Groupe Hospitalier
LOOS HAUBOURDIN

Livret d'accueil
du patient

Sommaire

4 Les services et activités

6 Les formalités administratives

10 Le personnel qui vous entoure

12 Votre vie au quotidien

18 Vos droits et vos devoirs

Rendre votre séjour agréable 25

Votre sortie 27

Plan d'accés 30

Groupe Hospitalier
LOOS HAUBOURDIN

Madame, Monsieur,

Je me joins à l'ensemble des équipes médicales et du personnel pour vous souhaiter la ***BIENVENUE au sein du Groupe Hospitalier Loos Haubourdin.***

Ce livret a été conçu pour vous aider à découvrir l'établissement et pour faciliter votre séjour et vos démarches. Il répondra aux questions d'ordre pratique que vous pourriez vous poser. N'hésitez pas à contacter les différents services pour plus de renseignements.

Attachés aux valeurs fortes qui caractérisent le Service Public, les professionnels de santé sont conscients de leurs responsabilités et de la confiance que vous leur témoignez. *L'attention apportée à chaque patient est notre première préoccupation, afin que chacun soit accueilli et accompagné de manière personnalisée.*

Ainsi, nous mettons tout en œuvre pour que votre séjour se passe dans les meilleures conditions possibles. *Notre démarche s'incarne notamment par* ***des soins de qualité, dans un environnement garant de notre haut niveau d'exigence en matière de sécurité des soins.***

Je vous souhaite un excellent séjour parmi nous.

Mme Séverine LABOUE, Directrice

Les services et activités

L'unité de Soins de Suite et de Réadaptation

Localisation : **Loos** (1er et 2ème étages)
Capacité d'accueil : **54 lits**

L'unité de **Soins de Suite et de Réadaptation** accueille des patients présentant diverses pathologies médicales et chirurgicales d'origine traumatique ou non, adressés par d'autres établissements hospitaliers et dont l'état de santé nécessite une convalescence.
La priorité de l'équipe est de réautonomiser le patient et de le préparer au retour à son domicile par un soin rigoureux, cohérent et personnalisé.
Le service dispose d'un plateau technique complet équipé de multiples appareils permettant une rééducation complète ainsi qu'une balnéothérapie. La prise en charge est réalisée par une équipe pluridisciplinaire comprenant des kinésithérapeutes, des ergothérapeutes, des enseignants en activité physique adapté, un coach sportif et d'une diététicienne.

L'unité Cognitivo-Comportementale

Localisation : **Loos** (1er étage)
Capacité d'accueil : **10 lits**

L'unité **Cognitivo-Comportementale** accueille des patients atteints de la maladie d'Alzheimer et de maladies apparentées. Les admissions se font à la demande du médecin traitant ou d'un autre Centre Hospitalier.
L'hospitalisation a pour but d'aider le patient dont le maintien à domicile est momentanément compromis. Elle peut éviter ou faire suite à l'hospitalisation dans un service non adapté à la prise en charge de cette maladie.
La priorité de l'équipe pluridisciplinaire est de réautonomiser le patient et de préparer son retour à domicile.

Pour plus d'informations, demandez la plaquette d'information de l'unité Cognitivo-Comportementale.

L'unité de Soins Palliatifs

Localisation : **Loos** (2ème étage)
Capacité d'accueil : **10 lits**

L'unité de **Soins Palliatifs** accueille des malades en phase avancée de leur maladie. Les soins et l'accompagnement visent à améliorer jour après jour le quotidien de la personne malade, en lien avec son entourage. Des permissions au domicile sont possibles et, si l'état de santé le permet, des retours à domicile ou des transferts dans d'autres institutions de soins sont organisés. Un suivi est alors possible par la consultation externe de Soins Palliatifs, en lien avec le médecin généraliste.

Pour plus d'informations, demandez la plaquette d'information des Soins Palliatifs.

Accompagnement et hébergement des personnes âgées dépendantes

Le Groupe Hospitalier Loos Haubourdin propose un panel d'offres adaptées pour **l'accompagnement et l'hébergement des personnes âgées dépendantes :**

- 38 lits d'hébergement à Loos et 157 lits à Haubourdin avec des unités spécialisées dans la prise en charge des troubles du comportement,
- 10 places d'Accueil de Jour,
- des Consultations Mémoire de proximité.

L'unité de Réhabilitation Respiratoire Cyr Voisin

Localisation : **Loos** (1er étage)
Capacité d'accueil : **16 lits**

Le Centre de **Réhabilitation Respiratoire** propose un programme d'activités de soin aux patients atteints de maladies respiratoires chroniques et invalidantes ainsi qu'aux patients devant bénéficier prochainement d'une chirurgie. La prise en charge vise à :

- Diminuer l'essoufflement,
- Apprendre à mieux connaître et gérer la maladie,
- Améliorer la résistance à l'effort,
- Améliorer la qualité de vie.

Pour plus d'informations, demandez la plaquette d'information du Centre de Réhabilitation Respiratoire.

Les formalités administratives

Admission programmée et pré-admission

Vous pouvez également constituer votre dossier de préadmission en ligne sur le site internet du GHLH (dans l'onglet « démarche en ligne » en haut sur la page d'accueil.

Vous serez également contacté par le GHLH avant votre arrivée pour autoriser ou interdire l'exploitation de vos données personnelles.

Pour les patients de Réhabilitation Respiratoire, la prise de RDV en ligne via Doctolib est possible (avec un courrier de votre médecin traitant). Pour plus d'informations, rapprochez-vous du service.

Accueil au Bureau des Admissions

Si vous n'avez pas procédé aux formalités de préadmission, l'admission s'effectue au service «Accueil», le jour de l'hospitalisation avant votre prise en charge par le service de soins :

Horaires d'ouverture du lundi au vendredi : 8h à 18h
Week-ends et fériés : 10h à 17h.

Vous devez pour cela vous munir des pièces suivantes :

- Une pièce d'identité officielle (carte d'identité ou passeport avec visa en cours de validité ou titre de séjour),
- Une carte vitale à jour pour les assurés auprès d'un régime d'assurance français,
- Une photo récente,
- Un formulaire S2 si vous êtes ressortissant de l'Espace Economique Européen (E.E.E.),
- Un paiement préalable sur la base d'un devis estimatif du séjour si vous êtes ressortissant étranger Hors Espace Economique Européen.

Et en fonction de votre situation, les documents complémentaires suivants :

- une attestation des droits ouverts à la Protection Universelle Maladie (PUMA) et couvrant la période d'hospitalisation ou une carte individuelle ou familiale d'AME (Aide Médicale Etat) ou le carnet de soins gratuits pour les bénéficiaires de l'article 115 (anciens combattants),
- Une carte de mutuelle ou un justificatif CSS (Complémentaire Santé Solidaire) couvrant la période d'hospitalisation,
- En cas d'Accident de Travail (AT) : le volet de déclaration,
- En cas d'Affection Longue Durée (ALD) : le courrier de votre caisse d'assurance maladie attestant votre couverture à 100%.

Ce que vous aurez à payer

Les frais à acquitter sont calculés en fonction de la durée de votre séjour sur la base d'un tarif journalier de prestation qui varie selon la spécialité médicale et est fixé par l'Agence Régionale de Santé. Il correspond aux coûts des soins (notamment médicaments, personnel, examens, etc...).

