



Livret d'accueil patient



 858 rue des Docteurs Devillers 02120 Guise

 03.23.51.55.55

 secretariat.direction@ch-guise.fr

 www.ch-guise.fr





SOMMAIRE

BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER DE GUISE

- Le mot du Directeur page 2
- Présentation de l'établissement page 3
- Les consultations externes page 4

ADMISSION

- Votre admission page 5

VOTRE SEJOUR

- Les professionnels page 6
- Votre séjour à l'hôpital page 7
- Votre sortie page 8

VOS DROITS ET DEVOIRS

- Vos droits page 11
- Vos devoirs page 12

ANNEXES

- Charte de la personne hospitalisée page 13
- Charte Romain Jacob page 14
- Charte de la laïcité page 15

Bienvenue au Centre Hospitalier de Guise

Madame, Monsieur,

Vous séjournez au Centre Hospitalier de Guise.

La compétence des personnels, la technicité des installations et la volonté d'améliorer continuellement la qualité de la prise en charge visent à garantir des soins appropriés à votre état de santé et le meilleur accueil.

Ce livret d'accueil a été préparé à votre attention et à celle de vos proches. Il a pour but de vous faire connaître notre établissement, vous apporter tous les renseignements utiles et rendre votre séjour plus agréable.

Un questionnaire vous permet de nous faire part de vos observations ou propositions d'amélioration. Nous attachons un grand intérêt à la réponse que vous voudrez bien nous faire.

Soyez, d'ores et déjà, convaincu de la volonté des équipes soignantes de tout mettre en œuvre pour vous assurer la meilleure prise en charge possible.

Le Directeur.

Le Centre Hospitalier de Guise a obtenu le renouvellement de sa certification par la HAS en novembre 2022 suite à une visite des experts -visiteurs en septembre 2022.



L'intégralité du rapport de certification est disponible sur le site internet de la HAS : www.has-santé.fr

LE SERVICE DE MEDECINE **28 lits dont 4 lits d'Alcoologie**



Assure la prise en charge des multi-pathologies relevant de cette discipline ainsi que l'accompagnement du sevrage simple en addictologie

L'UNITE DE SOINS DE LONGUE DUREE **30 lits**



Accueille des personnes âgées de plus de 60 ans présentant des pathologies chroniques ou multiples, susceptibles de décompensations répétées pouvant entraîner ou aggraver la perte d'autonomie

L'Unité de Soins de Longue Durée est donc un lieu de vie, de soins et de prévention et de prise en charge de la dépendance

L'HOSPITALISATION A DOMICILE **30 places**



A pour mission de prodiguer des soins médicaux et paramédicaux au domicile du patient

LE SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE **57 places dont 3 places pour personnes handicapées**



Assure à domicile, sur prescription médicale, des prestations de soins infirmiers sous la forme de soins de base et relationnels

LE SERVICE DE SOINS MEDICAUX ET DE READAPTATION

42 lits dont 4 lits de soins palliatifs et 5 lits post AVC



Assure un accueil polyvalent de patients soit à la suite d'une intervention chirurgicale, soit à la suite d'une hospitalisation en médecine ou attendant une admission en EHPAD, en soins de longue durée ou un retour à domicile

LES ETABLISSEMENTS D'HEBERGEMENT POUR PERSONNES AGEES DEPENDANTES



115 lits



La Maison de Retraite Devillers située sur le site hospitalier comprend **75 lits** dont 15 lits dédiés aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer

La Maison de Retraite Saint-Médard située à proximité du centre-ville comprenant **40 lits**

LE SERVICE DE SOINS IMMEDIATS NON PROGRAMMES



L'accueil est assuré par des praticiens urgentistes du Centre Hospitalier de Saint-Quentin du :

