ahnac.com

HÔPITAL DE RIAUMONT

Rue d'Entre Deux Monts
62800 Liévin
Tél : 03 21 44 80 80

“LE LIVRET D'ACCUEIL DE VOTRE HÔPITAL !”











ASSOCIATION HOSPITALIÈRE NORD - ARTOIS - CLINIQUES

GROUPE AHNAC


GROUPE
AHNAC

BIENVENUE
À L'HÔPITAL DE RIAUMONT

Madame, Monsieur,

Ce livret a été rédigé à votre intention dans le but de faciliter votre séjour et vous permettre de vous sentir en confiance dans notre établissement.

La Direction, le corps médical et l'ensemble du personnel ont pour mission de vous apporter non seulement les meilleurs soins mais aussi toute l'aide, l'appui, le confort et le réconfort dont vous pouvez avoir besoin. Nous ferons de notre mieux pour que votre séjour soit aussi agréable que possible et faciliter ainsi votre rétablissement.

Un questionnaire de sortie vous sera remis avant votre départ. Nous vous serions particulièrement reconnaissants de bien vouloir le compléter et le remettre soit au personnel du service, soit à l'accueil, au moment de votre sortie. En effet, vos remarques et suggestions nous aideront à progresser afin de toujours mieux vous accueillir.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

La Direction

GROUPE AHNAC

SECRÉTARIATS	
Secrétariat hospitalisation	03 21 44 80 76
Secrétariat EHPAD / USLD	03 21 44 98 84
Secrétariat Hôpital de Jour	03 21 44 96 50
CONSULTATIONS	
Anesthésie	03 21 44 95 95
Angiologie	03 21 44 95 95
Viscéral	03 21 44 95 95
Urologie	03 21 44 95 95
Gynécologie	03 21 44 95 95
Chirurgie Orthopédique et traumatologique	03 21 44 95 96
Cardiologie	03 21 44 80 77
Pneumologie	03 21 44 80 77
Cardiogériatrie	03 21 44 80 77
Neurologie	03 21 44 96 28
Rhumatologie	03 21 44 96 28
Médecine interne	03 21 44 96 28
Diabétologie	03 21 44 98 84
Infectiologie	03 21 44 98 84
Médecine Polyvalente	03 21 44 98 84
Troubles de la mémoire	03 21 44 80 89
Onco-gériatrie	03 21 44 80 89
Gériatrie	03 21 44 80 89
Dermatologie	03 21 44 98 31
Gastro-entérologie	03 21 44 74 75
Centre de prévention de l'autonomie (CAP santé)	03 21 44 96 51

INFO

Les rendez-vous peuvent être pris sur Doctolib ou auprès du secrétariat du service concerné.

GROUPE AHNAC

SOMMAIRE

06 / Votre admission

10 / Votre vie parmi nous

19 / Droits et informations

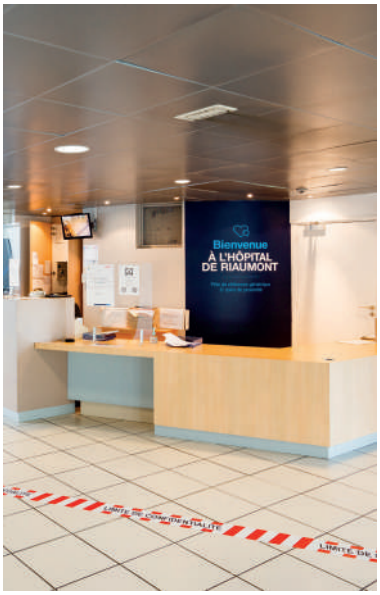
40 / Les équipes

43 / Activités et équipements

45 / Votre sortie

47 / Où nous trouver ?







INFO

Si votre entrée est programmée, nous vous remercions par avance de respecter l'horaire d'admission qui vous a été indiqué.

ADMISSION

En cas d'impossibilité de votre part à réaliser seul les formalités administratives, l'un de vos proches est invité à passer à l'accueil dans les 24h.

Nous vous remercions d'apporter les documents suivants :

- **Carte VITALE ou attestation d'Assurance Maladie**.
- **Carte de mutuelle et prise en charge de mutuelle ou attestation d'admission à la CMU.**
- **Carte d'identité, passeport, carte de séjour ou livret de famille pour les enfants. (ou autre pièce d'identité valide).**
- **Avis d'admission ou courrier du médecin prescrivant l'hospitalisation.**

Pensez également à amener tous vos documents médicaux (bilans sanguins, carte de groupe sanguin, radios, scanners, ordonnances de traitement personnel, …). Par ailleurs, si du matériel vous a été prescrit lors de la consultation (type attelle, bas de contention, pain de glace, …), merci de l'apporter.

Si par ailleurs vous êtes :

Accidenté(e) du travail :

- L'imprimé délivré par votre employeur.

Invalide militaire (Article L115) :

- Votre attestation de soins gratuits.

Étranger :

- L'attestation d'une compagnie d'assurance ou la carte européenne d'assurance-maladie (anciennement E111) pour les pays membres de l'espace européen.

En plus de ces documents administratifs, nous vous rappelons que vous devez vous munir de votre carnet de santé ainsi que de tous les résultats médicaux (radiographies, examens de laboratoire) que vous remettrez à l'infirmier.e de service.

Cas particuliers :

Si vous n'êtes affiliés à aucun régime ou si vous appartenez à un régime d'affiliation avec lequel nous n'avons pas signé de convention : vous aurez à faire à l'avance le dépôt d'une provision renouvelable représentant un séjour d'une semaine environ pour les frais d'hospitalisation.

Dans ce cas, il est prudent que vous informiez sans tarder votre régime d'affiliation afin d'éviter toute contestation du remboursement de vos frais.

ACCÈS AUX SOINS POUR TOUS

Le Groupe AHNAC garantit un égal accès aux soins pour tous, en particulier les personnes les plus démunies.

Il existe dans chaque établissement du Groupe une permanence d'accès aux soins et à la santé. Nos équipes accueillent, orientent et soignent toute personne présentant un problème de santé, en même temps qu'une absence ou une insuffisance de couverture sociale. Le cas échéant, notre service social prend en charge les questions d'ordre administratif.

Si vous disposez de faibles ressources ou êtes en situation de précarité, des dispositifs spécifiques d'accès aux soins existent.

- **Un chèque santé pour l'acquisition d'une complémentaire santé** ;
- **La complémentaire santé solidaire** ;
- **L'Aide Médicale de l'État**.

Notre service social vous aidera dans toutes vos démarches.

> « LES ÉTABLISSEMENTS DU GROUPE AHNAC NE PRATIQUENT AUCUN DÉPASSEMENT D'HONORAIRE. »



LES FORMALITÉS DE SORTIE

Il est impératif, avant de quitter l'établissement, de vous adresser à l'accueil afin d'établir toutes les formalités de sortie.

L'agent d'accueil vous remettra :

- **Des bulletins d'hospitalisation** à faire parvenir à votre centre de sécurité sociale, à votre mutuelle, à votre employeur, etc.
- **Vos objets de valeur** si ceux-ci ont été déposés au coffre de l'établissement.



LE RÈGLEMENT DES FRAIS DE SÉJOUR

Les règlements s'effectuent au niveau de l'accueil.

Les frais doivent être intégralement réglés au moment de la sortie.

