

INSTITUT MÉDICO-CHIRURGICAL

CALOT



Fondation
HOPALE
INSTITUT CALOT

• LA FONDATION HOPALE	4
• LES ÉTABLISSEMENTS DE LA FONDATION HOPALE	6
• L'INSTITUT CALOT	8
- Les chiffres clés	10
- L'offre de soins et de services	12
- Pôle diagnostic	14
- Pôle médecine	16
- Pôle chirurgie	18
- Pôle rééducation	20
- Un patient impliqué dans son parcours de soins	22
- L'organisation de la sortie	24
- Les professionnels	26
- Les équipes médicales	30
• INFORMATIONS PRATIQUES & RÉGLEMENTAIRES	34
- Votre entrée et sortie administrative	36
- Les frais d'hospitalisation	38
- Les frais annexes	39
- Informations pratiques patients	40
- Informations pratiques accompagnants	42
- L'hôtel hospitalier	43
- Vos droits	44
- Vos devoirs ou principales règles à observer	45
- À votre écoute	46
- Les comités	47
- La Commission Des Usagers (CDU)	48
- Les indicateurs qualité et sécurité des soins	50
- Prise en charge de la douleur	52
- Le don du corps à la science	52
- Le don d'organes	52
- Charte de la personne hospitalisée	53
- Charte européenne des enfants hospitalisés	54
- Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante	55

SOMMAIRE

*"Bienvenue à l'Institut
François Calot."*

LA FONDATION HOPALE

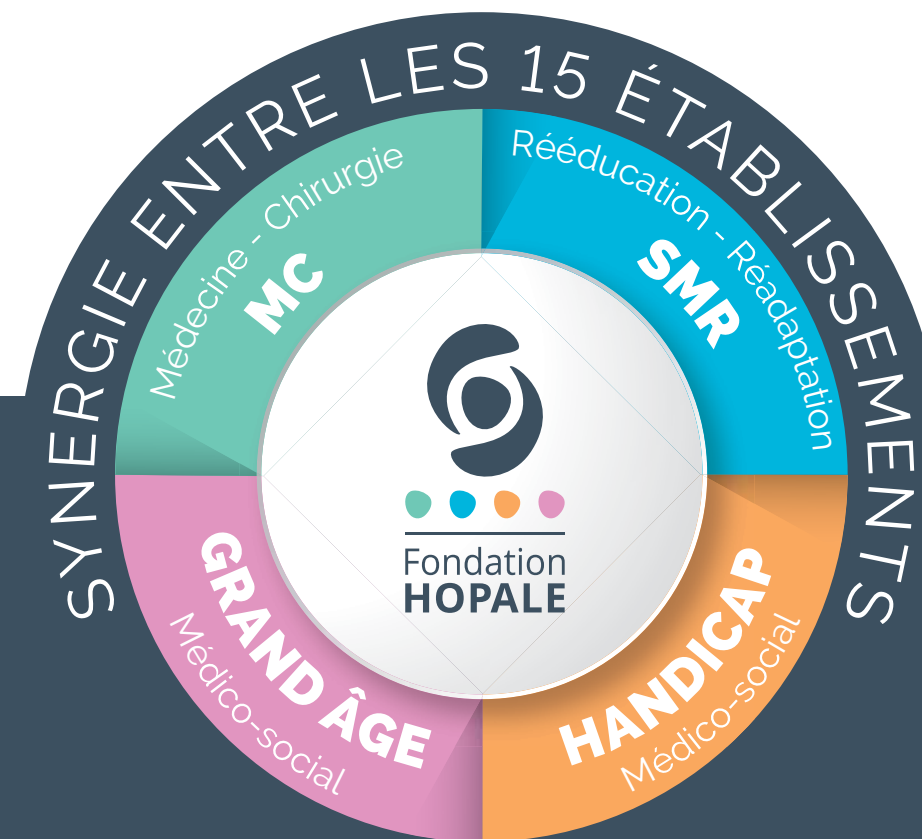
L'Institut CALOT a été inauguré en 1901.
C'est un établissement de la Fondation Hopale depuis 1995.

QU'EST-CE QUE LA FONDATION HOPALE ?

Opérateur de santé de référence situé dans les Hauts-de-France, la Fondation Hopale est un groupe de 15 établissements hautement spécialisés dans la prise en charge des pathologies ostéo-articulaires, neurologiques, du handicap et des affections chroniques.

Elle propose un panel de solutions complètes et intégrées allant du diagnostic au traitement médico-chirurgical, en passant par la rééducation-réadaptation et l'insertion familiale, sociale, scolaire et professionnelle.

LES MÉTIERS DE LA FONDATION HOPALE



CHIFFRES CLÉS



15
établissements



+ de 2 500
salariés



+ de 1 000
stagiaires par an

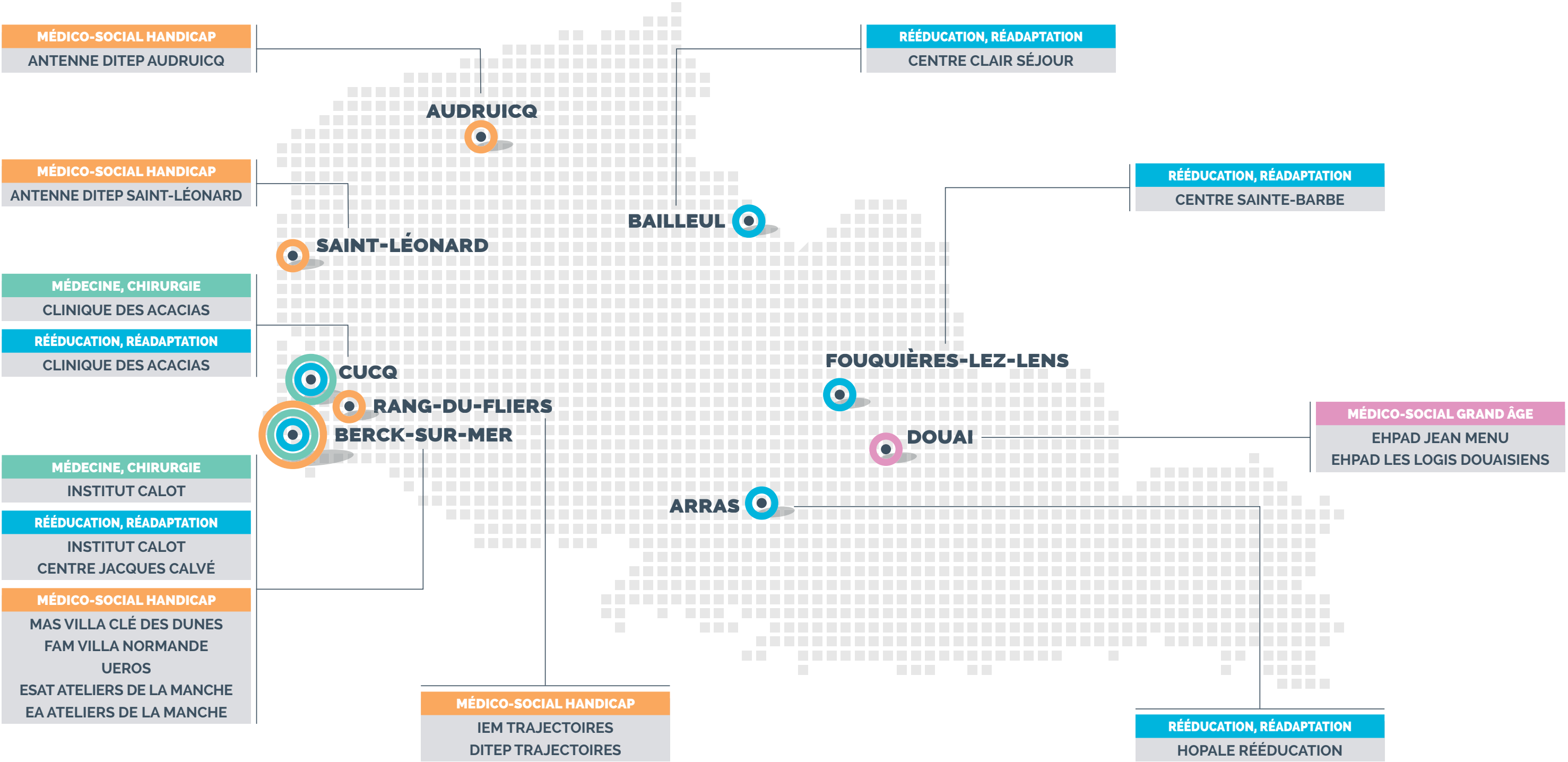


+ de 25 000
patients/usagers par an



+ de 1 400
lits et places

LES ÉTABLISSEMENTS DE LA FONDATION HOPALE



Médecine, Chirurgie



Rééducation, Réadaptation



Handicap



Grand Âge

PÔLE HOSPITALIER

PÔLE MÉDICO-SOCIAL



L'INSTITUT CALOT

• LES CHIFFRES CLÉS	10
• L'OFFRE DE SOINS ET SERVICES	12
• PÔLE DIAGNOSTIC	14
• PÔLE MÉDECINE	16
• PÔLE CHIRURGIE	18
• PÔLE RÉÉDUCATION	20
• UN PATIENT IMPLIQUÉ DANS SON PARCOURS DE SOINS	22
• L'ORGANISATION DE LA SORTIE	24
• LES PROFESSIONNELS	26
• LES ÉQUIPES MÉDICALES	28

L'INSTITUT CALOT

Avec plus de 100 ans d'expertise, l'Institut Calot a su traverser les âges et reste aujourd'hui une référence sur ses spécialités. L'établissement a su conserver ses valeurs et son approche centrée patient tout en devenant un opérateur national innovant.

