

# Hôpital La Musse

Établissement de santé privé d'intérêt collectif



## Livret d'accueil du patient

**Lrs** FONDATION  
**La Renaissance Sanitaire**

FONDATION HOSPITALIERE RECONNUE D'UTILITE PUBLIQUE

## SOMMAIRE

### PRÉSENTATION DES PÔLES ET ACTIVITÉS DE L'HÔPITAL

Pôle médecine physique et réadaptation - Pavillon 1	4
Pôle soins de suite spécialisés et polyvalents - Pavillon 2	5
Pôle soins de suite d'oncologie, gériatrique et soins palliatifs - Pavillon 3	6
Le plateau technique de rééducation	6
Les programmes d'éducation thérapeutique du patient (E.T.P.)	7
L'atelier d'appareillage	7

### VOTRE ARRIVÉE

1. Préparer votre arrivée à l'hôpital	8
2. Vos informations personnelles	9
3. La personnes de confiance, personne à prévenir et majeurs protégés	10
4. Que faut-il apporter ?	10
5. Les médicaments à l'hôpital	11

### VOTRE SÉJOUR

1. Des professionnels à votre écoute	12
2. La vie quotidienne : les informations pratiques	14
3. Les cultes et la spiritualité	15
4. Le Rest'hop (cafétaria)	16
5. Les soins de confort	17

### LE RÉGLEMENT, LES DROITS ET LES DEVOIRS ET LES CHARTES

1. Le règlement intérieur	18
2. Les droits et les devoirs	19
3. Les chartes	21

### LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS, LA CERTIFICATION ET LA SATISFACTION

1. La qualité et la sécurité des soins, la certification	23
2. La satisfaction des usagers	23

### LES COMMISSIONS ET LES COMITÉS

1. La commission des usagers (C.D.U).	24
2. Le comité de lutte contre la douleur (C.L.U.D).	25
3. Le comité de liaison en alimentation et nutrition (C.L.A.N).	25
4. L'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH).	25

### VOTRE SORTIE

Préparer votre sortie de l'hôpital	28
------------------------------------	----

### LE BULLETIN DE SOUTIEN A LA FONDATION LA RENAISSANCE SANITAIRE

29

### LES CONTACTS UTILES ET LES MOYENS D'ACCÈS

Les contacts utiles	30
Les moyens d'accès	31
L'orientation dans l'hôpital	32

**In case you need translation, please contact the nursing staff.**

## LE MOT DU PRÉSIDENT DE LA FONDATION HOSPITALIÈRE LA RENAISSANCE SANITAIRE

Madame, Monsieur,

Vous êtes hospitalisé(e) à l'hôpital La Musse, l'un des deux hôpitaux de la fondation La Renaissance Sanitaire reconnue d'utilité publique\*.

Celle-ci a été fondée en 1928 par Almiré BRETEAU, médecin et sénateur de la Sarthe, qui a perdu deux enfants atteints de tuberculose et se bat pour la création de sanatoriums en nombre insuffisant.



Depuis plus de quatre-vingt-cinq ans, La Renaissance Sanitaire participe à l'action sanitaire, médico-sociale et de formation en régions Hauts-de-France, Normandie, Grand Est et Ile-de-France grâce à ses établissements reconvertis, aujourd'hui, en soins de suite et de réadaptation : l'hôpital La Musse, son service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés, sa maison d'accueil spécialisée dédiée aux personnes cérébrolésées ainsi que ses instituts de formation en ergothérapie et masso-kinésithérapie, mais aussi l'hôpital Villiers Saint Denis, son centre d'appareillage, son accueil de jour Alzheimer et sa plateforme d'accompagnement et de répit des aidants, situés dans l'Aine.

Les établissements de la Fondation, privés à but non lucratif d'intérêt collectif (E.S.P.I.C.), participent au service public hospitalier.

Soins et équipements de qualité servis par des professionnels soucieux d'assurer, dans la plus grande humanité, votre hospitalisation, décloisonnement des activités sanitaires, médico-sociales et d'enseignement, partage des savoirs, volonté de donner les mêmes chances face à la maladie et au handicap demeurent les fondements de notre action.

Fiers de cet engagement au service de toutes les grandes causes de santé publique, le Conseil d'Administration et les équipes poursuivent l'oeuvre entamée par les fondateurs, déterminés à relever les défis des décennies à venir et à vous apporter les meilleurs soins.

