

LIVRET D'ACCUEIL

de la personne hospitalisée



CENTRE HOSPITALIER

Rue de l'Hôpital
38140 RIVES SUR FURE

Tél. : 04 76 35 71 71

directionrives@ch-rives.fr



<http://www.ch-rives.fr/>

Sommaire

BIENVENUE au Centre Hospitalier

NOTRE OFFRE DE SOINS

- P. 05 Service médecine
- P. 05 Services Soins de suite et de réadaptation
- P. 05 Soins palliatifs
- P. 06 Prise en charge de la douleur
- P. 07 Transfusions 
- P. 07 Radiologie
- P. 07 Activités médicales externes
- P. 07 Coopération et réseaux
- P. 08 Les autres structures de l'établissement

VOTRE ARRIVEE

- P. 09 Préparer votre venue
- P. 11 Identitovigilance
- P. 12 Chambre particulière
- P. 12 Objets de valeur
- P. 13 Frais d'hospitalisation



VOTRE SEJOUR

- P. 15 Recommandations générales 
- P. 15 Vos médicaments
- P. 16 L'équipe qui vous prend en charge
- P. 17 Les conditions de votre séjour



VOTRE SORTIE

- P. 21 Une décision médicale
- P. 21 Organiser la suite des soins
- P. 21 Prévoir son mode de transport
- P. 22 Avant de quitter l'établissement
- P. 22 Votre avis sur l'hôpital

VOS DROITS ET INFORMATIONS

- P. 23 Bientraitance - Lutte contre la maltraitance
- P. 23 Information et consentement
- P. 23 Personne de confiance
- P. 24 Directives anticipées
- P. 24 Hébergement des données de santé
- P. 25 Accès au dossier médical 
- P. 25 Don d'organes
- P. 26 Plaintes et réclamations
- P. 27 Commission Des Usagers
- P. 27 Signalement d'un évènement indésirable lors d'un acte de soins
- P. 28 Charte de la personne hospitalisée

LES ENGAGEMENTS DU CH

- P. 29 La démarche qualité
- P. 29 L'évaluation de la qualité
- P. 29 Les indicateurs 
- P. 30 Vigilances et instances
- P. 31 Le développement durable

INFORMATIONS GENERALES

- P. 32 Tabac et cigarettes électroniques
- P. 32 Stationnement et circulation interne
- P. 32 Les espaces verts
- P. 32 Sécurité incendie
- P. 33 Se rendre à l'hôpital 

BIENVENUE

au Centre Hospitalier de Rives sur Fure

Madame, Monsieur,

Vous avez choisi notre établissement. Nous vous souhaitons la bienvenue et vous remercions de la confiance que vous nous accordez.

Nous sommes un hôpital de proximité où l'ensemble du personnel est à votre écoute. Soyez assuré que les professionnels de l'établissement mettent tout en œuvre pour que vous puissiez bénéficier de soins et de services qui répondent à vos attentes.

Ce livret est destiné à vous informer et à vous guider tout au long de votre séjour. Nous vous recommandons de le lire attentivement. Il répondra sans aucun doute aux principales questions que vous vous posez, mais n'hésitez pas à demander des informations complémentaires aux professionnels qui assurent vos soins.

Lors de votre sortie, vous pourrez nous faire part de vos observations, suggestions, remerciements ou critiques en complétant le questionnaire de satisfaction joint au livret d'accueil. Nous vous remercions de prendre un peu de temps pour nous faire part de votre avis.

Le centre Hospitalier de Rives a la volonté de poursuivre son engagement pour toujours plus de qualité et de sécurité dans l'organisation des soins.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

La Directrice





NOTRE OFFRE DE SOINS

SERVICE MEDECINE

Capacités d'accueil

- **32** lits dont **3** dédiés soins palliatifs (*14 chambres particulières, 9 chambres doubles*)

Compétences

- Médecine polyvalente
- Médecine gériatrique
- Douleurs chroniques
- Sevrage médicamenteux
- Soins palliatifs

SERVICE DE SOINS MEDICAUX ET DE READAPTATION (SMR)

Capacités d'accueil

- **30** lits (*18 chambres particulières, 6 chambres doubles*)

Objectifs

- Prise en charge des patients de plus de 75 ans après un évènement aigu médical ou chirurgical, pour améliorer l'autonomie, stabiliser l'état clinique, préparer le retour à domicile ou le passage en structure d'hébergement.

SOINS PALLIATIFS

Ce sont des soins actifs et continus pratiqués par une équipe interdisciplinaire.

Ils visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage.



L'accès à ces soins est un droit pour les patients.

Afin d'améliorer la qualité de vie des patients atteints de maladie grave ou en fin de vie, quel que soit le stade d'évolution de leur maladie, l'établissement s'est engagé dans des partenariats avec :

- **L'Equipe Mobile d'Accompagnement du Voironnais (EMAV) (soins de support, soins palliatifs, accompagnement) ;**
- L'association de bénévoles **Source de vie** (*écoute et accompagnement*).

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR



Article L.1110-5 du Code de la santé publique

« ...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... »

Afin de prendre en charge la douleur de façon optimale, le Centre Hospitalier dispose d'un CLUD (*Comité de L'Utte contre la Douleur*).

Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge la douleur et à donner toutes les informations utiles pour la prévenir, l'évaluer, la traiter et la soulager.

Prévenir

Il existe plusieurs types de douleur :

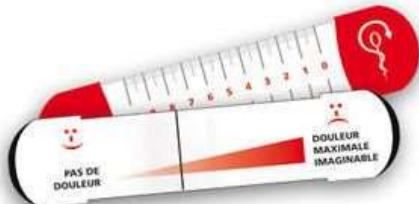
- les douleurs aiguës (*post-chirurgie, traumatisme, etc.*) ;
- les douleurs provoquées par certains soins ou examens (*pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.*) ;
- les douleurs parfois liées à un simple geste quotidien comme la toilette ou un simple déplacement ;
- les douleurs chroniques (*migraine, lombalgie, etc.*).

Evaluer

Vous avez mal... Votre douleur parlons-en !

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur : il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.



Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- en répondant à vos questions ;
- en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;
- en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Traiter ou soulager

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur, avec une efficacité ciblée. Il en existe de différentes puissances. Mais certaines douleurs, même sévères, nécessitent un autre type de traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées, comme par exemple, les massages, la thérapie par le chaud ou le froid, la relaxation, le soutien psychologique, etc.

Votre participation dans cette démarche est essentielle. Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir et vous aider.

TRANSFUSIONS

Si votre état de santé le nécessite, une transfusion peut vous être prescrite, avec votre consentement.

Ce sang est testé, sécurisé et préparé par l'Etablissement Français du Sang. Il sera délivré à votre nom et la compatibilité ABO testée une nouvelle fois avant son administration.

Le strict respect des procédures en matière d'identitovigilance garantit une sécurité optimale des soins pour le patient.

L'activité transfusionnelle est encadrée par le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance.



RADIOLOGIE

L'établissement dispose d'une unité d'imagerie médicale. Ce service met à la disposition des patients hospitalisés et des consultations externes un plateau technique qui effectue différents examens :

- Radiologie générale : pulmonaire, digestive ;
- Echographie : abdominale, pelvienne, gynécologique, endocavitaires, musculo tendineuses.

Le service d'imagerie fonctionne **tous les matins du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00**.

