



Le mot du Directeur



Madame, Mademoiselle, Monsieur

Vous êtes ou allez être prochainement hospitalisé(e) aux Hôpitaux Drôme Nord. L'ensemble des professionnels de l'établissement vous souhaitent la bienvenue.

Les Hôpitaux Drôme Nord comptent plus de 1 600 professionnels dévoués et compétents, fortement attachés à dispenser des soins et un accompagnement de qualité à l'ensemble de ses usagers. Afin d'améliorer vos conditions de séjour, nous partageons tous le souci de moderniser l'hôpital, de garantir la qualité et la sécurité des soins dont vous bénéficiez.

Ce livret a été édité à votre intention et celle de vos proches. Il a vocation à vous guider tout au long de votre séjour, vous informer de vos droits et de vos devoirs, et vous permettre de mieux connaître l'établissement.

Si vous souhaitez nous faire part de tout problème que vous rencontrez ou de toute suggestion, la Direction de l'établissement est à votre écoute et celle de vos proches pour répondre à vos attentes.

De même, je vous invite à remplir le questionnaire de sortie pour nous faire part de vos impressions et nous permettre de poursuivre notre démarche d'amélioration de la qualité de nos prestations.

Je vous souhaite un rapide et prompt rétablissement.

Le Directeur des Hôpitaux Drôme Nord
Jean-Pierre COULIER



Le mot du Président de la C.M.E



La communauté médicale vous souhaite la bienvenue aux Hôpitaux Drôme Nord.

L'ensemble des médecins et spécialistes œuvrent en faveur d'un service public de qualité afin de répondre aux besoins de la population de son territoire. Impliqués tant dans la vie institutionnelle que territoriale, le corps médical s'investit pleinement dans les évolutions du système de santé et s'attache à ce que le patient reste au cœur des préoccupations de chacun.

Fortement attaché aux principes et valeurs, d'égalité, de continuité d'accès aux soins d'un service public hospitalier fort et ouvert à tous, le corps médical en étroite collaboration avec les personnels soignants, techniques et administratifs, prend en charge de nombreuses pathologies, du diagnostic au traitement, mais également l'éducation thérapeutique du malade et de ses proches.

À ce titre les Hôpitaux Drôme Nord, proposent une offre de soins complète en étroite relation avec les établissements de santé de la Communauté Hospitalière de Territoire, les Centres Hospitaliers Universitaires pour assurer la prise en charge la plus adaptée et sécurisée possible à chacun des patients accueillis.

Je vous remercie de la confiance que vous nous témoignez, et je vous adresse en mon nom et au nom de la Communauté Médicale de l'Etablissement, tous mes vœux de prompt rétablissement.

Le Président de la Commission Médicale d'Etablissement
Dr Jean-Pierre PICHETA

1. PRÉSENTATION DES HÔPITAUX DRÔME NORD

HISTORIQUE	5
GOVERNANCE	6
LES PÔLES D'ACTIVITÉ	7

2. VOTRE ARRIVÉE AUX HÔPITAUX DRÔME NORD

VOTRE ADMISSION : LES FORMALITÉS	
La pré-admission	14
Les renseignements et documents à fournir	14
Les consultations externes	15
Identité protégée	15
VOTRE ADMISSION : LES FRAIS D'HOSPITALISATION	
Vous êtes assuré social	16
Vous n'êtes pas assuré social et sans aucune couverture sociale	16
Les situations d'exonération du ticket modérateur	16
Les provisions pour frais d'hospitalisation	17
Les objets de valeur	17
LES SITUATIONS PARTICULIÈRES	
L'hospitalisation en urgence	18
L'hospitalisation des mineurs ou majeurs protégés	18
L'hospitalisation sans consentement	18
LES RÉGIMES D'HOSPITALISATION	
La chambre particulière	19
L'hospitalisation de jour	19
Le secteur public & le secteur privé	19
DES SERVICES POUR VOUS AIDER	
La gérance de tutelle	20
Le service social	20
La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (P.A.S.S.)	20
LA DÉSIGNATION DE TIERS	
La personne à prévenir	21
La personne de confiance	21
Les directives anticipées	21



Sommaire

3. VOTRE SÉJOUR

UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE A VOTRE ÉCOUTE

22-23

LES CONDITIONS DE SÉJOUR

La chambre	24
La restauration	24
La téléphonie	25
La télévision	25
Le courrier	25
Les visites	26
Les personnes accompagnantes	26

LES SERVICES PRATIQUES

Les associations et bénévoles	27
L'état civil	28
Le culte	28
La bibliothèque hospitalière	28
Les services commerciaux	28

VOS DROITS

Le respect de la confidentialité	29
L'information et le consentement	29
La Commission Nationale de l'Informatique (C.N.I.L.)	29
Dossier patient informatisé	29
L'expression civique	30
L'accès à votre dossier médical	30
Formuler une réclamation	31
La Commission des Usagers (C.D.U)	31

VOTRE INFORMATION

Les règles relatives à l'hospitalisation - Les interdictions et recommandations	32
La certification de la Haute Autorité de Santé (H.A.S.)	35
Le comité de pilotage Qualité et Gestion des Risques (Copil Q.G.R.)	35
Le Comité de pilotage de la santé, des plans d'urgences et des risques professionnels (Copil SPURP)	35
La lutte contre les Infections Nosocomiales (I.N)	36
Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (C.L.A.N.)	37
L'identitovigilance	37
La pharmacovigilance	37
La matériovigilance	37
La sécurité transfusionnelle	37
La prise en charge de la douleur	37
L'Équipe de Liaison et de Soins en Addictologie (E.L.S.A.)	38
L'Équipe Mobile de Soins Palliatifs (E.M.S.P.)	38
Les prélèvements d'organes et de tissus	38
La fin de vie	39
Le comité d'éthique hospitalière	40

Sommaire

4. VOTRE DÉPART

Une décision médicale	41
Votre transfert vers un autre établissement	41
L'Hospitalisation A Domicile (H.A.D.)	41
Les permissions et sorties de courte durée	41
Les formalités administratives	42
Les règles de transport	42
Votre avis nous intéresse	42
Notes	43

ANNEXES

1 - Médicament : vous aider dans la recherche de l'information	43
2 - La charte de la personne hospitalisée	44
3 - Indicateurs qualité	45
4 - La charte de la laïcité dans les services publics	52



Historique

Nés de la fusion en janvier 2001 du Centre Hospitalier de Romans et du Centre Hospitalier de Saint-Vallier, les Hôpitaux Drôme Nord (H.D.N.) exercent des missions dans les domaines de la santé, de la santé mentale et de l'hébergement et des soins aux personnes âgées.

