



LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



Bienvenue au Centre Hospitalier de Watrelos

30, rue du Docteur Alexander Fleming B.P. 105
59393 WATRELOS CEDEX
Tel: 03.20.66.40.00 Fax: 03.20.66.40.07



ÉTABLISSEMENT CERTIFIÉ « NIVEAU A » en 2019
PAR LA HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



HISTORIQUE..... p 4

**PRÉSENTATION
DU CENTRE HOSPITALIER p 5**

**FORMALITÉS ADMINISTRATIVES
LORS DE VOTRE ADMISSION.... p 6**

VOTRE SÉJOUR p 10

VOTRE SORTIE p 16

INSTANCES DE L'HOPITAL p 18

ANNEXES p 27



LE MOT DU DIRECTEUR

Madame, Monsieur,

Vous avez choisi le Centre Hospitalier de Wattrelos pour y recevoir des soins. Sachez que nous mettons tout en œuvre pour vous offrir une prise en charge de qualité et contribuer ainsi à votre prompt rétablissement.

Ce livret d'accueil a été rédigé à votre intention.

Il a pour objectif de vous fournir les informations dont vous pourriez avoir besoin lors de votre admission, durant votre séjour ou à votre sortie.

Il vous rappelle en outre vos droits, nos engagements à votre égard mais aussi vos obligations.

Nos équipes sont à votre écoute. N'hésitez pas à leur faire part de vos demandes, remarques ou suggestions.

En répondant au questionnaire de sortie, joint à votre livret d'accueil, ou via un questionnaire en ligne, que vous allez recevoir sur votre adresse mail, vous nous aiderez dans notre démarche d'amélioration continue de la qualité.

Je vous remercie de votre confiance.

Le Directeur,

E.Krzykala



HISTORIQUE

L'histoire de l'hôpital de Watrelos commence en 1676, dans le quartier de la Vieille Place. C'est là que naît, avec très peu de moyens, l'hospice, fondé par Pierre de Bisschop.



Au 19ème siècle, un industriel roubaisien, Pierre Catteau, lègue par testament la somme conséquente de 120 000 F et rend possible l'acquisition d'un terrain de 10 970 m² pour y faire édifier un hôpital digne de ce nom.

Une fois la première pierre posée, en 1895, l'établissement n'aura de cesse de s'étendre puis de se restructurer au fil des ans.

Le Centre Hospitalier de Watrelos est aujourd'hui un hôpital de proximité polyvalent avec des pôles d'excellence qui poursuit son évolution afin d'être au plus près des besoins de la population, comme en témoignent les opérations suivantes : création du centre de rééducation ELAN (1996) reconstruction de 80 lits d'EHPAD (2015).



4



PRÉSENTATION DU CENTRE HOSPITALIER

LE CENTRE HOSPITALIER EN CHIFFRES, C'EST...

Un établissement de **273 lits et places** qui dispose:

- D'une unité d'accueil des soins urgents
- D'un service de médecine (**20 lits**) et de **4 places** d'hôpital de jour à orientation:
 - ◆ cardiologique
 - ◆ pneumologique
 - ◆ neurologique

Ce service comprend également **2 lits** de soins palliatifs avec un accueil famille

- D'une unité de surveillance continue polyvalente (**6 lits**)
- D'un service de soins de suites et de réadaptation : le Centre ELAN (**33 lits d'hospitalisation** et **14 places d'hôpital de jour**)
- D'un Établissement Hébergeant des Personnes Âgées Dépendantes (E.H.P.A.D) de **196 lits** dont **5 places d'hébergement temporaire** : le Hameau du Bel-Âge

Le Centre Hospitalier comprend également:

- ◆ un plateau de consultations externes
- ◆ un Espace de Soins de Proximité et d'Accueil Santé (ESPAS)
- ◆ un plateau technique d'explorations cardio-respiratoires
- ◆ un service d'imagerie médicale
- ◆ une pharmacie à usage intérieur
- ◆ des services logistiques
- ◆ des services gestionnaires

5



FORMALITÉS ADMINISTRATIVES LORS DE VOTRE ADMISSION

Selon votre situation

Les frais de séjour sont réglés par votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie (régime obligatoire) dans la limite des taux de prise en charge. Le ticket modérateur et le forfait journalier restent à votre charge.