Les rendez-vous se prennent auprès du secrétariat de radiologie : **04 76 35 71 80**.

ACTIVITES MEDICALES EXTERNES



Les personnes non hospitalisées peuvent bénéficier de consultations externes sur rendez-vous : ophtalmologie, radiologie, douleur, migraine, céphalées, thérapie comportementale et cognitive, aide au sevrage tabagique.

Les rendez-vous se prennent auprès du secrétariat du service de médecine : **04 76 35 71 71**.

Lors des visites en consultations externes, présentez-vous au secrétariat médical 15 minutes avant l'horaire de votre rendez-vous.

COOPERATION ET RESEAUX

En fonction des besoins, le Centre Hospitalier de Rives bénéficie des compétences de médecins venant d'autres structures : ophtalmologue, cardiologue, angiologue, endocrinologue, dermatologue, neurologue, orthopédiste, psychiatre.

L'établissement collabore également avec divers réseaux de santé pour améliorer la prise en charge des patients : douleur chronique, soins palliatifs, éducation thérapeutique.

Le Centre Hospitalier de Rives fait partie du **Groupement Hospitalier de Territoire (G.H.T.) Alpes Dauphiné**. Il s'agit d'un dispositif conventionnel entre établissements publics de santé d'un même territoire.

Le **G.H.T. Alpes Dauphiné** regroupe 9 établissements publics de santé :

- | | |
|--|---|
| - CHU de Grenoble Alpes, | - Centre Hospitalier de Saint Laurent du Pont |
| - Centre Hospitalier de La Mure, | - Centre Hospitalier de Tullins |
| - Centre Hospitalier Alpes Isère | - Centre Hospitalier de Voiron |
| - Centre Hospitalier Rhumatologique d'Uriage | - Centre Hospitalier de Rives |
| - Centre Hospitalier de Saint Geoire en Valdaine | |

Leurs projets visent à favoriser la complémentarité des soins sur le territoire en développant ou en renforçant des filières médicales dans différentes spécialités pour fluidifier le parcours de soins des patients.



LE SECTEUR MEDICO-SOCIAL

EHPAD Marie-Louise Rigny : 88 places d'hébergement permanent

☎ : 04 76 35 71 71 - 📩 : directionrives@ch-rives.fr

EHPAD du Parc : 60 places d'hébergement permanent

☎ : 04 76 35 71 71 - 📩 : directionrives@ch-rives.fr

EHPAD de Le Grand-Lemps : 92 places d'hébergement permanent

☎ : 04 76 55 80 01 - 📩 : directionrives@ch-rives.fr

Ces 3 EHPAD (*Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes*) sont des structures médicalisées qui s'adressent à des **personnes âgées de plus de 60 ans qui ont besoin d'aide et de soins au quotidien**.

Ils ont pour missions d'accompagner les personnes fragiles et vulnérables et de préserver leur autonomie par une prise en charge globale comprenant l'hébergement, la restauration, l'animation et le soin.

Des aides financières peuvent être accordées pour payer certains frais. Les EHPAD sont habilités à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale, de l'allocation personnalisée d'autonomie et de l'aide au logement.

SSIAD : 30 places

☎ : 04 76 35 71 71 - 📩 : directionrives@ch-rives.fr

Secteur d'intervention : Rives, Renage, Beaucroissant, Izeaux, Charnècles, Saint Jean de Moirans, Moirans, Saint Cassien, Réaumont.

L'équipe soignante du SSIAD (*Service de Soins Infirmiers A Domicile*) assure, à domicile, des soins coordonnés d'hygiène, de confort, relationnels ou préventifs.

La prise en charge relève d'une prescription médicale pour les personnes :

- **de plus de 60 ans** malades ou en perte d'autonomie ;
- **de moins de 60 ans** handicapées ou atteintes d'une maladie chronique.

Le SSIAD est financé par l'assurance maladie sous forme d'une dotation annuelle.



PREPARER VOTRE VENUE

Le personnel du bureau des admissions vous accueille du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00 au rez-de-chaussée du bâtiment administratif.

Les formalités administratives doivent être effectuées au bureau des admissions avant votre accueil dans le service de soins.

Si vous n'êtes pas en possession des documents permettant d'assurer une bonne prise en charge administrative, nous vous invitons à les faire apporter, dans les meilleurs délais, par un proche pendant la durée de votre hospitalisation.

Documents à présenter pour une hospitalisation :

Dans tous les cas :

- votre pièce d'identité avec photo (*carte d'identité, passeport, carte de séjour, permis de conduire, livret de famille pour les enfants*)
- votre carte vitale en cours de validité et votre attestation de droits avec le nom de votre médecin traitant déclaré
- votre carte de mutuelle en cours de validité



En fonction de votre situation :

- votre attestation CSS (*Contrat Santé Solidaire*) ou votre attestation AME (*Aide Médicale Etat*) si vous êtes concerné,
- votre carnet de soins gratuits, si vous êtes pensionné militaire,
- votre déclaration d'accident de travail, si vous êtes concerné,
- la Carte Européenne d'Assurance Maladie, pour les ressortissants étrangers d'un état membre de l'Union Européenne.

Le jour où vous entrez à l'hôpital, n'oubliez pas :

- la lettre de votre médecin traitant,
- vos ordonnances en cours et vos traitements en cours,
- vos examens complémentaires (*analyses, radios, etc.*), comptes rendus médicaux, carnet de santé et de vaccination,
- tout document justifiant d'une affection longue durée (*ALD*) ou d'un accident de travail (*AT*).



Pour améliorer la qualité de nos contacts, pensez à nous communiquer les informations utiles : e-mail, numéro de téléphone portable, personne à prévenir, modification de coordonnées en cas de déménagement ou de changement de votre situation familiale, etc.

Carte vitale et Dossier Médical Partagé (DMP)



La **carte vitale** contient des informations sur votre situation d'assuré social : elle contient les éléments d'identification de l'assuré et des bénéficiaires, régimes d'affiliation, droit aux prestations et taux de prise en charge.

La présentation de la carte vitale et de l'attestation à jour permet la prise en charge correspondant aux soins dispensés.

Le **DMP** permet aux professionnels de santé de pouvoir partager et suivre les informations médicales du patient (*si le patient oublie des documents papier, ils restent disponibles sur le DMP*) :

- ↳ il évite au patient de répéter son parcours médical ;
- ↳ il permet d'éviter des examens redondants et les interactions entre médicaments.



Il est consultable dans les situations d'urgence (*si le patient ne s'y est pas opposé au moment de la création de son DMP*).

Si vous êtes en charge d'une personne hospitalisée

Pour un patient mineur, l'admission peut être demandée par le père, la mère, le représentant légal ou l'autorité judiciaire. Le dossier d'admission d'un mineur doit comporter l'indication de la ou les personnes exerçant l'autorité parentale et le droit de garde.

Pour un majeur protégé, la mesure de protection juridique (*tutelle ou curatelle*) doit être précisée et le dossier d'admission doit comporter les coordonnées du représentant légal.

La non-divulgation de votre présence à l'hôpital

Vous pouvez demander, lors de votre admission, que votre présence au Centre Hospitalier ne soit pas divulguée. Cette demande doit être confirmée à votre arrivée au bureau des admissions et dans le service.

La personne à prévenir

Tout patient peut désigner une ou des personnes à prévenir au cours de son hospitalisation. Cette désignation se fait lors de votre admission.