Lundi au vendredi de 8 h 30 à 18 h 30

Antenne SMUR du CH de St Quentin 7j/7 et 24h/24

LES CONSULTATIONS EXTERNES



ANGEIOLOGIE (Cs + Doppler)	UROLOGIE
DIABETOLOGIE - ENDOCRINOLOGIE	VASCULAIRE
GASTRO-ENTEROLOGIE	PLAIES ET CICATRISATION
GYNECOLOGIE -OBSTETRIQUE	RHUMATOLOGIE
SAGES FEMMES	GERIATRIE — maladie neurodégénératives
NEPHROLOGIE	ORTHOPTISTE
PEDIATRIE	ORL
TRAUMATO > Membres Supérieurs	ADDICTOLOGIE
TRAUMATO < Membres inférieurs	SERVICE DE RADIOLOGIE/ECHOGRAPHIE

VOTRE ADMISSION

*Le Bureau des
Admissions,
situé dans le hall
est ouvert :*

du lundi au Vendredi

de 8 h 30 à 12 h 30

et de 13 h 30 à 17 h 30

- Votre accueil nécessite certaines formalités administratives d'entrée indispensables à la prise en charge de vos soins :

- carte d'identité
- carte vitale actualisée
- carte de mutuelle

A NOTER

En cas de dossier incomplet, celui-ci devra être complété auprès du service des admissions dans les plus brefs délais.



Les faire parvenir par
l'un de vos proches



Les envoyer par mail
admissions@ch-guise.fr



Boîte aux lettres située devant
le bureau des admissions

Je prépare ma valise :



Un pyjama,
une chemise
de nuit



Des
vêtements
confortables



Des
pantoufles



Du linge de
corps



Serviettes et
gants de
toilette



Nécessaire de
toilette (savon,
shampooing, dentifrice,
brosse à dents, rasoir...)

LES PROFESSIONNELS A VOTRE SERVICE

Votre prise en charge est assurée par des équipes pluridisciplinaires, médicales et paramédicales dévouées et compétentes



Médecins, pharmaciens



Infirmier(e) - Cadre de santé



Aide-soignant(e)



Agent de Service
Hospitalier



Equipe de rééducation,
diététicien

À NOTER



Lors de votre entrée dans le service, l'infirmière, après vérification de votre identité, vous place un bracelet d'identification qui permet aux professionnels de procéder aux vérifications préalables à tout acte et soin, évitant ainsi tout risque d'erreur d'identité.

BIEN IDENTIFIÉ = SÉCURITÉ = BIEN SOIGNÉ

Attention ! Signalez sans délai au personnel toutes les erreurs constatées sur votre identité.

Votre séjour à l'hôpital



VOTRE CHAMBRE

Les chambres sont à 1 ou 2 lits et toutes équipées de cabinet de toilette avec douche

Attention ! Les accompagnants doivent respecter les règles de la vie hospitalière. Ils doivent notamment sortir de votre chambre au moment du ménage, des soins et de la visite du médecin



VISITES vous pouvez recevoir les visites de votre entourage **tous les jours de 12h30 à 20h**

Pour votre confort et celui des autres patients, merci de : respecter les horaires, éviter les visites en groupe, les conversations trop bruyantes et suivre les recommandations des équipes soignantes



VOS REPAS

Afin d'assurer la qualité de vos repas, notre diététicien travaille en étroite relation avec le service de restauration

→ **Horaires des repas :**

- **Petit-déjeuner** : à partir de 7h30
- **Déjeuner** : à partir de 12h
- **Dîner** : à partir de 18h00

→ **Des repas accompagnants** peuvent être servis en chambre à la demande. Renseignements auprès du bureau des admissions (les tarifs y sont affichés)



Vous pourrez faire activer auprès du bureau des admissions moyennant le paiement :

- **La télévision** (possible également en ligne sur www.avipay.fr, 4€/jour, 24€/semaine et 20€ la semaine suivante puis tarif dégressif)
- **Le téléphone** (4€ l'ouverture de ligne)
- **La wifi** (gratuite)



→ **des distributeurs de boissons et friandises** sont à votre disposition dans le hall



DEPOT DE VALEUR

En cas de nécessité, un dépôt est possible, au coffre de l'hôpital. Renseignez-vous auprès du bureau des admissions ou auprès du personnel soignant *L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol d'argent ou d'objets de valeur conservés par les patients lors de leur séjour. L'hôpital n'est responsable que des objets et valeurs dont la garde lui a été officiellement confiée au coffre de l'établissement.