Son savoir-faire et sa réussite s'inscrivent dans une prise en charge globale de la première consultation jusqu'au retour à domicile.

Pour assurer son développement, l'Institut Calot a pour mission d'optimiser ses programmes médico-chirurgicaux en les plaçant dans une logique de filières intégrées et tout en veillant à :

- **délivrer des soins de haute qualité et sécuritaires**, volontairement situés au-dessus des standards,
- **proposer des délais d'accès rapides**,
- **développer des pratiques novatrices** et focalisées sur les résultats cliniques.



188
lits et places



Plus de **8 000**
patients par an



Plus de **59 000**
journées d'hospitalisation
par an dont **48 000** en HC*
et **11 000** en HDJ**



Plus de **45 000**
imageries par an

*Hospitalisation Complète
**Hôpital De Jour

CHIFFRES CLÉS

L'OFFRE DE SOINS ET DE SERVICES DE L'INSTITUT **CALOT**



PÔLE MÉDECINE

- Centre d'évaluation et de traitement de la douleur
- Neurologie
- Rhumatologie
- Unité de réanimation
- Unité du sommeil



PÔLE CHIRURGIE

- Chirurgie orthopédique (adultes/enfants)
- Chirurgie et neurochirurgie du rachis (adultes/enfants)
- Chirurgie du sport
- Chirurgie plastique et escarres
- Autres spécialités :
 - Chirurgie viscérale et digestive
 - Chirurgie ophtalmique
 - Chirurgie stomatologique
 - Gastro-entérologie

PÔLE MÉDECINE

PÔLE CHIRURGIE

PÔLE RÉÉDUCATION

PÔLE IMAGERIE



PÔLE RÉÉDUCATION

- Centre de réhabilitation respiratoire
- Rééducation orthopédique pédiatrique
- Rééducation des troubles de l'apprentissage (ODYSSEOS)



PÔLE IMAGERIE

- Échodoppler
- Échographie
- IRM
- Scanner / Scanner EOS 3D
- Scintigraphie
- Radiologie



ACTIVITÉS TRANSVERSALES

- Pôle insertion professionnelle (COMETE)
- Auto-école adaptée
- Service d'aides techniques à la mobilité
- Équipes mobiles - gestion de la sortie

PÔLE DIAGNOSTIC

Encadré par une vingtaine de professionnels, le service imagerie de l'Institut Calot propose un large panel d'examens accessibles aux patients hospitalisés au sein de l'un de nos établissements ainsi qu'aux personnes externes (non-hospitalisées).



RADIOLOGIE

La radiologie conventionnelle ou "imagerie standard" est la technique la plus courante et la plus ancienne. Les rayons X envoyés par la machine traversent la partie du corps à étudier pour donner une "image d'ombre" permettant d'identifier d'éventuelles anomalies osseuses.

SCANNER

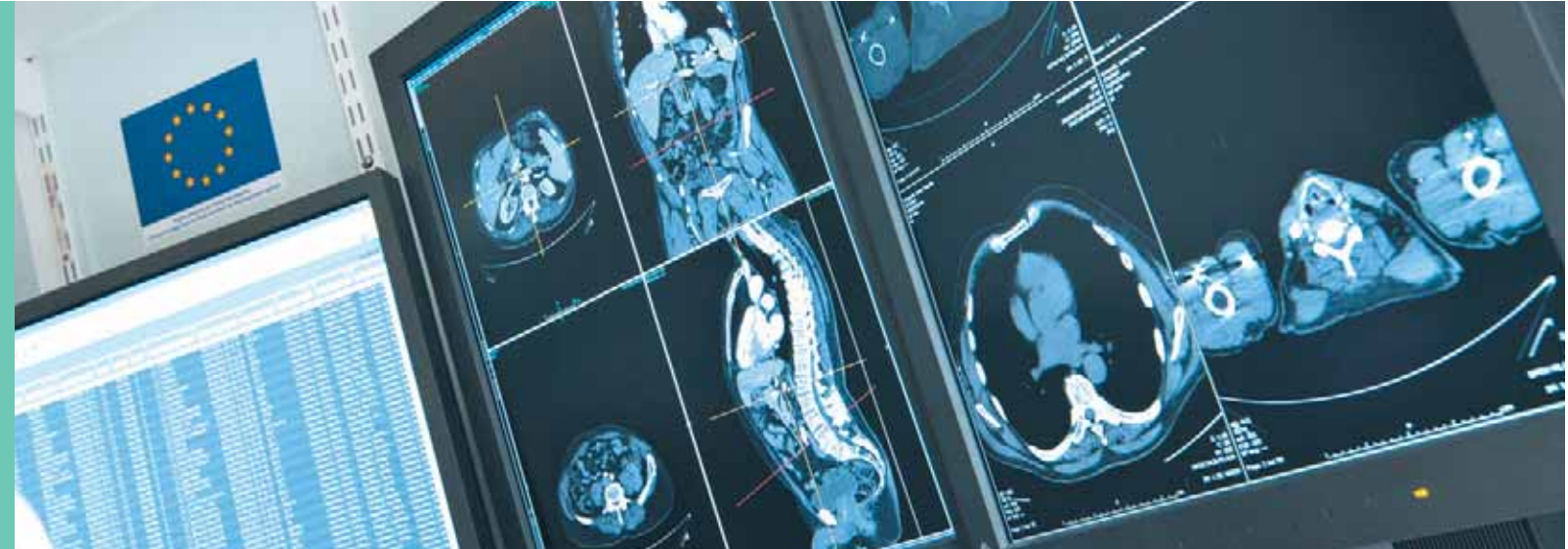
Le scanner aussi appelé tomodensitométrie est un examen non invasif utilisant des rayons X permettant d'analyser tout le corps ou une partie. Il peut être prescrit pour analyser les différents organes (cerveau, foie, poumons...), les vaisseaux sanguins, la moelle épinière, les os et les articulations.

SCANNER EOS 3D

Le scanner EOS réalise des radiographies simultanées de face et de profil, des pieds à la tête, avec le patient en position debout ou assis. Les clichés donnent une indication sur la statique de la colonne vertébrale en 3 dimensions. Ce qui permet aux radiologues et aux chirurgiens orthopédiques de disposer d'une vision complète du squelette.

Réelle avancée technologique, ce système permet la prise de clichés en à peine 20 secondes, ce qui réduit de manière significative le temps d'exposition aux rayons X.

Cette nouvelle technologie "micro-dose" réduit l'irradiation de 10 fois par rapport à une radio conventionnelle et de 100 fois par rapport à celle d'un scanner.

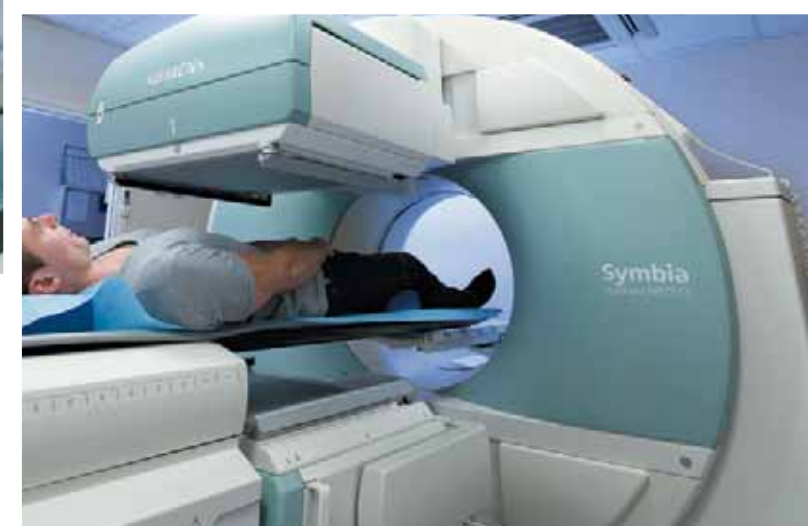


IRM

L'imagerie par Résonance Magnétique utilise le magnétisme et les ondes radios pour produire des images des organes. Récemment installée, la nouvelle IRM de l'Institut Calot, l'une des plus silencieuses de sa gamme, bénéficie d'un tunnel deux fois plus large, d'un aimant plus court permettant plus d'examens avec la tête en dehors de l'équipement : des avantages considérables pour réduire l'anxiété, notamment chez les patients claustrophobes.

ÉCHOGRAPHIE

L'échographie est un examen d'imagerie utilisant des ultrasons, pour lequel il n'existe aucune contre-indication démontrée. Les ultrasons sont émis par une sonde au contact du corps. Ils traversent les tissus pour une part et pour l'autre se réfléchissent sur cette même sonde. L'appareil se charge de transformer ce signal d'échos en image permettant ainsi une analyse des tissus. Le gel appliqué sur la peau permet la transmission des ondes ultrasonores.



ÉCHODOPPLER

L'association du doppler à l'échographie est une technologie non invasive utilisant des ondes ultrasonores pour mesurer la vitesse du sang dans les vaisseaux, les débits et les résistances vasculaires.

SCINTIGRAPHIE

La scintigraphie est une technique d'imagerie réalisée pour analyser les os et les organes. Avant la prise des clichés, il est injecté au patient un produit de contraste permettant de mettre en évidence les zones ciblées par l'examen.



