

# Hôpitaux Drôme Nord



## Livret d'accueil du patient







# ÉDITO

## ***Bienvenue aux Hôpitaux Drôme Nord***

*Madame, Monsieur,*

*Vous-même, votre enfant ou l'un de vos proches êtes hospitalisé(e) aux Hôpitaux Drôme Nord.*

*Nous vous souhaitons la bienvenue.*

*L'ensemble de nos professionnels sont mobilisés afin de vous assurer une prise en charge de qualité et vous apporter toute l'attention et l'écoute dont vous et vos proches avez besoin.*

*Ce livret d'accueil a été réalisé à votre intention pour vous guider dans vos démarches et vous fournir des informations précises sur le déroulement de votre séjour ainsi que sur vos droits en tant qu'utilisateur d'un établissement public de santé.*

*La qualité de vos soins et de votre séjour est notre priorité. Attentifs à vos remarques, nous vous invitons à nous faire part de vos appréciations et suggestions en remplissant le questionnaire de sortie. Vous contribuerez ainsi à l'amélioration de nos prestations.*

*Nous vous remercions de votre confiance.*

*Le Directeur*

*Le Président  
de la Commission Médicale d'Etablissement*

# SOMMAIRE



## PRÉSENTATION

▶ Un établissement multi-sites .....	4
▶ La direction et les instances de l'établissement .....	5
▶ Une organisation en pôles .....	6
▶ Vous orienter .....	12
▶ Venir aux HDN.....	14

## VOTRE ADMISSION

▶ Pré-admission et hospitalisation programmée.....	15
▶ Documents et renseignements à fournir.....	15
▶ Frais à acquitter.....	16
▶ Hospitalisation en urgence.....	17
▶ Hospitalisation des mineurs ou majeurs protégés .....	17
▶ Hospitalisation de jour .....	18
▶ Consultations externes .....	18
▶ Activité libérale .....	18
▶ Des services pour vous aider .....	19

# SOMMAIRE



## VOTRE SÉJOUR

▶ Votre arrivée .....	21
▶ État civil .....	22
▶ Vos interlocuteurs.....	22
▶ Votre confort au quotidien.....	25
▶ Pour accompagner votre séjour.....	27
▶ Pour trouver information et soutien.....	29
▶ La sécurité et les règles à respecter.....	30
▶ Prévention, politiques sanitaires et éducation thérapeutique.....	33

## VOTRE SORTIE

▶ Décision de sortie .....	41
▶ Hospitalisation à domicile .....	41
▶ Formalités administratives .....	42
▶ Moyens de transport .....	42

## VOS DROITS ET DEVOIRS

▶ Charte de la personne hospitalisée .....	43
▶ Charte de la laïcité .....	44
▶ Droits des patients .....	45
▶ La qualité et la sécurité des soins.....	52

# PRÉSENTATION



## ► Un établissement multi-sites

Les Hôpitaux Drôme Nord sont répartis sur deux sites :

- > Romans-sur-Isère
- > Saint-Vallier

Ils sont membres du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Rhône Vercors Vivarais qui regroupe dix établissements : Centre Hospitalier du Cheylard, Centre Hospitalier de Crest, Centre Hospitalier de Die, Hôpitaux Drôme Nord, Centre Hospitalier de Lamastre, Centre Hospitalier de Saint-Marcellin, Centre Hospitalier de Tournon, Centre Hospitalier de Valence, Centre Hospitalier Drôme Vivarais et la résidence d'accueil et de soins Le Perron à Saint-Sauveur.

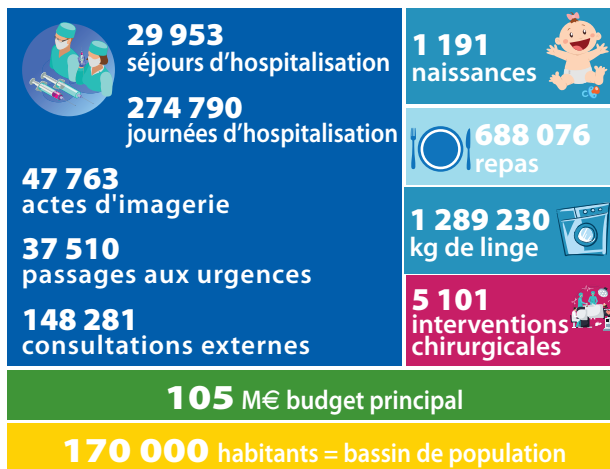
## ■ Un hôpital ouvert sur son environnement

- > Le groupement (GHT) « Rhône Vercors Vivarais »
- > Les Groupements de Coopération Sanitaire
- > La filière gérontologique Drôme Nord

## ■ Un lieu d'accueil et de formation

L'hôpital étant un lieu d'enseignement et de formation, les médecins comme les paramédicaux peuvent être accompagnés, pendant leur visite, d'étudiants médicaux ou paramédicaux. En cas de refus de votre part, signalez-le au cadre de santé du service.

## Les chiffres clés de l'année 2019



# PRÉSENTATION



## ► La direction et les instances de l'établissement

### ■ La direction

Le directeur est nommé par le Ministère des Solidarités et de la Santé ; il dispose d'une compétence générale dans la conduite de l'établissement, de compétences de gestion après concertation du directoire et d'un pouvoir de nomination.

Il est assisté d'une équipe de directeurs adjoints chargés des ressources humaines, et affaires médicales, des soins, de la qualité, de la gestion des risques, de l'organisation, des services techniques, économiques, logistiques, travaux et sécurité, de l'EHPAD, de la communication, de la clientèle et usagers, des finances, des affaires juridiques, de la gestion administrative, des patients, des archives médicales, analyse et contrôle de gestion, du système d'information hospitalier.

### ■ Le directoire

Le directoire de l'établissement appuie et conseille le directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement. Composé majoritairement de représentants du corps médical, il est chargé de l'élaboration de la stratégie médicale et de la politique de gestion tant vis-à-vis des autorités de tutelles qu'en interne.

### ■ Le conseil de surveillance

Présidé par Madame Marie-Hélène THORAVAL, maire de Romans-sur-Isère, le conseil de surveillance est composé de 15 membres : représentants des collectivités territoriales, représentants du personnel médical et non médical, représentants des usagers et personnalités qualifiées.

Le conseil de surveillance se prononce sur la stratégie de l'établissement et exerce un contrôle sur sa gestion. Il délibère sur le projet d'établissement, sur le compte financier et l'affectation des résultats. Il est consulté à titre essentiel sur la politique qualité de l'établissement.

### ■ Le président de la commission médicale d'établissement (CME)

Le président de la CME est chargé du suivi de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, ainsi que des conditions d'accueil et de prise en charge des usagers, conjointement avec le directeur et sous réserve des attributions de la CME. Il élabore également le projet médical avec le directeur et en conformité avec le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM). Par ailleurs, le président de la CME coordonne la politique médicale de l'établissement.

### ■ Les instances consultatives

- > La Commission Médicale d'Établissement (CME)
- > Le Comité Technique d'Établissement (CTE)
- > La Commission des Soins Infirmiers de Rééducation et Médico Techniques (CSIRMT)
- > La Commission Des Usagers (CDU)
- > Le Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT)
- > Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)
- > Le Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD)

# PRÉSENTATION



## ► Une organisation en pôles

L'offre de soins est répartie sur six pôles d'activité.

### PÔLE ACCUEIL / HOSPITALISATION D'URGENCE

• Services d'urgences - Romans	Bâtiment A - 1 <sup>er</sup> étage	04 75 05 75 06
- Saint-Vallier	Bâtiment principal - rez-de-chaussée	04 75 23 80 50
• UHCD	Bâtiment A - 1 <sup>er</sup> étage	04 75 05 46 94
• SMUR	<b>Le SMUR intervient à la demande du Centre 15</b>	
• Réanimation / Surveillance continue	Bâtiment A - 1 <sup>er</sup> étage	04 75 05 75 03
• Service de médecine polyvalente	Bâtiment A - 5 <sup>ème</sup> étage	04 75 05 76 05
• Unité post-urgences	Bâtiment A - 1 <sup>er</sup> étage	04 75 05 37 09

**EN CAS D'URGENCE,**  
vous devez appeler le 15,  
qui proposera une réponse adaptée  
à l'état de santé  
que vous décrirez.

#### Maisons médicales de garde (site de Romans et de Saint-Vallier)

Les soirs, les week-ends et les jours fériés, les médecins de ville organisent des permanences au sein des maisons médicales de garde localisées aux urgences de Romans et aux urgences de Saint-Vallier.



# PRÉSENTATION



## PÔLE FEMME ET ENFANT

• Centre de planification et d'éducation familiale	Bâtiment B - rez-de-chaussée	04 75 05 76 65
• Service de consultations gynécologie-obstétrique et pédiatrique	Bâtiment B - rez-de-chaussée	04 75 05 76 65
• Service de maternité de type 2A et pathologie de la grossesse	Bâtiment B - rez-de-chaussée et 1 <sup>er</sup> étage	04 75 05 78 37
• Centre périnatal de proximité à Saint-Vallier	Bâtiment principal - rez-de-chaussée	04 75 23 80 68
• Service de néonatalogie	Bâtiment B - rez-de-chaussée	04 75 05 76 73
• Service de pédiatrie	Bâtiment B - rez-de-chaussée	04 75 05 76 73
• Service de gynécologie agréé pour la chirurgie carcinologique pelvienne et du sein	Bâtiment A - 3 <sup>ème</sup> étage	04 75 05 76 65
• Centre d'orthogénie-IVG	Bâtiment B - rez-de-chaussée	04 75 05 46 97

# PRÉSENTATION



## PÔLE MÉDECINE

• Service de consultations avec l'ensemble des spécialités de médecine et de rééducation	Localisation selon les spécialités	04 75 05 75 05
• Unité de soins intensifs	Bâtiment A - 1 <sup>er</sup> étage	04 75 05 75 03
• Hôpital de semaine toutes spécialités de médecine et de gériatrie	Bâtiment A - 4 <sup>ème</sup> étage	04 75 05 86 98
• Service de néphrologie	Bâtiment A - 2 <sup>ème</sup> étage	04 75 05 76 22
• Service d'hémodialyse	Bâtiment A - rez-de-chaussée	04 75 05 78 94
• Service de neurologie	Bâtiment A - 2 <sup>ème</sup> étage	04 75 05 76 22
• Service d'oncologie avec une unité spécialisée de préparation des chimiothérapies	Bâtiment A - 4 <sup>ème</sup> étage	04 75 05 87 05 04 75 05 76 59
• Service de médecine gériatrique aiguë	Bâtiment A - 4 <sup>ème</sup> étage	04 75 05 76 23
• Service de médecine à Saint-Vallier	Bâtiment médecine - rez-de-chaussée	07 75 23 80 59
• Service de médecine physique et de réadaptation à Saint-Vallier avec un plateau de rééducation fonctionnelle, d'ergothérapie et une piscine de rééducation	Bâtiment MPR - rez-de-chaussée 1 <sup>er</sup> et 2 <sup>ème</sup> étages	04 75 23 80 76 (1 <sup>er</sup> étage) 04 75 23 80 88 (2 <sup>ème</sup> étage)

# PRÉSENTATION



## FILIÈRE GÉRIATRIQUE

<ul style="list-style-type: none"><li>• Service de soins de suite et de réadaptation</li></ul>	Bâtiment H - 1 <sup>er</sup> étage	<b>04 75 05 75 49</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Équipes mobiles de gériatrie (EMG)<ul style="list-style-type: none"><li>- EMG intra-hospitalière</li><li>- EMG extra-hospitalière</li></ul></li></ul>	Bâtiment A - 2 <sup>ème</sup> étage Bâtiment H - rez-de-chaussée	<b>04 75 05 46 70</b> <b>04 75 05 46 99</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Service de soins palliatifs</li></ul>	Bâtiment H - 1 <sup>er</sup> étage	<b>04 75 05 75 49</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Équipes mobiles de soins palliatifs intra et extra hospitalière EHPAD sites de Romans et de Saint-Vallier</li></ul>	Bâtiment H - rez-de-chaussée	<b>04 75 05 46 99</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• EHPAD<ul style="list-style-type: none"><li>- Romans</li><li>- Saint-Vallier</li></ul></li></ul>	Résidence Clairefond (Bâtiment E)  Résidence Les Vallées (rue Pierre Valette) Résidence Les Jardins de Diane (8 rue des Malles)	<b>04 75 05 76 39</b> <b>04 75 23 81 72</b> <b>04 75 68 38 84</b>

# PRÉSENTATION



## PÔLE CONSULTATIONS / EXPLORATIONS / DIAGNOSTICS

<ul style="list-style-type: none"><li>• Services de consultations externes et d'explorations fonctionnelles</li><li>- Romans</li><li>- Saint-Vallier</li></ul>	Localisation selon les spécialités	<b>04 75 05 75 05</b> <b>04 75 23 80 80</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plateau d'imagerie médicale</li><li>- Romans</li><li>- Saint-Vallier</li></ul>	Bâtiment A - 1 <sup>er</sup> étage Bâtiment IRM Bâtiment principal - rez-de-chaussée	<b>04 75 05 75 86</b> <b>04 75 23 81 70</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plateau de biologie médicale et d'hygiène hospitalière</li></ul>	Bâtiment A - rez-de-chaussée	<b>04 75 05 76 80</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pharmacie à usage intérieur</li></ul>	Bâtiment A - rez-de-chaussée	<b>04 75 05 75 56</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plateau de rééducation fonctionnelle</li><li>- Romans</li><li>- Saint-Vallier</li></ul>	Bâtiment A - 5 <sup>ème</sup> étage Bâtiment D - rez-de-chaussée Bâtiment MPR - rez-de-chaussée	<b>04 75 05 75 28</b> <b>04 75 23 80 78</b>

