

CENTRE DE RÉÉDUCATION ET DE RÉADAPTATION

JACQUES CALVÉ



Fondation
HOPALE
CENTRE JACQUES CALVÉ



*"Bienvenue
au Centre
Jacques Calvé."*



SOMMAIRE

- LA FONDATION HOPALE 4
- LES ÉTABLISSEMENTS DE LA FONDATION HOPALE 6
- LE CENTRE JACQUES CALVÉ 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
 - Des projets innovants et des équipements de pointe 26
 - Les équipes médicales 28
- INFORMATIONS PRATIQUES & RÉGLEMENTAIRES 30
 - Votre entrée et sortie administrative 32
 - Les frais d'hospitalisation 34
 - Les frais annexes 35
 - Les informations pratiques patients 36
 - Les informations pratiques accompagnants 38
 - L'hôtel hospitalier Hopalia 39
 - Vos droits 40
 - Vos devoirs ou principales règles à observer 41
 - À votre écoute 42
 - Les comités 43
 - La Commission Des Usagers (CDU) 44
 - Les indicateurs qualité et sécurité des soins 46
 - La prise en charge de la douleur 48
 - Le don du corps à la science 48
 - Le don d'organes 49
 - Charte de la personne hospitalisée 50
 - Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante 51

LA FONDATION HOPALE

Le centre Jacques Calvé, créé en 1965, 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

