

CENTRE DE RÉÉDUCATION ET DE RÉADAPTATION

# **SAINTE-BARBE**



Fondation  
**HOPALE**  
CENTRE SAINTE-BARBE

*"Bienvenue  
au Centre  
Sainte-Barbe."*



# SOMMAIRE

• LA FONDATION HOPALE	4
• LES ÉTABLISSEMENTS DE LA FONDATION HOPALE	6
• LE CENTRE SAINTE-BARBE	8
- Les chiffres clés	10
- L'offre de soins et services	12
- Qu'est-ce que les Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) ?	14
- Un patient impliqué dans son parcours de soins	16
- L'organisation de la sortie	18
- Les professionnels	20
- Les plateaux techniques	24
- Les équipes médicales	26
• INFORMATIONS PRATIQUES & RÉGLEMENTAIRES	28
- Votre entrée et sortie administrative	30
- Les frais d'hospitalisation	32
- Les frais annexes	33
- Les informations pratiques patients & accompagnants	34
- Vos droits	36
- Vos devoirs ou principales règles à observer	37
- À votre écoute	38
- Les comités	39
- La Commission Des Usagers (CDU)	40
- Les indicateurs qualité et sécurité des soins	42
- La prise en charge de la douleur	44
- Le don du corps à la science	44
- Le don d'organes	45
- Charte de la personne hospitalisée	46
- Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante	47

# LA FONDATION HOPALE

Le centre Sainte-Barbe est un établissement de la Fondation Hopale depuis septembre 1997.

