hospitalisation lui permettant d'assurer la continuité de vos soins.

Après votre sortie, il vous est toujours possible de prendre rendez-vous à la consultation du service où vous avez été hospitalisé.

La préparation à la sortie

Vous pouvez préparer votre sortie avec l'équipe qui s'occupe de vous. À votre demande et par l'intermédiaire du cadre de santé du service, une assistante sociale peut vous rendre visite et vous aider à résoudre d'éventuelles difficultés d'ordre familial, social ou matériel.

Avant de partir, n'oubliez pas de remplir le questionnaire de satisfaction en annexe.

Celui-ci nous permettra de mesurer la qualité de notre service et de l'améliorer.

Nous vous engageons à vérifier que vous n'avez rien oublié dans votre chambre.

HAD (Hospitalisation à Domicile)

C'est une alternative à l'hospitalisation dans un établissement de santé. Elle vous garantit de bonnes conditions de soins. Elle intervient après accord du médecin traitant, à votre sortie de l'hôpital ou si votre état de santé à domicile s'aggrave.

La continuité des soins est assurée 24h/24 et 7j/7. Une équipe pluridisciplinaire s'occupe de vous et des intervenants libéraux peuvent intervenir.

L'HAD prend en charge : les médicaments, les actes médicaux, le matériel médical et les transports en ambulance.

Ne sont pas pris en charge : le portage des repas, l'aide ménagère et la garde à domicile mais, si nécessaire, une assistante sociale peut intervenir.

Les formalités de sortie

sont effectuées auprès du bureau des admissions auprès duquel vous devez :

- déposer le bon de sortie complété par le service de soins afin de faire établir votre bulletin de situation,
- compléter votre dossier administratif,
- régler les frais restant à votre charge,
- retirer vos valeurs.

En dehors des horaires d'ouverture du bureau des admissions, il vous est demandé de déposer votre bon de sortie auprès des hôtesses.



En cas de décès

Sauf en HAD, le défunt est transporté à la chambre mortuaire.

Sous certaines conditions, à la demande de la famille, le défunt peut être ramené à son domicile ou dans un funérarium privé.



Vous avez des droits

de quel ordre et dans quelles limites ?

Communication du dossier médical

(cf.art. L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande écrite auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Les coûts de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil et dans les secrétariats médicaux.

Vous pouvez donner un document signé indiquant que vous ne souhaitez pas que les éléments de votre dossier médical soient communiqués à vos ayants droit après votre décès.

Conservation du dossier médical

Ce document sera conservé dans votre dossier médical.

Les dossiers patients sont conservés sous la responsabilité du directeur de l'établissement.

La conservation est en règle générale de 20 ans à compter de la dernière venue du patient. Toutefois, il existe des exceptions qui peuvent rallonger ou abaisser cette durée, le dossier d'un patient décédé peut être détruit au bout de 10 ans. Ce sont des dispositions réglementaires.

Le consentement éclairé aux soins :

Le principe : tout acte médical et tout traitement doit faire l'objet d'un consentement libre et éclairé de la part du patient. À cette fin, tout professionnel de santé, médecin ou autre, doit informer le patient des conséquences de ses choix et des risques éventuels liés aux soins proposés. Cas particuliers :

1- lorsque la personne n'est pas en état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance ou la famille ou, à défaut, un de ses proches doit être consulté préalablement.

2- le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché. Si le refus de traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale, ou par le tuteur, ou un majeur sous tutelle, risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé de la personne concernée, le médecin donne les soins indispensables.



Loi informatique et libertés

La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, garantit aux individus un droit d'accès et à la rectification pour les informations les concernant.

Les informations recueillies lors d'une hospitalisation ou d'une consultation, feront l'objet de traitements informatisés exclusivement destinés à la gestion médicale et administrative du dossier et à la réalisation d'études statistiques, dans le strict respect du secret professionnel et des règles déontologiques.

Dans ce cadre, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification sur ces éléments pour des raisons légitimes, dans la limite des obligations légales.

La protection des majeurs

Lorsque les facultés mentales ou corporelles d'une personne âgée de plus de 18 ans sont altérées par une maladie, une infirmité ou un affaiblissement dû à l'âge au point de compromettre ses intérêts, il peut être nécessaire de prendre à son égard une mesure de protection.

Décidée par le juge des tutelles lorsque la consistance des biens de la personne protégée est de faible importance, la gérance de tutelle est souvent confiée à une personne de l'hôpital.

Le gérant de tutelle a pour rôle essentiel de percevoir les revenus et de les affecter au traitement et à l'entretien du majeur protégé, le cas échéant d'acquitter les obligations alimentaires auxquelles ce dernier serait tenu.

La confidentialité

La confidentialité des données détenues par l'établissement vise essentiellement à protéger les informations à caractère personnel concernant l'identité du patient, sa pathologie, son traitement, dans un souci de protection et de respect de la personne.

En pratique, aucune information concernant le patient ne peut être divulguée à qui que ce soit sans son consentement au-delà des besoins liés à la prise en charge.