L'hôpital de Saint-Vallier fut construit sur les ruines de la Maison de l'Aumône en 1683, grâce à l'initiative de l'Abbé Jean Baptiste de la Croix de Chevières et bénéficia dès 1696 d'un regroupement avec les maladreries des bourgs voisins.

En 1924, Désiré Valette, Maire de Saint-Vallier et L. Amodru, médecin et député, œuvrent pour le transférer (encore modeste avec ses 20 lits) sur le site de l'ancien couvent des Picpus. Ce site entouré de vignes et jardins avait été nationalisé en 1791, pour être utilisé comme lieu de soins puis plus tard pour abriter une filature de soierie. En 1961 et 1967, de grands travaux d'extension façonnèrent l'hôpital actuel.

L'hôpital de Romans quant à lui est le dernier-né d'une longue « histoire des Hôpitaux » de cette ville. En effet, avant 1790, remontant sur plusieurs siècles, on ne recense pas moins de 8 établissements de santé (aumône, maladrerie, hôpital, confrérie).

Parmi eux, en 1649, l'hôpital de la Charité, situé quartier de la Presle, a subi de nombreuses modifications et extensions, le bâtiment le plus récent datant de 1900. Les alentours du vieil hôpital ont d'ailleurs été réaménagés (actuel parc François Mitterrand, la cité de la

musique).

En 1955, le projet du nouvel hôpital est lancé par Pierre Didier (Maire de Romans) avec l'achat ultérieur de terrains situés quartier Clairefond, route de Tain, projet qui aboutira en juin 1979. Les derniers déménagements des différents services s'achèveront en 1981.

Première étape commune à leur histoire, la fusion de ces deux sites s'est inscrite dans le vaste mouvement national qui visait à regrouper les moyens pour assurer une plus grande sécurité et une meilleure qualité pour chacun.

2016 : création du GHT «Rhône-Vercors-Vivaraï»

Le GHT se veut comme une stratégie de groupe impliquant l'ensemble des équipes médicales, des élus et des représentants d'usagers pour organiser la gradation des soins hospitaliers sur le territoire.

Le 30 juin 2016, la convention constitutive (10 ans renouvelable) du GHT a été signée par les 10 établissements membres

1. CH Cheylard
2. CH de Lamastre
3. CH Drôme Vivaraï
4. CH de Crest
5. CH de Die
6. CH de Saint-Marcellin
7. CH de Tournon
8. CH de Valence
9. Hôpitaux Drôme Nord
10. Hôpital Le Perron

Le Conseil de Surveillance se prononce sur la stratégie et exerce le contrôle permanent de la gestion des Hôpitaux Drôme Nord. Il délibère sur le projet d'établissement, le budget, les créations ou les suppressions de services ou activités (...). Le Président du Conseil de Surveillance est le Maire de la ville de Romans.

Le Directoire conseille le Directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement. Il prépare le projet d'établissement et approuve le projet médical.

Le Directeur assure la conduite de l'établissement. Il exerce en propre ou après concertation du Directoire. Il règle les affaires de l'établissement autres que celles qui relèvent des compétences du Conseil de Surveillance. Il s'appuie sur le Directoire.

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.

Un hôpital ouvert sur son environnement

- Le groupement (GHT)
- Les Groupements de Coopération Sanitaire
- La filière gérontologique Drôme Nord.

Les chiffres clés de l'année 2017 :

37 869 passages aux Urgences

1 112 naissances

31 674 entrées

276 066 journées

154 197 consultations externes

21 581 425 B (laboratoire)

1 336 844 repas

1 255 539 kg de linge

130 M€ de budget

Bassin de population : 170 000

Membre du GHT « Rhône-Vercors-Vivarais »



Les pôles d'activité

LE PÔLE FEMME ET ENFANT

• La maternité (de type IIA)

- Accueil d'urgence gynécologique et obstétricale
- Préparation à la naissance et à la parentalité
- Suivi de grossesse, échographie, diagnostic anténatal
- Garde sur place, 24 H/24 de gynécologue obstétricien et anesthésiste
- Astreinte d'un pédiatre 24 H/24 pour l'ensemble du pôle
- Une équipe de sages-femmes, auxiliaires de puériculture, infirmières, internes, psychologues
- Une unité de grossesse pathologique
- Un centre périnatal à Saint-Vallier
- Accompagnement des projets de naissance
- Accompagnement par l'hypnose
- Possibilité de retour précoce à domicile, d'inclusion au Programme de Retour Précoce à Domicile (PRADO), de transfert à la maison périnatale de Tournon
- Membre du réseau périnatal AURORE (Lyon)



• Un service de gynécologie

- Prise en charge des différentes pathologies gynécologiques
- Chirurgie des pathologies cancéreuses

• Centre de Planification et d'Éducation Familiale (C.P.E.F.) du site de Romans et le C.P.E.F. du site de Saint-Vallier

• Un service de néonatalogie

Accueillant les nouveau-nés à partir de 32 semaines d'aménorrhées et d'un poids supérieur ou égal à 1 500 grammes



- Salle d'allaitement, chambre mère/enfant disponible
- Approche individualisée des soins par le biais des soins de développement : ces soins de soutien au développement sensori-moteur sont un ensemble de concepts qui visent à améliorer l'environnement de l'enfant, son bien-être en respectant son rythme, sa position physiologique et son besoin de sollicitation sensorielle.

• Un service de pédiatrie

- Accueillant les enfants de 0 à 18 ans
- Avec possibilité d'accueil d'un accompagnant
- Proposant un contrat de soins pour les adolescents
- Équipé d'une salle de jeux, et offrant des activités et des ateliers animés par les éducatrices du service.
- Nouveau bâtiment (maternité, pédiatrie, néonatalogie, bloc opératoire, chirurgie ambulatoire et plateau endoscopie) pour 2019.

Les pôles d'activité

LE PÔLE MÉDECINE

SUR LE SITE DE ROMANS

- Un service de cardiologie et une unité de soins intensifs de cardiologie
- Un service de néphrologie et de dialyse péritonéale



- Activité d'hémodialyse conventionnelle et d'hémodiafiltration, environ 8 000 séances/an, ouvert 6j/7. Astreinte paramédicale et médicale assurée par des médecins néphrologues et par des personnels formés à la néphrologie. Activité d'éducation thérapeutique chez le patient dialysé
- Activité de consultations de néphrologie et de suivi de greffe rénale (service des consultations externes sites de Romans et Saint-Vallier)
- Un service d'endocrinologie - diabétologie Réseau Dromardiab, éducation thérapeutique

- Un service de court séjour gériatrique
- Un service de neurologie :



Prise de charge de patients souffrant d'atteintes du système nerveux centre ou périphérique.