## 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

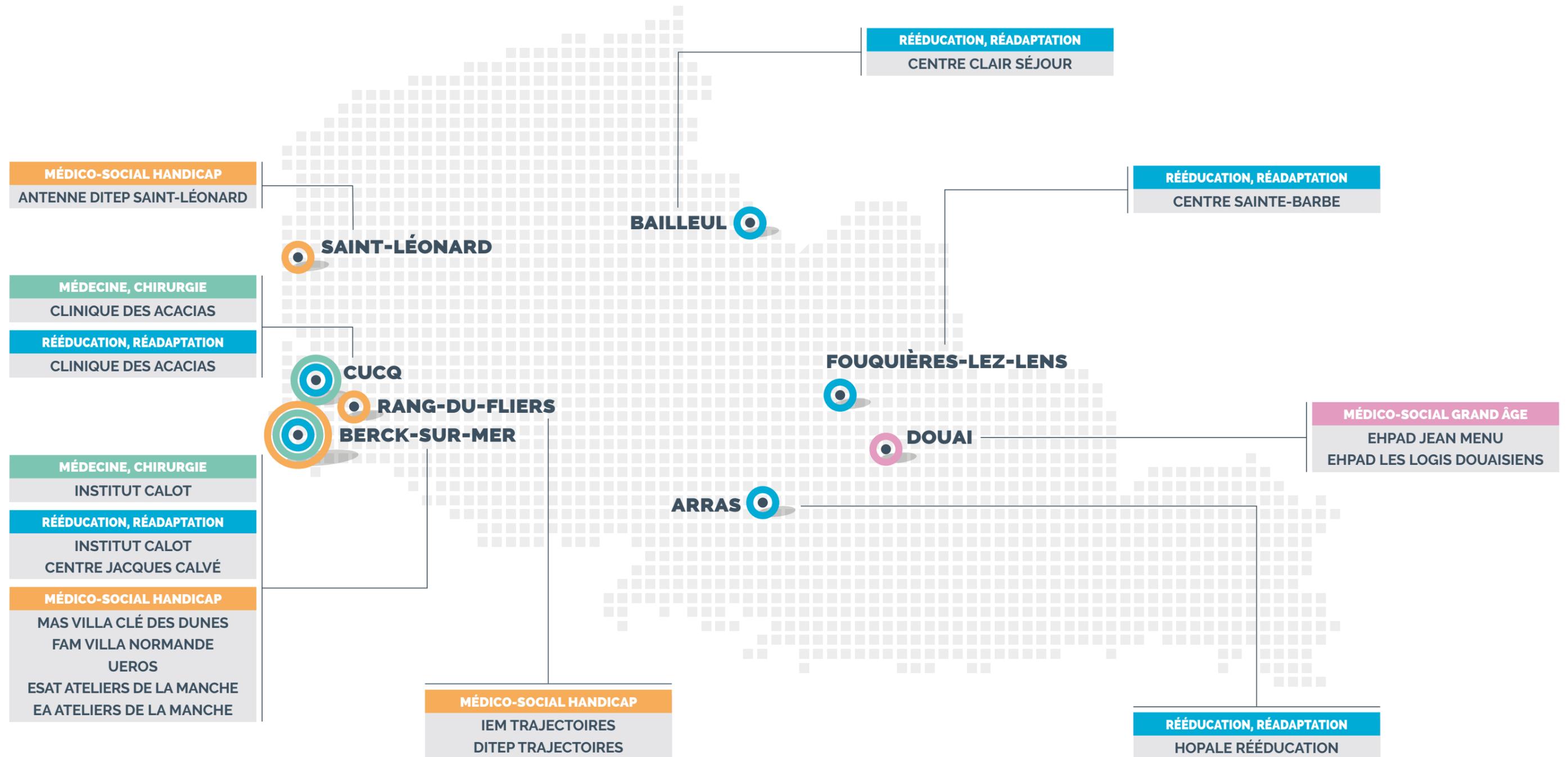


**+ de 25 000**  
patients/usagers par an



**+ de 1 400**  
lits et places

# LES ÉTABLISSEMENTS DE LA FONDATION HOPALE



Médecine, Chirurgie



Rééducation, Réadaptation



Handicap



Grand Âge

PÔLE HOSPITALIER

PÔLE MÉDICO-SOCIAL

# LE CENTRE SAINTE-BARBE

- LES CHIFFRES CLÉS 10
- L'OFFRE DE SOINS ET SERVICES 12
- QU'EST-CE QUE LES SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION (SMR) ? 14
- UN PATIENT IMPLIQUÉ DANS SON PARCOURS DE SOINS 16
- L'ORGANISATION DE LA SORTIE 18
- LES PROFESSIONNELS 20
- LES PLATEAUX TECHNIQUES 24
- LES ÉQUIPES MÉDICALES 26



# LE CENTRE SAINTE-BARBE

Inscrit dans la philosophie portée par la Fondation Hopale, le centre Sainte-Barbe a pour mission de soigner, rééduquer, réadapter et réinsérer.

Opérateur reconnu dans la prise en charge des troubles neurologiques et des pathologies respiratoires chez l'adulte, le Centre Sainte-Barbe est un établissement de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) hyperspécialisé sur les troubles neurologiques et les pathologies respiratoires de l'adulte. La structure dispose de tout un panel de compétences dédiées au patient, avec pour ambition un retour à une vie sociale, familiale et professionnelle.



**2200** m<sup>2</sup>  
de plateaux techniques



**210**  
professionnels de santé



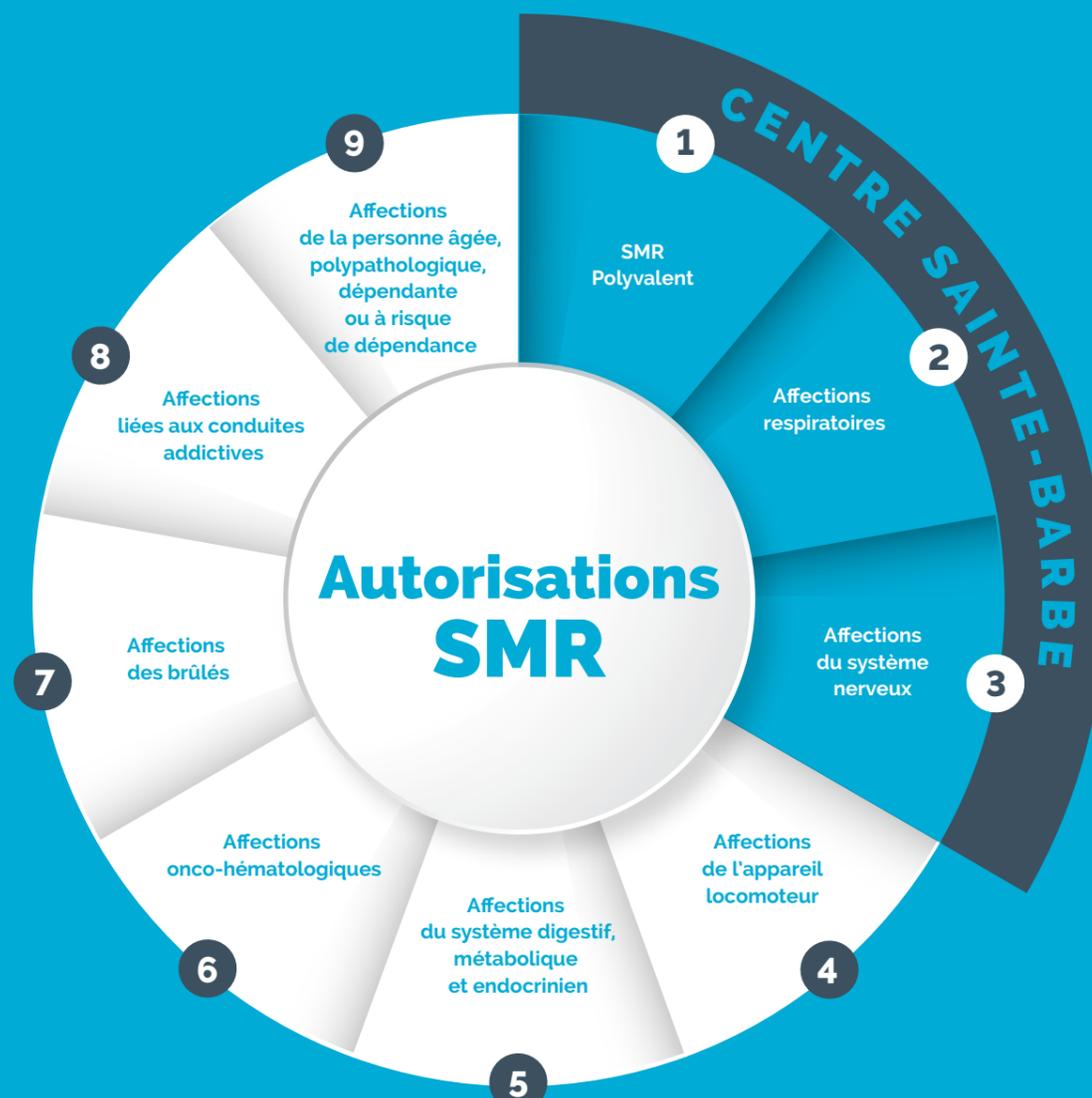
**103** lits et **26** places  
en hôpital de jour



