

LIVRET D'ACCUEIL PATIENT

www.crrfstgobain.fr



CRRF
SAINT-GOBAIN

Centre de Rééducation et de Réadaptation Fonctionnelle J. FICHEUX

Le mois de l'identitovigilance, Au CRRF on s'engage !



L'INS comporte 5 traits stricts d'identité :

- Nom de naissance ;
- Premier prénom de naissance
- Date de naissance ;
- Sexe
- Code INSEE du lieu de naissance

Au CRRF de Saint Gobain,



Pour sécuriser votre identification, merci de présenter une pièce d'identité récente

Les professionnels de santé vous proposeront la pose d'un bracelet d'identification et feront décliner votre identité à chaque soin





LE MOT DU **DIRECTEUR**

Madame, Monsieur,

Le livret d'accueil qui vous est remis est destiné à vous informer durant votre hospitalisation. Tout sera mis en œuvre pour vous apporter des soins de qualité et rendre votre séjour le plus agréable possible.

Néanmoins, si vous rencontrez des difficultés, n'hésitez pas à vous entretenir avec le cadre de votre service. Vos idées, commentaires ou suggestions destinés à améliorer la qualité de l'établissement seront les bienvenus.

A cet effet, nous vous remercions de bien vouloir compléter le questionnaire de sortie qui vous sera distribué en fin de séjour. Vous pouvez le remettre au cadre de service, aux agents ou le déposer dans les boîtes aux lettres situées à proximité des ascenseurs.

La Direction

HISTOIRE & CHIFFRES CLÉS



1936

Ouverture d'un sanatorium interdépartemental pour femmes et enfants atteints de tuberculose.

Réquisition par l'Armée Allemande pour recevoir les blessés du front de Normandie. Le centre est bombardé.

1944

1976

Création d'un plateau technique regroupant les services de kinésithérapie, d'ergothérapie, de balnéothérapie et d'orthophonie.

Aménagement d'un gymnase et de la salle de sports adaptés. Agrandissement du Centre pour accueillir l'aile d'hospitalisation.

1987

1990

Le Centre est dénommé "Centre de Rééducation et de Réadaptation Fonctionnelle Jacques Ficheux", en hommage à l'initiateur de la reconversion du sanatorium en centre de rééducation. Le Docteur Jacques Ficheux a occupé le poste de Médecin Directeur de cet établissement de 1962 à 1990.

Agrandissement du plateau technique de rééducation.

1997

Aujourd'hui

Aujourd'hui 184 patients peuvent être accueillis en hospitalisation au sein du CRRF, et sont pris en charge pour les affections de l'appareil locomoteur, du système nerveux, digestif, métabolique.

SOMMAIRE

Mot du Directeur.....	3
Histoire et chiffres clés.....	4

ENTRÉES..... 6

Votre admission.....	6
Votre hospitalisation.....	6
Frais d'hospitalisation.....	6

SÉJOUR..... 7

Vie Quotidienne.....	7
Objets de valeur.....	7
Les repas.....	8
WIFI.....	8
Téléphone.....	8
Télévision.....	8
Sécurité.....	8
Courrier.....	9
Loisirs et Animations.....	9
Autres services.....	10
Visites.....	10
Hébergement de famille.....	11
Restauration accompagnants.....	11
Formalités de sortie.....	11
Radiologie.....	11

PLATEAU TECHNIQUE DE RÉÉDUCATION..... 12

PRISE EN CHARGE MÉDICALE ET PARAMÉDICALE..... 13

TRAITEMENT PERSONNEL PHARMACEUTIQUE..... 16

DROITS ET DEVOIRS..... 18

Désignation de la personne de confiance.....	18
Non divulgation de présence.....	18
Accès à l'information et aux soins.....	18
Informations sur votre état de santé.....	18
Informations sur un dommage associé aux soins.....	19
Accès au dossier patient.....	19
Mon Espace Santé.....	19
Le Dossier Médical Partagé (DMP).....	19
Modalités de conservation des dossiers.....	20
Les directives anticipées.....	20
Refus de soins.....	20
Information sur les traitements des données.....	20



RÈGLES DE VIE..... 21

QUALITÉ DE PRISE EN CHARGE..... 22

Hygiène.....	22
Prise en charge de la douleur.....	23
Le Comité de Liaison Alimentation et Nutrition.....	23
Bienveillance.....	23
Commission des Usagers - réclamation.....	24

GESTION DES RISQUES..... 25

Les indicateurs.....	25
La certification.....	25
Évènement indésirable grave associé aux soins.....	25

INFORMATIONS ET NUMÉROS UTILES..... 31

PLANS DU CENTRE..... 32

ENTRÉES

VOTRE ADMISSION

LORS DE VOTRE ADMISSION,
IL VOUS EST DEMANDÉ
DE VOUS MUNIR :

- D'une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, titre de résident permanent ou passeport) ;
- De votre carte vitale ou votre attestation de CMU ;
- Et de votre carte de mutuelle.



Votre Identité, Votre sécurité Notre priorité!

Merci de nous aider à prendre soin de vous



VOTRE HOSPITALISATION

En fonction des recommandations médicales, vous pouvez être admis dans l'un des services suivants, correspondant à 3 modes d'hospitalisation :

- Hospitalisation complète (145 lits) répartie sur les niveaux 1, 2 et 3 ;
- Hospitalisation de semaine (39 lits) au niveau 4, qui vous accueille du lundi 8h00 au vendredi 16h45 ;
- Hospitalisation de jour (16 lits) du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h00 ou de 13h30 à 16h30.

FRAIS D'HOSPITALISATION

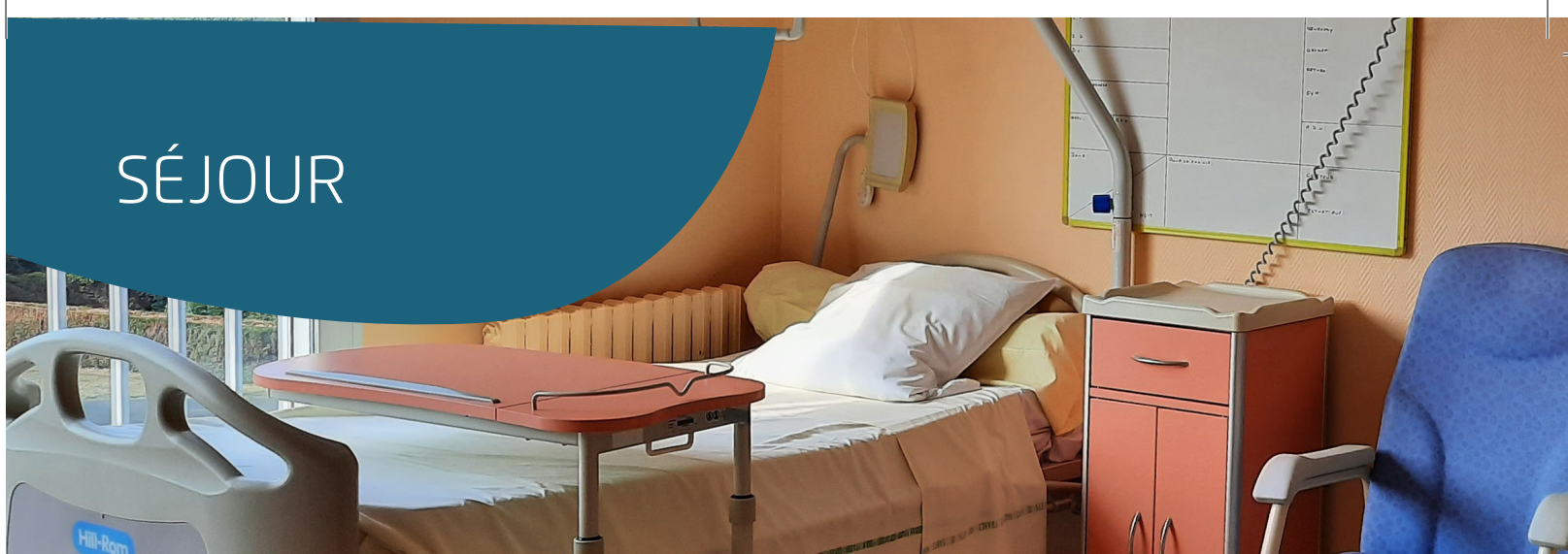
Les frais de séjour comprennent le forfait hospitalier journalier (hébergement, restauration et entretien journalier de la chambre).

La Sécurité Sociale prend, en général, 80% des frais d'hospitalisation. Vous devez acquitter les 20% restants. Cependant, si vous disposez d'une caisse d'assurance complémentaire, celle-ci règlera ce qui n'est pas pris en charge par la Sécurité Sociale.

Si vous ne disposez d'aucun régime de protection sociale, vous devrez régler la totalité des frais d'hospitalisation.

Pour les patients venant de l'étranger, le paiement intégral du séjour est exigé avant l'admission.

SÉJOUR



VIE QUOTIDIENNE

LES CHAMBRES

Nous disposons principalement de chambres doubles. Les chambres particulières sont attribuées en fonction des priorités médicales et selon leur disponibilité. Elles peuvent également être attribuées avec l'accord du patient. Une prise en charge par la complémentaire santé est possible. Si ce n'est pas le cas, le patient s'engage à payer la majoration « chambres individuelles » facturée par le CRRF.

Durant le séjour, un changement de chambre est possible pour :

- Des raisons médicales et/ou administratives, le patient ne peut s'y opposer ;
- Répondre à votre demande initiale de chambre particulière.

VOS EFFETS PERSONNELS

Durant votre séjour, ainsi que pour vos séances sur le plateau technique, veuillez prévoir une quantité suffisante de vêtements confortables et faciles à mettre, ainsi que des chaussures adaptées (chaussures fermées sans talon, type tennis). Pensez à prendre des chaussons sécuritaires pour l'usage dans votre chambre.

Si vous bénéficiez de balnéothérapie, prévoyez un maillot, un drap de bain et une paire de claquettes antidérapantes.

Munissez-vous également du linge et des produits d'hygiène (serviettes, gants, shampooing...) nécessaires pour la durée du séjour. Le CRRF ne fournit ni linge de toilette, ni produit d'hygiène. L'entretien et le renouvellement de vos effets personnels sont à votre charge.



OBJETS DE VALEUR

De manière générale, évitez d'apporter des objets de valeur à l'hôpital.