Vous êtes assuré social et vous avez fourni votre carte VITALE à jour de droits :

Vous aurez à payer le jour de votre sortie, en fonction de votre taux de prise en charge par l'assurance maladie et sous réserve des évolutions réglementaires :

- Le forfait journalier,
- Le ticket modérateur des frais d'hospitalisation (la part non prise en charge par l'assurance maladie),
- Une participation forfaitaire sur les actes médicaux d'un montant ou d'un coefficient fixé par la réglementation.

Si ces frais sont pris en charge par votre mutuelle, ils pourront lui être facturés directement (sous réserve de la réception de la prise en charge de votre organisme complémentaire). Les éventuels suppléments pour votre confort personnel (chambre individuelle, télévision, téléphone, ...) restent à votre charge.

Vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale :

L'assistant social se tient à votre disposition pour vous aider à constituer un dossier en vue d'une éventuelle ouverture de droits.

Par principe, la totalité des frais devra être réglée par avance au moins 8 jours avant votre hospitalisation, sur la base du devis réalisé par le service concerné.

Les tarifs sont affichés dans le hall d'accueil et annexés au présent livret.

L'entretien d'accueil dans le service de soins

À l'issue des formalités administratives, vous serez orienté vers le service dans lequel vous allez séjourner et accompagné jusqu'à votre chambre. À votre arrivée au sein de l'unité de soins, vous serez accueilli par un membre de l'équipe qui vous présentera le service et vous installera dans votre chambre. L'infirmier(e) ou l'aide-soignant(e) s'entretiendra avec vous pour recueillir un certain nombre d'informations nécessaires à votre prise en charge : habitudes de vie, sommeil, alimentation, traitement en cours, allergies, personne de confiance.

Bien vous identifier pour bien vous soigner

Lors de cet entretien d'accueil, un **bracelet d'identification** vous sera proposé. Il comporte uniquement les informations liées à votre identité et à votre unité d'accueil. Il se porte généralement au poignet.
Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge, de **s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour.** Ne soyez pas étonné d'être régulièrement interrogé sur votre identité, cela fait partie de la vigilance demandée aux professionnels au cours de votre prise en charge.
Vous avez naturellement la possibilité de refuser le port de ce bracelet en informant le personnel soignant de l'unité qui vous le propose. Ce refus sera consigné dans votre dossier.

Votre argent et vos objets personnels

Vous allez être accueilli dans notre établissement où nous nous efforçons d'assurer la plus grande sécurité. Toutefois, notre établissement est un lieu ouvert et des risques peuvent exister.

La détention d'argent, valeur ou objets précieux est fortement déconseillée.

Nous vous invitons donc à les laisser à votre domicile ou à les confier à vos proches.

Dans le cas où vous souhaitez garder de l'argent (liquide, cartes bancaires, chéquiers) ou objets de valeur (bijoux), nous vous invitons à les déposer à l'accueil qui les fera parvenir à la trésorerie publique de Lille. Vous pouvez également directement les déposer à la trésorerie publique.

Pour vos autres objets, nous vous recommandons de ne pas les laisser à la vue et de les mettre systématiquement sous clef. Pour cela les armoires sont fermables à clef, et des cadenas sont disponibles à l'achat à l'accueil.

Un formulaire est annexé à ce livret pour plus d'informations. Il vous sera demandé de le signer et de le retourner à l'accueil.

Le personnel qui vous entoure

Blouse Blanche et Bleue

Responsables de votre traitement, **les médecins** (blouse blanche) assurent votre suivi médical.

Les infirmier(e)s (blouse blanche) sont chargé(e)s de vos soins, ils (elles) sont secondé(e)s par les **aides-soignant(e)s** (blouse blanche et bleue).

Les cadres de santé (blouse blanche) sont le lien entre vous, l'administration et les médecins. Ils coordonnent les équipes de soins et veillent à ce que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles.

Les psychologues (blouse blanche) interviennent au niveau des patients, des résidents et des familles et vous apportent un soutien personnalisé.

Les assistants sociaux (blouse blanche) ont pour mission de conseiller, d'orienter et de soutenir les personnes accueillies et leur famille, de les aider dans leurs démarches et d'informer les services dont ils relèvent pour l'instruction d'une mesure d'action sociale. Vous pouvez joindre le service social via le standard de l'établissement de 9h à 17h.

Le cadre de santé en rééducation veille à votre prise en charge rééducative individualisée en coordonnant une équipe de professionnels.

Blouse Blanche

Blouse violette

La socio esthéticienne par son soin relationnel apporte de la détente, du réconfort. Elle améliore la qualité de vie des patients et des résidents en travaillant sur la confiance en soi , l'estime et l'image de soi dans le souci d'une prise en charge globale de la personne.

Blouse Blanche et Orange

Les aides-hôtelières collaborent au service des repas.

Blouse Blanche et Bordeaux

Les masseurs-kinésithérapeutes traitent et/ou corrigent de façon ciblée la perte ou la dégradation de vos capacités motrices.

Les ergothérapeutes vous aident à retrouver une autonomie optimale.

La psychomotricienne vous propose des soins favorisant la maitrise du corps et la gestion des émotions.

Les enseignants en activité physique et sportive adaptée participent à votre réentrainement physique.

Une infirmière et des **aides rééducateurs** vous accompagnent dans votre démarche rééducative.

Le Groupe Hospitalier Loos Haubourdin travaille également avec divers instituts de Formation. Il accueille en outre des **étudiants en médecine**, pharmaciens, infirmiers, orthophonistes, masseurs-kinésithérapeutes et des élèves aides-soignants. Ces étudiants travaillent toujours sous la responsabilité et le contrôle d'un agent titulaire occupant la même fonction. Vous pouvez **exprimer votre consentement** sur l'intervention d'étudiants par l'intermédiaire du Responsable de Service ou du Cadre de Santé. Chaque étudiant est identifié par une étiquette sur sa blouse. D'autres agents que vous ne rencontrerez qu'occasionnellement collaborent également à vos soins et à votre confort en assurant le fonctionnement et l'entretien des locaux, des équipements et des services hôteliers (cuisine, lingerie, ateliers...) du Groupe Hospitalier Loos Haubourdin.

Votre vie au quotidien

Accompagnants

En Soins Palliatifs, vos proches peuvent prendre leur **repas** et/ ou **passer la nuit avec vous,** moyennant une participation et en réservant de préférence la veille.

En Soins de Suite et de Réadaptation, vos proches ont la possibilité de prendre un **repas avec vous le midi** moyennant une participation, dans la limite d'un repas par patient et par jour selon les possibilités d'accueil dans le service, à réserver 48h à l'avance.

Les modalités de réservations sont disponibles à l'accueil du rez-de-chaussée et les tarifs en vigueur sont affichés dans le hall d'accueil.

Bénévoles

Le Groupe Hospitalier Loos Haubourdin accueille plusieurs **associations de bénévoles** (Omega, Animation Loisirs à l'Hôpital, les Petits Frères des Pauvres,...) toujours prêtes à vous accompagner vous ou votre famille tout au long de votre séjour. Si vous souhaitez une rencontre, signalez-le à l'infirmière ou à une aide-soignante de votre service.

