



LIVRET D'ACCUEIL DU SERVICE DE SOINS DE SUITE ET RÉADAPTATION

SOMMAIRE

I] VOTRE ADMISSION	2
1°) Les formalités administratives	2
2°) Le dépôt d'argent et d'objets de valeur	2
II] VOTRE SÉJOUR	3
1°) Le personnel	3
2°) Votre chambre	4
3°) Le linge	4
4°) Les repas	5
5°) Votre prise en charge médicale et médicamenteuse	5
6°) Permission de sortie	6
7°) Le culte	6
8°) Les bénévoles	6
III] VOTRE DÉPART	7
1°) L'organisation médicale et soignante	7
IV] VOS DROITS ET VOS DEVOIRS	8
1°) Vos droits	8
2°) Vos devoirs	11
V] VOTRE ENTOURAGE	13
VI] LA DÉMARCHE QUALITÉ À L'HÔPITAL DE CRÉPY-EN-VALOIS	14
ANNEXE	
Charte de la personne hospitalisée	16
ET AUSSI :	
➤ La charte contre la douleur	
➤ Le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales	
➤ Les indicateurs de qualité des soins	
➤ La liste des membres de la commission des usagers	
➤ Charte Romain Jacob	

VOTRE ADMISSION

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

L'ensemble des formalités administratives relatives à votre admission est à accomplir au bureau des admissions.

Les documents à fournir lors de votre entrée en SSR :

- Adresse et numéro de téléphone
- Carte de Sécurité Sociale ou copie de l'attestation papier
- Copie de la carte de mutuelle (recto/verso)
- Copie de la carte d'identité (recto/verso)
- Coordonnées d'une personne à contacter (Nom-Prénom - adresse - téléphone fixe et portable - lien de parenté)

Identité protégée

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au bureau des admissions et au cadre de santé de l'unité que votre identité ne soit pas révélée pendant votre séjour dans l'établissement.

DÉPÔT D'ARGENT ET D'OBJETS DE VALEUR



L'établissement n'est pas responsable de la perte ou de la disparition d'argent (espèces, chèques et cartes bancaires), bijoux, objets de valeur. Il est donc vivement conseillé de vous défaire préalablement à votre admission de toute somme d'argent ou bijoux dont vous n'auriez pas l'usage au cours de votre séjour en les remettant à l'un des vos proches.



Si vous ne pouvez pas faire autrement, ils pourront être déposés au Trésor Public.

VOTRE SÉJOUR

LE PERSONNEL

Votre santé et votre confort sont confiés à un personnel qualifié. Vous apprendrez à connaître chaque personne grâce au badge indiquant son identité et sa qualification professionnelle.

L'ÉQUIPE MÉDICALE

- **Les médecins** au cours de votre hospitalisation vous informeront de votre état de santé, des examens à pratiquer et des traitements à vous dispenser, des bénéfices/risques inhérents à cette thérapeutique. Ils coordonnent les soins médicaux, fixent votre date de sortie et adressent à votre médecin traitant un compte rendu de votre séjour.