Vos factures acquittées vous seront adressées ultérieurement.

La pratique du pourboire est strictement interdite.

Ce que vous aurez à payer

Les tarifs d'hospitalisation en vigueur sont affichés au bureau des admissions.

Le tarif d'une journée d'hospitalisation varie en fonction de la discipline dans laquelle vous vous trouvez.

Vous êtes assuré(e) social(e) et vous avez fourni votre carte vitale à jour de droits :

Vous aurez à payer le jour de votre sortie, en fonction de votre taux de prise en charge par l'assurance maladie et sous réserve des évolutions réglementaires :

- Le **forfait journalier**,
- Le **ticket modérateur des frais d'hospitalisation** (la part non prise en charge par l'assurance maladie),
- Une **participation forfaitaire** en cas d'actes médicaux d'un montant ou d'un coefficient fixés par la réglementation,

Si ces frais sont pris en charge par votre mutuelle, ils pourront lui être facturés directement à condition que vous ayez fourni une carte mutuelle en cas de validité.



Vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale :

En l'absence de couverture sociale (Sécurité Sociale, Aide Médicale Etat), vous devrez vous-même régler les frais de séjour. Selon votre situation, le Bureau des Admissions vous informera des démarches éventuelles à entreprendre en vue d'une prise en charge de vos frais hospitaliers lorsque ce sera possible.

Nos établissements acceptent le paiement par carte bancaire.

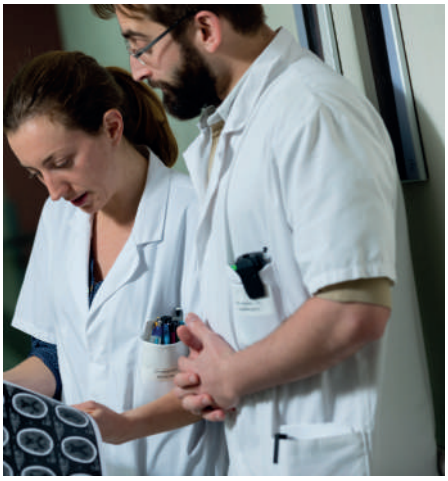
INFO

Avec des équipes professionnelles, compétentes et dévouées, l'Hôpital de Riaumont assure une permanence médicale 24h/24.

QUI EST QUI ?

Chaque agent porte un badge mentionnant sa profession.

Des badges de couleurs différentes permettent de reconnaître la fonction de chacun. Chaque couleur correspond à une catégorie professionnelle et vous permet de mieux identifier les personnes qui vous prennent en charge.



SECRET PROFESSIONNEL

Nos professionnels de santé s'engagent à respecter et honorer en tous points les missions de service public imparties à l'Hôpital de Riaumont.

Si un membre de votre famille ou un de vos proches souhaite rencontrer votre médecin référent, un rendez-vous peut être organisé. Merci d'en informer l'infirmière du service.



> « L'ENSEMBLE DU PERSONNEL EST ASTREINT AU SECRET PROFESSIONNEL ET À L'OBLIGATION DE RÉSERVE (LOI DU 4 MARS 2002). »

LES CHAMBRES

Si vous désirez une chambre particulière, demandez-la à l'agent d'accueil lors de votre admission.

Il se peut que le rythme des sorties et les urgences ne nous permettent pas, à votre arrivée, de mettre à votre disposition une chambre particulière comme vous en aviez émis le souhait lors de votre admission. Nous ferons le maximum pour vous satisfaire les jours suivants.

Nous vous informons que selon le taux de prise en charge de votre mutuelle, un règlement partiel ou total pourra vous être facturé.

Des acomptes vous seront demandés tout au long de votre séjour.



INFO

NB : Un changement de lit ou de chambre peut toujours intervenir au cours de votre séjour. Ces changements sont dûs à des nécessités de service ou à des obligations médicales. Aucun patient ne peut s'y opposer.

Nous vous demandons de respecter les installations et de nous signaler les imperfections et dégradations que vous pourriez constater.

Vous êtes prié(e) de ne rien jeter dans les WC, ni cotons, ni compresses, ni pansements, etc. Utilisez les poubelles. Nous vous en remercions par avance. Toute dégradation grave impliquera une indemnisation.

DÉCOUVREZ NOS PRESTATIONS POUR VOTRE CONFORT

	CHAMBRE **PARTAGÉE**	CHAMBRE **PARTICULIÈRE**
Wifi illimité	●	●
Télévision	● (en supplément)	● (en supplément)
Téléphone	● (ouverture de ligne et communications payantes)	● (ouverture de ligne et communications payantes)
Espace privatif		●
Cabinet de toilette privé		●
Présence d'un proche durant la nuit		● (supplément)

SERVICES À LA CARTE

	LIT ACCOMPAGNANT en chambre particulière	REPAS VISITEUR	OPTION TV	LOCATION TÉLÉPHONE
Tarifs	**6€/Jour**	Petit déjeuner (chambre particulière) **3€** Déjeuner ou diner **11€**	**4€/Jour**	ouverture de ligne 2€30 +0,17€/min

PARTICIPATIONS LIÉES À VOTRE HOSPITALISATION

	Montant à régler lors de votre sortie suivant la réglementation et les tarifs en vigueur
Forfait journalier Ce montant peut éventuellement être pris en charge par votre mutuelle.	**20€/Jour**
Participation forfaitaire (pour tout acté égal ou supérieur à 120€). Pour tout acte inférieur à 120€, un ticket modérateur pourra vous être demandé. Ces montants peuvent vous être remboursés par votre complémentaire santé.	**24€/Séjour**

LES ACCOMPAGNANTS

Si vous êtes en chambre particulière et désirez qu'une personne reste à vos côtés, nous mettons à votre disposition, dans la mesure des disponibilités, un lit d'accompagnant. Ce service est facturable.

Si votre accompagnant désire prendre un repas avec vous, il devra en avertir le personnel. Celui-ci/celle-ci vous indiquera la démarche à suivre. Ce service est facturable. Les tarifs sont disponibles à l'accueil.

LES REPAS

Les repas sont servis dans votre chambre aux heures suivantes :

Petit-déjeuner : entre 7h et 8h

Déjeuner : entre 12h et 13h

Dîner : entre 18h et 19h

Les menus sont élaborés par une diététicienne qui veille à leur bon équilibre. Le repas est adapté à votre état de santé.



LES VISITES

Sauf avis médical contraire, les visites sont autorisées de 14h à 18h30 la semaine, et de 14h à 18h le week-end. Elles sont limitées à 2 personnes par patient. Pour l'USC, les visites sont de 13h30 à 15h et de 17h à 18h30.

Les visites pour les patients hospitalisés en Soins Palliatifs peuvent être libres après autorisation de l'équipe.

Toute demande particulière sera étudiée avec le responsable de service.

Par ailleurs, nous regrettons de ne pouvoir autoriser les visites d'enfants de moins de 12 ans, exception faite en USC où l'âge minimum est de 15 ans.

Ces horaires peuvent être amenés à varier sur décision de la Direction de l'établissement.

Vos visiteurs sont les bienvenus dans l'établissement. Néanmoins, leur comportement doit s'adapter à ce lieu, à votre état de santé et à celui des autres patients.

INFO

Horaires de visite :
14h - 18h30 en semaine
14h - 18h le week-end
Limité à deux personnes.