Dans le cas contraire, lors de l'inventaire réalisé à votre arrivée, il vous est conseillé de déposer vos objets de valeurs et argent au bureau des entrées. Les biens seront transférés à la Trésorerie, les espèces monétaires seront versées sur votre compte après transmission d'un RIB. Un reçu vous sera délivré faisant état de l'inventaire du dépôt de valeur.

Pour récupérer vos biens, vous devrez vous rendre à la Trésorerie, muni de votre carte d'identité (à ne pas déposer lors de l'inventaire) et de votre reçu de dépôt de valeurs. Il est recommandé, pour les objets que vous souhaitez garder en chambre, de les enfermer à clé dans votre armoire.

En cas de perte ou de vol des objets de valeur, la responsabilité de l'hôpital ne pourra être reconnue que dans le cadre d'un dépôt en régie.

En cas de perte ou de vol des clés de votre armoire, le changement de serrure vous sera facturé 30€.

**Bureau des entrées : 03 23 38 77 90, mail : bureau-admissions@crrfstgobain.fr
Trésorerie : CH de Saint-Quentin. 03 23 06 73 06**

SÉJOUR

LES REPAS

Les repas sont servis en chambre* aux horaires suivants :

- Petit-déjeuner : 7h30 - 8h30
- Déjeuner : 11h45 - 12h30
- Dîner : 18h45 - 19h30

Une équipe de professionnels de la restauration et de la diététique veille au respect de l'hygiène alimentaire et à la préparation des menus.

Ces menus sont adaptés à vos besoins, aux prescriptions médicales et également à vos envies ; pour cela, des officières passent deux fois par semaine dans votre chambre pour recueillir vos choix et transmettre vos observations.

Chaque contrainte et/ou besoin alimentaire liés à votre régime ou à vos convictions sont respectés.

Pour adapter votre alimentation à votre état de santé, le service diététique intervient sur prescription médicale et se tient à votre disposition pour répondre à vos questions.

Si vous avez une allergie alimentaire, précisez-le dès votre arrivée au médecin et au personnel de soins du service.

WIFI*

L'établissement est partiellement couvert en Wifi. Adressez-vous au bureau des entrées pour obtenir les codes d'accès payants.

Nous vous informons que le CRRF a mis en place un système de contrôle d'accès à certains sites et une traçabilité de toutes les connexions, avec archivage des informations techniques pendant un an, selon la réglementation en vigueur (*loi de 2001 relative à la sécurité quotidienne ainsi que de la loi de 2006 relative à la lutte contre le terrorisme, et de loi n° 2009-1311 relative à la protection pénale de la propriété littéraire et artistique sur internet, dite «HADOPI 2», encadrées par la loi RGPD*).

TÉLÉPHONE*

Vous avez la possibilité de disposer d'un téléphone dans votre chambre. Pour cela, veuillez en faire la demande au bureau des entrées. Il est interdit d'utiliser votre téléphone portable dans les salles de rééducation.



L'établissement étant engagé dans une politique anti-gaspillage, tant au niveau du self du personnel qu'au niveau des repas des patients, nous vous serions reconnaissants de veiller à commander des quantités adéquates à vos habitudes alimentaires. Pour ce faire, deux types d'assiettes vous sont proposées : petite ou grande.

N'oubliez pas, les repas font partie intégrante des soins et participent à votre rétablissement.

Pour éviter tout risque de toxi-infections alimentaires, **l'apport d'aliments ou de boissons de l'extérieur est une pratique à éviter. L'introduction des boissons alcoolisées est strictement interdite à l'hôpital.**

Le personnel de soins peut vous accompagner si votre autonomie ne vous permet pas de vous nourrir seul.

Toute absence au repas doit faire l'objet d'une autorisation de sortie ; renseignez-vous dans le service.

() Les personnes hospitalisées en SSN et en EDD prennent le petit-déjeuner dans leur chambre et les repas du midi et du soir dans la salle à manger du service, sous réserve des conditions sanitaires.*

TÉLÉVISION*

Vous pouvez disposer de la télévision dans votre chambre. Pour ce faire, veuillez en faire la demande au bureau des entrées. Les tarifs sont disponibles dans le feuillet intitulé « Tarifs » joint dans cette pochette. Aucun poste de télévision personnel n'est admis dans l'établissement. **L'utilisation de la télévision doit se faire dans le respect du repos des autres patients.**

En cas de chambre double, chaque patient dispose de son propre casque à usage unique payant.

**se référer aux tarifs en vigueur, disponibles dans le feuillet intitulé « Tarifs » joint dans cette pochette.*

SÉCURITÉ

Pour prévenir les atteintes à la sécurité des personnes et des biens, certaines zones (entrées, parking, etc...) sont placées sous surveillance vidéo. Le système a reçu l'agrément de la Préfecture de l'Aisne.

COURRIER

RÉCEPTION

Vous pouvez vous faire adresser votre courrier, qui devra porter les mentions suivantes :

NOM Prénom
CRRF Jacques Ficheux
Service d'affectation
Route de Saint Nicolas
CS 30104 - 02410 Saint Gobain

Il vous sera distribué dans votre chambre. Vos lettres recommandées, colis et mandats peuvent être reçus par l'intermédiaire du vaguemestre.

EXPÉDITION

Des boîtes aux lettres sont à votre disposition à proximité du bureau des entrées et au niveau 1 en face du service d'ergothérapie.

Le courrier y est relevé du **lundi au vendredi à 13h30**.

Il vous est également possible de déposer votre courrier affranchi au personnel du service.

LOISIRS ET ANIMATIONS



Le service Animation est à votre disposition pour votre temps libre, en dehors des soins.

Diverses animations vous sont proposées :

- Des loisirs créatifs ;
- Bibliothèque (prêt de livre) ;
- Jeux de société ;
- Consoles de jeux ;
- Un accès informatique.

Des activités festives mensuelles sont organisées (affichage dans les ascenseurs et lieux de vie).

Le service Animation, situé au 2ème étage, est ouvert :

- Du lundi au jeudi de 11h à 18h30 ;
- Du vendredi au dimanche de 10h à 17h30 ;
- Joignable depuis votre téléphone au 7720.

Si vous êtes dans l'impossibilité de vous déplacer, vous pouvez demander l'aide d'un(e) aide-soignant(e). Des jeux sont également disponibles dans les salles à manger des niveaux 2, 3 et 4.



AUTRES SERVICES



Bien-être

Les rendez-vous sont à prendre directement auprès du coiffeur et de l'esthéticienne. Les numéros et tarifs sont affichés à proximité de la porte de l'infirmier de chaque service.

Les promenades

Avec l'accord du médecin, et après avoir informé le personnel infirmier du service, vous pouvez vous déplacer dans l'enceinte de l'hôpital. Votre famille peut vous accompagner lors de promenades dans le parc.

Le culte

L'hôpital est un service public soumis au principe de laïcité. Chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité des soins et la tranquillité de ses voisins.

Un espace de recueillement est mis à disposition au 4ème étage. En cas d'intervention en chambre, nous vous remercions de prévenir l'équipe de soins au préalable. Une liste des différents représentants de culte est disponible auprès du responsable de service. Vous pouvez lui faire la demande et celui-ci se chargera de vous transmettre les coordonnées.

Les interprètes

Les patients ayant quelques difficultés à s'exprimer ou à traduire le français sont en mesure de demander de l'aide dans la limite de nos possibilités.

Une liste de professionnels parlant des langues étrangères est à disposition du personnel, à demander au cadre du service.

N'OUBLIONS PAS VOS PROCHES

LES VISITES

Les visites sont autorisées de 13h à 20h, par groupe de **2 personnes au maximum** par visite et en toute discrétion. Les visiteurs s'engagent à respecter les règles en vigueur dans l'établissement.

Exceptionnellement, et après accord de la cadre de service suite à vos explications, une visite pourra être organisée en dehors de ces horaires.

Les visites des enfants de moins de 10 ans sont fortement déconseillées, en raison des différentes pathologies traitées au sein du CRRF. Vous pouvez toutefois consulter la cadre du service pour organiser la venue de vos jeunes proches au mieux.

Les visites peuvent être annulées en cas d'épisode sanitaire.

Par mesure d'hygiène, il est déconseillé de s'asseoir sur le lit dans la chambre.

Des précautions peuvent vous être demandées dans le cadre de l'hygiène hospitalière (voir l'onglet Hygiène).



L'accès aux espaces de rééducation est strictement interdit aux visiteurs. Vos proches peuvent tout de même demander à rencontrer les rééducateurs sur rendez-vous.

Le programme thérapeutique est prioritaire même à l'heure des visites. Lors des soins, il sera demandé aux visiteurs de sortir de la chambre.

Vous pouvez aussi demander à ne pas recevoir de visite. Il vous suffit de vous adresser au cadre de l'unité ou à un personnel soignant.

HÉBERGEMENT DE FAMILLE*

Les accompagnants peuvent louer, suivant les disponibilités, un studio.

RESTAURATION ACCOMPAGNANTS*



Vos visiteurs peuvent prendre leur repas du midi avec vous en salle à manger HDJ à côté du self du personnel au 1er étage. Des tickets repas sont en vente au bureau des entrées.

Le repas doit être réservé au plus tard la veille et le vendredi avant 16h pour le week-end et le lundi.

**se référer aux tarifs en vigueur, disponibles dans le feuillet intitulé « Tarifs » joint dans cette pochette.*

PERMISSION DE SORTIE TEMPORAIRE

Si votre état de santé le permet, vous pouvez être autorisé à quitter l'établissement **pendant une durée continue n'excédant pas 48h.**

La demande est à formuler auprès du médecin ou du cadre de santé au moins deux jours avant la date prévue de votre sortie. Aucune prescription de transport ne sera établie par un médecin pour une permission de sortie (Circulaire DGOS du 27 Juin 2013, relative à la diffusion du guide de prise en charge des frais de transport des patients).

En conséquence, vous et votre famille devez organiser le transport entre l'établissement et votre domicile. Les permissions sont accordées quel que soit le type d'hospitalisation, après avis du médecin.

FORMALITÉS DE SORTIE (BUREAU DES ENTRÉES ET SECRÉTARIAT MÉDICAL)

Lors de votre sortie, vous serez invité à vous rapprocher du bureau des entrées pour régler les différents frais liés à votre séjour (télévision, téléphone, ...).