L'ÉQUIPE PARAMÉDICALE

- **Le cadre supérieur de santé** est responsable de l'organisation, de la gestion et de la qualité des soins de l'ensemble des structures de l'Hôpital de Crépy-en-Valois.
- **Le cadre de santé** est responsable de l'organisation et de la gestion des soins d'une ou plusieurs unités. Il est à votre disposition pour vous renseigner pour toute difficulté rencontrée pendant votre hospitalisation.
- **Les infirmier(e)s** dispensent les soins et pratiquent certains examens soit sur prescription médicale soit dans le cadre de leur rôle propre. Ils surveillent au quotidien votre état de santé.
- **Les aide-soignant(e)s et aides médico-psychologiques** travaillent sous la responsabilité et en collaboration avec l'infirmier(e). Ils assurent les soins d'hygiène et veillent à votre confort, vous aident à maintenir votre autonomie en vous stimulant dans les actes de la vie quotidienne ou en vous apportant l'aide nécessaire pour les réaliser.
- **Les kinésithérapeutes** collaborent avec l'équipe soignante et réalisent les actes de rééducation sur prescription médicale.
- **L'EMSP** (Equipe Mobile de Soins Palliatifs) du Centre Hospitalier Intercommunal Compiègne-Noyon intervient comme consultant et comme « conseiller » en soins palliatifs auprès des équipes soignantes. Elle propose conseils et soutiens sur les aspects somatiques, psychologiques, sociaux et familiaux en se déplaçant au lit du patient à la demande des professionnels du service de soins de suite et réadaptation.
- **La secrétaire médicale** assure la prise de vos rendez-vous extérieurs, organise votre transport et informera votre médecin traitant au terme de votre hospitalisation en lui transmettant un compte-rendu dicté par un médecin du service.
- **L'assistante sociale** vous aide à résoudre vos difficultés administratives, professionnelles ou familiales. En liaison avec les équipes soignantes et médicales elle évalue vos besoins et prépare votre sortie (retour à domicile, maison de retraite, unité de soins de longue durée...). Si besoin, elle mettra en place des aides à domicile (aide ménagère, portage des repas...) afin de faciliter votre retour chez vous. Ses coordonnées sont disponibles à l'accueil.

➤ **Les étudiants paramédicaux** viennent effectuer leur stage dans le service pour suivre leur formation. Ils sont encadrés par l'équipe de soins et participent à la réalisation de vos soins toujours avec votre accord.

Et tous ceux que vous ne voyez pas !

Tous les personnels :

✓ de la pharmacie

✓ de la logistique

(restauration, lingerie, entretien, services techniques)

✓ administratifs

qui concourent également à votre sécurité et à votre confort



Comment reconnaître les professionnels ?



ROSE pour les infirmier(e)s



BLEU pour les aide-soignant(e)s



VERT pour les agents des services hospitaliers



VIOLET pour les agents logistiques



BLANC pour les médecins, les cadres de santé et les étudiants

VOTRE CHAMBRE



Votre chambre, individuelle ou double, est meublée et parfaitement équipée pour vous recevoir dans de bonnes conditions de confort et de sécurité (détection incendie, appel-malade ...). La télévision est mise à disposition gratuitement.

Pour ouvrir une ligne téléphonique, vous ou un membre de votre entourage devez en faire la demande auprès du bureau des admissions à l'accueil de l'hôpital. Cette ouverture s'accompagne de la remise d'un chèque d'un montant de 30 € à l'ordre du Trésor Public. Ensuite, la facture de vos communications vous sera envoyée à votre domicile après votre sortie.

Une chambre individuelle peut, à l'initiative du service, vous être attribuée à l'occasion de votre séjour. Le supplément induit, à savoir 45 € par jour, sera adressé à votre mutuelle. En cas d'absence de mutuelle, ou en cas de non prise en charge par la mutuelle, ce supplément ne vous sera pas facturé.

Il vous appartient de nous faire savoir par écrit à l'accueil de l'établissement lors de votre admission, si vous êtes opposé à l'attribution d'une chambre individuelle.

LE LINGE

Seules sont fournies et entretenues par l'établissement, toutes les pièces qui concernent le lit (drap, alèse, taie, couverture, oreiller, dessus de lit) ; le linge de toilette et effets personnels (pyjamas, serviettes et gants) doivent être apportés par le patient lors de son entrée en hospitalisation ; l'entretien sera fait par les proches.

LE REPAS

Les repas du midi et du soir sont fournis par un prestataire extérieur ; le petit-déjeuner est préparé par le personnel de restauration de l'établissement. Vous avez la possibilité de préciser au personnel de soins dès votre admission, vos allergies alimentaires ainsi que les aliments que vous n'aimez pas. Les régimes alimentaires sont pris en compte sur prescription médicale. Toutes ces informations sont transmises par l'équipe soignante à la responsable du service restauration.