Les pathologies neurologiques traitées sont les Accidents Vasculaires Cérébraux d'origine ischémique et hémorragique (AVC avec 300 séjours par an) - Les pathologies dégénératives (Alzheimer, Parkinson, Sclérose en plaque...) - Les pathologies infectieuses (méningite) et virales (encéphalopathie herpétique) ainsi que les Neuropathies et l'Epilepsie.

- Activité de consultations, explorations fonctionnelles neurophysiologiques (Électro-Encéphalo-Gramme - Potentiels Évoqués - Électro-Myo-Gramme) et oto-neurologiques. Plus de 1500 vidéo-EEG /an.
 - Un service de médecine polyvalente
- ### SUR LE SITE DE SAINT-VALLIER
- Un service de médecine polyvalente
 - Un service de Soins de Suite et de Réadaptation spécialisés prenant en charge, au sein d'un plateau technique moderne, les patients atteints de maladies et de traumatismes de l'appareil locomoteur et du système nerveux.



Les pôles d'activité

LE PÔLE CHIRURGIE ET ANESTHÉSIE - CANCÉROLOGIE

• CHIRURGIE GÉNÉRALE et CHIRURGIE DE SPÉCIALITÉ

- Chirurgie viscérale
- Urologie
- Ophtalmologie
- O.R.L.
- Allergologie
- Chirurgie cervico-faciale
- Dépistage de la surdité
- Prise en charge du vertige
- Stomatologie

• CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE et TRAUMATOLOGIQUE

- Chirurgie du membre supérieur :
épaule - poignet - main
- Chirurgie du membre inférieur :
hanche - genou - pied

• UN PLATEAU D'ANESTHÉSIE ET DE CHIRURGIE AMBULATOIRE

- Une garde médicale d'anesthésie sur place
- 7 salles de bloc opératoire
- Endoscopies digestives hautes et basses

• UN SERVICE DÉDIÉ A LA PRISE EN CHARGE DE LA CANCÉROLOGIE

- Près de 3 042 séances de chimiothérapie assurées par an
- Trois médecins oncologues
- Une psychologue
- Présence d'une socio-esthéticienne, d'un professeur d'activité physique adaptée
- Dispositif d'annonce et d'accompagnement.



LE PÔLE FILIÈRE GÉRIATRIQUE

- **Le service de soins de suite et de réadaptation polyvalent**

- **L'unité regroupant les lits de soins palliatifs**

- **L'Equipe Mobile de Soins Palliatifs et de prise en charge de la douleur**

1 554 interventions par an dans tous les services de l'établissement et dans 15 établissements sanitaires, sociaux ou médico-sociaux du bassin de santé. 735 patients suivis.

- **L'équipe mobile de gériatrie intra-hospitalière**

Une intervention de l'équipe mobile au sein des unités de l'hôpital.

- **L'équipe mobile de gériatrie extra-hospitalière**

L'équipe mobile intervient au sein des établissements médico-sociaux de la filière gérontologique et au domicile des patients sur demande du médecin traitant. 289 demandes d'intervention : 158 en première évaluation et

47 visites de suivies soit 205 visites à domicile sur 48 semaines d'activités à mi-temps.

- **L'Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (l'E.H.P.A.D.)**

Les unités de l'E.H.P.A.D. accueillent des personnes âgées de 60 ans et plus qui pour des raisons médicales et/ou de dépendance ne peuvent plus rester dans leur cadre de vie habituel. Les Hôpitaux Drôme Nord proposent une offre d'hébergement et de soins importante sur le territoire. Ils sont dotés de 443 lits d'hébergement permanent et de 9 places d'accueil de jour.

Soucieux de la qualité de l'accompagnement des personnes âgées et de leurs proches, les Hôpitaux Drôme Nord se sont engagés dans une démarche de rénovation de l'ensemble des unités d'E.H.P.A.D. :

- Sur le site de Saint-Vallier, la nouvelle résidence Les Vallées a ouvert ses portes en juin 2013

- Sur l'unité Jardins de Diane (centre ville de Saint-Vallier) des travaux de mise aux normes et d'amélioration des conditions hôtelières ont été réalisés en 2017

- Sur le site de Romans, la totalité des résidents et personnels des unités emménageront dans des locaux neufs en 2019, sauf l'unité Alzheimer.



Les pôles d'activité

LE PÔLE FILIÈRE GÉRIATRIQUE

SITE DE ROMANS

• **La Résidence Clairefond** compte sept unités d'hébergement.

- Les unités Royans, Chambaran, Tourniol, Jacquemart hébergent chacune 44 résidents dépendants avec des pathologies importantes.

- L'unité Hermitage accueille 44 personnes ayant un niveau d'autonomie diminué, atteintes de pathologies ne leur permettant plus de vivre à domicile

- Les unités Ambel/Veymont proposent 10 places d'hébergement permanent chacune. Ces unités sont spécifiques à l'accompagnement de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée et présentant des troubles de la déambulation. L'unité Veymont dispose d'un accueil à la journée de 4 places en faveur des personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer et vivant à domicile.

• Les Monts du Matin

- Unité d'hébergement pour 28 personnes âgées dépendantes au second étage du bâtiment situé à l'entrée du site.



SITE DE SAINT-VALLIER

• Les Jardins de Diane

Résidence hébergeant 75 personnes âgées dépendantes, située au cœur de la ville de Saint-Vallier.



• La Résidence Les Vallées

La Résidence les Vallées propose 100 lits d'hébergement permanent en chambre individuelle.

- Les unités Dune et Lagon, au rez-de-chaussée, proposent 14 places d'hébergement permanent chacune et 5 places d'accueil de jour en faveur de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée et présentant des troubles de la déambulation

- Les unités Aquarelle et Pastel hébergent chacune 36 résidents dépendants avec des pathologies importantes.



LE PÔLE ACCUEIL ET HOSPITALISATION D'URGENCE

• Le service de surveillance continue

Le service de surveillance continue prend en charge les patients en situation critique, à risque de défaillance ou en état de défaillance d'organes nécessitant une suppléance. En cas de nécessité, les patients peuvent être amenés à être transférés dans un service de réanimation. Dans le cadre du GHT, l'hôpital de Valence est référent pour la prise en charge des patients de réanimation du territoire.