LES CULTES

Vous pouvez contacter les représentants du culte de votre choix directement ou par l'intermédiaire de l'équipe soignante durant votre hospitalisation



SYSTEME DE VIDEO PROTECTION

Des matériels de vidéoprotection sont installés aux fins d'assurer la sécurité des personnes et des biens. L'utilisation de ces installations respecte votre dignité et votre droit à la vie privée. Le déploiement de ces matériels est en conformité avec les règles de la Commission Nationale Information et Liberté (CNIL)

SORTIE CONTRE AVIS MEDICAL

Si vous souhaitez quitter l'établissement contre avis médical, nous vous demanderons de signer une décharge reconnaissant que vous avez été informé(e) des risques encourus et dégageant l'hôpital de toute responsabilité



VOTRE SORTIE

Le jour de votre sortie est décidé par le médecin du service. Avant de quitter l'établissement, il vous est demandé de passer au bureau des admissions afin de procéder à une dernière mise à jour de votre dossier et de régler les prestations annexes (télévision, téléphone...)

Dans le cadre de votre sortie, les équipes médico-soignantes et le service social du Centre Hospitalier assurent le suivi et la continuité des soins en lien avec les professionnels de santé, de l'organisation de la sortie (formalités administratives, moyens de transport, etc.), soit vers le domicile, soit vers un autre établissement (service de soins de suite, établissement d'hospitalisation à domicile, autre hôpital, établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, etc.).

Le jour de votre sortie est fixé par le médecin.



Si vous rentrez directement à votre domicile, votre médecin traitant recevra les informations nécessaires sur votre état de santé et pourra, s'il le désire, prendre contact avec le médecin hospitalier qui vous a traité ou avec l'hospitalisation à domicile si nécessaire.



Si vous ne pouvez pas rentrer directement à votre domicile, il est important d'en discuter avec le cadre de santé et les assistants sociaux du CH. Avec vous et votre famille, il sera envisagé la possibilité d'une convalescence ou d'une prise en charge dans un autre établissement

Si votre état de santé nécessite un moyen de transport approprié (ambulance, VSL, etc.)

Le transport pourra être pris en charge par les organismes d'assurance maladie. Il sera fait appel à l'ambulancier de votre choix. Si l'utilisation d'un véhicule non sanitaire, taxi ou voiture particulière est suffisante, les frais engagés pourront être remboursés sous réserve des conditions habituelles de prise en charge du transport des malades.



RETROCESSION DES MEDICAMENTS

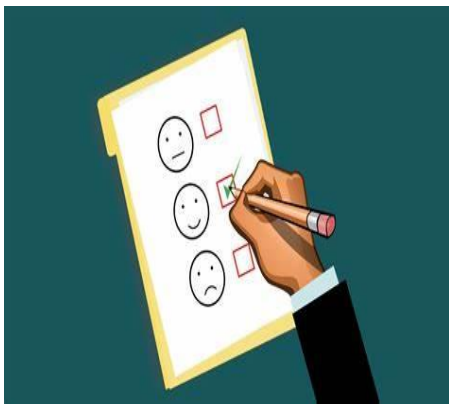
Certains médicaments qui vous sont prescrits à la sortie de votre hospitalisation sont « réservés » aux hôpitaux, et ne se trouvent pas en officine de ville. Leur délivrance pourra être effectué par la pharmacie de l'hôpital, de 09h00 à 17h00 du lundi au vendredi, sur présentation de l'ordonnance médicale hospitalière ainsi que la carte vitale et la carte