Vous pouvez, au cours de votre hospitalisation, demander que le nom de la personne à prévenir soit changé. Nous vous conseillons de faire part de votre choix à l'équipe soignante et au bureau des admissions.

La personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'évènement(s) particulier(s) au cours de votre séjour, d'ordre organisationnel ou administratif (*transfert vers un autre établissement, fin du séjour et sortie de l'établissement...*).

La personne à prévenir ne participe pas aux décisions médicales. Elle n'a pas accès à votre dossier médical et ne pourra y avoir accès que sur procuration écrite de votre part.

IDENTITOVIDGILANCE

UN PATIENT BIEN IDENTIFIÉ EST UN PATIENT BIEN SOIGNE

L'enregistrement correct et la vérification des informations de votre identité sont primordiaux pour la sécurité de votre prise en charge tout au long de votre séjour.

Vous serez amené à décliner votre identité plusieurs fois au cours de votre parcours de soins.

Le risque d'erreur sur la personne n'étant pas acceptable, les usagers doivent donc prendre conscience de l'importance de cette vigilance qui se traduit par :

- ↳ la prise de renseignements d'identification lors de chaque admission (*nom de naissance, prénom(s), date de naissance et nom marital*) ;
- ↳ la vérification systématique et répétée, à chaque étape de vos soins : quand vous passez d'un service à un autre ou de la responsabilité d'une personne à une autre...

Vous aussi, vous pouvez, à tout moment de votre séjour, être attentif et veiller à ne pas être « pris pour quelqu'un d'autre ».

C'est votre droit et le personnel répondra à tout moment à vos interrogations légitimes.

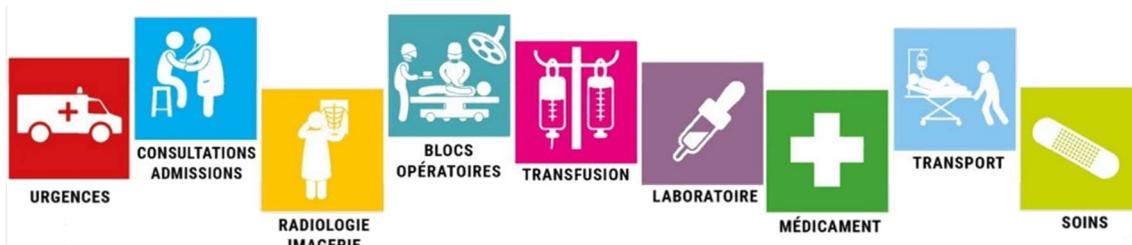
Votre participation active vise à empêcher tout risque d'erreur sur votre identité et ne peut que faciliter la qualité et la sécurité des soins.

Un **bracelet d'identification** vous sera posé avec votre accord par le personnel soignant lors de votre entrée dans le service.



Il a pour but d'aider l'ensemble des professionnels du Centre Hospitalier participant à votre prise en charge à réaliser une identification fiable et unique de votre identité tout au long du parcours de soin (*réalisation d'examens en imagerie médicale, examens complémentaires effectués à l'extérieur de l'établissement, distribution des médicaments...*).

Il vous est demandé de vérifier les informations qui y sont notées et de **signaler toute erreur d'identité** auprès des personnels soignants ou administratifs, **afin d'être acteur de votre sécurité**.



CHAMBRE PARTICULIERE

Sur votre demande et sous réserve des possibilités du service, une chambre particulière peut vous être attribuée.

L'affectation d'une chambre individuelle donne lieu à facturation d'un forfait de **50 € par jour** d'hospitalisation (*tarif au 01/01/2022*), en supplément des frais d'hospitalisation et du forfait journalier. Ce tarif est susceptible d'évoluer.

Toute demande de chambre particulière pour convenance personnelle implique engagement de paiement du supplément par le patient, soit directement à sa charge, soit à la charge de sa mutuelle.

Dans ce dernier cas, nous conseillons vivement aux patients de vérifier l'étendue de la couverture assurée par leur mutuelle.

Pour tout renseignement, adressez-vous soit au cadre de santé du service dans lequel vous êtes hospitalisé, soit au bureau des admissions.



OBJETS DE VALEUR

Durant votre hospitalisation, nous vous conseillons de ne pas conserver sur vous d'argent, de bijoux ou d'objets de valeur ; il est préférable que vous les remettiez à vos proches ou à la personne qui vous accompagne.

A défaut, vous avez la possibilité d'effectuer un dépôt auprès du régisseur de l'hôpital par l'intermédiaire d'un cadre de santé ou d'un soignant.

Ces objets doivent être récupérés dans les plus brefs délais auprès du régisseur au bureau des admissions par le patient ou son représentant muni d'une pièce d'identité et du reçu délivré lors du dépôt.

Le cas échéant, le dépôt sera remis au comptable public qui lui seul pourra procéder à sa restitution au déposant lui-même sur justification d'identité.

**Toutefois, si vous les conservez pendant votre hospitalisation,
la responsabilité de l'établissement ne peut être engagée
en cas de perte, de vol ou de détérioration.**



FRAIS D'HOSPITALISATION

Les frais de séjour

Le montant des frais que vous payez dépend du service dans lequel vous êtes hospitalisé et des actes effectués pendant votre séjour (*soins, examens, etc.*).

Vous aurez à vous acquitter de la partie des frais d'hospitalisation non couverte par la Caisse d'Assurance Maladie. Toutes les mutuelles ne pratiquent pas le tiers payant.

S'il a été établi lors de votre admission que la mutuelle ne prévoit pas la prise en charge du forfait journalier et/ou de la partie restant à votre charge, les sommes restant dues vous seront facturées après votre sortie.

Votre facture peut comporter :

- un **forfait journalier de 20 €** (*tarif au 30/06/2020, susceptible d'évoluer par arrêté ministériel*) qui correspond à votre participation aux frais d'hébergement. Il est dû pour chaque jour d'hospitalisation, quelle que soit l'heure de départ ;
- un **ticket modérateur** représentant **20% des frais de séjour** non couverts par l'assurance maladie ; il reste à la charge de votre organisme d'assurance complémentaire (*mutuelle, CSS...*) ou à votre charge ;
- un **ticket modérateur forfaitaire de 24 €** s'appliquant sauf exception sur les actes médicaux dont le tarif est supérieur ou égal à 120 € ;
- un supplément pour **chambre individuelle**, le cas échéant.

La prise en charge à 100% d'une affectation de longue durée (ALD)

Une prise en charge à 100% d'une ALD par l'Assurance maladie concerne **uniquement** les soins directement en rapport avec la pathologie justifiant l'ALD.

La prise en charge à 100% d'une ALD ne dispense pas du règlement du forfait journalier.

Les frais de radiologie ou de consultations externes

Si vous êtes assuré social, ces frais sont principalement pris en charge par l'assurance maladie.

Si vous bénéficiez d'une couverture complémentaire et que vous avez pu justifier de droits à jour lors de votre consultation, ces frais peuvent être facturés directement à votre caisse complémentaire en fonction du contrat que vous avez souscrit.

Dans le cas où vous ne seriez pas couvert par la Sécurité Sociale ou que votre organisme complémentaire ne fasse pas l'avance des frais, la facture vous sera adressée.

Les tarifs appliqués sont les tarifs conventionnels Sécurité Sociale applicables à l'hôpital (*des majorations pourront éventuellement être appliquées conformément à la réglementation du code de la sécurité sociale*).