PÔLE MÉDECINE



LE CENTRE D'ÉVALUATION ET DE TRAITEMENT DE LA DOULEUR (CETD)

30 lits et places

Centre de référence dans les Hauts-de-France, le CETD accueille les patients victimes de douleurs chroniques d'origine neurologiques, orthopédiques, rhumatologiques ou encore liées à une pathologie évolutive. Le centre propose un diagnostic pluridisciplinaire ainsi qu'une prise en charge précoce, prenant en compte l'ensemble des facteurs physiques et psychologiques intervenant dans la pérennisation du syndrome douloureux chronique. L'objectif des traitements est de permettre une amélioration clinique rapide et suffisante pour retrouver une autonomie dans la vie quotidienne.



L'UNITÉ DU SOMMEIL

3 lits et places

L'unité du sommeil est un service dont la mission principale est la prise en charge des troubles du sommeil : consultations, explorations (polygraphie, polysomnographie, test de somnolence...) et traitements. Pour les troubles du sommeil d'origine respiratoire, les équipes travaillent en concertation avec le service de réhabilitation respiratoire de l'Institut Calot.



L'UNITÉ DE RÉANIMATION

10 lits

L'unité de réanimation accueille les patients dont l'état de santé impose une surveillance continue et rapprochée avec risque ou défaillance d'organe pouvant engager le pronostic vital.

L'équipe médicale et paramédicale établit le diagnostic et en assure la prise en charge thérapeutique, elle met en œuvre les techniques d'assistance et de suppléance imposées par la défaillance concernée, qu'elle soit d'origine neurologique, respiratoire, etc.

Spécialisé dans la prise en charge du sevrage respiratoire du blessé médullaire, ce service répond aux exigences du parcours de soins de chaque patient admis dans une filière spécifique de la Fondation Hopale.

30 lits et places



ACTIVITÉ DE RHUMATOLOGIE

L'activité de rhumatologie concerne les patients souffrant de problèmes osseux, articulaires (ostéoporose, polyarthrite rhumatoïde), du rachis, et de pathologies rhumatologiques spécifiques (Paget, Lobstein...). La prise en charge, pluridisciplinaire, va des traitements médicamenteux et infiltratifs pour soulager le syndrome douloureux à l'intervention de kinésithérapeutes permettant de préserver la mobilité articulaire et fonctionnelle. Le pôle imagerie situé au sein même de la structure, permet également d'établir le diagnostic et de suivre l'évolution de la pathologie.



ACTIVITÉ DE NEUROLOGIE

L'activité de neurologie s'adresse à l'ensemble des pathologies du système nerveux central et périphérique (AVC, SEP, Parkinson...). En plus du plateau d'imagerie, le service dispose d'équipements permettant les explorations électrophysiologiques grâce à son électromyogramme (EMG) et à son électroencéphalogramme (EEG). Toujours dans une démarche pluridisciplinaire, les équipes apportent un panel de solutions adaptées à chaque situation avec une coordination de proximité avec les rééducateurs du centre Jacques Calvé et les professionnels de ville.

PÔLE CHIRURGIE

ADULTES / ENFANTS

8

salles d'opération

5300

interventions par an

Établissement de référence pour son activité de chirurgie, l'Institut Calot propose les meilleures pratiques en combinant l'expertise humaine et les avancées technologiques.

Les solutions proposées permettent une récupération optimale en vue d'un retour à l'autonomie dans les actes de la vie quotidienne.

Les spécialités traitées :

- Chirurgie orthopédique (adultes/enfants)
- Chirurgie du sport
- Chirurgie et neurochirurgie du rachis (adultes / enfants)
- Chirurgie plastique et reconstructrice
- Autres chirurgies : ORL, gastro-entérologie, stomatologie, ophtalmologie, chirurgie viscérale

DES PROFESSIONNELS EXPERTS

L'une des principales forces de l'Institut Calot réside notamment en la pluridisciplinarité de ses équipes, exclusivement dédiées à leurs spécialités.

Tous ces professionnels de santé offrent une vision partagée et globale à chaque étape du parcours de soins.

À cela s'ajoute une politique de ressources humaines ambitieuse, encourageant la formation et le développement professionnel continu pour tous les membres du personnel de la Fondation Hopale.

DES PROTOCOLES INNOVANTS

Depuis 2018, le protocole de Récupération Améliorée Après Chirurgie (la RAAC) est indiqué sur quasiment l'ensemble de nos interventions chirurgicales. L'ambition première de ce modèle de soins innovant est une récupération optimale et plus rapide du membre opéré avec moins de douleurs post-opératoires.

DES TECHNIQUES CHIRURGICALES MINI-INVASIVES

Les chirurgies mini-invasives sont des techniques chirurgicales moins traumatiques pour le patient.

Les incisions sont plus petites, la durée de l'intervention moins longue et les suites opératoires avantageuses : moins de douleurs, récupération plus rapide, cicatrices plus esthétiques.

DES ÉQUIPEMENTS DE POINTE

Au-delà de la grande expertise des Hommes, l'Institut Calot cherche continuellement à se doter des dernières solutions et plateformes technologiques disponibles sur le marché (Robot d'assistance MAKO, imagerie intra-opératoire O-ARM, endoscopie JOIMAX...). Grâce à ses partenariats industriels et à l'utilisation de ces dernières technologies, l'établissement offre au patient les meilleurs résultats cliniques possibles.

UNE PARFAITE MAÎTRISE DU RISQUE INFECTIEUX

On appelle infection nosocomiale, une infection contractée dans un établissement de santé.

Pour lutter contre ce risque éventuel et puisque la sécurité du patient est une préoccupation constante, la Fondation Hopale s'est dotée d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN).

La mise en œuvre du plan d'actions défini par le CLIN est assurée par l'Unité Opérationnelle d'Hygiène (UOH). Cette unité est composée de professionnels de santé exclusivement dédiés à cette mission.



PÔLE RÉÉDUCATION



LE SERVICE D'ORTHOPÉDIE PÉDIATRIQUE

14 lits et places

Le service d'orthopédie pédiatrique accueille les enfants âgés de 3 mois à 18 ans. Composé d'une équipe pluridisciplinaire dédiée, il propose une rééducation adaptée et spécialisée pour traiter les troubles orthopédiques simples, complexes voire polytraumatiques en tant que traitement principal ou à la suite d'une intervention chirurgicale.

Afin de limiter au maximum le traumatisme de l'hospitalisation, les équipes sont formées à la distraction dans le soin et utilisent différentes ressources pour rassurer les enfants (jeux, musique, hypnose...). La prise en charge de la douleur est également la priorité.



LE CENTRE DE RÉHABILITATION RESPIRATOIRE

20 places en hôpital de jour

La réhabilitation respiratoire s'adresse aux patients atteints d'une maladie respiratoire chronique et présentant une intolérance ou une gêne à l'effort au quotidien. La Bronchopneumopathie Obstructive (BPCO), l'asthme, l'insuffisance respiratoire, le post-COVID, les suites d'une chirurgie thoracique sont les pathologies les plus souvent rencontrées.

Le service de réhabilitation respiratoire propose des bilans et évaluations du souffle ainsi que des stages de plusieurs semaines pour permettre au patient d'améliorer sa qualité de vie en diminuant son essoufflement et en augmentant ses performances à l'effort.



LE SERVICE DE RÉÉDUCATION DES TROUBLES DE L'APPRENTISSAGE (ODYSSEOS)

20 places en hôpital de jour

Odysseos est un service de rééducation neuropédiatrique accueillant les enfants atteints de troubles d'apprentissage complexes ayant un retentissement sur l'autonomie et la scolarité : les DYS (dyslexie, dyspraxie, dyscalculie...). L'objectif de cette prise en charge globale et multidisciplinaire est de proposer des solutions et des techniques d'apprentissage applicables à l'école et à la maison.



LA RÉÉDUCATION ORTHOPÉDIQUE ADULTE

Les suites opératoires de la chirurgie orthopédique générale, du rachis et du sportif peuvent être prises en charge au sein du centre Jacques Calvé situé à quelques centaines de mètres de l'Institut Calot.



UN PATIENT IMPLIQUÉ DANS SON PARCOURS DE SOINS



Votre implication dans le parcours de soins est primordiale pour assurer une bonne récupération.

C'est pourquoi, vous êtes systématiquement associé aux différentes prises de décision en lien avec votre projet de vie.

Nous définissons et atteignons les objectifs ensemble !

S'IMPLIQUER C'EST :

- **Être présent** lors des temps d'échange avec les professionnels.
- **Être assidu** lors des rendez-vous avec les professionnels de santé.
- **S'exprimer et délibérer** avec les membres de l'équipe.
- **Prendre part aux décisions** concernant votre projet de soins et de vie.
- **S'informer et être actif** dans les différents domaines d'activité (éducation sur la pathologie, auto-rééducation...).

TÉMOIGNAGE

" Dès la consultation avec le chirurgien, on m'a expliqué que mon investissement allait être indispensable. Que je devais être impliquée si je souhaitais être remise sur pieds au plus vite.

C'est ce que j'ai fait !

Après avoir vu le chirurgien, j'ai été « coachée » par une infirmière qui m'a expliqué comment l'ensemble de la prise en charge allait se dérouler.

Avant on ne nous demandait pas forcément notre avis et nous n'avions pas les moyens d'agir, mais ici je me suis sentie écoutée et je me suis alors investie. "

Estelle

Patiente opérée du genou à l'Institut Calot



L'ORGANISATION DE LA SORTIE

La sortie est une étape clé de votre parcours de soins.

Bien préparer la sortie, c'est permettre de coordonner les différents professionnels qui vont participer à la continuité de votre prise en charge sur votre lieu de vie.