# PRÉSENTATION



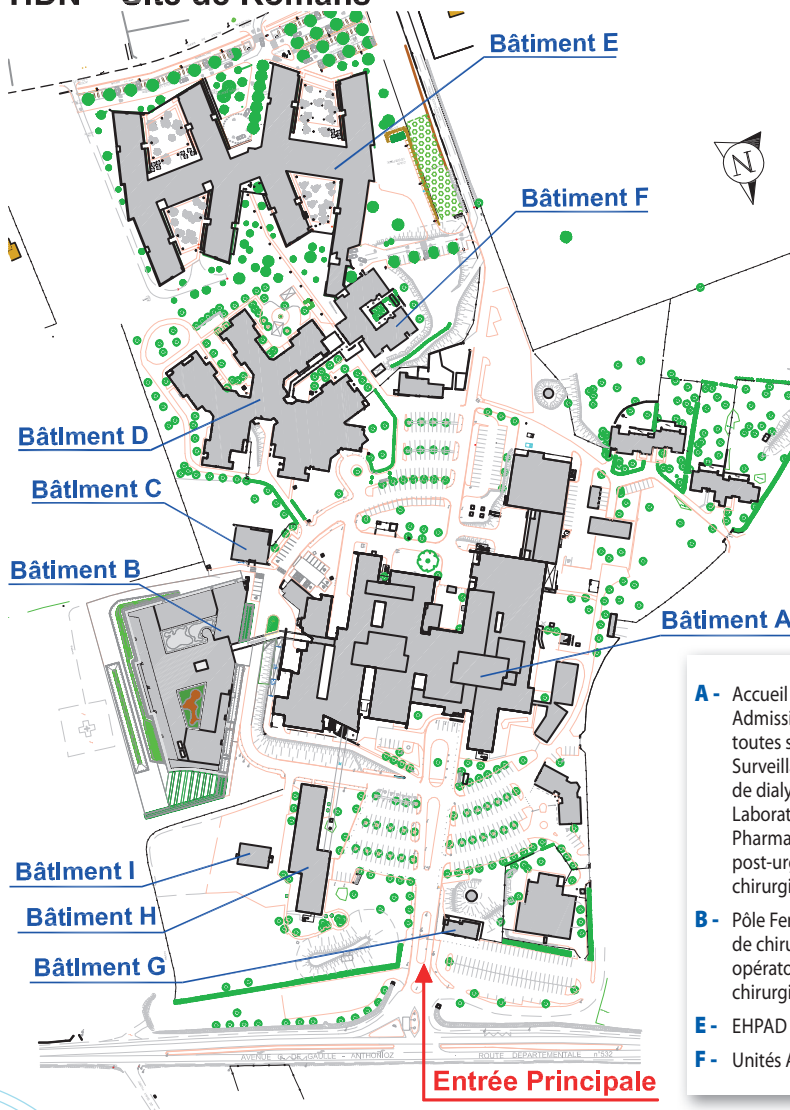
## PÔLE CHIRURGIE / ANESTHÉSIE

• Service de consultations avec l'ensemble des spécialités de chirurgie	Bâtiment A - rez-de-chaussée	04 75 05 75 17
• Service de chirurgie orthopédique et traumatologique	Bâtiment A - 3 <sup>ème</sup> étage	04 75 05 75 76
• Service de chirurgie digestive et urologique	Bâtiment A - 3 <sup>ème</sup> étage	04 75 05 76 04
• Service de chirurgie ophtalmologique	Bâtiment A - 3 <sup>ème</sup> étage	04 75 05 76 04
• Service de chirurgie ORL agréé pour la chirurgie carcinologique	Bâtiment A - 3 <sup>ème</sup> étage	04 75 05 76 04
• Service d'anesthésie et anesthésie sous hypnose	Consultations d'anesthésie Bâtiment A - rez-de-chaussée	04 75 05 75 17
• Plateau d'endoscopies	Bâtiment B - 1 <sup>er</sup> étage	04 75 05 77 33
• Plateau de chirurgie ambulatoire et bloc opératoire	Bâtiment B - 1 <sup>er</sup> étage	04 75 05 76 79

# PRÉSENTATION

► Vous orienter

## HDN - Site de Romans

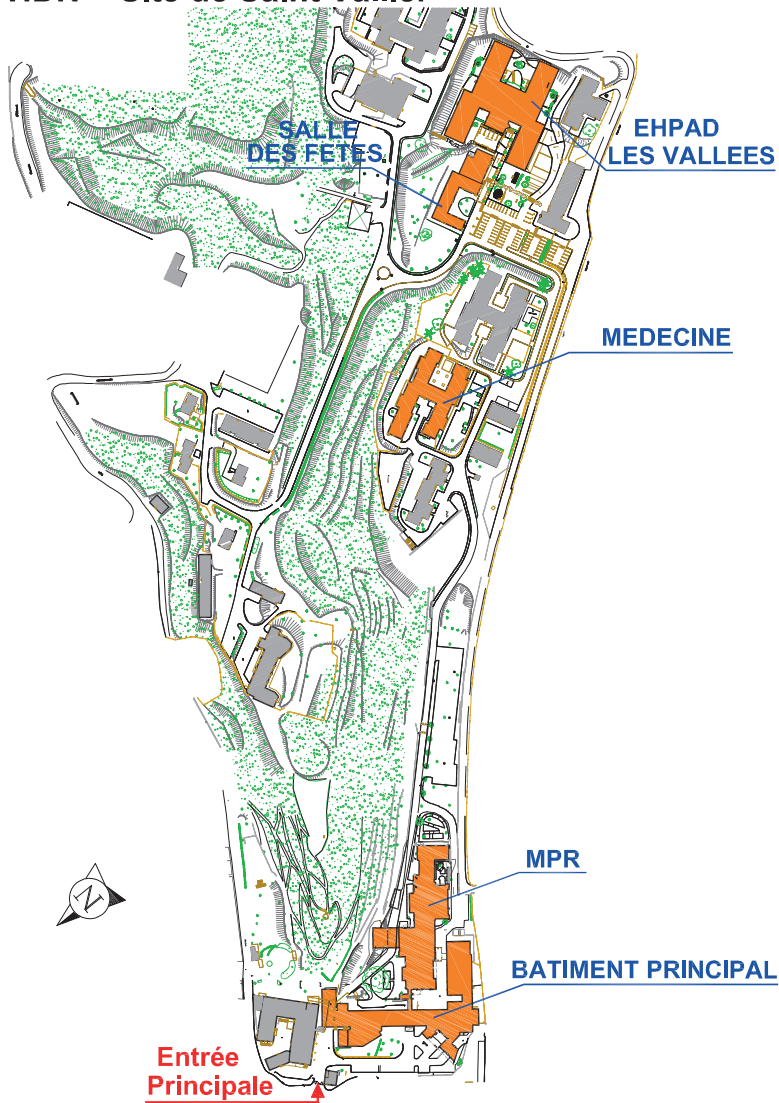


- A** - Accueil – Consultations – Admissions – Urgences – Médecine toutes spécialités – Réanimation/ Surveillance continue – Centre de dialyse – Imagerie médicale – Laboratoire d’analyses médicales – Pharmacie à usage intérieur – Unité post-urgences – Hospitalisation et chirurgie – Médecine polyvalente
- B** - Pôle Femme et Enfant – Plateau de chirurgie ambulatoire – Bloc opératoire – Endoscopies et actes chirurgicaux externes
- E** - EHPAD
- F** - Unités Ambel & Veymont

# PRÉSENTATION

## ► Vous orienter

### HDN - Site de Saint Vallier



# PRÉSENTATION



## ► Venir aux HDN



### • Site de Romans

607 avenue Geneviève de Gaulle-Anthonioz  
BP 1002 – 26102 ROMANS-SUR-ISERE Cedex  
Tél. 04 75 05 75 05  
Courriel : [contact@ch-hdn.fr](mailto:contact@ch-hdn.fr)



#### Par la route

Accès Est : RN532 et RN92  
Accès Nord Sud : RN7, puis direction A49



#### Par l'autoroute

En provenance du Nord : autoroute A7, sortie Tain l'Hermitage  
En provenance du Sud : autoroute A7, sortie Tain l'Hermitage  
En provenance de l'Est : autoroute A49, sortie Chatuzange-le-Goubet



#### Par le train

Gare TGV Valence  
Gare de Romans - Bourg-de-Péage



#### Par le bus

Le site de Romans est desservi par la ligne 32. Arrêts : Romans Hôpital, Long séjour et Auriol.



### • Site de Saint-Vallier

Rue Pierre Valette  
BP 30 – 26241 SAINT-VALLIER  
Tél. 04 75 23 80 00  
Courriel : [contact@ch-hdn.fr](mailto:contact@ch-hdn.fr)



#### Par la route

RN86 en Ardèche et RN7 en Drôme  
En provenance de l'Ouest : N82 jusqu'à Andance, puis direction Valence par RN7



#### Par l'autoroute

En provenance du Nord : autoroute A7, sortie Chanas  
En provenance du Sud : autoroute A7, sortie Tain l'Hermitage  
En provenance de l'Est : autoroute A49 jusqu'à Valence Sud, puis A7 en direction de Lyon, sortie Tain l'Hermitage.

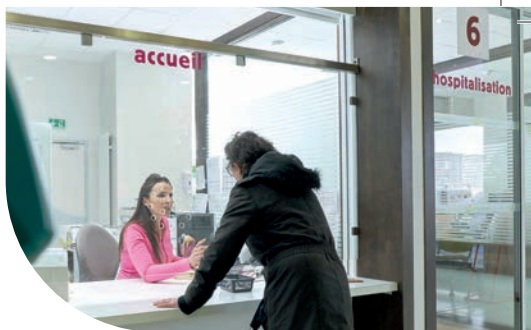


#### Par le train

Gare TGV Valence  
Gare de Saint-Vallier



# VOTRE ADMISSION



## ► Pré-admission et hospitalisation programmée

À l'issue de votre consultation, une fiche de pré-admission vous est remise. Elle est à présenter à l'accueil administratif des patients, afin de préparer votre future hospitalisation. Lorsque votre hospitalisation est programmée après une consultation ou un premier séjour hospitalier, il est demandé de réaliser les formalités administratives avant le jour de votre admission.

## ► Documents et renseignements à fournir

### ■ Pièces obligatoires

- **Pièce d'identité** (carte d'identité, passeport, livret de famille, titre de séjour...) en cours de validité ;
- **Carte d'assuré social** (carte Vitale) à jour. Une borne est disponible au sein de l'accueil administratif ;

### ■ Selon les cas

- **Carte de mutuelle ou caisse complémentaire ou attestation de prise en charge de votre complémentaire santé ou attestation**, le cas échéant ;
- **Notification CMU** (Couverture Médicale Universelle) ou **AME** (Aide Médicale d'État) ;
- **Feuille de suivi de maternité** ;
- **Volet n° 2 de la déclaration d'accident du travail ou déclaration de l'employeur en cas d'accident du travail** ;
- **Carnet de soins** pour les pensionnés ou victimes de guerre (article L115) ;
- **Carnet de circulation**, pour les personnes sans résidence stable ;
- Toute **autre pièce** justifiant de la prise en charge totale ou partielle des frais de séjour.

### ■ La personne à prévenir

C'est la personne que le service contactera en priorité, en cas de besoin. Elle peut être différente de la personne de confiance (cf. p. 45) et sa désignation peut se faire lors de votre accueil et doit être consignée par écrit.

## • ACCUEIL ADMINISTRATIF DES PATIENTS HORAIRES D'OUVERTURE

### • Site de Romans

#### ✓ Bâtiment A

du lundi au vendredi de 8 h à 18 h  
samedis, dimanches et jours fériés de 9 h à 16 h 30

#### ✓ Bâtiment B

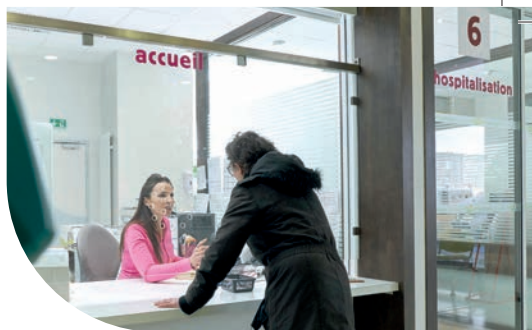
du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 12 h 30 à 16 h

### • Site de Saint-Vallier

du lundi au vendredi de 8 h à 18 h

**MERCI DE VÉRIFIER L'EXACTITUDE DES INFORMATIONS** (nom et nom de naissance, prénom, date de naissance, sexe, adresse) **ENREGISTRÉES SUR LES DOCUMENTS OU ÉTIQUETTES QUI VOUS SONT REMIS**

# VOTRE ADMISSION



## ► Frais à acquitter

Les consultations, soins, actes et séjours à l'hôpital sont payants.

### ■ Vous êtes assuré social

Votre caisse d'assurance maladie prend en charge partiellement les frais d'hospitalisation (80 %). Le ticket modérateur, soit 20 % du tarif, peut être réglé :

- par vous-même (si vous n'avez pas de mutuelle) ;
- par votre mutuelle, si celle-ci nous délivre un accord sur la demande de prise en charge établie par nos services.

### ■ Vous n'êtes pas assuré social et vous ne possédez aucune couverture sociale

Vous êtes redevable de la totalité des frais (hospitalisation et forfait journalier).