Patrick VILLESSOT  
Président

## LE MOT DU DIRECTEUR DE L'HÔPITAL LA MUSSE

Madame, Monsieur,

Vous allez ou vous êtes hospitalisé(e) à l'hôpital La Musse.



La Musse met à votre disposition la compétence, la disponibilité et le dévouement de ses 600 professionnels.

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

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 et vous souhaite un prompt rétablissement.

Catherine PALLADITCHEFF  
Directeur

\* La reconnaissance d'utilité publique habilite **La Renaissance Sanitaire** à recevoir des dons et legs afin d'améliorer les conditions d'accueil des usagers (cf. bulletin de soutien page 27). Un reçu fiscal vous sera adressé dès réception de votre versement afin que vous puissiez bénéficier de la réduction d'impôt selon les dispositions réglementaires en vigueur.

Site internet : <https://www.larenaissancesanitaire.fr>

# PRÉSENTATION DES PÔLES ET ACTIVITÉS DE L'HÔPITAL

Près d'Evreux et à 100km de Paris, l'hôpital vous accueille au sein d'un parc boisé de 55 hectares.

Avec une capacité de 376 lits d'hospitalisation complète et 30 places d'hospitalisation à temps partiel, l'activité médicale de soins de suite et de réadaptation (S.S.R.) pour adultes et enfants, est répartie en 3 pôles d'hospitalisation fonctionnant en réseau, auxquels s'ajoutent un plateau technique de rééducation et un centre d'appareillage.



## PÔLE MEDECINE PHYSIQUE ET READAPTATION

### PAVILLON 1

Le pôle de médecine physique et réadaptation comprend 128 lits d'hospitalisation complète et 20 places d'hospitalisation à temps partiel. Il accueille des patients de soins de suite et de réadaptation, en hospitalisation complète (ou de semaine) ou à temps partiel (hôpital de jour). Il assure également des consultations externes.

Les différentes formes de prise en charge concernent :

Les patients lombalgiques chroniques (restauration fonctionnelle du rachis) et douloureux chroniques (fibromyalgiques). L'appareillage et les soins aux patients amputés. Les patients brûlés ou porteurs de séquelles de brûlures. Les patients porteurs d'affections neurologiques y compris traumatisés crâniens et médullaires (une unité spéciale est consacrée aux patients en éveil de coma). Les pathologies orthopédiques ou traumatologiques. Les enfants avec des troubles des apprentissages et du neurodéveloppement.

Des traitements spécifiques sont susceptibles d'être mis en oeuvre :

Hypno analgésie, mésothérapie, acupunture, infiltrations, traitement de la spasticité, pompe à baclofène, toxine botulique.

D'autres traitements pourront vous être proposés par vos rééducateurs.

Le pôle médecine physique et réadaptation dispose également d'un appartement et d'un studio qui permettent une mise en situation pour prévoir votre retour à domicile et un simulateur de conduite.

Le pavillon héberge :

le SAMSAH, entité médico-sociale de prise en charge des patients cérébrolésés après retour au domicile

la plateforme de répit pour les aidants d'enfants ou d'adultes en situation de handicap

Le pôle de recherche et d'excellence de la médecine du sport et de l'exercice ainsi que la maison sport santé.

## PÔLE SOINS DE SUITE SPECIALISES ET POLYVALENTS

### PAVILLON 2

Le pôle soins de suite spécialisés et polyvalents comprend 141 lits d'hospitalisation complète et 8 places d'hospitalisation à temps partiel. Le pôle soins de suite spécialisés et polyvalents accueille des patients adultes et enfants nécessitant des soins de suite de rééducation/réadaptation de cardiologie, pneumologie, nutrition et soins de suite polyvalents, dans le cadre d'une hospitalisation complète (ou de semaine) ou à temps partiel.

Les différentes formes de prise en charge concernent :

Les patients atteints de pathologies respiratoires diverses ainsi que des patients atteints du SIDA pour la prise en charge des complications pulmonaires et de la perte d'autonomie. Des patients atteints de maladies coronariennes après revascularisation ou non, à distance de l'intervention, d'insuffisance cardiaque et autres maladies cardiaques. Des patients en surpoids avec pour objectifs principaux l'éducation nutritionnelle et la réadaptation physique. Des patients diabétiques, des soins de suite de chirurgie digestive mais aussi des patients souffrant d'addiction à l'alcool pour poursuite du sevrage ou prise en compte d'une complication (dénutrition, polynévrite des membres inférieurs, cirrhose ...). Les unités de soins de suite polyvalents accueillent tout type de patient quel que soit l'âge au terme d'un séjour hospitalier pour une affection aiguë médicale ou chirurgicale.

