GHAM

GROUPEMENT HOSPITALIER
AUBE - MARNE
ROMILLY - SÉZANNE - NOGENT

Livret d'accueil
du patient hospitalisé

www.gham.fr

HÔPITAUX
CHAMPAGNE
SUD

LOCALISATION DES SITES

Site de Romilly-sur-Seine
Hôpital Maurice Camuset

Siège social du GHAM
Rue Paul Vaillant Couturier
10100 Romilly-sur-Seine
Sur la D619, à 25km de Sézanne

Site de Nogent-sur-Seine

5 place Aristide Briand - 10400 Nogent-sur-Seine
Sur la D619, à 18km de Romilly-sur-Seine en direction de Paris

Site de Sézanne

16 rue des Récollets - 51120 Sézanne
Sur la D4, à 37km de Nogent-sur-Seine

GHAM
GROUPEMENT HOSPITALIER
AUBE - MARNE
ROMILLY - SÉZANNE - NOGENT

SOMMAIRE

Le GHAM 6
Présentation de l'établissement.....6
Le site hospitalier de Romilly-sur-Seine 7
Le site hospitalier de Nogent-sur-Seine 8
Le site hospitalier de Sézanne 9
Organisation administrative.....10
Une équipe de professionnels à votre service..11

Votre admission.....12

Votre séjour.....16

Votre sortie.....19

Droits & Engagements.....22
Vos obligations 22
Vos droits.....23
Nos engagements 26

Informations.....32
Don d'organes 32
Addictologie.....32
Don du sang.....32
En cas d'alerte nucléaire.....32
La conduite à tenir en cas d'incendie.....32

Bienvenue

Le Groupement Hospitalier Aube Marne (GHAM), regroupant les sites hospitaliers de Romilly-sur-Seine, Nogent-sur-Seine et Sézanne est un des acteurs de santé majeurs des départements de l'Aube et de la Marne. Engagés dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de notre offre de soins, les professionnels du GHAM vous dispensent des soins adaptés et personnalisés afin de mieux répondre à vos besoins.

Ce livret a été préparé à votre attention et à celle de vos proches. Il a pour but de vous faire découvrir notre établissement, vous apporter tous les renseignements utiles à votre séjour et à votre sortie. Il vous rappelle vos droits, vos obligations, les règles de vie communes et nos engagements à votre égard.

Soucieux de répondre à vos attentes, nous vous invitons à remplir le questionaire de satisfaction joint et à le remettre lors de votre sortie. Il vous permet de nous faire part de vos observations et suggestions. Les résultats de leur analyse font l'objet d'une communication interne et externe afin de mettre en place des actions d'amélioration de la qualité de nos prestations.

Permettez-nous de vous souhaiter un séjour aussi agréable que possible dans notre établissement. Tous nos vœux de prompt rétablissement vous accompagnent.

Aude Personnic
Directrice déléguée du GHAM

LE GHAM

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Le Groupement Hospitalier Aube Marne (GHAM) est un établissement de santé public à double vocation sanitaire et médico-sociale. Il résulte de la fusion en 2008 de trois établissements publics de santé dans deux départements et répartis sur trois communes : Romilly-sur-Seine, Nogent-sur-Seine et Sézanne. Depuis 2015, le GHAM fait partie de la direction commune des Hôpitaux Champagne Sud (HCS) composée du CH de Troyes (Etablissement support), de l'Etablissement Public de Santé Mentale de Brienne-le-Château, du CH de Bar-sur-Seine, du CH de Bar-sur-Aube, de l'EHPAD Cardinal de Loménie à Brienne-le-Château, du GCS Clinique de Champagne et de l'EHPAD Pierre d'Arcis.
En 2016, il rejoint le Groupement Hospitalier de Territoire de l'Aube et du Sézannais, qui comprend les établissements mentionnés ci-dessus ainsi que des EHPAD publics et des établissements privés à but non lucratif.

Dynamique des projets institutionnels menés depuis 5 ans :

- Transfert de l'activité SSR du site de Nogent-sur-Seine sur le site de Romilly-sur-Seine en mai 2019
- Rénovation du nouveau hall d'accueil du site de Romilly-sur-Seine et inauguration en septembre 2019
- Transfert de l'activité du court séjour gériatrique dans un secteur rénové sur le site de Romilly-sur-Seine prévu en décembre 2019
- Création d'un nouveau bâtiment dédié à l'IRM 1,5 tesla sur le site de Romilly-sur-Seine en septembre 2020
- Projet de création d'une unité de vie protégée (UVP) sur le site de Sézanne.
- Poursuite des rénovations des secteurs de soins

Répartition des 667 lits et places :

- **325** Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)
- **100** Services de soins infirmiers à domicile (SSIAD)
- **82** Médecine polyvalente cardiologique
- **73** Soins de suite et de réadaptation (SSR)
- **40** Unité de soins de longue durée (USLD)
- **40** Hospitalisation à domicile (HAD)
- **23** Court séjour gériatrique
- **18** Obstétrique
- **6** Unité d'hospitalisation de courte durée
- **5** Unité de soins palliatifs
- **2** Hôpital de jour

Un plateau médico-technique :

- **1** bloc obstétrical avec 2 salles d'intervention pour des césariennes et chirurgie gynécologique ambulatoire
- **1** service d'imagerie médicale : radiologie conventionnelle, scanner, échographe et IRM 1,5 Tesla
- **1** laboratoire d'analyses médicales et réalisation des prélèvements sanguins

Des offres spécifiques :

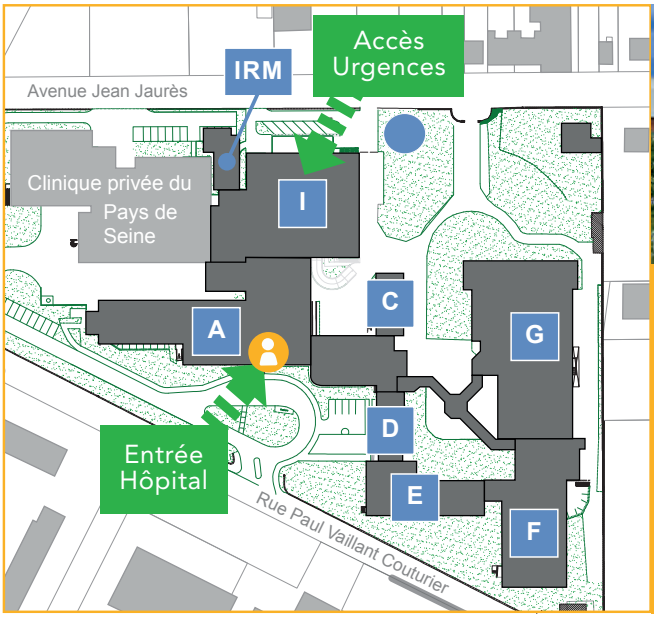
- **2** salles d'accouchement et 1 salle de pré-travail
- **1** pharmacie à usage intérieur
- **1** service d'urgences
- **2** SMUR
- **1** accueil des consultations non programmées
- **1** secteur d'examens et de consultations comprenant l'UTEP, l'ELSA avec des consultations anti-tabac, de l'HDJ d'explorations fonctionnelles en cardiologie, gastroentérologie et addictologie

