

Ton séjour en pédiatrie

L'HOSPITALISATION EXPLIQUÉE AUX ENFANTS



Ton arrivée et ta chambre

Où est-ce que je suis ?
Où vais-je aller ?

**Te voilà arrivé(e) au
service des urgences
pédiatriques.**

Tu as tout d'abord été
accueilli(e) en salle
d'attente.



L'infirmière vient te
chercher pour t'examiner
en salle de consultation.
Le docteur viendra
ensuite te voir.

Après, soit tu rentres
chez toi, soit nous te
gardons avec tes
parents pour te soigner.



Voilà à quoi ressemblent ta chambre et ta salle de bain.
Tu peux appeler l'infirmière avec la petite sonnette près de ton lit.

Papa ou maman peuvent
rester dormir avec toi.



Dans le service de pédiatrie



Tu peux jouer ici
avec d'autres
enfants !

Tu peux manger
là ...



Tu peux aussi
aller à l'école !



Tu peux jouer avec
Les Blouses Roses
et Les Clowns de
Sarah



L'équipe du service

Le/La pédiatre : C'est le « docteur ». Il passe te voir le matin.

La puéricultrice ou l'infirmière : elle ou il te fait les soins.

L'auxiliaire de puériculture ou l'aide-soignante : elle ou il fait ton lit, t'aide à la toilette et pour manger. Elle ou il te prend la température, etc.

L'agent de service : Elle ou il nettoie ta chambre et te sert tes repas.



Le professeur des écoles : Tu auras classe dans l'école si tu peux ou alors dans ta chambre.

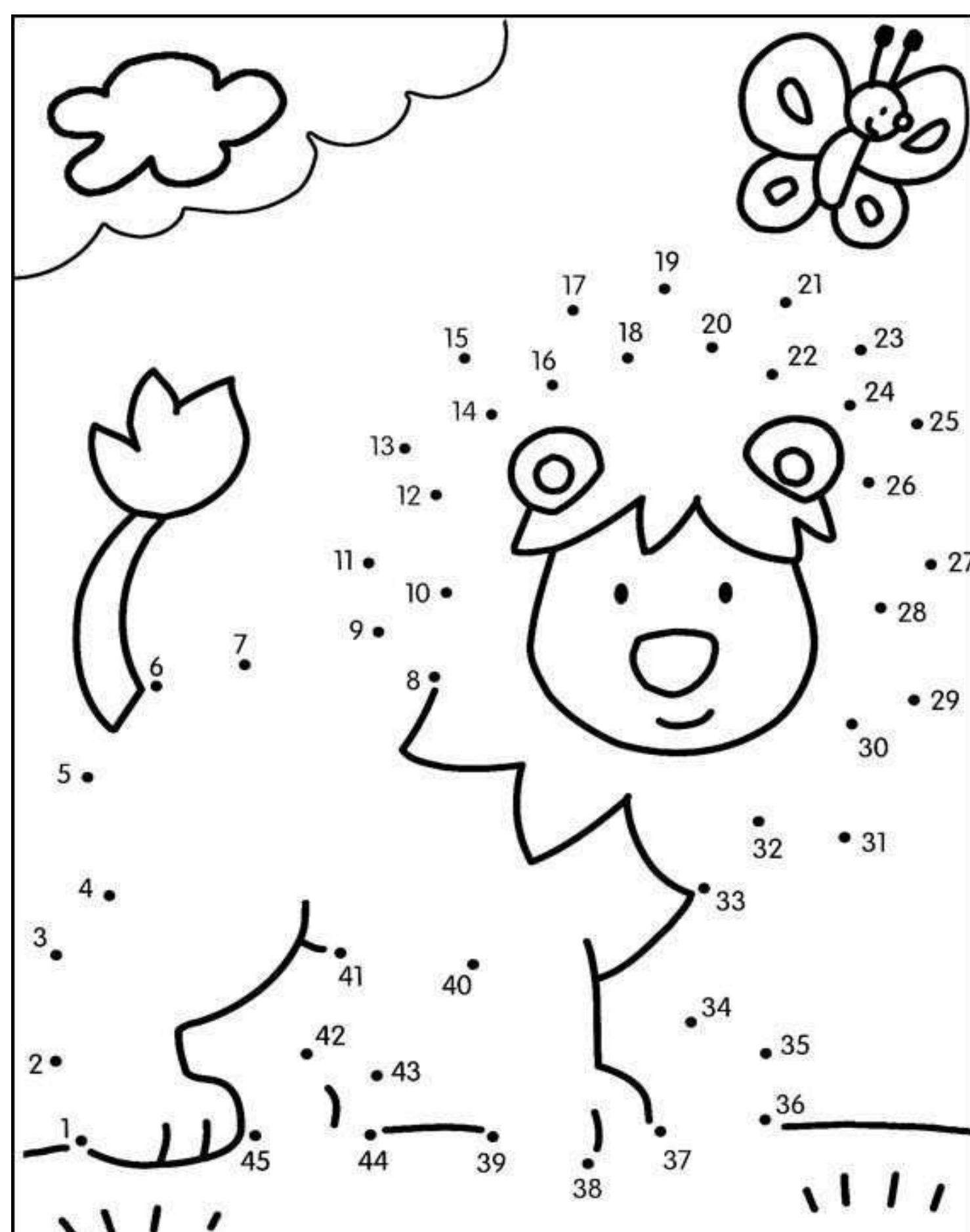
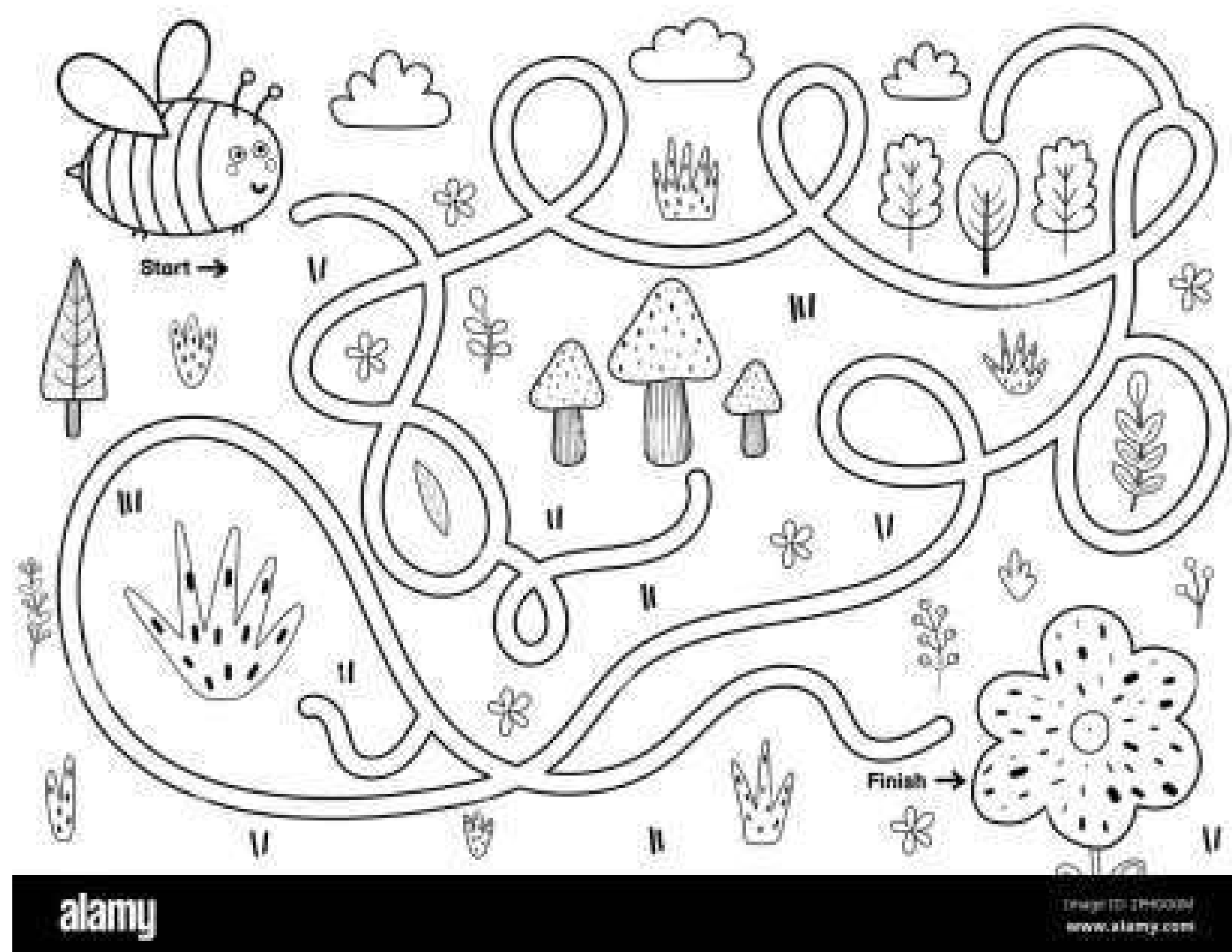
La/Le psychologue : Elle ou il peut venir parler avec toi et tes parents. Tu peux aussi demander à la/le rencontrer.