Dispositions particulières applicables aux mineurs

• Intervention chirurgicale

En cas d'hospitalisation d'un mineur et si une intervention chirurgicale est nécessaire, il sera demandé une d'autorisation d'opérer, signée par l'un ou l'autre des parents ou des représentants légaux du mineur (ou par les deux parents s'ils sont divorcés ou séparés).

• La scolarisation des enfants

Dans le service de pédiatrie, un enseignement scolaire, dispensé par un professeur des écoles, permet de poursuivre les apprentissages en collaboration avec l'enseignant de l'établissement scolaire.

• Sortie

Une signature du représentant légal est exigée.

L'accès au système de santé

[article I 110-1]

Le droit fondamental à la protection de la santé doit être mis en œuvre par tous moyens disponibles au bénéfice de toute personne. Les professionnels, les établissements et réseaux de santé, les organismes d'assurance maladie ou tous autres organismes participant à la prévention et aux soins, et les autorités sanitaires contribuent, avec les usagers, à développer la prévention, garantir l'égal accès de chaque personne aux soins nécessités par son état de santé et assurer la continuité des soins et la meilleure sécurité sanitaire possible.

La Commission des Usagers – CDU

Conformément au décret n°2005-13 du 2 mars 2005 tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement.

En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins.

Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises au Directeur. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

N'hésitez pas à nous contacter : 02 31 61 30 68

La qualité

Conformément à la réglementation en vigueur au niveau national, le Centre Hospitalier de LISIEUX a lancé une démarche d'amélioration continue de la qualité. Cette démarche a été validée par la Haute Autorité de Santé (HAS), qui a émis une certification de l'établissement niveau B en 2016.

La démarche qualité institutionnelle permet de faire progresser la coordination entre les différents secteurs et professionnels pour un meilleur service rendu aux patients et aux résidents.



EPP

Les professionnels de l'établissement sont engagés dans un processus constant d'Évaluation des Pratiques Professionnelles (EPP) pour vous assurer la meilleure prise en charge possible.

La lutte contre la douleur

Le Centre Hospitalier de Lisieux dispose d'un Comité de lutte contre la douleur (C.L.U.D), comité pilote et moteur d'une véritable « culture de lutte contre la douleur » et de sa politique de prise en charge.

Pour lutter efficacement contre la douleur, l'établissement dispose également d'une Unité de consultation et de traitement de la douleur. Cette équipe pluridisciplinaire prend en charge la douleur aiguë et la douleur chronique. Elle peut intervenir à votre demande.

D'une manière générale, la prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes de notre établissement. Elles s'engagent à vous donner toutes les informations utiles.

La lutte contre les infections associées aux soins

Les infections nosocomiales (associées aux soins) sont des maladies infectieuses contractées pendant l'hospitalisation.

Ces infections peuvent être la conséquence de microbes présents chez le patient ou de microbes issus de l'environnement. Dans les deux cas, des mesures préventives appliquées par le personnel soignant et le travail de l'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière permettent de limiter les infections nosocomiales.

La politique de prévention et de surveillance des infections nosocomiales est organisée par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (C.L.I.N).

L'accès aux soins palliatifs

Une Équipe Mobile de Soins Palliatifs (E.M.S.P) a été mise en place.

L'E.M.S.P. intervient à la demande de l'équipe référente du service d'hospitalisation, en accord avec le médecin pour aider à accompagner et à soigner des patients présentant des maladies graves en phase évolutive ou terminale. Elle met en place une collaboration active avec l'équipe référente afin d'évaluer les besoins, d'échanger et de conseiller autour des douleurs et autres symptômes, de prendre en compte les besoins psycho-affectifs, socio familiaux, et existentiels des patients, d'aider à l'élaboration du projet de soins et à l'accompagnement de la famille et des proches, de favoriser un retour à domicile s'il s'agit d'un souhait du patient.

Dans le cadre d'une hospitalisation à domicile, l'E.M.S.P. et le C.L.U.D. peuvent se déplacer à domicile.

La charte de la personne hospitalisée

/19

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

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

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

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

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

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

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

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

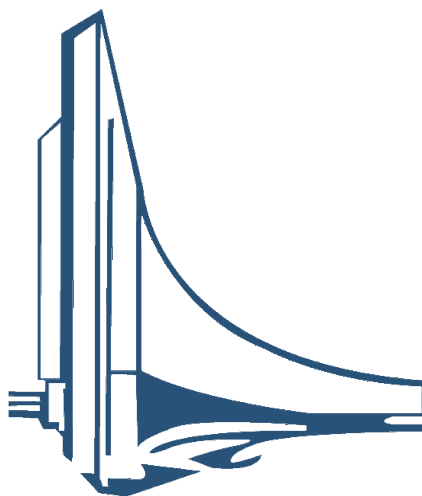
9 - Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

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



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

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr. Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil.



CH Robert Bisson LISIEUX

4 rue Roger Aini - 14107 LISIEUX CEDEX

02 31 61 31 31