Le personnel médical et non médical :
Effectifs en équivalents temps plein (ETP)

- **46** praticiens hospitaliers
- **14** sages-femmes
- **483** personnels de soins
- **9** personnels socio-éducatifs
- **97** personnels techniques
- **56** personnels administratifs
- **19** personnels médico-techniques

LE GHAM

SITE HOSPITALIER DE ROMILLY-SUR-SEINE



Hôpital Maurice Camuset
Rue Paul Vaillant Couturier
10100 Romilly sur seine

Tél. standard : 03.25.21.96.00

Accueil de l'hôpital

A	-1	Pharmacie à usage intérieur
	0	Médecine - Cardiologie HDJ - Hôpital De Jour Radiologie conventionnelle Scanner
	1	Laboratoire d'analyses médicales Consultations externes UTEP - Unité Transversale d'Éducation du Patient ELSA - Equipe de Liaison et de Soins en Addictologie HAD - Hospitalisation À Domicile SSIAD - Service de Soins Infirmiers À Domicile
C D	0	Administration
E	0	CSG - Court Séjour Gériatrique
F	0	CSG - Court Séjour Gériatrique
	1	SSR - Soins de Suite et de Réadaptation
	2	Unité de Soins Palliatifs
G	0	Résidence Clos des Platanes
I	-1	Chambre mortuaire
	0	Urgences
	1	Maternité - Bloc opératoire
IRM	0	GIE IRM Romilly-sur-Seine

Résidence Julien Monnard
10 rue Jean Moulin à Romilly-sur-Seine

LE GHAM

SITE HOSPITALIER DE NOGENT-SUR-SEINE

5 place Aristide Briand
10400 Nogent sur seine

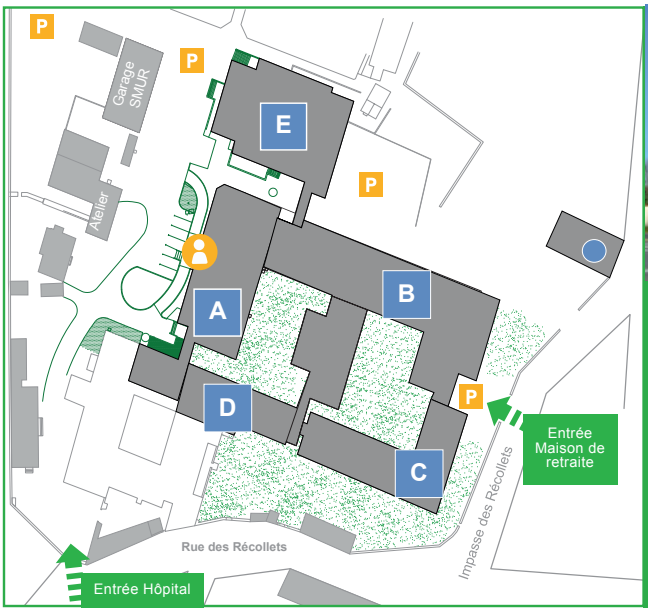
Tél. standard : 03.25.39.81.08

Accueil de l'hôpital

0	EHPAD - L'île Olive Accueil de jour Chambre mortuaire
1	EHPAD - Les moulins de Nogent
2	USLD - Les bords de Seine EHPAD - Les moulins de Nogent

LE GHAM

SITE HOSPITALIER DE SÉZANNE



16 rue des Récollets
51120 Sézanne

Tél. standard : 03.26.81.79.79

Accueil de l'hôpital

A	0	Antenne SMUR Consultations non programmées 24h/24 et 7j/7 Radiologie conventionnelle Consultations externes Rétrocession médicamenteuse sur rendez-vous
B **C**	RDJ	Chambre mortuaire Administration
	0	Les Mails Sézannais
	1	Les Coteaux Sézannais
D	0	PASA - Pôle d'Activité de Soins Adaptés
E	0	Médecine dont des lits identifiés de soins palliatifs SSR - Soins de Suite et de Réadaptation
	1	SSR - Soins de Suite et de Réadaptation

EMSP
Equipe Mobile de Soins Palliatifs

LE GHAM

ORGANISATION ADMINISTRATIVE

La direction

Le GHAM est dirigé par un directeur, représentant légal de l'établissement. En tant que président du directoire, le directeur possède l'entière responsabilité pour conduire le projet d'établissement et fixer l'état des prévisions de recettes et de dépenses.

Le directoire

Le directoire est une instance de gouvernance, présidé par le directeur. Les membres conseillent le directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement.

Le conseil de surveillance

Le conseil se prononce sur les orientations stratégiques de l'établissement et en assure le contrôle. Il est composé en nombre égal de représentants des collectivités territoriales, de représentants du personnel médical et non médical et de personnalités qualifiées dont des représentants des usagers.

Les autres instances de l'établissement

- La commission médicale d'établissement (CME) : représentation du corps médical
- Le comité technique d'établissement (CTE) : représentation du personnel
- La commission des soins infirmiers de rééducation et médico-techniques (CSIRMT)
- Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)
- La commission des usagers (CDU) qui a un rôle essentiel dans l'amélioration des prises en soins des patients.
- Le comité de lutte contre la douleur (CLUD).
- Le comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance qui contribue à l'amélioration de la sécurité transfusionnelle des patients (CSTH)
- Le comité de liaison en alimentation et nutrition (CLAN) qui contribue à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients.
- Le comité du médicament et des dispositifs médicaux stériles (COMEDIMS) qui favorise le bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles.
- Le conseil de la vie sociale (CVS) vise à associer les usagers au fonctionnement des établissements sociaux et médico-sociaux.
- Le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN).
- Le comité éthique
- etc.

LE GHAM

UNE ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS À VOTRE SERVICE

L'ensemble du personnel de l'hôpital s'emploie à rendre votre séjour le plus agréable possible. Le nom et la profession de votre interlocuteur sont mentionnés sur sa blouse.

Très impliqué dans la formation des professionnels de santé, l'établissement accueille des étudiants et des stagiaires (de médecine, en soins infirmiers, de sage-femme, d'aide-soignante...). Ceux-ci sont donc susceptibles de participer à vos soins durant leur stage.

VOTRE ADMISSION

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Types d'admission en hospitalisation

A votre arrivée vous êtes invité(e) à vous présenter au bureau de la patientèle situé à l'entrée principale de chacun des sites, afin de constituer votre dossier administratif. En cas d'impossibilité, la personne qui vous accompagne (famille, ambulancier…) peut se charger de cette démarche.

La pré-admission

Dans le cas d'une hospitalisation programmée, vous pouvez effectuer une admission préalable au bureau de la patientèle. Les démarches administratives le jour de votre hospitalisation seront alors facilitées.