• Le service de coordination hospitalière de prélèvements d'organes et de tissus (page 41)

• Les services des urgences (sites de Romans et de Saint-Vallier)

Ces deux services comptabilisent 37640 passages par an, soit une moyenne de 103 patients pris en charge chaque jour.

• Les Unités d'Hospitalisation Courte Durée (sites de Romans et Saint-Vallier).

Vous pouvez être pris en charge en U.H.C.D à l'issue de votre passage aux urgences si le diagnostic reste incertain afin de mieux vous orienter dans la filière de soins adéquate. si vous nécessitez une surveillance médicale et un environnement paramédical et que



votre état de santé nécessite la réalisation d'examen complémentaires ou d'actes thérapeutiques.

• Le S.M.U.R.

Le Service Mobile d'Urgence et de Réanimation est doté de moyens mobiles médicalisés permettant aux équipes d'intervenir tant à domicile que sur la voie publique et de transporter sous surveillance, vers les établissements d'hospitalisation, les personnes malades ou blessées. En cas d'urgence médicale, vous devez appeler directement le « 15 » : un médecin vous répondra et mettra le S.M.U.R. en action s'il le juge nécessaire.

Le S.M.U.R. réalise environ 927 sortie par an.



• Les maisons médicales de garde (site de Romans et de Saint-Vallier)

Les médecins de ville organisent une permanence médicale au sein des maisons médicales de garde localisées aux urgences de Romans et de Saint-Vallier.

Elles permettent une permanence des soins les soirs, les week-ends et les jours fériés et le désencombrement des urgences hospitalières des consultations pouvant être prises en charge par la médecine de ville (des urgences donc « non vitales »).

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

Les pôles d'activité

LE PÔLE CONSULTATIONS, EXPLORATIONS ET DIAGNOSTIC

• L'IMAGERIE MÉDICALE

- 7 768 échographies réalisées en moyenne par an
- 40 000 actes de radiologie conventionnelle/an
- Près de 12 542 forfait technique de scanner/an
- Plus de 6 056 actes d'I.R.M./an

• LE LABORATOIRE

- Ouvert au public, aux consultants externes, sans rendez-vous du lundi au vendredi 8H à 18H et le samedi de 8H à 12H
- Biochimie, bactériologie, hématologie, immuno-hématologie, dépôt de sang (transfusion)
- Analyses de microbiologie environnementale
- Accréditation COFRAC
- Laboratoire prestataire pour le Centre Hospitalier de Tournon et de l'établissement médical de la Teppe à Tain l'Hermitage

• LA PHARMACIE A USAGE INTÉRIEUR



- Assure la gestion, l'approvisionnement et la dispensation des médicaments et des dispositifs médicaux stériles référencés dans un livret thérapeutique spécifique aux activités médicales et chirurgicales des H.D.N.

- Assure la préparation centralisée des médicaments anticancéreux injectables

- Contribue à la sécurité et au bon usage du médicament et des dispositifs médicaux

- Assure la dispensation de médicaments rétrocédables non disponibles en pharmacie de ville pour les patients externes :

• Sur le site de Romans :

du lundi au vendredi :

de 8 h 30 à 16 h 30

le samedi : de 9 h à 12 h

• Sur le site de Saint-Vallier :

les mardis matin et jeudis matin
de 9 h à 12 h.

• LES CONSULTATIONS EXTERNES

Réparties sur les sites de Romans et Saint-Vallier, une quarantaine de praticiens sur le site de Romans et une vingtaine sur le site de Saint-Vallier proposent des consultations de leur spécialité au sein d'un plateau récemment rénové et doté d'équipements biomédicaux performants.

- Voir le détail sur le site internet des H.D.N



Votre admission : les formalités

LA PRÉ-ADMISSION

Lorsque votre hospitalisation est programmée après une consultation ou un premier séjour hospitalier, il vous est demandé et conseillé de réaliser les formalités administratives avant le jour de votre admission.

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.

Attention :
en cas d'absence de couverture complémentaire, les frais restants à votre charge peuvent représenter une somme très importante. À cet égard, le service social de l'établissement se tient à votre disposition pour vous informer sur vos droits et vous orienter éventuellement vers les organismes compétents
04 75 05 76 53

LES RENSEIGNEMENTS ET DOCUMENTS À FOURNIR :

- **Votre pièce d'identité** (carte d'identité, passeport, livret de famille, titre de séjour, etc.) en cours de validité
- Votre **carte d'assuré social** à jour (carte Vitale) (une borne est disponible au sein de l'accueil administratif)
- Votre **carte de mutuelle ou caisse complémentaire** ou **l'attestation de prise en charge de votre complémentaire santé** ou votre attestation, le cas échéant
- Votre **notification C.M.U.** (Couverture Médicale Universelle) ou d'**A.M.E.** (Aide Médicale d'État)
- Votre **feuille de suivi de maternité**
- Le **volet n° 2 de la déclaration d'accident du travail** ou déclaration de l'employeur en cas d'accident du travail
- Le **carnet de soins** pour les pensionnés ou victimes de guerre (article L115)
- Le **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.



Votre admission : les formalités

LES 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 à l'accueil administratif muni de vos documents d'identité, d'assurance maladie et de complémentaire.



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

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.

ACCUEIL ADMINISTRATIF DES PATIENTS

HORAIRES D'OUVERTURE

- **Site de Romans**

du lundi au vendredi de 8 h à 18 h

Samedi de 9 h à 16 h 30

- **Site de Saint-Vallier**

du lundi au vendredi de 8 h à 18 h



Votre admission : les frais d'hospitalisation

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 SANS AUCUNE COUVERTURE SOCIALE :

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

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.

Son tarif est national et non 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.

LES SITUATIONS D'EXONÉRATION DU TICKET MODÉRATEUR (PRISE EN CHARGE À 100 % PAR L'ASSURANCE MALADIE)

- À partir du 31^e jour d'hospitalisation
- Pour tout séjour relatif à une grossesse à partir du 6^e mois
- Pour tout nourrisson de moins de trente 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 S.N.C.F.
- Si vous êtes bénéficiaire de :
 - de la Couverture Maladie Universelle (C.M.U.)
 - de l'Allocation d'Éducation Spéciale (A.E.S.)
 - 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.