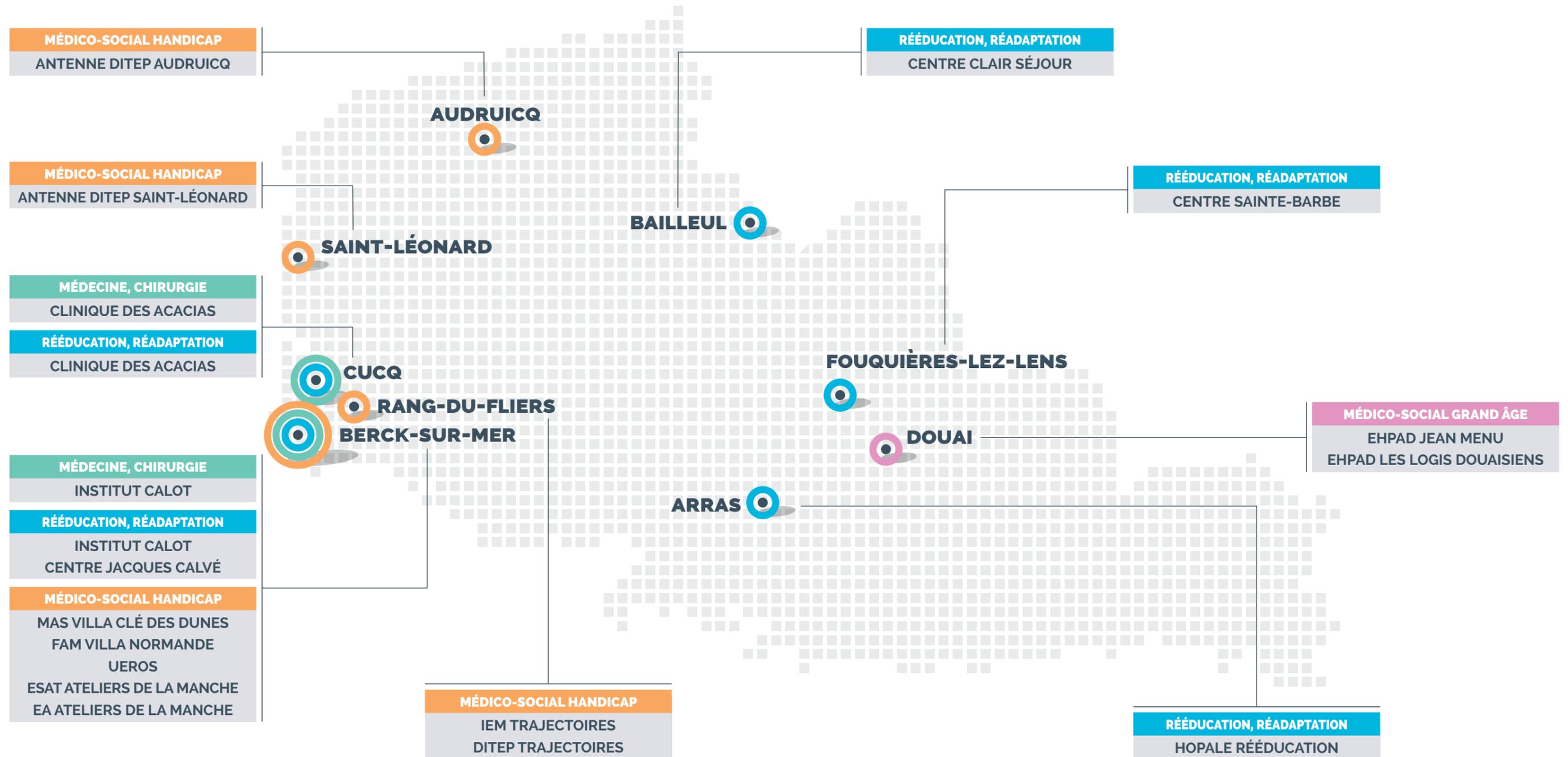


+ de 25 000
patients/usagers par an



+ de 1 400
lits et places

LES ÉTABLISSEMENTS DE LA FONDATION HOPALE



Médecine, Chirurgie



Rééducation, Réadaptation



Handicap



Grand Âge

PÔLE HOSPITALIER

PÔLE MÉDICO-SOCIAL

LE CENTRE JACQUES CALVÉ

- 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
- DES PROJETS INNOVANTS ET DES ÉQUIPEMENTS DE POINTE 26
- LES ÉQUIPES MÉDICALES 28



LE CENTRE JACQUES CALVÉ

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

Premier opérateur régional en Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) sur les spécialités de l'orthopédie et de la neurologie, l'établissement dispose de tout un panel de compétences dédiées au patient et facilitant son retour à une vie sociale, familiale et professionnelle.