L'admission

Si vous n'avez pas procédé aux formalités de pré-admission, l'admission s'effectue au bureau de la patientèle à l'entrée de chaque établissement, le jour de votre arrivée.

L'admission en urgence

Les formalités administratives minimales seront réalisées dès votre admission. Les soins seront prioritaires. Vous serez examiné(e) par un médecin et hospitalisé(e) si votre état le justifie. Votre dossier administratif devra être finalisé dès que possible.

Horaire d'ouverture du bureau de la patientèle

Site de Romilly-sur-Seine
Du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h30 à 19h30.
Les week-ends et jours fériés s'adresser aux urgences.

Site de Nogent-sur-Seine
Du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h à 17h00.
Fermé les week-ends et jours fériés.

Site de Sézanne
Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30.
Fermé les week-ends et jours fériés.

Les pièces à fournir lors de votre admission

Carte d'identité en cours de validité, carte de séjour, passeport (selon situation).

Carte Vitale ou attestation de couverture des droits à un régime d'assurance maladie.

Carte d'adhérent à une mutuelle ou attestation« couverture médicale universelle » (C.M.U).

Sans justificatifs de prise en charge, les soins réalisés vous seront facturés. L'équipe de la Patientèle est à votre disposition pour vous informer sur les modalités de prise en charge de votre séjour et de son montant. Un affichage des prix de journée en vigueur est présent dans chaque service. Vous pourrez également obtenir un ou plusieurs bulletins de situation auprès de ce service pendant votre séjour.

VOTRE ADMISSION

Cas particuliers

En cas d'accident du travail, il vous faut présenter la feuille d'accident de travail délivrée par votre employeur pour pouvoir bénéficier du tiers payant.
Si vous êtes admise en maternité, vous devrez vous munir du carnet de maternité ainsi que du livret de famille pour déclarer la naissance.
Si vous êtes ressortissant de l'UE, vous devez présenter votre Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM) et le formulaire E112 ou E123 demandé dans le pays d'origine valide.
Si vous n'êtes pas ressortissant de l'UE, vous devez présenter votre attestation de prise en charge préalable de votre assurance maladie de votre pays de résidence sinon la totalité des frais est à régler avant l'hospitalisation.

Si vous êtes non résident en France, vous devez présenter votre passeport, la prise en charge de votre assurance et/ou payer préalablement le montant estimatif de votre séjour (article R6145-4 du code de la santé).
Si vous n'avez pas de couverture sociale en situation de précarité, une permanence d'accès aux soins existe au sein de l'établissement. Pour plus d'informations, contactez le **SERVICE SOCIAL du GHAM** :
Romilly/Seine : 03.25.21.96.36
Sézanne : 03.25.39.58.06
Nogent/Seine : 03.25.39.58.06
Pour les mineurs, les parents ou le tuteur doivent signer une autorisation «de pratiquer tout acte de diagnostic ou thérapeutique» permettant aux praticiens d'intervenir si nécessaire.

Identito-vigilance

La sécurité de votre identité est la première étape indispensable avant tout acte de soins. Pour sécuriser votre parcours de soins, un bracelet d'identification vous sera proposé dès votre arrivée dans le service d'hospitalisation par le personnel soignant. Vous serez sollicité(e) tout au long de votre prise en soins par les professionnels pour décliner votre identité (nom de naissance, prénom et date de naissance). Néanmoins, vous êtes libre de vous y opposer. Votre refus sera alors consigné dans votre dossier de soins. En revanche, si vous êtes dans l'incapacité de décliner votre identité, un bracelet d'indentification vous sera automatiquement posé. Les données concernant votre identité restent confidentielles. En acceptant ces règles, vous serez acteur de votre sécurité. Concernant le nouveau-né, un bracelet d'identification lui sera posé systématiquement à la naissance.

BIEN IDENTIFIÉ = SÉCURITÉ = BIEN SOIGNÉ
Attention ! Signalez sans délai au personnel toutes les erreurs constatées sur votre identité.

Les frais d'hospitalisation

Si vous êtes assuré social, vos frais d'hospitalisation se composent :

- du **coût du séjour** représentant l'ensemble des prestations assurées par l'hôpital : médicaments, produits sanguins, examens d'imagerie médicale, de laboratoire d'analyses de biologie médicale, et d'explorations fonctionnelles,
- du **forfait journaliser** correspondant à votre participation aux frais d'hôtellerie et de restauration dont le montant est fixé par arrêté ministériel,
- du **supplément chambre particulière**, si vous en avez bénéficié,
- d'une **participation forfaitaire** selon les soins/actes dispensés.

Si vous n'êtes pas assuré social, vous devez vous acquitter de la totalité des frais d'hospitalisation.

Vous souhaitez une chambre particulière

Le GHAM dispose de chambres à un ou deux lits. Si vous désirez une chambre particulière, à votre demande et si la disponibilité des lits le permet, vous pouvez bénéficier d'une chambre individuelle. Cette prestation supplémentaire vous sera facturée. Certaines mutuelles la prennent en charge. Renseignez-vous auprès de votre mutuelle et/ou votre organisme complémentaire santé.

VOTRE SÉJOUR

Objets de valeurs

Nous vous conseillons de ne pas conserver vos objets de valeur personnels durant votre séjour : argent, moyens de paiement, livret Caisse d'Epargne, titres de valeurs mobilières, bijoux, clés...

Lors de votre admission, vous serez invité(e) par l'équipe soignante à déposer vos valeurs auprès du régisseur de l'établissement. Si vous êtes dans l'incapacité d'effectuer le dépôt, le personnel soignant s'en chargera après avoir dressé un inventaire détaillé en votre présence. Si vous décidez malgré tout de les conserver dans votre chambre, l'établissement ne pourra être tenu responsable en cas de vol, perte ou de détérioration dont vous pourriez être victime. Les biens et valeurs déposés peuvent être récupérés aux jours et horaires d'ouverture du service de la patientèle sur présentation de votre pièce d'identité et du reçu de dépôt.

Effets personnels

L'établissement ne fournit pas les effets à caractère personnel. Pour votre confort et votre hygiène, vous devez apporter votre linge personnel (vêtements confortables, pyjamas, sous-vêtements, serviettes de toilette, chaussons…) ainsi que votre nécessaire de toilette (savon liquide, rasoir, brosse à cheveux, brosse à dents, dentifrice…). Dans le cadre d'une prise en charge par le service de la maternité, prévoyez le trousseau de votre nouveau-né.

Prothèses

Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèse dentaire ou auditive, vous devez prévoir les produits nécessaires à leur entretien ainsi qu'aux moyens de les ranger afin d'éviter les risques de perte ou de casse. Ces objets restent sous votre responsabilité durant votre hospitalisation. Pensez à informer l'équipe soignante.

Médicaments

Si vous suivez un traitement, pensez à apporter l'ordonnance de votre médecin traitant. Durant votre hospitalisation, la pharmacie à usage intérieur délivre vos médicaments prescrits et relevant du livret thérapeutique du GHAM. Si vous apportez vos médicaments, ils seront remis à votre entourage ou à défaut conservés dans le service jusqu'à votre sortie. Il est vivement recommandé de ne prendre aucun autre médicament que ceux remis par l'infirmière. Cependant, vos médicaments personnels peuvent être utilisés exceptionnellement dans certaines situations après validation médicale.

