







LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

FONDATION
La Renaissance Sanitaire

SOMMAIRE



PRÉSENTATION DE L'HÔPITAL 4



VOTRE ARRIVÉE 8



VOTRE SÉJOUR 12



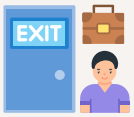
LES ÉQUIPES 20



VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS 25



QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS
CERTIFICATION ET SATISFACTION 38



VOTRE SORTIE 40



LES CONTACTS ET LES MOYENS D'ACCÈS 43

LE MOT DU DIRECTEUR DE L'HÔPITAL LA MUSSE



Madame, Monsieur,

Vous allez être hospitalisé(e) ou vous êtes actuellement hospitalisé(e) à l'hôpital La Musse, hôpital privé à but non lucratif.

La Musse met à votre disposition la compétence, la disponibilité et le dévouement de ses 800 professionnels.

Nous souhaitons tout mettre en œuvre pour répondre à vos besoins lors de votre accueil, pendant votre séjour, et jusqu'à votre sortie.

Ce livret d'accueil vous permettra de disposer d'un guide pour vous accompagner au cours de votre hospitalisation. L'ensemble de nos équipes est à votre écoute pour répondre à vos attentes. Chacun autour de vous s'efforcera de vous délivrer les meilleurs soins possibles.
Nous y travaillons au quotidien 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 avec un souci constant d'amélioration de la qualité de la prise en charge.

Je vous remercie de la confiance que vous nous témoignez.

Catherine PALLADITCHEFF
Directeur



LA MUSSE



LA MUSSE EN 2025



500
lits et places autorisés



113 197
journées d'hospitalisation complètes

≈ 310 patients présents chaque jour



44 847
venues en hôpital de jour

plus de 120 prises en charge chaque jour

Plus de
4 850
personnes accompagnées chaque année



19
programmes de réadaptations spécialisés en hôpital de jour



800
professionnels mobilisés

plus de 50 métiers représentés

LES PRISES EN CHARGE

Pavillon 1

- ***Médecine physique et réadaptation***
  Affections neurologiques
  Amputation et appareillage
  Pathologies orthopédiques ou traumatologiques
  Brûlures ou séquelles de brûlures
  Éveil de coma
  Pathologies vasculaires
- **Médecine sportive**
- **Pôle enfant**

Pavillon 2

- **Soins de suite polyvalents**
- **Nutrition et Addiction**
- **Pneumologie**
- **Soins de suite oncologiques**
- **Soins palliatifs**

Pavillon 3

- **Soins de suite gériatriques**
- **Unité cognitivo comportementale**









LES PLATEAUX TECHNIQUES

Balnéothérapie

Gymnase - mur d'esclade

Simulateur de conduite



Exosquelette

Cryothérapie

Isocinétisme

Électrothérapie

Espace de vie simulée

Capsule immersive





Équipements extérieurs :
terrain de tennis,
zone fitness,
parcours de marche

Laboratoire d'analyses médicales

Service de radiologie et IRM





Plateau d'explorations fonctionnelles

Atelier d'appareillage

Centre d'équithérapie





VOTRE ARRIVÉE



PRÉPARER VOTRE ARRIVÉE À L'HÔPITAL

Les documents à apporter

Documents d'identification (en cours de validité) :

✓ Une pièce d'identité :
- Carte nationale d'identité
- Passeport
- Carte de séjour, le cas échéant

✓ Votre carte vitale

✓ Votre carte de mutuelle ou la notification de C2S (complémentaire santé solidaire)

En fonction de votre situation :

✓ Votre notification de prise en charge à 100 % des frais de soins (affection de longue durée (A.L.D.), invalidité, handicapé, accidenté du travail)

✓ Votre carte d'aide médicale d'état (A.M.E)

✓ Votre carnet de soins gratuits pour les pensionnés de guerre

Que faut-il payer ?

Notre Hôpital est un établissement à but non lucratif.
Nous ne pratiquons pas de dépassement d'honoraire.

Votre hospitalisation est liée à l'ALD ? Dans ce cas, l'Assurance Maladie peut prendre en charge à 100 % les frais d'hospitalisation.
Si votre hospitalisation n'est pas liée à votre ALD, pensez à vérifier auprès de votre mutuelle si elle couvre le reste à charge, notamment le ticket modérateur (20 % du prix de journée), le forfait journalier et la chambre particulière, le cas échéant.

Les règles de la CPAM en cas d'hospitalisation :
N'utilisez pas votre carte vitale ni votre carte de mutuelle pour des dépenses de pharmacie, d'optique ou pour des consultations qui ne sont pas en lien avec votre hospitalisation.
Signalez à l'équipe soignante tous les rendez-vous.
Suspendez impérativement les locations de matériels à domicile.

Préparez votre valise :

✓ Nécessaire de toilette (serviette, gant de toilette, brosse à dent, dentifrice, crème à raser) ;

✓ Vêtements de nuit (pyjama, robe de chambre, chaussons) ;

✓ Change quotidien (sous-vêtements, chaussettes, t-shirts) ;

✓ Vêtements de sport ou tenue souple, maillot de bain, bonnet de bain, claquettes ;

✓ Objets personnels (lunettes, prothèses dentaires et auditives, ...).