Pour plus de renseignements vous pouvez consulter le site de l'assurance maladie : <http://www.ameli.fr>

Les assistant(e)s médico-administratif(ve)s et les agents du bureau des admissions sont disponibles pour vous renseigner à tout moment à ce sujet.

Paiement des factures

La facture des frais restant à votre charge sera effectuée par le bureau des admissions et adressée à votre domicile.

Règlement par internet PayFIP :

Le système de paiement sécurisé par PayFIP de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFiP) permet aux établissements de proposer le paiement de leurs factures sur internet. Il vient compléter les moyens de paiements préexistants auprès du Trésor Public (*chèque, virement...*).

Grâce à PayFIP, vous pouvez régler vos « Avis de sommes à payer » directement en ligne, 24h/24 et 7jours/7, via la plateforme de paiement sécurisé avec votre carte bancaire.

Pour accéder à PayFIP, cliquez sur le lien ci-dessous
<https://www.payfip.gouv.fr/tpa/accueilportail.web>

Comment procéder ?

1. Munissez-vous de votre « Avis de sommes à payer » et de votre carte bancaire.
2. Rendez-vous directement sur la page TIPI de la Direction Générale des Finances Publiques.
3. Saisissez l'identifiant collectivité (1) puis validez
4. Saisissez la référence de la dette (2) et le montant (3) puis validez
5. Indiquez votre adresse mail
6. Une fois sur la plateforme de paiement sécurisé, indiquez vos coordonnées bancaires pour effectuer le paiement
7. Imprimez votre justificatif de paiement (*Il vous sera également transmis par mail*)



PayFIP.gouv.fr

La solution de paiement de la Direction Générale des Finances Publiques.



PayFIP vous permet de payer vos factures publiques (hors impôts) 24h/24, 7j/7, en toute sécurité
[Des réponses à vos questions](#)

PAYER VOS FACTURES PUBLIQUES

Règlement par carte bancaire ou chèque à l'ordre du Trésor public

- à l'adresse suivante, en joignant le talon de paiement :

↳ **Trésorerie hospitalière sud Isère, BP 33**
Pavillon Charmant Som
Boulevard de la Chantourne
38701 LA TRONCHE Cedex



RECOMMANDATIONS GENERALES

L'hôpital est un lieu de repos. C'est aussi un lieu de vie collective où chacun doit observer quelques règles élémentaires de bonne conduite :



- préservez le repos de vos voisins et des autres patients ;
- soyez discret et faites attention au volume de vos appareils (*télévision, radio, MP3*) ;
- prenez soin des équipements médicaux mis à votre disposition ;
- tenez compte des horaires de visites autorisés ;
- l'hôpital est un lieu non-fumeur, des espaces réservés sont prévus à l'extérieur des bâtiments ;
- respectez les règles de sécurité incendie, les consignes et les plans d'évacuation sont affichés dans chaque service ;
- respectez le personnel hospitalier ;
- aidez-nous à faire respecter la confidentialité : restez discret sur les informations entendues en chambres doubles.



L'établissement engagera systématiquement des poursuites contre toute personne qui exercera un acte de violence physique et/ou verbale à l'égard du personnel dans l'exercice de ses fonctions et tout acte de dégradation de matériel.

VOS MEDICAMENTS

Afin de sécuriser la prescription et l'administration de vos médicaments :

- **FOURNISSEZ AU PERSONNEL SOIGNANT LES ORDONNANCES** sur lesquelles figure votre traitement médicamenteux habituel afin d'en faciliter le recueil et d'éviter toute interaction médicamenteuse avec un traitement nouvellement prescrit par le médecin du service.
- **CONFIEZ AU SOIGNANT TOUT TRAITEMENT PERSONNEL AMENE AVEC VOUS.** Ces traitements personnels ne doivent pas rester en chambre (*sauf accords exceptionnels des médecins*). Vos traitements personnels vous seront, bien entendu, restitués lors de votre sortie.
- **N'HESITEZ PAS A INTERROGER LES PROFESSIONNELS DE SANTE** si vous avez des questions sur les médicaments que l'on vous a prescrits ou administrés.
- A la sortie, une ordonnance rédigée vous sera remise.
- Le Centre Hospitalier de Rives favorise la prescription de médicaments génériques.



L'EQUIPE QUI VOUS PREND EN CHARGE

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

Les membres du personnel assurent la qualité et la sécurité de votre séjour et mettent en commun leurs compétences et leurs qualités pour vous apporter leur soutien.

L'équipe de chaque service est composée de plusieurs corps de métiers. Le nom et la fonction de chacun sont indiqués sur leur tenue professionnelle.



Les informations médicales vous concernant pourront être partagées par les professionnels de santé d'une même équipe de soins dans le cadre de votre prise en charge.

Les médecins sont responsables de votre prise en charge médicale, de votre traitement et de votre suivi. Ils prescrivent les examens nécessaires et vous en informent. Seuls, les médecins sont habilités à vous délivrer des informations médicales (*diagnostic, choix et bénéfice/risque de chaque thérapie...*). Ils peuvent recevoir votre famille ou votre personne de confiance sur rendez-vous, sauf refus de votre part. Ils peuvent également s'entretenir avec votre médecin traitant à propos de votre état de santé.

Les cadres de santé gèrent le fonctionnement du service. Ils (elles) sont responsables de l'organisation et de la qualité des soins. Ils (elles) se tiennent à votre disposition pour recueillir votre demande ou votre observation.

Les infirmier(ère)s travaillent en étroite collaboration avec les médecins et vous dispensent les soins prescrits. Ils (elles) exercent une surveillance constante et vous conseillent pour votre santé.

Les aides-soignant(e)s assurent sous la responsabilité des infirmier(ère)s les soins d'hygiène générale et de confort, ainsi que l'hôtellerie (*repas et entretien de la chambre*).

Les agents des services hospitaliers assurent l'entretien de votre chambre et du service.

Les personnels de rééducation interviennent à la demande d'un médecin en fonction de votre état de santé. Ils vous aident à retrouver votre autonomie physique.

Les psychologues interviennent auprès des patients en difficulté d'ordre psychologique et proposent écoute et soutien dans un accompagnement de suivi. Pour les rencontrer, adressez-vous à un(e) infirmier(ère) du service.

Les assistant(e)s médico-administratifs(ve)s ont un rôle d'accueil, d'information et de communication. Ils (elles) veillent à la gestion et au suivi de votre dossier médical et assurent la liaison avec votre médecin traitant.

L'assistant(e) social(e) peut vous conseiller ou vous accompagner dans votre démarche d'accès aux droits, d'accès aux soins, d'organisation de sortie (*coordination avec d'autres institutions, services sociaux ou médico-sociaux*). Ce professionnel concourt également à la protection des personnes vulnérables. A votre demande, l'assistant(e) social(e) peut se rendre dans votre chambre ou vous rencontrer, vous et votre famille. Pour un rendez-vous, renseignez-vous auprès du bureau des admissions ou du cadre de santé du service.

Et aussi,

Au quotidien, de nombreux autres professionnels mettent leurs compétences à votre service pour le bon déroulement de votre séjour : **pharmacien et préparateurs en pharmacie, personnels de radiologie, personnels de restauration, personnels de lingerie, agents techniques, personnels administratifs, standardistes...**

Le Centre hospitalier de Rives a également une mission d'accompagnement dans certaines formations : nous accueillons des étudiants en soins infirmiers ou autres professions paramédicales et sociales.