Tabac et cigarette électronique

En application de la réglementation relative à l'**interdiction de fumer** dans les lieux publics et pour la sécurité de tous, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans l'établissement.

Courrier

Pour recevoir votre courrier, il vous suffit d'indiquer à votre correspondant de mentionner vos nom, prénom et le service dans lequel vous être hospitalisé. Le courrier qui vous est adressé personnellement vous est distribué tous les matins, sauf les week-ends et jours fériés.
Pour envoyer votre courrier, déposez le, préalablement affranchi, les jours ouvrables à un membre du service avant 14h45 pour un départ le jour même.

GHAM - HÔPITAL MAURICE CAMUSET
Rue Paul Vaillant Couturier - BP 159
10105 Romilly-sur-Seine Cedex

GHAM - HÔPITAL DE NOGENT/SEINE
5 place Aristide Briand
10400 Nogent-sur-Seine

GHAM - HÔPITAL DE SÉZANNE
16 rue des Récollets - BP 102
51121 Sézanne Cedex

VOTRE SÉJOUR

Téléphone

L'utilisation des téléphones portables doit être réduite au maximum afin de ne pas perturber le fonctionnement des dispositifs médicaux.
Chaque lit est équipé d'une ligne téléphonique sauf dans le service du court séjour gériatrique. Il vous est recommandé d'ouvrir une ligne téléphonique afin que vos proches puissent vous contacter directement au numéro alloué. L'ouverture de la ligne est soumise au versement d'un forfait de raccordement. Pour téléphoner, vous devez disposer d'un forfait pré-payé (modalités fournies par le service de la patientèle). Renseignez-vous auprès du bureau de la Patientèle.

Télévision

Les chambres sont équipées d'un téléviseur. Le service de location est géré par un prestataire externe qui sera votre interlocuteur pour les modalités de mise à disposition, les tarifs et la facturation (voir affichage jaune près du poste de TV dans votre chambre). Pour ce faire, une hôtesse passera auprès de vous pour vous donner accès au service. Pour plus d'informations, vous pouvez vous renseigner auprès du responsable de service ou du Bureau de la Patientèle.
L'hôpital est un lieu de soins qui nécéssite du calme. Afin de le préserver, modérez le son de vos appareils (radio, télévision, téléphone, etc.).

Accès internet - wifi

Le GHAM est équipé d'un réseau wifi gratuit dédié aux patients. Pour cela, connectez-vous sur le réseau wifi « **GHAM_LSI** » puis ouvrez votre navigateur. Vous êtes automatiquement dirigé(e) vers la page d'accueil UCOPIA pour entrez vos identifiants ou en faire la demande.

Restauration

Repas

Les menus proposés tiennent compte de votre état de santé ainsi que des prescriptions médicales. Ils sont établis par les diététiciennes. Vous avez la possibilité, par le biais de la carte de remplacement, de modifier le menu proposé. Les repas sont servis à partir de :

Petit Déjeuner : 7h30
Déjeuner : 12h00 - Dîner : 18h45

L'apport d'aliments de l'extérieur par vos proches est déconseillé afin de respecter votre équilibre alimentaire et de réduire les risques liés à la rupture de la chaîne du froid (croissance microbienne).

Votre famille et/ou vos proches peuvent partager un repas en votre compagnie sous réserve d'une demande préalable d'au moins 24h. La commande et le paiement se font au Bureau de la Patientèle situé à l'accueil principal de l'établissement.

Distributeurs boissons/ confiseries

Des distributeurs de boissons et de confiseries sont à votre disposition :

Sur le site de Romilly-sur-Seine : à l'accueil du service des urgences et dans le hall d'entrée principal de l'hôpital (boissons et confiseries).

Sur le site de Nogent-sur-Seine : dans le hall d'entrée (boissons chaudes).

Sur le site de Sézanne : à l'accueil des consultations (boissons) et dans le hall d'entrée du service de médecine (boissons et confiseries).

VOTRE SÉJOUR

Visites

Vos proches et amis sont les bienvenus. Les visites sont autorisées chaque jour de 13h00 à 20h00. Il vous est possible de refuser les visites, pour cela, vous devez en informer l'équipe soignante.Selon votre état de santé, le médecin peut être amené à vous demander de limiter vos visites.

Dans certains cas et si vous le souhaitez, un accompagnant peut être autorisé à rester à vos côtés. Pour les modalités pratiques, vous devez vous renseigner auprès du cadre de santé.

Lors des soins, il sera demandé à vos visiteurs de bien vouloir se retirer de votre chambre.

Horaires de visite de 13h00 à 20h00

Il vous est déconseillé d'amener les jeunes enfants (moins de 13 ans) qui outre le risque de contagions encouru, peuvent être choqués par certaines situations rencontrées dans un établissement hospitalier.

Pour votre confort, il est conseillé d'évitez les visites trop longues, trop fréquentes ou trop nombreuses, qui peuvent vous fatiguer et retarder votre rétablissement.

Si la situation sanitaire le nécessite, les visites peuvent être réorganisées voire suspendues temporairement.

Pour des raisons d'hygiène, les fleurs et les plantes ne sont pas autorisées dans certains services. Informez-vous préalablement auprès du cadre de santé. Sont également interdits, les boissons alcoolisées, les denrées périssables et les animaux de compagnie.

Permission de sortie temporaire

Vous pouvez bénéficier à votre demande d'une autorisation de sortie de 48h maximum au cours de votre hospitalisation, si le médecin estime qu'elle est compatible avec votre état de santé. Votre lit vous sera réservé et vous ne serez pas redevable du forfait journalier.
Au-delà de ce délai, vous serez considéré comme définitivement sorti, avec toutes les conséquences que cela peut entraîner par rapport à vos droits à remboursement par les divers organismes de Sécurité Sociale.

VOTRE SORTIE

Les modalités de sortie

L'autorisation de sortie est donnée par le médecin. Les ordonnances et autres documents nécessaires à la poursuite de vos soins vous seront remis à votre sortie.
Dès lors que votre santé ne nécessite plus le maintien de votre hospitalisation, différents modes de sortie peuvent vous être proposés :

- Retour à domicile
- Retour à domicile avec intervention de la structure d'hospitalisation à domicile (HAD) ou intervention du service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) pour une durée limitée.
- Transfert dans un établissement de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) pour la poursuite de vos soins
- Admission en établissement d'hébergement pour personnes âgées (EHPAD) ou en unité de soins de longue durée (USLD)

En principe, les sorties sont organisées le matin.