**270**  
séjours de rééducation par an  
**8500**  
venues en hôpital de jour

CHIFFRES CLÉS

Plus de  
**40 métiers**  
au service  
du patient



Il existe plusieurs types d'établissements de rééducation SMR. Les SMR polyvalents ou les SMR spécialisés. Sainte-Barbe est un centre hyperspécialisé intervenant autour de plusieurs activités.

# L'OFFRE DE SOINS ET SERVICES DU CENTRE **SAINTE-BARBE**

L'activité de Sainte-Barbe se concentre essentiellement sur deux filières hautement spécialisées, avec des prises en charge en hospitalisation complète et en hospitalisation de jour.



## FILIÈRE NEUROLOGIQUE

- Accident Vasculaire Cérébral (AVC)
- Sclérose En Plaques (SEP)
- Traumatismes crâniens
- Eveil de coma
- Etat Végétatif Chronique (EVC) et État Pauci-Relationnel (EPR)
- Parkinson
- Blessés médullaires
- Autres pathologies neurologiques



## FILIÈRE RÉHABILITATION RESPIRATOIRE

- BPCO
- Insuffisance respiratoire chronique
- Asthme
- Fibrose pulmonaire
- Syndrome d'hyperventilation
- Préparation préopératoire (chirurgie thoracique abdominale)

RÉÉDUCATION NEUROLOGIQUE

REHABILITATION RESPIRATOIRE

SOINS ET SERVICES TRANSVERSAUX ET SPÉCIALISÉS

## ACTIVITÉS TRANSVERSALES ET SPÉCIALISÉES



- **Consultations de suivi du handicap neurologique et respiratoire**
- **Consultations spécialisées** : spasticité (toxine botulique), réseau TC/AVC Hauts-de-France, Sclérose En Plaques (SEP), neuro-urologie (évaluation et bilan urodynamique), chirurgie orthopédique du rachis, petit appareillage du membre supérieur (sur mesure)...
- **Service social** : il accompagne le patient et sa famille dans les démarches administratives pour la mise en œuvre de son projet de vie (aides humaines et financières...).
- **Programme d'éducation thérapeutique du patient (ETP) et d'action d'Éducation Ciblée (EC)** : il vise à améliorer les connaissances et compétences du patient pour la gestion de sa maladie chronique au quotidien. (ETP AVC, ETP BPCO, EC Atelier chute).
- **Équipe mobile cérébro-lésion** : Elle intervient pour les personnes porteuses d'une lésion cérébrale acquise (AVC, traumatisme crânien, anoxie cérébrale, tumeur cérébrale stabilisée) afin de pallier les difficultés d'autonomie rencontrées sur le lieu de vie. Elle agit pour faciliter le retour et/ou le maintien à domicile après le séjour en rééducation. Elle se veut un soutien pour les aidants et un relais auprès des professionnels libéraux.
- **Appartement de simulation** : il permet de mettre en situation de vie quotidienne ou de proposer des démonstrations de matériel de compensation et de domotique.
- **Clinique du Positionnement et de la Mobilité (CPM)** : centre d'essais et de préconisations pour l'acquisition de matériels hautement spécialisés (fauteuils roulants, aides techniques).
- **Pôle insertion et réinsertion** : bilan de compétences, intervention en entreprise, maintien et accès à l'emploi (Service COMETE, Prestations d'Appui Spécifiques handicap Moteur (PAS)).
- **Auto-école spécialisée** : partenariat avec le Centre d'Enseignement de la Conduite Adaptée (CECA) du centre Jacques Calvé de Berck-sur-Mer.