Votre bulletin de sortie vous sera alors remis, ainsi qu'aux ambulanciers si vous bénéficiez d'un transport.

RADIOLOGIE



Le service d'Imagerie Médicale est chargé de réaliser les clichés radiologiques des patients hospitalisés, permettant ainsi d'assurer une continuité de prise en soins des patients en hospitalisation complète.

Le rôle du manipulateur en radiologie est de faire :

- Les contrôles radiologiques à l'entrée dans l'établissement, afin de s'assurer que le matériel est bien en place ;
- Les contrôles radiologiques en amont des consultations de suivi post-opératoire avec le chirurgien ;
- Les contrôles radiologiques suite à une douleur, une chute, ou tout autre problème décelé au passage du médecin dans le service ;
- Des clichés de suivi pour les patients en hôpital de jour ;
- Des radiographies pour les consultations externes médicales.

Il veille également à appliquer les principes de radioprotection et de qualité image.

Le service de radiologie fonctionne en téléradiologie. Les clichés sont envoyés sur un réseau sécurisé, sur lequel vous pouvez accéder grâce à des identifiants.

Un radiologue à distance interprète vos radiographies.

PLATEAU TECHNIQUE DE RÉÉDUCATION



LES LOCAUX DU PLATEAU TECHNIQUE SONT COMPOSÉS DE :



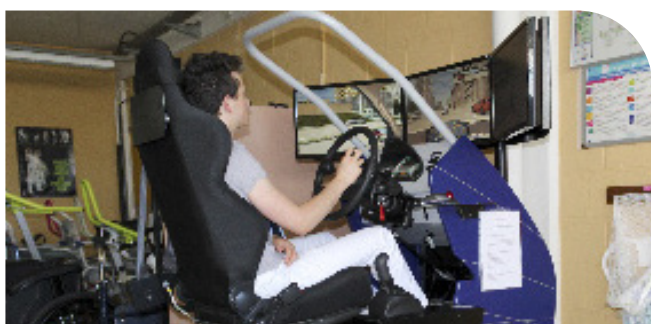
- Un secteur de kinésithérapie, avec des salles collectives et des box individuels, comprenant de nombreux matériels innovants, permettent une prise en charge thérapeutique optimum du patient :

Satisform ;

Portique de marche Andago ;

Exosquelette ;

- Un secteur de balnéothérapie ;
- Un espace d'ergothérapie, composé d'une salle de rééducation collective, d'un système de rééducation du membre supérieur (ARMEO), et d'un atelier d'orthèse ;
- D'un espace de réadaptation avec un simulateur de logement et une cuisine thérapeutique ;
- Un simulateur de conduite et une voiture auto-école adaptée (en partenariat avec une auto-école) ;
- Un atelier d'appareillage orthoprothétique.



PRISE EN CHARGE MÉDICALE ET PARAMÉDICALE



IDENTIFICATION DES PROFESSIONNELS

Vous êtes accueilli dans le service de soins par une équipe médicale et paramédicale qui va assurer votre prise en charge. Les agents sur le plateau technique se chargeront de votre rééducation.

Les professionnels de santé sont identifiés par un badge précisant leurs fonctions.



Infirmière
Cadre de santé



Aide-soignante



Médecins, Infirmier,
Aide-soignant,
personnel du plateau
technique
(Kinésithérapeute,
Ergothérapeute...),
Manipulateur radio,
Diététicienne,
Brancardière, Etudiant



Agents des Services
Hospitaliers



Professionnels en
Activité Physique
Adaptée

PRISE EN CHARGE MÉDICALE ET PARAMÉDICALE

ÉQUIPE MÉDICALE

L'équipe médicale est constituée de **médecins spécialisés** en médecine physique et de réadaptation (MPR), médecine générale, traumatologie, addictologie, nutrition, gériatrie, algologie, ainsi que d'un **pharmacien**.

ÉQUIPE DE RÉÉDUCATION ET RÉADAPTATION

Masseurs kinésithérapeutes, ergothérapeutes, professeurs d'activités physiques adaptées (APA), orthophonistes, psychomotricien, diététiciennes, psychologue, neuropsychologue vous accompagnent vers plus d'autonomie.





SOIGNANTS

Les cadres de santé gèrent l'organisation des soins, **infirmier(e)s, aides-soignant(e)s** assurent les soins et vous accompagnent dans les gestes de la vie quotidienne.

ÉGALEMENT

Un manipulateur en radiologie,

Des professionnels extérieurs : orthoprothésistes, appareilleurs, pédicure-podologue, moniteur auto-école, etc.

L'ÉQUIPE DE RÉINSERTION

Assistants du service social, conseillère de réinsertion professionnelle vous accompagnent dans vos démarches économiques, sociales et/ou professionnelles liées à votre état de santé.

MES MÉDICAMENTS À L'HÔPITAL ...



Ce que je dois faire et ne pas faire. 10 CONSEILS pour un bon usage du médicament

À votre **arrivée**, un professionnel (médecin ou infirmier(e)) **se renseignera** auprès de vous sur l'ensemble des médicaments que vous prenez habituellement (comprimés, collyres, crèmes, gouttes, injections...). **Il est très important de bien l'informer et de penser à lui remettre votre ordonnance actuelle.**

1 Je ne connais pas mon traitement habituel. Que faire ?

Je demande à un membre de ma famille ou à un proche de rapporter ma dernière ordonnance. Je communique au besoin les coordonnées de mon médecin traitant et de ma pharmacie de ville. Le médecin doit absolument connaître l'ensemble des médicaments que vous prenez.

2 Qui va me fournir mes médicaments habituels pendant mon hospitalisation ?

La pharmacie de l'hôpital va vous dispenser l'ensemble des médicaments prescrits par le médecin hospitalier. Ces médicaments sont intégrés dans votre prise en charge hospitalière.

3 Va-t-on me donner mes médicaments habituels ?

Dès votre entrée à l'hôpital, le médecin va être amené à réévaluer votre traitement selon votre état de santé. Ainsi, il sera peut-être amené à modifier ou arrêter certains médicaments. La pharmacie de l'hôpital peut vous dispenser le même médicament ou un médicament générique* ou un médicament biosimilaire**. Dans certains cas c'est un équivalent thérapeutique***.

**UN MÉDICAMENT GÉNÉRIQUE est un médicament comportant la même molécule active que votre médicament habituel mais qui peut présenter un nom, une couleur, un aspect différent.*

**** UN MÉDICAMENT BIOSIMILAIRE** est un bio médicament, c'est-à-dire un médicament issu de la biotechnologie, similaire à un médicament biologique de référence. Il peut avoir un nom, un aspect et une présentation différente.

***** UN EQUIVALENT THERAPEUTIQUE** est un médicament comportant une molécule active proche de votre médicament habituel et apportant le même effet thérapeutique.

4 Est-il possible que mon médicament habituel ne soit pas disponible à l'hôpital ?

Certains médicaments peuvent ne pas être disponibles à l'hôpital. Si ce médicament est jugé indispensable par le médecin, la pharmacie se chargera de vous le procurer.

À titre exceptionnel, de manière transitoire et sous réserve d'une prescription du médecin de l'hôpital, l'infirmier(e) pourra être amené(e) à utiliser votre traitement personnel.

5 Si on ne me dispense pas un médicament ou son équivalent que je prends habituellement, que dois-je faire ?

Merci de le signaler rapidement à l'infirmier(e) ou au médecin. Le médecin a pu arrêter volontairement ce médicament ou dans certains cas il peut s'agir d'un oubli de prescription pouvant résulter d'un manque d'information sur votre traitement habituel.

6 Puis-je utiliser moi-même mon traitement personnel ?

Non, il est très important de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin de l'hôpital. En effet des réactions entre les différents médicaments peuvent exister et risquent d'entraîner de graves complications.

Les risques sont réels et nombreux :

- **Risque de surdosage** - exemple : lors d'une prise en même temps de votre médicament et de celui fourni par la pharmacie de l'hôpital.
- **Interaction médicamenteuse** - exemple : prescription d'un nouveau médicament par le médecin contre-indiqué avec votre médicament personnel.
- **Effets indésirables** - exemple : le médecin a arrêté le médicament pour votre santé et vous continuez à le prendre

7 Que devient mon traitement personnel ?

Votre traitement personnel sera rendu à vos proches ou gardé en lieu sûr dans le service. A votre sortie, le traitement restitué sera celui figurant sur la prescription médicale.

En aucun cas, il ne devra être gardé dans votre chambre.

8 J'ai l'habitude de gérer moi-même mon traitement, pourquoi est-ce différent à l'hôpital ?

Pour votre sécurité, nous sommes responsables de votre prise en charge globale pendant votre hospitalisation y compris pour la dispensation et l'administration de vos médicaments.

9 Je souhaite comprendre mon traitement. A qui dois-je m'adresser ?

N'hésitez pas à solliciter le médecin, l'infirmier(e), le pharmacien. Ils sont là pour vous expliquer votre traitement. **Mieux le comprendre permettra de mieux vous soigner.**

10 Si mon ordonnance de sortie est différente de mon ordonnance habituelle, que dois-je faire ?

Cette prescription peut être différente ou complémentaire de celle de votre entrée, car le médecin tient compte de votre état général actuel. Il est important de la respecter. Le jour de votre sortie, rendez-vous chez votre pharmacien pour récupérer votre traitement.

Vos médicaments personnels restitués en fin de séjour ont pu être arrêtés ou modifiés durant votre hospitalisation. Soyez Vigilant(e) et ramenez à votre pharmacien les médicaments qui ne vous sont plus prescrits.



ET CHEZ MOI !!

- 1 Je respecte la posologie de la prescription : le nombre de comprimés, gélules ou de gouttes par prise, le nombre de prises, l'horaire des prises, la durée du traitement.
- 2 A l'occasion de chaque consultation, j'informe le médecin de tous les médicaments que je prends et n'hésite pas à demander s'il existe des risques d'interactions. Je peux également demander à mon pharmacien.
- 3 Je ne décide jamais moi-même d'interrompre, de suspendre ou d'espacer un traitement en cours.
- 4 Je signale à mon médecin tout événement pouvant influencer l'efficacité ou la tolérance d'un traitement : hospitalisation, infection, choc émotionnel...
- 5 Si je soupçonne mon traitement d'être à l'origine d'effets indésirables, j'avertis immédiatement mon médecin.
- 6 Je fais un bilan régulier, au moins une fois par an, de mes traitements en cours, avec mon médecin traitant.
- 7 Je conserve mes médicaments dans leur emballage d'origine.
- 8 En cas de substitution par un générique, je fais clairement préciser par le pharmacien à quel médicament inscrit sur l'ordonnance il correspond : je le fais inscrire sur la boîte.
- 9 Lorsque j'achète moi-même un médicament sans ordonnance, je demande conseil au pharmacien.
- 10 Dans tous les cas, je n'hésite pas à interroger les professionnels de santé, médecins, pharmaciens, infirmiers, pour répondre à mes questions.