Sous le contrôle de professionnels confirmés, ils participent à votre prise en charge et accompagnent les professionnels dans votre chambre.

Ils doivent recueillir votre accord.

Si vous ne souhaitez pas leur présence, signalez-le au cadre de santé du service.



CONDITIONS DE VOTRE SEJOUR

La vie et le fonctionnement de l'hôpital vont inévitablement bouleverser vos habitudes.

Quelques repères vous aideront à vous adapter aussi rapidement que possible.

Votre chambre

Pour votre confort, votre chambre est équipée d'un lit médicalisé, d'un fauteuil, d'une télévision et d'une armoire pour y ranger vos effets personnels. Pour votre intimité, vous disposez d'un cabinet de toilette avec WC.

Vos effets personnels

Vous devez apporter vos effets personnels, ainsi que votre nécessaire de toilette :

- tenues de jour confortables
- chemises de nuit ou pyjamas,
- chaussons, sous-vêtements
- serviettes et gants de toilette
- boîte pour appareil dentaire et/ou auditif



- gel douche ou savonnette
- shampoing, peigne ou brosse
- dentifrice + brosse à dents
- rasoir, gel ou mousse à raser

L'entretien du linge personnel reste à votre charge.

IMPORTANT

Les prothèses



Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèses dentaires ou auditives..., prévoyez leurs produits d'entretien et les moyens de les ranger soigneusement pour ne pas les perdre.

Pendant votre hospitalisation, ces prothèses restent sous votre entière responsabilité.

Les visites

Vos parents et amis sont les bienvenus pour vous rendre visite durant votre période d'hospitalisation.

Les visites sont autorisées tous les jours de 12h00 à 20h00.

Il leur est recommandé de suivre certaines indications :

- respecter les horaires de visite,
- quitter la chambre lors des soins ou des visites médicales,
- respecter la tranquillité du voisin de chambre,
- ne pas faire de bruit,
- ne pas fumer, ni vapoter (*e-cigarette*),
- ne pas apporter de nourriture, de boissons alcoolisées ou de médicaments,
- ne pas apporter de fleurs ou de plantes pour des raisons d'hygiène,
- éviter d'amener des enfants en bas âge.



Les visites peuvent être limitées ou interdites par décision médicale ou en raison de contraintes sanitaires.

Les bénévoles

Des bénévoles autorisés par la Direction peuvent, sous réserve de votre accord préalable, vous rendre visite pendant votre séjour. Vous les identifierez au moyen du badge qu'ils portent.

Pour connaître la liste des associations de bénévoles, adressez-vous au cadre de santé de votre service.

La restauration

Le repas est un moment privilégié qui fait partie de la démarche de soins.

L'équipe de restauration s'efforce de vous proposer des menus variés, élaborés sur place par notre équipe de cuisiniers en respectant les recommandations nutritionnelles de la diététicienne.

Les allergies, les régimes alimentaires prescrits et les non goûts sont pris en considération par le système de gestion des repas.



Les horaires des repas sont les suivants :

- **Petit déjeuner : à partir de 7h30**
- **Déjeuner : à partir de 12h00**
- **Diner : à partir de 18h00**

A titre payant, un repas accompagnant peut être servi à l'un de vos proches. Pensez à le commander **au moins 72 heures à l'avance** auprès du personnel de service.

Le téléphone

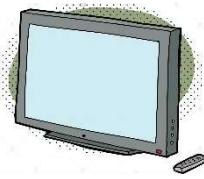
Vous êtes autorisé à utiliser votre téléphone portable au sein de l'établissement. Toutefois, la couverture réseau n'est pas optimale dans les locaux.

Une ligne téléphonique est attribuée gratuitement, à chaque lit, pour les appels entrants. Vous pouvez demander que celle-ci soit ouverte, pour les appels sortants, à titre payant. Les frais de téléphone sont payables par avance au bureau des admissions.

Attention : les avances qui ne sont pas consommées ne sont pas remboursées.

Pour tout renseignement, adressez-vous au bureau des admissions.

La télévision



Chaque chambre est équipée d'un téléviseur.

L'accès aux chaines est payant : forfait journalier.

Le service est délivré par le bureau des admissions contre une caution pour la télécommande.

L'accès au WIFI Hôpital



Tout patient, accompagnant ou intervenant externe peut se connecter à internet en WIFI avec un équipement personnel.

Si besoin, vous pouvez demander le mode opératoire auprès du bureau des admissions ou du secrétariat du service.

Le courrier

Vous pouvez tous les jours expédier votre courrier affranchi. Une boîte aux lettres est disponible dans le hall d'entrée de l'hôpital.

Pour recevoir votre courrier, il est important de donner à vos correspondants votre adresse complète selon le modèle suivant :



Le culte

Le Centre Hospitalier est un établissement public laïc. A ce titre, il respecte les principes de neutralité religieuse et de non-discrimination : tous les patients sont traités de la même façon quelles que soient leurs croyances religieuses.

Vous pouvez demander la visite du ministre du culte de votre confession religieuse en vous adressant auprès du cadre de santé du service.

Interprète



Chaque service possède une liste du personnel de l'hôpital parlant une langue étrangère.

Pour tout renseignement, veuillez-vous adresser au Cadre de santé du service.

Permission de sortie

Durant votre séjour hospitalier, et selon votre état de santé, un médecin peut vous accorder une autorisation de sortie temporaire. La durée maximale de cette autorisation est de 48 heures.

Gratifications

L'ensemble du personnel hospitalier est rémunéré pour vous accueillir et vous apporter des soins dans les meilleures conditions. Les gratifications et pourboires sont interdits.

Hygiène

Le respect des règles d'hygiène dans un établissement de santé est un facteur primordial de lutte contre les infections nosocomiales.

Chaque agent de service a reçu une formation spécifique et suit pour chaque chambre un protocole bien précis concernant le nettoyage de la chambre pendant le séjour et la désinfection de la chambre à la sortie.

Vous aussi, patient et entourage, vous avez un rôle à jouer en respectant les recommandations suivantes :

- respecter les consignes données par le personnel,
- se laver et se désinfecter les mains régulièrement (*des distributeurs de gel hydro alcoolique sont disponibles dans les services*),
- ne pas toucher le matériel médical (*pansement, perfusion, sonde, etc.*),
- respecter l'isolement préconisé dans certains cas,
- ne pas rendre visite lorsqu'on est malade,
- ne pas s'asseoir sur le lit et ne rien déposer sur le lit,
- éviter de consommer des aliments non distribués par l'établissement et ne pas stocker de produits alimentaires périssables dans votre chambre,
- les fleurs coupées et les plantes sont interdites dans les chambres.



Le personnel reste à votre disposition pour vous donner, ainsi qu'à vos proches, toutes informations utiles et nécessaires.

Comment se laver les mains

The infographic illustrates the six steps of handwashing:

- 1 Mouillez vos mains
- 2 Savon liquide
- 3 Moussez, frottez - 20 sec
- 4 Rincez - 10 sec
- 5 Sechez vos mains
- 6 Fermez le robinet

N'OUBLIEZ PAS DE LAVER:

- entre vos doigts
- sous vos ongles
- et le dessus de vos mains



UNE DECISION MEDICALE

Le moment de la sortie est préparé avec l'équipe du service. Le médecin qui vous a pris en charge décidera avec vous de la date de votre sortie et de ses modalités.