**Si vous estimez ne pas disposer
des ressources suffisantes pour
couvrir vos besoins de santé,
signalez-le auprès de l'accueil
administratif des patients
lors de votre admission.**

**Le service social de l'établissement
peut vous apporter une aide pour
les démarches.**



Votre admission : les frais d'hospitalisation

LES PROVISIONS POUR FRAIS D'HOSPITALISATION

Une provision correspondant à la durée estimée de séjour vous sera demandée par l'accueil administratif des patients pour la totalité des frais si vous ne justifiez pas de votre appartenance à un régime d'assurance maladie ou à un organisme de prévoyance sociale.

LES 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.

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

RÈGLEMENT

**CENTRE DES FINANCES PUBLIQUES
ROMANS/BOURG DE PÉAGE
13, rue du Capitaine BOZAMBO
B.P. 14
26101 ROMANS SUR ISÈRE CEDEX
04 75 72 86 15**

**En cas de difficultés financières,
vous pouvez demander
un échancier de règlement
auprès du C.F.P. (Centre des
Finances Publiques).**



Les situations particulières

L'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, les soins, pourront vous être entièrement facturés.

L'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.



Les régimes d'hospitalisation

LA CHAMBRE PARTICULIÈRE

Vous êtes accueilli en chambre à un ou deux lits, en fonction de vos souhaits mais aussi des possibilités d'accueil et de votre état de santé. L'accueil en chambre à un lit, sur demande particulière, fait 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.



L'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.

LE SECTEUR PUBLIC & LE SECTEUR PRIVÉ

Lors d'une entrée à l'hôpital, vous serez admis en secteur public. Cependant, certains médecins hospitaliers exercent une partie de leur activité à titre libéral. Vous serez traité en secteur privé, **uniquement sur demande écrite expresse de votre part.**

En secteur privé, les honoraires sont établis par entente directe avec le médecin et sont à la charge du malade qui se fera rembourser sur la base du tarif de la sécurité sociale.

Les documents à apporter lors de votre venue en consultation ou hospitalisation

- Vos papiers d'identité
- Votre carte de groupe sanguin
- Vos résultats d'examens (analyses, radios)
- Les ordonnances en cours
- Votre carnet de santé et de vaccination

Des services pour vous aider

SERVICE MANDATAIRE JUDICIAIRE A 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 que vous pouvez joindre au : 04.75.23.80.63.

LE 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 (E.H.P.A.D.)
- 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 (P.A.S.S.).

LA PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ : LA P.A.S.S.

La P.A.S.S. 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 P.A.S.S.

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

**Contactez la P.A.S.S. des Hôpitaux
Drôme Nord
du lundi au vendredi de 9 h à 16 h
04 75 05 76 53
(Secrétariat du service social)**



La désignation de tiers

LA PERSONNE A PRÉVENIR

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

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.

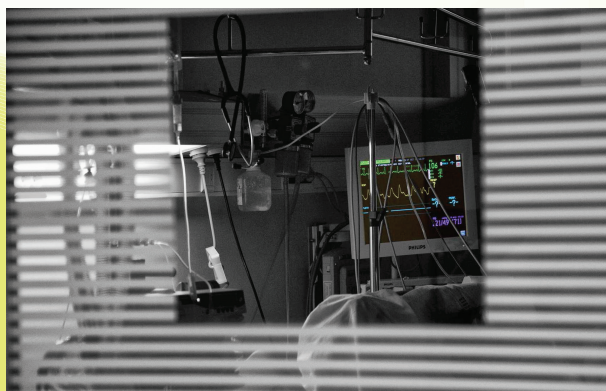
La désignation d'une « personne de confiance » n'est pas une obligation et doit être le fruit d'une décision mûrement réfléchie, sans précipitation.

Cette désignation peut être annulée ou non à tout moment.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

(Leonetti loi n°2005_370 du 22 avril 2005 et Leonetti-Claeys loi n)2016_87 du 2 février 2016)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, à tout moment, rédiger des directives anticipées, pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les explorations, traitements et soins qui pourraient lui être prodigués en fin de vie (dont, par exemple, les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement actif). Elles s'imposent aux médecins sauf dans les cas d'urgence vitale le temps nécessaire à l'évaluation clinique ou lorsqu'elles apparaissent contraires à la situation médicale. Leur contenu prévaut sur tout autre avis. De validité illimitée, elles peuvent être annulées ou modifiées. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.



■ ■ ■ Une équipe pluridisciplinaire ■ ■ ■ à votre écoute

BADGES

Au cours de votre séjour, vous serez amené(e) à rencontrer divers professionnels. Les professionnels sont identifiés par un badge indiquant leurs nom et fonction. Durant votre séjour, n'hésitez pas à vous faire préciser qui intervient auprès de vous. Tous les personnels de l'établissement sont soumis aux règles du secret professionnel.

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, elles 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 donnent les soins nécessaires à la mère et au nouveau-né pendant les suites de couches.

LE CADRE DE SANTÉ

- Assure l'encadrement de l'équipe soignante, assure la liaison avec les médecins et facilite vos relations avec les services administratifs
- Est votre interlocuteur privilégié pour tous les problèmes que vous pourriez rencontrer.

LES INFIRMIER(E)S

Mettent en œuvre les prescriptions médicales et organisent les soins autour du patient.

LES AIDES-SOIGNANT(E)S ET LES AUXILIAIRES PUÉRICULTRICES

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

LES AGENTS HOSPITALIERS

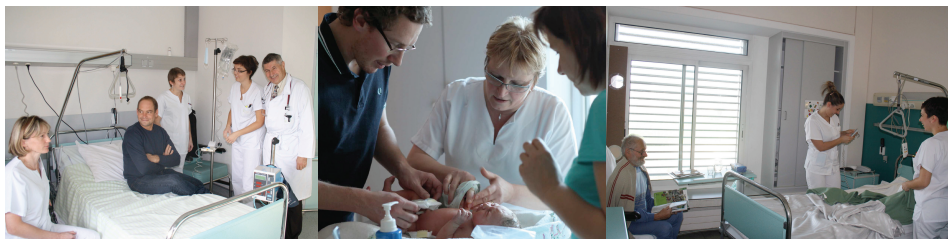
Assurent l'entretien de votre chambre et de l'environnement.

LES SECRÉTAIRES MÉDICALES

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



Une équipe pluridisciplinaire à votre écoute



LE PERSONNEL DE RÉÉDUCATION

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

LE PERSONNEL MEDICO-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.

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, le standard, sont des services qui participent au bon fonctionnement des Hôpitaux Drôme Nord.