Le signalement des effets indésirables des médicaments est un acte citoyen qui bénéficie à tous. Patient, vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant sur le portail les événements sanitaires indésirables que vous suspectez d'être liés aux médicaments. Utilisez le portail de signalement des effets indésirables : www.signalement-sante.gouv.fr

DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE



En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation. Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition par l'établissement. Cette désignation est révoquée à tout moment. Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée.

Toutefois, dans cette hypothèse, le Juge des Tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission dans l'établissement à l'hôtesse d'accueil et/ou à l'infirmier(ère) de votre secteur d'hospitalisation, ils feront le nécessaire pour préserver votre anonymat.

ACCÈS À L'INFORMATION ET AUX SOINS, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ



La loi du 4 mars 2002 a réglementé le droit à l'information du patient par le médecin. Elle concerne les investigations, traitements, actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés. Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.

INFORMATIONS SUR VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

Les informations relatives à votre état de santé vous seront transmises au cours d'entretiens individuels avec le médecin du service. Les différents soins (kinésithérapie, balnéothérapie, ...) vous seront communiqués par l'équipe de soins du service chargé de s'occuper de vous.

Votre famille ou la personne de confiance que vous avez désignée, sauf opposition de votre part, peut également être informée de votre état de santé, en prenant rendez-vous avec l'équipe soignante.

INFORMATIONS SUR UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

Pour le cas où vous seriez ou si vous vous estimiez victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, une information sur les circonstances ou les causes du dommage vous sera donnée par un professionnel de santé en exercice au sein de l'établissement.

Cette information vous sera délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou à votre demande expresse au cours d'un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par une personne de votre choix.

ACCÈS AU DOSSIER PATIENT



Conformément à la *loi du 4 mars 2002* relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé.

Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier médical, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la Direction de l'établissement.

La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande, et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures.

Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de cinq ans, l'établissement dispose d'un délai de deux mois pour leur communication.

Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier médical doit être formulée par écrit auprès de la Direction de l'établissement, avec une copie recto-verso de votre carte d'identité (ou de votre passeport) en cours de validité.

Toutes les modalités de communication dudit document vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d'envoi qui vous seront facturés. En cas de décès, vos ayants droit, s'ils ont pour cela un motif légitime, prévu par l'article *L.1110-4 du Code de la Santé Publique*, et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans le cadre de l'*arrêté du 3 janvier 2007*. Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

MON ESPACE SANTÉ



C'est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le Ministère de la Santé. Il permet à chacun de stocker des documents et des données de santé de façon gratuite et sécurisée, et de les partager avec les professionnels de santé.

Les professionnels de santé disposent également des données pour les partager avec le patient et d'autres professionnels de santé, notamment ceux qui exercent hors de l'établissement (médecin de ville, laboratoire de biologie médicale, centre d'imagerie médicale...) pour faciliter, simplifier et fluidifier le parcours de soins.

LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ (DMP)

Le DMP est le dossier médical de Mon Espace Santé, qui conserve et sécurise vos informations de santé : traitements, résultats d'exams, allergies... Il vous permet de les partager avec les professionnels de santé de votre choix, qui en ont besoin pour vous soigner. Pour obtenir d'avantage d'informations, vous pouvez consulter le site <http://www.dmp.fr/patient/jedecouvre>.

Gratuit, confidentiel et sécurisé, le DMP conserve précieusement vos informations de santé en ligne. Il vous permet de les partager avec votre médecin traitant et tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge, même à l'hôpital. Le DMP est le seul service qui vous permet de tout retrouver dans un même endroit.

UN DOSSIER CONFIDENTIEL, SÉCURISÉ

L'accès à votre Dossier Médical Partagé est hautement sécurisé. A part vous, seuls les professionnels de santé autorisés (médecin traitant, pharmacien, infirmier...) peuvent le consulter.

Vous pouvez gérer les accès au DMP (bloquer ou autoriser un professionnel). Vous pouvez ajouter ou masquer un document.

Seul votre médecin traitant peut accéder à l'ensemble des informations contenues dans le DMP.

Vous êtes libre de demander à tout moment la fermeture de votre DMP. Il n'est pas obligatoire et n'a aucun impact sur vos remboursements.

LE DMP, C'EST POUR QUI ?

Chaque personne bénéficiant d'un régime de sécurité sociale peut disposer d'un Dossier médical Partagé. Le DMP est particulièrement utile pour les personnes ayant souvent recours aux soins comme les patients atteints d'une maladie chronique ou les femmes enceintes.

MODALITÉS DE CONSERVATION DES DOSSIERS



À l'issue de votre hospitalisation, le dossier est conservé par l'établissement. La Direction de l'établissement veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour. Tous les dossiers sont archivés dans des locaux et systèmes d'informations sécurisés. L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 du Code de la Santé Publique s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance.

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

Ces directives indiquent les souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux. A tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins - dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du cadre de soins.

REFUS DE SOINS

(Article L1111-4 du code de la Santé Publique modifié par la loi n°2016-87 du 2 février 2016 - art. 5)

Toute personne a le droit de refuser ou de ne pas recevoir un traitement. Le médecin a l'obligation de respecter la volonté de la personne après l'avoir informée des conséquences de ce choix et de leur gravité. Si, par sa volonté de refuser ou d'interrompre tout traitement, la personne met sa vie en danger, elle doit réitérer sa décision dans un délai raisonnable. Elle peut faire appel à un autre membre du corps médical. L'ensemble de la procédure est inscrit dans le dossier médical du patient.

INFORMATION SUR LES TRAITEMENTS DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET SUR L'EXERCICE DE VOS DROITS

En tant que patient, vous allez bénéficier d'une consultation ou faire l'objet d'une hospitalisation au sein du CRRF J. Ficheux, vos données à caractère personnel, d'identification et de santé, vont faire l'objet d'une collecte et d'un traitement. Vous disposez de droits sur vos données : accès, rectification, opposition, limitation, portabilité, effacement, pour en savoir plus, consultez la notice d'information disponible sur le site internet de l'établissement <https://crrfstgobain.fr/qualite>. La notice d'information est également affichée dans l'établissement.

Le CRRF s'engage à traiter l'ensemble de vos données collectées de manière conforme aux textes applicables à la protection des données à caractère personnel (*loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement Européen Général 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données*). La notice d'information disponible selon les modalités exposées ci-dessus vous permet également de prendre connaissance de la façon dont vos données sont traitées dans le cadre des activités du CRRF J. Ficheux. Elle répond aux questions suivantes :

Qui collecte vos données à quelles fins ? Quelles données sont collectées et sur quelle base légale ? Qui peut accéder à vos données ? Combien de temps vos données sont conservées ?

Où sont conservées vos données ? Quels sont vos droits sur vos données ?

RÈGLES DE VIE

IL EST DEMANDÉ À CHACUN

- De faire preuve de la plus grande courtoisie à l'égard des autres patients et du personnel ;
- De respecter les règles élémentaires d'hygiène corporelle et vestimentaire ;
- De porter une tenue correcte ;
- De retourner à sa chambre le soir dans le calme ;
- De limiter les nuisances sonores : radio, TV, etc ;
- De pratiquer des éco-gestes au quotidien: éteindre les lumières, la télévision, de fermer les fenêtres en sortant de votre chambre, ne pas laisser l'eau du robinet couler en permanence, etc ;
- De respecter les règles de sécurité affichées dans chaque chambre et de s'y conformer en cas de nécessité.
- De ne pas diffuser des photos ou des informations sur le CRRF sur les réseaux sociaux sans l'accord de la direction.

Une charte des droits et devoirs des patients est affichée à l'entrée de chaque service.

EN CAS D'INCENDIE



L'équipe du CRRF est formée à la sécurité incendie. Suivez rigoureusement les consignes qui vous seront données.

- Ne pas empêcher la fermeture des portes coupe-feu ;
- Evacuer le bâtiment en suivant les consignes du personnel soignant ;
- Pour le public ayant l'impossibilité de se déplacer, l'évacuation se fera avec la collaboration du personnel de l'hôpital et des sapeurs-pompiers ;
- Ne pas utiliser les ascenseurs ;
- Garder les fenêtres fermées.

IL EST INTERDIT



DROIT À L'IMAGE

Interdiction de procéder à la captation d'images et de sons à l'insu du personnel et des patients (respect du droit à l'image).

ALCOOL ET SUBSTANCES ILLICITES

Introduire et consommer de l'alcool et des substances illicites sous toutes leurs formes est strictement interdit. La direction transmet à la gendarmerie de Chauny et au procureur de la République toute situation liée à la consommation d'alcool et de substances illicites.

TABAC

Réseau Hôpital Sans Tabac

Prévenir les conduites addictives

Il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans l'ensemble des locaux du CRRF et à proximité des bâtiments. Un espace fumeur couvert est à votre disposition devant le bâtiment principal, au niveau du parking.

Le CRRF fait partie du Réseau Hôpital Sans Tabac. Vous souhaitez une information sur l'aide à l'arrêt du tabac ? Vous souhaitez mettre à profit votre séjour pour arrêter de fumer ?

Vous pouvez vous faire aider par les médecins du CRRF qui sont à votre écoute, ou de manière plus informelle en appelant le 0 825 309 310 (Tabac info service).

SÉCURITÉ

Pour des raisons de sécurité, il est interdit d'introduire des appareils électriques (couverture chauffante, appareil de chauffage, rallonges électriques, multiprises, cafetière, bouilloire...), à l'exception du rasoir électrique, d'un poste de radio, d'un ordinateur portable.

Interdiction d'organiser et de participer à des jeux d'argent et de faire pénétrer des animaux.

VOUS VOUS ENGAGEZ ...