6 000 m²
de plateaux techniques



640
professionnels de santé



307 lits et **60** places
en hôpital de jour

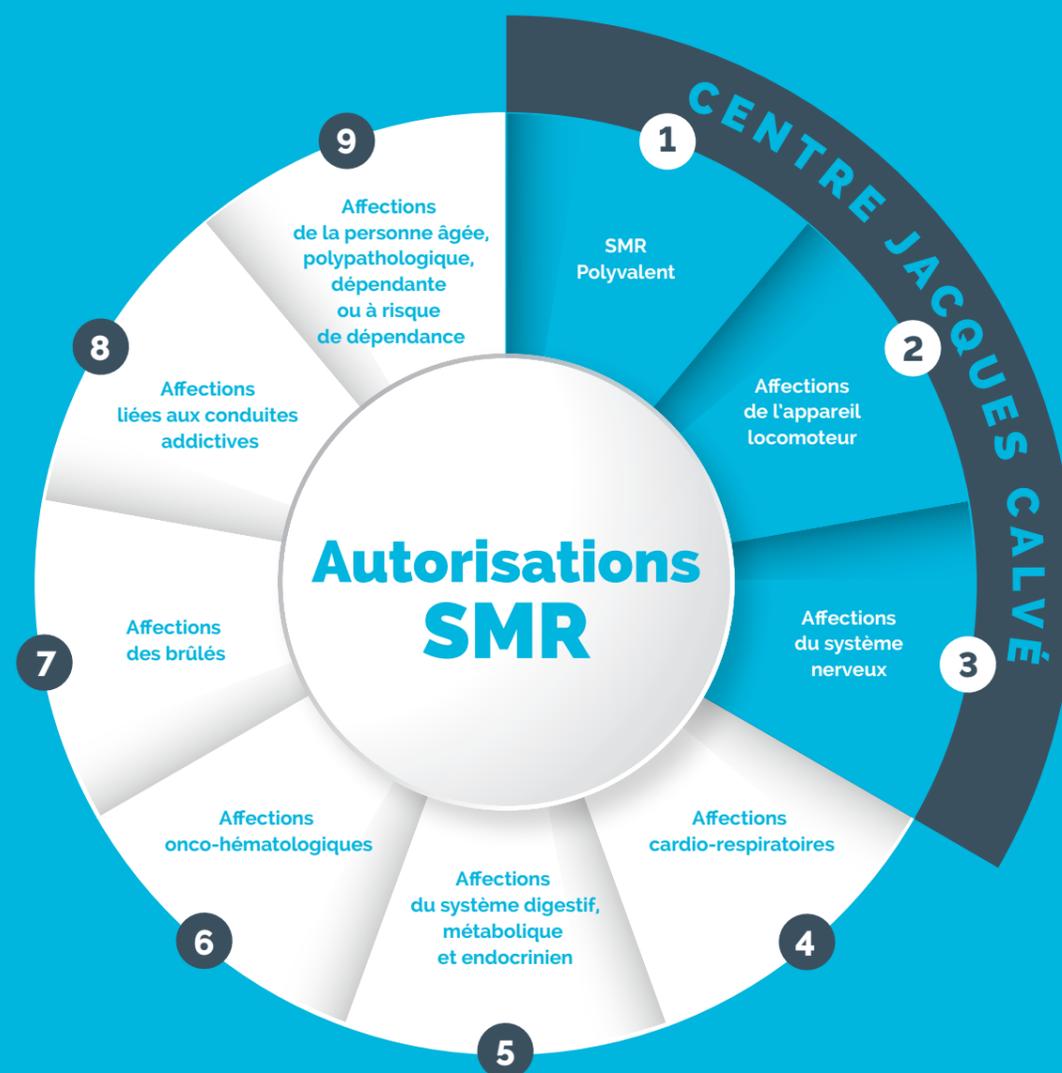


Plus de **4 000**
séjours de rééducation par an

Plus de
50 métiers
au service
du patient



CHIFFRES CLÉS



Il existe plusieurs types d'établissements de rééducation SMR. Les SMR polyvalents ou les SMR spécialisés. Le centre Jacques Calvé est un centre hyperspécialisé intervenant autour de trois activités.

L'OFFRE DE SOINS ET SERVICES DU CENTRE **JACQUES CALVÉ**

L'activité du centre Jacques Calvé se concentre essentiellement sur deux filières hautement spécialisées de rééducation fonctionnelle, avec des prises en charge en hospitalisation complète et en hospitalisation de jour.



FILIÈRE NEUROLOGIQUE

- Blessés médullaires (paraplégie, tétraplégie)
- Cérébrolésés (traumatisés crâniens)
- Accident Vasculaire Cérébral (AVC)
- Parkinson
- Sclérose En Plaques (SEP)
- Neurologie polyvalente dégénérative



FILIÈRE ORTHOPÉDIQUE

- Orthopédie générale
- Rachis
- Sportifs
- Ortho-gériatrie
- Amputés-appareillage
- Affections vasculaires artéritiques

FILIÈRE NEUROLOGIQUE

FILIÈRE ORTHOPÉDIQUE



ACTIVITÉS TRANSVERSALES ET SPÉCIALISÉES



- **Appartement thérapeutique** : Dom' Hopale est un appartement de mise en situation écologique / de démonstration de matériel de compensation et de domotique.
- **Auto-école spécialisée** : CECA, Centre d'Enseignement de la Conduite Adaptée.
- **Services d'aides techniques à la mobilité** : centre d'essai et de préconisation (fauteuils roulants, aides techniques, clinique du positionnement).
- **Programme d'Éducation Thérapeutique (ETP) et l'Action d'Éducation Ciblée (AEC)** : ils visent à rendre le patient plus autonome pour améliorer sa qualité de vie.
- **Équipe mobile** : elle évalue les capacités et les besoins de la personne dans son lieu de vie, la conseille, l'oriente et l'accompagne dans ses démarches administratives d'accès aux moyens de compensation (aides techniques, humaines, aménagement du domicile, etc).
- **Consultations spécialisées** : isocinétisme, appareillage, urologie, manométrie anorectale...
- **Atelier orthoprothèse** : conception d'appareillage (orthèse et prothèse).
- **Service insertion et réinsertion** : bilan de compétences, intervention en entreprise, maintien et accès à l'emploi (Service COMETE).
- **Service social** : il accompagne dans les démarches administratives pour la mise en œuvre d'aides humaines, techniques, d'aménagement du lieu de vie...



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 et palliatifs, la rééducation et la réadaptation, les actions de prévention et d'éducation thérapeutique, la préparation et l'accompagnement à la réinsertion familiale, sociale, scolaire 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 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...).