### ■ Les situations d'exonération du ticket modérateur (prise en charge à 100 % par l'assurance maladie) :

- À partir du 31<sup>ème</sup> jour d'hospitalisation ;
- Pour tout séjour relatif à une grossesse à partir du 6<sup>ème</sup> mois ;
- Pour tout nourrisson de moins de 30 jours ;
- Pour une intervention chirurgicale, sous conditions ;
- En cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle ;
- En cas d'hospitalisation en rapport avec une affection de longue durée ;
- Si vous êtes affilié à la caisse de prévoyance SNCF ;
- Si vous êtes bénéficiaire de :
  - ✓ la Couverture Maladie Universelle (CMU)
  - ✓ l'Allocation d'Éducation Spéciale (AES)
  - ✓ l'article 115 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre sur présentation de votre carnet de soins et de votre carte vitale.

## Vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) accompagne les personnes démunies pour leur accès aux soins et dans les démarches nécessaires à l'ouverture de leurs droits sociaux.

Le service social de l'établissement se tient également à votre disposition pour vous informer sur vos droits et vous orienter éventuellement vers les organismes compétents.

Le secrétariat est ouvert du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h.

**Contact : 04 75 05 76 53**

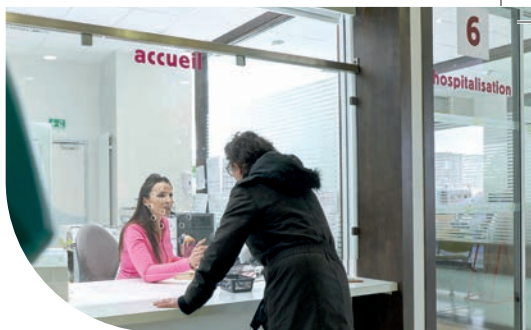
## RÈGLEMENT

Centre des Finances publiques  
Romans/Bourg-de-Péage  
13 rue du Capitaine Bozambo -  
BP 14  
26101 Romans-sur-Isère Cedex  
**Tél. 04 75 72 86 15**

Les Hôpitaux Drôme Nord vous proposent de payer vos titres en ligne, directement à partir du site de la Direction Générale des Finances (TIPI).

*En cas de difficultés financières, vous pouvez demander un échéancier de règlement auprès du Centre des Finances Publiques.*

# VOTRE ADMISSION



## ■ Les provisions pour frais d'hospitalisation

Si vous ne justifiez pas de votre appartenance à un régime d'assurance maladie ou à un organisme de prévoyance sociale, une provision dont le montant est fonction de la durée prévisionnelle de séjour sera demandée par l'accueil administratif des patients.

## ► Hospitalisation en urgence

Les soins sont prioritaires, mais un minimum d'informations est nécessaire. Vos proches devront se présenter le plus rapidement possible à l'accueil administratif des patients pour effectuer les formalités.

En l'absence des documents demandés, votre séjour, la consultation et les soins, pourront vous être entièrement facturés.

## ► Hospitalisation des mineurs ou majeurs protégés

Des autorisations seront demandées aux titulaires de l'autorité parentale ou au représentant légal pour une opération, une anesthésie, une hospitalisation d'un mineur. Les avis des mineurs sont systématiquement recherchés et sont pris en compte, tels que l'exige la loi.

Des mesures existent pour la protection des personnes majeures en difficulté physique ou mentale. Le service social de l'établissement peut vous renseigner. Tél. 04 75 05 76 53.

## CHAMBRE PARTICULIÈRE

Si vous le demandez, sous réserve de disponibilité, l'accueil en chambre individuelle fera l'objet d'une facturation supplémentaire, éventuellement prise en charge par votre mutuelle. Nous vous invitons à vous renseigner auprès de votre mutuelle dès votre pré-admission.

## LE FORFAIT JOURNALIER

Il est dû par toute personne admise en hospitalisation supérieure à 24 h, y compris le jour de la sortie. Il représente votre contribution aux dépenses hôtelières.

Le montant du forfait est national ; il n'est pas remboursé par la Sécurité Sociale.

Vous devez le régler lors de l'accomplissement des formalités de sortie, si votre mutuelle n'en prévoit pas la couverture.

# VOTRE ADMISSION



## ► Hospitalisation de jour

En fonction de votre pathologie et des soins nécessaires, le médecin peut vous prescrire une hospitalisation de jour. Dans ce cas, vous êtes accueilli dans le service sur la journée.

## ► Consultations externes

Les consultations se font sur rendez-vous pris auprès du secrétariat des consultations. À votre arrivée, et dans le cadre d'une consultation en secteur public, enregistrez votre venue auprès de l'accueil administratif, muni de vos documents d'identité, d'assurance maladie et de complémentaire.

## ► Activité libérale

Lors d'une entrée à l'hôpital, vous serez reçu en secteur public. Cependant, certains médecins hospitaliers exercent une partie de leur activité à titre libéral. Vous serez traité en secteur privé après accord de votre part. En secteur privé, les honoraires sont établis par entente directe avec le médecin et sont à la charge du patient qui se fera rembourser sur la base du tarif de la Sécurité sociale.

**Pensez à apporter les documents suivants, lors de votre venue en consultation ou lors de votre hospitalisation**

**Vos papiers d'identité**

**Votre Carte Vitale et votre Carte de Mutuelle**

**Votre carte de groupe sanguin**

**Votre carnet de santé et de vaccination**

**Vos résultats d'exams (analyses, radios)**

**Vos ordonnances en cours**

# VOTRE ADMISSION



## ► Des services pour vous aider

### ■ Service social

Les assistants sociaux ont pour mission de conseiller, d'orienter et de soutenir les personnes hospitalisées et leur famille. Ils sont présents dans chaque service de soins pour vous informer de vos droits, vous aider dans vos démarches et vous orienter en fonction de vos besoins.

Ils sont à votre écoute et peuvent rechercher avec vous les réponses adaptées aux éventuelles difficultés liées à votre hospitalisation.

Les assistants sociaux travaillent avec vous à la mise en place d'un projet individualisé, en collaboration avec les services médicaux et dans le respect du secret professionnel.

N'hésitez pas à contacter le service social pour :

- l'accès aux soins et aux droits (couverture sociale/mutuelle) ;
- l'organisation de la sortie d'hospitalisation (mise en place des aides à domicile) ;
- l'orientation vers des structures spécialisées (EHPAD) ;
- la protection de l'enfance, la prévention des conduites à risques ;
- la prise en charge et protection des adultes vulnérables ;
- l'accompagnement des patients en situation de fragilité ou de précarité (PASS).

### ■ Permanence d'accès aux soins de santé : la PASS

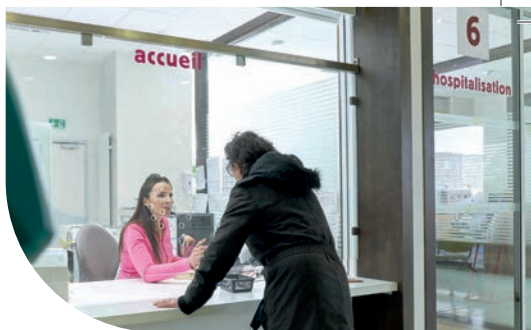
La PASS est un lieu de prise en charge des personnes démunies.

Les hôpitaux constituent le recours ultime auquel s'adressent ceux qui souffrent. Répondre à ce défi est l'un des enjeux des PASS ayant pour objectifs :

- le repérage des personnes en difficulté ;
- la prise en charge ambulatoire sans délai ;
- l'accès aux droits sociaux ;
- la réintroduction du patient au plus tôt dans le système de droit commun.

**Contactez la PASS  
des Hôpitaux Drôme Nord  
du lundi au vendredi,  
de 9 h à 16 h  
Tél. 04 75 05 76 53  
(secrétariat  
du service social)**

# VOTRE ADMISSION



## ■ Service mandataire judiciaire à la protection des patients

Lorsque les facultés mentales ou corporelles d'une personne majeure sont diminuées, il peut être nécessaire de prendre une mesure de protection vis-à-vis d'elle, et donc de faire une demande de protection juridique (tutelle, curatelle). N'hésitez pas à en parler avec l'équipe médicale du service ou à vous renseigner auprès du service social.

**Il existe au sein de l'établissement un service mandataire.**  
**Tél. 04 75 23 80 63**

## ■ Interprète

Pour les personnes ne s'exprimant pas en français, des agents volontaires, parlant couramment certaines langues étrangères, tenus au secret professionnel, peuvent être sollicités pour faciliter vos contacts avec le personnel hospitalier.

## ■ Interpreter

An interpreting service attended by a staff member or by phone can help you to communicate in your native language if necessary.



# VOTRE SÉJOUR



## ► Votre arrivée

### ■ Identité protégée

Vous pouvez demander à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital et sur votre état de santé. Dès votre arrivée, signalez-le à l'infirmière présente ou à l'accueil administratif des patients.

### ■ Confidentialité

Les personnels hospitaliers sont tenus au secret professionnel. Cette obligation couvre toutes les informations qui vous concernent. Ce respect ne permet pas aux professionnels de communiquer des détails sur votre état de santé par téléphone. Nous vous prions de bien vouloir en informer votre entourage.

### ■ Bracelet d'identification

Un bracelet d'identification vous sera présenté et posé à votre entrée après que vous ayez vérifié les informations y figurant. Le port de ce bracelet durant votre séjour a pour but de vous identifier lors des soins et actes médicaux et ainsi éviter d'éventuelles erreurs d'identité.

## Argent et objets de valeur

Nous vous demandons, dans la mesure du possible, de ne pas apporter d'objets de valeur (argent, moyens de paiement, bijoux). Dans le cas contraire, nous vous conseillons de les remettre au coffre de l'établissement, auprès de l'accueil administratif des patients. Vous recevrez un récépissé de dépôt. Ceux-ci vous seront restitués à votre sortie.

L'établissement ne peut être tenu responsable en cas de perte ou de vol d'objets que vous n'aurez pas déposés au coffre.

## PROTHÈSES DENTAIRES ET AUDITIVES, LUNETTES, LENTILLES...

Si vous possédez des lunettes, des lentilles ou prothèses (dentaire ou auditive), il est conseillé de le signaler à l'équipe soignante et d'apporter une boîte pour les stocker correctement. Durant votre séjour, ces objets personnels demeurent sous votre garde et votre responsabilité. Soyez-y attentifs, ne les rangez pas dans du papier ou un mouchoir, le personnel pourrait les évacuer comme des déchets. En cas de perte ou de détérioration, l'établissement ne peut être tenu pour responsable.

# VOTRE SÉJOUR



## ► **État civil**

### ■ **Naissances**

La déclaration de naissance est effectuée par l'accueil administratif des patients. Un agent administratif de la mairie de Romans se rend auprès des mamans pour recueillir les informations nécessaires à cette déclaration.

Vous devrez présenter l'une des pièces suivantes :

- **livret de famille** si vous êtes mariée ;
- **carte d'identité**, ou **carte de séjour** ou **passport** ou **extrait d'acte de naissance**, ainsi que l'**acte de reconnaissance antérieure** délivré par la mairie (si la reconnaissance a été faite avant la naissance), si vous n'êtes pas mariée.

### ■ **Décès**

Les déclarations de décès sont effectuées par la famille ou les proches du défunt. Il appartient à la famille de choisir une société de pompes funèbres pour l'organisation des obsèques. Les agents de l'accueil administratif vous aideront dans les démarches administratives.

## ► **Vos interlocuteurs**

### ■ **Les médecins**

Chaque service est placé sous la responsabilité d'un chef de service, praticien hospitalier, aidé d'une équipe médicale (assistants, internes), qui met en œuvre les connaissances spécialisées et les techniques médicales ou chirurgicales appropriées. Le médecin-chef ainsi que tous les praticiens pourront vous donner toutes les indications relatives à votre état de santé, recevoir vos familles et informer votre médecin traitant.



### ■ **Les sages-femmes**

Avant l'accouchement, les sages-femmes assurent des consultations et des cours de préparation à la naissance. Elles peuvent vous recevoir en cas d'urgence et 24 h/24 tout au long de votre grossesse.

Elles vous accompagnent durant votre accouchement et prodiguent les soins nécessaires à la mère et au nouveau-né pendant les suites de couches.





# VOTRE SÉJOUR



## ■ Le cadre de santé

Il (elle) assure l'encadrement de l'équipe soignante, la liaison avec les médecins et facilite vos relations avec les services administratifs. C'est votre interlocuteur privilégié pour tous les problèmes que vous pourriez rencontrer.



## ■ Les infirmier(e)s

Ils (elles) mettent en œuvre les prescriptions médicales et organisent les soins autour du patient.



## ■ Les aides-soignant(e)s et les auxiliaires puéricultrices

Ils (elles) collaborent avec les infirmier(e)s aux soins d'hygiène et de confort.



## ■ Les agents hospitaliers

Ils (elles) assurent l'entretien de votre chambre et de l'environnement.



## ■ Les secrétaires médicales

Elles assurent l'accueil et la prise de rendez-vous. Elles gèrent le dossier médical et le courrier.



## ■ Le personnel de rééducation

Les kinésithérapeutes, ergothérapeutes, diététiciens, psychologues, orthophonistes, psychomotriciens... participent aux soins dans les domaines spécialisés qui relèvent de leur compétence.



## ■ Le personnel médico-technique

Les manipulateurs de radiologie, les techniciens de laboratoire assurent les examens et les actes qui vous sont prescrits. Ils concourent directement à l'élaboration de votre diagnostic ou à la réalisation de votre traitement.

Les brancardiers assurent vos transferts à l'intérieur de l'établissement pour vos différents examens.



# VOTRE SÉJOUR



## ■ Les équipes logistiques

Le personnel de la cuisine centrale, des ateliers, de la blanchisserie, des jardins, du transport, de la sécurité... met tout en œuvre pour rendre votre séjour agréable.

## ■ Les équipes administratives

Les directions, le service informatique, l'accueil administratif des patients, le service social et le standard sont des services qui participent au bon fonctionnement des Hôpitaux Drôme Nord.