Sortie contre avis médical

Si vous décidez de quitter l'établissement sans l'autorisation du médecin, vous serez invité, après avoir été informé des risques encourus, à signer une attestation qui décharge l'hôpital de toute responsabilité sur d'éventuelles complications de votre état de santé.

Vous devrez tout de même vous rendre au bureau des admissions pour régulariser votre dossier.



ORGANISER LA SUITE DES SOINS

Il vous sera remis tous les documents permettant la permanence des soins à domicile (*ordonnance, arrêt de travail si nécessaire, soins infirmiers ou de rééducation, rendez-vous médical, etc.*) et un compte rendu de votre hospitalisation, qui sera également transmis à votre médecin traitant.

Dans l'hypothèse d'un transfert vers un autre établissement de santé, un courrier de correspondance pour le médecin responsable de votre prise en charge ainsi qu'une fiche de transmissions infirmières seront transmis.

PREVOIR UN MODE DE TRANSPORT

Si votre état de santé le nécessite, le médecin du service vous prescrira un transport en ambulance ou en véhicule sanitaire léger. Le personnel appellera le transporteur de votre choix.



La prise en charge des frais de transport est réglementée par la caisse d'assurance maladie.

Vous devrez régler directement le transporteur et ensuite vous faire rembourser par les organismes sociaux auxquels vous êtes rattachés (*sécurité sociale et mutuelle*).

En l'absence de prescription médicale, ce transport restera entièrement à votre charge.

Si vous souhaitez des informations complémentaires, adressez-vous au cadre de santé du service.

AVANT DE QUITTER L'ETABLISSEMENT

Présentez-vous au bureau des admissions pour régulariser si nécessaire votre dossier administratif et pour acquitter, s'il y a lieu, des sommes restant à votre charge.

Un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation vous sera délivré.

VOTRE AVIS SUR L'HOPITAL

La qualité de votre séjour est un souci constant. Vous pouvez l'améliorer en répondant au questionnaire joint à ce livret. **Votre participation est essentielle.**

Nous vous remercions de déposer votre questionnaire dûment complété dans la boîte aux lettres devant le bureau des admissions ou de le remettre au personnel du service.

Nous participons également à l'enquête nationale de satisfaction E-SATIS co-pilotée par la Haute Autorité de Santé et le Ministère chargé de la Santé.

Si vous nous communiquez votre adresse électronique lors de vos formalités d'admission, vous serez invité, 15 jours après votre sortie de l'établissement à donner votre avis sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne. Seules les personnes ayant séjourné au moins 2 nuits consécutives en service médecine sont concernées par cette enquête.

Vous contribuez, en participant à cette démarche, à faire évoluer la qualité des soins et de la prise en charge.

Merci par avance.





DROITS ET INFORMATIONS

BIENTRAITANCE - LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

Bientraitance

Une démarche de bientraitance est mise en œuvre dans notre établissement. Celle-ci vise à respecter les besoins et les attentes des personnes, à promouvoir le bien-être de l'usager en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.

Une charte de bientraitance a été rédigée par une équipe pluridisciplinaire de l'établissement et est affichée dans tous les services de l'établissement.

Maltraitance

« La violence se caractérise par tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière ». Conseil de l'Europe, 1987



Toute maltraitance doit faire l'objet d'un signalement au responsable de service.

INFORMATION ET CONSENTEMENT

(cf. loi du 4 mars 2002 renforcée par la loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades)

Vous avez le droit à une information simple, accessible, intelligible et loyale sur votre état de santé.

Les informations que le médecin vous fournira vous permettront de prendre librement, avec lui, les décisions concernant votre santé.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre, éclairé et renouvelé pour tout acte médical ultérieur.

Votre volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

En cas de dommage, le professionnel ou l'établissement doit vous informer sur les circonstances et les causes de ce dommage.

PERSONNE DE CONFIANCE

(cf. article L. 1111-6 du code de la santé publique)



Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance pour la durée de son hospitalisation.

Cette désignation est faite par écrit et co-signée par la personne désignée. La personne de confiance peut être un parent, un proche ou le médecin traitant.

Elle sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information à cette fin. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant.

Bien entendu, vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

DIRECTIVES ANTICIPEES

(cf. article L. 1111-11 du code de la santé publique et Loi 2016-87 du 2 février 2016)

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

Elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.

Pour que vos directives soient prises en compte, communiquez-les au médecin qui vous prendra en charge au sein du service ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

HEBERGEMENT DES DONNEES DE SANTE



Dans le cadre de la prise en charge médicale et l'administration des soins, le Centre Hospitalier recueille des informations administratives et de santé vous concernant et les consigne notamment dans votre dossier médical.

Ces informations sont également utilisées par le Centre Hospitalier pour des traitements tels que l'évaluation des pratiques professionnelles, la gestion des évènements indésirables, l'analyse de l'activité et des études à visée statistique. Ces données font l'objet d'un traitement informatisé, sauf opposition pour un motif légitime de votre part.

Votre dossier administratif contient vos informations nécessaires à l'administration et la facturation des soins ; son usage est réservé aux services chargés de ces opérations et les données nécessaires au remboursement des soins sont transmises aux organismes d'assurance maladie.

Fournir son attestation de tiers payant aux agents du bureau des admissions entraîne automatiquement le consentement du traitement des données personnelles du patient dans le cadre du **dispositif ROC** (Remboursement Organismes Complémentaires).

En cas de refus, le tiers payant dématérialisé sur la part complémentaire ne pourra être mis en place.

Votre dossier médical rassemble vos informations de santé, notamment celles confiées aux médecins du service (*antécédents, état de santé...*), les résultats et les conclusions des examens cliniques, radiologiques et de laboratoires pratiqués, etc. L'accès à votre dossier médical est réservé aux professionnels membres de l'équipe de soins qui vous prennent en charge.

Afin de garantir la coordination, la continuité des soins, le suivi médico-social ou social du patient, vos informations peuvent être partagées ou échangées avec votre médecin traitant et l'ensemble des professionnels assurant votre prise en charge, sauf opposition pour un motif légitime de votre part.

Conformément aux dispositions du **RGPD** (*Règlement Général sur la Protection des Données*) et à la **Loi du 6 janvier 1978**, modifiée par la **Loi n° 2018-493 du 20 juin 2018** relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès, à l'effacement, d'opposition, de rectification sur les traitements de données vous concernant.

Ce droit peut s'exercer en vous adressant au Bureau des admissions pour les informations administratives et par l'intermédiaire d'un médecin pour les informations médicales. Votre demande doit être signée et accompagnée d'une copie d'un titre d'identité en cours de validité portant votre signature.

Pour toute question relative à la protection des données personnelles, vous pouvez vous adresser au Délégué à la Protection des Données personnelles (*DPD*) désigné par l'hôpital et dont les coordonnées sont : Protection-donnees@chu-grenoble.fr ou par écrit à : **Délégué à la Protection des Données - CHU Grenoble-Alpes - CS 10217 - 38043 GRENOBLE CEDEX 9**

ACCES AU DOSSIER MEDICAL

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

Les informations de santé vous concernant sont intégrées dans un Dossier Patient, constitué par le Centre Hospitalier et dont il est dépositaire.

Conformément à la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès à votre dossier médical et aux informations de santé vous concernant.