LES DISTRIBUTEURS

Des distributeurs (boissons, confiseries) sont disponibles à l'accueil porte 2 et à proximité du service de radiologie.



LE COURRIER

Il sera distribué dans votre chambre. Pour expédier votre courrier, veuillez le confier, timbré au tarif en vigueur, au personnel du service.

LE TÉLÉPHONE

Si vous désirez le téléphone dans votre chambre, vous pouvez en faire la demande à l'agent d'accueil lors de votre admission. Une ligne personnelle et directe vous sera attribuée à votre arrivée.

Le forfait de mise à disposition de la ligne vous sera demandé lors de son ouverture. Le montant des communications vous sera facturé lors de votre sortie (tarifs à l'accueil). Un acompte intermédiaire peut vous être réclamé lorsque le montant est trop élevé.

Les personnels, patients, visiteurs et autres tiers ne peuvent se livrer, dès lors qu'elle permet l'identification de personnes, à la captation d'attributs de leur personnalité, et notamment de leur image ou leur voix, sans l'autorisation expresse des intéressés ou celle de leur représentant légal.

WIFI GRATUIT

Notre établissement est équipé d'un accès internet gratuit. Pour se connecter, il suffit de vous adresser aux agents d'accueil.

Pour être appelé :

Vos proches pourront vous joindre directement sur le numéro qui vous sera communiqué par l'agent d'accueil.

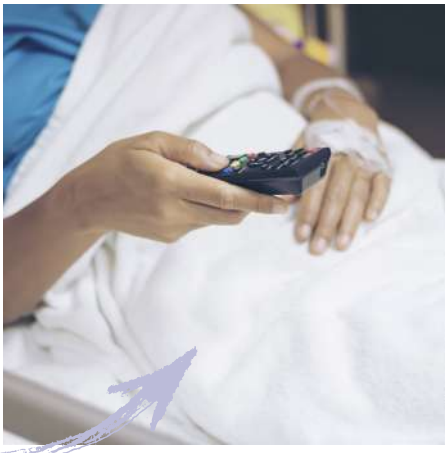
Pour appeler :

Composer le 0 suivi du code à 4 chiffres remis par l'agent d'accueil suivi du numéro d'appel de votre correspondant.

Pour appeler **l'agent d'accueil composer le 24060.**

Les téléphones portables doivent être éteints pendant les soins. Leur usage est toléré dans l'établissement dans le respect des autres patients.

LA TÉLÉVISION



À votre demande et moyennant le règlement de la facture, l'agent d'accueil vous remettra une télécommande correspondant à votre chambre. Lors de cette demande, une avance de frais vous sera réclamée.

Nous vous recommandons de ne pas laisser la télécommande de télévision sur votre table de chevet lors de vos absences (soins, week-end, repas…). En cas de perte, elle vous sera facturée.

Par mesure d'hygiène, les télécommandes sont recouvertes d'un film plastique (à ne pas retirer) afin d'en faciliter leur entretien et leur désinfection.

LE CULTE

Le respect des croyances et des convictions religieuses des personnes accueillies constitue une règle fondamentale. Vous pouvez demander la visite du représentant du culte de votre choix à l'équipe soignante.

LE RESPECT DES RÈGLES EN COMMUN

En fonction des soins que vous pourriez recevoir, une tenue vestimentaire peut vous être imposée (pyjama, chemise ouverte…). Par égard pour les autres patients et leurs familles, revêtez une tenue correcte lorsque vous vous déplacez dans les couloirs ou dans le hall. Pour préserver le silence et le repos de tous, il vous est demandé d'user avec discrétion des appareils de radio et télévision, de limiter le nombre de visites et d'éviter les conversations bruyantes par respect pour les autres patients.

INTERPRÈTES

Vous avez la possibilité de faire appel à un traducteur. La Charte de la personne hospitalisée est disponible en 9 langues et en braille. Vous pouvez la demander à l'agent d'accueil.

INFO

Le respect du personnel

Comme dans tout rapport avec autrui, le patient doit respecter tous les professionnels de l'établissement. Des poursuites seront engagées en cas d'agression ou détérioration, selon la législation en vigueur :

- Violences physique et verbales : 3 ans de prison et 45000€ d'amende
- Menaces de mort : 5 ans de prison et 75000€ d'amende ;
- Destruction ou dégradation de biens : 2 ans de prison et 30000€ d'amende.


STOP VIOLENCES
NOUS, ON EN VIENT AUX MAINS QUE LORSQUE C'EST NÉCESSAIRE !
Des poursuites seront engagées contre toute personne qui agressera notre personnel ou détériorera les biens au sein de notre établissement.
Violences physiques et verbales
3 ans de prison et 45 000€ d'amende
Menaces de mort
5 ans de prison et 75 000€ d'amende
Destruction ou dégradation de biens
2 ans de prison et 30 000€ d'amende
Hôpital de Riaumont
GROUPE AHNAC

LE TABAC ET L'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

L'Hôpital de Riaumont est un établissement non-fumeur *(décret n°2006-1386 du 15/11/2006),* engagé dans la démarche «lieu de santé sans tabac».

Notre engagement : un lieu de santé sans tabac

Notre établissement s'engage à promouvoir un environnement respectueux de la santé de tous, patients, visiteurs et professionnels. Le tabac étant un facteur de risque majeur, il est interdit de fumer dans les locaux et espaces communs de l'établissement.

Conscients que l'arrêt du tabac peut représenter une étape difficile, nous proposons un accompagnement personnalisé à toute personne souhaitant réduire ou arrêter sa consommation. Vous pouvez en parler à l'équipe soignante, qui pourra vous orienter vers un professionnel formé à l'aide au sevrage tabagique.

Pour les patients fumeurs ne souhaitant pas entreprendre une démarche d'arrêt, des **zones de tolérance identifiées** sont mises à disposition, dans le respect de la réglementation et du confort de tous.

Lieu de santé sans tabac

L'ALCOOL ET L'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

L'introduction de boissons alcoolisées est strictement interdite dans l'enceinte de l'établissement.





LE BON SOIN AU BON PATIENT

L'identitovigilance

«L'identitovigilance est un système de surveillance et de prévention des erreurs et des risques liés à l'identification. Son objectif est de fiabiliser l'identification du patient et les documents le concernant pour contribuer à la qualité de la prise en charge.»

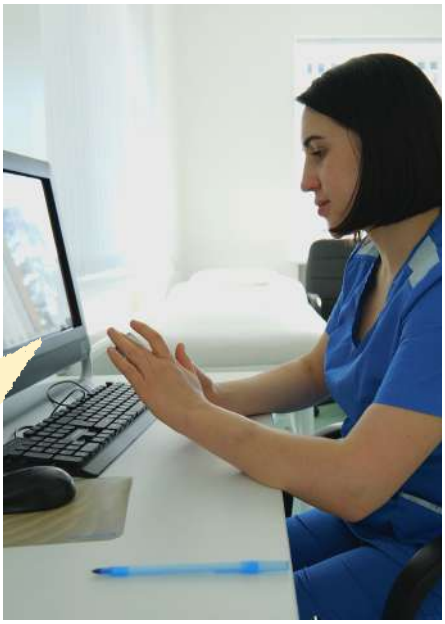


Dans ce cadre, l'établissement a mis en place une politique de vérification des identités tout au long de votre parcours de soins :

- Par la **demande systématique d'une pièce d'identité à votre admission**. Cette mesure permet de vérifier l'identité (nom de naissance, orthographe et date de naissance) et sécurise l'enregistrement de votre dossier médical.
- Par la mise en place systématique d'un **bracelet d'identification** ou de l'**utilisation d'un trombinoscope**. Une photo de vous pourra être prise à l'accueil, avec votre accord, pour figurer dans votre dossier médical, à des fins d'identification. Elle sera supprimée à votre départ de l'établissement.
- Avant chaque soin et tout au long de votre séjour, **vous serez sollicité(e) pour rappeler votre identité**. Ces contrôles peuvent paraître contraignants, mais votre collaboration est indispensable.