Non divulgation de présence

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander aux accueils et au cadre de santé, que votre identité ne soit pas révélée pendant votre séjour dans l'établissement.

Bracelet d'identification

Lors de votre arrivée, un bracelet d'identification vous sera proposé afin de garantir votre identité et votre sécurité. Sa mise en place sera soumise à votre accord.

L'identitovigilance

Vérifiez que les informations enregistrées à votre admission (date de naissance, sexe, orthographe de vos noms et prénoms) soient exactes.

Vous serez régulièrement interrogé sur votre identité, au cours de votre séjour, cela fait partie de la vigilance demandée aux professionnels.

Les médicaments

À votre arrivée, un médecin se renseignera auprès de vous sur l'ensemble des médicaments que vous prenez habituellement (comprimés, collyre, crème, gouttes,...). Il est important de bien l'informer.

Pendant votre hospitalisation, il ne faudra pas prendre les médicaments de votre traitement habituel, apporté de la maison, sans l'autorisation du médecin de l'unité.

Bornes carte vitale

Vous pouvez mettre à jour vos droits aux bornes situées dans les accueils.

Le dossier médical partagé (D.M.P.)

Depuis janvier 2022, le Dossier Médical Partagé (DMP) est intégré à « Mon espace santé », votre espace numérique de santé personnel.
Les documents utiles à la continuité et à la coordination de vos soins, produits au cours de votre hospitalisation (lettre de liaison, compte rendu d'hospitalisation, résultats d'examens), y seront déposés.
Si vous ne souhaitez pas que ces documents soient versés dans votre DMP, vous pouvez gérer vos préférences directement depuis votre compte “Mon espace santé”.



Avez-vous une personne de confiance ?

Si vous êtes majeur, votre personne de confiance sera consultée au cas où vous ne seriez pas en mesure d’exprimer votre volonté ou de recevoir l’information
nécessaire à cette fin. Cette désignation reste révocable à tout moment.



Avez-vous une personne à prévenir ?

Au cas où les médecins ou le personnel paramédical auraient besoin de joindre votre entourage en urgence, vous devez désigner la ou les personne(s) qui peut ou peuvent être contactée(s) en permanence.



Les directives anticipées

En tant que personne majeure, vous pouvez rédiger des directives anticipées. Elles permettent d'exprimer par écrit vos souhaits concernant votre prise en charge médicale si, un jour, vous n'êtes plus en capacité de vous exprimer. Vous pouvez notamment préciser les traitements ou actes médicaux que vous souhaiteriez accepter, limiter, refuser ou interrompre dans cette situation. Si vous avez rédigé des directives anticipées, pensez
à en informer votre médecin ou à lui en remettre une copie.
Pour vous aider dans la rédaction de vos directives anticipées, cons, consultez le guide mis à votre disposition en flashant le QR-code.



VOTRE SÉJOUR



VIE QUOTIDIENNE, INFORMATIONS PRATIQUES

Votre chambre (individuelle* ou double)

Il est indispensable que le personnel soignant sache où vous trouver pour effectuer vos soins. Avertissez le personnel soignant si vous devez quitter votre chambre. Au cours de votre séjour, nous pourrons être amenés à effectuer un changement de chambre de façon non programmée en fonction des besoins du service.

**La chambre individuelle n'est jamais prise en charge par votre caisse d'assurance maladie même si vous êtes à 100 % ; c'est votre assurance complémentaire ou mutuelle qui définit les modalités de prise en charge en soins de suite et de réadaptation (montant, durée, avance de frais).*

Le linge

Votre linge est entretenu par votre entourage mais vous avez la possibilité de le laver sur place. Une buanderie est à disposition dans chaque pavillon. N'hésitez pas à vous renseigner auprès d'un soignant.

L'argent et les objets de valeur

Nous vous recommandons de ne pas apporter d'objets de valeur durant votre séjour à l'hôpital. Toutefois, en cas de besoin, vous avez la possibilité de déposer vos bijoux, espèces, cartes bancaires, chéquiers dans le coffre de l'hôpital. Il vous suffit d'en faire la demande auprès d'un membre du personnel de votre service ou à l'accueil. Vous pourrez les retirer au cours de votre séjour ou lors de votre sortie, sous réserve d'en faire la demande la veille (pas d'accès les samedis, dimanches et jours fériés).
Les objets conservés dans votre chambre restent sous votre responsabilité. L'hôpital ne peut être tenu responsable en cas de perte ou de vol d'objets qui n'ont pas été déposés au coffre. Soyez vigilant !

Les repas

Vos repas seront proposés en chambre ou en salle à manger suivant votre mode d'hospitalisation :

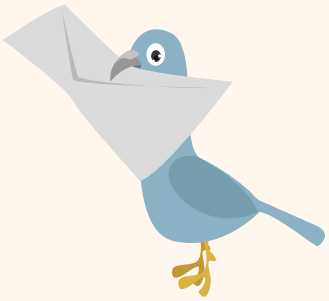
- ✓ le **petit déjeuner** est servi à 8h en chambre ;
- ✓ le **déjeuner** est servi à 12h en chambre ou en salle à manger ;
- ✓ le **dîner** est servi à 18h30 en chambre.

Les élections

Si vous êtes hospitalisé, vous avez la possibilité de voter par procuration ; pour cela, il vous suffit de le faire savoir à l'équipe de votre unité ou à l'accueil.