L'assistante sociale : Elle ou il peut venir aider les enfants, les adolescents et leurs parents.

La/Le diététicien : Elle ou il peut te donner des conseils sur ton alimentation.

La cadre de santé : Elle assure le bon fonctionnement du service.

Petits Jeux et coloriage





Laisse un petit mot ou un dessin sur ton séjour à l'hôpital pour le service et les enfants qui viendront après toi.



CH Robert Bisson LISIEUX

LIVRET D'ACCUEIL

Pédiatrie

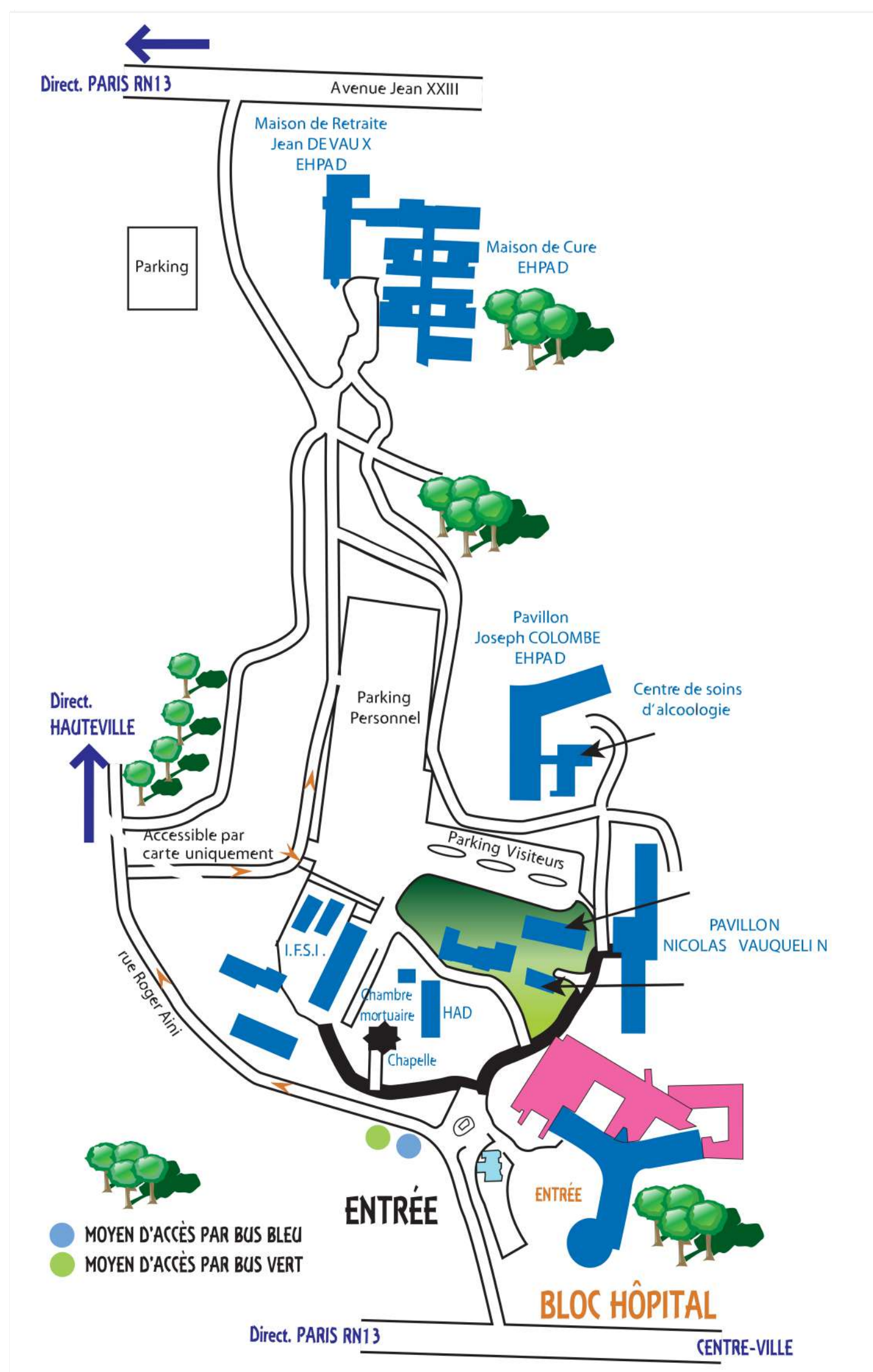


Bienvenue !

Votre enfant a besoin d'un séjour en **pédiatrie**.

Nous vous remercions pour votre confiance et mettons à votre disposition ce livret d'accueil qui permettra de répondre aux questions que vous vous posez. Il est conçu pour vous informer de l'organisation de votre séjour. Il vous apportera de précieux conseils pour un séjour que nous vous souhaitons agréable. La première partie de ce livret est adaptée à votre enfant, pour qu'il en prenne connaissance par lui-même. La seconde partie vous apportera des informations plus techniques et administratives (admissions, vos droits, etc.). L'équipe médicale et soignante sera toujours à votre disposition pour vous guider tout au long de ces quelques mois à venir.

Vous pouvez également télécharger ce livret sur notre site internet, rubrique "Vous êtes patient - Livrets d'accueil".



Contact



Standard: 02 31 61 31 31

Poste:



4 rue Roger Aini
14107 LISIEUX CEDEX

Sommaire

PARTIE 1 – POUR LES ENFANTS

Ton séjour en pédiatrie

PARTIE 2 – POUR LES PARENTS

Votre admission

- Les formalités d'admission 3
- Les horaires 4
- Les frais de séjour 4

Nos professionnels 5

Votre séjour

- Le projet de soins 6
- Les visites 6
- Lit et repas accompagnant 6
- Services à disposition 7
- Les accompagnements possibles 8
- Les associations 8

Votre sortie

- Les étapes de sortie 9
- La prescription de transport médical 9

Vos droits

- Dossier médical 10
- Le consentement 10
- Le secret médical 10
- Bientraitance et dignité 10
- Comité d'éthique 10
- Les représentants des usagers et la Commission des usagers 11
- Les réclamations et satisfactions 11
- Les données de santé 12

La qualité

- Suivi de la qualité 13
- Infections associées aux soins 13
- Hygiène des mains 13

Annexe

- Charte Européenne des enfants hospitalisés



Interprétariat

En cas de besoin, des solutions d'interprétariat peuvent vous être proposées (langue étrangère, handicap). N'hésitez pas à vous manifester auprès des différents professionnels vous prenant en charge.

If necessary, interpreting solutions can be offered to you (foreign language, disability).

Do not hesitate to contact the various professionals caring for you.

Bei Bedarf (Fremdsprache, Behinderung) können Ihnen Dolmetscherlösungen angeboten werden.

Si es necesario, podemos ofrecerle soluciones de interpretación (idioma extranjero, discapacidad).

Se necessario, possiamo offrirvi soluzioni interpretative (lingua straniera, disabilità).