Avant de quitter l'établissement, vous devez vous acquitter de certaines formalités administratives. Pour ce faire, vous devez vous rendre au service de la patientèle afin de :

- vérifier, voire compléter votre dossier administratif,
- régler les frais restant à votre charge, éventuellement le ticket modérateur, le forfait journalier, et le supplément pour une chambre particulière. Sinon, une facture vous sera adressée à votre domicile.
- obtenir vos bulletins de situation pour votre employeur et la caisse d'assurance maladie,
- récupérer si nécessaire les biens/valeurs déposés au coffre de l'établissement lors de votre arrivée sur présentation d'une pièce d'identité et du reçu du dépôt,
- clôturer votre ligne téléphonique et votre abonnement télé.

Suivi médical

Le médecin traitant désigné lors de votre admission recevra toutes les informations médicales utiles et un compte rendu d'hospitalisation dans les meilleurs délais.
Vous pouvez nécessiter d'un suivi médical post hospitalisation. Dans ce cas, vous recevrez toutes les informations nécessaires par le personnel du service.

Sortie contre avis médical

Si vous désirez quitter l'hopital contre l'avis médical, vous prenez un risque pour votre santé. Il vous sera demandé de signer une attestation établissant que vous avez eu connaissance des risques encourus. Une ordonnance vous sera remise si nécessaire. Néanmoins, vous devrez vous rendre au bureau de la patientèle pour régulariser votre dossier.

Modes de transport

Lors de votre sortie d'hospitalisation pour un retour à domicile, vous pouvez si votre état de santé le permet, quitter le GHAM par vos propres moyens, en utilisant un véhicule particulier. Dans ce cas, vous devez organiser votre déplacement.

En fonction de votre état de santé et de votre autonomie, le médecin peut vous prescrire le mode de transport le plus adapté, soit :

- un Transport Assis Professionnalisé (TAP) : véhicule sanitaire léger ou taxi, si vous devez être assis et/ou accompagné d'un personnel qualifié.
- une ambulance, si vous devez être allongé et/ou sous surveillance constante

Dans ce cadre, vous avez le libre choix de votre transporteur sanitaire. Le service de soins se charge d'organiser votre transport. Les frais inhérents sont pris en charge par votre caisse d'assurance maladie, sous certaines conditions et dans la mesure où vos droits sont à jour.

Si vous devez être transféré(e) dans un autre établissement pour la poursuite de vos soins ou d'une permission de sortie à but thérapeutique, votre transport sera organisé par le service d'hospitalisation via la plateforme de gestion des transports sanitaires « Speedcall » et sera pris en charge par le GHAM.

VOTRE SORTIE

Hospitalisation à domicile (HAD), une alternative à l'hospitalisation à l'hôpital Parlez-en à votre médecin

L'HAD est un service permettant une hospitalisation dans son cadre de vie habituel (domicile ou EHPAD). Elle est prescrite par le médecin hospitalier ou le médecin traitant en accord avec le patient et/ou sa famille. L'HAD concerne tout assuré social, quel que soit l'âge, atteint de pathologies graves, aigües ou chroniques, souvent multiples et stabilisées. L'équipe soignante prodigue des soins médicaux et paramédicaux complexes équivalents à ceux délivrés à l'hôpital mais au domicile du patient. Les soins délivrés en HAD se différencient par leur complexité, que ce soit par leur durée, la fréquence des actes ou la coordination des soins.

Votre avis nous intéresse

LA PAROLE EST À VOUS !

Contribuez à l'amélioration de la qualité des soins par 2 moyens complémentaires

Le questionnaire de satisfaction

Ce questionnaire anonyme a pour objectif de recueillir vos appréciations sur la qualité de l'accueil, de l'information, des soins, de la prise en charge de la douleur et des conditions de votre hospitalisation.
Vous le trouverez en annexe du livret d'accueil ou sur demande auprès du personnel soignant. Nous vous remercions de bien vouloir le remettre avant votre sortie dans la boite aux lettres réservée à cet effet.

L'enquête nationale de satisfaction « e-satis »

Cette enquête en ligne est copilotée par la Haute Autorité de Santé et le ministère chargé de la santé et est réalisée par un institut de sondage après votre sortie. Vous serez invité à donner votre avis en ligne sur la qualité de votre prise en charge. Vous recevrez alors un email automatique contenant un lien unique, individuel et sécurisé vous permettant de vous connecter. **Pour cela, nous vous demanderons votre adresse email lors de votre admission.**

VOS DROITS ET NOS ENGAGEMENTS

VOS OBLIGATIONS

En tant que patient vous avez des droits mais aussi des devoirs à l'égard de l'établissement et du personnel qui vous accueille et qui y travaille. Cela implique de votre part, le respect des obligations inhérentes aux règles de vie en collectivité.

L'obligation de bonne conduite

L'usager doit respecter le bon ordre de l'établissement et les règles d'organisation du service.

L'usager est tenu à la confidentialité de toute information vue, entendue ou lue au cours de son séjour ou de sa visite dans l'établissement.

L'usager doit respecter le repos, les horaires et la vie privée des personnes hospitalisées. Evitez les conversations bruyantes et modérez le son de vos appareils.

L'usager doit s'adresser aux équipes soignantes et administratives avec courtoisie pour obtenir des réponses courtoises.

L'usager doit respecter les temps de transmissions des équipes médicales et soignantes.

Toute dégradation volontaire des locaux, du matériel et du mobilier mis à votre disposition fera l'objet de poursuites et de demandes d'indemnisation à la charge du patient.

Tout désordre persistant fera l'objet d'une sortie de l'enceinte de l'établissement.

Toute violence ou infraction à l'encontre de l'établissement ou d'un de ses agents donnera lieu systématiquement à des poursuites pénales.

Il est interdit de procéder à la captation d'images et de sons à l'insu du personnel et des patients au sein du GHAM.

La détention et l'introduction d'armes blanches ou à feu, de susbtances illicites ou de toute autre matière dangereuse sont interdites.

Consignes de sécurité

Le GHAM a pris toutes les mesures nécessaires afin de garantir un niveau maximum de sécurité compatible avec ses activités. Néanmoins, la sécurité est l'affaire de tous avec le respect de quelques consignes simples telles que :

- Ne pas fumer (y compris les cigarettes électroniques) dans les chambres et dans les locaux
- Ne pas introduire de produits inflammables ou dangereux
- Ne pas stationner à des endroits non prévus à cet effet
- Ne pas consommer de l'alcool dans l'enceinte de l'établissement

Les visiteurs

Il est demandé aux visiteurs de :

- Respecter les horaires de visite indiqués par les personnels du service
- Respecter les consignes d'hygiène (en particulier éviter les visites en cas de maladie contagieuse)
- Quitter la chambre lors des soins ou visites médicales
- Éviter d'amener des enfants en bas âge
- Éviter les visites trop longues et de plus de trois personnes à la fois (notamment dans les chambres à deux lits)
- Ne pas apporter de médicaments ou aliments (se renseigner auprès de l'équipe soignante)
- Ne pas faire de bruit
- Ne pas apporter de plantes en pot
- Ne pas introduire d'animal

VOS DROITS ET NOS ENGAGEMENTS

Hygiène

Dans l'intérêt de chacun, il est recommandé aux patients ainsi qu'à leurs visiteurs de respecter les règles d'hygiène en se lavant les mains en entrant et en sortant des chambres. Pour cela, des solutions hydroalcooliques sont mises à disposition.
Il est interdit de conserver de la nourriture dans les chambres afin d'éviter les risques d'intoxication.