EXPRESSION DES USAGERS

Vous avez la possibilité de partager vos impressions et de poser toutes vos questions à l'équipe en charge de votre prise en charge. Les soignants sont à votre écoute pour répondre à vos interrogations et rendre votre séjour à l'hôpital le plus agréable possible. Faites-nous part de votre expérience pour nous aider à nous améliorer, le Centre Hospitalier de Guise est à votre écoute :

Plusieurs options s'offrent à vous :

Les enquêtes de satisfaction



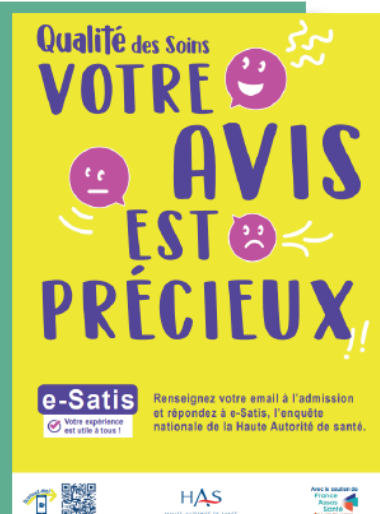
Votre satisfaction est primordiale pour nous. Nous sommes déterminés à améliorer constamment nos pratiques et à offrir la meilleure qualité de service possible. C'est pourquoi nous vous encourageons à partager votre expérience en remplissant notre questionnaire de satisfaction (en annexe).

Si vous avez communiqué votre adresse mail, vous serez peut-être sollicité pour répondre à une enquête en ligne, e-Satis (dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients). Un message vous sera adressé par la Haute Autorité de Santé.

Questionnaire : Votre avis nous intéresse

Si lors de votre admission vous nous avez transmis votre adresse email, vous recevrez quelques jours après votre sortie un mail vous indiquant de vous connecter à une plateforme en ligne pour participer à un questionnaire.

Merci de prendre quelques minutes pour y répondre. Grâce à votre participation, vous contribuerez à l'amélioration de la prise en charge dans notre Centre hospitalier ainsi qu'à l'enquête nationale de satisfaction des patients hospitalisés intitulée e.satis.



Pour tout ELOGE/RECLAMATION/PLAINTÉ concernant vos conditions d'hospitalisation et de prise en charge :
(CF. ARTICLES R. 1112-79 A R. 1112-94 DU CODE DE LA SANTE PUBLIQUE)

Vous pouvez adresser à **Monsieur le Directeur** ou **au Président de la Commission Des Usagers**



Un courrier au secrétariat de Direction,
au 858 rue Des Docteurs Devillers 02120 Guise



Un mail : secretariat.direction@ch-guise.fr

Un accusé de réception de votre demande vous sera adressé par courrier ou par courriel.

Informée de l'ensemble des éloges, réclamations et plaintes, la Commission Des Usagers présidée par un représentant des usagers, a pour mission :

- D'instruire des enquêtes et d'émettre un avis sur le motif de la réclamation
- D'améliorer les prises en charge des patients, usagers
- De dresser un bilan annuel sur la qualité de la prise en charge adressé aux différentes instances de l'établissement et à l'Agence Régionale de Santé.

QUALITE ET SECURITE DES SOINS

• Le signalement d'événements indésirables liés aux soins

Patient, consommateur ou usager vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant sur la [plateforme https://signalement.social-sante.gouv.fr](https://signalement.social-sante.gouv.fr) les événements sanitaires indésirables que vous suspectez d'être liés aux produits de santé, produits de la vie courante et actes de soins suivants :



Médicaments



Dispositifs médicaux



Produits de la vie courante ou de l'environnement



Actes de soins
(dont infections associées aux soins)



Produits de tatouage



Produits cosmétiques



Compléments alimentaires



Produits ou substances ayant un effet psychoactif

VOS DROITS

— LA PERSONNE DE CONFIANCE



(cf. article L. 1111-6 du code de la santé publique)

Avez-vous pensé à nommer une personne de confiance ?