## ■ Le collège des psychologues

Les psychologues sont présents dans les services ou équipes suivants : périnatalité, cancérologie, dialyse, SSR, soins palliatifs, équipe de liaison et de soins en addictologie, équipe mobile de soins palliatifs, EHPAD, consultation mémoire, consultation pédiatrie, médecine physique et de réadaptation. Les psychologues proposent un espace de parole, d'écoute et de soutien pour le patient et sa famille.

## Les pourboires

Le personnel est rémunéré pour vous accueillir et vous apporter des soins de qualité. Les gratifications et pourboires sont interdits. Si vous le souhaitez, vous pouvez exprimer votre reconnaissance par un don à l'établissement, affecté, selon votre choix, à un usage précis.

*Tous ces professionnels sont identifiés par un badge indiquant leurs noms et fonctions. Durant votre séjour, n'hésitez pas à vous faire préciser qui intervient auprès de vous.*

### Code couleur figurant sur les badges des professionnels

- Médecins - Sages-femmes - Biologistes - Pharmaciens
- Infirmiers - Infirmiers anesthésistes - Infirmiers de bloc - Puéricultrices
- Personnels administratifs - Médico-techniques - De rééducation - Encadrement
- Entretien - Brancardiers - Agents du mortuarium
- Aides-soignants - Auxiliaires puéricultrices

**Tous les personnels de l'établissement sont soumis aux règles du secret professionnel.**

# VOTRE SÉJOUR



## ► Votre confort au quotidien



### ■ Chambre

Vous êtes accueilli(e) en chambre individuelle ou double, en fonction de vos souhaits mais aussi des possibilités d'accueil du service et de votre état de santé. Seuls les draps et couvertures sont fournis par l'établissement. Vous êtes priés de vous munir de votre linge personnel et nécessaire de toilette. Le linge personnel n'est pas entretenu par l'établissement.



### ■ Repas

Vos repas sont préparés avec le plus grand soin et dans le respect des règles d'hygiène, par les professionnels de la cuisine centrale. Ils sont adaptés à votre état de santé par les praticiens et les diététiciens. Vos souhaits et non-goûts sont recueillis par un(e) aide-soignant(e) ou un(e) infirmier(e).



### ■ Téléphone

Vous avez la possibilité d'être joignable directement dans votre chambre sans passer par le standard. Pour cela, vous devez vous adresser à l'accueil administratif des patients, au Relais H ou, à défaut, au personnel du service pour effectuer la mise en service d'une ligne directe. De plus, si vous souhaitez passer des appels vers l'extérieur, il vous sera demandé le versement d'une provision lors de l'affectation de la ligne.



### ■ Télévision

#### ✓ Site de Romans.

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur. La location se fait auprès de la boutique Relais H, située dans le hall d'entrée du bâtiment A.

#### ✓ Site de Saint-Vallier

Des téléviseurs ont été installés aux points de rencontre. Vous pouvez, sous certaines conditions, bénéficier d'un téléviseur dans la chambre. Renseignez-vous auprès du personnel du service.



### ■ Internet

L'accès au wifi est possible sur demande (service payant).

## EFFETS PERSONNELS À APPORTER

- Pyjama
- Robe de chambre
- Pantoufles
- Sous-vêtements
- Serviettes et gants de toilette
- Trousse de toilette : (brosse à dents, dentifrice, shampooing, savon, peigne, rasoir, mousse de rasage...).
- Produits et étuis pour lunettes, appareils auditifs ou dentaires...
- Votre matériel médical personnel : appareil à glycémie, déambulateur, protections.

Si vous ne pouvez pas consommer certains aliments (allergies, régimes, goûts personnels ou convictions), veuillez en informer l'équipe soignante.

Les téléviseurs et appareils de radio doivent fonctionner avec discrétion pour ne pas gêner les autres patients.

# VOTRE SÉJOUR



## Courrier

Si vous souhaitez envoyer du courrier, confiez-le, timbré, au personnel du service. Si vous désirez recevoir du courrier, votre adresse est la suivante :

### Hôpitaux Drôme Nord

M<sup>me</sup> – M. ....

Service : .....

Chambre n° : .....

### Pour le site de Romans :

BP 1002 - 26102 ROMANS-SUR-ISÈRE CEDEX

### Pour le site de Saint-Vallier :

BP 30 - 26241 SAINT-VALLIER CEDEX

Le courrier est distribué tous les jours du lundi au vendredi.



## Le culte

Si vous souhaitez un soutien, un accompagnement, une écoute, pour vous ou votre entourage, les Hôpitaux Drôme Nord mettent à votre disposition un service d'aumônerie, dans le respect des convictions et des valeurs de chacun.

Vous pouvez en faire la demande auprès du personnel ou contacter l'aumônerie de votre choix (remplir le feuillet détachable ci-après).

### • Aumônerie catholique

Permanence le lundi, mardi, jeudi, de 10 h 30 à 17 h 30 et le vendredi, de 10 h 30 à 15 h 30.  
Tél. 04 75 05 78 30.

### • Aumônerie protestante

Permanence le lundi et mercredi, de 10 h à 17 h.  
Tél. 04 75 05 78 38  
Courriel : p.gheysen@ch-hdn.fr

## La bibliothèque hospitalière

Vous pouvez disposer, à titre gratuit, d'un ou plusieurs livres auprès des bénévoles qui se rendent chaque semaine dans l'ensemble des services.

Vous pouvez emprunter revues et livres. N'oubliez pas de les rendre au service lors de votre départ.

*Je désire rencontrer une personne de l'aumônerie du culte :*

Nom.....

Prénom .....

Service .....

Chambre.....

**À remettre à l'infirmière ou dans la boîte aux lettres de l'aumônerie**

# VOTRE SÉJOUR



## ■ Les services commerciaux

Vous pourrez trouver un certain nombre de services utiles : restauration rapide, journaux et presse, dans la boutique située dans le hall du bâtiment A du site de Romans.

Des distributeurs de boissons et de confiseries sont également à votre disposition dans les bâtiments A (rez-de-chaussée et urgences) et B (rez-de-chaussée) du site de Romans ainsi qu'à Saint-Vallier.



## ► Pour accompagner votre séjour

### ■ Les visites

Vos parents, vos amis, sont les bienvenus. Leur présence à vos côtés peut être d'un grand réconfort.

Afin de faciliter l'organisation des soins, il est recommandé de suivre les indications suivantes :

- visites souhaitées de **12 h 30 à 20 h**, excepté pour certains services (Réanimation / Surveillance continue, maternité), renseignez-vous auprès du cadre de santé ;
- respecter les horaires des visites qui peuvent être limitées ou interdites par décision médicale ;
- quitter la chambre lors des soins ou des visites médicales ;
- limiter le nombre de visiteurs ;
- éviter les visites en groupe (pas plus de 2 personnes) et ne pas dépasser les horaires pour les visites autorisées ;
- ne pas amener des enfants de moins de 15 ans ;
- ne pas apporter de boissons alcoolisées, médicaments ou toute substance illicite ;
- se renseigner auprès du personnel de l'unité quant à l'autorisation d'apporter des plantes ou des fleurs.

L'accès à votre chambre est interdit à tout visiteur que vous ne souhaiteriez pas recevoir. Il vous appartient de le signaler au personnel du service.



# VOTRE SÉJOUR



## ■ Les personnes accompagnantes

Les repas pour accompagnants sont payants. Les tickets sont disponibles à l'accueil administratif des patients.

Un de vos proches peut être autorisé, dans certaines situations, à passer la nuit auprès de vous. Vous pouvez demander au cadre de santé les disponibilités d'accueil du service. Des chambres parent-enfant sont proposées en pédiatrie.

Un tarif spécifique est prévu pour la nuitée.



## ■ Autorisation de sortie pendant le séjour

Vous pouvez librement sortir de votre chambre dès lors qu'aucun soin ou examen n'est prévu mais veuillez vous en assurer auparavant et informer le personnel du service.

Pour tout déplacement, une tenue décente est demandée.

Si votre état de santé le permet, et sous réserve d'un avis médical favorable, vous pouvez bénéficier de permissions de sortie d'une durée maximum de 48 h.

Les frais de transport ne sont pas pris en charge par l'assurance maladie.

Pour une sortie inférieure à 12 heures, le forfait journalier sera facturé.

Pour les mineurs, le consentement de l'autorité parentale ou de ses substituts est nécessaire.



# VOTRE SÉJOUR



## ► Pour trouver information et soutien

### ■ Les associations et bénévoles

Certaines associations peuvent vous apporter aide et réconfort, vous pouvez vous renseigner auprès du cadre de santé :

ACC 26	Agir Contre le Cancer Tél. 09 53 01 37 35 Courriel : acc26@orange.fr
AEEMDH	Association pour l'Enseignement des Enfants Malades à Domicile et à l'Hôpital Tél. 06 66 33 13 10 Courriel : aeemdh@hotmail.fr
AEPA	Association d'Entraide des Personnes Âgées - Romans Tél. 04 75 05 77 16 Courriel : association.aepa@hopitaux-drome-nord.fr
AFAR	Association des Familles et Amis des Résidents - Saint-Vallier Tél. 04 75 23 81 33 Courriel : association.afar@hopitaux-drome-nord.fr
AHF	Association Huntington France - Délégation régionale Auvergne-Rhône-Alpes Tél. 06 87 46 86 38
AMV	Association des Mutilés de la Voix Tél. 04 78 58 35 88 Courriel : info@mutilés-voix-ra.com
ANPAA	Association Nationale de Prévention en Alcoologie et Addictologie Tél. 04 75 82 99 60
Association Clowns Z'Hôpitaux	Courriel : contact@clown-hopital.com Tél. 06 27 59 65 18
Association KOALA	Tél. 04 75 05 75 85
BLÉ DE L'ESPÉRANCE	Tél. 06 76 10 43 00 Courriel : ac.bledelesperance@sfr.fr
FNATH	Association des Accidentés de la Vie Tél. 04 75 43 24 94
FRANCE REIN	Association d'aide aux patients insuffisants rénaux, dialysés et greffés Tél. 04 75 08 79 09 Courriel : francerein2607@free.fr
JALMAV	Jusqu'à la Mort Accompaner La Vie Tél. 04 75 41 01 82
Les amis de la mat'	Courriel : lesamisdelamat@gmail.com
Ligue contre le cancer	Tél. 04 75 81 52 00
SOS PREMA	Association d'aide aux parents d'enfants prématurés Tél. 0 800 96 60 60
UNAFAM	Union Nationale des Amis et Familles de Malades et/ou handicapés psychiques Tél. 04 75 55 16 43

# VOTRE SÉJOUR



## ► La sécurité et les règles à respecter

### ■ Hygiène

La propreté de l'établissement constitue une préoccupation majeure permanente. Tout au long du séjour, il vous sera demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de respecter les mesures applicables au sein de l'établissement, afin de prévenir et d'éviter la transmission et la multiplication de la flore microbienne :

- respecter les mesures d'hygiène et de sécurité de chaque unité de soins ;
- respecter le matériel de l'établissement ;
- respecter la propreté de l'hôpital, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur (déchets et mégots de cigarette sont à jeter dans les poubelles prévues à cet effet) ;
- tenir les portes des chambres fermées ;
- ne pas s'asseoir sur les lits ;
- ne pas toucher aux pansements ou sondes.

Les visiteurs doivent utiliser les toilettes réservées au public.

Les animaux ne sont pas admis dans les locaux de l'établissement.

### ■ Boissons alcoolisées - produits illicites

L'introduction et la consommation de boissons alcoolisées ou de produits illicites à l'intérieur de l'établissement sont formellement interdites.

Au cours de votre hospitalisation, vous pourrez bénéficier d'une aide ou d'une information sur les addictions par l'équipe d'addictologie. Adressez-vous auprès du personnel du service.





## VOTRE SÉJOUR



### ■ Prévention du risque incendie

Pendant votre séjour à l'hôpital, votre sécurité est notre souci permanent. Le risque d'incendie fait partie de nos préoccupations majeures. Nous nous attachons à la prévention en veillant à la conformité réglementaire de nos locaux et des installations électriques. Cette conformité est régulièrement vérifiée par les commissions de sécurité, en assurant la maintenance des équipements concourant à la sécurité incendie et en exerçant un contrôle permanent grâce à une équipe prête à intervenir 24 h/24.

### ■ Interdiction de fumer

Un incendie sur six est dû à un mégot mal éteint. Un départ de feu peut avoir des conséquences tragiques, surtout pour les personnes alitées et vulnérables en raison de leur pathologie. En application du décret du 15 novembre 2006, il est formellement interdit de fumer ou de vapoter à l'intérieur des bâtiments.

### ■ Prévention des actes de violence et de malveillance

Vous pouvez être la victime d'actes de malveillance au sein de notre établissement. Une surveillance permanente est assurée, néanmoins, les HDN ne sont pas responsables des vols et/ou dégradations qui surviennent sur votre véhicule ou vos biens. Il vous appartient de les protéger. C'est à vous de déposer plainte à la Police.

### ■ Violence à l'encontre du personnel hospitalier

À noter que tout acte de violence à l'encontre d'un agent hospitalier dans l'exercice de ses fonctions peut être passible de poursuites judiciaires.

Le code pénal prévoit l'aggravation systématique des peines en cas d'injures, menaces ou violences perpétrées volontairement sur un professionnel de santé dans l'exercice de ses fonctions. Une exclusion de l'établissement peut être prononcée (articles 222-13 et 433-3 du Code pénal). L'hôpital est un lieu de santé. Respectons son personnel.