LE COLLEGE DES PSYCHOLOGUES

Les psychologues sont présents dans les services ou équipes suivants : Périnatalité, Cancérologie, Dialyse, SSR, Soins Palliatifs, Equipe de Liaison et de Soins en Addictologie, Equipe 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. Accès à tous sans prescription.

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
-  Aide-soignants - Auxiliaires
puéricultrices

L'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel

Les conditions de séjour

LA CHAMBRE

Vous êtes accueilli(e) en chambre à un ou deux lits, 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.

Votre valise pour l'hôpital

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



LA RESTAURATION

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 diététiciennes.

Vos souhaits et non-goûts sont recueillis par un(e) aide-soignant(e) ou un(e) infirmier(e).



Cuisine centrale

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

LA TÉLÉPHONIE

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, 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.

LA TÉLÉVISION

Site de Romans

Chaque chambre est équipée d'une télévision. La location se fait auprès de la boutique située dans le hall d'entrée du bâtiment principal.

Site de Saint-Vallier

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

LE COURRIER

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

Hôpitaux Drôme Nord

Mme - M.

Service:

Chambre n° :

Pour le site de Romans :

B.P. 1002
26102 ROMANS SUR ISÈRE CEDEX

Pour le site de Saint-Vallier :

B.P. 30
26241 SAINT-VALLIER CEDEX

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

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

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 (surveillance continue, maternité), renseignez-vous auprès du cadre de santé
- les visiteurs doivent quitter la chambre lors des soins ou des visites médicales
- respecter les horaires des visites. Les visites peuvent être limitées ou interdites par décision médicale
- limiter le nombre de visiteurs
- ne pas emmener des enfants de moins de 15 ans
- ne pas apporter de boissons alcoolisées, médicaments ou toute substance illicite.

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.

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 mère-enfant peuvent être proposées en pédiatrie.

Un tarif spécifique est prévu pour la nuitée.



Les services pratiques

LES ASSOCIATIONS ET BÉNÉVOLES

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

- **A.M.V.** : Association des Mutilés de la Voix
04 78 58 35 88
- **F.N.A.I.R.** : Fédération Nationale d'Aide aux Insuffisants Rénaux 04 75 02 89 40
- **Association KOALA** : pédiatrie
04 75 05 75 85
- **SOS PREMA** : Association d'aide aux parents d'enfants prématurés 0811.886.888
www.sosprema.com
- **Association Clowns Z'Hôpitaux** :
pédiatrie www.clown-hopital.com



- **A.E.E.M.D.H.** : Association pour l'Enseignement des Enfants Malades à Domicile et à l'Hôpital 04 75 71 84 72 ;
aeemdh.valence@free.fr

- **J.A.L.M.A.V.** : Jusqu'à la Mort Accompagner La Vie 04 75 82 .85 75
- **F.N.A.T.H.** : Association des Accidentés de la Vie 04 75 02 95 33
- **A.C.C. 26** : Agir Contre le Cancer
06.69.20.45.51 ; acc26@free.fr
- **Ligue contre le cancer** :
04.75.81.52.00
- **A.N.P.A.A.** : Association Nationale de Prévention en Alcoolologie et Addictologie 04 75 82 99 60
- **A.S.V.E.R.** : Association Saint-Valléroise d'Entraide et de Réadaptation
04 75 23 81 17
- **U.N.A.F.A.M.** : Union Nationale des Amis et Familles de Malades et/ou handicapés psychiques 04.75.55.16.43
- **A.E.P.A.** : Association d'Entraide des Personnes Âgées ;
association.aepa@ch-hdn.fr
- **A.F.A.R.** : Association des Familles et Amis des Résidents ; association.afar@ch-hdn.fr

L'ÉTAT CIVIL

Maternité

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 et conseiller les parents sur leur future démarche.



- si vous êtes mariée, vous devez vous munir du livret de famille
- si vous n'êtes pas mariée, vous devez vous munir de votre carte d'identité, ou d'une carte de séjour ou d'un passeport ou d'un extrait d'acte de naissance, ainsi que l'acte de reconnaissance antérieur délivré par le Maire (si la reconnaissance a été faite avant la naissance).

Décès

Les déclarations de décès sont effectuées par la famille ou 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 la réalisation des démarches administratives.

LA BIBLIOTHÈQUE HOSPITALIÈRE

Vous pouvez disposer, à titre gratuit, de 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.

LE CULTE

Le respect de la liberté de conscience des hospitalisés constitue une règle fondamentale. Vous pouvez demander la visite d'un représentant du culte de votre choix.

Une aumônerie catholique et une aumônerie protestante sont installées aux Hôpitaux Drôme Nord. Les aumônières catholiques interviennent sur les sites de Romans et Saint-Vallier. Des visiteurs de confession protestante interviennent sur le site de Romans.

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 site de Romans.

Des distributeurs de boissons, de confiseries sont également à votre disposition dans certains bâtiments.



LE RESPECT DE LA 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 d'en faire part à votre entourage.

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 COMMISSION NATIONALE DE L'INFORMATIQUE (C.N.I.L.)

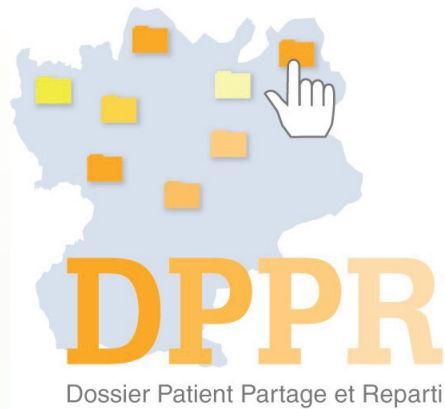
À l'occasion de votre séjour, des renseignements administratifs et médicaux vous sont demandés, dont certains sont traités informatiquement. Ils pourront être exploités de façon anonyme par le corps médical. Ces informations nominatives sont soumises au secret médical.

DOSSIER PATIENT INFORMATISE

Les Hôpitaux Drôme Nord disposent d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients pris en charge par ses 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 D.P.P.R.

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 e-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 SISRA, hébergés chez un hébergeur de données de santé agréé par le Ministère.

Pour plus d'informations sur les services SISRA ou les modalités de modification des données vous concernant : www.sante-ra.fr



L'EXPRESSION CIVIQUE

Si des élections interviennent pendant votre hospitalisation, vous pourrez voter par procuration.

L'ACCÈS A 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 l'établissement qui vous retournera le formulaire de demande à compléter.