Vous ne paierez pas le ticket modérateur:

- Si vous êtes pris en charge à 100 % (Affections de Longue Durée ...)

Vous ne paierez ni le forfait journalier ni le ticket modérateur:

- Si vous êtes hospitalisé pour accident de travail ou maladie professionnelle,
- Si vous êtes bénéficiaire de l'article L.115 du Code des Pensions Militaires,
- Si vous êtes bénéficiaire de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire.

Si vous avez souscrit une assurance maladie complémentaire (mutuelle)

Ce qui reste à votre charge vous sera en tout ou en partie remboursé ou bien sera directement réglé à l'hôpital (si vous avez obtenu l'accord de prise en charge de votre mutuelle).

Vous pouvez bénéficier de la Couverture Maladie Universelle (C.M.U.) qui vous sera accordée par la CPAM si vous remplissez les conditions.

Si vous avez des difficultés

Pour tout problème social, une assistante sociale hospitalière vous renseignera et vous aidera à préparer votre séjour et votre sortie (paiement, formalités administratives...).

Le Centre Hospitalier met également à votre disposition une Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) qui est une plate-forme médico-sociale (ESPAS) : lieu d'écoute, d'aide psychologique et de soins.

6



FORMALITÉS ADMINISTRATIVES LORS DE VOTRE ADMISSION



La mise à jour de votre Carte Vitale s'effectue au standard et au bureau des entrées

Votre hospitalisation nécessite des formalités administratives indispensables à la prise en charge de vos frais par les caisses qui vous assurent.

POUR TOUTE HOSPITALISATION PRESCRITE PAR UN MÉDECIN:

Il vous est nécessaire d'établir un dossier administratif au bureau des entrées (du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00).

Dès votre arrivée à l'hôpital, vous ou votre famille, devez vous y présenter muni des documents suivants :

SITUATION	DOCUMENTS À PRÉSENTER
Si vous êtes assuré social salarié, retraité, sous le régime général, minier, agricole ou demandeur d'emploi	Carte vitale
Si vous êtes assuré social étudiant (18 à 28 ans)	Carte vitale
Si vous venez pour un accident du travail	<ul style="list-style-type: none"> • Carte vitale • Feuille d'accident délivrée par l'employeur
Si vous êtes ancien combattant, victime de guerre	<ul style="list-style-type: none"> • Carnet de soins gratuits, si l'hospitalisation est en rapport avec l'affection indiquée dans le carnet • Carte vitale

7



FORMALITÉS ADMINISTRATIVES LORS DE VOTRE ADMISSION

SITUATION	DOCUMENTS À PRÉSENTER
Si vous bénéficiez de la Couverture Maladie Universelle (C.M.U)	<ul style="list-style-type: none"> • Attestation de la Couverture Maladie Universelle • Carte vitale
Si vous êtes mineur (entre 16 et 18 ans)	<ul style="list-style-type: none"> • Carte vitale • Autorisation parentale
Si vous êtes ressortissant de la Communauté Européenne (hors Zone Organisée d'Accès aux Soins Transfrontaliers (ZOAST))	Carte Européenne délivrée par la Caisse d'Assurance maladie de votre pays d'origine
Si vous êtes ressortissant d'un pays étranger hors de la Communauté Européenne	<ul style="list-style-type: none"> • Passeport ou visa touristique délivré pour le séjour en France • Prise en charge préalable de la Caisse d'Assurance Maladie du pays d'origine ou à défaut (en cas d'admission en urgence) la carte d'immatriculation • Certificat d'hébergement
Si vous possédez une mutuelle	Carte, reçu ou vignette de votre mutuelle
Si vous êtes ressortissant de la Zone Organisée d'Accès aux Soins Transfrontaliers (ZOAST)	Carte d'identité, reçu ou vignette de votre mutuelle, sans autorisation préalable

EN CAS D'URGENCE:

Vous êtes accueilli(e) par l'unité d'accueil des **soins urgents**. Dans ce cas, les formalités administratives sont simplifiées.