Le petit-déjeuner et les repas sont servis en chambre aux horaires suivants :

- 08h00 pour le petit-déjeuner
- 12h30 pour le déjeuner
- 18h00 pour le dîner

VOTRE PRISE EN CHARGE MÉDICALE ET MÉDICAMENTEUSE

Le service de soins de suite et de réadaptation accueille des patients directement de leur domicile ou, après une hospitalisation, lorsque leur état de santé ne permet pas un retour à domicile ou dans leur lieu de vie habituel. Cette structure a une capacité d'accueil de 30 lits dont 4 sont identifiés « soins palliatifs ».

Les médecins attachés à l'établissement assurent votre prise en charge médicale. Votre état de santé peut nécessiter un transfert dans un autre établissement de santé pour des examens ou interventions non pratiqués à l'Hôpital de Crépy-en-Valois. Vous en serez informé par le médecin du service. L'établissement assurera l'organisation, y compris les modalités de transport.

Dès votre accueil, l'équipe médicale définira avec vous votre projet thérapeutique, celui-ci doit être dynamique et évolutif, il tient compte de votre état de santé et de son évolution. Vous et votre famille avez la possibilité de rencontrer l'équipe médicale sur rendez-vous pour des compléments d'information.

La continuité des soins est assurée de jour comme de nuit par une équipe soignante sur place et renforcée par un médecin de garde.

Les patients admis en soins palliatifs souffrent d'une maladie grave, évolutive ou terminale. Le projet thérapeutique pour les patients en soins palliatifs vise à définir les soins et les traitements adaptés à chaque patient. Ce projet clair, centré sur les besoins du malade et de ses proches prendra en considération les aspects éthiques liés à la particularité de chaque situation et intégrera les aspects sociaux et psychologiques dans les soins. Il est révisable en tenant compte de l'avis du patient et de sa famille.

L'établissement dispose d'une pharmacie à usage intérieur qui délivre et prépare les thérapeutiques qui vous sont prescrites durant votre séjour. Si vous emportez vos médicaments habituels, remettez-les dès votre arrivée à une infirmière. Pendant votre séjour, ne vous faites pas apporter de médicaments par vos proches et ne prenez en aucun cas un médicament qui ne vous aurait pas été dispensé par une infirmière du service. Vos médicaments personnels vous seront restitués à votre sortie avec l'accord du médecin.

PERMISSION DE SORTIE

Vous pouvez solliciter une permission de sortie pour la journée qui sera accordée par le médecin au regard de votre état de santé et validée par le directeur de l'Hôpital de Crépy-en-Valois.

LE CULTE

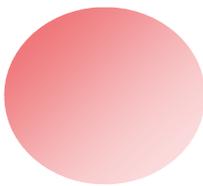
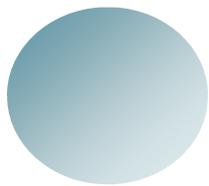
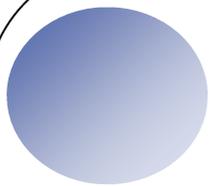
Le respect de la liberté de conscience s'impose aux personnels, patients et visiteurs. C'est une règle fondamentale du principe de laïcité qui prévaut au sein de l'établissement public qui vous reçoit.

Les ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir. Adressez-vous à l'infirmière de votre service qui dispose des coordonnées des communautés catholique, israélite, musulmane, orthodoxe et protestante du secteur.

Pour le culte catholique, une équipe d'aumônerie passe régulièrement dans le service à la rencontre des patients et de leurs familles.

LES BÉNÉVOLES

Des intervenants bénévoles sont habilités par la direction de l'établissement. Parmi eux, les membres de l'association VMEH (visiteurs de malade dans les établissements hospitaliers) peuvent vous rendre visite si vous le souhaitez. Ils sont spécifiquement formés et encadrés. Leur but est de vous apporter un surplus de chaleur humaine par une présence attentive et régulière à vos côtés.



VOTRE DÉPART

L'ORGANISATION MÉDICALE ET SOIGNANTE

C'est le médecin qui fixera le jour de votre sortie. Si vous décidez de sortir contre avis médical, vous devrez signer une décharge désengageant la responsabilité de l'hôpital sur les conséquences encourues de votre choix.