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 droits, 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 (04 75 05 78 19 - secretariat.cdu@ch-hdn.fr)



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 (C.D.U) (voir ci-dessous).
- par courrier adressé au **Directeur de l'établissement** (Hôpitaux Drôme Nord, 607, av. Geneviève de Gaulle-Anthonioz, BP 1002, 26102 Romans-sur-Isère Cedex).

Les représentants des usagers aux Hôpitaux Drôme Nord :

- Madame Brigitte CHIROUZE-VIVION (titulaire)
- Madame Jeannie GOUDARD (titulaire)
- Monsieur Patrick SIMON (suppléant)
- Monsieur Paul DENYS (suppléant)

Vous avez la possibilité de les contacter en sollicitant un rendez-vous au secrétariat de la direction des usagers. Tél. : 04 75 05 78 19

Ou en laissant un message à l'adresse suivante : representant.usagers@ch-hdn.fr

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 (C.R.C.I) :
235, cours Lafayette - 69451 LYON Cedex 06
Tél. : 04 72 84 04 52 / Fax : 04 72 84 04 59
Mail : rh-alp@commissions-crci.fr

COMMISSION DES USAGERS (C.D.U)

Cette commission a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle examine votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la C.D.U, s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, de nous en faire part de vos remarques.

La C.D.U présidée par un représentant des usagers.

La composition de la Commission des Usagers est arrêtée comme suit :

I) Au titre de I de l'article R.1112-81

- 1 Personne désigné par le Représentant Légal de l'Etablissement
- 1 Directeur Qualité
- 2 Médiateurs Médicaux
- 2 Médiateurs non médicaux
- 4 Représentants des usagers

II) Au titre de II de l'article R.1112-81

- 2 Représentants de la C.M.E.
- 2 Représentants de la C.S.I.R.M.T.
- 2 Représentants du personnel
- 1 Représentant du C.S.

**Pour contacter un représentant des usagers, adressez-vous auprès du secrétariat de Direction.
9H-15H30**

LES RÈGLES RELATIVES A L'HOSPITALISATION - LES INTERDICTIONS ET RECOMMANDATIONS

Bracelet d'identification

Un bracelet d'identification vous est présenté et posé à votre entrée au Centre Hospitalier 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.

Autorisation de sortie pendant le séjour

Lors de votre séjour, vous pourrez bénéficier de permissions de sortie dont la durée est fonction du service d'hospitalisation, avec une durée maximum de 48 h. Les modalités peuvent vous être précisées par le personnel du service.

L'autorisation sera délivrée par l'un des médecins du service.

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

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 recommandée.

Tabac - boissons alcoolisées - produits illicites

Il est interdit de fumer dans les locaux de l'établissement.

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.

Le respect des règles de vie

Afin de préserver le repos de chacun, mais également pour des raisons d'hygiène, il vous est demandé :

- de respecter les mesures d'hygiène et de sécurité de chaque unité de soins
- de vous renseigner auprès du personnel de l'unité quant à l'autorisation d'apporter des plantes ou des fleurs
- d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision
- d'éviter les visites en groupe (pas plus de 2 personnes) et dépasser les horaires pour les visites autorisées
- de respecter le matériel de l'établissement.

L'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.

- Respectez 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)
- Tenez les portes des chambres fermées
- Ne vous asseyez pas sur les lits
- Ne touchez pas aux pansements ou sondes
- Les visiteurs doivent utiliser les toilettes réservées au public.

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

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 24h/24.

En cas d'incendie, le N° d'appel est le 1818 (depuis une ligne intérieure).

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, vulnérables en raison de leur pathologie. En application du décret du 15 Novembre 2006, il est interdit de fumer et de vapoter dans et à proximité immédiate des établissements des HDN pour les personnels, malades et visiteurs.

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.

En cas de situation de violence ou de malveillance, composez le 0 17 (depuis une ligne intérieure).

Violence à l'encontre du personnel hospitalier

A 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 (ref. Articles 222-13 et 433-3 du Code pénal). L'hôpital est un lieu de santé. Respectons son personnel.

Plan vigipirate : recommandation de sécurité

Être vigilant,

Ne pas 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 (S.A.M.U. 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.

Vidéoprotection

Pour votre sécurité, l'ensemble des accès aux sites, parkings et bâtiments des HDN sont vidéo protégés, 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 04 75 05 75 05

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.

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.



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, H.A.S (rapport consultable sur le site : www.has-sante.fr).

La Direction de la Qualité et de la Gestion des Risques (D.Q.G.R.) s'assure du respect des réglementations et recommandations, de l'application des mesures de prévention, de l'évaluation régulière des pratiques professionnelles.

Les indicateurs de qualités sont consultables sur : <http://www.scopesante.fr>

LA CERTIFICATION DE LA HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ : H.A.S

Cette procédure est obligatoirement suivie par tous les établissements de santé. Elle constitue un temps fort de la démarche qualité/gestion des risques. Elle vise à assurer l'amélioration continue de la qualité (règles de bonnes pratiques cliniques, satisfaction des patients) et de la sécurité des soins. Pour cela, l'établissement évalue ses pratiques à partir d'un manuel élaboré par la H.A.S. Tous les 4 ans en règle générale, une équipe d'experts-visiteurs de la H.A.S vérifie la conformité de l'évaluation de l'établissement au manuel de certification en vigueur. les HDN sont certifiés avec une obligation d'amélioration, affichage C.

LE 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 (COPIQ Q.G.R) 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 Q.G.R, revue tous les 4 ans
- 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 (R.M.M), des Comité de Retours d'Expérience (C.R.E.X.) et des analyses d'Évènements Indésirables Graves (E.I.G.),
- Contrôler, valiser et suivre les actions d'amélioration de la qualité
- Préparer à la certification de la Haute Autorité de 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.

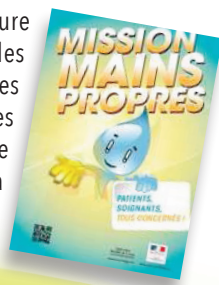
LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

L'Infection Nosocomiale (I.N.) 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'I.N. sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général et aux actes de soins reçus ; d'autres I.N. 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 I.N. Afin de lutter efficacement contre le risque infectieux, les H.D.N. possèdent depuis plusieurs années un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (le C.L.I.N.), sous commission de la Commission Médicale d'Établissement (C.M.E.), un service d'hygiène hospitalière et un réseau de correspondants en hygiène. Annuellement, le C.L.I.N. élabore un programme d'actions ainsi qu'un bilan d'activités (cf. annexe 2 : indicateurs relatifs à la lutte contre les infections nosocomiales).