INFORMATIONS MÉDICALES

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé, afin de disposer de toutes les données nécessaires à la compréhension de votre situation pour consentir de manière libre et éclairée aux actes médicaux et aux traitements. L'information vous est délivrée personnellement par le médecin.



> L'INFORMATION VOUS EST DÉLIVRÉE PERSONNELLEMENT PAR LE MÉDECIN.



RESPECT DE LA VIE PRIVÉE, CONFIDENTIALITÉ ET SECRET PROFESSIONNEL

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.

Le respect de l'intimité est toujours préservé, notamment lors de tous les actes effectués durant le séjour (soins, toilette, consultation).

CONFIDENTIALITÉ, NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Vous avez la possibilité de demander que votre hospitalisation revête un caractère privé en demandant la non-divulgation de votre présence à l'hôpital. Vous pouvez faire cette demande lors de vos formalités administratives à l'accueil ou dans le service d'hospitalisation à votre arrivée.

La non-divulgation de votre présence a pour conséquence :

- la non communication de données sur votre présence dans l'établissement ;
- la non communication, par nos services, du numéro de votre chambre aux personnes qui viendraient vous voir (sauf exception : pour les mineurs soumis à l'autorité parentale et sous réserve des dispositions de l'article L.1111-5 CSP).



PERSONNE DE CONFIANCE

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

Lors de votre admission, vous pouvez désigner par écrit une personne de confiance. 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. Si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagne dans vos démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. La désignation de la personne de confiance est valable pour la durée de votre hospitalisation, et si vous le mentionnez, pour toute hospitalisation à venir. Cette désignation est révocable à tout moment.

> « MERCI DE NOUS AIDER À PRENDRE SOIN DE VOUS. »

PERSONNE À PRÉVENIR

Vous avez également la possibilité de désigner une personne à prévenir, qui peut être différente de la personne de confiance. La personne à prévenir sera le contact de l'établissement en cas d'événement(s) particulier(s) au cours de votre séjour d'ordre organisationnel ou administratif (transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement…). La personne à prévenir n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales.

CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ

L'information du malade et son consentement éclairé sont à la base de la relation de soins. L'établissement est garant du respect de ces droits fondamentaux. Afin de vous éclairer, de vous conseiller sur les choix concernant votre santé et de parvenir à une «prise de décision partagée», le médecin vous informera et répondra à vos questions.

Vous avez également le droit d'exprimer le souhait de ne pas être informé sur votre demande expresse.

Les médecins et les infirmières se tiennent également à votre disposition pour vous donner tous les conseils utiles au bon déroulement des soins et examens.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

La loi du 22 avril 2005, modifiée par le décret du 3 août 2016, vous permet de consigner par écrit vos souhaits en matière de fin de vie concernant notamment les conditions de limitation ou d'arrêt d'un traitement et ce dans l'hypothèse où vous ne pourriez plus vous-même exprimer votre volonté. Ces directives sont révocables à tout moment et seront prises en compte pour toute décision médicale vous concernant.



DOSSIER MÉDICAL

Conformément aux dispositions de la loi du 4 mars 2002, vous pouvez avoir accès à votre dossier médical et aux informations de santé vous concernant :

- Par consultation sur place assortie d'une possibilité d'accompagnement médical organisé par l'établissement.
- Par demande écrite au directeur de l'établissement. Des copies du dossier vous seront adressées contre paiement des photocopies et des frais d'envoi.
- Par l'intermédiaire d'un médecin : les copies des documents seront adressées aux médecins désignés par vos soins après le règlement du montant des frais de photocopies et d'envoi.

La première demande de dossier médical est exonérée de frais, les demandes suivantes seront facturées selon les textes en vigueur au moment de la demande.

Certaines personnes peuvent également avoir accès à votre dossier en justifiant la demande :

- **Les ayants droit, en cas de décès**
- **La personne ayant l'autorité parentale**
- **Le tuteur**

Votre dossier est conservé dans un endroit sécurisé pendant un délai de 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

L'accès à votre dossier informatisé est réservé aux membres de l'équipe de soins qui vous suit. Le service facturation a accès aux données administratives.

Dans le respect du secret médical, le médecin responsable du Département d'Information Médicale est amené à traiter avec l'aide, le cas échéant, de techniciens d'information médicale, des données figurant dans votre dossier.

Cet Espace Santé, proposé par l'Assurance Maladie et le Ministère de la Santé, constitue votre nouveau carnet de santé numérique disponible depuis le site monespacesante.fr

Pour garantir la parfaite sécurité de votre prise en charge, tous les professionnels impliqués lors de votre parcours de soins ont accès à ce Dossier Médical Partagé. On y retrouve, entre autres, vos comptes-rendus de biologie, d'imagerie, vos lettres et ordonnances de sortie.

Sur Mon Espace Santé, vous disposez d'une messagerie sécurisée qui permet aux professionnels de santé de vous envoyer des messages si nécessaire.

Vous êtes libre de vous opposer à l'alimentation de votre espace santé via le site **monespacesante.fr** ou en contactant le 3422.





INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, font l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à l'usage médical et administratif. Les données vous concernant sont traitées sous la responsabilité de notre établissement, pour une durée de 20 ans. Elles sont collectées directement auprès de vous lors de votre prise en charge ou de façon indirecte.

Les données collectées sont hébergées sur les serveurs de données de santé qui disposent de l'agrément délivré par le Ministère en charge de la Santé, en application des dispositions de l'article L.1111-8 du Code de la Santé Publique relatif à l'hébergement de données de santé à caractère personnel.

Vous pouvez vous opposer à l'externalisation de l'hébergement des données en contactant notre établissement par courrier postal ou à l'adresse électronique contact@ahnac.com.

Vous pouvez également, pour des raisons légitimes, vous opposer à la saisie et au traitement informatique de ces informations. Ces droits peuvent s'exercer en adressant une demande écrite à la Direction de l'établissement.

Selon les dispositions de l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978, ce droit d'opposition ne peut s'exercer que si le traitement de données nominatives mis en cause ne répond pas à une obligation légale.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés, tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès du médecin qui vous prend en charge, ou bien en adressant un courriel à la personne en charge de la protection des données à l'AHNAC : **dpo@ahnac.com**.

Par ailleurs les données sont susceptibles d'être réutilisées dans le cadre de la recherche.

VIDÉOSURVEILLANCE

Pour des raisons de sécurité, l'établissement est équipé d'un système de vidéosurveillance composé de caméras installées à différents points de l'établissement.