Votre admission

PREMIÈRES ÉTAPES DE L'HOSPITALISATION

Les formalités d'admission

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

Pour une **admission programmée** en hospitalisation ou consultation, vous devez vous présenter au bureau des admissions, soit avant votre hospitalisation dès que la date de votre hospitalisation est fixée (**pré-admission**), soit le jour même, au moins 30 min avant l'heure prévue dans le service.

Lors d'une admission en urgence, les formalités d'admission sont accomplies par le service des urgences, par le service de soins qui vous accueille, ou ultérieurement par le bureau des admissions. Vous serez informés des démarches à effectuer.

Les documents administratifs suivants sont indispensables pour votre admission, en fonction de votre situation :



- votre pièce d'identité ;
- 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.) ;
- 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 du code des pensions militaires), livret de circulation pour les gens du voyage, etc. ;
- autres documents nécessaires à votre prise en charge.

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".



Horaires

- **Aux urgences pédiatriques, un agent d'accueil** vous renseigne et vous oriente : du lundi au dimanche de 12h à 22h.
- **Le bureau des admissions** vous accueille : du lundi au vendredi de 8h15 à 17h30, dans le hall d'accueil principal. Il est fermé les autres jours.

En dehors de ces horaires, vous pouvez vous rendre directement dans le service, ou déposer vos documents dans la boîte aux lettres dédiée, au niveau de l'accueil.

Mineur(e) ou majeur(e) protégé(e)

L'admission se fait à la demande des parents, du tuteur(trice) légal(e) ou de l'autorité judiciaire. En cas d'intervention chirurgicale ou d'actes nécessitant une anesthésie, leur autorisation écrite et signée est indispensable. Sans cette autorisation, aucune opération ne peut être pratiquée sauf en cas d'urgence.

Votre hospitalisation a un coût



Le bureau des admissions 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.

Nos professionnels

VONT PRENDRE SOIN DE VOUS

Toute personne qui pénètre dans votre chambre doit se présenter. N'hésitez jamais à lui demander son nom et ses responsabilités.

Un badge vous permettra de l'identifier : bandeau rouge pour le personnel médical, jaune pour les cadres de santé, bleu pour les infirmiers-ères, violet pour les aides-soignants et agents de service hospitalier, rose pour les agents médico-techniques, orange pour le personnel administratif.

L'équipe du service de pédiatrique

- Un médecin/pédiatre chef de service
- Une infirmière puéricultrice cadre de santé
- Pédiatres
- Puéricultrices / infirmières
- Auxiliaires de puériculture / aides-soignantes
- Agents de service hospitalier
- Une secrétaire

Les unités pédiatriques

- Pédiatrie Hospitalière
- Urgences pédiatriques avec lits portes
- Hôpital de jour pédiatrique
- L'ETP diabète chez l'enfant, éducation thérapeutique
- L'UAPED, l'unité d'accueil pédiatrique enfant en danger

Les spécialités médicales (consultations)

- Pédiatrie générale
- Néonatalogie
- Cardio-pédiatrie
- Diabète pédiatrique
- Endocrino-pédiatrie
- Gastro-pédiatrie
- Hémato-immuno-oncologie pédiatrique
- Néphro-pédiatrie
- Neuro-pédiatrie avec EEG
- Pneumo-pédiatrie
- Chirurgie digestive

Les consultations ont lieu au rez-de-chaussée du pôle mère-enfant.

Nos partenaires de soins

École de pédiatrie, un professeur des écoles propose à l'enfant de poursuivre sa scolarité.

Rencontre deux fois par semaine avec le **CMPEA de Lisieux** pour l'unité adolescents.

Un psychologue et **une assistante sociale**, sont disponibles pour vous rencontrer.

Une orthophoniste est présente selon les besoins. Elle permet d'accompagner les troubles de l'oralité.

Une diététicienne s'assure de votre bon régime alimentaire.

Des kinésithérapeutes interviennent sur prescription médicale pour un traitement respiratoire et/ou posture.

Une infirmière et **un médecin** spécialisés en addictologie.

Comment est accompagnée la douleur de l'enfant

La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne de l'équipe soignante. Elle s'engage à vous donner toutes les informations utiles.

La douleur et/ ou l'inconfort de l'enfant est évaluée par des échelles différentes en fonction de l'âge de l'enfant dès son admission. Elles vous seront expliquées, afin que, vous aussi, parents, puissiez également participer à l'évaluation.

Les moyens contre la douleur sont multiples : Hypnoanalgésie, Méopa, divertissement...

L'hôpital de Lisieux dispose d'un Comité de lutte contre la douleur (CLUD), comité pilote et moteur d'une véritable « culture de lutte contre la douleur » et de sa politique de prise en charge. Le CLUD élabore des protocoles et procédures, et effectue le suivi de leur mise en œuvre.

Votre séjour

POUR VOTRE CONFORT

Projet de soins

En tant que patient, vous êtes acteur de votre prise en charge.

Le projet de soins de votre enfant est le fil conducteur décliné tout au long de son parcours de santé : il permet de formaliser la proposition et les objectifs de sa prise en charge en accord avec vous.

Votre avis est indispensable pour les équipes soignantes. Il est important que vous informiez l'équipe soignante **si vous êtes en situation de handicap** afin de tenir compte de vos besoins et préférences.

Lors de la visite médicale, **vous pouvez poser toutes les questions nécessaires**. L'équipe soignante dans son ensemble est également à votre disposition pour **vous aider à comprendre et à participer à ce projet de soins**. Si vous avez besoin de l'accompagnement de vos proches et/ou aidants, l'équipe médicale est disponible pour les rencontrer.