## QU'EST-CE QUE **LES SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION (SMR) ?**

L'activité de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) a pour objet de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques ou sociales des déficiences et des limitations de capacité des patients et de promouvoir leur réadaptation et leur réinsertion.

Une structure SMR assure les soins médicaux, curatifs la rééducation et la réadaptation, les actions de prévention, la préparation et l'accompagnement à la réinsertion familiale, sociale ou professionnelle.

## MISSIONS DU SMR

- 1** À travers la **rééducation fonctionnelle**, les SMR aident le patient à retrouver le meilleur potentiel de ses moyens physiques, cognitifs et psychologiques. L'objectif est, autant que possible, la restitution intégrale de l'organe lésé ou le retour optimal à sa fonction.
- 2** Si les limitations des capacités du patient s'avèrent irréversibles, les SMR assurent la **réadaptation** du patient. L'objectif est de lui permettre de s'adapter au mieux à ses limitations et de pouvoir les contourner.
- 3** Au-delà des soins médicaux et après stabilisation de l'état de santé du patient, les SMR ont pour objectif final d'assurer sa **réinsertion**. Pour lui garantir une réelle autonomie, dans sa vie familiale et professionnelle, les établissements vont le rapprocher au maximum des conditions de vie qui précédaient son séjour hospitalier. La réinsertion représente donc l'aboutissement d'une prise en charge totalement personnalisée du patient.

# 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 décisions 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...).



## LE PARCOURS DE SOINS



### ADMISSION AU SEIN DE LA STRUCTURE

- Orientation via une consultation médicale, via un établissement de court/moyen séjour,
- 2 modalités d'hospitalisation en fonction de la pathologie et de l'avis médical :
  - Hospitalisation complète
  - Hospitalisation à temps partiel / de jour
- Accueil et admission par le personnel administratif,
- Arrivée dans le service de soins avec les équipes,
- Visite médicale et évaluation par le médecin du service et les équipes de soins,
- Mise en place du programme de rééducation,
- Remise du planning de rééducation.



### RÉÉDUCATION / RÉADAPTATION

- Évaluation et bilan de vos aptitudes avec l'ensemble des professionnels,
- Plan d'intervention personnalisé défini et réévalué avec l'équipe tout au long de votre parcours,
- Récupération du meilleur potentiel de vos aptitudes physiques, cognitives et psychologiques,
- Proposition de solutions d'adaptation en fonction de vos limitations,
- Rapprochement des conditions de vie qui précédaient votre séjour hospitalier,
- Préparation de votre sortie.



### LA SORTIE

Préparation et accompagnement avec l'ensemble des acteurs de la sortie (réseaux, médecins, équipe mobile, structures externes...).



# L'ORGANISATION DE LA **SORTIE**

**Notre mission est de vous préparer au mieux à retrouver votre environnement social, familial et professionnel.**

**Dès votre arrivée, nos équipes définissent avec vous l'ensemble de votre parcours de soins en fonction de votre pathologie, de vos besoins et de vos habitudes de vie (domicile, travail, loisirs...).**

**Le centre Sainte-Barbe n'est qu'une parenthèse dans la vie de ceux que nous accompagnons, mais notre rôle va bien au-delà de la seule aide médicale.**

**Nos équipes veillent à votre bien-être grâce aux différentes modalités d'accompagnement.**

*" Un accompagnement continu même après la sortie de l'établissement. "*

## NOS MISSIONS

- Préparer le projet de sortie vers le domicile ou vers un lieu de vie adapté à vos besoins.
- Vous accompagner et vous rendre acteur principal de votre retour à une activité sociale, familiale, professionnelle.
- Assurer un suivi et une coordination entre nos services et les services extérieurs.
- Réévaluer vos besoins et valider de façon définitive certaines organisations/solutions en fonction de vos besoins et de votre évolution.



## NOS MOYENS POUR ACCOMPAGNER VOTRE SORTIE

### LE CONSEIL ET L'INFORMATION

- Les synthèses pluri-professionnelles et/ou les réunions famille pour définir votre projet et vos besoins.
- Le Centre d'Enseignement de la Conduite Adaptée.
- La Clinique du Positionnement et de la Mobilité (fauteuil roulant, positionnement, aides techniques du quotidien).
- Les Visites À Domicile (VAD) pour évaluer les difficultés éventuelles rencontrées à domicile et proposer des solutions humaines, matérielles et architecturales pour les compenser.

### L'ACCOMPAGNEMENT

- L'accompagnement par le service social et les ergothérapeutes dans les démarches administratives de recherches de financements (MDPH, APA, ANAH...).
- La mise en relation avec les prestataires extérieurs (réseaux d'accompagnement, services de soins à domicile, artisans, revendeurs de matériel médical...).