Bibliothèque

Une bibliothèque tient à votre disposition de nombreux ouvrages. Ces livres vous sont prêtés le temps de votre séjour, il vous est donc demandé de les restituer avant votre sortie.

Boissons et confiseries

Des **distributeurs** sont à votre disposition dans le hall d'accueil et vous délivreront boissons chaudes ou fraîches et friandises.

Coiffeur

Un coiffeur est à votre disposition au sein de l'établissement.
Pour profiter de cette prestation, nous vous invitons à prendre rendez-vous auprès de l'équipe soignante ou l'agent d'accueil. **Cette prestation reste à votre charge.** Il vous est également possible de faire appel à tout autre coiffeur ou professionnel de beauté et de disposer du salon de coiffure de notre établissement après avoir pris soin d'en informer l'hôtesse d'accueil.

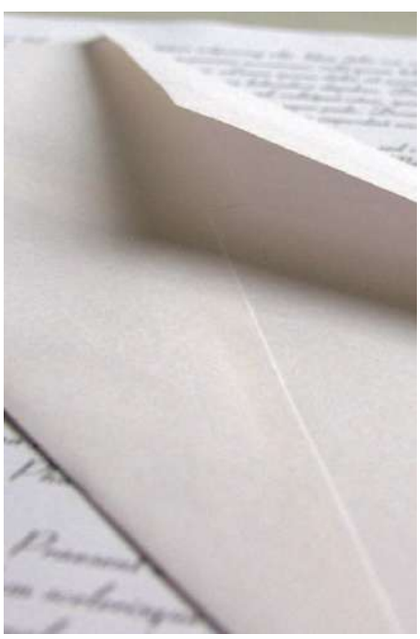
Courrier

Votre courrier personnel vous sera distribué dans votre chambre, Il vous est également possible de déposer votre courrier timbré à l'accueil avant 14H00.

Vous pouvez recevoir votre courrier et vos colis, en précisant le numéro et l'étage de votre chambre ainsi que le service, à l'adresse suivante :

Groupe Hospitalier
Loos Haubourdin

20, rue Henri Barbusse
B.P. 57
59374 LOOS Cedex



Culte

Les Ministres du Culte des différentes confessions peuvent vous rendre visite, si vous le désirez. La liste et les coordonnées des différents cultes vous seront fournies sur simple demande auprès du personnel soignant.

Un lieu de recueillement est à votre disposition au rez-de-chaussée, où sont mis à disposition des objets et références à divers cultes. N'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'accueil.

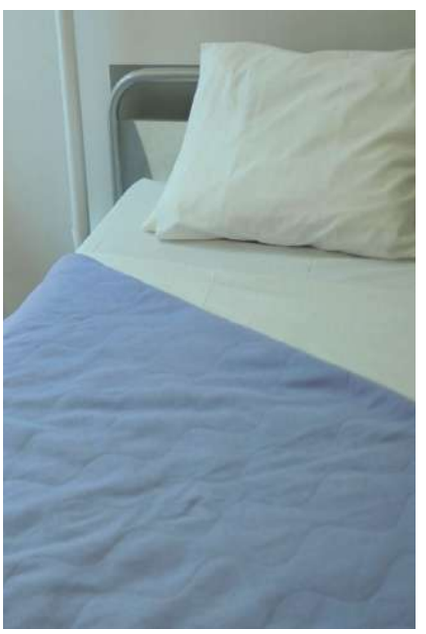
Pour connaître les permanences de l'aumônerie, merci de vous rapprocher de l'accueil.

Linge

En Soins de Suite et de Réadaptation, Unité Cognitivo-Comportementale et Soins Palliatifs, vous devez vous munir de linge personnel ainsi que d'un nécessaire de toilette. De plus, **pour les personnes séjournant au Centre de Réhabilitation Respiratoire,** prévoyez pour votre confort :

- une tenue de jogging, des chaussures de sport,
- un vêtement chaud pour les promenades, casquette ou bonnet,
- un maillot de bain, des sandales antidérapantes.

Une liste complète du trousseau vous sera remise lors de votre préadmission en Réhabilitation Respiratoire.



Médicaments personnels

Si vous avez apporté des médicaments que vous prenez de façon régulière, **signalez-le à l'infirmière ou au médecin qui s'occupe de vous.** Vos médicaments doivent être repris par votre famille ou votre entourage, ou à défaut, donnez-les à l'infirmière, ils vous seront remis lors de votre sortie. N'oubliez pas de les demander ! Ne prenez aucun de vos propres médicaments pendant votre séjour, à moins que le médecin ou l'infirmière de l'hôpital ne vous demande de le faire.

Pannes et anomalies

Si vous constatez des dysfonctionnements dans votre chambre, faites-en part à un membre de notre équipe qui avertira les services techniques.

Permissions et absences

Toute demande de permission pour une journée ou un week-end est à faire auprès du médecin de votre service 48 heures avant la date souhaitée.

Repas

Tous nos menus sont élaborés avec le concours d'une diététicienne et d'une équipe de professionnels de la restauration afin de vous proposer des mets alliant équilibre nutritionnel et plaisir gustatif.

Selon les services, les repas vous seront servis en salle ou dans votre chambre aux horaires suivants :

Petit-déjeuner : à partir de 7H30
Déjeuner : à partir de 12H00
Dîner : à partir de 18H15

Plan VIGIPIRATE face à la menace terroriste

Afin d'assurer la protection des usagers et la continuité des services et prestations, la direction peut être appelée à "durcir" les mesures de sécurité habituelles selon le niveau d'alerte du plan national **VIGIPIRATE**, notamment : restrictions des accès aux personnes et véhicules, contrôles d'identité, contrôles des sacs et bagages à l'entrée, restrictions des horaires et modalités de visites...

Pour plus d'informations, consultez :

- *les affiches portant le logo **VIGIPIRATE** situées dans le hall d'accueil et dans les unités pour connaître les mesures de sécurité en vigueur,*
- *la brochure nationale **"réagir en cas d'attaque terroriste"** affichée dans le hall d'accueil et disponible sur demande.*

Face à la menace terroriste :

- Soyez vigilant,
- Ne vous séparez pas de vos affaires personnelles,
- Signalez tout bagage ou colis abandonné au personnel d'accueil ou de l'unité,
- N'acceptez pas un colis ou un bagage qui vous serait confié par une personne inconnue,
- Suivez les consignes des agents de l'établissement,
- Facilitez les opérations de contrôle,
- Respectez les éventuelles modifications d'amplitude horaire des visites aux malades, voire interdictions complètes en cas de risque extrême.

Nous vous remercions de votre compréhension et participation.

Sécurité

Nous vous invitons à prendre connaissance, le plus tôt possible, des consignes de **sécurité** incendie affichées dans chaque chambre de l'établissement. Pour la sécurité des biens et des personnes, un système de **vidéo-protection** est installé aux entrées de l'établissement et sur le parking.

Visites

Vos parents et amis sont les bienvenus. Nous savons que leur présence à vos côtés vous est d'un précieux réconfort. Les visites sont autorisées (hors vigipirate et contexte sanitaire particulier) :

• En Soins de Suite et de Réadaptation :
de 13H00 à 20H00

• En Soins Palliatifs :
de 8h à 20h avec possibilité de rester la nuit (2 personnes maximum).