En acceptant d'être pris en charge dans notre établissement :

- Vous reconnaissez avoir pris connaissance des informations contenues dans le livret d'accueil ;
- Vous vous engagez à respecter :
 - Le personnel et les autres patients : attitude correcte, polie, courtoise et respectueuse ;
 - Les locaux : jetez les déchets dans les poubelles prévues à cet effet, ne dégradez pas le matériel ni les locaux ;
 - Les règles de fonctionnement de l'établissement et de chaque service, les règles de vie collective : planning de soins, de rééducation, heures de visites, heures de sorties, horaires des repas, etc... ;

En cas de non-respect du contrat de séjour, vous vous exposez à une sortie disciplinaire du CRRF.

QUALITÉ DE PRISE EN CHARGE

HYGIÈNE

La lutte contre les infections associées aux soins est une préoccupation quotidienne des personnels soignants. Elle est fondée sur des mesures d'hygiène strictes, concernant les personnes (patients, visiteurs, personnel), le matériel et les locaux.

Infections associées aux soins (IAS) : Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge (diagnostic, thérapeutique, palliative, préventive, ou éducative) et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge.

L'hygiène des mains **pour tous** est la mesure la plus simple et la plus efficace. Elle se fait avec une solution hydroalcoolique permettant une désinfection rapide et efficace sans eau ni savon. Une pression de solution à mettre dans la paume de la main et frictionner pendant 30 secondes. Le savon et l'eau sont utilisés en cas de souillure sur les mains.

Pensez à utiliser la friction hydro alcoolique pour l'hygiène de vos mains afin de vous protéger et protéger les autres.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections nosocomiales. Il est assisté sur le terrain par une Equipe Opérationnelle d'Hygiène composée de personnels spécialisés dans ce domaine. La prévention des infections nosocomiales est l'affaire de tous : soignant et non soignant, patient et visiteur.

L'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) est chargée de :

- La surveillance de l'environnement ;
- La surveillance épidémiologique ;
- La formation / la sensibilisation ;
- L'accompagnement des équipes sur le terrain.

Chaque unité de soins dispose de référents en hygiène qui sont à votre disposition pour répondre à vos questions.



Pour les visiteurs :

- Ne pas s'asseoir sur un lit non occupé ;
- Ne pas rendre visite si porteur d'un virus contagieux (grippe, COVID19, gastro-entérite) ;
- Interdiction d'apporter des fleurs coupées.
- Réaliser la friction hydro alcoolique

Le port du masque reste recommandé pour certains soins, et obligatoire en cas de symptômes ORL/ respiratoires.

Les mesures de protection peuvent évoluer en fonction du contexte sanitaire.

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

PRÉVENIR, SOULAGER ET TRAITER VOTRE DOULEUR, C'EST POSSIBLE

Votre participation est essentielle, vous seul connaissez votre douleur. Vous pouvez en parler.

A QUI POUVEZ-VOUS PARLER DE VOTRE DOULEUR ?

Adressez-vous au personnel soignant du service où vous séjournez, il saura évaluer votre douleur.

Il existe au sein de l'établissement un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), ainsi que des médecins et du personnel soignant qui travaillent dans un même but : reconnaître, évaluer et traiter la douleur.

LA DOULEUR

La douleur est une sensation désagréable pour le corps et l'esprit. Elle empêche d'avoir une vie normale. Elle a des répercussions sociales, familiales et professionnelles. La douleur, une fois qu'elle a cessé d'être un signal, doit être combattue.

La douleur qui dure est néfaste, elle est épuisante, elle devient une maladie à part entière.

PLUSIEURS TYPES DE DOULEUR

Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.

Les douleurs induites par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.

Les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

LE SOULAGEMENT DE LA DOULEUR EST UN DROIT FONDAMENTAL

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé reconnaît le soulagement de la douleur comme un droit fondamental de toute personne.

Ce droit est inscrit dans le Code de la Santé Publique : Article L. 1110-5 : « Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée. »

La prise en charge est une priorité de Santé Publique et le CRRF J. Ficheux veille à mettre en œuvre le programme national de lutte contre la douleur :

- améliorer la prise en charge des douleurs des populations les plus vulnérables ;
- améliorer les modalités de traitements médicamenteux et d'utilisation des méthodes non pharmacologiques pour une prise en charge de qualité ;
- structurer la filière de soins de la douleur, en particulier les douleurs chroniques dites rebelles.

Le Contrat d'engagement de lutte contre la douleur, mis à votre disposition sur le site internet de l'établissement, vous informe sur la prise en charge de la douleur, organisée, évaluée et améliorée au sein de l'établissement.

LE COMITÉ DE LIAISON ALIMENTATION ET NUTRITION

Le Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN)

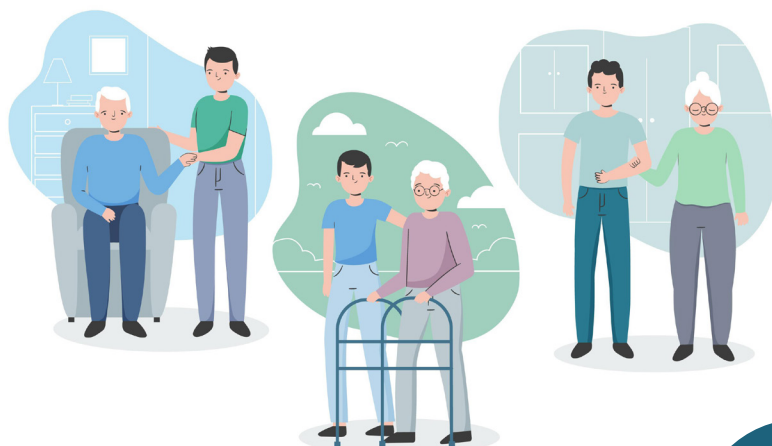
est une structure consultative, pluridisciplinaire, qui participe à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients, au dépistage des troubles nutritionnels, de leur prise en charge et de la qualité de la prestation en restauration.

BIENTRAITANCE

« Être bienveillant, c'est une manière d'être, d'agir et de dire, d'être soucieux de l'autre, réactif à ses besoins et à ses demandes, respectueux de ses choix et de ses refus. »

Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou moral pratiqué sur vous par votre entourage (famille, professionnels de santé).

Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter le responsable de soins du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e) pour qu'il vous aide à remplir une saisine éthique. Cette saisine, à remplir anonymement selon votre souhait, sera étudiée en comité éthique.



COMMISSION DES USAGERS - RÉCLAMATION

La Commission des Usagers (CDU) veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches. Elle a un rôle de médiation. Elle est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions de votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles ou de l'accueil qui vous a été réservé.

Les représentants des usagers assurent une permanence chaque mois dans le hall de l'établissement. Pour connaître le jour, renseignez-vous au bureau des entrées.

LA COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS

Formation réglementaire :

M. PERROT,
Représentant des usagers titulaire, Président.

Mme BURY,
Responsable des affaires générales, Vice-présidente.

M. DUPAIN,
Directeur, Représentant légal de l'établissement.

M. le Docteur NOBECOURT,
Médiateur médical titulaire

Mme BILLIG BRUTIN,
Médiateur médical suppléant

Mme LALYS,
FF Directrice des Soins, médiateur non médical titulaire.

Mme LEGLISE,
Cadre de Santé, médiateur non médical suppléant

Mme NOUVIAN,
Responsable Qualité & Gestion Des Risques, et Coordinatrice de la gestion des risques associés aux soins.

Mme PARENT,
Représentante des usagers titulaire.

Mme BETON,
Représentante des usagers suppléante.

M. DEPOND,
Représentant des usagers suppléant.

Auxquels s'ajoutent en formation plénière :

Mme. le Docteur SEFSOUF,
Présidente de la CME.

Mme LEGLISE,
Représentant de la commission des soins titulaire.

Mme LOISEAUX,
Représentant du comité social d'établissement titulaire.

Mme COUVREUR,
Représentant du comité social d'établissement suppléant.

M. MATHIEU,
Représentant du Conseil de Surveillance titulaire.

Comment contacter les Représentants des Usagers ?

M. PERROT :
association FNATH : jeanrobertperrot@orange.fr

Mme PARENT :
association UDAF : parent.marie.agnes@gmail.com

Mme BETON :
association APF France Handicap :
christine.beton@apf.asso.fr

M. DEPOND :
Fédération nationale d'associations de retraités :
didier.depond@sfr.fr

L'examen des plaintes

Le cadre de votre service de soins est à votre écoute pour recueillir vos avis, remarques et suggestions. Il en va de même pour vos plaintes et griefs ;

Dans le cas où les réponses apportées ne vous satisfont pas, vous avez la possibilité d'adresser un courrier au Directeur de l'établissement et au Président de la CDU.

Vous pouvez également contacter les représentants des usagers.

Un médiateur peut également être saisi ; dans ce cas, la Commission des Usagers émettra des recommandations en vue d'apporter une solution au différend.

ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE GRAVE ASSOCIÉ AUX SOINS

Notre établissement est dans une recherche constante d'amélioration continue de la qualité des soins qu'il dispense à ses patients. Cela se traduit par des évaluations régulières de nos pratiques en interne, mais également par des évaluations réalisées par des organismes externes telle que la certification HAS.

L'engagement de la Direction, du corps médical et paramédical autour de la qualité est bien réel. Une politique qualité, disponible sur le site internet de l'établissement, est d'ailleurs définie, elle est axée autour de différents objectifs.

LES INDICATEURS

Chaque année, le CRRF J. Ficheux participe à la mesure d'indicateurs nationaux, notamment dans le domaine de la qualité du dossier patient, de la lutte contre les infections nosocomiales, de la prise en charge de la douleur... En fonction des résultats obtenus, l'établissement met en place des actions d'amélioration. Ces indicateurs sont disponibles en ligne sur le site du CRRF <https://crrfstgobain.fr>, rubrique Qualité, puis Démarche qualité ; en ligne sur QualiScope, sur le site <http://www.has-sante.fr> ; et présents dans les vitrines situées à tous les étages de l'hôpital et dans les zones d'accueil.

LA CERTIFICATION

C'est une évaluation externe conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS) visant à contrôler la qualité des soins et de la prise en charge, ainsi que les conditions de sécurité. Elle est réalisée tous les 4 ans par des professionnels de santé indépendants. Les résultats de la Certification sont consultables en ligne sur notre site internet <https://crrfstgobain.fr>, via le site QualiScope sur le site de la Haute Autorité de Santé <http://www.has-sante.fr> et présents dans les vitrines situées à tous les étages de l'hôpital et dans les zones d'accueil.