- Le service d'insertion et réinsertion COMETE pour un entretien et un suivi des projets au sein et en dehors de la structure (accès à l'emploi, bilan de compétences, adaptation du poste de travail...).
- Prestataires extérieurs de votre choix.

### LE SUIVI

- L'équipe mobile afin de pallier les difficultés d'autonomie rencontrées sur votre lieu de vie et pour faciliter le retour et/ou le maintien à domicile après le séjour en rééducation.
- Les consultations de suivi une fois en dehors de notre établissement pour la mise en œuvre effective des soins et des aides décidées à votre sortie.
- Les lettres de liaison entre professionnels de santé pour assurer la continuité des soins.

## LES ACTEURS DU PROCESSUS DE SORTIE

- La personne soignée et sa famille.
- Les médecins de rééducation.
- Les assistants de service social, ergothérapeutes, kinésithérapeutes, infirmiers, aide-soignants, ergonomes, professionnels des fonctions supérieures.
- La cellule d'aide à la réinsertion professionnelle COMETE.
- Les acteurs libéraux pour poursuivre la rééducation : kinésithérapeute, orthophoniste...
- Les réseaux d'accompagnement à domicile (SSIAD, réseaux gérontologiques, SAVS, SAMSAH...).
- Les artisans, revendeurs de matériel médical.



# LES PROFESSIONNELS DU CENTRE SAINTE-BARBE

## L'agent de balnéothérapie

Il gère au quotidien la sécurité des patients et l'entretien de la balnéothérapie.

## L'agent de service hospitalier

Il réalise le ménage quotidien en chambre.

## 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'aide-soignant coordinateur

Il a un rôle d'interface entre les unités de soins et le plateau technique. Il coordonne et réalise les plannings hebdomadaires de rééducation des patients.

## L'aide-soignant du plateau technique

Il aide les patients sur le plateau technique pour les actes de la vie courante, pour les installations sur certains matériels de rééducation. Il réalise le bio-nettoyage des équipements.

## L'animateur

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

## L'assistant de service social

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

## Le brancardier

Il assure le transport et l'accompagnement des patients aux différents RDV prévus au sein de l'établissement (séances de rééducation, coiffeur...).





### **Le cadre de soins / cadre de rééducation**

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

### **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'ergonome / psychologue du travail**

Il accompagne le patient dans son projet de reprise d'emploi ou de scolarité, de reconversion professionnelle ou d'entrée en formation, en communiquant avec les professionnels en entreprise autour des exigences du poste de travail.

### **L'ergothérapeute**

Il a pour but de maintenir, restaurer et permettre les activités quotidiennes de manière sécurisée, autonome et efficace. Il participe à l'éducation du patient et des aidants et leur propose des solutions adaptées.

### **L'infirmier**

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

### **Le kinésithérapeute**

Il définit les objectifs kinésithérapeutiques et en assure la rééducation. Il participe à l'éducation du patient et des aidants.

### **Le médecin MPR**

Il réalise le diagnostic et organise le programme de rééducation. Il évalue régulièrement les progrès et réajuste les objectifs du parcours.

### **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...

### **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, à composer avec les pensées et les émotions, à retrouver du sens autour de la maladie et du handicap.

### **La secrétaire médicale**

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

### **Les personnels des autres services**

Administration, pharmacie, restauration, entretien, technique/logistique, sécurité...  
Vous ne les voyez pas toujours mais ils contribuent à la qualité et au confort des soins et services.



# LES PLATEAUX TECHNIQUES DU CENTRE SAINTE-BARBE

Atelier menuiserie,  
Appareils d'électrothérapie,  
Appareils de musculation,  
Appartement de mises en situation,  
Balnéothérapie,  
Cuisine thérapeutique,  
Imprimante 3D,  
Plateforme SATEL,  
Rails de marche,  
Réalité virtuelle,  
Salle d'appareillage,  
Salle d'ergothérapie,  
Salles de kinésithérapie,  
Salle de réentraînement à l'effort,  
Serious games,  
Tapis EMA...



# LES ÉQUIPES MÉDICALES



## MÉDECINE PHYSIQUE ET DE RÉADAPTATION

### Docteur Khaldoon YOUSSEF

Médecin coordonnateur

**Spécialités :** Consultation multidisciplinaire de la spasticité, consultations de médecine physique et de réadaptation neurologique

### Docteur Nathalie CHEVALIER

**Spécialités :** Réinsertion professionnelle, médecin référent COMÈTE France

### Docteur Nathalie DUBRUNFAUT

**Spécialités :** Éveil de coma, Equipe Mobile, Réseau TC/AVC des Hauts de France, médecin agréé pour mesure de protection juridique