Il vous sera demandé :

- La Carte Nationale d'Identité ou un document officiel d'identité
- La Carte Vitale ou son attestation et une attestation de mutuelle le cas échéant,
- L'attestation d'affiliation à la Couverture Maladie Universelle et Couverture Maladie Universelle Complémentaire le cas échéant

Votre hospitalisation nécessite des formalités administratives indispensables à la prise en charge de vos frais par les caisses qui vous assurent.

8



FORMALITÉS ADMINISTRATIVES LORS DE VOTRE ADMISSION

Information à destination des usagers de la Zone Organisée d'Accès aux Soins Transfrontaliers (ZOAST)

La ZOAST MRTW-URSA, est un projet franco-belge qui permet :

- Aux habitants de Mouscron, Luingne, Dottignies, Herseaux, Comines, Houthem, Ploegsteert, Lebizet, Bas-Warneton, Warneton, Estaimpuis, arrondissement d'Ypres et arrondissement de Courtrai
- Aux assurés auprès des CPAM de Roubaix—Tourcoing, Lille—Douai, Flandres,

d'accéder, sans contrainte administrative et financière particulière, aux soins ambulatoires et hospitaliers dans les onze établissements hospitaliers de la région transfrontalière, à savoir le CH de Wattrelos, le CH de Mouscron, le CH de Roubaix, le CH de Tourcoing, le CH d'Armentières, le CH de Bailleul, le CH d'Hazebrouck, le CH Jan Yperman d'Ypres, le Ch Hartziekenhuis VZW de Menin (site de Menin du centre Hospitalier de Roulers), le CH AZ Groeninge de Courtrai et le CHU de Lille.

La priorité est donnée aux soins.

Si les documents ne sont pas présentés pendant les soins, les formalités administratives devront être réalisées ultérieurement au bureau des entrées pour la prise en compte de vos droits.

Dépôt d'argent et objets de valeur

Vous êtes invité(e) à ne garder en votre possession que l'argent nécessaire aux prestations non comprises dans les frais du séjour (téléphone, télévision...). Il vous est conseillé de remettre votre argent et objets de valeur pour un dépôt à la Trésorerie Principale 76 bd Général de Gaulle 59100 Roubaix. Pour cela, veuillez vous rapprocher du bureau des entrées ou, en dehors des heures d'ouverture, du standard. En cas d'accord, un récépissé vous sera alors remis.

9



VOTRE SÉJOUR

Organisation générale

Un cadre de santé paramédical gère l'organisation de l'unité de soins dans laquelle vous êtes accueilli(e).

Il se tient à votre disposition pour toute information durant votre séjour.

Votre chambre

Les chambres mises à votre disposition sont à 1 ou 2 lits et comportent toutes au minimum un lavabo et un W.C.

L'attribution d'une chambre individuelle est possible selon les disponibilités du service, pour des raisons de confort, moyennant un supplément. Lors de votre arrivée, un membre de l'équipe vous expliquera le fonctionnement de l'équipement de la chambre et sera à l'écoute de vos questions.



Prise en charge médicamenteuse

À votre entrée, il est important, dans la mesure du possible, d'amener votre traitement personnel ou, à défaut, la dernière ordonnance.

En fonction de votre pathologie, le médecin peut vous prescrire un médicament générique ou biosimilaire. Il est administré de la même façon, avec la même efficacité. Rien ne change pour vous, et votre suivi reste le même.

Vos repas

Les menus sont élaborés sur les conseils de la diététicienne soucieuse de votre équilibre alimentaire.

Elle est à votre disposition pour vous informer pendant votre séjour et à votre sortie.

Les menus sont affichés dans le service et les repas sont servis aux heures suivantes:

Petit-déjeuner entre 7h30 et 8h30
Déjeuner à partir de 12h00
Dîner à partir de 18h00

10



VOTRE SÉJOUR

Télévision et téléphone

Il s'agit de prestations payantes pouvant être prises en charge par votre mutuelle.