GESTION DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

Un système de signalement des événements indésirables permet à l'ensemble des professionnels d'identifier tout événement qui nuit ou peut nuire à la prise en charge des patients, qui a causé ou qui peut causer des dommages aux personnes (patient, professionnel, visiteur), aux biens ou à l'établissement, mais également tout événement qui peut engager un contentieux avec le patient ou la famille. L'objectif est l'analyse de ces événements et la mise en œuvre d'actions d'amélioration. L'ensemble de ces démarches contribue à assurer votre sécurité et la qualité de vos soins.

En signalant un événement indésirable survenu lors d'un acte de soins, vous contribuez à améliorer la qualité et la sécurité des soins : c'est un véritable acte citoyen qui bénéficie à tous.

Vous-même ou l'un de vos proches avez bénéficié d'un acte de soins au sein du CRRF et vous estimez que l'état de santé a été altéré ; il peut s'agir d'un événement indésirable ou d'une infection associée aux soins :

- Un acte de soin est pratiqué par un professionnel de santé (médecin, infirmier, kinésithérapeute, ergothérapeute...). Il peut s'agir d'un acte de diagnostic, thérapeutique ou préventif ;
- Une infection est dite associée aux soins si elle survient au début ou à la fin de la prise en charge d'un patient (diagnostic, thérapeutique, préventive, éducative) par un professionnel de santé.

Comment signaler un événement indésirable lié à un acte de soin ?

Deux possibilités s'offrent à vous :

- Adressez-vous au professionnel de santé qui vous a pris en charge ;
- Faites une déclaration vous-même sur ce portail : <https://signalement.social-sante.gouv.fr/>

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION



Dans un souci constant d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers, nous vous remercions de répondre au questionnaire de satisfaction remis par l'équipe soignante. Il est destiné à recueillir vos appréciations sur les conditions de votre séjour et de votre prise en charge au sein de notre établissement, il nous est précieux pour améliorer la qualité de nos services.

Par ailleurs, l'établissement participe activement à la démarche nationale de mesure en ligne de la satisfaction des patients hospitalisés, nommée e-Satis (Ministère de la Santé / Haute Autorité de Santé). A cette fin, nous recueillerons votre adresse électronique (ou celle d'un proche si vous n'en disposez pas).

Deux semaines après votre sortie, vous serez invité par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via le questionnaire e-Satis en ligne. Il vous suffira de cliquer sur le lien pour y répondre.

Ce questionnaire est totalement anonyme et en quelques minutes, vous pourrez évaluer la qualité de votre accueil, votre prise en charge, votre chambre et vos repas et l'organisation de votre sortie.

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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.



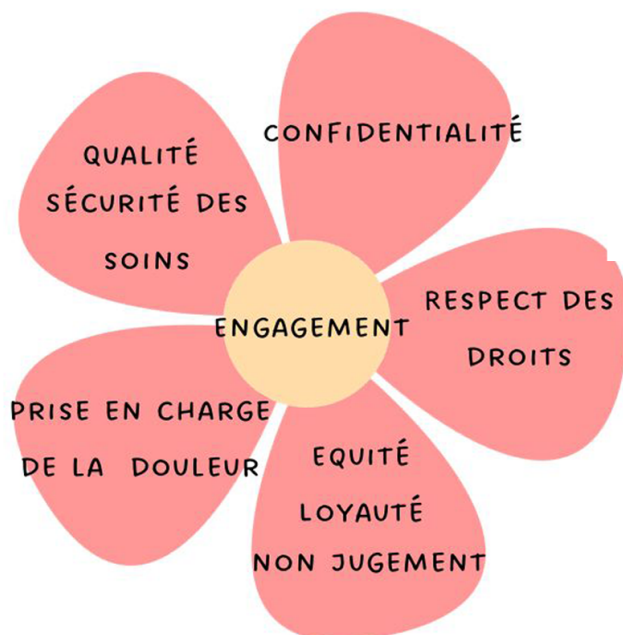
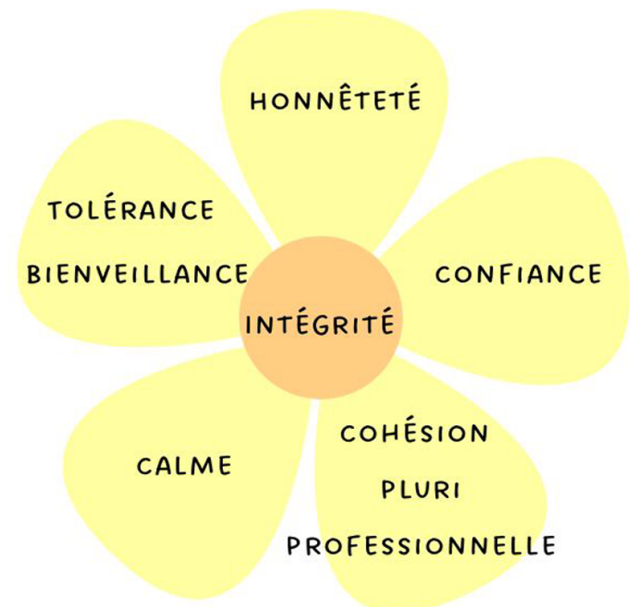
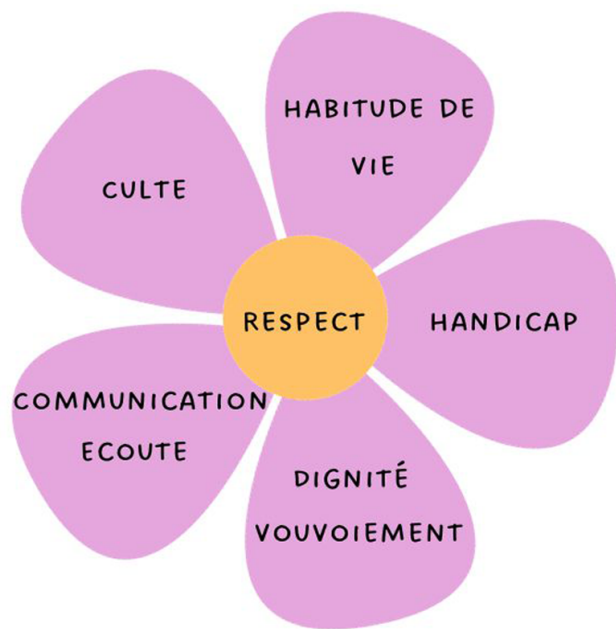
Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

Cette charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits.

- 1 Choix de vie**
Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.
- 2 Domicile et environnement**
Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.
- 3 Une vie sociale malgré les handicaps**
Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.
- 4 Présence et rôle des proches**
Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.
- 5 Patrimoine et revenus**
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus.
- 6 Valorisation de l'activité**
Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.
- 7 Liberté de conscience et pratique religieuse**
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.
- 8 Préserver l'autonomie et prévenir**
La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.
- 9 Droit aux soins**
Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.
- 10 Qualification des intervenants**
Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisants.
- 11 Respect de la fin de vie**
Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.
- 12 La recherche : une priorité et un devoir**
La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.
- 13 Exercice des droits et protection juridique de la personne**
Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.
- 14 L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion**
L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

CHARTRE ÉTHIQUE ET DE BIENTRAITANCE AU CRRF

ÊTRE BIENVEILLANT, C'EST UNE MANIÈRE D'ÊTRE, D'AGIR ET DE DIRE,
D'ÊTRE SOUCIEUX DE L'AUTRE, RÉACTIF À SES BESOINS ET À SES
DEMANDES, RESPECTUEUX DE SES CHOIX ET DE SES REFUS.
EN TANT QUE PROFESSIONNELS DE SANTÉ, NOUS NOUS DEVONS DE :



CHARTRE DE LAÏCITÉ

DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.


Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

Fait à SAINT GOBAIN, le 28 mars 2022

Le Directeur par intérim,

Julien DUPAIN  **signé**



Unis pour l'accès aux soins de la personne en situation d'handicap

Elle a fait l'objet d'une réflexion organisée et fédérée par le groupe MNH (Mutuelle Nationale des Hospitaliers), regroupant l'ensemble des acteurs nationaux du soin et de l'accompagnement.

Sous le haut parrainage de l'Académie Nationale de Médecine



Signée initialement en décembre 2014, le CRRF de SAINT-GOBAIN s'engage à promouvoir l'accès des personnes en situation de handicap aux soins courants et spécifiques en milieu ordinaire, quelque soit la spécialité médicale ou paramédicale comme décrit dans la charte ci-dessus.