C'est aussi prévoir toutes les ressources nécessaires pour sécuriser votre retour en fonction de votre état de santé et de votre niveau d'autonomie.

Les temps de séjours hospitaliers sont de plus en plus courts. Le projet de sortie sera donc évoqué avec vous ou votre entourage le plus tôt possible, parfois dès la consultation médicale ou chirurgicale. Votre durée de séjour sera annoncée pour programmer en temps utile les aides humaines, matérielles ou financières.

NOS MISSIONS

- Évaluer vos besoins et préparer avec vous votre projet de sortie à domicile ou dans un lieu de vie adapté à vos besoins.
- Vous accompagner et faire de vous l'acteur principal de votre retour à la vie, à une activité sociale et familiale.
- Faire le lien entre nos services et les services extérieurs.
- Vous guider pour vos démarches administratives.



LES PRINCIPAUX ACTEURS DU PROCESSUS DE SORTIE

- La personne soignée et sa famille.
- Les médecins et chirurgiens de l'établissement.
- L'assistante sociale, le kinésithérapeute, l'infirmier, l'aide-soignant.
- Les acteurs libéraux pour poursuivre la rééducation : médecin traitant, kinésithérapeute, infirmière...
- Les réseaux d'accompagnement à domicile (SSIAD, SAD, HAD).
- L'équipe mobile de l'établissement.



LES MOYENS ET SERVICES PERMETTANT DE PRÉPARER LA SORTIE

- Accompagnement par le service social pour la recherche de :
 - ➔ Financement (MDPH, APA, ANAH...)
 - ➔ Prestataires extérieurs (réseaux d'accompagnement, services de soins à domicile, artisans, revendeurs de matériel médical...).
- Relais en hospitalisation de jour afin de réaliser votre rééducation et/ou réadaptation en vous confrontant à votre quotidien.
- Informations, conseils personnalisés, éducation à la santé.
- Recherche de structures de convalescence.
- Consultations de suivi une fois sorti de notre établissement pour s'assurer du bon suivi médical, de la mise en œuvre effective des soins et des aides décidées à votre sortie.
- Séjour de relance rééducative.
- Équipe mobile de soins de suite et de réadaptation.
- Lettres de liaison entre professionnels de santé pour assurer la continuité des soins.



LES PROFESSIONNELS DE L'INSTITUT CALOT

L'agent de service hospitalier

Il réalise le ménage quotidien en chambre.

L'agent du service social

Il est à disposition de toute personne hospitalisée pour l'accompagnement dans les démarches en lien avec l'hospitalisation et la préparation de la sortie.

L'aide-soignant

Il réalise ou aide aux soins de base selon les besoins (toilette, habillage, déshabillage, levers, couchers, installation au lit, aides au repas...).

L'animateur

Il propose des activités diverses au sein du centre (bibliothèque, loisirs créatifs, peinture...).

L'auxiliaire puéricultrice

Il accompagne les enfants dans leur développement psychique et moteur en s'adaptant à leurs besoins.

Le brancardier

Il assure les transferts (si besoin) sur les plateaux techniques.

Le cadre de soins

Il est responsable de l'organisation de travail du secteur.

Le diététicien

Il détermine les catégories de menus adaptés ou non à un régime particulier (régime sans sel, hypocalorique...).

L'enseignant en activité physique adaptée

Il identifie les potentialités physiques des patients et élabore un programme d'activités sportives adaptées.

L'ergothérapeute

Il a pour but de maintenir, restaurer et permettre les activités quotidiennes de manière sécurisée, autonome et efficace.

Le gestionnaire de flux

Il organise les hospitalisations et coordonne les sorties vers les structures d'aval (centre de rééducation, maison de convalescence...).

L'hôte d'accueil

Il accueille et oriente les patients et visiteurs.

L'infirmier

Il effectue les soins et gère les différents traitements quotidiens du patient.





L'infirmier de bloc

Il assiste l'anesthésiste et le chirurgien pendant l'intervention chirurgicale.

L'infirmier parcours

Il accompagne et informe le patient tout au long de son parcours en chirurgie.

L'instituteur spécialisé

Il évalue les acquis scolaires et leur utilisation au quotidien. Il propose si besoin une rééducation adaptée en vue d'une réinsertion scolaire ou professionnelle et d'une autonomie en vie quotidienne.

Le kinésithérapeute

Il analyse les déficiences gestuelles, fixe les objectifs kinésithérapeutiques et en assure la rééducation. Il participe à l'éducation du patient/aidant et propose des solutions adaptées.

Le manipulateur en électro-radiologie

Il effectue les examens d'imagerie médicale.

Le moniteur éducateur

Il propose des activités éducatives en séance individuelle ou collective.

Le neuropsychologue

Il évalue par des tests et rééduque les différentes fonctions cérébrales telles que la mémoire, la concentration, le repérage visuel et spatial, les capacités d'organisation, le contrôle de soi etc.

L'orthophoniste

Il rééduque les troubles de la communication, liés à la voix, à la parole, et au langage oral/écrit. Ses compétences sont également sollicitées en matière de déglutition et de motricité buccofaciale.

Le psychologue

Il propose un accompagnement permettant de réduire le stress et les inquiétudes, de composer avec les pensées et les émotions, de retrouver du sens autour de la maladie et du handicap.

Le psychomotricien

Il prend en compte les capacités physiques et motrices de la personne (sa posture, son tonus, ses coordinations) et réalise une mise en lien avec son état psychique (son vécu, ses émotions, ses aptitudes relationnelles).

Le secrétaire médical

Il accueille et renseigne les patients, planifie les activités (agenda des consultations, admissions...) et assure le suivi administratif (dossiers médicaux, convocations...) du service hospitalier.

Le sophrologue

Il réalise un accompagnement visant à améliorer le bien-être, le potentiel et la qualité de vie des personnes suivies.

Les personnels des autres services

Pharmacie, DIM, UOH, biomédical, administration, restauration, entretien, transports, sécurité... Vous ne les voyez pas toujours mais ils contribuent à la qualité et au confort des soins et services.



LES ÉQUIPES MÉDICALES DE L'INSTITUT CALOT



CHIRURGIE - ANESTHÉSIE

• Chirurgie orthopédique générale de l'adulte

Docteur Jérôme TAVIAUX
Spécialité : Membres inférieurs

Docteur Didier BAERT
Spécialité : Membres inférieurs

Docteur Simon LEBBOS
Spécialités : Membres inférieurs et supérieurs

Docteur Stéphane SION
Spécialité : Membres inférieurs

Docteur Jad CHBIBB ABI RAAD
Spécialités : Membres inférieurs et supérieurs

Docteur Christophe OBRY
Spécialité : Membres supérieurs

Docteur Alexandre STOVEN
Spécialité : Membres supérieurs

• Chirurgie du sportif

Docteur Jad CHBIBB ABI RAAD
Spécialités : Sportif membres inférieurs et supérieurs

Docteur Simon LEBBOS
Spécialité : Sportif membres inférieurs

• Chirurgie générale et viscérale

Docteur Filbert DJEUDJI
Spécialité : Chirurgie viscérale

• Chirurgie du rachis

Professeur Richard ASSAKER et son équipe
Spécialité : Chirurgie et neurochirurgie du rachis

Docteur Christophe DELECOURT
Spécialité : Chirurgie du rachis

• Chirurgie reconstructrice et plastique

Professeur Raphaël SINNA
Spécialité : Chirurgie reconstructrice et esthétique

• Chirurgie orthopédique de l'enfant

Docteur Christian MORIN
Spécialité : Chirurgie de l'enfant

Docteur Victoire KROTOFF
Spécialité : Chirurgie de l'enfant

Docteur Catalin URSU
Spécialité : Chirurgie de l'enfant

Docteur Christophe DELECOURT
Spécialité : Chirurgie de l'enfant

• Autres chirurgies

Docteur Philip DUBOIS
Spécialité : Stomatologie

Docteur Pierre-Eugène MORTIER
Spécialités : Gastro-entérologie et endoscopie

Docteur Jean-François ROUX
Spécialité : Ophtalmologie

Docteur Jean-François ALLART
Spécialité : Ophtalmologie

• Infectiologie

Docteur Vincent DACQUET
Spécialité : Infections ostéo-articulaires

Docteur Elisabeth DUMITRASCU
Spécialité : Infections ostéo-articulaires

• Anesthésie

Docteur Ashish KUMAR
Spécialité : Anesthésiologie

Docteur Rafaël DE JONG
Spécialité : Anesthésiologie

Docteur Jean-Luc NAUD
Spécialité : Anesthésiologie

Docteur Thomas OLIVIERI
Spécialité : Anesthésiologie

Docteur Murayi PAULIN
Spécialité : Anesthésiologie

LES ÉQUIPES MÉDICALES DE L'INSTITUT CALOT

MÉDECINE

• Neurologie

Docteur Alexandre CROQUELOIS

Spécialités : Neurologie générale et centre de la mémoire

Docteur Françoise COTES

Spécialités : Neurologie générale et centre de la mémoire

• Rhumatologie

Docteur Pierre FAUQUERT

Spécialité : Rhumatologie

Docteur Catherine GREGOIR

Spécialité : Rhumatologie

Docteur Pierre LABBE

Spécialité : Rhumatologie

• Douleur

Docteur Bruno VEYS

Spécialités : Évaluation et traitement de la douleur

Docteur Christine BOISSELIER

Spécialités : Évaluation et traitement de la douleur

Docteur Hélène GROSBETY

Spécialités : Évaluation et traitement de la douleur

Docteur Thierry BIERLA

Spécialité : Centre de la mémoire

Docteur Laurent MARGUERIE

Spécialité : Rhumatologie

Docteur Mohamed Kaiss LASSOUED

Spécialité : Rhumatologie

Docteur Thomas OLIVIERI

Spécialités : Évaluation et traitement de la douleur

Docteur Frédéric VERTREZ

Spécialités : Évaluation et traitement de la douleur

Docteur Cédric WALLERAND

Spécialités : Évaluation et traitement de la douleur

RÉÉDUCATION ORTHO-PÉDIATRIQUE

Docteur Roméo BERNARD

Spécialité : Pédiatrie

Docteur Sofiane HADJ LARBI

Spécialité : Rééducation orthopédique de l'enfant

Docteur Hervé NOURY

Spécialité : Injection de toxine

TROUBLES DE L'APPRENTISSAGE

Docteur Antoine-Xavier MALLIOPOULOS

Spécialité : Troubles des apprentissages de l'enfant
(dyslexie, dyspraxie...)