• En Unité Cognitivo-Comportementale :
de 13H00 à 17H45 et sur demande de 19h à 19h45.

• En Réhabilitation Respiratoire :
de 17h à 19h (pour la santé des enfants de moins de 10 ans, les visites s'effectuent hors du service d'hospitalisation, dans les espaces de convivialité du rez-de-chaussée).

Les familles qui souhaitent être reçues par un médecin peuvent se rapprocher du secrétariat du service ou de l'infirmière pour obtenir un rendez-vous.

Pendant la mise en place du plan vigipirate les visites sont limitées à 18h.

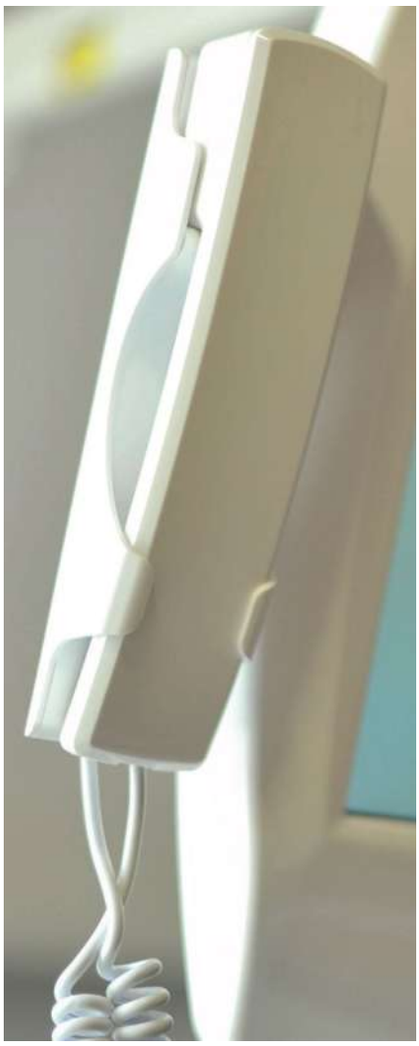
Au-delà de ces horaires, une dérogation auprès du médecin et de la Direction pourra être faite.

N'hésitez pas à nous suivre sur notre page facebook ou notre site internet

Durant votre séjour, vous pouvez bénéficier de la prestation téléphone, télévision et internet. Ces prestations sont payantes. La grille tarifaire est affichée à l'accueil. Vous pouvez régler en espèces, par chèque ou carte bancaire. L'ouverture des prestations et le règlement s'effectuent auprès de l'hôtesse d'accueil entre 8h et 18h la semaine et entre 10h et 17h le week-end.

Téléphone

Selon l'option choisie et sous réserve que votre compte soit suffisamment crédité, vous pouvez recevoir des appels et/ ou appeler vers l'extérieur.



Télévision

Le forfait télévision vous donne accès aux chaînes de la **TNT.**

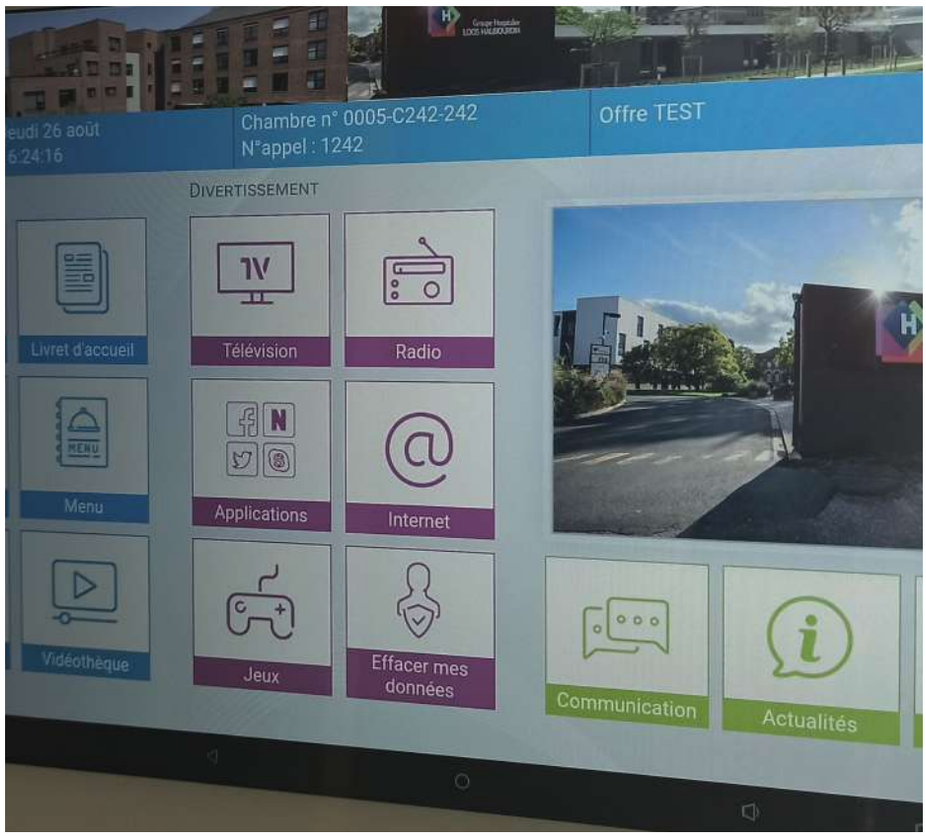
Pour plus d'information, consulter le guide d'utilisation du terminal multimédia disponible dans votre chambre.

Internet

Cette offre vous propose un accès à Internet **jusqu'à 100 Mb/s**. Dans le cadre de la politique de sécurité de l'établissement, certains sites sont inaccessibles.
Pour plus d'informations, consultez le guide du terminal multimédia.

Le paiement par carte bleue pour la télévision et Internet est possible via l'accueil ou directement sur le Terminal Multi Médias dans votre chambre.

La prolongation de forfait télévision, internet peut se faire directement par le terminal Multi Médias dans votre chambre avec un paiement en carte bleue.



Vos droits et vos devoirs

Accès à votre dossier médical

Pendant votre séjour, vous pouvez exercer votre **droit d'accès à votre dossier médical** soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous aurez désigné auprès du médecin responsable de l'information médicale de l'établissement conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Qui peut faire la demande ?

- le patient lui-même,
- le représentant légal du patient (tuteur),
- un médecin désigné par le patient,
- les ayant-droits, concubin et partenaire lié par un pacte civil de solidarité d'une personne décédée (sauf opposition de la part du patient avant son décès) dans les 3 cas suivants :
  - connaître les causes de la mort,
  - défendre la mémoire du défunt,
  - faire valoir les droits des ayant-droits.

Quels sont les délais de réponse ?

- 48 heures à 8 jours après réception du courrier par l'établissement,
- Inférieur à 2 mois si les informations datent de plus de 5 ans.

Que contient le dossier ?

- La lettre du médecin à l'origine de l'admission,
- L'examen médical initial,
- L'évolution du patient,
- Les prescriptions médicales,
- Le dossier de soins infirmiers,
- Le dossier de soins de rééducation,
- Le dossier social,
- Le compte-rendu de sortie,
- Les correspondances échangées entre professionnels de santé.

Comment faire la demande ?

Adresser un courrier recommandé à la direction de l'établissement.