Le courrier

Votre courrier vous est remis du lundi au vendredi.
Conseillez à vos correspondants de libeller votre courrier comme suit :



M. ou Mme: .....
Pavillon ... Unité : ... Chambre : ...
Hôpital La Musse
CS 20119
27180 SAINT SEBASTIEN DE MORSENT

Le téléphone

Pour uniquement recevoir des appels, 5€ de frais d'ouverture.
Pour appeler l'extérieur, un code personnel vous sera attribué, après paiement d'une avance sur consommation (crédit minimum 15€).
Pour joindre votre correspondant, il vous faudra composer le 0.



La télévision

Toutes nos chambres sont équipées d'un téléviseur, dont le tarif est de 3€ par jour. Les chambres doubles ont 2 téléviseurs et le prêt du casque est inclus dans la location de la télévision.
L'hôpital dispose d'un réseau de télévision interne diffusant toutes les chaînes de TNT HD.
Vous pouvez consultez sur une chaîne interne des informations générales sur l'établissement, ainsi que les menus de la restauration.
Par mesure de sécurité et d'assurance :

- toute télévision personnelle est interdite.
- tout branchement de matériel auxiliaire est interdit.

L'internet Wi-Fi

La demande d'accès à internet est à adresser à l'accueil de votre pavillon, vous devez pour cela disposer d'un appareil compatible.
Le droit d'accès est de 20€ quelle que soit la durée de votre séjour et le nombre d'heures de connexion.
Une charte de bon usage est à signer lors de l'ouverture de la WI-FI.

L'établissement étant responsable de l'accès internet, certains sites ne sont pas accessibles, comme le prévoit la législation française.

Pour bénéficier de ces services, rendez-vous à l'accueil de votre pavillon :

- ✓ Pavillon 1 et 2 : 8h30-18h
- ✓ Pavillon 3 : 8h30-16h45

Si l'accueil de votre pavillon est fermé, vous pouvez vous rendre dans les autres pavillons.

Les accès aux pavillons sont fermés automatiquement la nuit :
de 22h à 6h (heure d'hiver)
de 23h à 6h (heure d'été)

Les visites

Les visites sont autorisées du lundi au dimanche de 11h à 20h30. Pour l'Unité Cognitivo-Comportementale, elles sont autorisées de 14h à 18h.
Toutefois, ces horaires peuvent être modifiés à la demande de l'équipe soignante.
La présence des enfants de moins de 12 ans est fortement déconseillée et peut, dans certains cas, être interdite. Selon votre état de santé, le médecin peut limiter ou interdire les visites.

Vous avez la possibilité de recevoir des visites dans les salons situés dans les unités ou dans le parc si vos visiteurs sont nombreux.
Des parkings sont à disposition devant et derrière les pavillons. Il est demandé aux visiteurs de respecter ces emplacements.

La présence de vos proches est pour vous d'un grand réconfort. Ils doivent cependant :

- ✓ respecter les horaires de visite du service
- ✓ respecter les consignes d'hygiène
- ✓ quitter la chambre lors des soins ou visites médicales
- ✓ éviter les visites trop longues
- ✓ limiter leur présence à trois personnes simultanément
- ✓ respecter le calme pour le repos des patients hospitalisés
- ✓ ne pas apporter d'aliments, de médicaments, de fleurs en pot
- ✓ respecter l'interdiction de fumer, y compris la cigarette électronique.



Vous avez le droit de refuser la visite de personnes que vous ne souhaitez pas recevoir (faites-le savoir au bureau des admissions et au cadre de santé de l'unité).

En cas de crise sanitaire, nous vous demandons de respecter les consignes exceptionnelles affichées au moment de votre hospitalisation.



Partager un repas

Il est possible de commander un repas accompagnant, selon les règles en vigueur dans les pôles d'hospitalisation. Il est nécessaire d'en faire la demande auprès de l'accueil et de le régler 48h à l'avance (tarif disponible à l'accueil).
Des aires de pique-nique sont installées dans le parc. Nous vous demandons de respecter la propreté des lieux (des poubelles sont à votre disposition).



L'accueil des familles

Des chambres visiteurs sont proposées aux familles au tarif de 15 € par nuit. Situées au Pavillon 3 (hors services d'hospitalisation), elles peuvent être réservées pour une durée limitée. Afin de répondre au plus grand nombre de demandes, il est recommandé de réserver à l'avance auprès de l'accueil de votre pavillon.
Nous vous remercions de respecter la propreté des lieux.



Les permissions thérapeutiques de sortie

Des permissions thérapeutiques peuvent vous être proposées mais elles ne peuvent excéder une nuit d'absence et ne sont pas systématiques. Elles sont soumises à accord médical.



Les promenades

Sauf avis médical contraire, vous êtes autorisé à vous promener dans l'enceinte de l'établissement. Avant de quitter votre unité de soins, merci d'en informer le personnel.
Profitez du parc paysager pour vous promener ou vous détendre. Un parcours de marche, avec plusieurs niveaux de difficulté, est également à votre disposition.
Situé au sud du Pavillon 3, le jardin d'éveil est un espace propice à la détente et aux moments de partage avec vos proches.

Les cultes

Les ministres des cultes des différentes confessions peuvent vous rendre visite. Exprimez votre désir à l'équipe soignante ou directement à l'aumônerie interreligieuse.