Pour accéder à ces prestations veuillez vous adresser au bureau des entrées pendant les heures ouvrables (de 8h00 à 16h30). Veuillez vous rapprocher du standard en dehors des heures d'ouverture. Les équipes sont à votre disposition pour vous accompagner dans ces démarches.

Linge et objets personnels

Il vous est demandé d'apporter votre linge personnel et votre nécessaire de toilette et d'en assurer l'entretien, sauf demande contraire du personnel soignant.

Cafétéria

Des distributeurs de boissons froides, chaudes et de collations sucrées ou salées sont à votre disposition.

Culte

Un représentant de votre culte peut vous rendre visite, si vous le souhaitez. Toute information complémentaire pourra vous être communiquée par le personnel du service.

Langues étrangères

En cas de difficultés de compréhension, l'établissement fera appel à des interprètes.

Permissions de sortie

Selon votre état de santé et sur avis médical, vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie d'une durée inférieure à 48 heures.

Vidéosurveillance

Pour votre sécurité, l'accès à l'établissement est sous vidéo surveillance.

11



VOTRE SÉJOUR

Majeurs protégés

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il est nécessaire que vous soyez représenté ou assisté afin de sauvegarder vos intérêts conformément à la loi du 3 janvier 1968 sur la protection des incapables majeurs modifiée par la loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs. Un juge des tutelles peut, dans ce cas, décider sur demande du médecin ou de votre famille, d'une mesure de protection. Le consentement du représentant légal est sollicité pour les actes de soins qui nécessitent une autorisation formelle, sauf cas d'urgence.

Consentement et informations concernant votre état de santé

C'est la communication des informations sur votre état de santé.

Tout acte médical et traitement doit requérir au préalable votre consentement libre et éclairé. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

Vous souhaitez être informé sur votre état de santé, cette information incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles professionnelles qui lui sont applicables. Les renseignements vous seront délivrés au cours d'un entretien individuel. Vous pouvez aussi avoir connaissance du montant des frais auxquels vous serez exposé à l'occasion de votre hospitalisation ou consultation. Ces informations sont affichées dans les chambres.

Par ailleurs, vous pouvez en cas d'hospitalisation désigner une personne de confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et vous assister dans les décisions à prendre et faire part de vos directives anticipées (cf. annexe).

Conformément à la loi du 4 Mars 2002, vous pouvez directement demander communication de votre « dossier patient » au plus tard dans les 8 jours suivant votre demande et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de 48 heures aura été observé. Quand les informations médicales datent de plus de 5 ans, le délai est porté à 2 mois.

12



VOTRE SÉJOUR

Cette demande peut être faite par vous même, vos ayants droits (sauf si vous vous y êtes opposé), un tuteur ou un médecin que vous aurez désigné comme votre intermédiaire. La demande doit être adressée au Directeur, avec un justificatif de votre identité.

La remise des pièces du dossier peut être faite par envoi en recommandé avec avis de réception à domicile ou lors d'une rencontre dans le cadre d'une consultation sur place. Les photocopies des pièces de votre dossier pourront être facturées.

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Loi informatique et liberté

L'établissement utilise des moyens informatiques destinés à gérer plus facilement les données concernant les patients dans le strict respect du secret professionnel. Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à la gestion administrative de votre dossier ou à un usage médical.

Conformément à la loi "informatique et libertés*", vous disposez d'un droit d'accès et de rectification de ces fichiers nominatifs informatisés vous concernant en vous adressant au Directeur de l'établissement.

Dans le cadre de votre prise en charge, notre établissement collecte et traite **des données strictement nécessaires** vous concernant, notamment vos données médicales et les données administratives permettant votre prise en charge, le tiers payant, et nos missions d'intérêt public. **

* Loi n°2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

* Loi n°2005-370 du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie.

**Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et

13



VOTRE SÉJOUR

A l'attention des visiteurs et accompagnants

Personnes accompagnantes

Sur autorisation médicale et selon les possibilités du service, des prestations d'hébergement peuvent être assurées.

Le lit d'accompagnement et les repas sont des prestations payantes à régler au bureau des entrées.

Horaires des visites

Sauf contre indication médicale ou refus de votre part, vos parents et amis sont les bienvenus.

Les visites sont permises tous les jours, en fonction de l'organisation du service :

Médecine de 13h00 à 20h00

Elan de 12h00 à 14h00 et de 17h à 20h00

Surveillance Continue Polyvalente de 14h00 à 15h00 et de 18h00 à 19h00

En dehors de ces horaires, les visites ne peuvent avoir lieu que pour des motifs exceptionnels et avec l'autorisation du médecin responsable d'unité ou du cadre de santé paramédical.

Les visiteurs devront quitter votre chambre chaque fois que le personnel du service le demandera et notamment au moment des soins et de la visite médicale.

Toute personne qui perturbe le repos des malades ou le fonctionnement des services sera invitée à quitter l'établissement.

Pour le confort et la sécurité du patient, nous vous invitons à :

- Ne pas venir trop nombreux
- Éviter les visites trop longues
- Ne pas amener les enfants de moins de 14 ans,
- Parler à voix basse
- Ne pas apporter d'aliments ou boissons sans en avertir le personnel soignant

14



VOTRE SÉJOUR

Il est interdit de fumer, d'apporter de l'alcool et des substances illicites dans l'enceinte de l'hôpital.

Pourboires

Les pourboires sont interdits. Les agents hospitaliers assurent une mission de service public et reçoivent les rémunérations y afférentes.

Règles d'hygiène

L'hygiène à l'hôpital est déterminante pour la qualité et la sécurité des soins. Son non-respect peut favoriser les infections. Il est conseillé aux visiteurs comme aux patients de suivre scrupuleusement les recommandations du personnel soignant en fonction de l'état du patient et/ou de son voisin.

Pour des raisons d'hygiène, nous vous rappelons que les animaux domestiques ne sont pas admis dans l'établissement, même tenus en laisse.

Circulation et stationnement

Il vous est demandé, pour des raisons de sécurité, de respecter la limitation de vitesse de 20 km/h dans l'établissement, où le code de la route s'applique également.

Des places de stationnement sont spécifiquement réservées aux visiteurs. Le Centre Hospitalier n'est pas responsable en cas de vol, accident, incident pouvant survenir aux véhicules et aux personnes sur les parkings situés dans l'enceinte de l'hôpital.

Courrier

Le courrier est distribué, dans les services, du lundi au vendredi. Vous avez aussi la possibilité de recevoir des mandats qui vous seraient adressés. Votre courrier affranchi peut également être déposé au standard.

15



VOTRE SORTIE

L'ensemble des professionnels s'est efforcé de rendre votre séjour le plus agréable possible. Vous êtes invité(e) à bien vouloir remplir le questionnaire de satisfaction joint au livret dans un souci d'amélioration continue de la qualité des prestations. Nous vous remercions de le remettre au cadre de santé paramédical du service ou de le déposer, lors de votre départ, dans l'une des boîtes aux lettres prévues à cet effet.

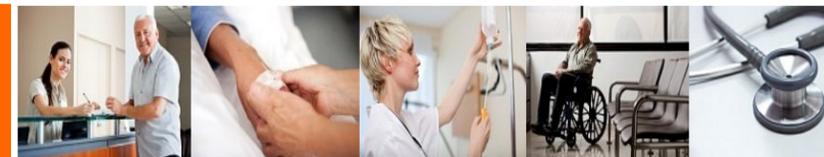
Qui décide de la sortie ?

La sortie doit être autorisée par le praticien responsable de votre hospitalisation. Dans le cas où vous souhaiteriez sortir contre l'avis du médecin, vous devrez signer une décharge.

Avant de quitter votre chambre, assurez-vous d'emporter l'ensemble de vos effets personnels. Pensez à demander les documents médicaux (radiographies, examens biologiques etc.) et les médicaments que vous auriez apportés lors de votre admission.