Pour cela, vous devez adresser une demande écrite à :

Madame la Directrice
Centre Hospitalier
Rue de l'hôpital
38140 Rives sur Fure



L'accès au dossier est autorisé :

- au patient lui-même ou au mandataire (*personne mandatée par la personne concernée*),
- à la personne ayant l'autorité parentale pour les mineurs,
- à la personne en charge de la mesure de protection d'un majeur protégé,
- aux ayants droits en cas de décès de la personne (*si elle ne s'y est pas expressément opposée de son vivant*).

Modalités de communication :

- **Consultation sur place** : dans ce cas vous devrez prendre rendez-vous avec le service médical concerné. Un médecin pourra répondre à vos questions.
- **Envoi postal** : les informations sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un **délai minimum de 48 heures après votre demande** mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les **8 jours pour les documents de moins de 5 ans**, dans un **délai de 2 mois pour les autres**.

La consultation des données sur place est gratuite.

Les frais de reproduction des éléments du dossier et les frais d'envoi sont facturés au demandeur.

Votre dossier médical est conservé a minima vingt ans à compter de la date du dernier passage et au moins jusqu'au vingt-huitième anniversaire du patient, ou pendant dix ans à compter de la date de son décès.

DON D'ORGANES

Les lois de bioéthique prévoient que tout résident français est présumé consentant au prélèvement d'organes et de tissus à des fins de greffe, s'il n'a pas manifesté d'opposition de son vivant.

Si vous souhaitez exprimer votre opposition vous devez :

- vous inscrire sur le registre national de refus (*par internet : www.registrenationaldesrefus.fr ou par courrier : Registre National des Refus, Agence de la Biomédecine, 1 avenue du Stade France, 93212 Saint-Denis La Plaine cedex*) ;
- en avoir parlé à vos proches et/ou à votre médecin traitant qui seront alors consultés ;
- rédigé par écrit un texte faisant part de votre opposition et le confier à un proche.

Pour tout renseignement, veuillez contacter : **Agence de la biomédecine 08 00 20 22 24**



PLAINTES ET RECLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons, dans un premier temps, à vous adresser directement au cadre de santé ou au médecin du service qui vous a pris en charge.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou votre réclamation.

Si vous préférez, vous pouvez lui écrire :

Madame la Directrice - Centre Hospitalier de Rives
Rue de l'Hôpital - 38140 Rives sur Fure

Dans tous les cas, il veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique.

Articles R. 1112-91 du Code de la Santé Publique

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'Établissement.

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

Articles R. 1112-92 du Code de la Santé Publique

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

Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Articles R. 1112-93 du Code de la Santé Publique

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Articles R. 1112-94 du Code de la Santé Publique

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La CDU a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches.

Elle permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers, notamment en examinant les réclamations des usagers et en recommandant à l'établissement des mesures d'amélioration pour l'accueil, la prise en charge des patients et de leurs familles.

Liste nominative des membres de la CDU du Centre Hospitalier de Rives

NOM et Prénom	Fonction au sein de la CDU
Mme SPINARD Laure <i>Directrice adjointe</i>	Présidente Titulaire
M. le Dr BARON Xavier <i>Praticien hospitalier</i>	Médiateur médical Titulaire
Siège vacant	Médiateur médical Suppléant
Mme CHAISNE Jeannica <i>Responsable Qualité-Gestion des Risques</i>	Médiateur non médical Titulaire
Mme TONON Nathalie <i>Cadre de santé</i>	Médiateur non médical Suppléante
Mme CHENEVAS-PAULE Wafa <i>Membre de l'association RAPSODIE</i>	<i>Représentant des usagers</i> Titulaire
Mme DERDERIAN Georgette <i>Membre de l'association RAPSODIE</i>	<i>Représentant des usagers</i> Titulaire
Mme MAUDUIT Gisèle <i>Membre de l'association Source de Vie</i>	<i>Représentant des usagers</i> Suppléante

SIGNALEMENT D'UN EVENEMENT INDESIRABLE LORS D'UN ACTE DE SOINS

Vous avez bénéficié d'un **acte de soins** au sein de notre établissement et vous estimez que votre santé a été altérée ? 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, aide-soignant, pharmacien, rééducateur...). 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 (diagnostique, thérapeutique, palliative, préventive, éducative, opératoire) par un professionnel de santé.

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

- ▶ Si cela est possible, adressez-vous au professionnel de santé qui vous a pris en charge : il pourra évaluer avec vous le lien entre votre état de santé et les soins qui vous ont été prodigués et signaler cet événement indésirable.
- ▶ Vous pouvez également effectuer vous-même cette démarche sur le portail : <https://signalement.social-sante.gouv.fr/>
- ▶ Votre déclaration sera transmise à l'Agence régionale de santé, qui, si nécessaire, vous contactera pour recueillir davantage de renseignements. Elle vous informera également des suites données à votre signalement.

Le signalement d'un événement indésirable n'est pas une démarche de réclamation.

Si vous souhaitez mettre en cause la qualité de votre prise en charge dans votre parcours de soins (relations avec le personnel soignant, qualité des repas, dysfonctionnement lors d'un transport sanitaire, refus d'accéder à certains documents vous concernant...), rapprochez-vous en premier lieu du professionnel de santé ou de l'établissement qui vous a pris en charge.

Pour vous aider dans vos démarches relatives au respect de vos droits d'usagers, les représentants des usagers et/ou les membres de la Commission Des Usagers peuvent vous accompagner, qu'il s'agisse de faire appliquer vos droits, de faire examiner une réclamation portant sur votre prise en charge dans un établissement ou d'appeler l'attention sur des questions relatives à la sécurité, à la santé et au bien-être.

=> Consulter les 2 paragraphes précédents.



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 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.



LES ENGAGEMENTS DU CH

LA DEMARCHE QUALITE

Le Centre Hospitalier s'est engagé depuis plusieurs années déjà dans une politique qualité et de sécurité des soins centrée sur la prise en charge du patient.

Cette politique se traduit par des mesures concrètes :

- la culture qualité et gestion des risques,
- l'optimisation de la sécurité des patients et des professionnels au sein des services,
- l'amélioration de la satisfaction des patients et de leur entourage,
- la promotion de l'évaluation des pratiques professionnelles,
- le développement de la communication interne et externe.

Le comité de pilotage de la qualité a pour mission la mise en œuvre et le suivi de la démarche qualité au sein de l'hôpital. Il valide les grands axes de la démarche et contrôle le bon suivi des opérations sur le terrain ainsi que le respect des échéances.

L'EVALUATION DE LA QUALITE

Cette procédure est obligatoirement suivie par tous les établissements de santé. Elle constitue un temps fort de la démarche qualité et de la gestion des risques.

Elle vise à assurer l'amélioration continue de la qualité (*règles de bonnes pratiques cliniques, satisfaction des patients*) et de la sécurité des soins.

Une équipe d'experts-visiteurs de la Haute Autorité de Santé vérifie la conformité de l'évaluation du Centre Hospitalier par rapport au manuel de certification en vigueur.

Le Centre Hospitalier de Rives sur Fure a été certifié le 22/02/2023 pour une durée de 4 ans et est inscrit dans un processus de réévaluation.

Vous pouvez consulter le rapport de certification sur le site : www.has-sante.fr

LES INDICATEURS

Le Centre Hospitalier de Rives sur Fure participe au recueil national des indicateurs qualité et sécurité des soins.