Aumônerie musulmane
Imam M. Ech Cherqaoui poste 3639
Adel Bourahla : 06 23 59 71 68

Aumônerie Catholique
Aumônier B. Aucouturier
poste 3639 ou 06 07 06 40 53

Aumônerie Protestante
M et Me Lévêque : 07 67 76 76 77

Aumônerie Juive
M. C. Allouche poste 3639



Coiffeur

Vous avez la possibilité de demander la venue d'un coiffeur conventionné avec l'hôpital. L'intervenant se doit de vous communiquer le tarif avant la prestation. L'établissement ne saurait être tenu pour responsable en cas de dysfonctionnement lié à ces prestations.

Une liste des coiffeurs est affichée dans les unités et disponible à l'accueil.

La pédicure

Les rendez-vous de soins de pédicurie sont à demander à l'équipe soignante et sont à votre charge.
En fonction de votre pathologie et sur prescription des soins par un médecin de l'hôpital, ceux-ci pourront être pris en charge.

Restez connectés avec La Musse tout au long de votre séjour !



Site internet
de la Fondation

LRS FONDATION
La Renaissance Sanitaire

Toute l'actualité
de nos établissements

Facebook
La Musse

- Évènements
- Informations
- Vie de l'hôpital

Instagram
etablissements.la.musse

- Les coulisses
- Nos patients
- Nos projets

Scannez simplement le QR code
avec l'appareil photo de votre téléphone.

Votre avis compte !

★ ★ ★ ★ ★

Partagez votre expérience
en 30 secondes.

Laisser un avis Google

Chaque avis est lu avec attention et reçoit
une réponse de notre équipe.

LES ÉQUIPES



Les équipes médicales

assurent votre prise en charge médicale et votre information tout au long de votre séjour à l'hôpital. Elles peuvent vous recevoir ainsi que votre famille sur simple demande auprès du secrétariat médical concerné, qui vous donnera un rendez-vous. La transmission par téléphone d'informations à caractère médical n'est pas autorisée.





L'équipe soignante

est composée du cadre de santé, responsable de l'organisation et du fonctionnement du service, d'infirmiers, dispensant les soins et les traitements prescrits, d'aides-soignants et d'aides éducatifs et sociaux, chargés des soins d'hygiène générale et de confort. Cette équipe peut à tout moment et dans le cadre de ses compétences, vous donner des informations ou des conseils sur votre état de santé ou votre séjour.

L'équipe de rééducation et de réadaptation

intervient sur prescription médicale afin de vous aider à récupérer votre intégrité fonctionnelle. Elle est composée d'un cadre rééducateur, de masseurs kinésithérapeutes, d'ergothérapeutes, de psychomotriciens et d'enseignants en activités physiques adaptées.



Les brancardiers assurent vos déplacements au sein de l'établissement et participent à votre mobilisation en chambre ou sur les plateaux techniques.

Les secrétaires d'accueil et médicales ont un rôle d'accueil, de communication et participent à l'organisation de votre séjour.

Les diététiciens évaluent votre état nutritionnel à votre entrée et mettent en place une alimentation adaptée et évolutive.



Les agents des services hospitaliers assurent une partie de l'entretien de votre chambre et du service, ainsi que la distribution des repas.

Les psychologues cliniciens collaborent avec l'équipe médicale et soignante et jouent un rôle d'écoute, de soutien et d'accompagnement.

Les neuropsychologues évaluent et prennent en charge les troubles cognitifs et du comportement.

Les services médicotechniques spécialisés (radiologie, pharmacie, laboratoire d'analyses médicales) contribuent indirectement à vos soins.

Les assistantes sociales

vous conseillent, vous informent et vous accompagnent dans vos démarches administratives, familiales ou professionnelles, ainsi que dans la préparation de votre retour à domicile ou de votre orientation vers un autre établissement.
Pour prendre rendez-vous avec l'assistante sociale de votre unité, contactez son secrétariat.

Les équipes qui contribuent à votre accueil et à votre confort

Tout au long de votre séjour, de nombreux professionnels travaillent en coulisses pour assurer le bon fonctionnement de l'établissement. Les équipes administratives, logistiques et techniques veillent notamment à la maintenance des locaux, des équipements médicaux, à la restauration, au standard, au système d'information, aux transports et à l'entretien des espaces verts...

Une équipe, un objectif : votre rétablissement !

Chaque professionnel met ses compétences au service d'un objectif commun : vous accompagner tout au long de votre séjour, dans le respect de vos besoins, de vos choix et de votre projet de vie.

Les étudiants et stagiaires

Pendant votre séjour, vous rencontrerez des étudiants, ils interviennent sous la responsabilité des médecins chefs de service et des cadres de santé. Les étudiants d'aujourd'hui sont les professionnels de demain. Vous avez toutefois la possibilité de refuser leur présence en le signalant aux médecins ou aux cadres de santé.





Les associations d'usagers

Plusieurs associations d'usagers sont présentes dans notre hôpital :

- ✓ L'ABF (Association des Brûlés de France)
- ✓ L'AFTC (Association des Familles des Traumatisés Crâniens)
- ✓ Les 4A (Aide, Accompagnement, Alcool, Addictions)
- ✓ ASP 27/76 (Accompagnement et Soins Palliatifs)
- ✓ Mouvement Vie libre
- ✓ France AVC
- ✓ Addict Eure Ouest
- ✓ Alcooliques Anonymes
- ✓ Anorexie Boulimie Anomymes...