Les visites

Maman et Papa peuvent venir à tout moment.

Les visites de la famille proche et des amis sont autorisées.

Consignes obligatoires unité adolescents : (voir contrat de l'adolescent)

En période épidémique, en plus du lavage des mains obligatoire, le port de masque est obligatoire pour tous les visiteurs.

Vous pouvez prendre des nouvelles de votre enfant 24h/24. Ces informations ne sont données qu'au père ou à la mère de l'enfant. Vous donnerez vous-même des nouvelles à votre famille.

Les personnes malades ne sont pas autorisées aux visites.

Lit et repas accompagnant



Les deux parents, sont **autorisés à rester nuit et jour** auprès de leur enfant. Sauf en unité adolescents.

Les parents peuvent bénéficier d'un plateau repas, au tarif accompagnant, à leurs frais.

Il vous est demandé de prévenir le personnel du service.

Un lit accompagnant et un fauteuil de repos sont mis à votre disposition, ainsi que les draps et couvertures.

Un salon des familles avec frigidaire, micro-ondes, salle à manger est mis à la disposition des parents, avec un distributeur de boissons.

Votre séjour

SERVICES À DISPOSITION

Dépôt et retrait des biens et valeurs

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.

Le retrait des valeurs s'effectue à la régie du bureau des admissions, de 9h00 à 16h30 du lundi au vendredi. Le week-end, auprès des hôtes pour les dépôts et restitutions.

Boutique et cafétéria – Relais H

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

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

Horaires d'ouverture :

- Lundi au vendredi : 8h00-19h00
- Samedi : 10h-13h00 ; 13h30-18h00



Des **distributeurs** de cafés, de boissons et de confiseries sont disponibles à plusieurs emplacements dans l'hôpital (hall d'accueil, salle d'attente des urgences pédiatriques, couloir d'accès aux ascenseurs du pôle mère-enfant, entrée de la pédiatrie au 1er étage, ...).



Ces distributeurs sont gérés et approvisionnés par le prestataire de la cafétéria "Relais H".

Stationnement



L'hôpital de Lisieux met à votre disposition un parking visiteurs avec des places réservées handicap.

L'établissement ne peut être tenu pour responsable des dégradations subies sur celui-ci, tout comme les accrochages et accidents, qui sont régis par le code de la route.

Courriers



Le courrier est **distribué chaque jour** par le vaguemestre de l'établissement. Pour faciliter cette distribution, faites indiquer le nom de votre service par vos correspondants.

Pour **l'envoi de vos courriers**, une boîte aux lettres est à votre disposition dans le hall d'accueil, au rez-de-chaussée, face aux ascenseurs. L'heure de levée est fixée à 15 h.



Service social

A votre demande et par l'intermédiaire du cadre de santé du service ou du personnel soignant, une assistante sociale peut vous rendre visite et vous aider à résoudre d'éventuelles difficultés d'ordre financier, familial, ou social :

- Les démarches administratives pour votre accès aux droits (notamment pour bénéficier de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire) ;
- Les aides financières ;
- L'organisation de la vie familiale et quotidienne par des aides à domicile ;
- Les orientations vers des structures médicosociales.

Culte

Un aumônier est attaché à l'hôpital. Il assure en général lui-même les contacts vers d'autres religions. Vous pouvez demander à le rencontrer par l'intermédiaire des professionnels de santé du service qui vous prend en charge.

Si vous préférez, vous pouvez le contacter directement au 02.31.63.65.23.

Vous pouvez également contacter directement le membre d'un autre culte.

La pratique de rites religieux est autorisée en unité de soins, mais ne doit en aucun cas troubler le repos des autres patients du service.

Pôle victimes

L'Unité Médico-Judiciaire de Proximité propose des consultations confidentielles de victimologie. En cas d'agression, d'accident, ou de violences, il est important de faire constater ses lésions par un médecin légiste et de conserver des preuves.

L'UAPED, unité d'accueil pédiatrique pour enfants en danger, accueille et accompagne les enfants victimes de maltraitance.

La psychologue du CIDFF (Centre d'Information des Droits des Femmes et des Familles) assure une permanence au sein de l'UMJP. Il s'agit d'un espace dédié à l'écoute, au soutien et à la verbalisation autour des problématiques rencontrées.

Vous pouvez contacter le secrétariat de l'unité au 02.31.61.40.07. L'UMJP se situe dans le pavillon Colombe, au 2ème étage.

Les associations

Plusieurs associations interviennent dans le service de pédiatrie pour divertir les enfants en proposant des animations, comme Les Blouses Roses et Les Clowns de Sarah. Vous pouvez demander à rencontrer un bénévole en vous adressant à l'équipe. Une description de ces associations est disponible sur le site internet www.ch-lisieux.fr.

Handicap

Il est important que vous ou vos proches informiez l'équipe soignante si vous êtes en situation de handicap, ou si vous avez des difficultés de compréhension ou d'expression, afin de tenir compte de vos besoins et préférences. Un dispositif d'interprétariat pourra être mis en place.

Un référent handicap est disponible dans l'établissement pour vous accompagner. De plus, vous pouvez vous appuyer sur le site www.santebd.org pour vous aider à communiquer.

Addictologie

L'unité d'addictologie accompagne les patients dans une démarche de sevrage (alcool, tabac, autres), et organise des entretiens individuels et des groupes de paroles. Le secrétariat est joignable au 02.31.61.31.44.