LES RÈGLES RELATIVES AUX BIENS DÉTENUS PAR LES PERSONNES ADMISES

Nous vous conseillons de ne pas conserver dans votre chambre, argent, bijoux et objets de valeur. Néanmoins, si vous décidez de conserver auprès de vous des valeurs ou objets mobiliers, l'établissement ne pourra être tenu pour responsable de leur perte ou vol.

Le dépôt s'effectue auprès de l'agent d'accueil contre remise d'un reçu contenant l'inventaire et la désignation des objets déposés.

Si la personne admise est dans l'incapacité de procéder aux formalités de dépôt, l'inventaire contradictoire des objets déposés est effectué en présence d'un tiers choisi dans l'entourage de la personne, ou à défaut, d'un autre agent de l'établissement.



SERVICE SOCIAL

Le service social peut être sollicité par les patients :

- Pour aider à régler, au besoin, les problèmes créés par l'hospitalisation tant sur le plan familial que professionnel ou financier.
- Pour conseiller les personnes en situation de handicap et âgées sur leurs droits et essayer de trouver des solutions aux difficultés pouvant se poser lors du retour à domicile (service d'aide à domicile).
- Pour aider à réaliser certaines démarches nécessaires.
- Un rendez-vous peut être obtenu avec l'assistante sociale, en faisant directement la demande auprès de votre service de soins ou en les contactant au 03 21 44 80 17.

PLAINTES, RÉCLAMATIONS, ÉLOGES, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS DE MÉDIATIONS

Vous avez la possibilité de nous faire part de vos remarques et suggestions par l'intermédiaire du questionnaire de sortie qui vous est remis ou en vous adressant à la Direction de l'établissement ou à un membre de la Commission Des Usagers (CDU) par écrit ou par oral.

Une Commission Des Usagers (CDU) est installée dans chaque établissement de santé pour représenter les patients et leur famille. C'est une instance que vous pouvez solliciter dans le cadre de ses missions d'assistance et de dialogue avec les médecins et les soignants de l'établissement. La CDU contribue également à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches. Elle a vocation à donner des avis et émettre des recommandations et propositions visant à remédier aux dysfonctionnements constatés.

INFO

Nos représentants d'usagers peuvent vous répondre aux adresses suivantes :
liliane.degroise@wanadoo.fr
ou
62@unafam.org



Vous trouverez ci-après la composition de la CDU :

- M. Laurent DE RYCKE, président de la commission
- M. Le Dr TALVAT, médiateur médical
- M. le Dr BATELI, médiateur médical suppléant
- M. Mickaël OSTYN, médiateur non médical
- Mme Mélanie CHARA, médiateur non médical suppléant
- Mme Liliane DEPARIS, vice-présidente de la commission et représentante des usagers (Fédération Française des Diabétiques) liliane.degroise@orange.fr - 06.09.61.26.23.
- M. Patrice STRILKA, représentant des usagers (Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques) 62@unafam.org - 06 27 52 99 71.
- Mme Colette FICHEUX, représentante des usagers suppléante (Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques) coficheux@hotmail.fr
- Mme Martine SEMIN, représentante des usagers suppléante (Ligue nationale contre l'obésité) laluciole62@gmail.com
- Mme Mathilde LEFEBVRE, ingénieur qualité

[Art R1112-91 - 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.

Art R1112-92 - L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises 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 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.

Art R1112-93 - Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou 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.

Art R1112-94 - 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.»]

AUDITS

Des audits sont régulièrement réalisés sur la prise en charge des patients. À ce titre, si vous ne souhaitez pas que votre dossier soit partagé avec d'autres professionnels de l'établissement, vous pouvez en informer la Direction de l'établissement par écrit.



L'ÉVALUATION DE VOTRE SATISFACTION

En nous remettant votre questionnaire de sortie préalablement rempli, nous pouvons analyser votre niveau de satisfaction. Ce n'est qu'au travers de ce que vous exprimez que l'établissement peut véritablement connaître vos besoins et vos attentes et décider des mesures qui pourront y répondre. Que vous soyez satisfait ou non, il est donc très important que nous le sachions.

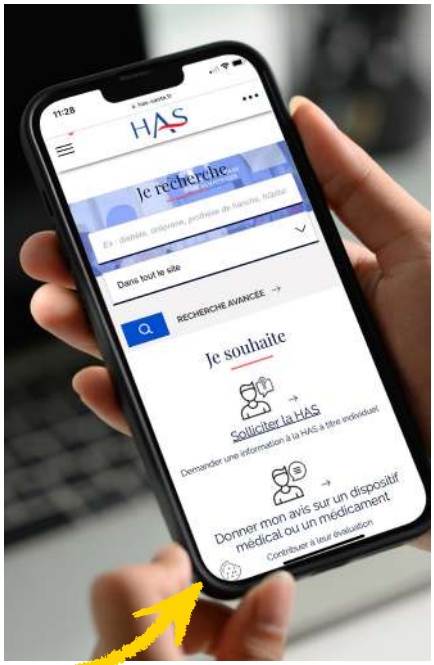


INFO

Un bilan régulier est affiché dans les couloirs des services.

Les bilans annuels de satisfaction des patients sont affichés aux accueils. Par ailleurs, 2 semaines après votre sortie, vous allez recevoir un mail vous permettant de répondre au **formulaire E-Satis**, **un questionnaire d'expérience et de satisfaction** patient proposé par la **Haute Autorité de Santé** (HAS).

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



DÉCLARATION D'ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE

Nos équipes se tiennent à votre écoute, n'hésitez pas à leur faire part de vos remarques. En tant qu'usager, patient ou proche, vous avez le droit de déclarer tout évènement indésirable (suite à l'usage de matériel médical, un acte de soins ou la prise de médicament) via le portail de signalement en ligne : **signalement-sante.gouv.fr**).



DONS D'ORGANES ET DE TISSUS

Toute personne est considérée comme consentante au prélèvement de ses organes et de ses tissus après sa mort si elle n'a pas manifesté son refus de son vivant.

Vous devez vous inscrire sur le Registre National des Refus si vous ne voulez pas que vos organes et /ou tissus fassent l'objet d'un prélèvement après votre décès en sachant que cette décision est révocable à tout moment.

Si vous êtes favorable au don d'organes et /ou tissus, vous pouvez porter sur vous une carte de donneur. Quelle que soit votre décision, informez-en votre famille ou votre entourage pour qu'ils puissent en témoigner. **Dans tous les cas, les proches sont toujours consultés.**

LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Dans notre établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge la douleur et à donner toutes les informations utiles pour la prévenir, la traiter et la soulager.

Reconnaitre

Il existe plusieurs types de douleur :

- Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- Les douleurs provoquées 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 dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière.

Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour cela, plusieurs échelles sont à notre disposition. Le personnel utilisera celle qui vous sera la plus adaptée.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé Avril 2006

CHARTE EUROPÉENNE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ



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



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



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

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.





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

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





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

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





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

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



Cette Charte a été préparée par plusieurs associations européennes à Leiden en 1988.
Elle résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.
Pour en savoir plus : http://www.apache-france.org

GROUPE AHNAC

CHARTE DU RESPECT DE L'AUTONOMIE

Vous venez d'être admis, vous ou un proche, comme patient dans le réseau de soin du groupe AHNAC.

L'AHNAC offre une qualité de soin identique dans tous ses établissements. Le niveau de confort des chambres éventuellement proposé aux patients, n'aura donc aucune répercussion sur les soins.