Fait à SAINT-GOBAIN, le 1er mars 2022
Le Directeur par intérim,
Julien DUPAIN

INFORMATIONS ET NUMÉROS UTILES



ADMINISTRATION

Secrétariat de Direction :03 23 38 77 92
secretariat-direction@crrfstgobain.fr

Responsable qualité :03 23 38 77 84
a.nouvian@crrfstgobain.fr

Bureau des entrées :03 23 38 77 90
bureau-admissions@crrfstgobain.fr

SERVICES DE SOINS

Direction des soins :03 23 38 77 31
i.lalys@crrfstgobain.fr

Cadre Niveau 1 :03 23 38 77 12

Cadre Niveau 2 :03 23 38 77 15

Cadre Niveau 3 :03 23 38 77 18

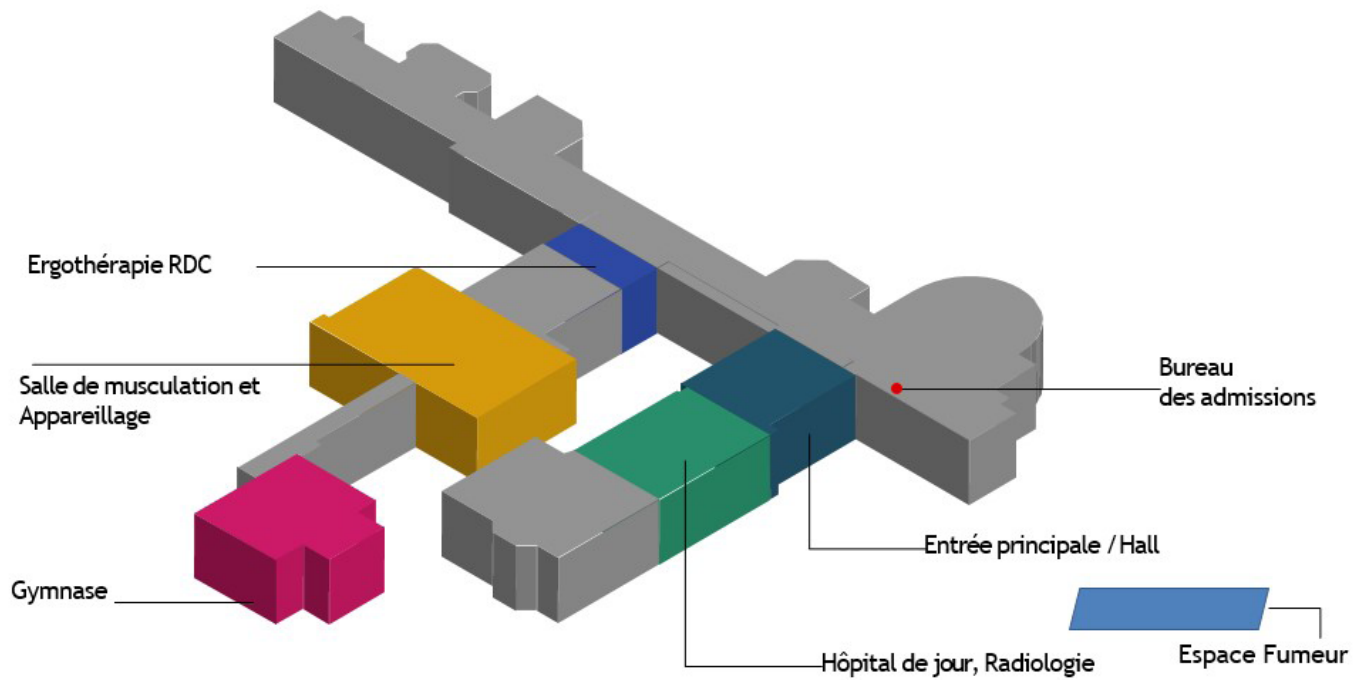
Cadre Niveau 4 et HDJ :03 23 38 77 21

Service social :03 23 38 77 81
service-social@crrfstgobain.fr

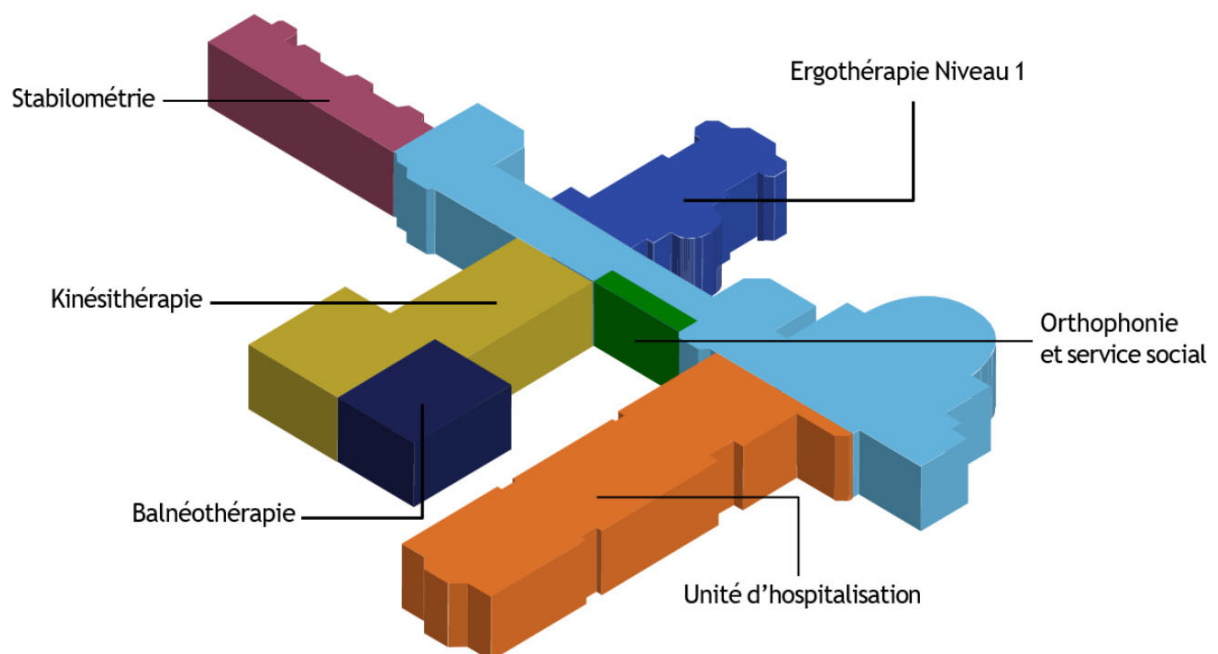
Service Hygiène :03 23 37 70 00
service-hygiene@crrfstgobain.fr