Votre sortie

DERNIÈRES ÉTAPES DE L'HOSPITALISATION

Pour votre sortie

Les conseils de sortie adaptés à votre enfant vous sont délivrés individuellement.



Avant de quitter le service

Vous pouvez préparer votre sortie avec l'équipe qui s'occupe de vous.

Les documents médicaux utiles sont remis par le service de soins : ordonnances, certificats médicaux, arrêt de travail, bon de transport, rendez-vous de consultation, coordonnées du service en cas de problème.

A votre demande, un(e) **assistant(e) social(e)** peut vous rendre visite et vous aider à résoudre d'éventuelles difficultés d'ordre familial, social ou matériel.

Avant de partir, pensez à vérifier que vous n'avez rien oublié dans votre chambre, et à remplir le **questionnaire de satisfaction** en annexe de ce livret. Celui-ci nous permettra de mesurer la qualité de notre service et de l'améliorer.

Avant de quitter l'hôpital

Les **formalités de sortie** sont effectuées auprès du bureau des admissions, dans le hall d'accueil, auprès duquel vous devez :

- **Déposer le bon de sortie** complété par le service de soins afin de faire établir votre bulletin de situation,

Le bon de situation permet le paiement des indemnités journalières et le remboursement du transport sanitaire par l'assurance maladie, et justifie votre présence à l'hôpital pour votre employeur.

- **Compléter votre dossier administratif** si besoin,
- **Régler les frais** restant à votre charge s'il y en a,
- **Retirer vos biens et valeurs** le cas échéant.

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



Transport – Prescription

Vous rentrez à votre domicile par vos propres moyens.

Si votre état de santé le justifie, le médecin du service peut vous établir une prescription médicale de transport.

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

La prescription de transport médical est soumise à conditions, définies par l'Assurance Maladie. Le transport doit être lié à une hospitalisation, à des traitements et examens en lien avec une ALD reconnue et présentant une ou des incapacités du référentiel de prescription des transports, à une nécessité d'être transporté allongé ou sous surveillance, etc.

La prescription de transport médical peut aussi concerner l'utilisation de son véhicule personnel avec un remboursement des frais par l'Assurance Maladie. Informations et démarches sur www.mrs.beta.gouv.fr/demande

L'information médicale du patient

Article 1111-2 du Code de la Santé Publique

Toute personne a le droit d'être informée de son état de santé et des soins envisagés.

Ce choix devra être respecté y compris celui de ne pas recevoir l'information sur son état de santé. L'information doit se faire oralement et résulter d'un dialogue entre vous et votre médecin. L'information doit être loyale, claire, juste et transparente.

L'information médicale doit vous permettre :

- D'être en mesure de comparer au mieux les avantages et les risques de l'acte médical envisagé, de donner ainsi votre consentement en toute connaissance de cause ;
- D'être partie prenante de votre prise en charge médicale afin d'améliorer votre état de santé.

Le dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte **toutes les informations de santé vous concernant**.

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 secret médical

Conformément à la loi, tout patient a droit au respect et au secret des informations le concernant. L'ensemble du personnel travaillant à l'hôpital est tenu au secret professionnel.

Accès à votre dossier médical

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

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 choisirez 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 48 heures après votre demande. Elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours.

Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 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.

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.

Bientraitance et dignité

Tout patient a droit au respect de sa dignité, **de sa personne et de son intimité**. Vous devez être traité avec égards et ne pas souffrir de gestes, propos ou attitudes inappropriés de la part des professionnels. L'établissement doit respecter vos croyances et convictions.

Si vous êtes **témoin d'une situation de maltraitance**, une procédure interne vous permet de la signaler. Vous pouvez demander conseil auprès du cadre de santé du service.

Comité d'éthique

Un Comité d'éthique est présent au sein de l'hôpital de Lisieux. Il est composé de 23 professionnels et d'un représentant des usagers. En fonction des sujets traités, des professionnels experts peuvent être sollicités. **Les usagers ont également la possibilité de saisir le Comité d'éthique** pour poser une question éthique en rapport avec une prise en charge patient. N'hésitez pas à demander conseil auprès du cadre de santé du service.

Représentants des Usagers et Commission Des Usagers

Les **Représentants des Usagers (RU)** ne sont ni médecins, ni soignants. Ils assurent la **représentation des personnes malades et des usagers** au sein de l'établissement. Ils écoutent et font remonter à la direction les problèmes rencontrés à l'hôpital, ils répondent aux questions des usagers et défendent leurs droits.

Ils siègent notamment au sein de la Commission des Usagers (CDU). Ils exercent leur mandat au nom de tous les usagers.

Quatre RU sont présents au sein de notre établissement : Mme Annick CZECKO, M. Nicolas VINCENT, Mme Myriam LEROY, Mme Françoise CHANCE.

Vous pouvez les contacter pour leur faire part de remarques et réclamations, par courrier à déposer dans la boîte aux lettres prévue à cet effet au niveau du bureau des hôtesse d'accueil, ou par mail : cdu@ch-lisieux.fr

La **principale mission de la CDU** est de veiller au respect de vos droits, de faciliter vos démarches, et de contribuer à l'amélioration de votre prise en charge.

Elle étudie régulièrement les **plaintes et réclamations** adressées à l'établissement, qui ne font pas l'objet d'un recours devant un juge, et, le cas échéant, **formule des avis ou des recommandations** destinés aux professionnels.

La CDU participe au **suivi des indicateurs de satisfaction** des usagers. Elle est composée des RU, de la direction, de représentants du personnel et des médiateurs.

Déposer votre courrier à l'accueil, juste ici !