Toutes les équipes soignantes sont là pour que votre état de santé s'améliore et que vous retrouviez un **maximum d'AUTONOMIE**. Les soins nécessaires à votre état vous sont prodigués ainsi qu'une assistance aux gestes d'hygiène et de confort adaptée et évolutive selon votre niveau d'autonomie. Des évaluations régulières seront faites en ce sens au cours de votre séjour. Par exemple, si vous êtes en capacité de vous laver seul(e), nous veillerons à ce que vous puissiez le faire en sécurité, sans le faire à votre place.

Ainsi, en complément des soins médicaux, les équipes paramédicales vous accompagneront au plus près de vos capacités lors des gestes quotidiens (toilette, habillement…). Concrètement, tout ce que vous savez et pouvez faire sans aide, vous pourrez continuer à le réaliser de façon autonome au cours de votre séjour. Pour vous accompagner en douceur lors de déplacements ou mobilisation, les soignants pourront être amenés à utiliser du matériel adapté à la situation (drap spécifique, aide pour vous lever…).

Notre objectif commun (vous et nous) est que vous puissiez reprendre votre vie le plus normalement et de la façon la plus autonome possible.

Cette charte du respect de l'autonomie est l'expression de la volonté du groupe AHNAC de lutter contre la dépendance et ses conséquences, la douleur des patients et parallèlement préserver aussi la santé des soignants.

GROUPE AHNAC

> « AUTONOMIE ET BIEN-ÊTRE DE TOUS FONT PARTIE INTÉGRANTE DES VALEURS HUMAINES FONDAMENTALES DU GROUPE AHNAC. »

CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DÉPENDANCE



Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie
Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches
Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience
Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie
La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants
Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie
Soins, assistance et accompagnement 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, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable
Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information
L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

CHARTE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



CHARTE DE BIENTRAITANCE

CHARTE DE BIENTRAITANCE

LES PROFESSIONNELS S'ENGAGENT :

- **Agir** avec bienveillance auprès de l'usager, dès l'accueil, tout au long de son séjour, et établir un climat de confiance.
- **Offrir** à l'usager une prise en charge et un suivi personnalisé, adaptés à leur pathologie et en cohérence avec leur souhait.
- **Donner** à l'usager et à ses proches une information claire et adaptée, prendre en considération la liberté de choix et de décision.
- **Rechercher** à tout moment le consentement, l'adhésion et l'implication de l'usager au projet thérapeutique le concernant.
- **Respecter** l'espace personnel de l'usager et son intimité, ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales le concernant.
- **Identifier** les souffrances et douleurs de l'usager, l'accompagner dans ces épreuves.
- **Signaler** tout acte, attitude, propos, négligence portant atteinte à l'intégrité, l'intimité et la dignité de l'usager.
- **Etablir** une démarche éthique comprenant l'évaluation des pratiques professionnelles, ainsi que l'évaluation de la satisfaction des usagers et adapter les réponses à leurs besoins et attentes.
- **Offrir** la même qualité de soins, quel que soit le niveau de ressources de l'usager.



TOLÉRANCE

- Comprendre les attentes et les besoins de chacun sans jugement.
- Respecter les différences de chacun.
- Respecter les cultures et les croyances.

RESPECT

- De la dignité et de l'intimité.
- De la confidentialité.
- Des règles de l'établissement.
- Des règles d'hygiène et de sécurité.

La bientraitance est une démarche globale de prise en charge du patient ou de l'usager et d'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect de leurs droits et libertés, leur écoute et la prise en compte de leurs besoins, tout en prévenant la maltraitance. (Définition HAS)

Cette charte implique la réciprocité de chacun : patients, proches, professionnels et tout autre usager de l'établissement.

GROUPE AHNAC

Chaque jour, prendre soin de la santé de chacun

LA DÉMARCHE QUALITÉ ET LA GESTION DES RISQUES

L'Hôpital de Riaumont s'est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge et de la sécurité des soins qui s'intègre dans une démarche de gestion globalisée des risques.

L'ensemble des professionnels de l'établissement est engagé dans des démarches d'Évaluation de leurs Pratiques Professionnelles (EPP) afin d'optimiser les méthodes et les protocoles utilisés.



TRANSPARENCE DE NOS RÉSULTATS

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins, des audits internes ainsi que des contrôles qualité permettent de vérifier en continu le niveau de qualité et de sécurité des soins.

Certains indicateurs obligatoires sont définis et gérés annuellement par la **HAS (Haute Autorité de Santé)**. Les résultat sont mis à jour et disponibles au niveau de la zone d'affichage dans le hall d'entrée et sur le site internet **Qualiscope**.

LA CERTIFICATION

La certification est une procédure d'évaluation externe obligatoire assurée par des professionnels indépendants de la **Haute Autorité de Santé (HAS)**.

Sur la base d'un référentiel, cette procédure permet notamment :

- de s'assurer de la qualité et de la sécurité des soins donnés au patient,
- de promouvoir une politique de développement continu de la qualité au sein de la clinique,
- d'améliorer la prise en charge et la satisfaction des patients.

Qualiscope
Vers des établissements de santé de qualité

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

INFO

Les résultats sont accessibles dans la zone d'affichage du hall et sur le site : www.has-sante.fr par Qualiscope

LA PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

La lutte contre les Infections Associées aux Soins (IAS) est un sujet au cœur de l'actualité et de nos préoccupations.

Une infection associée aux soins est une infection qui survient après plus de 48 heures d'hospitalisation et qui n'était présente ni au début des soins, ni en incubation.

Afin de prévenir et de lutter contre ces infections (Décret 99-1034 du 6 décembre 1999), notre établissement est doté d'un **«Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales» (CLIN)**.

Cette instance est chargée d'élaborer et de mettre en œuvre un programme annuel afin d'assurer :

- La prévention (respect des règles élémentaires d'hygiène…) ;
- L'évolution des compétences et des connaissances des professionnels ;
- La surveillance et le suivi, en collaboration avec le laboratoire de biologie médicale, du taux d'infections nosocomiales, notamment en ce qui concerne les bactéries multirésistantes aux antibiotiques (BMR) ;
- Le signalement de ces infections ;
- Les prélèvements microbiologiques environnementaux (eau, air, surfaces, matériels) sont réalisés régulièrement selon les recommandations en vigueur.

Le CLIN est renforcé dans son action par une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

Chaque service est doté d'un correspondant en hygiène garant de l'application des protocoles, de la transmission du savoir auprès des équipes et de la transmission des informations relatives aux recommandations concernant le respect des bonnes pratiques.

Cette équipe participe notamment à diverses enquêtes nationales, régionales et internes sur les pratiques d'hygiène : lavage des mains, promotion de l'utilisation des solutions hydroalcooliques (SHA).

Une évaluation par le biais d'un tableau de bord des infections nosocomiales élaboré par le Ministère de la Santé permet la priorisation de moyens et d'actions à mener au sein de l'établissement.

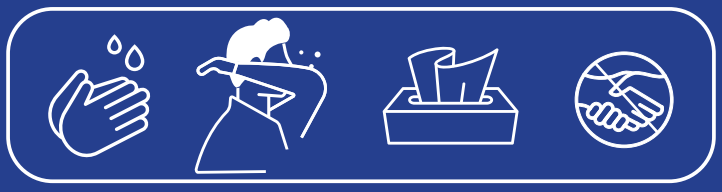
Les indicateurs nationaux de lutte contre les infections nosocomiales de l'établissement sont affichés à l'accueil.