**En cas d'incendie,  
composez le 1818**  
(depuis une ligne intérieure)

**En cas de situation  
de violence  
ou de malveillance,  
composez le 17**  
(depuis une ligne intérieure).

Les professionnels sont à votre service, vous devez les respecter. Des incivilités de la part de familles ou de patients sont parfois à déplorer. Nous rappelons que la loi prévoit des sanctions à l'encontre des auteurs de tels faits et que des poursuites judiciaires peuvent être engagées.

# RAPPEL

Article 222-13 du code pénal  
Modifié par la Loi n° 2016-444 du 13 avril 2016, art. 11

**AGRESSER  
UN PROFESSIONNEL  
DE SANTÉ...**

**...3 ANS DE PRISON  
+ 45 000 €  
D'AMENDE**

LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ  
PRENNENT SOIN DE VOUS  
PRENEZ SOIN D'EUX.

## VOTRE SÉJOUR



### ■ Plan Vigipirate : recommandations de sécurité

- être vigilant ;
- ne pas se séparer de ses affaires personnelles ;
- signaler tout bagage ou colis abandonné au personnel d'accueil ;
- ne pas accepter un colis ou bagage qui vous serait confié par une personne inconnue ;
- suivre les consignes des agents de sécurité ;
- faciliter les opérations de contrôle ;
- se soumettre aux éventuelles réductions du nombre de visites aux malades, voire interdictions complètes en cas de risque extrême.

### Extrait de la partie publique du plan gouvernemental de vigilance, de prévention et de protection face aux menaces terroristes n°650/SGDSN/PSN/PSE du 17 janvier 2014 :

« Acteur à part entière de sa propre sécurité, tout citoyen contribue par son comportement responsable, à la vigilance, à la prévention et à la protection de la collectivité contre les menaces terroristes. Il doit donc être sensibilisé aux risques auxquels il peut être confronté dans son environnement quotidien, afin de comprendre la justification des mesures de sécurité qui peuvent lui être imposées ou recommandées d'adopter, et d'y adhérer. »

### ■ La sécurité routière

Le code de la route s'applique aussi dans l'enceinte de l'hôpital. Nous vous demandons de respecter les indications figurant sur les panneaux de signalisation. Veuillez inviter vos visiteurs à respecter les zones réglementées de stationnement (SAMU, urgences, ambulances, voies privées), ainsi que les emplacements matérialisés des parkings. Un stationnement anarchique peut compromettre et retarder l'accès des véhicules de secours et de lutte contre l'incendie. Nous vous demandons de respecter aussi les emplacements dédiés aux personnes à mobilité réduite.



### Vidéoprotection

Pour votre sécurité, l'ensemble des accès aux sites, parkings et bâtiments des HDN sont vidéoprotégés, au sens des articles L.251-1 à L.255-1 et R.251-1 à R.253-4 du code de la sécurité intérieure et du décret n°2013-1113. Pour toute question concernant le dispositif, s'adresser au responsable sécurité.

Tél. 04 75 05 75 05

## VOTRE SÉJOUR



### ► *Prévention, politiques sanitaires et éducation thérapeutique*

#### ■ Identitovigilance

Pour votre sécurité et afin d'éviter un risque d'erreur d'identité, le personnel hospitalier vous demandera de décliner régulièrement vos nom usuel, nom de naissance, prénom, date de naissance, dès votre admission et ce, jusqu'à votre sortie.

Un bracelet d'identification vous sera systématiquement posé pour sécuriser votre séjour.

#### **Votre identité c'est votre sécurité !**

**La conformité de votre identité doit être sans ambiguïté**

À l'hôpital, votre identité sert pour :

- l'édition des étiquettes d'identification qui vont vous suivre tout au long de votre prise en charge. Ces étiquettes permettent l'identification de vos traitements, de vos prélèvements sanguins, de vos demandes d'actes diagnostiques ou thérapeutiques
- l'échange des données entre les différents professionnels
- la sécurisation des soins et la prise en charge médicamenteuse avec un dossier unique pour chaque patient permettant de ne pas méconnaître les antécédents

#### **Comment est définie votre identité ?**

À partir des traits stricts d'identité, invariables dans le temps :

- votre date de naissance
  - votre sexe
  - votre nom de naissance
  - votre prénom
  - votre commune de naissance
- et d'un 6<sup>ème</sup> trait qui, lui, peut changer :
- votre nom usuel

À votre arrivée, il vous sera demandé votre pièce d'identité, afin d'écrire exactement votre identité pour créer ou retrouver votre dossier.

#### **Les pièces d'identité à présenter de préférence :**

- La carte d'identité
- Le passeport
- La carte de séjour
- Le permis de conduire
- Mais aussi le livret de famille voire l'acte de naissance
- les anciens permis de conduire

# VOTRE SÉJOUR



## Votre implication est nécessaire

En tant que patient, vous êtes un partenaire actif tout au long de votre prise en charge.

- À votre demande, nous pourrions modifier votre identité, si vous repérez la moindre erreur (ex. : orthographe, inversion dans l'ordre des prénoms...)
- Si votre bracelet s'est effacé ou si on vous l'a ôté, vous devez en demander un autre
- Si on ne vous demande pas qui vous êtes alors

**DITES-LE NOUS !**

## Un bracelet personnalisé

Dès votre arrivée, nous vous demandons de porter un bracelet d'identification.

Votre identité est inscrite dessus pour pouvoir vous reconnaître en toutes circonstances, y compris pendant votre sommeil.

**Vérifiez l'exactitude** des renseignements avec le soignant qui vous le positionne. **L'utilisation de ce bracelet a été rendue obligatoire dans notre établissement pour tous** (adultes, enfants ou nouveau-nés). Ce bracelet est un outil supplémentaire dans la sécurisation de votre prise en charge.

**Vous êtes unique, aidez-nous à savoir qui vous êtes !!**

## Quand va-t-on vous demander de décliner votre identité ?

Cette question vous sera posée et repoussée par tous les professionnels de l'établissement impliqués dans votre parcours de soins.

Vous avez déjà dit qui vous étiez et on vous le redemande : **c'est normal !**

On vous demandera de décliner votre identité :

- lors d'un premier contact aux Hôpitaux Drôme Nord (nom, prénom et date de naissance).
- avant toute situation à risque : administration de médicaments, transfusions, prise en charge au bloc opératoire, transport pour un examen, transport vers un autre service, examen invasif (endoscopie...).

**La vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre hospitalisation.**

**Attention !**  
**L'identité inscrite sur vos étiquettes, votre bracelet et votre dossier doit correspondre strictement à ce qui est inscrit sur vos papiers d'identité.**

## VOTRE SÉJOUR



### ■ Pharmacovigilance

Prendre un médicament n'est pas anodin. Vous devez en signaler la prise et apporter les ordonnances en cours au moment de votre séjour.

Tout médicament peut entraîner des effets secondaires indésirables. En règle générale, ceux-ci sont connus avant la commercialisation, mais ils peuvent parfois apparaître plus tardivement.

#### Je vais être hospitalisé(e), que dois-je prévoir pour mon traitement ?

- apportez vos dernières ordonnances
- apportez une boîte de chacun de vos médicaments habituels
- signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie, etc.)

**Si votre hospitalisation n'était pas prévue, demandez à l'un de vos proches d'apporter vos ordonnances.**

#### Que dois-je faire de mes médicaments ?

- remettez tous vos médicaments (si vous les avez apportés) à l'infirmier(e) qui s'occupe de votre admission
- vos médicaments seront isolés à votre nom dans la pharmacie du service

**Vos traitements vous seront rendus lors de votre sortie.**

#### Pourquoi dois-je remettre tous mes médicaments ?

Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé. Par conséquent, le nombre, la forme et la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents de votre traitement habituel.

**Tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'établissement et donnés par l'infirmier(e) au cours de l'hospitalisation.**

Selon avis du médecin et pour des traitements particuliers, ou si la pharmacie de l'établissement n'en dispose pas dans des délais compatibles avec votre hospitalisation, vos médicaments personnels pourront être utilisés.

**N'hésitez pas à poser des questions sur votre traitement.**

## VOTRE SÉJOUR



**Les médicaments apportés par ma famille ou mes amis sont-ils autorisés ?**

**NON!!!**

Il est très important de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin et fournis par l'établissement.

En effet, des réactions entre les différents médicaments peuvent exister et risquent d'entraîner de graves complications.

**Je n'ai pas pris les médicaments donnés par l'infirmier(ère), que dois-je faire ?**

Il est important de le signaler à l'infirmier(e) ou au médecin qui s'occupe de vous.

En effet, si vous n'arrivez pas à avaler un comprimé ou qu'une solution buvable a mauvais goût, parlez-en au médecin ou à l'infirmier(e). Il existe peut-être d'autres formes plus adaptées et l'équipe médicale trouvera une solution à votre problème.

**À la sortie, vais-je retrouver mon traitement habituel ?**

À la fin de l'hospitalisation, le médecin vous remet une **ordonnance de sortie**. Lisez-la avant de quitter l'établissement. Le traitement peut être différent de celui que vous preniez chez vous. Le médecin vous donnera toutes les explications nécessaires.

**N'hésitez pas à poser des questions sur les nouveaux médicaments prescrits et ceux qui ont été arrêtés.**

**À la sortie, vais-je récupérer mes anciens médicaments ?**

**OUI**



**Il est important d'éviter tout risque d'erreur ou de mélange entre votre traitement habituel et celui prescrit par les médecins pendant votre hospitalisation**

L'infirmier(e) vous rend les médicaments que vous lui avez remis à l'entrée.

Cependant, les médicaments arrêtés par le médecin ne vous seront plus utiles et pourront être détruits par l'établissement avec votre accord.

## VOTRE SÉJOUR



### De retour à mon domicile, que dois-je faire de mon ancien traitement ?

Il est important de **suivre le nouveau traitement** car il est mieux adapté à votre état de santé. Les médicaments arrêtés au cours de votre hospitalisation ne sont plus utiles. Rapportez-les à votre pharmacien pour destruction.

Ne les jetez pas vous-même dans votre poubelle ménagère.

**Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical.**

### De retour à mon domicile, si j'ai des questions sur mon nouveau traitement...

Votre médecin traitant aura reçu le **compte-rendu de votre hospitalisation** et saura répondre à vos questions.

Vous pouvez également demander conseil à votre **pharmacien**.

### ■ Matérovigilance

Pour réaliser les soins, des matériels divers sont indispensables (de la seringue au scanner, sans oublier les prothèses), ils sont appelés « dispositifs médicaux ».

Ils font l'objet d'un suivi et d'une vigilance particulière. Tout incident ou risque d'incident est enregistré, analysé et signalé.

### ■ Sécurité transfusionnelle

Au cours de votre séjour, votre état de santé peut nécessiter une transfusion sanguine. Une information médicale sur cette transfusion, ses avantages, ses risques éventuels vous sera délivrée. L'hémovigilance est en charge de la surveillance transfusionnelle en général, voire de ses effets inattendus ou indésirables. Les risques actuels de contamination par des virus sont devenus extrêmement faibles et diminuent du fait des progrès réalisés pour le dépistage lors de chaque don. Nous vous invitons à poser au médecin toutes les questions que vous jugerez utiles.



# VOTRE SÉJOUR



## ■ Lutte contre les infections nosocomiales

L'Infection Nosocomiale (IN) est une infection associée aux soins. Elle peut se déclarer durant, ou immédiatement après, le séjour des patients dans un établissement de santé, alors qu'elle n'était ni en incubation, ni présente lors de leur admission. Beaucoup d'IN sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général et aux actes de soins reçus ; d'autres IN sont d'origine externe, à partir de l'environnement hospitalier. Une partie des infections nosocomiales est évitable grâce à des mesures préventives d'hygiène.

Les professionnels de santé des Hôpitaux Drôme Nord mettent tout en œuvre pour limiter au maximum la survenue de ces IN. Afin de lutter efficacement contre le risque infectieux, les HDN possèdent depuis plusieurs années un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), sous-commission de la Commission Médicale d'Établissement (CME), un service d'hygiène hospitalière et un réseau de correspondants en hygiène. Annuellement, le CLIN élabore un programme d'actions ainsi qu'un bilan d'activités

Le service d'hygiène assure la mise en œuvre des actions par des enquêtes de surveillance, des recommandations de bonnes pratiques, la formation en hygiène, la gestion des risques liés à l'environnement.

Les patients sont également des acteurs de la prévention des IN en respectant les mesures d'hygiène demandées par les professionnels de santé : désinfection des mains, port de masque en cas d'infection respiratoire.

Chacun de nous doit s'impliquer :  
Professionnels de santé, patients / résidents,  
visiteurs, intervenants extérieurs...

### FRICITION DES MAINS

Esquisse : un creux de main 3 ml minimum.  
Frictionner jusqu'au séchage complet (au moins 30 secondes) selon la technique suivante :

1. Frotter les paumes
2. Frotter les dos
3. Dégager les doigts
4. Nettoyage
5. Frotter
6. Dégager les ongles
7. Frotter

Recommandations pour l'hygiène des mains

## Résistance à certains antibiotiques

Si vous êtes ou avez été porteur d'une bactérie connue pour sa résistance à plusieurs antibiotiques appelées BMR (Bactérie Multi-Résistante) signalez-le à l'équipe médicale le plus tôt possible afin qu'une prise en charge adaptée soit mise en place.



## VOTRE SÉJOUR



### ■ Prise en charge de la douleur

Les Hôpitaux Drôme Nord participent au programme national de lutte contre la douleur. La douleur n'est pas une fatalité, elle se prévient et se traite. Les unités médicales et chirurgicales sauront évaluer avec vous votre douleur et proposer des techniques de soins.