Ces indicateurs concernent :

- la lutte contre les infections nosocomiales,
- la qualité de la prise en charge des soins en Médecine et Soins Médicaux et de Réadaptation.

Les résultats sont regroupés sur un tableau de bord et affichés dans chaque service de soins à destination des usagers et des professionnels.

Vous pouvez également consulter ces résultats sur le site : www.has-sante.fr

VIGILANCES ET INSTANCES

La sécurité des soins et la gestion des risques associés lors de la prise en charge des patients et des résidents est une priorité de notre établissement.

La gestion des risques consiste à identifier, évaluer et réduire chaque fois que possible les risques encourus par les patients, les visiteurs, les professionnels.

Sur la base des orientations, des recommandations et des exigences définies par les autorités en matière de sécurité des soins, la gestion des risques intègre les vigilances réglementaires qui doivent garantir la sécurité des personnes.

Les différents domaines sont :

- **pharmacovigilance** (*surveillance du risque d'effet indésirable des médicaments*)
- **infectiovigilance** (*infections nosocomiales*)
- **hémovigilance** (*transfusion sanguine et produits sanguins*)
- **matériovigilance** (*surveillance des appareils et dispositifs médicaux*)
- **identitovigilance** (*identité des patients*)

Le Centre Hospitalier de Rives sur Fure a développé une démarche de gestion des risques reposant sur le développement de la culture sécurité par des actions de sensibilisation, de formation et d'implication des professionnels dans les démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

LES INSTANCES DELIBERATIVES :

Conseil de Surveillance : il se prononce sur la stratégie et exerce le contrôle permanent de la gestion de l'établissement.

Directoire : instance de gouvernance qui appuie et conseille le directeur de l'établissement dans la gestion et la conduite de l'établissement.

LES INSTANCES CONSULTATIVES :



Commission Médicale d'Etablissement (CME) : elle réunit l'ensemble des praticiens pour débattre du fonctionnement, des projets médicaux et contribue à l'élaboration et à l'évaluation du programme d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

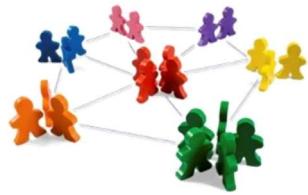
Comité Social d'Etablissement (CSE) et la formation spécialisée en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail (F3SCT) : organes représentatifs du personnel, représentent les personnels, examinent les questions collectives de travail ainsi que les conditions de travail et font vivre le dialogue social

Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (CSIRMT) : elle est consultée sur l'organisation générale des soins infirmiers et l'accompagnement des malades, dans le cadre du projet de soins infirmiers mais également sur la politique des formations des personnels soignants, de rééducations et médico-techniques et sur le projet d'établissement.

Commission Des Usagers (CDU) : Cf. paragraphe page 32.

LES AUTRES INSTANCES :

Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) : il vise à améliorer la prise en charge de la douleur. Il est force d'analyse, de proposition, de validation, de coordination et de communication vis-à-vis du public et des professionnels. Il aide au développement de la formation continue et à la mise en place de plans d'amélioration de la qualité pour l'évaluation et le traitement de la douleur.



Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS) : elle contribue aux missions réglementaires en participant, par exemple à la sécurisation et à l'amélioration du circuit du médicament, depuis sa prescription par le praticien jusqu'à son administration au patient.

Comité de Liaison en Alimentation et en Nutrition (CLAN) : il est une structure consultative participant par ses avis ou propositions à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et de la qualité de la prestation restauration.

La nutrition est un soin qui doit faire l'objet d'une organisation et de règles spécifiques.

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) : il est composé d'une équipe pluridisciplinaire : médecin et infirmière hygiénistes, praticiens hospitaliers, pharmacien, responsables de service, cadres de santé, infirmier(ère)s et aides-soignant(e)s, gestionnaire des risques, responsable qualité. Sa mission est de prévenir et surveiller les infections associées aux soins (IAS), de surveiller l'environnement, de former les professionnels aux risques infectieux et d'informer les usagers.

Il élabore un programme annuel d'actions qui font l'objet d'évaluations régulières.

Une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) vient relayer cette instance dans les différents services et agit en collaboration avec les équipes soignantes pour assurer aux patients une qualité et un niveau de sécurité adaptés à l'environnement hospitalier.

LE DEVELOPPEMENT DURABLE

Conscient des impacts de ses activités sur l'environnement et sur les hommes, le Centre Hospitalier de Rives s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche responsable de Développement Durable avec la participation active de son personnel :



- réduction des consommations énergétiques,
- mise en place de filières de recyclage des déchets (*papier, verres, cartons, équipements électriques et électroniques, biodéchets, etc.*),
- communication sur le Développement Durable « **Livret de bonnes pratiques écoresponsables** » accessible sur le site internet du Centre Hospitalier (<http://www.ch-rives.fr/>).



Information générale

TABAC ET CIGARETTE ELECTRONIQUE



Le Centre Hospitalier est un lieu sans tabac conformément à la Loi et à sa mission de prévention, de respect et de protection de votre santé, de celle des autres patients et du personnel.

Il est donc formellement interdit de fumer et de vapoter au sein de l'établissement.

Vous pouvez fumer dans les lieux autorisés à l'extérieur des bâtiments.

STATIONNEMENT ET CIRCULATION INTERNE

La circulation et le stationnement dans l'enceinte de l'hôpital sont soumis aux règles du Code de la route. Veuillez respecter les indications figurant sur les panneaux de signalisation et les emplacements de parking.

Il est indispensable que les ambulances, les véhicules de secours puissent circuler sans entrave : garez-vous dans les parkings mis à votre disposition.

Soyez prudents : comme dans tout parking public, ne laissez aucun objet apparent dans votre véhicule.

LES ESPACES VERTS

Les espaces verts sont entretenus et aménagés à l'attention des patients, des résidents et de leurs proches et constituent des lieux de détente et d'agrément.

Des poubelles sont à votre disposition ainsi que des cendriers dans les espaces extérieurs fumeurs.

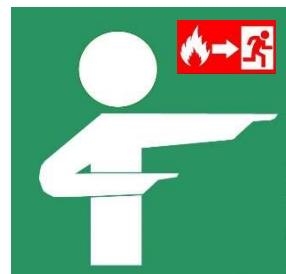
Merci de respecter ces espaces.

SECURITE INCENDIE

Les consignes de sécurité et d'évacuation sont affichées dans les couloirs de chaque étage.

Les issues de secours des services sont signalées et indiquées sur les plans d'évacuation.

En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident.



ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Les gestionnaires des ERP (*établissements recevant du public*) doivent mettre à disposition du public un **registre public d'accessibilité** afin de communiquer sur les moyens d'accessibilité proposés par l'établissement et les travaux à venir.

Ce registre est consultable par le public sur place. Il vous suffit de prendre rendez-vous avec l'assistante des services techniques en appelant le standard du Centre Hospitalier.

SE RENDRE A L'HÔPITAL

Rue de l'Hôpital
38140 Rives sur Fure



- **Parkings visiteurs** : rue de l'Hôpital
- **Accès en train** : la gare de Rives sur Fure se situe à 1 km du Centre Hospitalier avenue Charles De Gaulle
Info horaires sur le site <http://www.ter.sncf.com/rhone-alpes>
- **Accès en bus** : un point d'arrêt bus est aménagé avenue Georges Rigny en face de l'hôpital
Info horaires sur les sites www.transisere.fr ou www.itinisere.fr