Le pavillon 2 dispose d'un plateau médico technique à disposition de tous les patients

Le laboratoire d'analyse médicale - le service de radiologie - la cuisine éducative - échographie cardiaque - test d'effort sur ergocycle ou sur tapis de marche - holter tensionnel ou rythmique - Doppler artériel ou veineux - oxymétrie transcutanée(TCPO2) - Pléthysmographie - fibroscopie bronchique - polygraphie ventilatoire pendant le sommeil - consultation d'aide au sevrage tabagique





## PÔLE SOINS DE SUITE D'ONCOLOGIE, GERIATRIQUES ET SOINS PALLIATIFS PAVILLON 3

Le pôle soins de suite d'oncologie, gériatrique et soins palliatifs comprend 107 lits d'hospitalisation complète et 2 places d'hospitalisation à temps partiel. Il accueille des patients arrivant des services de courts séjours, d'EHPAD ou du domicile et s'inscrit dans la filière locale et régionale.

Les différentes formes de prise en charge concernent :

Les unités de soins de suite gériatriques accueillent des patients de plus de 75 ans souffrant d'affections multiples en s'appuyant sur un projet thérapeutique prenant en compte le degré d'autonomie, les capacités cognitives et l'environnement du patient.

L'unité cognitivo-comportementale accueille des patients atteints de troubles cognitifs : maladie d'Alzheimer et apparentée.

L'unité d'oncologie assure le suivi et la surveillance médicale des patients en chimiothérapie et en radiothérapie en lien avec les services de cancérologie de la région.

L'unité de soins palliatifs accueille des patients présentant des maladies graves, évolutives, voire terminales, dans le souci de soulager les douleurs physiques et les souffrances psychologiques tout en garantissant la dignité des patients.

## LE PLATEAU TECHNIQUE DE RÉÉDUCATION

Dans l'établissement, une équipe pluridisciplinaire de rééducateurs prend en charge, les patients : kinésithérapeute, ergothérapeute, orthophoniste, éducateur d'activités physiques et sportives adaptées, diététicien, psychomotricien.

Les prises en charge sont différentes par pôle, aussi bien dans leur conception que dans les temps de rééducation des patients, car une adaptation à chaque pathologie est primordiale.

À l'hôpital, le rééducateur intervient dans de nombreux domaines (orthopédie, neurologie, gériatrie, amputation, pathologies respiratoires, prise en charge de la douleur,...).



**Avec des équipements spécifiques :**

- balnéothérapie avec un bassin de 80 m<sup>3</sup> ;
- gymnase ; mur d'escalade ;
- simulateur de conduite ;
- exosquelettes ;
- appartement thérapeutique ;
- isocinétisme ;
- électrothérapie.
- cryothérapie.

**Et des techniques particulières :**

- gymnastique de groupe ;
- parcours de marche ;
- mise en situation en milieu ouvert ;
- activités sportives
- terrains de tennis
- zone fitness extérieure
- équithérapie

Selon les patients et leur pathologie, les horaires de rééducation sont variables (une à plusieurs heures dans la journée, y compris le samedi matin), ainsi que les lieux de rééducation (chambre, box individuel ou en salle).

Avec les différents soins (infirmiers, appareillage,...), la rééducation est un élément essentiel de la prise en charge. Une forte adhésion de chacun est donc nécessaire.

### LES PROGRAMMES D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT (E.T.P.)

L'éducation thérapeutique sera présente tout au long de votre séjour, des professionnels formés vous apporteront les connaissances nécessaires, afin de vous rendre acteur de votre santé. L'établissement bénéficie de quatre programmes E.T.P. autorisés par l'Agence Régionale de Santé.

- Patient en surpoids et/ou obèse : J'agis sur mon poids pour mieux vivre au quotidien
- La bronchopneumopathie chronique obstructive (B.P.C.O.).
- La réadaptation cardiaque
- Éducation thérapeutique dans l'insuffisance cardiaque

### L'ATELIER D'APPAREILLAGE

Une équipe d'orthoprothésistes conçoit, fabrique et adapte l'appareillage de :

- prothèses provisoires et définitives pour les membres supérieurs et inférieurs ;
- orthèses pour les membres supérieurs, inférieurs ainsi que pour le tronc ;
- toutes les complications des pieds diabétiques.