PLANS DU CENTRE

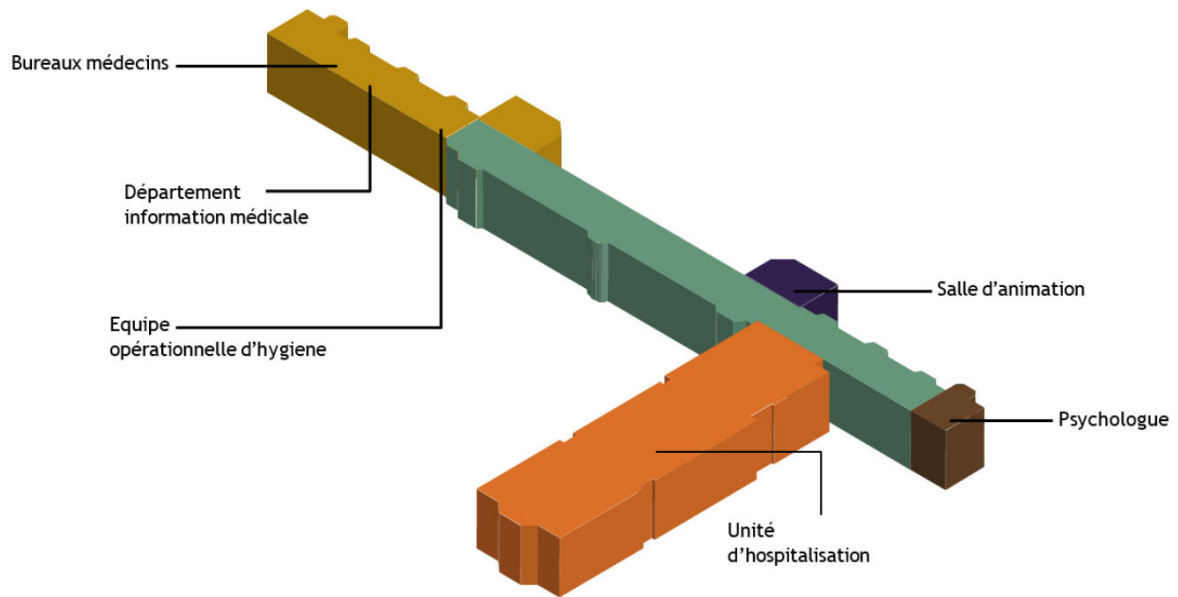
NIVEAU 0



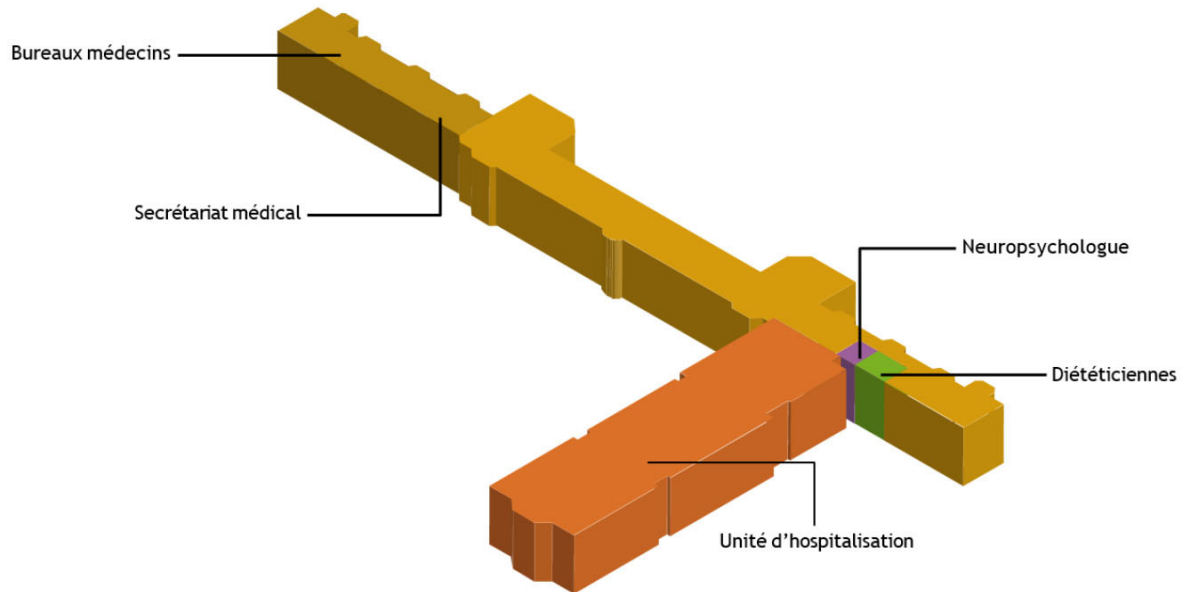
NIVEAU 1



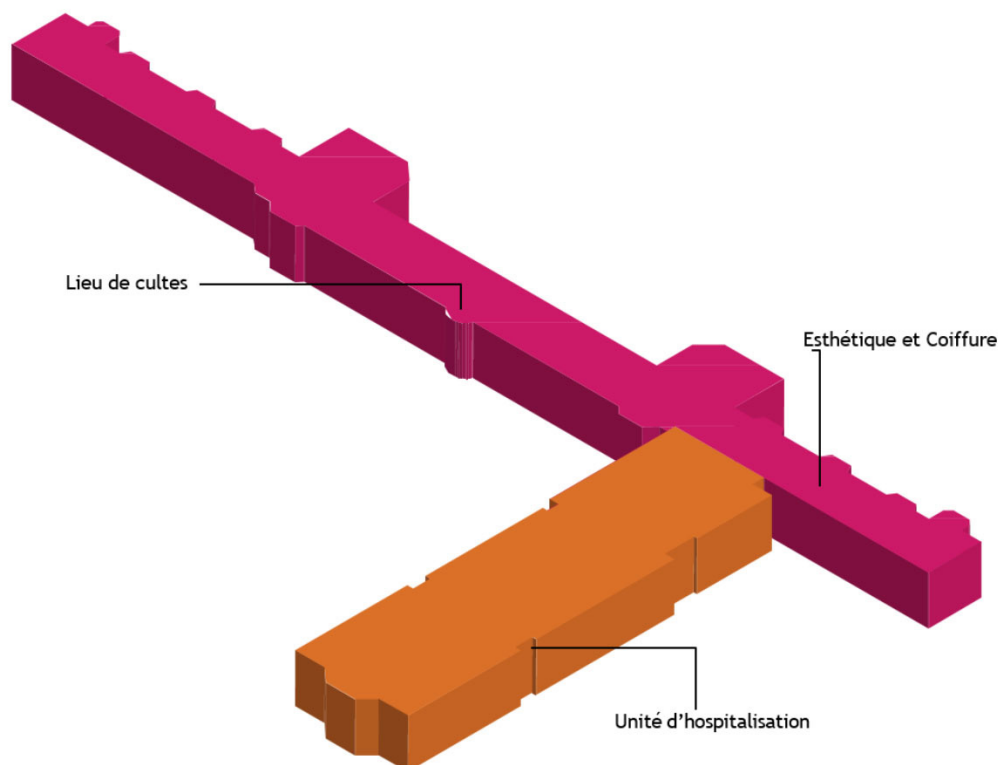
NIVEAU 2



NIVEAU 3



NIVEAU 4



NOTE

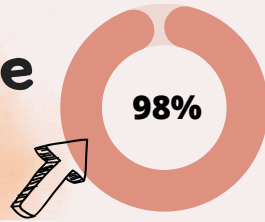
A series of horizontal dotted lines for writing notes.

NOTE

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

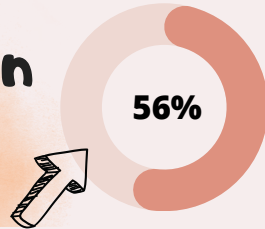
Qualité et de Sécurité des Soins – 2023

Prise en charge de la douleur



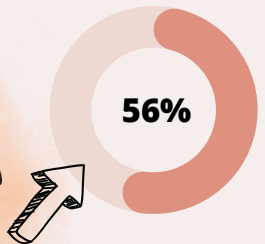
Evaluation de la traçabilité de la douleur avec une échelle et, pour les patients présentant des douleurs nécessitant une prise en charge, la mise en œuvre d'une stratégie de prise en charge de la douleur et une réévaluation de la douleur.

Lettre de liaison à la sortie



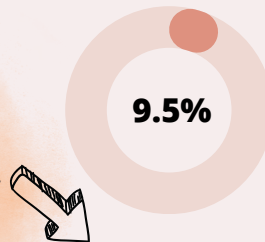
La lettre de liaison est un élément clé de la continuité des soins. Elle doit être signée par un médecin de l'établissement et adressée au médecin de ville, et remise au patient le jour de sa sortie. Elle assure une bonne coordination hôpital/ville

Hygiène des mains / ICSHA



Cet indicateur de consommation de produits hydro-alcooliques est un marqueur de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains par la technique de friction hydro alcoolique.

Vaccination anti grippale



Cet indicateur permet de référencer par catégories professionnelles le taux de professionnels vaccinés contre la grippe. (hiver 2022-2023)

Prise en charge de l'AVC récent

Cet indicateur permet d'évaluer, sous différents thèmes, la prise en charge pluri disciplinaire des personnes ayant eu un accident vasculaire cérébral récent, ainsi que le suivi en consultation post AVC.

Prise en charge des troubles déglutition

78%

Prise en charge de l'hypertension artérielle

53%

Evaluation des fonctions cognitives et comportementales

40%

Préparation du retour à domicile

56%

Suivi nutritionnel

33%

Synthèses des RCP

0%

Projet de vie : P3i

44%

Progression de l'autonomie

11%

Programmation de la consultation post AVC

73%

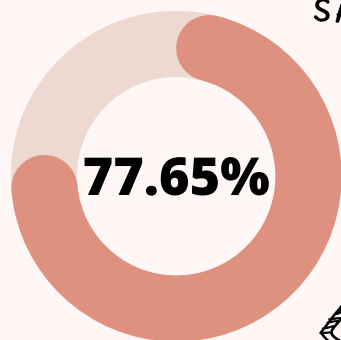
Qualité et Sécurité des Soins – 2023

ESATIS

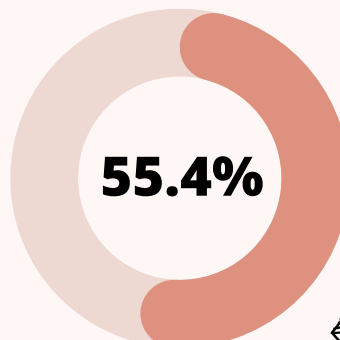
C'EST UN DISPOSITIF NATIONAL DE MESURE DE LA SATISFACTION ET DE L'EXPÉRIENCE DES PATIENTS COMMUN À TOUS LES ÉTABLISSEMENTS DE FRANCE.

SATISFACTION GLOBALE

DE NOS PATIENTS



CLASSE A



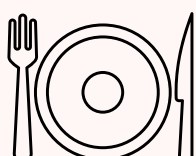
55.4% DES PATIENTS RECOMMANDENT NOTRE ÉTABLISSEMENT

DÉTAILS DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE ESATIS



L'accueil

85.4%



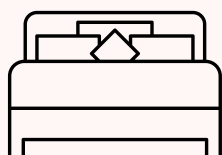
Repas

65.79%



Prise en soins

81.34%



Lieux de vie

76.58%



Organisation de la sortie

71.71%

CERTIFICATION

86.7%

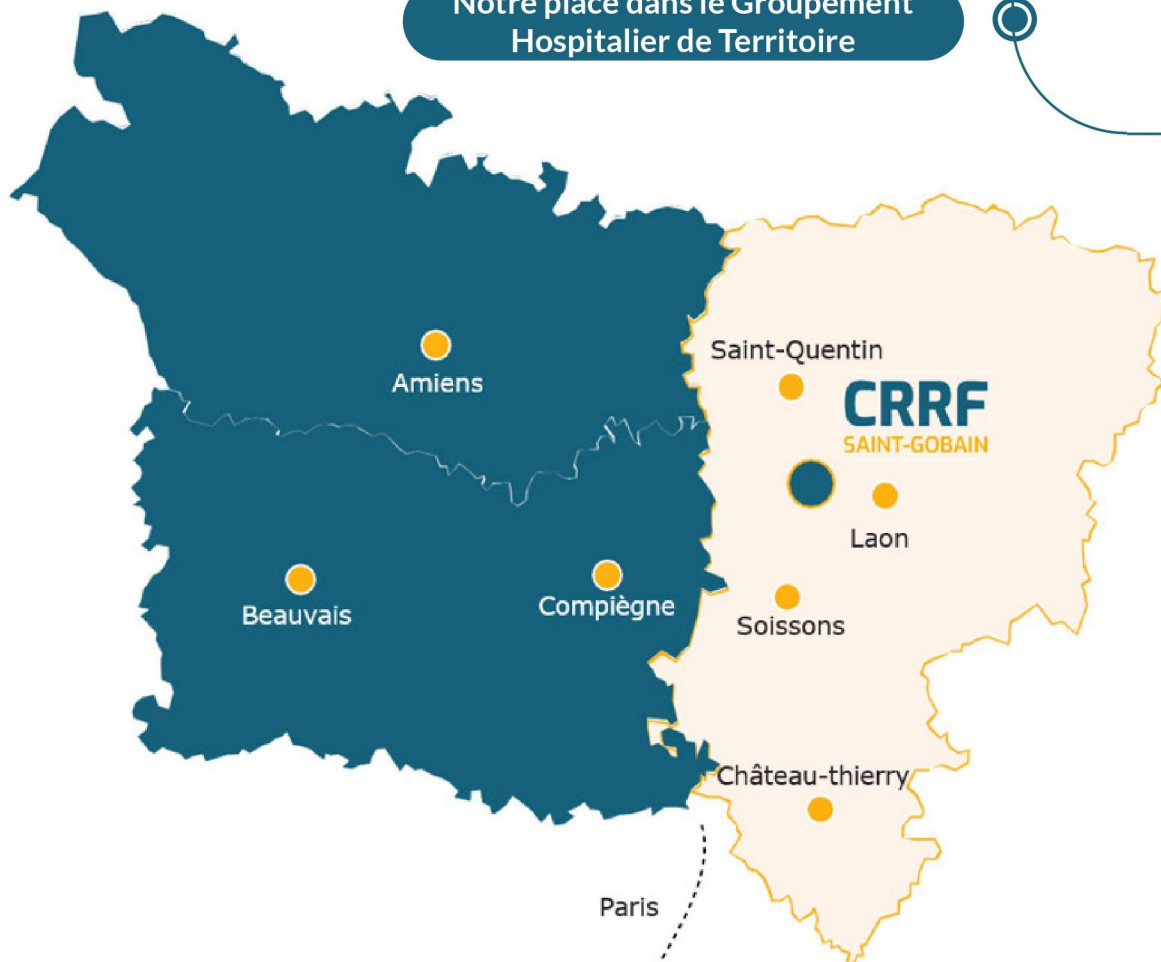
NOTRE ÉTABLISSEMENT A REÇU LA VISITE DES EXPERTS VISITEURS DE LA HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ.

UNE VISITE DE SUIVI EST PREVUE AU MOIS DE MARS

2024



Notre place dans le Groupement
Hospitalier de Territoire



Continuez de nous suivre
sur Facebook. Pour accéder à la page,
scannez le QR Code



CRRF
SAINT-GOBAIN

Centre de Rééducation et de Réadaptation Fonctionnelle J. FICHEUX

Route de Saint Nicolas 02410 Saint Gobain

Tél. : 03 23 38 78 00

www.crrfstgobain.fr