### Docteur François KOPCIUCH

**Spécialités :** Évaluation neuro-urologique, bilan urodynamique, consultation MPR Sclérose En Plaques (SEP)

### Docteur Magali MEIGNOTTE

**Spécialités :** Clinique du positionnement, Réseau TC/AVC des Hauts de France

### Docteur Caroline ROGEAU

**Spécialité :** Médecine Physique et de réadaptation neurologique

### Docteur Étienne ALLART

**Spécialité :** Médecine Physique et de Réadaptation neurologique (CHU de Lille)



## AUTRES SPÉCIALITÉS

### Docteur Oana ALBU

**Spécialité :** Pneumologie

### Docteur Cristian CIOBANU

**Spécialité :** Pneumologie

### Docteur Isabelle DELALANDE

**Spécialité :** Neurologie

### Docteur Abdel-Laziz NEMICHE

**Spécialité :** Psychiatrie

### Docteur Christophe DELECOURT

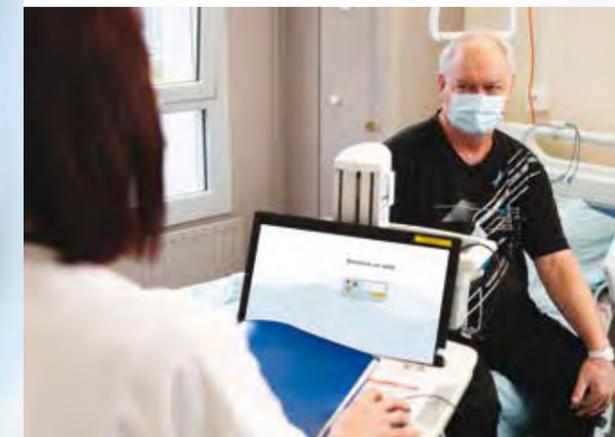
**Spécialité :** Chirurgie orthopédique du rachis

### Docteur Nadine NACHEF-STURBOIS

**Spécialité :** Chirurgie de la main et du neuro-handicap

### Docteur Caroline LAMBERT

**Spécialité :** Pharmacie



# INFORMATIONS PRATIQUES & RÉGLEMENTAIRES

• VOTRE ENTRÉE ET SORTIE ADMINISTRATIVE	30
• LES FRAIS D'HOSPITALISATION	32
• LES FRAIS ANNEXES	33
• LES INFORMATIONS PRATIQUES PATIENTS & ACCOMPAGNANTS	34
• VOS DROITS	36
• VOS DEVOIRS OU PRINCIPALES RÈGLES À OBSERVER	37
• À VOTRE ÉCOUTE	38
• LES COMITÉS	39
• LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)	40
• LES INDICATEURS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS	42
• LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	44
• LE DON DU CORPS À LA SCIENCE	44
• LE DON D'ORGANES	45
• CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE	46
• CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE	47



# 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 vitale, 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<sup>er</sup> 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-modérateur>

### 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).

\* Montant réévalué chaque année.

### TÉLÉPHONE

Après un droit d'entrée de 5€, il vous sera remis à l'accueil une fiche avec votre numéro de ligne directe et votre code secret.

La réception des appels est gratuite. Cependant, il faudra créditer votre compte si vous souhaitez réaliser des appels extérieurs. Les sommes versées non utilisées seront remboursées.

Le paiement peut être réalisé à l'accueil ou à distance par Carte Bancaire du lundi au vendredi de 8h à 19h.

### TÉLÉVISION – WIFI/INTERNET

Le tarif journalier est de 4€/jour, il comprend la télévision et WIFI/Internet.

Pour activer votre bouquet, plusieurs propositions s'offrent à vous :

- La tablette à l'espace animation,
- Sur « <https://hopale.tv> »,
- A l'accueil.

La télécommande sera à retirer à l'accueil et à déposer au gardien lors de votre sortie si l'accueil est fermé.

Une spécificité pour les chambres doubles : un casque sera nécessaire. Il est disponible à la vente à l'accueil au prix de 2,50 €, ou vous pouvez utiliser votre casque personnel.

### ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Si vous en possédez lors de votre admission, nous vous invitons à les déposer au coffre à l'accueil avec signature d'un formulaire de dépôt. Vous pouvez 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

Nous pouvons vous donner les coordonnées d'associations qui assurent un service payant de blanchisserie. Se rapprocher des services de soins ou du service social.

### 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 à l'accueil. Le courrier est relevé avant 15h, du lundi au vendredi.

### 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.

Une équipe d'aumônerie est présente chaque semaine, le mardi après-midi. Si vous désirez sa visite, il suffit d'en faire la demande auprès de l'infirmier(e) ou surveillant(e). Un lieu de recueillement est à disposition au 1er étage.

### 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 8h. 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

Des distributeurs de boissons chaudes et froides et de friandises sont à votre disposition.

### ANIMATION

Des animatrices vous proposeront différentes activités culturelles et de loisirs. Une bibliothèque est à votre disposition en animation.