L'obligation de payer

Le service public hospitalier n'est pas gratuit. Les caisses de sécurité sociale et les mutuelles complémentaires peuvent se substituer à l'assuré social. Le patient règle les frais de séjour restants. Si vous ne bénéficiez pas de couverture sociale, vous devez vous acquitter de la totalité des frais.

Les obligations envers les professionnels de santé

Pour sa sécurité et sa prise en charge optimale, le patient informe le médecin et/ou l'équipe soignante de tout évènement qui pourrait éclairer son diagnostic et contribuer à déterminer le traitement.
Au sein de l'établissement, le patient, après avoir donné son consentement pour suivre un traitement, est tenu de le respecter et ne peut l'arrêter sans l'avis médical.

VOS DROITS

Droit à l'information

Chaque personne a le droit de recevoir une information loyale sur son état de santé. Cette information concerne les examens, les traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves induits mais normalement prévisibles, les autres traitements possibles et les conséquences en cas de refus.
Si vous souhaitez ignorer le diagnostic ou pronostic, votre demande doit être respectée sauf si des tiers sont exposés à un risque de transmission.
Si vous estimez être victime d'un dommage imputable à une activité de soins, vous devez être informé(e) par le médecin du service.

Consentement libre et éclairé

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé, et ce dernier peut être retiré à tout moment sauf dans le cas où votre état rend nécessaire cet acte auquel vous n'êtes pas à même de consentir. En cas d'incapacité à exprimer votre consentement, la personne de confiance ou vos proches seront sollicités et informés.

Droit à la dignité

Toute personne hospitalisée a droit à la dignité, au respect de son intimité, de sa vie privée et de ses croyances.

Droit à la confidentialité

Le respect du secret des informations vous concernant est un droit. Si vous souhaitez que votre présence à l'hôpital ne soit pas divulguée, vous pouvez en faire la demande auprès du Bureau de la Patientèle et au cadre du service.

Anonymat

Vous avez la possibilité de garder votre anonymat à l'hôpital (ex : accouchement sous X, Interruption Volontaire de Grossesse (IVG), prise en charge en addictologie...). Dans ce cas, veuillez le préciser dès votre admission auprès du personnel.

Droit à l'image

Nous vous informons que filmer et photographier dans l'enceinte de l'hôpital est soumis à autorisation de la direction. Toute utilisation de votre image doit recueillir votre consentement.

VOS DROITS ET NOS ENGAGEMENTS

Refus de soins

Article L111-4 du code de la santé publique
Vous avez la liberté de refuser les soins proposés par le médecin. Si vous maintenez votre décision après l'information donnée sur les risques encourus, votre refus sera consigné dans votre dossier.

Données médicales

Afin de gérer les dossiers des patients et de réaliser des études statistiques, le GHAM utilise des logiciels informatiques. Vos données font l'objet d'un traitement automatisé, qui s'effectue dans le respect du secret médical et de l'anonymat des patients. Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification de ces données auprès du médecin responsable de l'information médicale.

Participation à la recherche biomédicale

Dans le cadre de la recherche biomédicale, vos données personnelles reccueillies pendant votre hospitalisaiton, peuvent faire l'objet d'une étude agréée par les autorités suivantes : commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), comité de protection des personnes (CPP), loi Jardé, comité d'expertise pour les recherches, les études et les évaluations dans le domaine de la santé (CEREES).

Participation à la recherche thérapeutique

Pendant votre séjour, le médecin peut être amené à vous proposer de participer à un essai clinique parce qu'il présente un intérêt médical dans le cadre de la prise en charge de votre maladie. Vous disposerez d'un accès privilégié à l'innovation thérapeutique.

Droit d'opposition

Le droit d'opposition pour l'utilisation ultérieure de vos données est possible à tout moment et votre refus sera consigné dans votre dossier.

L'activité libérale

Vous pouvez être reçu(e) en consultation libérale/ privée sur votre demande. Les tarifs sont affichés au niveau du secteur des consultations. Vous avez la possibilité de vous rétracter en informant le secrétariat des consultations.

Droit d'accès à votre dossier médical

Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé et détenues par des professionnels et établissements de santé. Vous pouvez demander à prendre connaissance de votre dossier médical :

- **durant l'hospitalisation**, vous pouvez solliciter un entretien avec le médecin sur votre demande. Il vous fournira toutes les informations nécessaires et pourra vous délivrer une copie des documents utiles à votre information. La consultation sur place est gratuite. Si vous souhaitez des copies, les frais afférents à la transmission sont à votre charge.
- **après votre séjour**, vous pouvez consulter votre dossier ou en demander une copie (Les frais de copie et d'envoi sont à votre charge).

Vous devez en faire la demande écrite, accompagnée de la copie recto-verso de votre pièce d'identité auprès du directeur du GHAM. Le demandeur peut être le patient, éventuellement son représentant légal ou en cas de décès, les ayants droits.

Votre dossier médical sera conservé pendant 20 ans à compter de votre dernier passage dans l'établissement et pendant 10 ans après le décès. La mention des actes transfusionnels pratiqués et, éventuellement, la copie de la fiche d'incident transfusionnel sont conservées pendant 30 ans à partir de l'acte transfusionnel.

Personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance (parents, proches, médecin traitant,...). La désignation de cette personne se fait par un écrit, daté et signé (formulaire ou papier libre) et peut être effectuée à tout moment et reste révocable. Ce document est conservé dans le dossier médical.

La personne de confiance ne se substitue pas à vous. Son rôle est :

- d'exprimer votre volonté au cas où vous ne seriez plus en état de le faire vous même
- de vous accompagner, à votre domicile, lors des entretiens médicaux afin de vous aider dans la prise des décisions.

Le formulaire de désignation est disponible en annexe de ce livret.

VOS DROITS ET NOS ENGAGEMENTS

Directives anticipées

Conformément à la loi dite Clays-Léonetti, du 02/02/2016, concernant la rédaction des directives anticipées et la réalisation possible de sédation profonde et continue (art. L.1111-11), « *toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux*.»

Si vous avez rédigé des directives anticipées, le médecin doit en prendre connaissance. Elles constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale car elles témoignent de votre volonté. Ces directives sont révocables à tout moment. *Le formulaire est disponible en annexe de ce livret.*

Expression civique

Si vous êtes hospitalisé(e) lors d'un scrutin électoral, le vote par correspondance ou par procuration peut être organisé par l'établissement. Renseignez vous auprès du cadre du service ou de la direction.

Accompagnement spirituel

L'hôpital est un établissement de service public soumis au principe de laïcité. Vous avez droit au respect de vos opinions et croyances. Chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité des soins et la tranquillité des autres patients. Le ministre du culte de votre choix peut vous rendre visite si vous en exprimez le souhait. Pour ce faire, adressez vous à l'équipe soignante.