Dans le cadre de la prise en charge de la douleur des patients, les Hôpitaux Drôme Nord disposent :

- d'un Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD) ;
- de référents (infirmiers, soignants) dans les services de soins ;
- d'un plan de formation spécifique auprès des personnels soignants ;
- de professionnels ayant bénéficié d'une formation en hypnose ;
- de protocoles de prise en charge de la douleur de l'adulte et de l'enfant ;
- de traitements et techniques variés : médicamenteux et non médicamenteux ;
- d'une équipe mobile de soins palliatifs/douleur, composée de médecins et infirmiers intervenant dans tous les services de l'établissement, à la demande de l'équipe soignante pour évaluer et soulager le patient, améliorer son confort et l'accompagner ainsi que sa famille et ses proches.

### ■ Comité de liaison en alimentation et nutrition (CLAN)

Le CLAN a pour mission de participer, par ses avis ou propositions, à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation nutrition. Ce comité, composé de personnels médicaux, de cadres, de soignants, de personnels du service de la restauration, de diététiciens se réunit plusieurs fois par an pour suivre les actions menées au sein de l'établissement en matière d'alimentation et de nutrition.



## VOTRE SÉJOUR



### ■ Équipe de liaison et de soins en addictologie (ELSA)

Lors de votre séjour, il vous est possible d'aborder des problèmes concernant l'addictologie (aide au sevrage tabagique, consommation excessive d'alcool, de médicaments).

Vous pouvez en parler, soit au médecin qui s'occupe de vous, soit au personnel infirmier du service, afin de bénéficier durant votre séjour d'une consultation spécialisée, dispensée par un membre de l'équipe de l'ELSA, puis d'un suivi si vous le jugez nécessaire, lorsque vous serez sorti de l'hôpital.

### ■ Équipe mobile de soins palliatifs (EMSP)

Les soins palliatifs s'adressent à toute personne atteinte de maladie grave ou en fin de vie, à sa famille ou à son entourage, et aux personnes en deuil. Ils ont pour objectifs de prévenir ou soulager les douleurs et les autres symptômes pénibles.

L'équipe mobile prend tout autant en compte la souffrance physique que la souffrance psychologique en prodiguant soins de confort, écoute, soutien psychologique et social.



# VOTRE SORTIE



## ► *Décision de sortie*

La décision de sortie est avant tout une décision médicale. Le médecin vous ayant pris en charge décide avec vous de la date et des modalités de votre sortie. Si le patient est mineur, son responsable légal doit être présent le jour de sa sortie, muni d'une pièce d'identité.

Avant votre départ, vous êtes prié de vous présenter à l'accueil administratif des patients (au rez-de-chaussée à Romans ou au bâtiment principal à Saint-Vallier) pour régulariser votre dossier administratif.

## ► *Hospitalisation à domicile*

Les Hôpitaux Drôme Nord travaillent en collaboration avec le service d'hospitalisation à domicile (service HAD) du Centre Hospitalier de Crest.

Ce service permet d'assurer au domicile du malade, pour une période limitée mais révisable en fonction de l'évolution de son état de santé, des soins médicaux et paramédicaux continus et nécessairement coordonnés, en associant le médecin hospitalier, le médecin traitant ainsi que les professionnels paramédicaux et sociaux.

## LA SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous décidez de quitter l'établissement sans l'autorisation du médecin, il vous sera demandé, après avoir été informé(e) des risques encourus, de signer une attestation qui décharge l'hôpital de toutes responsabilités sur d'éventuelles complications de votre état de santé.

## Transfert dans un autre établissement

L'établissement se charge des formalités de votre transfert. Le service social peut vous aider.

**Contact**  
**HAD de Crest,**  
**antenne de Valence :**  
**Tél. 04 75 25 53 67**

L'HAD concerne les malades de tous les âges (enfants, adolescents, adultes) atteints de pathologies aiguës ou chroniques, souvent multiples, évolutives et/ou instables. L'HAD assure la continuité des soins 24h/24 et 365 j/365.

## VOTRE SORTIE



### ► *Formalités administratives*

Le service social peut vous aider à préparer votre retour à domicile, ou votre admission pour convalescence, dans un centre de soins de suite ou d'hébergement.

Avant de partir, n'oubliez pas de vous présenter à l'accueil administratif des patients (rez-de-chaussée du bâtiment A et B à Romans, ou bâtiment principal à Saint-Vallier) pour signaler votre sortie et compléter votre dossier. Il vous sera remis les bulletins de situation dont vous aurez besoin pour justifier de votre hospitalisation. Le paiement des frais restant à votre charge pourra également vous être demandé.

Au moment de votre sortie, pour vos objets de valeur déposés au coffre, veuillez-vous rapprocher du bureau des entrées.

### Questionnaire de satisfaction

Afin d'améliorer la qualité de nos prises en charge, et de satisfaire au mieux les besoins de nos patients, nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire de satisfaction et le remettre à un professionnel du service.

Le questionnaire est couvert par le secret professionnel et reste confidentiel.

### ► *Moyens de transport*

Il conviendra que vous organisiez votre retour, si besoin avec vos proches ou en transport en commun.

Les transports sanitaires sont subordonnés à une prescription médicale, si votre état de santé le justifie. Dans ce cas, le médecin détermine le mode de transport adapté en fonction de votre état de santé (ambulance, VSL, taxi).

Vous pouvez faire appel à la société d'ambulance de votre choix.

Attention, même en Affection de Longue Durée (ALD), les frais de transport ne sont pas forcément remboursés (cf. décret n° 2011-258 du 10 mars 2011).

Toutefois, tous les transports ne sont pas remboursables. Ils nécessitent parfois une procédure d'accord préalable auprès de votre caisse d'assurance maladie, qui donnera ou non, son accord selon les cas.

Selon votre situation, le cadre de santé, ou l'assistant social vous donnera les informations nécessaires concernant l'organisation et la prise en charge de votre transfert.



### ► Charte de la personne hospitalisée

  
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](http://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.



### ► Charte de la laïcité

# CHARTRE de la laïcité

## DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

### des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifestar ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

**La liberté de conscience est garantie aux agents publics**. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

### des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

# VOS DROITS ET DEVOIRS



## ► Droits des patients

### ■ L'information et le consentement

Vous avez le droit d'être informé(e) de votre état de santé. Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement. Vous êtes en droit de les refuser. Les médecins vous informent alors des risques encourus et vous demanderont de signifier votre refus par écrit.

La volonté d'une personne d'être tenue dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

### ■ La personne de confiance

(Art L1111-6, modifié par loi n°2016-87 du 2 février 2016 – art.9). Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage (famille, proche, médecin traitant) en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions médicales à prendre. Elle pourra, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure de vous exprimer ou de recevoir l'information nécessaire, et pourra témoigner de votre volonté concernant les soins médicaux à prodiguer.

La désignation d'une « personne de confiance » n'est pas une obligation et doit être le fruit d'une décision mûrement réfléchie, sans précipitation.

Cette désignation peut être modifiée à tout moment.

## Les directives anticipées

*Lois Leonetti n°2005-370 du 22 avril 2005 et Claeys-Leonetti n° 2016-87 du 2 février 2016*

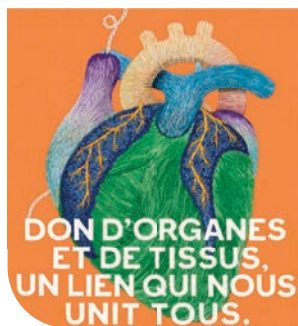
Les directives anticipées permettent à une personne majeure de faire connaître à l'avance sa volonté pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté concernant sa fin de vie, en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.

Pour être valables, ces directives anticipées doivent respecter quelques conditions :

- elles doivent être écrites, datées et signées par l'intéressé qui indique ses nom, prénom, date et lieu de naissance. A noter qu'en cas d'impossibilité physique de l'intéressé d'écrire ou de signer, ce document peut être dressé et attesté par deux témoins dont la personne de confiance
- elles restent modifiables et révoquables à tout moment.
- elles peuvent être conservées par la personne concernée elle-même, par un membre de sa famille, ou la personne de confiance ou bien intégrées dans un dossier médical de ville ou de l'hôpital.

Bien entendu, à son entrée à l'hôpital ou au cours de son séjour, le patient devra indiquer au médecin leur existence et le cas échéant leur détenteur. Cette information sera portée dans le dossier médical hospitalier.

## VOS DROITS ET DEVOIRS



### ■ Fin de vie

La loi Leonetti du 22 avril 2005 a pour objectif de renforcer les droits du malade en fin de vie. Elle confirme et codifie des pratiques existantes, comme l'interdiction de l'obstination déraisonnable ou le droit au refus de soins. Elle exclut toutefois explicitement le suicide assisté et l'interruption du processus vital des personnes en fin de vie.

Vous pouvez vous opposer à toute investigation ou thérapeutique. Si vous décidez de limiter ou d'arrêter tout traitement, le médecin doit respecter votre volonté après vous avoir informé des conséquences de votre choix. Votre décision est inscrite dans votre dossier médical.

Si vous êtes incapable d'exprimer votre volonté (en raison d'un coma prolongé par exemple), c'est au médecin que revient la décision de poursuivre ou d'arrêter le traitement. Pour ce faire, il doit s'appuyer sur une procédure collégiale, associant au moins un autre médecin sans relation hiérarchique avec lui, et agir en concertation avec l'équipe soignante. Vos directives anticipées, si vous en avez rédigées, doivent être consultées, tout comme la personne de confiance. Le médecin doit également informer votre famille et vos proches.

### ■ Prélèvements d'organes et de tissus

La loi du 29 juillet 1994 autorise le prélèvement d'organes et de tissus sur toute personne décédée n'ayant pas fait connaître de son vivant son refus d'un tel prélèvement.

**Les Hôpitaux Drôme Nord font partie des établissements autorisés à pratiquer des prélèvements en vue de greffes,** qui permettent de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des patients. Grâce à ce don, les patients retrouvent l'espoir d'une vie meilleure.

Il est très important de faire connaître votre volonté :

- si vous êtes FAVORABLE au don en vue d'une greffe : portez une carte de donneur, mais surtout, informez votre famille qui pourra ainsi témoigner de votre position.
- si vous êtes CONTRE : vous pouvez vous inscrire sur le registre national des refus géré par l'Agence de Biomédecine ([www.agence.biomedecine.fr](http://www.agence.biomedecine.fr)) et en parler à vos proches.

Quelle que soit votre décision, transmettez-la à vos proches pour qu'ils puissent témoigner de votre volonté.

Pour toute information complémentaire, vous pouvez vous adresser à l'équipe de coordination hospitalière de prélèvement d'organes et de tissus :

Tél. 04 75 05 46 57

Courriel :

[coor-prelev@hopitaux-drome-nord.fr](mailto:coor-prelev@hopitaux-drome-nord.fr)

### Convictions religieuses et don d'organes

Il faut savoir que les prélèvements d'organes et de tissus en vue de greffe ne rencontrent pas d'objection de principe.

Toutes les religions invitent leurs fidèles à réfléchir au don d'organes et donnent leur accord lorsqu'il s'agit de sauver des vies en péril.



## VOS DROITS ET DEVOIRS



### ■ L'accès à votre dossier médical

L'équipe qui vous prend en charge a le souci de vous donner une information claire et adaptée, n'hésitez pas à lui poser toutes les questions que vous souhaitez.

Le médecin doit vous fournir toutes les informations vous permettant de prendre vos décisions concernant votre traitement en toute connaissance de cause.

La loi du 4 mars 2002 autorise maintenant le patient à demander l'accès direct à son dossier médical.

La consultation du dossier peut avoir lieu sur place, ou par l'envoi de copies des documents (**les frais de reprographie et d'envoi sont à la charge du demandeur**). La demande doit être formulée par écrit et adressée à la Direction de la relation avec les usagers, qui vous retournera le formulaire de demande à compléter. Ce formulaire peut être également téléchargé sur notre site internet ([www.hopitaux-drome-nord.fr](http://www.hopitaux-drome-nord.fr)).

Votre dossier médical est conservé 20 ans après la dernière hospitalisation ou consultation. Si vous ne souhaitez pas que votre dossier soit transmis à vos ayants droit, vous devez le notifier par écrit.

Les patients mineurs, les patients hospitalisés sans consentement et les « ayants droit » de patients décédés relèvent de modalités particulières.

Renseignez-vous auprès de la Direction des Relations avec les Usagers.

Tél. 04 75 05 78 19

Courriel :

[secretariat.dru@ch-hdn.fr](mailto:secretariat.dru@ch-hdn.fr)

## VOS DROITS ET DEVOIRS



**CNIL**  
COMMISSION NATIONALE  
INFORMATIQUE & LIBERTÉS

*Données personnelles :  
vous avez des droits !*

### ■ Informatique et libertés

Les informations recueillies lors d'une hospitalisation ou d'une consultation feront l'objet de traitements informatisés exclusivement destinés à la gestion médicale et administrative du dossier et à la réalisation de statistiques, dans le strict respect du secret professionnel et des règles déontologiques.

La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous confère à l'égard de ces traitements, un certain nombre de droits.

Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant, sur demande écrite auprès de la Direction de l'établissement, accompagnée d'un justificatif d'identité. Vous pouvez également vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant.

### Droits civiques

Si vous êtes hospitalisé lors du scrutin électoral, le vote par procuration est possible (procédure particulière).

### Droit à l'image pour le respect de tous

Le droit à l'image est un droit exclusif que chaque individu a de son image et de l'utilisation qui en est faite. Il est interdit de procéder à la prise de photos ou à la réalisation de vidéos sans le consentement écrit du personnel et des patients au sein de l'hôpital. Pour les enfants mineurs et les majeurs protégés, il est obligatoire de recueillir l'accord écrit du représentant légal. Par ailleurs, avec le développement des réseaux sociaux, une attention accrue doit être portée au respect de la vie privée et de l'intimité des patients ainsi qu'à la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales les concernant, conformément aux principes de la charte de la personne hospitalisée. Dans ce contexte, les Hôpitaux Drôme Nord invitent les patients, familles, professionnels à la plus grande vigilance : aucune image (photo, vidéo) sur laquelle figurerait un patient ou un personnel ne doit être prise et/ou rendue publique par quelque moyen que ce soit sous peine de poursuite.