Un parent, un proche ou votre médecin traitant, qui sera consulté au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin

— PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET ACCÈS AUX INFORMATIONS DE SANTÉ



RGPD

Décret n° 94-666 du 27 juillet 1994 relatif aux systèmes d'information médicale et à l'analyse de l'activité des établissements de santé publics et privés :

- Art. R 710-5-7 : les personnes soignées dans l'établissement sont informées par le livret d'accueil ou un autre document écrit

DOSSIER MEDICAL

(Cf. articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique)

Les informations concernant votre état de santé sont contenues dans un **dossier médical**

Il vous est possible d'accéder à ces informations en en faisant la demande auprès de la direction

Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier avec ou sans accompagnement d'un médecin selon votre choix

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 h après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard sous les 8 jours

Si ces informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe

— LES DIRECTIVES ANTICIPÉES



(Cf. article L. 1111-11 du code de la santé publique)

Pourquoi ? Si vous n'êtes plus capable en fin de vie, votre médecin consultera vos directives anticipées.

Comment ? Toute personne majeure peut rédiger ses directives anticipées sur papier libre, daté et signé

Contenu ? Ce qui est important pour vous :

- La poursuite, la limitation ou l'arrêt d'un traitement
- Les traitements, techniques que vous ne souhaiteriez pas
- Le souhait ou le refus d'un endormissement profond et permanent jusqu'à la fin de votre vie

DMP



Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise vos informations de santé : traitements, résultats d'examens, allergies, etc. Il vous permet de les partager avec les professionnels de santé de votre choix, qui en ont besoin pour vous soigner

Mon Espace Santé



- **Vos documents et données de santé en toute sécurité :** vos résultats d'analyses, ordonnances, radios, etc.
- **Plus besoin d'emporter vos dossiers médicaux chez vos professionnels de santé :** avec votre autorisation, ils peuvent accéder à tous vos documents de santé, directement depuis leur interface informatique sécurisée et notamment en cas d'urgence.
- **Echangez avec vos professionnels de santé :** Via la messagerie sécurisée, vos professionnels de santé peuvent contacter et vous envoyer des informations en toute confidentialité.

Un service gratuit, rendez-vous sur [Monespacesante.fr](https://monespacesante.fr) depuis votre ordinateur, tablette, etc.

VOS DEVOIRS

VOS DROITS ET VOS DEVOIRS



ENREGISTREMENTS INTERDITS

Il est interdit de procéder à la captation d'images et de son au sein de l'établissement



HYGIENE

Dans l'intérêt de tous, il est recommandé aux patients ainsi qu'à leurs visiteurs d'observer les règles d'hygiène en se lavant les mains en entrant et en sortant des chambres. Des distributeurs de solution hydroalcoolique sont à votre disposition.

En cas de recrudescence d'infections respiratoires, le port du masque chirurgical, pourra être recommandé voir obligatoire, par mesure de prévention au sein de l'établissement et afin de protéger la santé de tous



TABAC ET CIGARETTE ELECTRONIQUE

Pour répondre aux normes de sécurité et à la réglementation en vigueur, il est formellement interdit de fumer dans l'enceinte de l'hôpital. L'utilisation de la cigarette électronique est également interdite

PRINCIPALES REGLES A RESPECTER

L'Hôpital est un lieu de soin et, dans l'intérêt de chacun, il vous est demandé de :

- **NE PAS INTRODUIRE DANS LES SERVICES DES MEDICAMENTS, DES BOISSONS ALCOOLISEES, DES ANIMAUX**
- **FAIRE PREUVE DE DISCRETION** afin de ne pas déranger vos voisins (radio, télévision, visites multiples, respect des horaires de visite)
- **RESPECTER LES CONSEILS ET CONSIGNES** données dans votre intérêt par le personnel
- **RESPECTER LE MATERIEL** mis à disposition
- **RESPECTER LES PROFESSIONNELS** exerçant leur fonction au sein de la structure

L'établissement se réserve le droit de déposer plainte en cas de trouble grave de l'ordre public, et d'agression du personnel



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.