UNITÉ DE RÉHABILITATION RESPIRATOIRE

Docteur Stéphane RIBADEAU DUMAS

Spécialités : Pneumologie et réhabilitation respiratoire

UNITÉ DU SOMMEIL

Docteur Sabine TACK

Spécialités : Pneumologie et troubles du sommeil

IMAGERIE

Docteur Annick DELVALLE

Spécialité : Radiologie

Docteur Philippe PONS

Spécialité : Radiologie

RÉANIMATION

**Docteur Marie-Madelaine BRETAUDEAU
et son équipe médicale**

Spécialité : Médecin réanimateur



INFORMATIONS PRATIQUES & RÈGLEMENTAIRES

• VOTRE ENTRÉE ET SORTIE ADMINISTRATIVE	36
• LES FRAIS D'HOSPITALISATION	38
• LES FRAIS ANNEXES	39
• LES INFORMATIONS PRATIQUES PATIENTS	40
• LES INFORMATIONS PRATIQUES ACCOMPAGNANTS	42
• L'HÔTEL HOSPITALIER HOPALIA	43
• VOS DROITS	44
• VOS DEVOIRS OU PRINCIPALES RÈGLES À OBSERVER	45
• À VOTRE ÉCOUTE	46
• LES COMITÉS	47
• LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)	48
• LES INDICATEURS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS	50
• LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	52
• LE DON DU CORPS À LA SCIENCE	52
• LE DON D'ORGANES	52
• CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE	53
• CHARTE EUROPÉENNE DES ENFANTS HOSPITALISÉS	54
• CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE	55



VOTRE ENTRÉE ET SORTIE ADMINISTRATIVE

ADMISSION

Pour réaliser votre entrée, vous devez vous rendre au bureau des admissions.

Vous serez demandés pour vous enregistrer :

- Une pièce d'identité (carte d'identité, passeport, livret de famille, acte de naissance...).
- Votre carte d'assuré sociale, votre mutuelle et autre pièce de couverture sociale si nécessaire (ex : Complémentaire Santé Solidaire).
- En cas d'admission d'un patient mineur, une autorisation des parents ou du tuteur légal est obligatoire.

Cas particuliers - Autres documents à fournir :

- Vous êtes reconnu en ALD (Affection de Longue Durée), vous devez être muni du volet n°3 du protocole médical qui vous a été adressé par votre caisse d'assurance maladie. Vous le remettrez à la secrétaire médicale.
- Vous êtes accidenté du travail : apportez le volet n°1 de la feuille d'accident du travail délivré par votre employeur ou la prise en charge de l'organisme public.
- Vous êtes « bénéficiaire de l'article L-115 » : présentez votre carnet de soins gratuits.
- Vous êtes étranger, vous devrez régler vos frais de consultation et d'hospitalisation avant l'entrée.
- Vous êtes sous tutelle, pensez à fournir le jugement de tutelle.

Lors de vos rendez-vous médicaux, n'oubliez pas d'apporter avec vous votre prescription médicale et vos éventuels documents médicaux (radios, bilans sanguins...).

La carte européenne n'est prise en charge qu'en cas d'urgence.

VOTRE SORTIE

Le médecin du service fixera avec vous votre date de sortie. Si vous voulez quitter l'hôpital contre avis médical, il vous sera demandé de signer une décharge de responsabilité.

Formalités de sortie :

Celles-ci sont très importantes, n'oubliez pas de les effectuer, elles vous permettront de :

- Recevoir les bulletins de situation nécessaires pour votre employeur et votre caisse de sécurité sociale.
- Régler les dépenses qui sont à votre charge (frais non couverts par la mutuelle, ticket modérateur, supplément pour chambre individuelle, téléphone et télévision).
- Récupérer vos objets de valeurs déposés lors de votre admission.
- Remettre votre questionnaire de satisfaction.

Pour regagner votre domicile :

- Si votre état de santé le permet, vous pouvez regagner votre domicile avec un véhicule personnel, en transport en commun, ou accompagné par un proche.
- Si votre état de santé le justifie, une prescription médicale de transport vous sera délivrée. Vous pourrez alors faire appel au transporteur de votre choix.
- En dehors des conditions précisées par l'assurance maladie, les transports ne sont pas pris en charge même s'ils sont prescrits par un médecin.

Renseignez-vous auprès de l'encadrant de l'unité de soins ou auprès des services administratifs.

FRAIS DE TRANSPORT

Conditions de prise en charge par la sécurité sociale des frais de transport depuis votre domicile en cas d'hospitalisation :

- Votre transport est en rapport avec une pathologie reconnue en ALD (Affection Longue Durée).
- Votre transport concerne une pathologie reconnue en maladie professionnelle ou accident du travail.
- Votre pathologie nécessite un transport allongé ou une surveillance constante.

Si votre situation n'est pas éligible à au moins l'un de ces critères, aucune prise en charge ne sera accordée par la sécurité sociale et les frais de transport seront à votre charge.

- Depuis le 1^{er} octobre 2018, tous les transports prescrits pour un transfert entre deux établissements de santé (y compris depuis ou vers les centres de chimiothérapie, de radiothérapie, de dialyse) sont organisés et pris en charge par l'établissement de santé prescripteur.

- Votre transport concerne une pathologie reconnue en ALD sans être repris à 100% (dans le cadre de l'art. L324.1).
- Il s'agit d'un transport en série (au moins 4 transports de plus de 50 km aller, sur une période de 2 mois, pour un même traitement), après demande d'entente préalable.
- Il s'agit d'une consultation médicale d'appareillage ou chez un fournisseur d'appareillage.

- Si au cours d'une hospitalisation un transport vous est prescrit pour une permission de sortie pour convenance personnelle, le transport sera à votre charge.

IDENTITO-VIGILANCE

Afin d'assurer "le bon soin au bon patient", il est nécessaire de bien vous identifier à chaque étape de votre séjour. À votre admission, une pièce d'identité vous sera demandée et un bracelet d'identification vous sera posé. Nous vous demandons de le conserver jusqu'à votre départ de l'établissement.

Tout au long de votre hospitalisation, votre identité sera fréquemment vérifiée. Ces contrôles peuvent paraître contraignants mais votre collaboration est indispensable pour assurer la sécurité des soins.



LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Les frais d'hospitalisation correspondent aux frais liés directement aux soins. Ils sont pris en charge en partie ou en totalité par la sécurité sociale et la mutuelle personnelle. Nous pouvons déterminer 3 types de frais d'hospitalisation :

LE TICKET MODÉRATEUR

Le ticket modérateur est la partie des dépenses de santé qui reste à votre charge une fois que l'assurance maladie a remboursé sa part. Le pourcentage du ticket modérateur varie selon la nature du risque (maladie, maternité, invalidité, accident du travail/maladie professionnelle) ; l'acte ou le

traitement ; le respect ou non du parcours de soins. Votre complémentaire santé peut le prendre en charge en partie ou en totalité. Des cas d'exonération sont prévus.

<https://www.ameli.fr/assure/remboursements/reste-charge/ticket-moderateur>

LE FORFAIT JOURNALIER 20 €/jour

Le forfait hospitalier représente la participation financière du patient aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par son hospitalisation. Il est dû pour chaque journée d'hospitalisation, y compris le jour de sortie. Son montant est de 20 € par jour.

Le forfait hospitalier n'est pas remboursé par l'Assurance Maladie. Votre complémentaire santé peut le prendre en charge en partie ou en totalité. Des cas d'exonération sont prévus.

<https://www.ameli.fr/assure/remboursements/reste-charge/forfait-hospitalier>

LA PARTICIPATION FORFAITAIRE : 24 €

Pour les actes dépassant un certain tarif, le ticket modérateur qui reste à votre charge est remplacé par une participation forfaitaire de 24 €.

<https://www.ameli.fr/assure/remboursements/reste-charge/forfait-24-euros>



LES FRAIS ANNEXES

Les frais annexes correspondent aux prestations liées aux souhaits particuliers du patient (téléphone, télévision, chambre individuelle, repas accompagnant, nuit accompagnant,...). Ils ne sont jamais pris en charge par l'Assurance maladie. Votre mutuelle ou votre complémentaire santé peut, éventuellement, prendre en charge une partie ou la totalité des frais annexes si le contrat que vous avez souscrit le prévoit. Renseignez-vous auprès d'elle.

CHAMBRE INDIVIDUELLE 60 €/JOUR

Vous êtes admis dans une chambre individuelle, les frais correspondants seront facturés directement à votre mutuelle complémentaire si cette option est prévue par votre contrat. (Court séjour et moyen séjour).