Généralement, les sorties ont lieu en début d'après-midi.

A votre départ, il vous sera remis :

- ✓ Une ordonnance afin de poursuivre votre traitement et d'éventuelles prescriptions de soins (kinésithérapie, soins infirmiers ...),
- ✓ Une ordonnance de matériel paramédical si besoin (achat de fauteuil roulant ou location de lit médicalisé...),
- ✓ Les dates et heures des prochains rendez-vous ou examens, si nécessaire,
- ✓ Un éventuel bon de transport adapté

L'équipe soignante tient à votre disposition la liste des sociétés d'ambulances agréées du département. Le recours à un transport sanitaire n'est en aucun cas un dû. Il vous revient de choisir la société d'ambulances qui vous véhiculera pour votre sortie.

Un compte-rendu d'hospitalisation sera envoyé dans un délai de 8 jours à votre médecin traitant ou à tout autre professionnel de santé de votre choix ayant assuré votre prise en charge médicale et dont vous aurez donné les coordonnées lors de votre admission.

N'oubliez pas, avant de quitter l'établissement, de passer par le bureau des admissions afin de régulariser votre dossier pour le recouvrement de vos frais de séjour et obtenir tous les documents nécessaires à un éventuel remboursement de votre mutuelle. En outre, il vous sera remis un bulletin de sortie qui vous permettra de justifier de votre situation vis-à-vis de la Caisse de Sécurité Sociale ou de tout autre organisme.

L'amélioration continue de la qualité des soins constitue un objectif permanent de tous les professionnels du service de soins de suite et réadaptation de l'Hôpital Crépy-en-Valois. Aidez-nous à évaluer la qualité des services rendus en remplissant le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis au terme de votre séjour par l'équipe soignante. Afin d'améliorer la qualité des prestations hospitalières, une boîte à suggestions se trouve dans le hall de l'hôpital. Elle n'attend que vos remarques !

VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

VOS DROITS

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.



La personne à prévenir est la personne que le service contactera en priorité, en cas de besoin. Elle peut être différente de la personne de confiance.

L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

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 en faisant la demande 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.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour.



LES DIRECTIVES ANTICIPÉES



Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition dans le service.

LA LOI LÉONETTI



La loi Léonetti du 22 avril 2005 a pour objectif de renforcer les droits du malade en fin de vie. Elle confirme et codifie des pratiques existantes, comme l'interdiction de l'obstination déraisonnable ou le droit au refus de soins. Elle exclut toutefois explicitement le suicide assisté et l'interruption du processus vital des personnes en fin de vie.

Vous pouvez vous opposer à toute investigation ou thérapeutique. Si vous décidez de limiter ou d'arrêter tout traitement, le médecin doit respecter votre volonté après vous avoir informé des conséquences de votre choix. Votre décision est inscrite dans votre dossier médical.

Si vous êtes incapable d'exprimer votre volonté, c'est au médecin qu'il revient de prendre la décision de poursuivre ou d'arrêter le traitement. Pour ce faire, il doit s'appuyer sur une procédure collégiale associant au moins un autre médecin sans relation hiérarchique avec lui, et agir en concertation avec l'équipe soignante. Vos directives anticipées, si vous en avez rédigées, doivent être consultées, tout comme la personne de confiance. Le médecin doit également informer votre famille et vos proches.

VOS PLAINTES, RÉCLAMATIONS, ÉLOGES, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en soins, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de santé. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier au directeur de l'établissement, 16 rue St-Lazare - 60800 Crépy-en-Valois. Il veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Il fera le lien avec la commission des usagers (CDU).

Il pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Outre les médiateurs, la CDU se compose du directeur de l'établissement et de deux représentants des usagers (cf composition en annexe).

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation.

Les **représentants des usagers** sont nommés par l'agence régionale de santé et ont pour mission de s'assurer que l'ensemble des droits des usagers sont correctement mis en œuvre tout au long de leur prise en charge allant de l'accueil, du séjour et jusqu'à la sortie.