Liste non exhaustive : renseignez-vous auprès du cadre de santé de votre unité d'hospitalisation.





VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS

LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Le respect du personnel

AGRESSER VERBALEMENT OU PHYSIQUEMENT UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ
3 ans d'emprisonnement et 45 000€

Le directeur ou son représentant se reserve le droit de saisir les autorités judiciaires en cas de manquement.

Le téléphone portable

L'utilisation des téléphones portables doit être limitée dans l'établissement, faites-en un usage respectueux afin de ne pas gêner la tranquillité des autres patients.

Le repos

Afin de préserver le repos et le bien-être de chacun, il est demandé :

- ✓ de respecter les horaires de soins, repas, visites, repos et sorties ;
- ✓ d'user avec discrétion des appareils de radio, télévision, téléphones portables,
- ✓ d'éviter les conversations trop bruyantes,
- ✓ d'atténuer les lumières.

Les dégradations

Respectez les locaux, le mobilier et les matériels mis à disposition pendant votre séjour. Ne les abimez pas, ne les salissez pas ; tous les dégâts, dégradations ou bris éventuels causés par les patients sont à leur charge.

En cas de non-respect de ces devoirs, le directeur ou son représentant, avec l'accord du médecin de service, peut prendre toutes les mesures appropriées pouvant aller, éventuellement, jusqu'à l'exclusion.

Hôpital sans tabac

Il est interdit de fumer ou de vapoter au sein de l'établissement. Une aide au sevrage tabagique peut vous être apportée par un tabacologue durant votre hospitalisation.
Renseignez-vous auprès du médecin ou d'un infirmier de votre unité.

LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Les interdits

Il n'est pas permis d'introduire dans l'établissement des armes, des boissons alcoolisées et des médicaments venant de l'extérieur.

Il est interdit d'apporter ou de conserver de la nourriture et autres denrées périssables.

Les plantes en pot ne sont pas autorisées pour raison d'hygiène.

Les animaux de compagnie sont interdits dans les pavillons.

La prise de photo (avec appareil photo ou téléphone mobile) est interdite en dehors du cadre privé de votre famille ou de vos amis.

La sécurité incendie

L'hôpital dispose d'un système de détection incendie et d'une équipe de première intervention.
Conduite à tenir en cas d'incendie : à chaque étage, un plan d'évacuation ainsi que des consignes de sécurité sont affichés ; il vous est demandé de respecter scrupuleusement les consignes données par le personnel de votre unité.

Les appareils électriques personnels

L'utilisation d'appareils électriques personnels n'est pas autorisée sauf dérogation exceptionnelle.

Le développement durable

Soucieux et conscient des impacts de ses activités sur l'environnement, l'hôpital s'est engagé activement dans une démarche de développement durable.
Ne jetez pas vos déchets et détritus en dehors des poubelles prévues à cet effet, afin de conserver la propreté de l'hôpital à l'intérieur et à l'extérieur.
Notre hôpital respecte le tri sélectif.
L'établissement a développé un partenariat avec la Ligue pour la Protection des Oiseaux.

LES DROITS ET LES DEVOIRS

L'accès au dossier médical



Vous pouvez obtenir une copie de votre dossier patient, conformément aux dispositions du Code de la santé publique.

Comment faire votre demande ?

Adressez un courrier à la Direction de l'hôpital, accompagné de la copie recto-verso d'une pièce d'identité.

Vous pouvez choisir l'une des modalités suivantes :

- ✓ Consultation sur place ;
- ✓ Remise en main propre ;
- ✓ Envoi à votre domicile en lettre recommandée.

Votre dossier est conservé pendant 20 ans à compter de votre dernier séjour ou 10 ans à compter de la date du décès, conformément à la réglementation en vigueur.

Les demandes concernant un patient mineur, une personne sous mesure de protection juridique ou un patient décédé répondent à des règles particulières. Pour connaître la procédure applicable ou obtenir les documents nécessaires, contactez la secrétaire de direction au poste 30.01.

Les majeurs protégés

Le majeur protégé participe aux décisions concernant sa santé.

Son consentement libre et éclairé est recherché après qu'il ait reçu une information adaptée à sa situation et à ses capacités de compréhension.

Lorsqu'il est en mesure d'exprimer sa volonté, le majeur protégé prend lui-même les décisions relatives à ses soins. Selon la mesure de protection dont il bénéficie, le tuteur ou le curateur peut être amené à l'assister ou à intervenir dans les conditions prévues par la loi. Si vous êtes majeur protégé, vous pouvez désigner une personne de confiance, sous réserve des dispositions applicables à votre mesure de protection.

LES DROITS ET LES DEVOIRS

La confidentialité

Le respect de la vie privée, de la confidentialité des informations personnelles, médicales, administratives et sociales qui vous concernent est garanti.

Les réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez rencontrer un membre de la commission des usagers (cf. page 32) ou saisir la Direction.