Que doit contenir la demande ?

- L'identité du patient concerné (nom, prénom, date de naissance et adresse),
- Une copie d'une pièce d'identité du demandeur,
- Les coordonnées du médecin désigné pour recevoir les informations si vous avez fait ce choix,
- Les éléments que vous souhaitez consulter,
- Les périodes du séjour concerné.

Si vous n'êtes pas le patient concerné :
- Une lettre contenant la demande argumentée et détaillée,
- Les coordonnées du demandeur (nom, prénom et adresse),
- Votre lien avec la personne pour qui vous faites la demande : tuteur, parent, enfant (consentement écrit du mineur),
- Un justificatif de mise sous protection (pour les tuteurs),
- Un justificatif d'ayant-droit (acte notarié ou livret de famille), de concubinage ou de pacte civil de solidarité.

Modalités de consultation. À votre choix :

- Consultation gratuite sur place (un accompagnement médical est possible),
- Transmission de copies aux frais du demandeur.

Facturation

Les frais de délivrance et de copie sont à la charge du demandeur (article L.1111-7 du Code de la Santé Publique).

Conformément à la législation en vigueur, le dossier médical est conservé pendant une durée minimale de vingt ans à compter de la date du dernier séjour du patient dans l'établissement ou de la dernière consultation externe en son sein. Cependant, si la personne titulaire du dossier décède moins de dix ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de dix ans à compter de la date du décès.
Un formulaire de demande d'accès au dossier médical est disponible sur simple demande auprès de l'équipe soignante.
Un projet de Dossier Médical Partagé (DMP) est prévu avec le Groupement Hospitalier de Territoire (GHT).

Développement de la bientraitance et lutte contre la maltraitance

Le Groupe Hospitalier Loos Haubourdin s'est engagé dans une politique de développement de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance, notamment au travers de :
• La charte de bientraitance affichée dans l'établissement,
• La formation des professionnels,
• Des objectifs spécifiques inclus dans le programme d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité.
• La création d'un comité dédié,

Si vous êtes témoin ou victime d'une situation de maltraitance, nous vous invitons à en informer la direction de l'établissement par courrier.

Sont également à votre disposition :
• Le numéro national d'appel contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées ALMA 39 77 (ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h, appel non surtaxé, hors éventuel surcoût de l'opérateur de téléphonie),
• La DDCS (Direction Départementale de la Cohésion Sociale) du Nord :
Adresse : Cité administrative - BP 82008
175, rue Gustave Delory - 59011 LILLE Cedex
Téléphone : 03.20.18.33.33 - Télécopie : 03.20.18.34.70
Horaires d'ouverture au public : du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h30.

Personne de confiance et directives anticipées

Pour faire connaître et respecter vos souhaits relatifs à votre prise en charge dans le service, vous avez la possibilité de désigner une "personne de confiance" et de rédiger des "directives anticipées". Un formulaire de désignation de la personne de confiance est annexé au présent livret.

Pour plus d'informations, consultez les plaquettes d'information sur la personne de confiance et les directives anticipées annexées au présent livret et rapprochez-vous du médecin qui vous suit dans le service.

Le RGPD, qu'est-ce que c'est ?

(Règlement Général sur la Protection des Données personnelles)

Il s'agit de votre image mais également de l'ensemble des données administratives et médicales que vous serez amenées à donner à l'établissement.

En résumé

1 Oubli

Vous pouvez demander à réduire la durée de conservation de vos données au strict minimum requis par le Code de la Santé Publique.

2 Accès

Sur demande, vous pouvez connaître le contenu des données personnelles que garde l'établissement. Pour les données de santé, vous devez adresser votre demande auprès de la direction de l'établissement.

3 Opposition

Vous avez le droit de refuser tout traitement de vos données personnelles, hors prise en charge médicale directe et /ou dispositions du Code de la Santé Publique.

4 Recours

Vous pouvez effectuer une réclamation en contactant le Délégué à la Protection des Données du Groupement Hospitalier de Territoire Lille Métropole Flandre Intérieure.

5 Transparence et information

Dans le cadre de votre prise en charge nous collectons les informations strictement nécessaire.

6 Rectification

Si vous avez constaté une erreur, vous pouvez demander la correction de vos données personnelles.

7 Portabilité

Vous pouvez demander que vos données personnelles soient transférées vers un autre établissement de santé.

8 Consentement & limitation du traitement

Nous vous demandons votre consentement écrit pour l'utilisation de vos données également à des fins de recherche et d'enseignement, de partage médical étendu (DMP, médecins de ville, etc.), de services hôteliers et d'enquêtes qualitatives. Vous pouvez refuser ces usages sans que cela n'altère la qualité de votre prise en charge médicale.

Dans le détail

Objet du traitement

Que sont exactement les « données personnelles » ?

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation dans notre établissement font l'objet de traitements informatiques destinés à faciliter votre prise en charge au sein de celui-ci. La base légale est la nécessité à des fins de médecine préventive, de diagnostics médicaux, de la prise en charge sanitaire ou sociale ou de la gestion des systèmes et des services de soins de santé (cf. article 9.2.h du Règlement Général sur la Protection des Données personnelles).

Les informations recueillies sont également susceptibles d'être exploitées de façon non nominative à des fins de recherche. La base légale est la nécessité à des fins de recherche scientifique ou à des fins statistiques (cf. article 9.2.j du Règlement Général sur la Protection des Données personnelles).

Enfin, certaines informations doivent être transmises aux différents organismes de l'État ou d'assurance maladie à des fins d'élaboration et de révision de la carte sanitaire et du schéma d'organisation sanitaire, d'évaluation de la qualité des soins, du contrôle de l'activité du Groupement Hospitalier Loos Haubourdin et de facturation. La base légale est la nécessité pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique ou aux fins de garantir des normes élevées de qualité et de sécurité des soins de santé et des médicaments ou des dispositifs médicaux (cf. article 9.2.i du Règlement Général sur la Protection des Données personnelles) ou le respect d'une obligation légale (cf. article 6.1.c du Règlement Général sur la Protection des Données personnelles).

Catégories de données

Identification : noms et prénoms de naissance et usuels, date de naissance, sexe, adresse, numéros de téléphone, courriel*
Numéro de sécurité sociale (NIR)
Vie personnelle : habitudes de vie, situation familiale, personnes à contacter*
Vie professionnelle : employeur
Informations d'ordre économique et financier : mutuelle, type de prise en charge
Données sensibles : santé, génétiques, ethniques, religion, vie sexuelle
*Données dont la collecte est facultative mais qui permettent d'améliorer la qualité de la prise en charge ou des échanges entre vous et le Groupe Hospitalier Loos Haubourdin.

Sources des données

Certaines de ces données peuvent provenir d'échanges d'information entre professionnels de santé ou d'échanges d'information au sein de réseaux sécurisés de soins.

Destinataires des données

Les données sont réservées aux professionnels du Groupe Hospitalier Loos Haubourdin soumis au secret professionnel qui interviennent dans votre prise en charge et peuvent également être mises à disposition de professionnels membres de réseaux de soins. Dans ce cadre, les informations vous concernant sont susceptibles d'être envoyées chez un hébergeur de données agréé ou certifié à cet effet et traitées par des organismes de soins partenaires.