Réclamations

Vous souhaitez déclarer un événement indésirable survenu lors de votre prise en charge ou faire une réclamation ?

Vous pouvez écrire :

- par courrier papier à :
M. Le Directeur du Centre Hospitalier Robert Bisson - 4 rue Roger Aini, CS 97223, 14107 Lisieux Cedex
- par mail : direction@ch-lisieux.fr

Questionnaire de satisfaction

Votre avis est précieux !

Vous pouvez **faire part de votre appréciation** à travers le **questionnaire de satisfaction** : en format papier en annexe de ce livret ou dans les services, ou en scannant ce QR Code.



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

e-Satis

Vous pouvez aussi renseigner votre email à l'admission et répondre



à **e-Satis, l'enquête nationale de la Haute Autorité de Santé**. Un questionnaire en ligne totalement anonyme vous est transmis par mail 2 semaines après votre retour à domicile. Cette enquête concerne les séjours en Médecine, Chirurgie, Obstétrique, Chirurgie ambulatoire, Soins Médicaux et Réadaptation.

Les questions portent sur votre accueil, votre prise en charge, la chambre et les repas et l'organisation de votre sortie.

Nous vous remercions de prendre un peu de temps pour ces questionnaires.

Vos droits

VOS DONNÉES DE SANTÉ

Mon Espace Santé



L'hôpital de Lisieux **alimente votre profil Mon Espace Santé en y déposant les documents utiles** (compte-rendus d'hospitalisation, des résultats d'examens, etc.).*



Il s'agit d'un espace numérique individuel permettant de **stocker vos documents de santé en toute sécurité**. Ainsi, les professionnels de santé autorisés peuvent consulter votre dossier **pour une meilleure continuité des soins**, et échanger avec vous en toute confidentialité par messagerie sécurisée.



Vous pouvez **consulter votre profil Mon Espace Santé**, et **gérer la confidentialité de vos données**, sur www.monespacesante.fr ou sur l'application Mon Espace Santé. Si vous ne souhaitez pas l'alimentation de "Mon Espace Santé", vous pouvez effectuer les démarches directement sur votre profil, et le signaler auprès du secrétariat.



Pour plus d'informations, vous pouvez :

- consulter le site : www.monespacesante.fr/questions-frequentes
- ou contacter le support Mon Espace Santé au **34 22**.



*Selon l'arrêté du 26 avril 2022, article L1111-15 du Code de la santé publique.

Dossier Patient Informatisé



Le Dossier Patient Informatisé est un **dossier informatique sécurisé**, qui rassemble et conserve vos données administratives, médicales et paramédicales, enregistrées lors de chaque accueil dans notre établissement.

L'accès à votre dossier est **réglementé, contrôlé, et réservé** à l'équipe de soins vous prenant en charge. L'accès à des professionnels non soignants peut être autorisé après accord de votre part.

Vos données de santé personnelles sont sécurisées grâce à **votre numéro personnel INS** (Identité Nationale de Santé).

Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Le Centre Hospitalier de Lisieux **respecte la réglementation applicable au traitement de données à caractère personnel**.*

Si vous souhaitez obtenir des informations au sujet de la protection de vos données à caractère personnel, il vous suffit de vous adresser au référent du centre hospitalier :

- soit par mail : dpd@ch-lisieux.fr
- soit par voie postale : Centre hospitalier de LISIEUX – Protection des données personnelles – M. Le Directeur Général, 4 rue Roger Aini, CS 97223, 14107 LISIEUX Cedex.

*Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (Règlement Européen sur la Protection des Données), Ordonnance CNIL du 12 décembre 2018, Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.