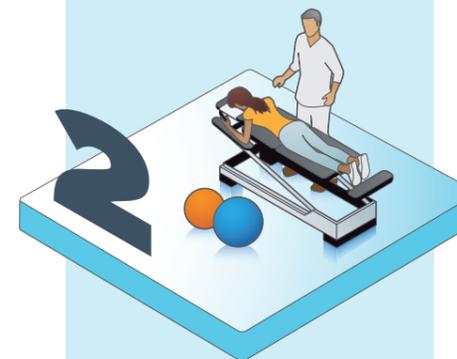


LE PARCOURS DE SOINS



ADMISSION AU SEIN DE LA STRUCTURE

- Orientation via une consultation médicale ou via un établissement de court séjour,
- 2 modalités d'hospitalisation :
 - Hospitalisation complète
 - Hospitalisation à temps partiel
- 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 Jacques Calvé 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 à 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 pour définir votre projet et vos besoins.
- 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'appartement de simulation Dom'Hopale permettant d'essayer et de tester des équipements et solutions d'aménagement du domicile.
- Le Centre d'Enseignement de la Conduite Adaptée.
- Le pôle d'essais de matériels et d'aides techniques (fauteuil roulant, positionnement, aides techniques du quotidien).

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...).

LE SUIVI

- Le relais en hospitalisation à temps partiel afin de poursuivre la rééducation et/ou réadaptation en vous permettant de rentrer chez vous.
- L'équipe mobile de soins médicaux et de réadaptation permettant à nos professionnels d'intervenir à votre domicile pour évaluer, conseiller, orienter et accompagner.
- Les consultations de suivi une fois en dehors de notre établissement pour s'assurer de 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 : médecin de rééducation et généraliste.
- 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 JACQUES CALVÉ

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'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 les transferts du patient, de sa chambre vers les plateaux techniques et vice versa.

Le cadre de soins

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

Le chargé d'insertion

Il facilite l'intégration socioprofessionnelle ou le maintien dans l'emploi des usagers.

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

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'hôte d'accueil

Il accueille et oriente les patients et accompagnants.





L'infirmier

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

L'infirmier en pratique avancée

En étroite collaboration avec le médecin il prend en charge le suivi des pathologies chroniques.

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 dans la vie quotidienne.

Le kinésithérapeute

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

Le manipulateur en électro-radiologie

Il effectue des examens d'imagerie médicale.

Le médecin généraliste

Il coordonne les soins et assure le suivi du patient avec les différents professionnels du service. Il prend en charge les problématiques de santé ne relevant pas de la rééducation.

Le médecin MPR

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

Le moniteur auto-école

Il accompagne et forme à la conduite automobile sur des véhicules adaptés au handicap.



Le moniteur éducateur

Il propose des activités éducatives au patient 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...

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.

L'orthoprothésiste

Il conçoit et réalise des prothèses (appareils destinés à remplacer ou consolider un membre) et orthèses (dispositifs destinés à soutenir la musculature) sur-mesure pour le patient.

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.

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.