CHAMBRE INDIVIDUELLE PREMIUM 150 €/JOUR

La chambre individuelle premium dispose d'un package complet :

- Chambre spacieuse de 40 m² disposant d'un espace salon, bureau, salle de bain et d'une terrasse privatisée vue mer.

- Équipement : dressing, télévision grand écran (pack de chaînes supplémentaires), box internet.
- Restauration : à la carte.
- Accompagnement : nuitée + petit déjeuner pour 1 personne supplémentaire compris.

TÉLÉPHONE / TÉLÉVISION / INTERNET

Pour toute souscription à ces prestations, adressez-vous à l'accueil de l'établissement (ouvert 7/7 de 8h30 à 12h30 et de 13h à 17h30).

Vous pouvez également souscrire par téléphone en composant le 9 (paiement à distance par CB uniquement).

Téléphone

Il vous a été remis lors de votre arrivée une fiche avec votre numéro de ligne directe et votre code secret.

- Après un droit d'entrée de 5 €.
- Réception des appels : gratuit.
- Appels vers l'extérieur : 0,15 €/min.
- Nous sommes à votre disposition pour créditer votre compte avec un minima de 5 €.
- Les sommes versées non utilisées seront remboursées le jour de la sortie définitive.

Télévision

- Après un droit d'entrée de 5 €.
- 4 €/jour (jusqu'au 7^{ème} jour), 3,50 €/jour (du 8^{ème} au 21^{ème} jour), 3 €/jour (au-delà du 21^{ème} jour).
- Les sommes versées sont non remboursables.

Internet

- 5 € à l'activation puis accès internet illimité.



LES INFORMATIONS PRATIQUES PATIENTS



ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Si vous en possédez lors de votre admission, nous vous invitons à les déposer au bureau des sorties (caisse), un reçu vous sera délivré et vous pourrez les retirer à votre convenance, du lundi au vendredi, aux heures d'ouverture.

La direction ne pourra être tenue responsable du vol, de la perte ou de la détérioration des objets non déposés dans le coffre de l'établissement (conformément aux dispositions de la Loi du 6 juillet 1992 et de son décret d'application du 27 mars 1993).

BLANCHISSERIE

Un service payant de blanchisserie est à votre disposition. L'établissement ne pourra être tenu responsable des détériorations ou pertes.

COIFFEUR

Un coiffeur est à votre disposition. Pour les rendez-vous, il vous suffit d'en exprimer la demande auprès de l'infirmier(e) ou surveillant(e) (service payant à votre charge).

COURRIER

Le courrier est distribué chaque jour (demandez à vos correspondants d'indiquer vos nom, prénom, service et adresse de l'établissement).

Vous pouvez déposer votre courrier affranchi dans une des boîtes aux lettres disposées à l'accueil. Le courrier est relevé avant 15h, du lundi au vendredi, et 10h le samedi.

CULTE

Le respect de la liberté de conscience des hospitalisés constitue une règle fondamentale. Le personnel soignant se chargera de prendre contact avec le représentant du culte souhaité.

Un aumônier catholique est attaché à la Fondation Hopale. Si vous désirez sa visite, il suffit d'en faire la demande auprès de l'infirmier(e) ou surveillant(e). Il y a une chapelle au rez-de-chaussée de l'Institut Calot et un lieu de recueillement au rez-de-chaussée du centre Calvé.

DIÉTÉTIQUE

Une équipe de diététiciennes veille avec le corps médical au bon équilibre de votre régime alimentaire.

Le petit déjeuner est servi à partir de 7h20.

Le déjeuner à partir de 12h. Le dîner à partir de 18h30.

Le menu qui vous est servi est élaboré par une diététicienne. Il est adapté à votre état de santé. Toute dérogation à votre régime peut nuire au bon déroulement de vos soins.

DISTRIBUTEUR/CAFÉTÉRIA/ BOUTIQUE

Une cafétéria, une boutique et des distributeurs de boissons chaudes et froides et de friandises sont à votre disposition dans le hall d'accueil.

Un espace d'attente avec distributeur est également disponible au sein du service de pédiatrie.

SERVICE SOCIAL

Un service social est à votre disposition pour vous aider à résoudre les difficultés que vous pourriez avoir du fait de votre hospitalisation. Il pourra également vous renseigner sur les structures d'accueil.

Pour les rendez-vous, il suffit d'en exprimer la demande auprès de votre infirmier(e) ou surveillant(e).



PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

Pour les patients hospitalisés

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

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

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

Afin de ne pas perturber l'équilibre de votre traitement, ces médicaments pourront être utilisés momentanément par l'infirmière dans l'attente de l'approvisionnement par la pharmacie. Lors de votre sortie, ces médicaments vous seront restitués par l'infirmière, mais n'hésitez pas à les réclamer si celle-ci omettait de vous les rendre ; auquel cas ils seront détruits.

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

En fin d'hospitalisation, à la sortie du patient

Une ordonnance comportant le traitement à suivre vous sera remise.

Cette ordonnance, rédigée en Dénomination Commune Internationale pourra comporter des médicaments génériques et des biosimilaires.

Dans les cas où le recours à un prestataire de service est nécessaire pour poursuivre votre traitement à domicile, vous êtes libre de le choisir dans la liste des prestataires de service, disponible au sein de la Fondation Hopale.

Tous ont signé la charte de bonnes pratiques et sont les seuls à être autorisés à intervenir dans l'établissement. Si votre prestataire n'y figure pas, il pourra néanmoins intervenir après avoir signé le charte de bonnes pratiques en place dans l'établissement.



LES INFORMATIONS PRATIQUES ACCOMPAGNANTS

VISITES

Les visites sont possibles :

- Du lundi au dimanche de 13h à 20h.

NUITÉE PRÈS DU PATIENT

Il est possible pour un accompagnant de rester dormir près du patient :

- En chambre : forfait "nuit accompagnant" (nuitée + petit déjeuner : 20 €).
- À l'hôtel hospitalier (se référer à la page de droite).

RESTAURATION

- Le petit déjeuner est compris dans le forfait "nuit accompagnant". Il est non disponible si vous ne dormez pas en chambre.
- Le déjeuner : il est possible de vous restaurer de 11h30 à 13h30 au sein du self de l'Institut Calot (8,50 €).
- Le dîner : il est possible de bénéficier d'un plateau supplémentaire en chambre (8,50 €).
- Cafétéria (sandwichs et confiseries) : ouverte de 9h à 17h.



L'HÔTEL HOSPITALIER

HOPALIA

Situé à quelques centaines de mètres de l'Institut Calot, l'hôtel hospitalier HOPALIA permet de séjourner à proximité de l'hôpital.

QUI PEUT EN BÉNÉFICIER ?

- Le patient avant/après une consultation/hospitalisation ou pendant une hospitalisation de jour (chirurgie ambulatoire, rééducation ambulatoire).
- Les accompagnants pendant toute la durée du séjour du patient accompagné.

Les chambres et appartements

18 chambres grand confort et 2 appartements spacieux.

Tarifs

- Pour une chambre (3 personnes) :
45 € la nuit + petit déjeuner 5 € par personne.
- Pour un appartement (4 personnes) :
350 € la semaine + petit déjeuner 5 € par personne.

Pour toute réservation ou renseignement,
veuillez contacter le 03 62 88 27 92





VOS DROITS

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Dans le cadre de leurs missions de soins et de recherche, les professionnels de la Fondation Hopale recueillent et traitent des informations à caractère personnel vous concernant.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez, entre autres, de droits d'accès, de rectification, d'effacement des données. Vous pouvez exercer vos droits en vous adressant au praticien ayant constitué votre dossier.

Pour toute question concernant la collecte et l'utilisation de vos données, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données personnelles de la Fondation Hopale à l'adresse suivante :

donneespersonnelles@fondation-hopale.org

COMMUNICATION DU DOSSIER PATIENT

Conformément à l'arrêté du 05 mars 2004 portant sur l'accès aux informations concernant la santé de la personne.

Les transmissions concernant votre santé auprès d'un autre professionnel de la santé ne peuvent avoir lieu qu'avec votre consentement.

Votre dossier (informations administratives, médicales et paramédicales) dont la durée de conservation est de 20 ans.

Vous pouvez avoir accès à votre dossier médical :

- sur place, avec l'aide de votre médecin ou d'un médecin de l'établissement
- en envoyant une demande écrite à la Direction du site où vous êtes hospitalisé

Les informations seront transmises dans un délai de 15 jours lorsque la prise en charge date de moins de 5 ans, ou dans un délai de 2 mois dans le cas contraire. Une participation aux frais de reproduction sera demandée.

PERSONNE DE CONFIANCE

Conformément à la Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, chaque patient a la possibilité de désigner une personne de confiance.

Cette personne sera consultée au cas où le patient serait dans l'impossibilité d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

La personne de confiance peut, si le patient le souhaite, l'accompagner dans ses démarches et assister aux entretiens médicaux.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées dans le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Les directives anticipées indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant les 26 conditions de la limitation ou de l'arrêt de traitement. Elles sont révocables à tout moment à condition qu'elles aient été établies avant l'état d'inconscience de la personne.

Le médecin en tient compte pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement la concernant.

Un décret en Conseil d'État définit les conditions de validité, de confidentialité et de conservation des directives anticipées.

LE SECRET MÉDICAL ET LA CONFIDENTIALITÉ

Secret médical, respect de la vie privée et confidentialité sont des valeurs essentielles. L'établissement met tout en œuvre pour que votre vie privée ainsi que les données personnelles et médicales vous concernant ne soient pas divulguées.