Le programme national d'actions de prévention des Infections Associées aux Soins a pour ambition de développer la prévention des IAS. Il se structure selon trois axes :

- Développer la prévention des IAS tout au long du parcours de santé, en impliquant les patients.
- Renforcer la prévention et la maîtrise de l'antibiorésistance.
- Réduire les risques infectieux associés aux actes invasifs tout au long du parcours de santé.

Si vous souhaitez participer activement à la lutte contre la dissémination des microbes, respectez et faites respecter les recommandations d'accès aux chambres des patients (hygiène des mains, consignes éventuelles de précautions complémentaires, etc.).

LES BONS GESTES EN CAS DE RISQUE ÉPIDÉMIQUE POUR SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES :



Se laver très régulièrement les mains	Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir	Utiliser un mouchoir à usage unique et le jeter	Saluer sans se serrer la main, éviter les embrassades



LA PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

Pour les patients hospitalisés :

Préalablement à votre admission ou lors de celle-ci, le médecin en charge de votre séjour dans l'établissement évalue la nécessité de poursuivre, ou non, vos traitements personnels. Pour cela, vous devez lui présenter vos prescriptions en cours, et lui préciser tout autre médicament que vous prenez sans prescription (automédication).

Lors de votre admission, il est primordial que vous veniez avec vos médicaments, vos ordonnances, et tout document précisant vos éventuelles allergies, afin que le médecin puisse vous prendre en charge de la meilleure des façons.

À votre arrivée dans le service, vos médicaments seront stockés dans une armoire fermant à clé de la salle de soins ou restitués à vos proches afin d'éviter toute redondance ou interaction avec les nouveaux traitements prescrits pendant votre hospitalisation.

Afin de ne pas perturber l'équilibre de votre traitement, ces médicaments pourront être utilisés momentanément par l'infirmière dans l'attente de l'approvisionnement par la Pharmacie.

Lors de votre sortie, ces médicaments vous seront restitués par l'infirmière, mais n'hésitez pas à les réclamer si celle-ci omettait de vous les restituer ; auquel cas ils seront détruits.

Le Médecin et le Pharmacien ont réglementairement le devoir et le droit d'utiliser des traitements équivalents, tout aussi efficaces, par la prescription en Dénomination Commune Internationale et la délivrance de génériques, d'équivalences thérapeutiques et de biosimilaires. Il est donc probable que le nombre et la couleur des médicaments qui vous seront administrés avec votre accord, diffèrent de ceux que vous utilisez habituellement.

Pour les patients non hospitalisés :

Certains médicaments ne peuvent pas être délivrés en ville mais uniquement en pharmacie d'établissement de santé, c'est la rétrocession. **Il est préférable d'appeler au 03.21.44.96.24** pour s'assurer de la disponibilité du produit et prendre rendez-vous pour récupérer les médicaments. Lors de votre venue, pensez à vous munir de l'original de votre ordonnance, de l'attestation papier de la sécurité sociale et de votre carte de mutuelle.

SOINS DE MANUTENTION

L'établissement est engagé dans la démarche de soins de manutention. Cette démarche vise à améliorer la qualité de vie au travail des professionnels de santé, et le bien-être des patients de nos établissements. Cette démarche mobilise leur capacité physique résiduelle, et améliore notamment leur prise en charge. Les soins de manutention se basent sur l'utilisation de techniques douces qui rendent les patients acteurs de leurs soins.

INFO

Votre santé et votre confort vont être confiés à une équipe de professionnels. Afin de mieux reconnaître le corps médical et le personnel qui vous entourent, voici quelques indications…

L'ÉQUIPE MÉDICALE

Composée de spécialistes dans chacune de ces prises en charge :

- Cardiologie
- Endocrinologie - Diabétologie
- Pneumologie
- Neurologie
- Court séjour gériatrique
- Médecine Polyvalente
- Unités de Soins de Longue Durée
- EHPAD Les Glycines
- Radiologie - Échographie - Scanner - IRM
- Pharmacie
- Département d'information médicale
- Soins Médicaux et de Réadaptation
- Équipe mobile de gériatrie
- Équipe mobile de Soins Palliatifs
- Unité Cognitivo Comportementale
- Hôpital de jour
- Dermatologie
- Service d'Accueil des Urgences et Surveillance Continue
- Unité de soins palliatifs



L'ÉQUIPE SOIGNANTE

1. **Le/la cadre de santé** est responsable de la qualité des soins dispensés par l'équipe paramédicale qu'il coordonne.

Pour gérer au mieux les conséquences de votre état de santé (sortie d'hospitalisation, ouverture des droits sociaux, frais de santé, adaptation à la vie quotidienne), il vous aidera à résoudre vos difficultés et assurera les liaisons avec les services sociaux.



2. **Les infirmier.e.s** dispensent les soins selon la prescription médicale, surveillent constamment l'évolution de votre état de santé.

3. **Les aides-soignant.e.s** assurent tous les soins d'hygiène et de confort sous la responsabilité de l'infirmière.

4. **Les agents de service** assurent l'hygiène de la chambre et des différents locaux.



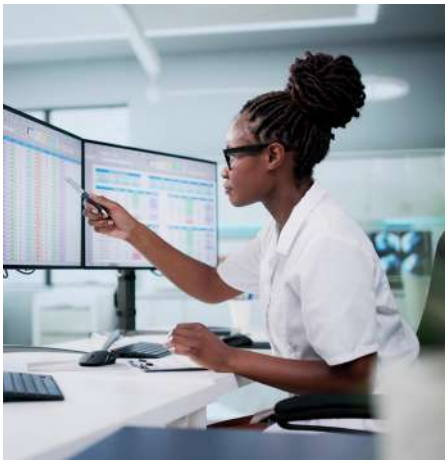
5. Selon les soins nécessités par votre état de santé, vous pouvez également être amené(e) à rencontrer :

- **l'assistant.e social.e,**
- **le/la diététicien.ne,**
- **le/la psychologue,**
- **le/la neuropsychologue,**
- **le/la psychomotricien.ne,**
- **les kinésithérapeutes,**
- **les ergothérapeutes,**
- **les enseignants en activité physique adaptée (APA),**
- **l'infirmier.e hygiéniste,**
- **les brancardiers,**
- **les orthophonistes,**
- **le/la pédicure.**

L'Hôpital de Riaumont contribue à la formation d'étudiants infirmier.e.s ou aides soignant.e.s, cela explique leur présence au sein des équipes soignantes. Il vous est possible de la refuser.

L'ÉQUIPE TECHNIQUE

Le personnel technique participe également à votre confort en assurant le fonctionnement et la maintenance des locaux, des appareils ainsi que de nombreux autres services de l'établissement.



L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

Les secrétaires médicales assurent les prises de rendez-vous des consultations et la gestion du courrier médical. Les agents administratifs assurent la complétude de votre dossier administratif et pourront être amené à contacter votre personne à prévenir si besoin.

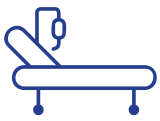
> VOTRE SANTÉ, NOTRE PRIORITÉ : EXPERTISE, BIENVEILLANCE ET ENGAGEMENT AU QUOTIDIEN.