### 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).

### LES EFFETS PERSONNELS

Pour votre hospitalisation, il convient d'apporter votre nécessaire de toilette et votre linge personnel dont vous assurerez l'entretien.

Pour les séances de rééducation, il est conseillé d'apporter une tenue de sport ou des vêtements amples et des chaussures adaptées.

Pour la balnéothérapie, prévoir un maillot de bain, une serviette, un bonnet et des chaussures de piscine.

### VISITES DES ACCOMPAGNANTS

Les visites sont possibles du lundi au vendredi de 16h30 à 18h30 avec des spécificités de service.

Les week-end et jours fériés, les visites sont autorisées de 14h30 à 18h30.

### NUITÉE PRÈS DU PATIENT

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

- En chambre : forfait « nuit accompagnant » (nuitée + petit déjeuner : 15 €).

### RESTAURATION ACCOMPAGNANTS

- Le petit déjeuner est compris dans le forfait « nuit accompagnant ». Il est non disponible si vous ne dormez pas en chambre.
- Le déjeuner et/ou le dîner : il est possible de bénéficier d'un plateau repas supplémentaire en chambre. Il est à réserver à l'accueil la veille (tarif : 8,50 euros).

## PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

### Lors de votre hospitalisation

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 fermée à clé dans la salle de soins ou seront 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, lors de votre sortie

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 la charte de bonnes pratiques en place dans l'établissement.





# 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](mailto:donneespersonnelles@fondation-hopale.org)

## COMMUNICATION DU DOSSIER PATIENT

**Conformément à l'arrêté du 5 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) a une 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 12h au dimanche 19h, ou bien une journée (week-end et jours fériés) de 10h à 19h. Pas de possibilité de passer la nuit à l'extérieur. 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.

## TABAC

Il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement.

## 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 visites des 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
- la directrice (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 Commission 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 40.

### DÉCLARATION D'ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE ASSOCIÉ AUX SOINS (EIAS)

Notre engagement est de vous offrir les meilleurs soins. Cependant, malgré le professionnalisme et la vigilance de chacun, un événement indésirable (lié à un acte de soins, un produit à usage médical, un produit de la vie courante) peut survenir lors de votre prise en charge. Si vous détectez une situation qui semble mettre en jeu votre sécurité, vous pouvez alerter les équipes qui vous prennent en charge. L'enjeu est de préserver votre confiance, d'analyser ces situations à risques et de sécuriser votre prise en charge.

Patient, vous pouvez également participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant tout événement sanitaire indésirable sur la Portail national de signalement : [signalement-santé.gouv.fr](http://signalement-santé.gouv.fr).



## 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 aux 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 (Comité 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'Identité 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<sup>er</sup> juin précise les missions et la composition de la Commission des Usagers (CDU) en établissements de santé.

## Composition CDU Sainte-Barbe

La commission est composée des membres suivants :

- La Présidente : Mme VAAST, Directrice
- Une Vice-Présidente : Mme GUILLOT, Représentante des usagers
- Le médiateur médecin (ou son suppléant) : Dr CHEVALIER, Dr ELLEUCH, Médecins MPR.
- Le médiateur non médecin (ou son suppléant) : Mme MOUTON, Cadre de santé & Mme COCQUEMONT, Cadre rééducateur.
- Les représentants des usagers (ou leurs suppléants) : Mme GUILLOT, Mme LEFEBVRE.
- Un représentant du service qualité, un usager, la direction des soins, un infirmier référent et un cadre infirmier.

Les personnes assistent aux séances avec voie consultative et sont astreintes au secret professionnel.

Le président peut se faire accompagner des collaborateurs de son choix.

Vous pouvez les joindre pour tout problème rencontré lors de votre hospitalisation par courriel à :

[ru.sb.hr@fondation-hopale.org](mailto:ru.sb.hr@fondation-hopale.org)

## 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

Les référentes qualité et gestion des risques, Mesdames DARCHICOURT et KAZINSKI, assistent 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.

## Règlementations

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 Madame la Présidente et peut être déposé dans la boîte aux lettres mise à disposition à l'accueil de l'établissement.





## 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).

SMR = Soins Médicaux et de Réadaptation

--%

Pas suffisamment de données

### Satisfaction des patients

Indicateurs qualité SMR

# 99%

### Satisfaction des patients SMR par questionnaire interne

Accueil : **99%**

Disponibilité : **99%**

Qualité des informations : **98%**

Qualité des soins : **99%**

Horaires : **98%**

Lieu de vie : **97%**

Confidentialité : **99%**

Restauration : **88%**

Prise en charge de la douleur : **100%**

# 109%

### Hygiène des mains

Indicateurs qualité SMR

# 94%

### Projet de soins, projet de vie

Indicateurs qualité SMR

# 89%

### Qualité de la lettre de liaison à la sortie

Indicateurs qualité SMR

# 94%

### Prise en charge de la douleur

Indicateurs qualité SMR

Légende :

+ A B C D E -  
+ ● ● ● ● ● -

Enquête E-Satis 2022

## 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 le léguer 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



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.