LE RESPECT DE LA DIGNITÉ

Vous avez droit au respect de la dignité notamment dans les situations particulières de dépendance et de vulnérabilité que peut engendrer la maladie.

L'ANONYMAT

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander à ce que votre présence et toutes données liées à votre santé ne soient pas divulguées à des tiers. Vous serez alors admis sous secret. Vous pouvez formuler cette demande à tout moment : soit au moment de votre entrée lors de la constitution de votre dossier administratif, soit directement dans le service de soins.

L'INFORMATION ET LE CONSENTEMENT

Vous avez le droit d'être informé de la façon la plus complète possible par les professionnels de santé qui vous suivent sur les différentes investigations, actions de prévention ou traitements proposés, sur leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, leurs risques fréquents ou graves, les éventuelles alternatives et les conséquences possibles d'un refus.

Vous avez également la possibilité d'être informé, antérieurement à l'exécution des investigations, traitements ou actions de prévention, des risques nouvellement identifiés.



VOS DEVOIRS OU PRINCIPALES RÈGLES À OBSERVER

ANIMAUX

Ils ne peuvent être admis dans l'établissement.

ASCENSEURS

Ils sont interdits aux enfants non accompagnés.

BOISSONS

L'introduction de boissons alcoolisées est strictement interdite.

BRUIT

Pour le repos de tous, le volume de la radio ou de la télévision devra être réduit.

CIRCULATION ET STATIONNEMENT

Ne pas stationner sur les emplacements réservés aux personnes en situation de handicap, ambulances et corps médical..

Utilisez les parkings prévus à cet effet.

DÉGRADATIONS

Provoquées par les personnes hospitalisées, les consultants ou les visiteurs, les dégradations seront à la charge de la personne responsable.

PERMISSIONS

Vous pouvez, compte tenu de la longueur de votre séjour et de votre santé, bénéficier, à titre exceptionnel, de permissions de sortie du samedi midi au dimanche soir. Cette autorisation vous sera délivrée sur avis médical après accord de la direction. Sauf cas exceptionnel, le transport est à votre charge.

RÈGLES DE VIE INTERNE / HYGIÈNE

Afin de ne pas gêner les soins et pour le bien-être de tous, il est souhaitable de respecter : les consignes médicales, le personnel, les locaux où vous êtes pris en charge, les consignes de sécurité et de fonctionnement qui vous sont indiquées, les recommandations d'hygiène corporelle et vestimentaire, le règlement intérieur affiché dans chaque chambre.

SÉCURITÉ

En cas d'incendie, gardez votre calme et suivez les indications du personnel hospitalier. N'utilisez pas les ascenseurs ou monte-charge, ne revenez pas en arrière sans y avoir été invité.

Conduite à tenir en cas d'incendie dans votre chambre

Si vous pouvez vous déplacer, quittez votre chambre, refermez la porte et prévenez le personnel de service. Si vous ne pouvez pas vous déplacer, donnez l'alarme en utilisant l'appel-malade ou téléphonez au **31118**.

Conduite à tenir en cas d'incendie hors de votre chambre

Si la fumée rend la sortie impraticable, restez dans votre chambre et utilisez l'appel-malade pour signaler votre présence ou téléphonez au **31118**. Si vous pouvez vous déplacer, fermez portes et fenêtres, calfeutrez et arrosez votre porte, manifestez votre présence à la fenêtre en attendant les secours.

TABAC

Il est interdit de fumer dans l'enceinte des établissements.

Aide a l'arrêt du tabac

Une consultation d'aide à l'arrêt du tabac se déroule tous les mardis matins, renseignements auprès de l'équipe médicale.

TÉLÉPHONE

Nous vous rappelons que les téléphones mobiles présents dans l'enceinte de l'établissement doivent être éteints en raison des risques de perturbation des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques (circulaire du 9 octobre 1995).

VISITES

Les visites en groupe et les enfants de moins de 12 ans ne sont pas autorisées.

Par mesure d'hygiène, il est conseillé de ne pas introduire de plantes et de fleurs dans les chambres.



À VOTRE ÉCOUTE

CONTESTATION / RÉCLAMATION

En cas de contestation ou de réclamation, vous ou vos proches pouvez contacter :

- le responsable médical de l'unité de soins
- le cadre de santé
- le directeur (c'est à lui que votre courrier devra être adressé)
- le médiateur médical ou non médical
- les représentants des usagers

Toutes vos plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement.

Les différentes étapes de l'examen d'une plainte ou d'une réclamation (cf. art. R 1112-91 à R 1112-94 du code de la santé publique) :

- 1 - Vous vous exprimez à l'oral auprès d'un des responsables du service dans lequel vous êtes hospitalisé ou du correspondant juridique concerné ou vous vous exprimez par écrit auprès de la Direction ou dans les commentaires associés au questionnaire de satisfaction.**
- 2 - Toutes les plaintes écrites sont transmises à la Direction. Vous recevrez rapidement une réponse.**
- 3 - Sur votre demande, ou sur proposition de la Direction, dans un délai fixé à huit jours, vous pouvez être mis en relation avec un médiateur. Le compte-rendu de l'entretien avec le médiateur vous sera adressé puis soumis à la Commissions des Usagers (CDU) qui examinera alors votre plainte. La CDU pourra présenter des recommandations au directeur de l'établissement pour répondre à la difficulté que vous soulevez ou vous indiquer les voies de recours à votre disposition. Dans les huit jours suivant la réunion de la commission, le directeur vous fera part de sa décision accompagnée de l'avis de la CDU.**

Plus de détails en page 48.



LES COMITÉS

Le corps médical et le personnel soignant sont particulièrement attentifs à la qualité et à la sécurité des soins. La Commission Médicale d'Établissement (CME) contribue à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et à l'élaboration des projets relatifs aux conditions d'accueil et de prise en charge des patients. Plusieurs comités sont rattachés à la CME et œuvrent pour vous offrir les meilleures garanties.

LE CEPRIAS (Comité d'Étude, de Prévention et gestion des Risques Associés aux Soins)

Afin de prévenir les infections dites associées aux soins, le comité définit annuellement une politique actualisée de prévention. L'Unité Opérationnelle d'Hygiène, de prévention et de contrôle de l'infection met en œuvre cette politique, assure la gestion des alertes, réalise de nombreuses surveillances. La Fondation Hopale dispose d'un laboratoire d'hygiène et chaque unité de soins dispose d'un référent en hygiène formé.

LE CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur)

Le CLUD veille à la mise en œuvre de la politique de soins et des recommandations de bonnes pratiques pour évaluer, prévenir et soulager la douleur. Il s'assure de la disponibilité des moyens matériels et des protocoles et élabore le programme de formation des professionnels.

Il a pour mission :

- l'amélioration de la prise en charge de la douleur,
- le développement de la formation continue des personnels médicaux et paramédicaux de la Fondation Hopale,
- le développement des plans d'amélioration de la qualité pour l'évaluation et le traitement de la douleur.

LE COMEDIMS (Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles)

Il élabore des recommandations en matière : de prescription des médicaments et des dispositifs médicaux stériles (pansements, escarres, plaies), de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles, de lutte contre la iatrogénie médicamenteuse.

Il suit la consommation des médicaments et réfléchit sur le circuit du médicament, l'analyse de la prescription, la traçabilité...

LE CAI (Comite des Anti-Infectieux)

Le CAI est chargé d'impulser et coordonner des actions en matière de bon usage des antibiotiques, en association avec le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) et le COMEDIMS.

LA CIV (Cellule d'Identito Vigilance)

La CIV a pour mission de fiabiliser l'identité du patient et des documents qui le concernent tout au long de sa prise en charge, quels que soient le mode d'hospitalisation et le nombre de séjours. L'identitovigilance est le système de prévention, de surveillance et de correction des risques liés à l'identification des patients. Elle concerne l'ensemble des usagers et professionnels intervenant dans la prise en charge.

LE CLAN (Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition)

Le CLAN définit, en lien avec les projets d'établissement et avec les professionnels de la santé, le programme d'actions de l'établissement dans le domaine de l'alimentation et de la prise en charge nutritionnelle des patients hospitalisés et des personnels.

LE CSTH (Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance)

Le CSTH d'établissement a pour mission de contribuer, par ses études et ses propositions, à l'amélioration de la sécurité des patients qui y sont transfusés. Il veille à la mise en œuvre des règles et procédures et il est notamment chargé de la coordination des actions d'Hémovigilance entreprises au sein de l'établissement de santé.

LA CDU (Commission des Usagers)

La CDU est une instance d'assistance et de dialogue avec les usagers. Elle contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des usagers en veillant au respect de leurs droits et en facilitant leurs démarches. Elle examine les plaintes et réclamations ne présentant pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel et informe toute personne sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.



LA COMMISSION DES USAGERS (CDU) DE LA FONDATION HOPALE



Le décret du 2 mars 2005 a défini la composition, les missions et les modalités de fonctionnement de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRU) instituée par la loi du 4 mars 2002. Le décret N° 2016-726 du 1^{er} juin précise les missions et la composition de la Commission des Usagers (CDU) en établissements de santé.