Vos données peuvent être transmises aux organismes publics, autorités de santé, professions réglementées (Trésor public, Agences régionales de Santé, organismes d'assurance maladie et complémentaire, avocats, commissaires aux comptes...) sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation.

Dans le cadre de projets de recherche, le Groupe Hospitalier Loos Haubourdin est également amené, après vous en avoir informé individuellement et sauf opposition de votre part, à transmettre des données, préalablement rendues non-nominatives, à d'autres professionnels de santé.

Après vous en avoir informé individuellement et sauf opposition de votre part, vos données peuvent être transmises à des prestataires de services et sous-traitants réalisant des prestations pour le Groupe Hospitalier Loos Haubourdin (prise de rendez-vous en ligne, prestations hôtelières, fin statistique de recherche médicale ou épidémiologique, etc.). Ce traitement s'effectue dans le respect du secret médical et de l'anonymat des malades.

Durée de conservation des données

Le dossier médical est conservé, conformément au Code de la Santé Publique, pendant une période de vingt ans à compter de la date du dernier passage, ou au moins jusqu'au vingt-huitième anniversaire du patient, ou pendant dix ans à compter de la date du décès. Certaines données peuvent être conservées plus longtemps si la loi le prévoit.

Les informations exploitées à des fins de recherche sont conservées jusqu'au rapport final de la recherche ou jusqu'à la publication des résultats de la recherche. Elles font ensuite l'objet d'un archivage sur support papier ou informatique pour une durée conforme à la réglementation en vigueur.

Droit des personnes

Pour obtenir votre dossier médical vous pouvez directement en faire la demande auprès du

Groupe Hospitalier Loos Haubourdin
Direction Générale
20 Rue Henri Barbusse, BP57 - 59 374 Loos cedex

Vous pouvez à tout moment accéder aux données vous concernant, retirer votre consentement ou demander l'effacement de vos données. Vous disposez également d'un droit d'opposition sous réserve de motif légitime, d'un droit de rectification et d'un droit à la limitation du traitement de vos données. Par ailleurs, vous pouvez déposer des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données en cas de décès (cf. www.cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits).

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez contacter notre Data Protection Officer (délégué à la protection des données) en joignant une pièce d'identité à votre demande.

Dans le cadre du règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD), le GHLH vous informe sur l'utilisation de vos données. Afin de garantir le respect de vos droits et selon les préconisations de la CNIL, le GHLH déploie progressivement la solution Docaposte, qui permet de recueillir, de façon explicite, les consentements ci-dessous :

J'autorise l'échange de données entre l'Etablissement et les professionnels intervenant dans ma prise en charge, dans le respect du secret professionnel.
J'autorise le GHLH à m'adresser, de façon dématérialisée, des informations concernant ma prise en charge (RDV, admission, ...) : SMS, courriers électroniques, prise de RDV en ligne, portail patient régional.
J'autorise le GHLH à me contacter pour des enquêtes de satisfaction.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment veuillez-vous rendre à l'adresse :
https://www.consentements.teleservices-sante-docaposte.fr

Contacter notre délégué à la protection des données, par voie électronique : DPO@chu-lille.fr

Par courrier postal :

Data Protection Officer du GHT LMFI
Direction Générale
Centre Hospitalier Universitaire de Lille
2 avenue Oscar Lambret, 59 037 Lille

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés ou que le dispositif de contrôle d'accès n'est pas conforme aux règles de protection des données, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL (cf. www.cnil.fr).

Les représentants des usagers et la maison des usagers

Les représentants des usagers ont pour rôle de défendre et de veiller au respect des droits des usagers du système de santé. Ils siègent dans les instances et commissions au sein desquelles ils sont mandatés et sont membres d'une association d'usagers du système de santé agréée. Vous avez une question pour nos représentants des usagers ? Vous pouvez leur envoyer un mail à ru@ghlh.fr. *Si vous souhaitez avoir plus d'informations de nos représentants des usagers (noms, associations), vous pouvez demander la liste auprès de l'accueil.*

La Maison des Usagers offre un lieu d'accueil, d'information, d'écoute, d'entraide et de solidarité pour les usagers et leurs proches.

Pour plus d'informations sur les associations partenaires qui l'animent et leur planning de permanence, demandez la plaquette d'information auprès de l'équipe soignante ou de l'accueil.

Prestataires de dispositifs médicaux et de prestations à domicile inscrits à la Liste des Produits et Prestations (LPP) remboursables par l'Assurance Maladie

Votre choix concernant ces prestataires et prestations est libre. Aucun lien d'exclusivité ne lie l'établissement et un prestataire, cependant nous pouvons être amenés à vous proposer un choix parmi les prestataires ayant signé avec nous la charte de bonnes pratiques.

Liberté d'aller et venir

La liberté d'aller et venir d'une personne hospitalisée ou accueillie dans un établissement sanitaire ou médico-social s'apprécie tant au regard de sa libre circulation à l'intérieur de la structure que de la possibilité qui lui est laissée de mener une vie ordinaire au sein d'un établissement qu'elle a choisi. Cette liberté fondamentale s'interprète de façon extensive et s'appuie sur les notions d'autonomie, de vie privée et de dignité de la personne. La préservation de la liberté d'aller et venir doit se fonder sur un principe de prévention individuelle du risque. Les raisons de sécurité, les contraintes liées aux soins ou encore à l'organisation interne de l'établissement pourront parfois nous conduire à limiter la liberté d'aller et venir de certains patients et résidents. L'objectif étant de trouver des modalités d'accompagnement appropriées à chacun de nos usagers. Le sens du soin sera toujours au cœur de notre réflexion pour conforter la qualité des soins, les bonnes pratiques professionnelles, le respect de la liberté d'aller et venir. La mise en place des modalités d'exercice de la liberté d'aller et venir relève d'une décision médicale avec évaluation pluridisciplinaire, ainsi que des réévaluations périodiques.

Prévention

Le Groupe Hospitalier Loos Haubourdin est engagé dans une démarche de prévention dans le cadre de son Projet d'Établissement depuis plusieurs années. Pour rappel, la prévention est définie par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) comme: "l'ensemble des mesures visant à éviter ou réduire le nombre et la gravité des maladies, des accidents et des handicaps."

Il en existe trois types :

- La prévention primaire : ensemble des actes visant à diminuer l'incidence d'une maladie dans une population et à donc réduire, autant que faire se peut les risques d'apparition de nouveaux cas. Sont par conséquent pris en compte à ce stade de la prévention les conduites individuelles à risque, comme les risques en terme environnementaux ou sociétaux.

- La prévention secondaire : Est de diminuer la prévalence d'une maladie dans une population. Ce stade recouvre les actes destinés à agir au tout début de l'apparition du trouble ou de la pathologie afin de s'opposer à son évolution ou encore pour faire disparaître les facteurs de risque.

- La prévention tertiaire : Qui intervient à un stade où il importe de diminuer la prévalence des incapacités chroniques ou des récidives dans une population et de réduire les complications, invalidités ou rechutes consécutives à la maladie.