Le technicien fauteuil

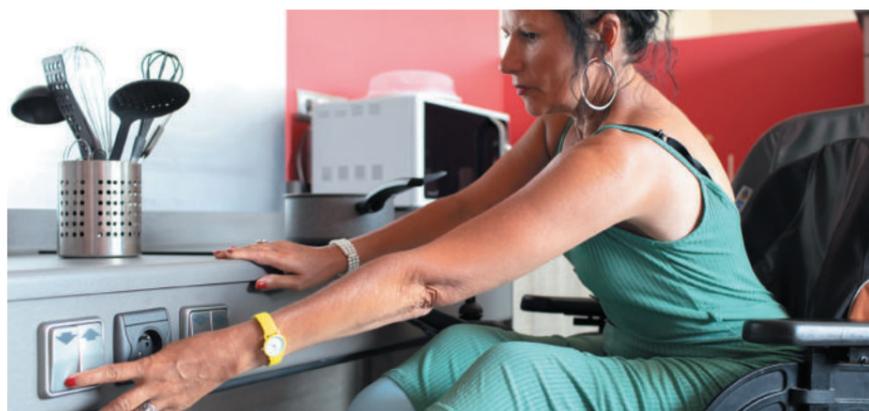
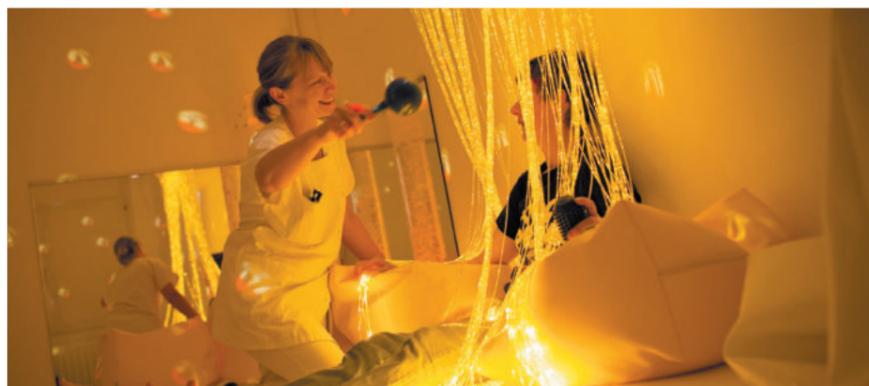
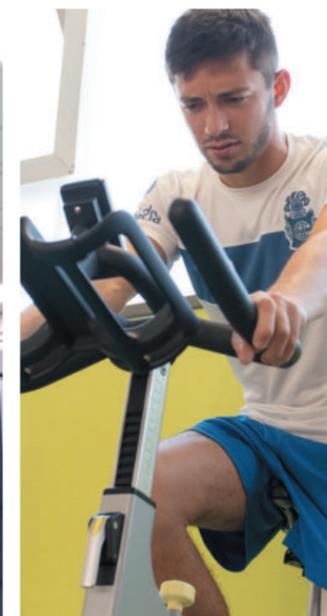
Il répare et entretient les fauteuils roulants manuels ou électriques.
Il réajuste les équipements en fonction des besoins des patients.

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.

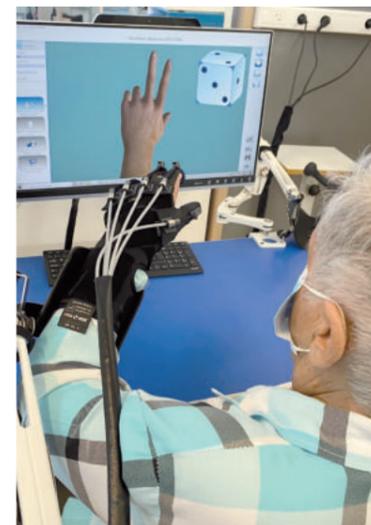
LES PLATEAUX TECHNIQUES DU CENTRE JACQUES CALVÉ

Balnéothérapie, laboratoire d'analyse du mouvement, gymnase, salles de kinésithérapie et d'ergothérapie, appartement de mise en situation...
Le centre Jacques Calvé, situé en bord de mer, est une structure disposant de plus de 6 000 m² de plateaux techniques, faisant d'elle l'une des plus grandes plateformes de rééducation de France.



DES PROJETS INNOVANTS ET DES ÉQUIPEMENTS DE POINTE

Précurseur historique en santé, la Fondation Hopale évolue continuellement dans une dynamique d'innovation de ses pratiques. Qu'elle soit médicale ou paramédicale, l'innovation fait partie de notre ADN et a toujours joué un rôle prédominant quant à l'orientation stratégique de nos processus cliniques et de notre management.



Les équipes du centre Jacques Calvé sont ainsi engagées dans de nombreux projets de recherche et de développement permettant à nos patients de bénéficier d'équipements de pointe pendant leur programme de rééducation.





ORTHOPÉDIE SPORTIF & RACHIS

Docteur Anne DESBONNETS

Spécialité : Rachis

Docteur Thierry BIERLA

Spécialités : Ortho-gériatrie, patient âgé chuteur ou en perte d'autonomie locomotrice