Décès

En cas de décès, l'équipe médicale et ou paramédicale accompagne la famille dans cette épreuve. Le personnel de la patientèle, sur présentation du livret de famille, se charge d'établir les formalités auprès du service de l'état civil.

Vous pouvez choisir un transfert de corps à domicile, vers une chambre funéraire de votre choix ou la chambre mortuaire du GHAM. En effet, le GHAM dispose d'une chambre mortuaire sur chaque site pour accueillir le défunt. Le choix de l'opérateur funéraire incombe à la famille pour l'organisation des obsèques qui doit intervenir dans les 6 jours ouvrables qui suivent le décès.

La chambre mortuaire du GHAM

La chambre mortuaire est un service de l'hôpital où sont accueillis les corps des personnes décédées dans l'établissement afin de permettre aux proches d'organiser les obsèques dans un délai maximal de 6 jours.

Pendant les 3 premiers jours suivant le décès, ce service est gratuit (Code général des collectivités territoriales Article R2223-89).

A partir du 4ème jour, une indemnité forfaitaire de 200 € sera facturée à la famille.

Au-delà des 6 jours réglementaires et sur dérogation du préfet, il vous sera réclamé un forfait de 200 € par jour.

VOS DROITS ET NOS ENGAGEMENTS

NOS ENGAGEMENTS

Bientraitance

Au GHAM, la bientraitance est un engagement fort. Les agents doivent adopter un comportement positif et respectueux et dispenser des soins adaptés aux usagers, notamment en situation de vulnérabilité et de dépendance.

Pour l'établissement :
- Organiser de façon efficiente le parcours de soins du patient
- Offrir un confort en adéquation avec les besoins de la personne
- Maintenir les liens humains et familiaux
- Garantir une réponse aux attentes

Pour l'usager et ses proches :
- Exprimer ses choix, ses volontés et ses convictions
- Participer à la prise en charge de sa maladie avec les équipes
- Respecter le règlement de l'établissement
- Respecter l'organisation du service

Pour les professionnels :
- Dispenser des soins s'inscrivant dans une amélioration continue de la qualité et dans une évaluation des pratiques professionnelles
- Respecter les chartes de la personne hospitalisée, de la personne âgée dépendante, de l'enfant hospitalisé
- Prendre en charge ou prévenir toute forme de douleur

Pour tous :
- Échanger des informations en respectant la confidentialité et la discrétion
- Écouter et se rendre disponible
- Respecter les règles de politesse et de bon sens
- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité

Qualité et gestion des risques

Le GHAM s'inscrit depuis plusieurs années dans une démarche dynamique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. A ce titre, la Haute Autorité de Santé nous évalue de façon continue depuis 2002. Le GHAM est certifié et continue d'améliorer ses pratiques pour permettre une meilleure prise en charge des patients.
Les résultats de chaque évaluation sont disponibles sur le site internet de la HAS (www.has-sante.fr) et auprès du responsable qualité et gestion des risques qui dispose également des résultats des enquêtes annuelles de satisfaction des usagers.
La politique d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques concerne tous les secteurs d'activité de l'établissement. Les professionnels se tiennent à votre disposition tous les jours, 24h/24, pour que votre séjour se déroule dans de bonnes conditions de qualité et de sécurité.

Charte qualité du GHAM :
- Garantir et optimiser continuellement la prise en charge des patients.
- Harmoniser nos pratiques professionnelles.
- Responsabiliser chaque partenaire de l'établissement sur la qualité, l'hygiène et la sécurité des soins.
- Améliorer en permanence nos pratiques quotidiennes quelque soit le secteur d'activité afin de répondre aux critères de qualité de la Haute Autorité de Santé.
- Sensibiliser et impliquer les professionnels dans la qualité et la gestion des risques afin de maintenir un niveau de qualité optimal et renforcer la confiance des usagers.

Vigilance sanitaire Covid-19
Le port du masque et le respect des autres gestes barrières sont à appliquer durant cette phase de vigilance.

VOS DROITS ET NOS ENGAGEMENTS

Plaintes et réclamations

Article R. 1112-91 à R. 1112-94

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.

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 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.

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 8 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.

Dans les 8 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.

Si vous souhaitez formuler une réclamation, vous avez la possibilité de :

- demander à rencontrer le cadre de santé du service
- demander à renconter le médecin du service
- vous adresser, par écrit, au directeur de l'établissement ou contacter les représetants des usagers au **03.25.21.96.29**.

La Commission des Usagers (CDU)

Décret n°2016-726 du 01/06/2016

Elle a pour mission de

- veiller au bon respect de vos droits et de contribuer à l'amélioration de la qualité de votre accueil et de votre prise en charge.
- faciliter vos démarches en cas de litige et vous informer sur les voies de recours et de conciliation possible.

La composition de la CDU est disponible en annexe de ce livret.

Engagement environnemental du GHAM

Le GHAM est engagé dans une démarche de développement durable depuis plusieurs années. Nous orientons tous nos projets et toutes nos activités en nous préoccupant de leur dimension sociale pour les usagers et le personnel, tout en veillant à préserver l'environnement et en visant un équilibre économique. Ces engagements sont déclinés dans la charte de professionnels qui tient compte du développement durable jusque dans les prises en charge soignantes.

VOS DROITS ET NOS ENGAGEMENTS

Lutte contre la douleur

La prise en charge de la douleur est un des axes prioritaires du GHAM.

Un droit pour le patient

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...*»

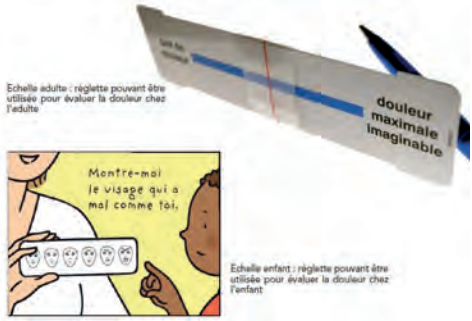
Un devoir pour les équipes soignantes

Article L.1112-4 du code de la santé publique « *Il appartient à chaque établissement de santé de développer et mettre en place l'organisation nécessaire pour répondre aux besoins des personnes quant à la prise en charge de leur douleur...*»

La lutte contre la douleur passe par l'évaluation de la douleur, de son intensité, de ses répercussions et de ses différentes composantes mais aussi par l'information donnée au patient sur les mesures dont on dispose pour la soulager ou la prévenir.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) participe à la démarche continue de la qualité de la prise en charge de la douleur. Il veille aux bonnes pratiques en sensibilisant et en formant les soignants à l'évaluation de la douleur chez tous les patients et à la rédaction de protocoles. De fait, le GHAM s'engage à prendre en charge votre douleur en :

- Prévenant les douleurs provoquées par certains soins ou examens invasifs : injection, pansement, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains… ou les douleurs parfois liées à un geste du quotidien comme une toilette ou un simple déplacement
- Traitant ou soulageant les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, ou plus chroniques nécessitant une prise en charge plus spécifique.