Ces représentants sont indépendants de l'administration de l'hôpital et des équipes médicales. Ce sont des bénévoles issus d'associations agréées. Ils sont associés aux réflexions et décisions visant à améliorer la vie quotidienne à l'hôpital. Pour cela, ils siègent à la commission des usagers (CDU). Ils peuvent vous aider ainsi que vos proches à connaître vos droits, à les faire valoir, à faire le lien avec les professionnels de santé, et le cas échéant à vous conseiller sur les démarches à entreprendre. Ils veillent à ce qu'une réponse soit apportée aux plaintes et aux réclamations. Enfin, ils peuvent recevoir vos remarques et suggestions.

Deux représentants des usagers sont à votre écoute :

- ✓ Monsieur Jean-Pierre GRUYER - 06.81.56.73.66 - jpierre.gruyer@laposte.net (union nationale des associations France-Alzheimer et maladies apparentées)
- ✓ Madame Rafaëlle LAUDEN (fédération française des diabétiques)
- ✓ Madame Nathalie PACCOT - 06.87.19.48.88 - paccot.nathalie@gmail.com (fédération française des diabétiques)

DROIT AU CONSENTEMENT

Toute personne a la liberté de prendre les décisions concernant sa santé.

Le médecin doit respecter la volonté du patient après l'avoir informé des conséquences de ses choix. Si la volonté de la personne de refuser ou d'interrompre tout traitement met sa vie en danger, le médecin doit tout mettre en œuvre pour la convaincre d'accepter les soins indispensables.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne.

Lorsque la personne n'est pas en capacité d'exprimer sa volonté, aucune intervention ou investigation ne peut être réalisée, sauf urgence ou impossibilité, sans que la personne de confiance ou la famille, ou à défaut, un de ses proches ait été consulté.

Les directives anticipées de la personne seront respectées. Ces décisions motivées de limitation ou d'arrêt de traitement doivent être manuscrites et sont inscrites dans le dossier médical.

DROIT À L'INFORMATION

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé au cours d'un entretien individuel.

Cette information porte sur le projet thérapeutique établi dès votre arrivée avec le médecin. Il concerne aussi bien les traitements mis en place, leur utilité, leurs inconvénients.

Cette information incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles déontologiques.

La volonté d'une personne d'être tenue dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

PROTECTION DES MAJEURS

Conformément à la réglementation en vigueur, si vous devez bénéficier d'une mesure de protection, celle-ci ne peut être demandée au juge que par :

- ✓ la personne à protéger elle-même, ou la personne avec qui elle vit en couple,
- ✓ un membre de sa famille, des proches entretenant des relations étroites et stables avec elle,
- ✓ la personne qui exerce (déjà) sa mesure de protection juridique,
- ✓ le procureur de la République, qui formule cette demande soit de sa propre initiative, soit à la demande d'un tiers (par exemple : médecin, directeur d'établissement de santé, travailleur social).

Dans ce dernier cas, l'établissement peut procéder à une demande de mise sous protection auprès du procureur de la République après avoir consulté la famille pour accomplir cette démarche et avoir reçu une réponse négative de sa part.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS



L'Hôpital de Crépy-en-Valois dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage interne.

Les informations recueillies lors de votre hospitalisation feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe soignante et médicale, tenue au secret professionnel, qui vous suit ainsi que pour les données administratives au service des admissions, tenu par les mêmes obligations.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés), vous pouvez obtenir communication des données vous concernant en vous adressant au directeur de l'établissement.

Tout médecin désigné par vos soins peut également prendre connaissance de votre dossier médical.

Par ailleurs, afin de faciliter et améliorer votre parcours de santé, l'Hôpital de Crépy-en-Valois vous offre la possibilité, sans obligation, de partager vos données de santé avec les professionnels de santé du Centre Hospitalier Intercommunal Compiègne-Noyon. Ainsi, si vous avez séjourné et/ou bénéficié d'une consultation au Centre Hospitalier Intercommunal Compiègne-Noyon, l'ensemble des données concernant ces séjours et/ou consultations est accessible pour les professionnels de santé de l'Hôpital de Crépy-en-Valois dès votre arrivée en service de soins de suite et de réadaptation. De plus, si vous devez vous rendre au Centre Hospitalier Intercommunal Compiègne-Noyon, le médecin qui vous accueillera, notamment en situation d'urgence, pourra accéder à votre dossier médical.