Docteur Hélène MONCHON

Spécialités : Orthopédie générale, sportif, rachis

Docteur Vincent KOUADIO

Spécialités : Orthopédie générale, sportif

Docteur Pascal SOMON

Spécialités : Orthopédie générale, sportif

Docteur VALENTINE LESAGE

Spécialité : Orthopédie générale

Professeur André THEVENON

Spécialité : Rachis



NEUROLOGIE

Docteur Bruno CLARYS

Spécialités : Blessés crâniens, cérébrolésés

Docteur Charline DUCHOSSOY

Spécialités : Blessés crâniens, cérébrolésés

Docteur Hervé NOURY

Spécialités : Blessés crâniens, cérébrolésés

Docteur Jean-Gabriel PREVINAIRE

Spécialité : Blessés médullaires

Docteur Pascal RIGAUX

Spécialités : AVC, Parkinson, SEP, neurologie polyvalente

Docteur Nelly SENAL

Spécialités : AVC, hémiplegie, cérébrolésés

Docteur Sandrine SIMOLIEN

Spécialité : SEP

Docteur Anne-Sophie THULLIER

Spécialités : Parkinson, SEP, neurologie polyvalente

Docteur Gaëlle DELATTRE

Spécialité : Blessés médullaires

Docteur Godelaine LECOURT

Spécialités : Parkinson, Sexologie



AMPUTÉ APPAREILLAGE

Docteur Frédéric CHARLATÉ

Spécialités : Amputé artéritique, diabétique, appareillage

Docteur Jean-Marc CHUDZINSKI

Spécialités : Amputé artéritique, diabétique, appareillage

Docteur Paul POTEL

Spécialités : Amputé, appareillage rééducation vasculaire



INFORMATIONS PRATIQUES & RÉGLEMENTAIRES

• VOTRE ENTRÉE ET SORTIE ADMINISTRATIVE	32
• LES FRAIS D'HOSPITALISATION	34
• LES FRAIS ANNEXES	35
• LES INFORMATIONS PRATIQUES PATIENTS	36
• LES INFORMATIONS PRATIQUES ACCOMPAGNANTS	38
• L'HÔTEL HOSPITALIER HOPALIA	39
• VOS DROITS	40
• VOS DEVOIRS OU PRINCIPALES RÈGLES À OBSERVER	41
• À VOTRE ÉCOUTE	42
• LES COMITÉS	43
• LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)	44
• LES INDICATEURS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS	46
• LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	48
• LE DON DU CORPS À LA SCIENCE	48
• LE DON D'ORGANES	49
• CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE	50
• CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE	51



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

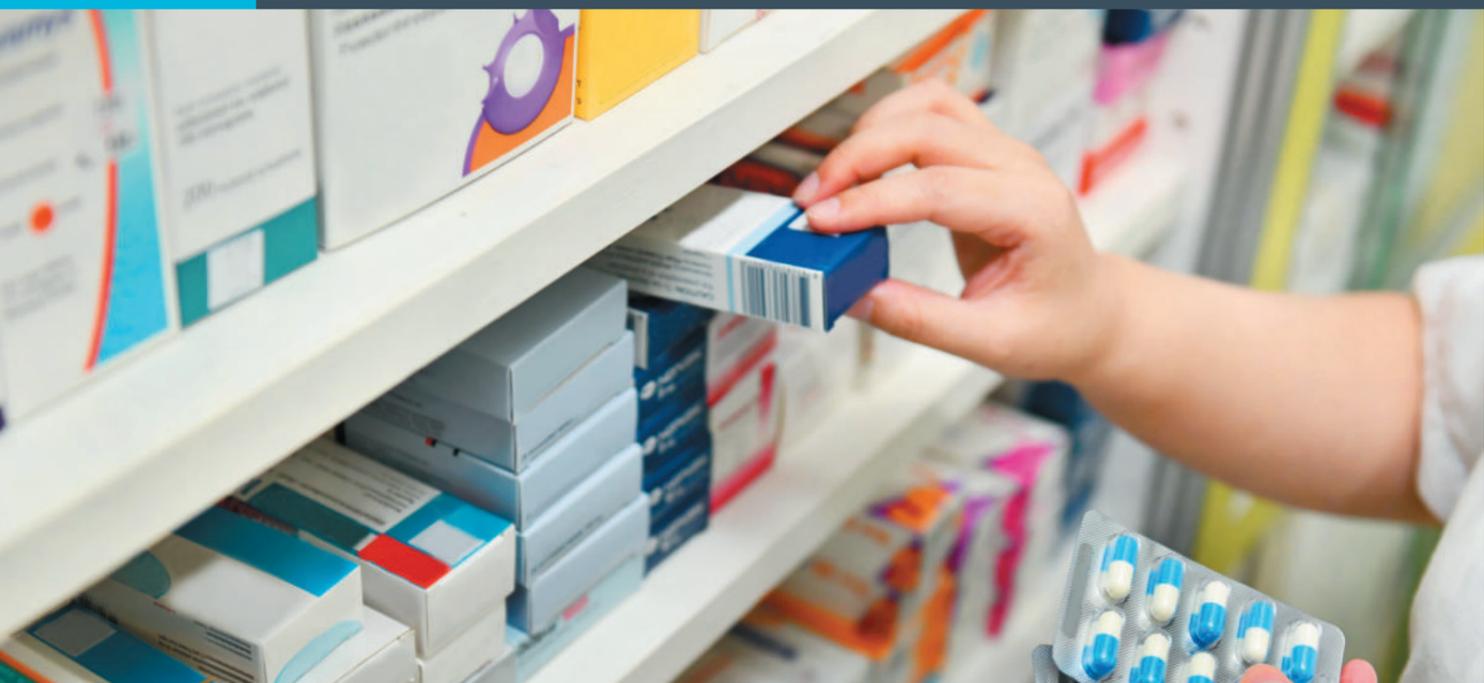
- Après un droit d'entrée de 5 €.
- 4 €/jour (jusqu'au 7^{ème} jour), 3,50 €/jour (du 8^{ème} au 21^{ème} jour), 3 €/jour (au-delà du 21^{ème} jour).
- Les sommes versées sont non remboursables.