Plaintes et réclamations

Pour toute plainte ou réclamation, il est souhaitable, dans un premier temps que vous exprimiez **oralement** votre mécontentement au médecin qui vous prend en charge ou au cadre du service. Si l'entretien avec le médecin ou le cadre du service ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez **écrire à la direction de l'établissement à l'adresse suivante :**

Direction du Groupe Hospitalier Loos Haubourdin
20, rue Henri Barbusse
B.P. 57
59374 LOOS Cedex

Vous recevrez très rapidement une réponse. Il se peut que cette réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre plainte nécessitant de recueillir des informations auprès du service concerné.
Dès cette première réponse, il sera précisé que vous pouvez, si vous le souhaitez, demander à avoir un entretien avec un **médiateur**. Si vous êtes d'accord, la rencontre a lieu dans les 8 jours. Vous pourrez si vous le souhaitez vous faire accompagner d'un représentant des usagers membre de la Commission Des Usagers de l'établissement. Le médiateur rédige un compte-rendu de l'entretien destiné à tous les membres de la Commission Des Usagers qui examinent et proposent des recommandations sur votre plainte. Dans les 8 jours qui suivent la séance, vous êtes informé par courrier des suites données.

Articles extraits du Code de la Santé Publique :

Art. R. 1112-91 « Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai ».

Art. R. 1112-92 « L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis. »

Art. R. 1112-93 « Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers. »

Art. R. 1112-94 « Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. « Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. « Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. »

La composition nominative de la Commission Des Usagers est annexée au présent livret (incluant les coordonnées des représentants des usagers)

Règlement intérieur

Le règlement intérieur qui organise **votre vie quotidienne** est consultable sur demande auprès du bureau des entrées.
Au sein du Groupe Hospitalier Loos Haubourdin, quelques règles de vie doivent être respectées :

- L'apport de boissons alcoolisées est formellement interdit au sein de l'établissement.
- L'introduction de médicaments est interdite, sauf accord du Médecin.
- Par mesure de sécurité et en raison de la présence de produits inflammables, il est strictement interdit de fumer dans les chambres. Un espace fumeur est aménagé à l'extérieur. Il est interdit de fumer hors de cet espace.
- Sauf besoins ou autorisations spéciales, il est interdit d'introduire à l'hôpital des animaux.
- En cas d'incendie, veuillez respecter les consignes affichées dans les couloirs dont vous aurez pris connaissance dès votre arrivée.
- L'emploi d'appareils téléphoniques portables est formellement interdit dans l'établissement en raison des risques de perturbations des appareils médicaux.
- Le bruit constitue une gêne considérable, vous êtes donc priés de respecter le repos des personnes hospitalisées.
- L'accès au centre de Réhabilitation Respiratoire est interdit aux enfants de moins de 10 ans.
- Le Médecin du service, peut être amené à limiter ou à supprimer les visites en fonction de l'état de santé de la personne hospitalisée.
- Les dégradations non accidentelles causées par le patient peuvent entraîner l'exclusion de celui-ci.
- En application de la réglementation, les pourboires sont interdits. Le personnel est rémunéré pour vous soigner et assurer le service. Il s'exposerait à des sanctions s'il acceptait à titre de gratification, ou même à titre de dépôts des sommes d'argent ou autres valeurs.
- Aidez-nous à maintenir l'établissement dans un état de propreté rigoureux

Secret professionnel

Une des missions du **GHLH** est la protection et la sécurité des usagers : c'est pour cette raison notamment que l'ensemble du personnel hospitalier est soumis au secret professionnel, principe fondamental pour lequel il existe malgré tout quelques exceptions strictement prévues par la réglementation.

Sachez que si vous le souhaitez, vous pouvez demander la non-divulgation de votre présence dans l'établissement durant votre séjour.

Rendre votre séjour sûr et agréable

Le Groupe Hospitalier Loos Haubourdin est engagé dans une démarche qualité, de gestion des risques et de développement durable qui implique l'ensemble des professionnels intervenant dans l'établissement.
L'objectif est d'instaurer une dynamique d'amélioration continue de la **qualité** et de la **sécurité** des soins et des prestations fournies aux patients et aux résidents,
Notre structure s'efforce d'intégrer les fondamentaux du **DEVELOPPEMENT DURABLE** dans les pratiques quotidiennes autour des aspects **environnementaux, économiques et sociétaux** (économies d'énergie, tri des déchets, bien-être des patients et des résidents durant leur séjour,...). L'enjeu de cette démarche est de répondre aux besoins des générations du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs.

Vous informer sur le niveau de qualité et de sécurité des soins et prestations.

La procédure de certification d'un établissement de santé a pour objectif d'évaluer de façon indépendante la qualité et la sécurité des soins dispensés et l'ensemble des prestations délivrées par un établissement de santé. Elle est menée par des professionnels de santé experts mandatés par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Le Groupe Hospitalier Loos Haubourdin participe aux campagnes nationales de recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins.

Pour plus d'informations, les résultats du niveau de certification et des indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins du Groupe Hospitalier Loos Haubourdin sont affichés dans le hall d'accueil, annexés au présent livret et consultables sur les sites internet de l'établissement www.ghlh.fr et sur le site national d'information www.scopesante.fr

Au Groupe Hospitalier Loos Haubourdin a été mis en œuvre une instance éthique, avec la possibilité pour tout usager de la saisir soit par courrier adressé à la direction de l'établissement soit par le biais de l'adresse mail : *cethiq@ghlh.fr.*

Egalement, un projet d'amélioration de l'accueil et de l'accompagnement des personnes en situation de handicap est en place avec la présence de référents handicap auxquels vous pouvez vous adresser en écrivant sur l'adresse mail : *referentshandicap@ghlh.fr*

Enfin un comité bientraitance existe au sein du GHLH. C'est un espace de discussion en interne à l'établissement entre patients, résidents, familles, professionnels, bénévoles et autres prestataires sur le sujet de la bientraitance. Vous souhaitez avoir plus d'informations ou vous voulez y participer ? Vous pouvez envoyer un mail à *qualite@ghlh.fr*

Prévention des infections

Le Groupe Hospitalier Loos Haubourdin s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche de **lutte contre les Infections Associées aux Soins (IAS).**
Pour organiser la prise en charge du risque infectieux, le Groupe Hospitalier dispose d'un CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) et d'une UPRIAS (Unité de Prévention du Risque Infectieux Associé aux Soins), composée d'un Praticien Hygiéniste et d'un Infirmier Hygiéniste, assurant la surveillance et la prévention de ces infections. Chaque année, un programme hiérarchise les actions à entreprendre ou à poursuivre pour prévenir leur apparition, qui s'appuie sur le programme national de prévention des infections.
Les thèmes principaux sont :
- **La surveillance** des infections nosocomiales et des Bactéries MultiRésistantes,
- **L'évaluation** de pratiques d'hygiène,
- **La formation** du personnel soignant,
- La rédaction de protocoles de bonne pratique,
- Le suivi régulier de la qualité de l'eau et de l'environnement...

A l'écoute de votre douleur

Les équipes médicales et soignantes sont particulièrement attentives à votre douleur et mettent en place tous les moyens pour vous soulager et répondre à votre demande. Un CLUD (Comité de LUtte contre la Douleur) a été créé à cet effet. Son rôle est de sensibiliser à la **prise en charge de la douleur**, de diffuser les outils d'évaluation et de favoriser l'élaboration de protocoles de prises en charge.
Pour votre information, vous trouverez joint à ce livret le contrat d'engagement de lutte contre la douleur du Groupe Hospitalier Loos Haubourdin.