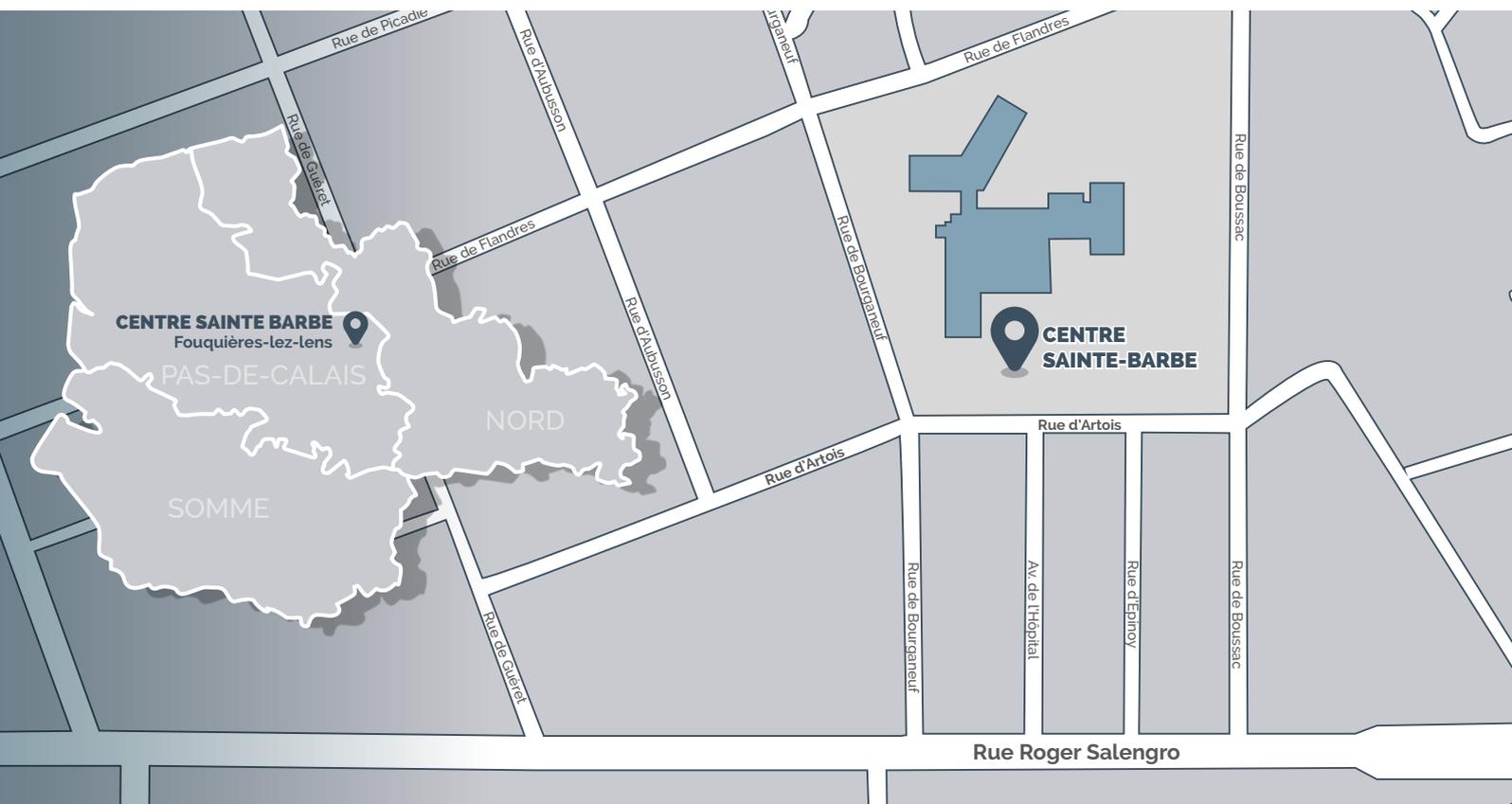
## CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

### 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 CHARTRE 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 âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.
- 7 - **Liberté de conscience et pratique religieuse**  
Toute personne âgée 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.

Document intégral disponible en plusieurs langues et braille sur [www.sante.gouv](http://www.sante.gouv) ou sur demande auprès des équipes de soins

# CENTRE DE RÉÉDUCATION ET DE RÉADAPTATION **SAINTE-BARBE**



Fondation  
**HOPALE**  
CENTRE  
SAINTE-BARBE

4 Rue d'Artois  
62740 Fouquières-lès-Lens  
Téléphone : 03 21 08 98 00  
[www.fondation-hopale.org](http://www.fondation-hopale.org)

Rejoignez-nous sur les réseaux sociaux :