Internet

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



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.

ANIMATION

Une équipe d'animateurs vous proposera différentes activités culturelles et de loisirs.

Une bibliothèque est également à votre disposition au sein de l'établissement.

RÉCLAMATIONS

L'encadrement du service est à l'écoute de vos préoccupations. Il vous orientera vers la personne qui traitera vos réclamations.

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 ans 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.



INFORMATIONS PRATIQUES ACCOMPAGNANTS

VISITES

Les visites* sont possibles :

- Du lundi au samedi de 13h à 20h dans l'ensemble des services.
- Le dimanche de 13h à 20h et en pédiatrie de 10h à 20h.

*Période COVID : du lundi au dimanche de 14h à 18h

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 du centre Jacques Calvé (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 à 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.



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 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 44.

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 (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^{er} juin précise les missions et la composition de la Commission des Usagers (CDU) en établissements de santé.

Composition CDU Centre Jacques Calvé

La commission est composée des membres suivants :

- La Présidente : Mme LALITTE.
- La Vice-Présidente : Mme DELBARRE, Directrice (FNATH).
- Le médiateur médecin (ou son suppléant) : Dr RIGAUX - (Dr DUCHOSSOY).
- Le médiateur non médecin (ou son suppléant) : M. DUQUENNE.
- Les représentants des usagers (ou leurs suppléants) : Mme DELBARRE, Directrice (FNATH) - Mme MERLOT, Membre suppléant (UNAPEI).
- Un représentant du service qualité, un représentant du service restauration, un usager, un représentant logistique.

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 téléphone au 03 21 89 33 17.

Une boîte aux lettres est également à votre disposition dans le hall d'accueil du Centre Jacques Calvé.

- FNATH - AAV - Fédération Nationale des Accidentés du Travail et Handicapés - Association des Accidentés de la Vie.
Mme G. DELBARRE - ghislaine.delbarre@orange.fr - 03 21 09 11 73
- UNAPEI - Union Nationale des Associations de Parents de personnes handicapées mentales et leurs amis.
Mme N. MERLOT - regis.merlot62180@orange.fr - 03 21 84 34 26
- UDAF - Union Départementale des Associations Familiales.
M. G. PEGASE - gilles.wings@wanadoo.fr - 06 41 08 14 95
- AFTC - Association de Familles de Traumatisés crâniens et Cérébrolésés.
M. J. LETICHE (Président) - joel.letiche@orange.fr - 01 34 68 77 45

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 LEITAO, 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.