Si votre état de santé le nécessite, un retour en ambulance privée ou véhicule sanitaire léger de votre choix sera alors prescrit par le médecin du service. Dans les autres cas, le retour à domicile s'effectuera à votre charge.

Dans le cas où vous devriez bénéficier d'un appareillage ou de soins particuliers (oxygénothérapie, perfusions...) à votre sortie de l'hôpital, le Centre Hospitalier de Wattrelos peut vous proposer les services de différents prestataires pour vous accompagner à domicile. Vous restez cependant libre de choisir un autre prestataire à votre convenance.



VOTRE SORTIE

Formalités administratives de sortie

Les formalités administratives doivent être effectuées avant votre départ au bureau des entrées. Si vous le souhaitez, un bulletin de sortie peut vous être délivré.

Les frais de séjour sont réglés par votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie (régime obligatoire) dans la limite des taux de prise en charge.

Restent dus en fonction de votre mutuelle:

- Le forfait journalier,
- Le ticket modérateur si vous n'êtes pas pris en charge à 100 %,
- Les suppléments facultatifs (téléphone, télévision...) en fonction de votre mutuelle.
- La chambre individuelle



INSTANCES DE L'HÔPITAL

Le Centre Hospitalier de Watrelos est un établissement public de santé doté de la personnalité morale de droit public et de l'autonomie administrative et financière. Il est administré par un Conseil de surveillance, le Directeur assisté d'un Directoire étant responsable du fonctionnement général.

LE DIRECTEUR

Il est le représentant légal du Centre Hospitalier. Nommé par le Ministre de la santé, il est responsable du fonctionnement et de l'organisation des services. Assisté du Directoire, il prépare et met en œuvre le Projet d'établissement voté par le Conseil de surveillance et assure la conduite générale de l'établissement.

LE DIRECTOIRE

Le Directoire est une instance collégiale, médico-administrative garante de la cohésion de la communauté hospitalière. Le Président du Directoire est le Directeur et le Vice-président est le Président de la Commission Médicale de l'Établissement (CME).

Le Directoire est une instance qui appuie et conseille le Directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement. Le Directoire est chargé de l'élaboration de la stratégie médicale et de la politique de gestion. Il est consulté par le Directeur sur toutes les décisions essentielles touchant à la vie de l'établissement.

LE CONSEIL DE SURVEILLANCE

Aux termes de l'article L.6143-1 du Code de la santé publique, le Conseil de Surveillance se prononce sur la stratégie et exerce le contrôle permanent de la gestion de l'établissement. Il délibère sur les questions essentielles telles que :

- le projet d'établissement,
- le compte financier,
- le rapport annuel sur l'activité de l'établissement présenté par le directeur.



INSTANCES DE L'HÔPITAL

Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)

Le CLAN a une triple mission :

- de conseil pour améliorer la prise en charge nutritionnelle des malades et la qualité de la prestation alimentation-nutrition,
- d'impulsion d'actions adaptées à l'établissement destinées à résoudre des problèmes concernant l'alimentation ou la nutrition, de formation des personnels impliqués.

Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Le CLUD aide à la définition, à la promotion et à la mise en œuvre d'une politique de soins cohérente en matière de lutte contre la douleur, qui doit figurer dans le projet médical. Il contribue à la formation professionnelle du personnel médical et soignant sur la douleur, et suscite le développement de plans d'amélioration de la qualité pour l'évaluation et le traitement de la douleur. Le CLUD est également responsable de l'information des patients sur ce sujet.

Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)

La COMEDIMS participe à la définition de la politique du médicament et des dispositifs médicaux stériles à l'intérieur de l'établissement.

Comité de pilotage Qualité et Gestion des Risques (COPIL QGDR)

Le Centre Hospitalier de Watrelos est soucieux de mener une politique de qualité et gestion des risques.