## VOS DROITS ET DEVOIRS



### ■ Dossier patient informatisé

Les Hôpitaux Drôme Nord disposent d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients pris en charge par leurs équipes médicales.

Sauf opposition de votre part auprès du personnel du service (possible à tout moment), les informations de santé vous concernant pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique dans votre dossier régional de santé, le DPPR (Dossier Patient Partagé et Réparti) hébergé sur SARA ([sante-ra.fr](http://sante-ra.fr))

Ce service répond aux besoins de partage et d'échange d'informations entre les acteurs de votre prise en charge.

Seuls les professionnels de santé qui participent à votre prise en charge peuvent accéder à ces informations. Pour cela, ils devront vous demander une autorisation explicite (se faire « habilitier »), sauf dans le cadre d'une hospitalisation en urgence.

Conformément aux dispositions de la loi du 4 mars 2002, vous pouvez avoir accès à votre dossier de prise en charge dans l'établissement en vous adressant au Directeur ou à votre médecin référent.

### ■ Autres services de santé

Dans le cadre de votre prise en charge, sauf opposition de votre part exprimée à votre médecin, notre établissement pourra être amené à utiliser d'autres services de la plateforme régionale SARA, hébergés chez un hébergeur de données de santé agréé par le Ministère.

**GCS**sara  
la santé connectée

Pour plus d'informations sur les services SARA ou les modalités de modification des données vous concernant :

[www.sante-ra.fr](http://www.sante-ra.fr)

# VOS DROITS ET DEVOIRS

Droits des usagers  
de la santé



## ■ Commission des usagers (CDU)

Instituée par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la commission des usagers (CDU) a pour missions :

- de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches ;
- d'examiner les plaintes et réclamations formulées par les usagers, lesquels peuvent aussi solliciter une médiation et demander la présence d'un représentant des usagers ;
- de formuler des recommandations et s'associer à la rédaction du projet d'établissement visant à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Composée au moins du directeur de l'établissement (ou de son représentant), d'un médiateur médecin et d'un médiateur non médecin, la CDU compte également, parmi ses membres, 4 représentants des usagers, bénévoles d'associations agréées de santé. Vous pouvez solliciter ces derniers en leur écrivant à l'adresse suivante : [representant.usagers@ch-hdn.fr](mailto:representant.usagers@ch-hdn.fr) ou en appelant le 04 75 05 78 19.

La liste des représentants  
de la CDU est affichée  
dans les services

Les membres de la commission des usagers sont tenus par le secret professionnel. Pour les contacter, vous pouvez solliciter un rendez-vous auprès du secrétariat de la direction des usagers, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h.

Tél. 04 75 05 78 19

Courriel :  
[secretariat.dru@ch-hdn.fr](mailto:secretariat.dru@ch-hdn.fr)

## VOS DROITS ET DEVOIRS

Droits des usagers  
de la santé



### ■ Formuler une réclamation

Toute personne qui s'estime être victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement ou qui souhaite formuler des remarques relatives à son séjour hospitalier, peut exprimer ses griefs :

- en premier lieu auprès du **cadre de santé du service**, du médecin ayant assuré sa prise en charge ou du médecin responsable de l'unité d'hospitalisation ;
- auprès d'un **représentant des usagers** siégeant à la Commission Des Usagers (CDU), en sollicitant un rendez-vous par courriel ([representant.usager@ch-dn.fr](mailto:representant.usager@ch-dn.fr)) ou par téléphone (secrétariat : 04 75 05 78 19) ;
- par courrier adressé au **Directeur de l'établissement** (Hôpitaux Drôme Nord - 607, avenue Geneviève de Gaulle-Anthonioz - BP 1002 - 26102 Romans-sur-Isère Cedex).

Conformément à la loi du 4 mars 2002, si vous pensez être victime d'un dommage grave imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, vous pouvez saisir la Commission Régionale de la Conciliation et d'Indemnisation Rhône-Alpes (CRCI) :

235 Cours Lafayette  
69451 LYON Cedex 06  
Tél. : 04 72 84 04 52  
Fax : 04 72 84 04 59

Courriel :  
[rh-alp@commissions-crci.fr](mailto:rh-alp@commissions-crci.fr)

# VOS DROITS ET DEVOIRS

Droits des usagers  
de la santé



## ► La qualité et la sécurité des soins

### ■ Certification de la Haute Autorité de Santé (HAS) :

Les Hôpitaux Drôme Nord sont engagés dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

La démarche qualité s'inscrit dans le cadre de la procédure de certification de la Haute Autorité de Santé (HAS) (rapport consultable sur le site : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)). C'est une évaluation externe des établissements de santé, effectuée par des experts-visiteurs issus du monde de la santé et formés à cet effet. Obligatoire, elle est réalisée tous les 4 ans et fait l'objet d'un rapport rendu public. Ces experts s'assurent du respect des exigences spécifiées dans un référentiel national. Ils s'attachent à porter une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité des soins et à évaluer les pratiques professionnelles dans chacun des secteurs.

La Direction de la Qualité et de la Gestion des Risques (DQGR) s'assure du respect des réglementations et recommandations, de l'application des mesures de prévention, en faisant une évaluation régulière des pratiques professionnelles.

Les résultats sont disponibles sur <http://www.scopesante.fr> mais également sur notre site internet <http://www.hopitaux-drome-nord.fr> ou en annexe de ce livret.

### ■ Comité de pilotage qualité et gestion des risques

Au cœur de la démarche qualité de l'établissement, le Comité de Pilotage Qualité et Gestion des Risques (COFIL QGR) met en place la politique qualité et gestion des risques.

Ce comité, qui se réunit environ tous les mois, a notamment pour mission de :

- proposer à la direction et aux instances la politique institutionnelle QGR, revue tous les 4 ans ;

# HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



Évaluer



Mesurer et améliorer



Recommander

## VOS DROITS ET DEVOIRS

Droits des usagers  
de la santé



- définir le programme annuel d'actions d'amélioration de la qualité et gestion des risques, construit à partir de l'analyse des événements indésirables et des réclamations, des résultats des évaluations (audits, enquêtes, analyses de processus, revues de pertinence), des visites de contrôle, des recommandations et réserves des visites de certification et des analyses de risques a priori ;
- soumettre les actions d'amélioration à la Commission Médicale d'Établissement ;
- déployer la communication autour de la démarche Qualité et Gestion des Risques ;
- sensibiliser les personnels à la déclaration des événements indésirables et promouvoir les analyses systémiques de ces événements indésirables (notamment par des Revues de Morbidité-Mortalité (RMM), des Comités de Retours d'Expérience (CREX) et des analyses d'Évènements Indésirables Graves (EIG) ;
- contrôler, valider et suivre les actions d'amélioration de la qualité ;
- préparer à la certification de la Haute Autorité de Santé.

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

## VOS DROITS ET DEVOIRS

Droits des usagers  
de la santé



### ■ Comité de pilotage de la sûreté, des plans d'urgences et des risques professionnels (COPIL SPURP)

Les missions de ce comité sont les suivantes :

- Orienter la démarche en déterminant et/ou validant les objectifs à atteindre avec un arbitrage sur les priorités, dans le cadre du plan de retour à l'équilibre financier. Les objectifs sont définis en concertation et coordination avec les Ministères de la Santé et de l'Intérieur (instructions ministérielles, directives nationales...), et fonction de l'identification des dangers, du retour d'expérience, ainsi que de tous résultats d'audits, des dispositifs réglementaires mis en place, des moyens d'interventions extérieurs (forces de sécurité intérieure), de déclaration d'accidents de travail graves. Les objectifs sont traduits en projets constituant le Plan de Sécurisation d'Établissement.
- Soutenir la démarche, veiller à la formation des acteurs, procurer les moyens à l'ensemble des projets.
- S'assurer de l'atteinte des objectifs par une évaluation périodique et les ajuster.
- Piloter la démarche de gestion des situations de crise (Plan Blanc, Vigipirate, Plan d'urgences).
- Assurer la simulation annuelle du Plan Blanc et l'organisation d'exercices des Plans d'Urgences (canicule, enneigement, inondation, risque technique et informatique...)
- S'assurer de la communication tout au long de la démarche, notamment en élaborant un rapport annuel d'activité.



# VOS DROITS ET DEVOIRS

Droits des usagers  
de la santé



## ■ Comité d'éthique hospitalier

Ce comité a pour missions :

- d'identifier les problèmes éthiques rencontrés dans l'établissement ;
- de favoriser la réflexion sur le sens du soin ;
- de produire des avis ou des orientations générales à partir d'études de cas, questions particulières ou thèmes généraux ;
- de diffuser en interne des réflexions et des recommandations.

Il n'est pas compétent pour trancher ou examiner des différends entre personnes ou pour traiter les contentieux médicaux et soignants de l'institution.

Il est tenu au respect du secret professionnel.

# Notes .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



**Vous souhaitez plus d'informations ?**

*N'hésitez pas à consulter notre site internet :*

**[www.hopitaux-drome-nord.fr](http://www.hopitaux-drome-nord.fr)**

## Romans



607 avenue Geneviève de Gaulle-Anthonioz  
BP 1002 - 26102 ROMANS-SUR-ISÈRE Cedex  
Tél. 04 75 05 75 05  
[contact@ch-hdn.fr](mailto:contact@ch-hdn.fr)

## Saint-Vallier



Rue Pierre Valette  
BP 30 - 26240 SAINT-VALLIER  
Tél. 04 75 23 80 00  
[contact@ch-hdn.fr](mailto:contact@ch-hdn.fr)



FINESSE : 260000120  
 STATUT : Public  
 VILLE : ROMANS SUR ISERE  
 SECTEUR(S) : Médecine Chirurgie Obstétrique (MCO)  
 Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

## Prévention des infections associées aux soins

### Campagne 2019 - Données 2018

Source : QUALHAS

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat	
Hygiène des mains	Indicateur de consommation de produits hydro-alcooliques	Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains par la technique de frictions hydro-alcoolique.	MCO SSR	65/100	C
Hygiène des mains	Indicateur de consommation de produits hydro-alcooliques en santé mentale	Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains par la technique de frictions hydro-alcoolique en santé mentale.	PSY	NC	NC

A
B
C
NR
NC
 NR : Non répondant - NC : Non concerné

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins dépendent d'une logique de secteur (source: QUALHAS).



FINES : 260000120  
 STATUT : Public  
 VILLE : ROMANS SUR ISERE  
 SECTEUR(S) : Médecine Chirurgie Obstétrique (MCO)  
 Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

## Qualité des prises en charge cliniques

### Campagne 2019 - Données 2018

Source : QUALHAS

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat	
Évaluation de la douleur	Évaluation et prise en charge de la douleur en Médecine Chirurgie Obstétrique	Cet indicateur mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge	MCO	92/100	A
Évaluation de la douleur	Évaluation et prise en charge de la douleur en Soins de suite et de réadaptation	Cet indicateur mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge	SSR	99/100	A
Suivi du poids	Dépistage des troubles nutritionnels	Cet indicateur mesure la mise en œuvre de l'évaluation du dépistage des troubles nutritionnels chez le patient adulte	HAD	NC	NC
Évaluation du risque d'escarre	Évaluation du risque d'escarre	Cet indicateur mesure l'évaluation du risque d'escarre dans le dossier du patient adulte	HAD	NC	NC



NR : Non répondant - NV : Non validé - NC : Non concerné (pas d'activité) / Non concerné (non comparable)

La lettre et la couleur expriment le positionnement de l'établissement par rapport à l'objectif national fixé à 80%.

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins dépendent d'une logique de secteur (source: QUALHAS).

\*La qualité des données a été contrôlée par l'agence régionale de santé dont dépend l'établissement

FINESS : 260000120  
 STATUT : Public  
 VILLE : ROMANS SUR ISERE  
 SECTEUR(S) : Médecine Chirurgie Obstétrique (MCO)  
 Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

## Qualité des prises en charge cliniques - suite

### Campagne 2019 - Données 2018

Source : PMSI

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat
Complications veineuses après la pose d'une prothèse totale de hanche ou de genou	Caillots de sang dans les veines (thrombose) ou les poumons (embolie) après pose de prothèse totale de hanche ou de genou	Cet indicateur mesure la survenue de caillots de sang dans les veines ou les poumons après une prothèse totale de hanche ou de genou dans l'établissement, en tenant compte des caractéristiques des patients opérés.	MCO	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu




 NC : Non concerné (pas d'activité) / Non concerné (non comparable)

Signification des couleurs :

Vert clair : Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

Orange : Résultat moins bon que prévu

FINES : 260000120  
 STATUT : Public  
 VILLE : ROMANS SUR ISERE  
 SECTEUR(S) : Médecine Chirurgie Obstétrique (MCO)  
 Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

## Qualité de la coordination des prises en charge

### Campagne 2019 - Données 2018

Source : QUALHAS

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat	
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Lettre de liaison à la sortie	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie	MCO	34/100	C
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Lettre de liaison à la sortie après une chirurgie ambulatoire	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie	MCO	36/100	C
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Lettre de liaison à la sortie	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie	SSR	61/100	C
Coordination de la prise en charge	Coordination de la prise en charge	Cet indicateur évalue la coordination de la prise en charge	HAD	NC	NC
Tenu du dossier patient	Qualité du dossier patient en hospitalisation à domicile	Cet indicateur évalue la qualité du dossier patient	HAD	NC	NC
Projet de soins et de vie	Projet de soins et de vie	Cet indicateur évalue l'existence dans le dossier du patient d'un projet de soins, projet de vie comportant les éléments nécessaires à une rééducation coordonnée avec la participation du patient.	SSR	60/100	C

A
B
C
NR
NV
NC
 NR : Non répondant - NV : Non validé - NC : Non concerné (pas d'activité) / Non concerné (non comparable)

La lettre et la couleur expriment le positionnement de l'établissement par rapport à l'objectif national fixé à 80%.