INFO

NOTRE ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ PRIVÉ D'INTÉRÊT COLLECTIF COMPORTE :

390 lits & places



MÉDECINE

120 lits et places

- Médecine polyvalente : 30 lits
- Court séjour gériatrique : 60 lits
- Hôpital de jour 5 places
- Unité de soins palliatifs : 10 lits
- Unité de surveillance continue : 10 lits
- Hôpital de jour médecine : 10 places

UNITÉ D'HÉBERGEMENT DE COURTE DURÉE AUX URGENCES

7 lits

SMR (SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION)

135 lits

- SMR Polyvalent : 30 lits
- SMR Gériatrique : 78 lits
- SMR Oncologie : 5 lits
- UCC : 12 lits
- Hôpital de jour SMR : 10 places

ÉTABLISSEMENT D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES (EHPAD) «LES GLYCINES»

40 lits

UNITÉ DE SOINS LONGUE DURÉE (USLD)

88 lits

ÉQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS

- Équipe mobile de soins palliatifs
- Équipe mobile psycho-gériatrie
- Équipe mobile gériatrie
- Équipe mobile hygiène
- Équipe spécialisée de prévention inter-EHPAD
- Équipe Gériatrique d'Expertise à Domicile

IMAGERIE MÉDICALE (EN PARTENARIAT AVEC CIMAGOEL)

- 2 scanners
- 2 IRM
- Radiologie
- Échographie

LABORATOIRE D'ÉPREUVES FONCTIONNELLES RESPIRATOIRES ET CARDIAQUES

LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE (SHAB)





CENTRE DE CONSULTATIONS

- Anesthésie
- Cardiologie
- Chirurgie digestive, viscérale et endocrinienne
- Chirurgie traumatologique et orthopédique
- Diabétologie
- Gastro-entérologie
- Gérontologie
- Gynécologie
- Hypnose
- Neurologie
- Obstétrique
- Phlébologie
- Pneumologie
- Rhumatologie
- Urologie
- Médecine interne
- Médecine polyvalente
- Cardio-gériatrie
- Infectiologie
- Centre de prévention de l'autonomie (CAP santé)
- Soins palliatifs
- Néphrologie

VOTRE SORTIE

Au moment de votre sortie, l'infirmier.e du service vous remettra tous les documents médicaux vous concernant (radios, examens de laboratoire, courrier de sortie, etc.).

Merci de vérifier que vous n'avez oublié aucun objet personnel dans votre chambre.

INFO

La date de votre sortie est fixée le plus tôt possible par le médecin.



LE TRANSPORT

Si le médecin estime que votre état de santé nécessite un retour en ambulance, vous devez indiquer à l'infirmier.e du service la société d'ambulance de votre choix.

CONTINUITÉ DES SOINS À DOMICILE

Nous pouvons faire appel, avec votre accord, à un prestataire externe de votre choix, signataire de notre charte.

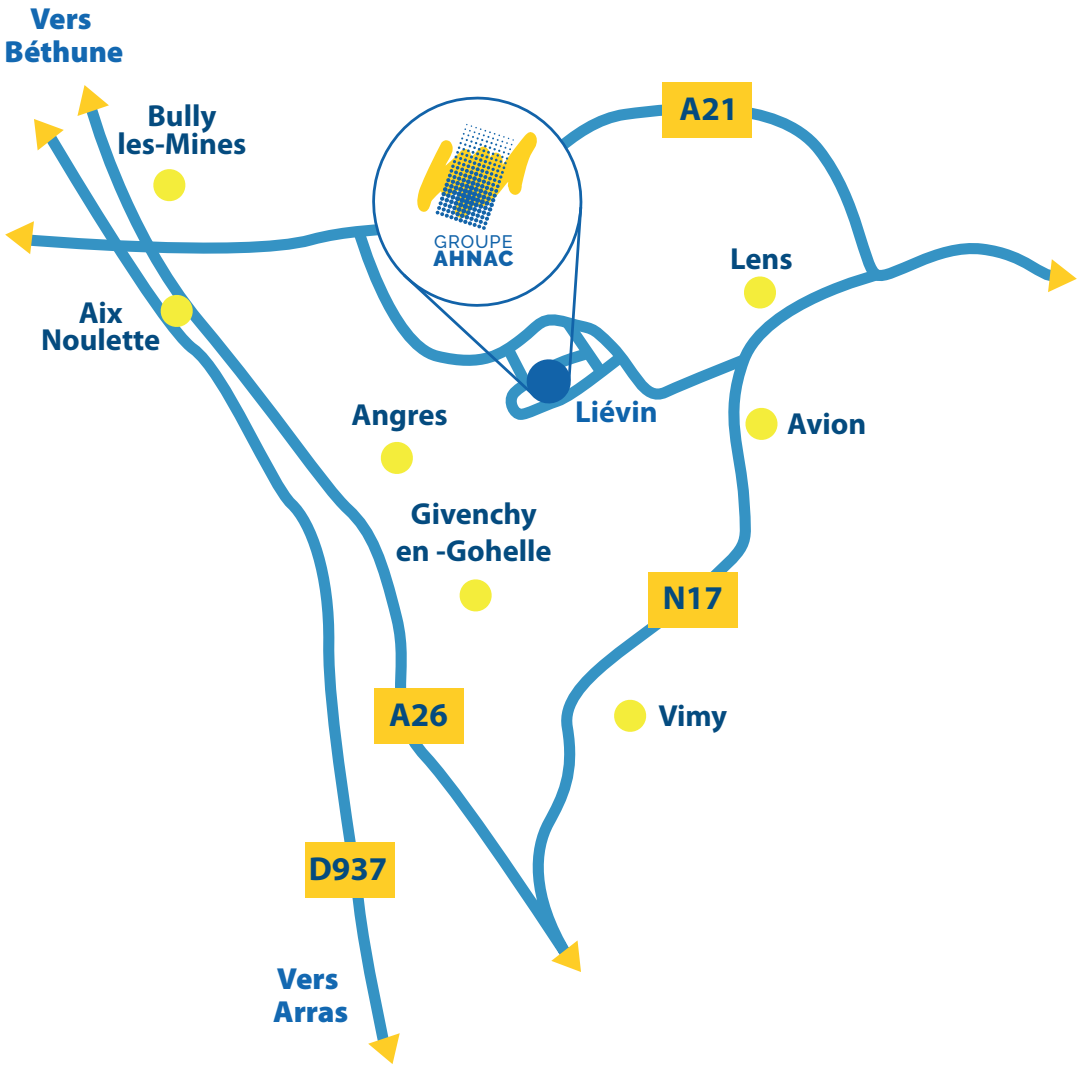


"NOUS VOUS SOUHAITONS UN PROMPT RÉTABLISSEMENT."


GROUPE AHNAC
HÔPITAL DE RIAUMONT
Pôle de référence gériatrique & soins de proximité
Entrée
PORTE 1
Urgences

OÙ NOUS TROUVER ?

HÔPITAL DE RIAUMONT
Rue d'Entre Deux Monts
62800 Liévin



Nous remercions les annonceurs qui ont financé ce livret d'accueil.
Ces annonceurs ont été démarchés par notre éditeur et n'ont aucun lien de partenariat avec l'établissement.



Édition : Presse Média Santé - 35, rue Alfred Brinon – Bât. B 69100 Villeurbanne - 04 37 43 21 14