Il a fait l'objet d'une visite de certification du 05 au 08 novembre 2019, l'établissement est certifié de niveau **A**. Depuis 2016 le Centre Hospitalier de Watrelos progresse dans une démarche de certification conjointe avec le Groupement Hospitalier de Territoire Lille Métropole Flandres intérieure (GHT LMF1)



INSTANCES DE L'HÔPITAL

Le Conseil de Surveillance au Centre Hospitalier de Watrelos est composé de neuf membres de droit : trois représentants des collectivités territoriales, trois représentants du corps médical et des personnels non médicaux et trois personnalités qualifiées (dont deux représentants des usagers).

LES INSTANCES CONSULTATIVES

Les décisions du Conseil de Surveillance sont éclairées par les avis rendus par les instances consultatives.

La Commission Médicale d'Établissement (CME)

La Commission Médicale d'Établissement contribue à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins (vigilances, douleur, politique du médicament...), à celle de projets relatifs aux conditions d'accueil et de prise en charge des usagers (éthique, urgences, soins palliatifs, permanence des soins, parcours de soins).

Le Comité Technique d'Établissement (CTE)

Acteur majeur du dialogue social, le Comité Technique d'Établissement est l'organe représentatif des personnels non médicaux. Il est notamment consulté sur les conditions et l'organisation du travail et la politique générale de formation du personnel.

La Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Technique (CSIRMT)

La CSIRMT a pour finalité majeure de reconnaître et valoriser le droit d'expression des professionnels du service de soins infirmiers, de rééducation et médico-technique. Elle formule des avis et des propositions sur le Projet de Soins infirmiers, de rééducation et médico-technique, la recherche dans ces domaines et l'évaluation de ces soins, l'élaboration d'une politique de formation, l'évaluation des pratiques professionnelles, la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, le Projet d'établissement et l'organisation interne de l'établissement.



INSTANCES DE L'HÔPITAL

Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT)

Cette instance a vocation à promouvoir la santé et la sécurité des agents hospitaliers et des employés des sociétés titulaires de contrat avec le Centre Hospitalier de Watrelos. Elle se doit de procéder à l'analyse des risques professionnels et de proposer des actions de promotion tendant à la maîtrise effective des risques.

Le CHSCT donne un avis sur le règlement intérieur sur le rapport annuel présenté par le Directeur sur le bilan de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail et sur le programme annuel de prévention des risques.

La Commission des Usagers (CDU)

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

Elle comprend notamment :

- Deux médiateurs, médical et non-médical, que vous pouvez solliciter pendant et à l'issue de votre séjour.

Contact : 03 20 66 40 11

- Quatre représentants des usagers

Contact : usagers@ch-watrelos.com

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Le CLIN est l'instance chargée de la lutte contre les infections nosocomiales dans les Etablissements de soins. Il travaille en collaboration étroite avec l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH). Il élabore, notamment, un programme d'action prenant en compte les priorités nationales et régionales et les spécificités de l'établissement (exemple : l'hygiène des mains), réalise des audits et des formations.



ANNEXES

- ◆ La Charte contre la douleur
- ◆ La Charte de la personne hospitalisée
- ◆ Les Directives anticipées et Désignation de la personne de confiance
- ◆ Le Don d'organes
- ◆ Les Consultations
- ◆ Les Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins
- ◆ Les Contacts et Informations utiles
- ◆ Le Plan d'accès
- ◆ Les Tarifs
- ◆ L'Espace de Soins de Proximité et d'Accueil Santé
- ◆ Hébergement temporaire en sortie d'hospitalisation à l'EHPAD le Hameau du Bel Âge
- ◆ Le Questionnaire de sortie

27



Charte contre la douleur

CLUD du CH de Wattrelos

La Charte concerne les douleurs et les patients douloureux rencontrés dans toutes les disciplines de la pratique médicale.

Art. 1: La douleur n'est plus une fatalité : Quelle que soit son origine, la douleur n'est plus admise comme une fatalité. Il existe des moyens pour la soulager. Les énoncés ci-dessous sont proposés dans les limites de la sécurité du patient, des connaissances scientifiques, des principes déontologiques et éthiques.