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

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 SMR	2018	86/100 Classe B	88/100 Classe B	88/100 Classe B	99/100 Classe A	98/100 Classe A

COORDINATION DES SOINS

	Année	Institut Calot	Centre Jacques Calvé	Centre Ste Barbe	Centre Arras	Centre Clair Séjour
Projet de soins et de vie en SMR	2018	84/100 Classe B	92/100 Classe A	88/100 Classe A	91/100 Classe A	79/100 Classe B

SATISFACTION ET EXPÉRIENCE CLIENT

	Année	Institut Calot	Centre Jacques Calvé	Centre Ste Barbe	Centre Arras	Centre Clair Séjour
Note de satisfaction globale des patients admis en SMR par le questionnaire e-Satis*	2018	83/100	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 en SMR	2018	45/100 Classe C	65/100 Classe C	96/100 Classe A	68/100 Classe C	79/100 Classe B

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



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.

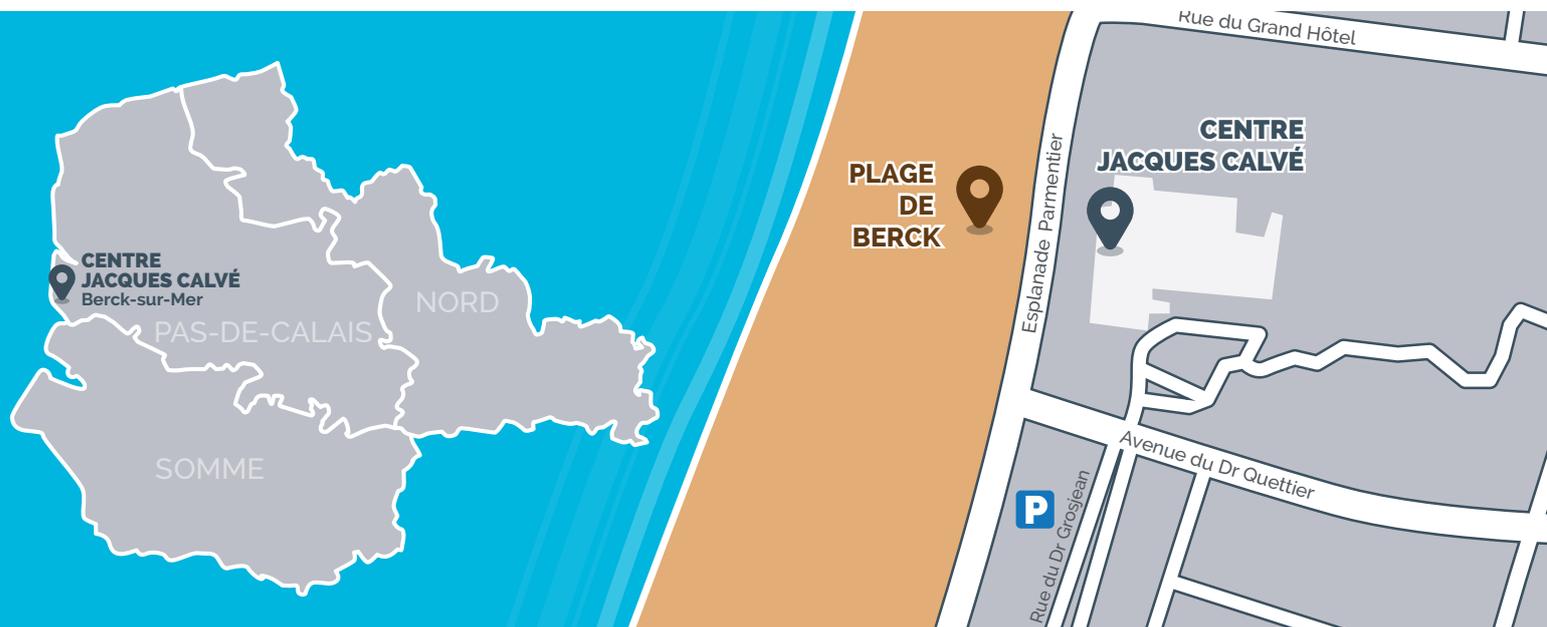
CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

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 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.

Document intégral disponible en plusieurs langues et braille sur www.santé.gouv ou sur demande auprès des équipes de soins

CENTRE DE RÉÉDUCATION ET DE RÉADAPTATION **JACQUES CALVÉ**



72, Esplanade Parmentier
62608 Berck-sur-Mer Cedex
Téléphone : 03 21 89 20 20
www.fondation-hopale.org

Rejoignez-nous sur les réseaux sociaux :