Pour ce faire, dans le cadre de votre admission, un document de recueil de consentement au partage de données sera à compléter par vos soins ou par votre représentant légal.

Après une hospitalisation, votre état de santé peut nécessiter la poursuite des soins dans un secteur de convalescence et de réadaptation ou un établissement d'hébergement.

Afin de préparer votre admission dans une unité de soins de suite et de réadaptation, d'hospitalisation à domicile, un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes ou non et /ou en unité de soins de longues durées, des données vous concernant vont être transmises informatiquement par le logiciel d'orientation «ViaTrajectoire».

Les informations médicales et administratives sont traitées par des professionnels de santé dans le strict respect du secret médical. Il vous est possible de modifier ou de vous opposer au recueil et au traitement des données nominatives (Art 36, loi du 6 janvier 1978).

Les Hospices civils de Lyon, développeur du dispositif, sont responsables du traitement des données. Le logiciel «ViaTrajectoire» est déclaré auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) sous le numéro 1167025 modifié par la déclaration numéro 1404114 de janvier 2010. Le module Médicosocial /Personnes âgées a été déclaré sous le numéro 1717846 en novembre 2013. Le module Médicosocial / Personnes handicapées a été déclaré sous le numéro 1846914 en mars 2015.

VOS DEVOIRS

Pour votre bien-être et votre sécurité, il vous est demandé de vous conformer aux recommandations non exhaustives suivantes :

- ✓ Soyez courtois à l'égard du personnel, vous pourrez ainsi exiger qu'il le soit à votre égard.
- ✓ Respectez et faites respecter par votre entourage le bon état des locaux, équipements et accessoires mis à votre disposition.
- ✓ Afin de préserver la quiétude de chacun, utilisez avec discrétion votre poste de télévision et autres appareils sonores.
- ✓ Observez strictement les consignes de sécurité et d'hygiène, afin de ne faire courir aucun danger à vous-même et à autrui.
- ✓ N'utilisez pas de bougies dans votre chambre.
- ✓ L'interdiction de fumer est totale dans tous les locaux du service, conformément aux mesures réglementaires de sécurité et de protection des non-fumeurs.
- ✓ La détention de boissons alcoolisées est rigoureusement interdite.
- ✓ Les armes et autres objets
- ✓ Ne stockez pas dans votre chambre des restes de repas ou tout autre produit alimentaire périssable.
- ✓ Ne vous faites pas amener des médicaments, sauf autorisation spéciale.
- ✓ Demandez à votre entourage de respecter les horaires de visite.
- ✓ Indiquez à vos visiteurs qu'ils suspendent momentanément leurs visites si eux-mêmes sont malades, qu'ils ne s'assoient pas sur votre lit, qu'ils ne soient pas trop nombreux dans votre chambre
- ✓ La présence d'animaux à l'hôpital est interdite.
- ✓ Les pourboires et les cadeaux au personnel sont formellement interdits. Si vous souhaitez manifester votre satisfaction ou votre reconnaissance, vous pouvez adresser un courrier à la direction qui en informera le personnel concerné.

VOTRE ENTOURAGE

Les visites de vos proches sont autorisées **tous les jours de 13h30 à 20h**.

Il est interdit d'amener des enfants dans le service (sauf autorisation par l'équipe soignante) car ils sont très sensibles aux risques de contagion.

En dehors des heures de visite, des autorisations particulières peuvent être accordées, parlez-en au cadre de santé du service.

Les visites peuvent être limitées ou interdites en cas de contre-indications médicales.