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 I.N en respectant les mesures d'hygiène demandées par les professionnels de santé : désinfection des mains, port de masque en cas d'infection respiratoire.

RÉSISTANCE A CERTAINS ANTIBIOTIQUES

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

LE COMITÉ DE LIAISON EN ALIMENTATION ET NUTRITION (C.L.A.N)

Le C.L.A.N 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 diététiciennes, se réunit plusieurs fois par an pour suivre les actions menées au sein de l'établissement en matière d'alimentation et de nutrition.

L'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 proposé pour sécuriser votre séjour.

LA 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.

→ voir annexe 3

LA MATERIOVIGILANCE

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.

LA 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 en matière de dépistage de chaque don. Nous vous invitons à poser au médecin toutes les questions que vous jugerez utiles.

LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Les Hôpitaux Drôme Nord sont engagés dans la voie d'une amélioration de la prise en charge de toutes les formes de douleurs. 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 (le C.L.U.D.)
- 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.



L'ÉQUIPE DE LIAISON ET DE SOINS EN ADDICTOLOGIE (E.L.S.A)

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 Liaison et de Soins en Addictologie, puis d'un suivi si vous le jugez nécessaire lorsque vous serez sorti de l'hôpital.

L'ÉQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS (E.M.S.P)

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 et soutien psychologique, social et spirituel.

LES 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 jusque là compromise.

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

04 75 05 46 57

coor-prelev@hopitaux-drome-nord.fr

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) et en parler à vos proches.

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

Convictions religieuses et don d'organe

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.

- 1 prélèvement multi-organes =
6 vies sauvées

- en 5 ans (de 2012 à 2016) le nombre de greffes d'organes a augmenté de 17 %
22 617 personnes ont eu besoin d'une greffe en 2016, chiffre toujours en augmentation (**21 378** en 2015)

LA 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 (Cf. désignation de tiers, page 23). Le médecin doit également informer votre famille et vos proches.



LE COMITÉ D'ÉTHIQUE HOSPITALIER

Il est composé de professionnels médicaux, paramédicaux, médicotéchniques et administratifs de l'établissement et de personnes extérieures (philosophe, représentants des usagers...).

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.



Votre départ

UNE DÉCISION MÉDICALE

Lorsque votre état de santé ne requiert plus votre maintien dans l'établissement, la sortie est prononcée par le directeur sur avis médical. Les modalités de votre sortie seront déterminées en fonction de votre état de santé par le médecin responsable de l'unité médicale qui informera votre médecin traitant. Dans votre intérêt, vous ne devez quitter l'établissement qu'après l'avis favorable de l'équipe médicale.

Cependant, sur votre demande (*excepté pour les mineurs et personnes hospitalisées sous contrainte*) vous pouvez quitter l'établissement.

Si le médecin chargé de votre suivi estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous ne serez autorisé à quitter l'établissement qu'après avoir complété l'attestation « refus de soins et sortie contre avis médical » établissant que vous avez eu connaissance des risques que cette sortie présente pour vous. Vous êtes prié de vous présenter à l'accueil administratif des patients (au rez-de-chaussée) pour régulariser votre dossier administratif avant votre départ.

VOTRE TRANSFERT DANS UN AUTRE ÉTABLISSEMENT

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

L'HOSPITALISATION A DOMICILE : H.A.D

Les Hôpitaux Drôme Nord travaillent en collaboration avec le service d'Hospitalisation A Domicile 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.

L'H.A.D. concerne les malades de tous les âges, enfants, adolescents, adultes atteints de pathologies aiguës ou chroniques, souvent multiples, évolutives et/ou instables.

L'H.A.D. assure la continuité des soins 24 h/24 et 365 j/365.

Contact:

- **H.A.D. antenne de Romans :**
04 28 08 00 60
à compter du 1er avril 2018
contacter le secrétariat :
04 75 25 53 63
- **H.A.D. antenne de Valence :**
04 75 25 53 67

LES PERMISSIONS ET SORTIES DE COURTE DURÉE

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 12H, le forfait journalier sera facturé.

Votre départ

LES 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 principal) 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.

LES RÈGLES 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, V.S.L., taxi).

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

Attention, même en Affection de Longue Durée, 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 pour l'organisation et la prise en charge de votre transfert.

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Nous espérons que vous êtes satisfait des conditions de votre séjour et des soins que vous avez reçus.

Avant de partir, n'oubliez pas de compléter le questionnaire de satisfaction par d'évaluation de la qualité.



MÉDICAMENT

VOUS AIDER DANS LA RECHERCHE DE L'INFORMATION

QUEL EST MON RÔLE AVANT DE PRENDRE UN MÉDICAMENT ?

Je communique mon traitement habituel aux équipes de soins et je précise les antécédents d'allergie.

Il se peut que les médicaments que je prends habituellement ne soient pas disponibles dans la structure qui m'accueille et que l'on me donne un générique ou un équivalent pendant mon hospitalisation. Je n'hésite pas à poser des questions pour bien comprendre à quoi sont destinés les différents médicaments qui me sont donnés.

Je prends connaissance des consignes pour prendre correctement mon traitement (heure, à avaler, à laisser fondre sous la langue).

En cas de doute, je n'hésite pas à faire répéter. Je prends le traitement que l'on me donne, même si je me sens mieux et que je suis tenté de vouloir arrêter, je ne fais rien sans accord préalable de mon médecin.

J'ai le droit de douter ou de refuser de prendre un traitement, j'informe l'équipe de ma décision et j'en parle au médecin.

Je ne dois sous aucun prétexte modifier une dose de ma propre initiative sans l'accord préalable du médecin.



Je ne prends pas de médicaments à l'insu du médecin ou de l'infirmière. J'ai peut-être l'habitude de prendre des médicaments qui ne nécessitent pas d'ordonnance ou à base de plantes, j'en parle au médecin.

Si je ressens des démangeaisons, des difficultés à respirer, des rougeurs, etc., après avoir pris un médicament (comprimé ou piqûre), je n'hésite pas et j'appelle immédiatement l'infirmière.

QUELLES SONT LES QUESTIONS QUE JE PEUX PAR EXEMPLE POSER ?

- Pourquoi je dois prendre ce médicament ?
- Pourquoi le nom du médicament n'est pas le même que sur la prescription ? Puis-je le prendre ?
- Comment dois-je prendre mon traitement ? (à jeûn, au moment des repas, à quelle heure ?)
- Habituellement, je prends d'autres médicaments, cela pose-t-il un problème ? Si oui, que dois-je faire ?





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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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