Art. 2: Croire à la douleur de l'autre : Croire une personne qui se plaint de douleur physique ou décrite en tant que telle, c'est respecter l'intégrité et la dignité du patient.

Art. 3: La douleur : une souffrance à part entière : Toute douleur devrait être prise en compte non seulement pour sa valeur diagnostique, mais aussi pour la souffrance qu'elle provoque et bénéficier d'un soulagement.

Art.4: Evaluer la douleur : Evaluer une douleur c'est lui donner sa juste valeur. Son évaluation doit se faire à l'aide d'outils validés, au même titre que les autres paramètres cliniques et figurer sur les documents médicaux du malade.

Art. 5: Soulager sans attendre : Grâce aux progrès des techniques biomédicales, le soulagement de la douleur peut se faire en même temps que la recherche de sa cause et de son traitement.

Art. 6: L'éducation à l'évaluation et au traitement de la douleur : Pour mieux soulager, l'enseignement et la formation à l'évaluation et au traitement de la douleur est une priorité pour les professionnels de santé.

Art. 7: Disponibilité des antalgiques : Le malade doit pouvoir bénéficier à tout moment des traitements adaptés à sa douleur. Il est ainsi souhaitable que les professionnels de santé disposent des antalgiques forts et que les pharmaciens, de leur côté, puissent délivrer dans les meilleurs délais un antalgique prescrit, notamment les opioïdes.

Art. 8: Prévenir la douleur : Avant et après les gestes présumés douloureux, des moyens antalgiques adaptés à l'état singulier du patient, devraient être appliqués.

Art. 9: Bénéficier d'un avis spécialisé douleur : L'avis d'un médecin spécialisé dans l'évaluation et le traitement de la douleur est souhaitable pour tout patient souffrant d'une douleur persistante insuffisamment soulagée.

Art. 10: La douleur chronique, un phénomène pluridimensionnel : Tenant compte des dimensions cliniques, psychologiques, socioculturelles et familiales d'une douleur chronique, elle devrait être prise en charge globalement et bénéficier d'une évaluation et d'un suivi par une équipe pluridisciplinaire.

Art. 11: La douleur chez les personnes vulnérables : La prise en compte de la douleur chez les personnes vulnérables - peu ou pas communicantes - sous-entend une attention particulière pour rechercher les signes observables, témoignant d'une douleur (handicapés, patients dans le coma, jeunes enfants, personnes âgées, exclus...).

Art. 12: Des moyens adaptés contre la douleur de l'enfant : L'évaluation et la prise en compte diagnostique et thérapeutique de la douleur des nourrissons et des enfants devraient se faire avec des moyens adaptés, au même titre que pour les adultes.

Art. 13: Les traitements antalgiques complémentaires : L'appel à des thérapeutiques non médicamenteuses dépourvues d'effets indésirables, doit être respecté et intégré dans certains projets de prise en charge de la douleur.

Art. 14: Information du patient sur sa douleur : Dans le cadre du devoir d'information, le malade doit pouvoir être informé des possibilités diagnostiques et thérapeutiques concernant sa douleur. Lorsque la communication avec le malade est impossible, ces informations devraient être données à la personne de confiance désignée ou au représentant légal.

Art. 15: Le libre choix du patient pour sa douleur : Participant à son projet thérapeutique, seule la volonté du malade sera prioritairement prise en compte: accepter ou refuser les traitements qui lui sont proposés contre la douleur.

Art. 16: Les dommages psychologiques et sociaux de la douleur : Les conséquences psychologiques et sociales de la douleur des malades accidentés ou atteints de maladies professionnelles, devraient être systématiquement évaluées et prises en compte dans l'estimation des dommages.

26



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 Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - 14/04/2006



Au plus près de
votre santé
Groupement des Hôpitaux Publics
Lille Métropole Flandre Intérieure

30, rue du Docteur Alexander Fleming
B.P. 105 - 59393 WATTRELOS CEDEX
Tel : 03.20.66.40.00 Fax 03.20.66.40.07