La qualité des soins

Notre engagement est de vous offrir les meilleurs soins. Cependant, malgré le professionnalisme de chacun, il survient parfois des événements indésirables lors des prises en charge. Si vous détectez une situation qui semble mettre en jeu votre sécurité vous pouvez alerter les professionnels de santé qui vous prennent en charge.
Vous pouvez également déclarer tout événement sanitaire indésirable sur le portail officiel : https://signalement.social-sante.gouv.fr

L'information et le consentement aux soins

Les équipes médicales et soignantes sont à votre service. Elles peuvent vous apporter toutes les informations concernant votre prise en charge (état de santé, traitements, examens complémentaires,...) dans le cadre de leurs compétences et dans le respect des règles professionnelles qui leur sont applicables.
Vous avez constamment le droit d'être informé de votre prise en charge, le consentement aux soins nécessite, en effet, une information précise de la part des équipes soignantes.

Incivilités

Facilitons le dialogue et la recherche d'une solution dans le calme et la courtoisie

La bientraitance

La bientraitance est un droit pour tous les usagers. Sa promotion au sein de l'établissement s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de prise en charge des patients. Cette démarche implique tous les professionnels.

LES DROITS ET LES DEVOIRS

Informatique et protection de vos données

Les informations recueillies au cours de votre séjour (dossier patient, restauration, transport, facturation...) sont traitées de manière informatisée afin d'assurer votre prise en charge et le bon fonctionnement des services de l'hôpital.

Ces données sont accessibles uniquement aux professionnels habilités, dans la limite de leurs missions et dans le respect du secret professionnel. Elles peuvent également être consultées, lorsque la réglementation le prévoit, dans le cadre de contrôles, d'obligations légales, ou lors des traitement effectués au sein du service de l'information médicale.

De plus, l'hôpital développe une activité de recherche clinique et d'innovations et participe à des recherches impliquant, ou non, la personne humaine. Lorsque certaines données de santé sont utilisées à cette fin, elles le sont dans le respect de la réglementation en vigueur, des règles éthiques applicables et de la protection de vos données personnelles.



LES DROITS ET LES DEVOIRS

Conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, vous disposez notamment des droits suivants :

- accéder à vos données personnelles ;
- demander leur rectification si elles sont inexactes ;
- demander leur effacement dans les cas prévus par la réglementation ;
- vous opposer ou limiter certains traitements lorsque la loi le permet.

Pour exercer vos droits ou pour toute question concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez contacter le Délégué à la protection des données (une pièce d'identité pourra vous être demandée) :

📧 dpolamusse@hlrs-lamusse.net
Hôpital La Musse – DPO
CS 20119 – 27180 Saint-Sébastien-de-Morsent

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL : www.cnil.fr

L'hôpital met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la sécurité de vos données personnelles, conformément à la réglementation en vigueur.

LES DROITS ET LES DEVOIRS

La Commission des usagers

La CDU veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle contribue, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la prise en charge.

La CDU est informée de :

L'ensemble des réclamations transmises à l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données ;

-Des évènements indésirables graves et des actions menées par l'établissement pour y remédier ;

-Des résultats des questionnaires de satisfaction.

- **Composition de la CDU**

REPRESENTANTS DE L'ÉTABLISSEMENT			
Membre de la CDU	**Fonction ou association**	**Mandat au sein de la CDU**	**Contact**
Catherine PALLADITCHEFF	Directeur de l'établissement	Présidente de la CDU	**Vous pouvez saisir la CDU en adressant un courrier au directeur** **Hôpital La Musse** **27180 Saint Sébastien de Morsent** **Secrétariat de direction : 02 32 29 30 01**
		Médiateur non médical	
Nathalie DUPLESSIS	Responsable qualité	Médiateur non médical suppléant	
Dr Marie-Sophie HERVIEU	Médecin	Médiateur médical	
Dr Frédérique BENEZ	Médecin	Médiateur médical suppléant	
Béatrice BLANCHE LOPOUKHINE -	Directrice des RH		
Sandrine MARTINS	Membre CSSCT		
REPRESENTANTS DES USAGERS			
Catherine COTTIN	Ligue contre le cancer 27	Représentant des Usagers titulaire	**Vous pouvez contacter directement les représentants des usagers :** usager@hlrs-lamusse.net
Jean-Marc PAVARD	UFC Que choisir	Représentant des Usagers titulaire	
Thierry PARIN	Association des Grands Brûlés de France	Représentant des Usagers suppléant	
Jean-Marie HELOU	Entraid'addict 276	Représentant des Usagers suppléant	

Vous recevrez une réponse dans les meilleurs délais. En cas de difficulté, vous avez la possibilité de saisir la commission de conciliation et d'indemnisation : *(Tour Altaïs, 1 place Aimé Césaire, CS 93102, 93102 Montreuil Cedex - 01.49.93.89.20 - Email : h-nor@commissions-crci.fr).*

LES DROITS ET DEVOIRS

La lutte contre la douleur

Le personnel de l'hôpital La Musse portera une attention particulière à votre douleur. L'établissement dispose d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), qui veille à améliorer la prévention, l'évaluation et la prise en charge de la douleur tout au long de votre séjour.

Vous avez mal ... Votre douleur parlons-en

- ✓ Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur. Il est possible d'en mesurer l'intensité.
- ✓ Vous seul pouvez la décrire; pour nous aider à mieux évaluer votre douleur, vous pouvez indiquer «combien» vous avez mal en la notant. Il existe différents outils d'évaluation de la douleur dont certains seront plus adaptés à votre situation.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal

- ✓ En répondant à vos questions,
- ✓ En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement,
- ✓ En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Consultez notre contrat d'engagement contre la douleur en flashant le QR-code.