Dans certaines situations, des règles particulières d'hygiène peuvent être imposées à vos visiteurs (lavage des mains, port d'une surblouse et d'un masque...). Une affiche indiquera sur votre porte à vos visiteurs qu'ils doivent contacter l'équipe soignante avant d'entrer. Le personnel paramédical leur expliquera les modalités à suivre impérativement.

Un studio meublé peut être mis exceptionnellement à la disposition de votre entourage, sous réserve de disponibilité et à titre payant. Un petit-déjeuner peut l'être également.

Votre entourage peut déjeuner avec vous : le repas doit être réservé 48h00 à l'avance et payé auprès de l'agent des ressources humaines. Les chèques devront être libellés à l'ordre du Trésor Public.

Des espaces collectifs vous sont ouverts pour votre bien être et celui de vos visiteurs : vous y trouverez une machine à boissons ainsi qu'une fontaine à eau.

Vous pourrez aussi profiter de la télévision, du micro-ondes et du réfrigérateur. Surveillez la date limite de consommation : les aliments seront systématiquement jetés dès lors que cette date sera dépassée.

LA DÉMARCHE QUALITÉ À L'HÔPITAL DE CRÉPY-EN-VALOIS

L'Hôpital de Crépy-en-Valois s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge de la personne hospitalisée. Cette démarche s'appuie sur une politique qualité et gestion des risques et implique l'ensemble des acteurs de l'établissement. Elle se traduit par un programme d'actions qualité et gestion des risques qui prend en compte la réglementation, les recommandations de bonnes pratiques, les exigences du manuel de certification des établissements de santé, l'analyse des risques Par ailleurs, l'établissement réalise des évaluations de ces pratiques qui peuvent nécessiter la participation des patients et/ou des familles par le biais d'entretiens ou de questionnaires de satisfaction.

Comme tous les établissements de santé, l'Hôpital de Crépy-en-Valois est soumis à la procédure de certification tous les 4 ans. Il s'agit d'une évaluation externe et indépendante faite par des professionnels de santé formés à cet exercice qui consiste à évaluer l'ensemble du fonctionnement et des pratiques de l'hôpital. La dernière visite de certification a eu lieu en novembre 2017. Les résultats sont disponibles sur le site de la HAS : www.has-sante.fr.

LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Une infection nosocomiale est une infection qui se déclare durant (ou immédiatement après) le séjour des patients, alors qu'elle n'était ni en incubation ni présente lors de leur admission.

Afin de lutter efficacement contre le risque infectieux, l'hôpital dispose d'un comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) et travaille en collaboration avec l'équipe opérationnelle d'hygiène du Centre Hospitalier Intercommunal Compiègne-Noyon.

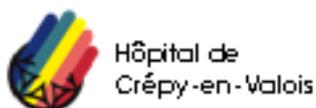
Le CLIN détermine chaque année un programme d'actions, disponible en annexe. Ces actions sont régulièrement évaluées et les résultats diffusés au public (site internet, livret d'accueil, affichage).

LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR

L'Hôpital de Crépy-en-Valois fait de la lutte contre la douleur une de ces priorités. Il dispose d'un comité de lutte contre la douleur qui a pour mission de proposer des actions préventives et curatives de la douleur.

Ainsi, les équipes soignantes et médicales s'engagent à prendre en charge votre douleur à travers des engagements inscrits dans une charte contre la douleur disponible en annexe.

La qualité de la prise en charge de la douleur est évaluée régulièrement. Les résultats de ces évaluations sont disponibles au public via ce livret d'accueil et l'affichage.



**PARCE QUE CHACUN EST
UNIQUE ET DOIT LE
RESTER TOUT AU LONG
DE SON SÉJOUR,**

**l'hôpital de Crépy-en-Valois met en œuvre
plusieurs dispositifs pour s'assurer de
votre identité tout au long de votre prise
en soins :**

A L'ADMISSION



Une pièce d'identité
(carte nationale d'identité,
passeport, carte de séjour)



PENDANT VOTRE SÉJOUR



**Un bracelet
d'identification**



**Une vérification orale
de votre identité**

AIDEZ-NOUS À PRENDRE SOIN DE VOUS

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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