Votre alimentation

Un CLAN (Comité de Liaison Alimentation et Nutrition) est en place dans l'établissement. L'objectif du CLAN est de sensibiliser les professionnels sur l'importance de l'alimentation des usagers, afin de garantir un service restauration de **qualité** et d'optimiser la **prise en charge nutritionnelle.**

Votre Sortie

La date de votre sortie est fixée par le médecin de votre service.

Le jour de votre sortie, vous seront remis :

- **Un courrier médical** et une ordonnance de sortie en deux exemplaires pour vous et votre médecin traitant, qui seront également envoyés sur votre espace santé

- **Un bon de transport :** si votre état de santé nécessite un retour en ambulance ou en V.S.L. (Véhicule Sanitaire Léger) vous avez libre choix de la société d' ambulances. La réservation du transport est à votre charge. Vous pouvez également faire appel à la société de taxis de votre choix. Seul le transport en ambulance rendu nécessaire par votre état de santé vous sera remboursé. Tout autre transfert jusqu'à votre domicile (V.S.L ou taxis) est à votre charge.

- **Le questionnaire de satisfaction**, qui nous permettra d'améliorer la qualité de nos services. Nous vous remercions de bien vouloir le compléter via votre terminal multimédia ou en version papier et le déposer dans l'urne située dans le hall d'accueil. Les résultats sont affichés dans le hall d'accueil.

Toute sortie contre avis médical est signalée au médecin de votre service. Vous aurez alors à signer un formulaire de décharge.

Avant votre départ, un passage à l'accueil est nécessaire afin de finaliser votre sortie pour :
• Compléter votre bulletin de sortie qui vous sera remis,
• Effectuer le règlement du solde de vos frais de séjour si vous ne disposez pas d'une mutuelle.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de la Santé et des Solidarités

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux *

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

Groupe Hospitalier
LOOS HAUBOURDIN

HANDICAP

CHARTE POUR LE RESPECT DES DROITS DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Parce que nous avons tous le droit à des soins de qualité, adaptons-nous aux besoins pour garantir au sein de notre structure!:

1. Un **accueil** et un **accompagnement** adaptés
2. L'**accessibilité** de nos locaux, services et équipements
3. L'**accès** à des soins **experts**
4. Une prise en soin par des **professionnels sensibilisés et formés**
5. Une **information adaptée**
6. La recherche de la bonne compréhension des **volontés** et **choix**
7. La **continuité** d'un parcours de soins personnalisé
8. La reconnaissance de la place et du rôle du **proche aidant**

Ces objectifs généraux ont pour finalité **d'assurer la qualité et la continuité du parcours de santé** de la personne en situation de handicap, tout en maintenant l'**autonomie de chacun** et en préservant le **respect de chaque personne** ainsi que de ses **droits**.

Le GHLH a pris un engagement fort pour améliorer l'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de handicap avec le développement d'une réflexion en interne, associant usagers, bénévoles et professionnels et la formalisation d'un projet dédié et financé ainsi que par la mise en place de conventions de partenariats.

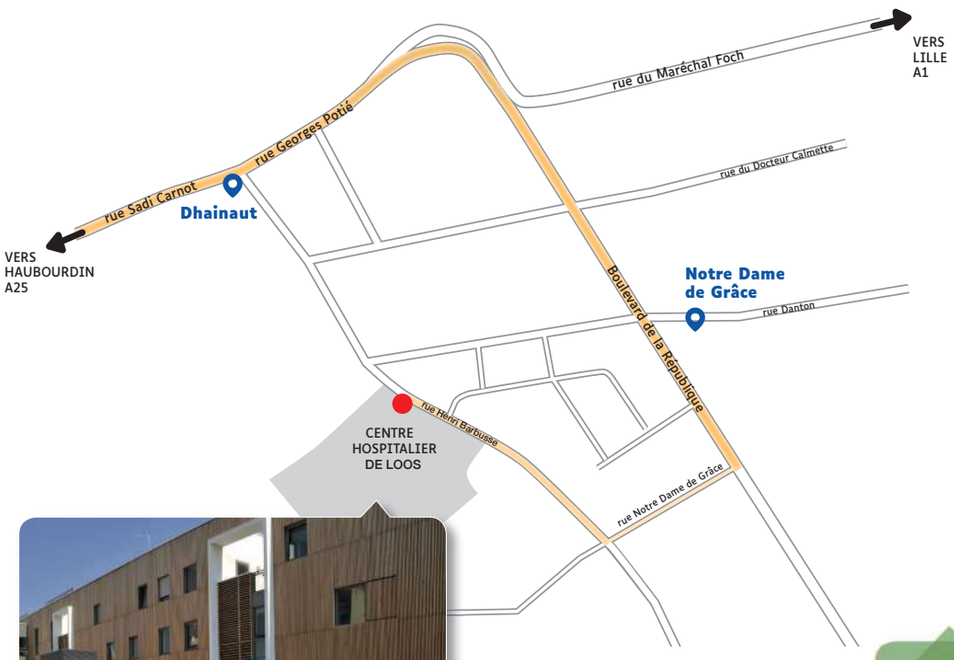
Note

Groupe Hospitalier
LOOS HAUBOURDIN

BIENTRAITANCE
Bienveillance
Attention de chaque instant
Intimité
Préserver l'espace privé de chacun et respecter ses limites
Empathie
Se mettre à la place de l'autre
Neutralité
Etre sans jugement
Tolerance
Capacité de comprendre les différences de l'autre
Accompagnement
Soutien et écoute visant au prendre soin
RESPECT
Identité
Qui est propre a chacun
Novateur
Ouvert sur des démarches innovantes
Adaptabilité
Prendre en compte les particularités de l'autre
Considérer l'autre comme un être digne
Temps
Moment qu'on accorde à chacun
Continuité
Qui s'inscrit dans le temps et la durée
Egalité
Aucune différence de traitement

Plan d'accès pour se rendre sur le site de Loos

Groupe Hospitalier
LOOS HAUBOURDIN



20 rue Henri Barbusse - 59120 LOOS
Tel : 03.62.21.04.00

Dans le cadre de sa politique de développement durable,
l'établissement vous invite à privilégier les moyens de **transport « doux ».**

Pour Loos

en bus	en bus Arrêt de bus • Liane 5 **(L5)** : Dhainaut (500 m à pied) • Corolle 2 **(Co2)** : Notre Dame de Grâce (750 m à pied) • Liane 2 **(L2)** : Arrêt Barbusse (900 m à pied)
en train	• Arrêt Gare de Loos - 1 rue Denis Papin • Marcher 950 m à pied
par la route	• Depuis l'A1 (Paris) Prendre la sortie n°4 Lille Faubourg de Béthune – Loos – CHR • Depuis l'A25 (Dunkerque) Prendre la sortie n°5 Lille centre – Lille Vauban • Se rendre au **20 rue Henri Barbusse – 59120 Loos** • Si le portail est fermé, sortir de votre véhicule ; sonner à l'interphone situé à droite au niveau du portillon pour les piétons (étiquette « accueil »).

vous pouvez stationner votre véhicule dans l'enceinte de l'établissement (sauf en cas de restrictions de sécurité du plan VIGIPIRATE).