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



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



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



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



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



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



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



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



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

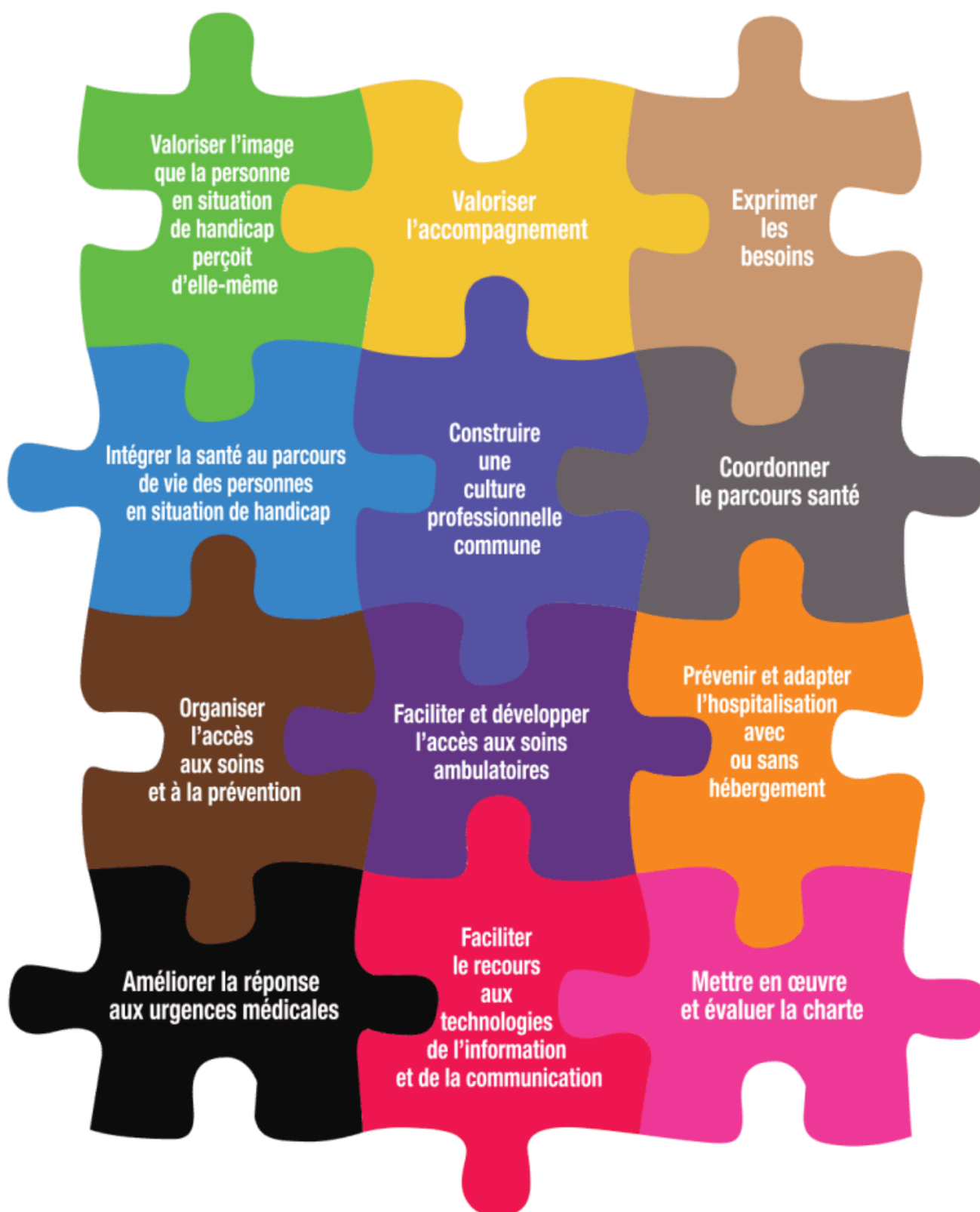
* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

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.

CHARTER ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



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.