LES DROITS ET LES DEVOIRS

L'alimentation

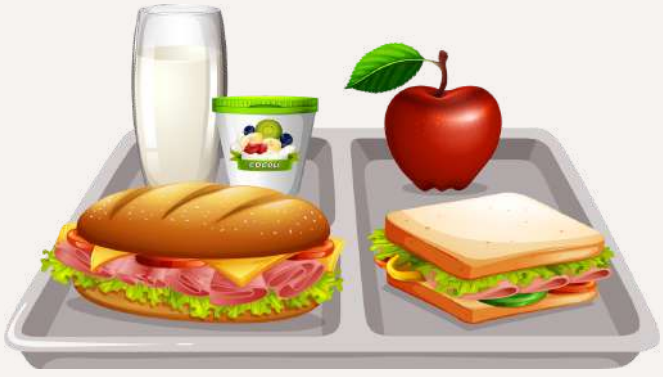
Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) est chargé dans chaque établissement de santé, d'**améliorer votre prise en charge nutritionnelle** par la mise en œuvre des recommandations de bonnes pratiques en matière de nutrition.

Les missions du CLAN s'articulent entre les diététiciens, les unités de soins, et le service de restauration, avec pour objectifs :

- ✓ La **surveillance** de votre état nutritionnel
- ✓ L'**organisation** d'actions de formation et d'information auprès des professionnels
- ✓ Votre **satisfaction** en matière de repas

Afin de vous associer à cette démarche d'amélioration de la qualité de prise en charge nutritionnelle, nous vous encourageons à :

- ✓ Ne pas conserver de denrées périssables afin d'éviter une intoxication alimentaire. Les personnes qui vous rendent visite sont invitées à observer les mêmes mesures.
- ✓ Nous signaler rapidement un changement de comportement alimentaire (baisse d'appétit, nausées,...) ou un changement de goût, afin de vous mettre en relation avec le service diététique.



LES DROITS ET LES DEVOIRS

L'hygiène

Les établissements hospitaliers abritent de nombreuses sources de germes (bactéries, virus ...).

Afin de **réduire au mieux le risque** d'infection nosocomiale, l'établissement dispose d'une **Equipe Opérationnelle d'Hygiène** (EOH) qui veille à garantir la qualité et la sécurité des soins vis-à-vis du risque d'infection nosocomiale.

En votre qualité d'hospitalisé, il vous est demandé de respecter toutes les mesures destinées à prévenir la transmission et à éviter la multiplication de la flore microbienne :

- ✓ Pratiquer une hygiène des mains à de nombreux moments de la journée
- ✓ Ne pas toucher aux pansements, sondes, perfusions, tubulures,...
- ✓ Respecter les mesures complémentaires exigées dans certaines situations : port de protection (masque, surblouse,...)
- ✓ Ne pas apporter, ni conserver de denrées périssables
- ✓ Ne pas apporter de plantes en pot ni de fleurs coupées
- ✓ Ne pas recevoir de visite d'une personne porteuse d'une infection rhinopharyngée (grippe, rhume,...)



LES CHARTES

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.

LES CHARTES

CHARTE ROMAIN JACOB ILLUSTRÉE

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



Valoriser l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle-même



Valoriser l'accompagnement



Exprimer les besoins



Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap



Construire une culture professionnelle commune



Coordonner le parcours santé



Organiser l'accès aux soins et à la prévention



Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires



Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement



Améliorer ma réponse aux urgences médicales



Facilité le recours aux technologies de l'information et de la communication



Mettre en œuvre et évaluer la charte





QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

CERTIFICATION ET SATISFACTION

LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS, LA CERTIFICATION

Hôpital La Musse

Etablissement certifié
Validé par la HAS en Février 2023

HAS
Qualité des soins confirmée
Établissement certifié

La qualité des soins est confirmée :
L'établissement : 88 % du score maximal
Le patient : 96 % du score maximal
Les équipes de soins : 95 % du score maximal

renseignements sur Qualiscope

LA SATISFACTION DES USAGERS

Résultats des indicateurs de l'établissement enquête nationale E-Satis

Appréciation globale des patients

75/100 → stable

B

source IQSS questionnaire patient - 2025 (133 évaluations)



Prise en charge de la douleur

94 % → stable



A

source IQSS dossier patient - 2024

Cet indicateur mesure l'évaluation de la prise en charge de la douleur des patients par l'équipe)

Projet de soins, projet de vie

93/100

A

source IQSS dossier patient - 2023

Cet indicateur mesure la qualité du projet qui vise à optimiser l'autonomie du patient et sa réinsertion familiale, sociale et professionnelle.

Qualité de la lettre de liaison de sortie

86/100 ↗ en progrès

A

source IQSS dossier patient - 2024



Cet indicateur mesure la qualité de la lettre de liaison, remise au patient à la sortie et adressée au médecin traitant.

Consommation de solutions hydroalcooliques (SHA)

45% → stable

C

source IQSS questionnaire établissement - 2024



Cet indicateur mesure la consommation de solutions hydroalcooliques par les soignants et patients.