Messagerie sécurisée

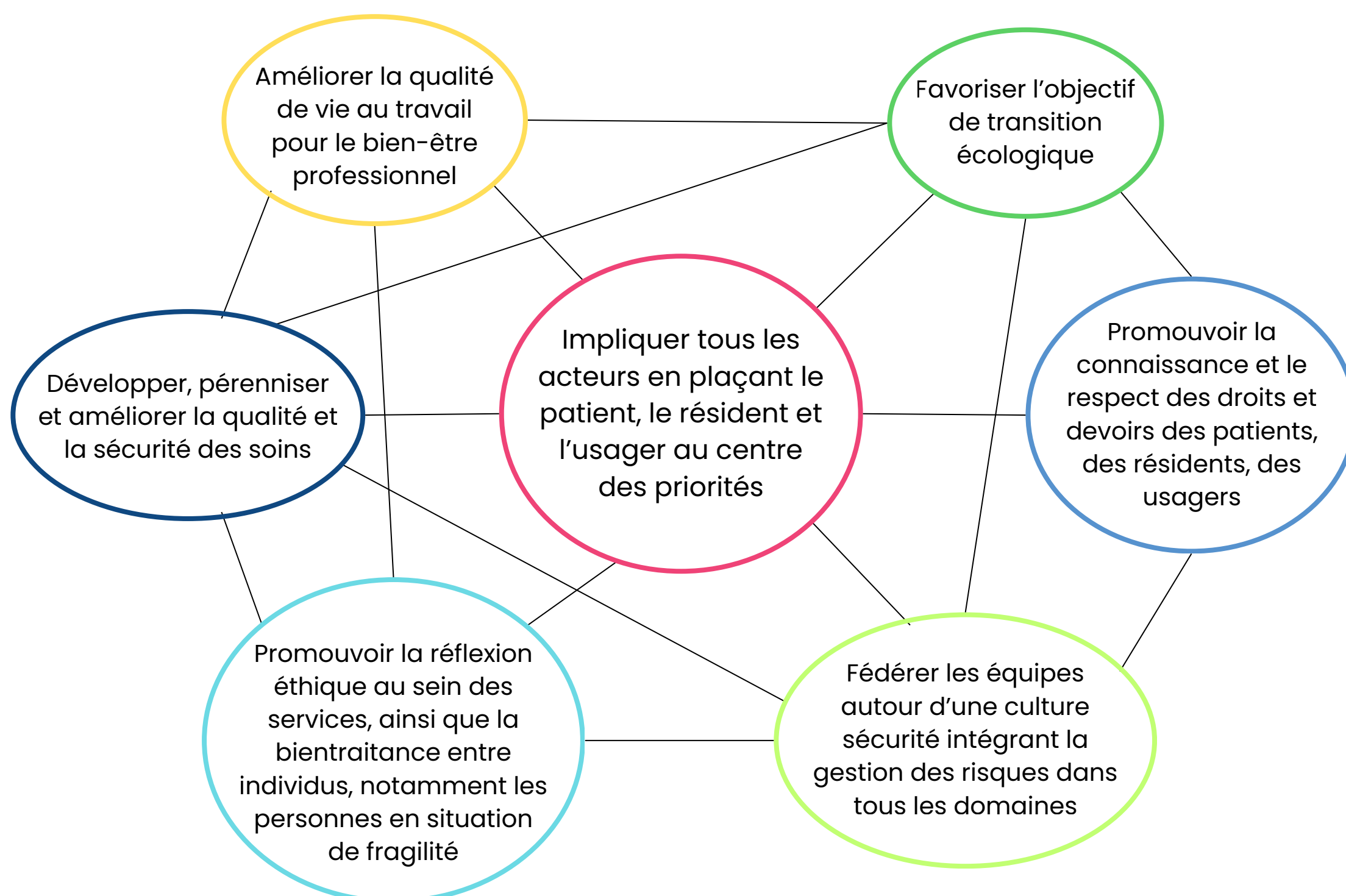
Si votre prise en charge le nécessite, l'équipe de soins du CH Lisieux utilise **des messageries sécurisées** pour échanger avec d'autres professionnels sur les données médicales vous concernant après vous en avoir informé.

Vous **ne devez pas communiquer** avec les professionnels de santé sur vos données de santé par des **messageries non sécurisées** (type sms, mails, ...).

La qualité

POUR LA SÉCURITÉ DES SOINS

La gouvernance fonde son management sur la qualité et la sécurité des soins. Plusieurs indicateurs et une visite de certification régulière viennent évaluer la qualité et la sécurité des soins dispensés dans l'établissement.



La lutte contre les infections associées aux soins

La lutte contre les infections associées aux soins s'inscrit dans la démarche qualité et la gestion globale des risques. Elle est assurée par le CLIAS (Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins) et l'EOH (Equipe Opérationnelle d'Hygiène). Les objectifs sont de limiter le risque d'infections associées aux soins.

Hygiène des mains

A la maison comme à l'hôpital, l'hygiène individuelle est une mesure essentielle pour réduire les risques infectieux.

Le lavage des mains ou par friction à l'aide de solutions hydro-alcooliques (SHA) constitue la mesure la plus efficace.

L'hygiène des mains est appliquée avec rigueur par tous les personnels de soins. Cette mesure, simple et indispensable, doit également être respectée par vous même et par les personnes qui vous rendent visite.

Aussi, nous vous demandons de maintenir une **hygiène des mains rigoureuse pendant votre séjour** :

- La **désinfection des mains grâce aux solutions hydro-alcooliques (SHA)** mises à votre disposition dans votre chambre est recommandée lors : de la sortie et de l'entrée dans votre chambre, de la sortie ou de l'entrée dans une autre chambre en cas de visite d'un autre patient, avant les repas, après s'être mouché si vos mains ne sont pas souillées.
- Le **lavage des mains à l'eau et au savon** est recommandé après être allé aux toilettes et à chaque fois que vos mains sont souillées.

Nous vous demandons de **porter un masque en cas de signes d'infection respiratoire**, ou d'épidémie dans l'établissement.



Charte EUROPÉENNE DES ENFANTS HOSPITALISÉS

Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants.

1

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

11

Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

8

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

10

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

7

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

9

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

4

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

2

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

5

On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

3

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

6

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



CH Robert Bisson de Lisieux

Nos infirmières puéricultrices, Infirmières, Auxiliaires de Puériculture et Aides-Soignantes sont à votre écoute.

**Vous pouvez nous joindre au 02 31 61 31 31,
en demandant le poste 62 12**

- **Le secrétariat de pédiatrie hospitalisation** est situé au 1er étage du Pavillon Mère-Enfant, et vous accueille de 9h à 16h30.



02 31 61 32 16



sec2.pediatrie@ch-lisieux.fr

- **Le secrétariat des urgences pédiatriques et des consultations externes** est situé au rez-de-chaussé du PME et vous accueille de 9h à 16h40.



02 31 61 32 13



sec.consultpedia@ch-lisieux.fr

Scannez ce QR code
pour télécharger le
livret d'accueil



Retrouvez l'ensemble des services
et spécialités du CH Lisieux, ainsi
que les coordonnées de contact
sur le site internet.



02 31 61 31 31



www.ch-lisieux.fr



**4 rue Roger Aini
14 107 LISIEUX CEDEX**



CH Robert Bisson LISIEUX