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins dépendent d'une logique de secteur (source: QUALHAS).

\*La qualité des données a été contrôlée par l'agence régionale de santé dont dépend l'établissement



FINESS : 260000120  
 STATUT : Public  
 VILLE : ROMANS SUR ISERE  
 SECTEUR(S) : Médecine Chirurgie Obstétrique (MCO)  
 Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

## Qualité des prises en charge perçue par les patients

### Satisfaction et expérience des patients hospitalisés (e-Satis)

#### Données 2019

Source : e-Satis

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat	
Note globale de satisfaction des patients hospitalisés	Note globale des patients en hospitalisation +48h MCO	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	71/100	
Note globale de satisfaction des patients admis en chirurgie ambulatoire	Note globale des patients admis pour une chirurgie ambulatoire	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients admis pour une chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	78/100	

NR : Non répondant - NV : Non validé - DI : Données insuffisantes - NC : Non concerné

Chaque couleur correspond à une classe de résultat :

#### Note globale des patients hospitalisés + de 48 H en MCO :

- Vert foncé : la note de satisfaction est supérieure ou égale à 77.3/100
- Vert clair : la note de satisfaction est comprise entre 77.3/100 et 74/100
- Jaune : la note de satisfaction est comprise entre 74/100 et 70.7/100
- Orange : la note de satisfaction est inférieure à 70.7/100

#### Note globale des patients admis pour une chirurgie ambulatoire :

- Vert foncé : la note de satisfaction est supérieure ou égale à 79.7/100
- Vert clair : la note de satisfaction est comprise entre 79.7/100 et 76.5/100
- Jaune : la note de satisfaction est comprise entre 76.5/100 et 73.1/100
- Orange : la note de satisfaction est inférieure à 73.1/100

FINESS : 260000120  
 STATUT : Public  
 VILLE : ROMANS SUR ISERE  
 SECTEUR(S) : Médecine Chirurgie Obstétrique (MCO)  
 Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

## Qualité des prises en charge perçue par les patients

### Satisfaction et expérience des patients hospitalisés (e-Satis) - suite

#### Données 2019

#### Résultats des 6 composantes de la mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients en hospitalisation +48MCO

Source : e-Satis

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat	
Accueil	Accueil	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant l'accueil des patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	73/100	-
Prise en charge par les médecins/chirurgiens	Prise en charge par les médecins/chirurgiens	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant la prise en charge par les médecins/chirurgiens pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	78/100	-
Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants	Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant la prise en charge par les infirmier(els)/aide-soignant(els) pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	80/100	-
Repas	Repas	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant les repas pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	61/100	-
Chambre	Chambre	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant la qualité de l'hébergement pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	67/100	-
Organisation de la sortie	Organisation de la sortie	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant l'organisation de la sortie pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	59/100	-

NR
NV
DI
NC
 NR : Non répondant - NV : Non validé - DI : Données insuffisantes - NC : Non concerné

FINESS : 260000120  
 STATUT : Public  
 VILLE : ROMANS SUR ISERE  
 SECTEUR(S) : Médecine Chirurgie Obstétrique (MCO)  
 Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

## Qualité des prises en charge perçue par les patients

### Satisfaction et expérience des patients hospitalisés (e-Satis) - suite

#### Données 2019

#### Résultats des 5 composantes de la mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients en chirurgie ambulatoire

Source : e-Satis

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat	
Avant l'hospitalisation	Avant l'hospitalisation	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant l'organisation avant l'hospitalisation pour une chirurgie ambulatoire des patients hospitalisés et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	81/100	-
Accueil le jour de la chirurgie	Accueil le jour de la chirurgie	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant l'accueil pour une chirurgie ambulatoire des patients hospitalisés et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	82/100	-
Prise en charge	Prise en charge	Cet indicateur mesure la satisfaction la satisfaction et l'expérience des patients concernant la prise en charge par l'équipe soignante des patients hospitalisés pour une chirurgie ambulatoire des patients hospitalisés et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	83/100	-
Chambre et collation	Chambre et collation	Cet indicateur mesure la satisfaction la satisfaction et l'expérience des patients concernant la chambre et la collation pour la prise en charge pour les patients hospitalisés pour une chirurgie ambulatoire des patients hospitalisés et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	70/100	-
Organisation de la sortie et retour à domicile	Organisation de la sortie et retour à domicile	Cet indicateur mesure la satisfaction la satisfaction et l'expérience des patients concernant l'organisation de la sortie et le retour à domicile pour les patients hospitalisés pour une chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	74/100	-

NR : Non répondant - NV : Non validé - DI : Données insuffisantes - NC : Non concerné

FINES : 260000203  
 STATUT : Public  
 VILLE : SAINT VALLIER  
 SECTEUR(S) : Médecine Chirurgie Obstétrique (MCO)  
 Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

## Prévention des infections associées aux soins

### Campagne 2019 - Données 2018

Source : QUALHAS

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat	
Hygiène des mains	Indicateur de consommation de produits hydro-alcooliques	Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains par la technique de frictions hydro-alcoolique.	MCO SSR	57/100	C
Hygiène des mains	Indicateur de consommation de produits hydro-alcooliques en santé mentale	Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains par la technique de frictions hydro-alcoolique en santé mentale.	PSY	NC	NC

A
B
C
NR
NC
 NR : Non répondant - NC : Non concerné

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins dépendent d'une logique de secteur (source: QUALHAS).

FINES : 260000203  
 STATUT : Public  
 VILLE : SAINT VALLIER  
 SECTEUR(S) : Médecine Chirurgie Obstétrique (MCO)  
 Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

## Qualité des prises en charge cliniques

### Campagne 2019 - Données 2018

Source : QUALHAS

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat	
Évaluation de la douleur	Évaluation et prise en charge de la douleur en Médecine Chirurgie Obstétrique	Cet indicateur mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge	MCO	85/100	B
Évaluation de la douleur	Évaluation et prise en charge de la douleur en Soins de suite et de réadaptation	Cet indicateur mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge	SSR	83/100	B
Suivi du poids	Dépistage des troubles nutritionnels	Cet indicateur mesure la mise en œuvre de l'évaluation du dépistage des troubles nutritionnels chez le patient adulte	HAD	NC	NC
Évaluation du risque d'escarre	Évaluation du risque d'escarre	Cet indicateur mesure l'évaluation du risque d'escarre dans le dossier du patient adulte	HAD	NC	NC



NR : Non répondant - NV : Non validé - NC : Non concerné (pas d'activité) / Non concerné (non comparable)

La lettre et la couleur expriment le positionnement de l'établissement par rapport à l'objectif national fixé à 80%.

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins dépendent d'une logique de secteur (source: QUALHAS).

\*La qualité des données a été contrôlée par l'agence régionale de santé dont dépend l'établissement

FINES : 260000203  
 STATUT : Public  
 VILLE : SAINT VALLIER  
 SECTEUR(S) : Médecine Chirurgie Obstétrique (MCO)  
 Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

## Qualité des prises en charge cliniques - suite

### Campagne 2019 - Données 2018

Source : PMSI

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat
Complications veineuses après la pose d'une prothèse totale de hanche ou de genou	Caillots de sang dans les veines (thrombose) ou les poumons (embolie) après pose de prothèse totale de hanche ou de genou	Cet indicateur mesure la survenue de caillots de sang dans les veines ou les poumons après une prothèse totale de hanche ou de genou dans l'établissement, en tenant compte des caractéristiques des patients opérés.	MCO	NC




 NC : Non concerné (pas d'activité) / Non concerné (non comparable)

Signification des couleurs :

Vert clair : Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

Orange : Résultat moins bon que prévu

FINESSE : 260000203  
 STATUT : Public  
 VILLE : SAINT VALLIER  
 SECTEUR(S) : Médecine Chirurgie Obstétrique (MCO)  
 Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

## Qualité de la coordination des prises en charge

### Campagne 2019 - Données 2018

Source : QUALHAS

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat	
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Lettre de liaison à la sortie	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie	MCO	23/100	C
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Lettre de liaison à la sortie après une chirurgie ambulatoire	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie	MCO	NC	NC
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Lettre de liaison à la sortie	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie	SSR	81/100	B
Coordination de la prise en charge	Coordination de la prise en charge	Cet indicateur évalue la coordination de la prise en charge	HAD	NC	NC
Tenue du dossier patient	Qualité du dossier patient en hospitalisation à domicile	Cet indicateur évalue la qualité du dossier patient	HAD	NC	NC
Projet de soins et de vie	Projet de soins et de vie	Cet indicateur évalue l'existence dans le dossier du patient d'un projet de soins, projet de vie comportant les éléments nécessaires à une rééducation coordonnée avec la participation du patient	SSR	72/100	C

A
B
C
D
E
NC
 NR : Non répondant - NV : Non validé - NC : Non concerné (pas d'activité) / Non concerné (non comparable)

La lettre et la couleur expriment le positionnement de l'établissement par rapport à l'objectif national fixé à 80%.

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins dépendent d'une logique de secteur (source: QUALHAS).

\*La qualité des données a été contrôlée par l'agence régionale de santé dont dépend l'établissement

FINESS : 260000203  
 STATUT : Public  
 VILLE : SAINT VALLIER  
 SECTEUR(S) : Médecine Chirurgie Obstétrique (MCO)  
 Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

## Qualité des prises en charge perçue par les patients

### Satisfaction et expérience des patients hospitalisés (e-Satis)

#### Données 2019

Source : e-Satis

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat	
Note globale de satisfaction des patients hospitalisés	Note globale des patients en hospitalisation +48h MCO	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	DI	DI
Note globale de satisfaction des patients admis en chirurgie ambulatoire	Note globale des patients admis pour une chirurgie ambulatoire	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients admis pour une chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	NC	NC



NR : Non répondant - NV : Non validé - DI : Données insuffisantes - NC : Non concerné

Chaque couleur correspond à une classe de résultat :

#### Note globale des patients hospitalisés + de 48 H en MCO :

Vert foncé : la note de satisfaction est supérieure ou égale à 77.3/100

Vert clair : la note de satisfaction est comprise entre 77.3/100 et 74/100

Jaune : la note de satisfaction est comprise entre 74/100 et 70.7/100

Orange : la note de satisfaction est inférieure à 70.7/100

#### Note globale des patients admis pour une chirurgie ambulatoire :

Vert foncé : la note de satisfaction est supérieure ou égale à 79.7/100

Vert clair : la note de satisfaction est comprise entre 79.7/100 et 76.5/100

Jaune : la note de satisfaction est comprise entre 76.5/100 et 73.1/100

Orange : la note de satisfaction est inférieure à 73.1/100



FINES : 260000203  
 STATUT : Public  
 VILLE : SAINT VALLIER  
 SECTEUR(S) : Médecine Chirurgie Obstétrique (MCO)  
 Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

## Qualité des prises en charge perçue par les patients

### Satisfaction et expérience des patients hospitalisés (e-Satis) - suite

#### Données 2019

#### Résultats des 6 composantes de la mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients en hospitalisation +48MCO

Source : e-Satis

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat	
Accueil	Accueil	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant l'accueil des patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	DI	-
Prise en charge par les médecins/chirurgiens	Prise en charge par les médecins/chirurgiens	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant la prise en charge par les médecins/chirurgiens pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	DI	-
Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants	Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant la prise en charge par les infirmier(els)/aide-soignant(els) pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	DI	-
Repas	Repas	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant les repas pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	DI	-
Chambre	Chambre	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant la qualité de l'hébergement pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	DI	-
Organisation de la sortie	Organisation de la sortie	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant l'organisation de la sortie pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	DI	-

NR : Non répondant - NV : Non validé - DI : Données insuffisantes - NC : Non concerné

FINES : 260000203  
 STATUT : Public  
 VILLE : SAINT VALLIER  
 SECTEUR(S) : Médecine Chirurgie Obstétrique (MCO)  
 Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

## Qualité des prises en charge perçue par les patients

### Satisfaction et expérience des patients hospitalisés (e-Satis) - suite

#### Données 2019

#### Résultats des 5 composantes de la mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients en chirurgie ambulatoire

Source : e-Satis

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat	
Avant l'hospitalisation	Avant l'hospitalisation	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant l'organisation avant l'hospitalisation pour une chirurgie ambulatoire des patients hospitalisés et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	NC	NC
Accueil le jour de la chirurgie	Accueil le jour de la chirurgie	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant l'accueil pour une chirurgie ambulatoire des patients hospitalisés et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	NC	NC
Prise en charge	Prise en charge	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant la prise en charge par l'équipe soignante des patients hospitalisés pour une chirurgie ambulatoire des patients hospitalisés et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	NC	NC
Chambre et collation	Chambre et collation	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant la chambre et la collation pour la prise en charge pour les patients hospitalisés pour une chirurgie ambulatoire des patients hospitalisés et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	NC	NC
Organisation de la sortie et retour à domicile	Organisation de la sortie et retour à domicile	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant l'organisation de la sortie et le retour à domicile pour les patients hospitalisés pour une chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	NC	NC


 NR : Non répondant - NV : Non validé - DI : Données insuffisantes - NC : Non concerné