VOTRE SORTIE



VOTRE SORTIE

Préparer votre sortie

Votre sortie est décidée par le médecin qui vous a pris en charge pendant votre hospitalisation.
Si vous souhaitez quitter l'hôpital malgré un avis médical défavorable, il vous sera demandé de signer un document attestant que vous avez été informé des risques que cette décision peut entraîner pour votre santé.
Sauf opposition de votre part, le compte rendu d'hospitalisation et les courriers médicaux relatifs à votre séjour seront transmis aux professionnels de santé qui assurent votre suivi.

Exprimez-vous sur votre séjour

Votre satisfaction est essentielle pour nous permettre d'améliorer en permanence la qualité de votre prise en charge.
Vous pouvez nous faire part de vos remarques :

- ✓ en vous adressant au médecin, au cadre de santé ou au personnel du service ;
- ✓ en contactant la Direction ;
- ✓ en répondant à notre questionnaire de satisfaction

Après votre retour à domicile, vous pourrez également être invité à répondre à e-Satis, l'enquête nationale de satisfaction des patients, menée par la Haute Autorité de Santé (HAS).
Votre participation est précieuse et contribue à l'amélioration de la qualité des soins.

Le matériel médical

A votre sortie, vous avez le libre choix de votre fournisseur pour l'achat de petit matériel médical (fauteuil roulant, cannes anglaises, aides techniques,...).
L'établissement vous communiquera une liste de fournisseurs, mais ne saurait en recommander un en particulier. Aussi, il vous est suggéré de demander des devis pour obtenir une réelle mise en concurrence.

VOTRE SORTIE

📋 Avant de partir

Pensez à effectuer les démarches suivantes :

🛏️ Dans votre chambre

✓ Vérifiez que vous n'avez oublié aucun objet personnel.

✓ Si vous avez déposé des objets de valeur au coffre de l'hôpital, pensez à les récupérer avant votre départ.

🩺 Au secrétariat médical de votre unité

✓ Demandez votre bulletin de situation, votre arrêt de travail (si nécessaire) ;

✓ Obtenez toute information concernant votre suivi médical.

🏥 À l'accueil de votre pavillon

✓ Réglez, le cas échéant, les frais restant à votre charge (forfait journalier, chambre particulière...).

✓ Si vous aviez demandé un renvoi de votre courrier, pensez à le faire interrompre.

✓ Si votre adresse a changé depuis votre admission, communiquez votre nouvelle adresse afin de faciliter l'envoi de votre courrier.

🚗 Le transport

Vous pouvez regagner votre domicile par le moyen de transport de votre choix.

La prise en charge d'un transport sanitaire est possible uniquement sur prescription médicale, lorsque votre état de santé le nécessite.

Vous restez libre de choisir la société d'ambulances qui effectuera ce transport.



LES CONTACTS ET LES MOYENS D'ACCÈS



LES CONTACTS



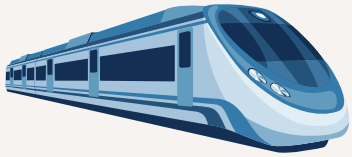
Les numéros ci-dessous sont accessibles depuis un poste interne.
Si vous souhaitez appeler depuis l'extérieur, il vous suffit de faire précéder ces numéros du 02 32 29 + n° poste interne.

Pavillon 1 - Médecine physique et réadaptation	Pavillon 2 - Soins de suite polyvalents, nutrition et addiction, pneumologie, oncologiques, soins palliatifs	Pavillon 3- Soins de suite gériatriques et UCC
Secrétariats médicaux		
Neurologie - 3119 Locomoteur - 3117 / 3118	Soins de suite polyvalents - 3124 / 3138 Nutrition et addictions - 3128 Pneumologie - 3138 Oncologie et soins palliatifs - 3126	Soins de suite gériatriques - 3163 UCC - 3139
Accueil		
3112	3122	3132
Secrétariat service social		
3115	3121	3131

Les numéros uniques, quel que soit votre pôle d'hospitalisation :

> Secrétariat du directeur : 30 01
> Service qualité : 32 14
> Standard : 9 de l'intérieur et 02.32.29.30.31 de l'extérieur

LES MOYENS D'ACCÈS



En train:

PARIS ST LAZARE/ EVREUX

La liaison entre la gare et l'entrée de l'hôpital est assurée par :

Le réseau d'autocar (lignes T3 et T4)

En voiture:

DE PARIS

Par l'autoroute A13 OU A14:

Direction Rouen

Sortir à CHAUFOUR-LES-BONNIERES, suivre EVREUX puis suivre EVREUX - CENTRE et prendre la direction de SAINT SEBASTIEN DE MORSENT- CONCHES EN OUCHE

DE CAEN

Par l'autoroute A13 :

Prendre l'A13 direction ROUEN puis l'A154 direction EVREUX.

Suivre la direction EVREUX-CENTRE puis SAINT SEBASTIEN DE MORSENT - CONCHES EN OUCHE

LES CONTACTS UTILES ET LES MOYENS D'ACCÉS

L'ORIENTATION DANS L'HÔPITAL



Pour soutenir l'hôpital par un don , rendez-vous sur le site internet de la Renaissance Sanitaire :

Allée Louis Martin
27180 Saint Sébastien de Morsent

02 32 29 30 31

www.larenaissancesanitaire.fr