Echelle adulte : réglette pouvant être utilisée pour évaluer la douleur chez l'adulte

Echelle enfant : réglette pouvant être utilisée pour évaluer la douleur chez l'enfant

Votre douleur, parlons-en !

L'intensité de votre douleur est évaluée régulièrement par l'utilisation d'une échelle adaptée :

- Echelle numérique d'auto-évaluation (EN)
- Echelle comportementale de la douleur chez la personne âgée (ECPA)
- Echelle visuelle analogique
- Echelle des visages
- Echelle verbale simple (EVS)
- Pour le nouveau-né : évaluation de la douleur et de l'inconfort du nouveau-né (EDIN) et la douleur aiguë du nouveau-né (DAN)

VOS DROITS ET NOS ENGAGEMENTS

Lutte contre les infections associées aux soins

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge et si elle n'était ni présente ni en incubation au début de cette prise en charge. De nombreuses actions sont mises en place pour lutter contre celles-ci. Le programme d'actions s'appuie sur les recommandations et les priorités nationales qui comprend :

- Lavage des mains
- Utilisation de produits hydro-alcooliques
- Désinfection des matériels réutilisés
- Entretien des locaux
- Tri des déchets d'activités de soins à risque infectieux
- Surveillance de l'air, de l'eau et des aliments
- Déclaration des maladies obligatoires à l'Agence Régionale de Santé (ARS)

Les règles d'hygiène hospitalière sont appliquées par le personnel mais également par vous-même et votre entourage. Les bactéries sont présentes sur les surfaces, dans l'air et dans le corps humain, elles peuvent entraîner l'apparition de maladies pour une personne déjà fragile (personne âgée, patient hospitalisé).

La lutte contre les infections associées aux soins est une priorité au sein du GHAM.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) en collaboration avec l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) veille à la mise en place des recommandations et à l'amélioration des pratiques professionnelles.

Lors de votre hospitalisation, des mesures d'hygiène complémentaires peuvent être mises en place afin de vous protéger ainsi que les autres patients et votre entourage de l'infection.

Pour les visiteurs :

- Ne rendez pas visite à un patient si vous êtes porteur(se) d'une maladie contagieuse
- Lavez-vous les mains au savon doux en sortant des toilettes
- Désinfectez vos mains avec la solution hydro-alcoolique en entrant et en sortant de la chambre d'un patient.
- Ne touchez pas les dispositifs médicaux : perfuseurs, drains, sonde urinaire...
- Ne vous asseyez pas sur le lit du patient
- Si le patient est atteint d'une pathologie contagieuse ou s'il est particulièrement fragile, vous devez suivre les consignes du personnel soignant concernant le respect des précautions complémentaires mises en place avant d'entrer et de sortir de la chambre.

INFORMATIONS

DON D'ORGANES

A la suite du décès, les proches peuvent être sollicités dans le cadre du don d'organes et de tissus. Donner ses organes et ses tissus est possible à tous les âges. Nous sommes tous concernés et sommes donc donneurs sauf si l'on s'oppose de son vivant. Les dons d'organes (coeur, poumons, reins, etc.), des tissus (peau, cornée, etc.) et des cellules (sang, moelle osseuse, etc.) permettent de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des patients. Cette démarche de don est individuelle, libre et volontaire.
Si vous êtes favorable au prélèvement d'organes et de tissus, vous pouvez porter une carte de donneur.

Agence de Biomédecine
www.agence-biomedecine.fr
n° vert 0 800 20 22 24

La loi « bioéthique » du 7 juillet 2011 adopte le principe du consentement présumé. Toute personne n'ayant pas manifesté son opposition est considérée comme consentante. La loi donne le droit à chacun de décider personnellement. Vous pouvez donc vous y opposer en exprimant votre refus selon les trois modalités suivantes :

1. inscription sur le registre national des refus disponible à l'adresse suivante : www.registrenationaldesrefus.fr. Ce fichier est interrogé avant tout prélèvement.
2. expression du refus dans un document écrit, confié à un proche
3. expression orale du refus devant un proche

ADDICTOLOGIE

Alcool, tabac, drogues, addictions…
Vous êtes en difficulté ?
Vous pouvez en parler à l'équipe soignante du service qui vous accueille, et qui pourra vous mettre en relation avec le personnel du service d'addictologie ou de tabacologie. Vous pouvez aussi contacter le secrétariat des consultations externes au 03.25.21.96.04 pour prendre directement rendez-vous auprès de l'Equipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA).

DON DU SANG

Vous pouvez contribuer à sauver des vies en donnant votre sang à l'Etablissement Français du Sang (EFS). L'EFS est le garant de la sécurité de la chaîne transfusionnelle du donneur au receveur. Renseignements au 03.25.75.15.17 ou sur www.dondesang.efs.sante.fr

EN CAS D'ALERTE NUCLÉAIRE

Les sites hospitaliers de Romilly/Seine et de Nogent/Seine se situent dans un rayon de 20 km autour de la centrale nucléaire de Nogent/Seine. De ce fait, ces deux sites se situent dans une zone PPI : Plan Particulier d'Intervention. En cas d'accident nucléaire entraînant des rejets radioactifs, l'hôpital met à votre disposition des comprimés d'iode destinés à préserver votre thyroïde. Les professionnels de santé sont formés et s'occupent de vous !

LA CONDUITE À TENIR EN CAS D'INCENDIE

Si vous constatez un début d'incendie

Il est nécessaire que vous respectiez les consignes suivantes :

- Restez calme et ne criez pas « au feu ! »
- Alertez le personnel du service au moyen de « l'appel malade »
- Utilisez les extincteurs si vous en connaissez le maniement
- Quittez les lieux sans précipitation
- Suivez les consignes données par le personnel.

En cas d'évacuation sur ordre du personnel ou des pompiers

Suivez les balisages d'évacuation

- Ne prenez pas l'ascenceur
- Ne revenez pas sur vos pas
- Dans la fumée... Baissez vous, l'air frais est près du sol

Poursuites définies dans le code pénal :
art. 222-11, art. 222-18, art. 322-1 et art. 311-3.

Visuel réalisé par l'Hôpital Européen - Marseille.

STOP LA VIOLENCE A L'HÔPITAL

L'hôpital engagera systématiquement des poursuites contre toute personne qui exercera ces infractions au sein de notre établissement.

VIOLENCES PHYSIQUES ET VERBALES
3 ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende.

MENACES
3 ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende.

MENACES DE MORT
5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende.

DESTRUCTION, DEGRADATION OU DETERIORATION D'UN BIEN
2 ans d'emprisonnement et 30 000 € d'amende.

LE VOL
3 ans et 45 000€ d'amende.

CHARTE de la laïcité
DANS LES SERVICES PUBLICS

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

des agents du service public

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

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

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

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

des usagers du service public

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. **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.

4. 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.

5. **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.

6. 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.

7. 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.

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

9. 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.

10. 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.

11. 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 Sourn 00042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006