Composition CDU Institut Calot

La commission est composée des membres suivants :

- Le Président : M. VEILLARD, Directeur.
- La Vice-Présidente : Mme DOBREMETSZ, Représentante des Usagers (UDAF).
- Les médecins médiateurs : Dr DUMITRASCU, Neurologue - Dr DELECOURT, Chirurgien.
- Les médiateurs non médecins : Mme DUPEND, Cadre chirurgie - Mme SEVERINI, Cadre médecine.
- Les représentants des usagers : M. PEGASE, Représentant UDAF 62 (suppléant Mme DOBREMETSZ) - M. LAGACHE, Fédération Française pour le Don du Sang, bénévole.
- Les autres membres : M. LEPINE, Responsable restauration - Mme BIGOT, Référente qualité et gestion des risques - Mme DELBE, Directrice des soins - Mme DAMETTE, Secrétaire - Mme TAGAND, Responsable logistique.

Missions

La commission veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches afin qu'ils puissent exprimer leurs griefs. Elle examine les réclamations adressées à l'établissement par les usagers et le cas échéant, les informe sur les voies de conciliation et de recours. Elle est consultée et formule des avis et des propositions sur la politique d'accueil et la prise en charge des usagers et de leurs proches afin d'améliorer la qualité d'accueil et la prise en charge.

Fonctionnement

La référente qualité et gestion des risques, Mme BIGOT, assiste aux séances avec voie consultative. Les membres sont astreints au secret professionnel. La commission se réunit au moins une fois par trimestre et dès que nécessaire pour procéder à l'examen des réclamations qui lui sont transmises. Elle peut, si elle le juge utile, rencontrer l'auteur de la réclamation. Elle peut entendre toute personne compétente sur les questions de l'ordre du jour.

Réglementations

La commission recevra de la part du représentant de la direction qualité, tous les 3 mois, l'analyse du questionnaire de satisfaction des usagers. L'ensemble des plaintes et réclamations est à adresser à Monsieur le Président et peut être déposé dans la boîte aux lettres mise à disposition à l'accueil de l'établissement.

CONTACTEZ LA CDU

Représentants de la direction, médiateurs médicaux et non médicaux de la structure

- Tél. : 03 21 89 25 76
- Email : nathalie.damette@fondation-hopale.org

Représentants des usagers

- Mme Geneviève DOBREMETSZ : dobremge@hotmail.fr
- M. Gilles PEGASE : gilles.wings@wanadoo.fr
- M. Bernard LAGACHE : bernardlagache@free.fr



LES INDICATEURS

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

UN SERVICE ET UN RENDU OPTIMAL

Chaque année depuis 2008, les établissements mesurent un certain nombre d'indicateurs, identiques pour tous les établissements de santé, et mis au point par la Haute Autorité de Santé (HAS) et la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS).

Ces indicateurs ont été choisis pour leur fiabilité, leur reproductibilité, et leur représentativité de la qualité au sein des établissements.

Il a été démontré que la mesure régulière de ces indicateurs et la prise en compte de leur résultat contribuent à l'amélioration de la qualité.

Dans un souci de transparence, voici les résultats des indicateurs qualité et sécurité des soins (IQSS).

La Fondation Hopale participe au recueil de l'indicateur e-Satis.

INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

	Année	Institut Calot	Centre Jacques Calvé	Centre Ste Barbe	Centre Arras	Centre Clair Séjour
Hygiène des mains (ICSHA.3)	2018	64/100 Classe C	71/100 Classe C	92/100 Classe B	102/100 Classe A	41/100 Classe C
Bon usage des antibiotiques (ICATB.2)	2017	76/100 Classe B	76/100 Classe B	76/100 Classe B	64/100 Classe C	76/100 Classe B

NC = non concerné

QUALITÉ DES PRISES EN CHARGE CLINIQUES

	Année	Institut Calot	Centre Jacques Calvé	Centre Ste Barbe	Centre Arras	Centre Clair Séjour
Évaluation avec échelle et stratégie prise en charge de la douleur en MCO	2018	93/100 Classe A	NC	NC	NC	NC
Traçabilité de l'évaluation de la douleur post-opératoire	2018	86/100 Classe B	NC	NC	NC	NC

NC = non concerné

COORDINATION DES SOINS

	Année	Institut Calot	Centre Jacques Calvé	Centre Ste Barbe	Centre Arras	Centre Clair Séjour
Qualité du dossier d'anesthésie	2017	90/100 Classe A	NC	NC	NC	NC

NC = non concerné

SATISFACTION ET EXPÉRIENCE CLIENT

	Année	Institut Calot	Centre Jacques Calvé	Centre Ste Barbe	Centre Arras	Centre Clair Séjour
Note de satisfaction globale des patients en hospitalisation +48h en MCO par le questionnaire e-Satis*	2018	80/100	NC	NC	NC	NC
Note de satisfaction globale mesurée par le questionnaire interne	2018	99/100	99,75/100	97,30/100	97,60/100	98,80/100

NC = non concerné

* L'indicateur e-Satis mesure la satisfaction globale des patients hospitalisés plus de 48 heures en Médecine/Chirurgie par l'enquête nationale e-Satis

COORDINATION HÔPITAL-VILLE

	Année	Institut Calot	Centre Jacques Calvé	Centre Ste Barbe	Centre Arras	Centre Clair Séjour
Lettre de liaison à la sortie après une chirurgie ambulatoire	2018	65/100 Classe C	NC	NC	NC	NC
Lettre de liaison à la sortie en MCO	2018	58/100 Classe C	NC	NC	NC	NC

NC = non concerné

CERTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

	Année	Institut Calot	Centre Jacques Calvé	Centre Ste Barbe	Centre Arras	Centre Clair Séjour
Le niveau de certification de l'établissement est décidé par la Haute Autorité de Santé, à l'issue d'une évaluation externe. Il donne une appréciation globale du niveau de qualité pour l'ensemble de l'établissement	2020	B (Certifié avec recommandation d'amélioration)				

LÉGENDE

Les meilleurs résultats sont en vert ■ et les moins bons en rouge ■

La lettre indique la performance (de A à E)

LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

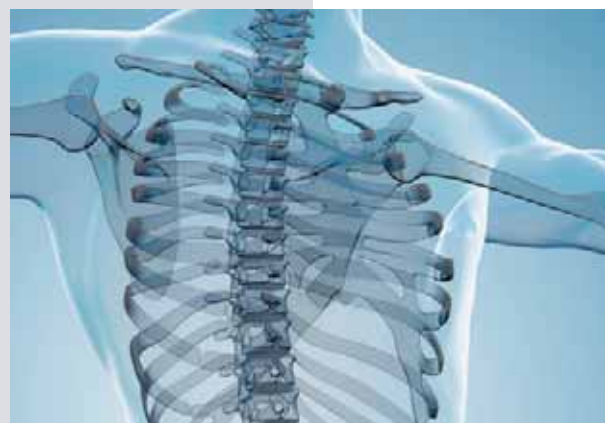
VOUS AVEZ MAL ! PARLEZ-EN !



Sous l'égide du comité de lutte contre la douleur (CLUD), la prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes.

Celles-ci sont là pour vous écouter et vous aider. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aidez les médecins à mieux vous soulager. Les soignants évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés à votre cas.

LE DON DU CORPS À LA SCIENCE



Donner son corps à la science consiste à léguer son corps à la faculté pour que les étudiants en médecine apprennent l'anatomie.

Le corps n'est pas rendu à la famille et des frais doivent être payés pour l'incinération ultérieure (s'adresser aux facultés de médecine pour en savoir plus).

LE DON D'ORGANES



Le don d'organes est destiné à sauver des vies humaines par greffe. Vous pouvez donner vos organes :

De votre vivant : il s'agit alors de tissus qui se régénèrent spontanément comme le sang, la moelle osseuse, des fragments de peau. Les organes susceptibles d'être prélevés sur une personne vivante sont le rein, une partie du foie et plus rarement les poumons.

À votre décès : en état de mort encéphalique (destruction irréversible du cerveau suivi d'un arrêt cardiaque définitif, les activités cardiaques et respiratoires étant maintenues artificiellement).

Selon la loi, si la personne décédée n'a pas de son vivant exprimé d'opposition au prélèvement, elle est présumée consentante et peut faire l'objet d'un prélèvement d'organes et de tissus (loi du 27/07/1994 dite loi Bioéthique).

Depuis septembre 1998, les personnes ont la possibilité de faire connaître leur refus en demandant leur inscription sur le Registre National des refus.

Pour toutes informations, adressez-vous au responsable de service.

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



CHARTRE EUROPÉENNE DES ENFANTS HOSPITALISÉS

Rédigée à Leiden (Pays-Bas) en 1988*

*"Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental,
particulièrement pour les enfants."*

UNESCO

CETTE CHARTE RÉSUME ET RÉAFFIRME LES DROITS DES ENFANTS HOSPITALISÉS

- 1 - L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 2 - Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui, jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 3 - On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 4 - Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- 5 - On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 6 - Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupe d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 7 - L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 8 - L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- 9 - L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer la continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- 10 - L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

* Charte rédigée à LEIDEN (Pays-Bas) en 1988 lors de la première conférence européenne des associations "Enfants à l'Hôpital".

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

LORSQU'IL SERA ADMIS PAR TOUS QUE LES PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES ONT DROIT AU RESPECT ABSOLU DE LEURS LIBERTÉS D'ADULTE ET DE LEUR DIGNITÉ D'ÊTRE HUMAIN, CETTE CHARTE SERA APPLIQUÉE DANS SON ESPRIT.

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

INSTITUT MÉDICO-CHIRURGICAL **CALOT**



Rue du Docteur Calot
62608 Berck-sur-Mer Cedex
Téléphone : 03 21 89 20 20
www.fondation-hopale.org

Rejoignez-nous sur les réseaux sociaux :