# VOTRE ARRIVÉE

## 1. PRÉPARER VOTRE ARRIVÉE À L'HÔPITAL

Les formalités administratives permettent de vous identifier afin d'assurer la sécurité de votre suivi médical, le respect de vos droits et la prise en charge financière de votre séjour.

### Les documents à apporter

Documents d'identification (en cours de validité) :

> **une pièce d'identité :**

- carte nationale d'identité ;
- passeport ;
- permis de conduire ;
- carte de séjour, le cas échéant.

> votre carte vitale ;

> votre carte de mutuelle ou la notification de C.M.U.C. (couverture médicale universelle complémentaire) ;

*En fonction de votre situation :*

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

> votre carte d'aide médicale d'état (A.M.E.) ;

>

vos carnets de soins gratuits pour les pensionnés de guerre (bénéficiaire de l'article L.115 du code des pensions militaires d'invalidité et victimes de guerre).

### Que faut-il payer ?

Votre séjour génère des frais dont tout ou une partie peut rester à votre charge et que vous devez donc régler (partie non prise en charge par la sécurité sociale et/ou la mutuelle, le cas échéant).

Un devis peut vous être adressé.

**Si vous ne présentez pas votre carte de mutuelle, le tiers payant vous sera facturé sans possibilité de remboursement ultérieur.**

**Toute facture non acquittée dans les délais légaux, fera l'objet d'une transmission, à notre service de recouvrement.**

### Si vous êtes assuré social :

> **Vous êtes à 80 %**

- 80 % du prix de journée\* pris en charge par votre caisse d'assurance maladie ;
- 20 % du prix de journée\* et 100 % du forfait journalier restent à votre charge, avec une prise en charge possible, totale ou partielle, par votre mutuelle.

> **Vous êtes à 100 %** (hospitalisation en rapport avec votre prise en charge à 100 %).

- 100 % du prix de journée\* pris en charge par votre caisse d'assurance maladie ;
- le forfait journalier reste à votre charge, avec une prise en charge possible, totale ou partielle, par votre mutuelle.

### Autre cas :

Si vous n'êtes pas assuré social, et si vous ne bénéficiez ni de la couverture maladie universelle (C.M.U.), ni de l'aide médicale d'état (A.M.E.), l'intégralité des frais d'hospitalisation vous sera facturée.

**Le fait d'avoir une assurance complémentaire ou mutuelle, n'implique pas forcément la prise en charge intégrale de vos frais d'hospitalisation. Renseignez-vous auprès de votre assurance ou mutuelle.**

**Le « forfait journalier »\***, institué par le décret 83-25 du 19 janvier 1983 et fixé par arrêté ministériel, vous sera facturé par jour de présence, y compris le jour de sortie. Il correspond à une participation financière aux prestations hôtelières et s'applique à toutes les hospitalisations complètes.

**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 réadaptation (montant, durée, avance de frais).

\* les tarifs en vigueur sont disponibles aux accueils.

## Parcours de soins coordonné

La prise en charge de vos frais médicaux par la caisse d'assurance maladie peut varier selon que vous soyez ou non dans le parcours de soins.

> **Vous êtes dans le parcours de soins**, lorsque vous consultez votre médecin traitant, son remplaçant ou un médecin sur orientation de votre médecin traitant.

> **Vous êtes hors parcours de soins** lorsque vous n'avez pas déclaré votre médecin traitant auprès de votre caisse de sécurité sociale ou si vous consultez directement le spécialiste de l'hôpital La Musse sans courrier de votre médecin traitant déclaré.

**Si vous n'avez pas de couverture sociale, d'assurance complémentaire ou de mutuelle, si vous n'avez pas de médecin traitant, les accueils et le service social se tiennent à votre disposition pour vous orienter vers les organismes compétents et vous informer sur vos droits.**

## 2. VOS INFORMATIONS PERSONNELLES

### L'identivigilance

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.

**N'utilisez pas les papiers d'identité ou de sécurité sociale d'une autre personne, vous mettez votre vie en danger. Nous vous rappelons que l'usurpation d'identité est un délit puni par la loi (art. 434-23 du code pénal).**

### 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.



## 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.

## Bornes carte vitale

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



### Règles de la caisse primaire d'assurance maladie en cas d'hospitalisation

- Ne pas utiliser votre carte vitale à l'extérieur de notre établissement ;
- d'annuler tous les RDV (médicaux, paramédicaux, dentaires ...) que vous aviez pris avant votre entrée à La Musse ou les repousser après votre date de sortie ;
- de suspendre, impérativement, les locations de matériels à domicile (lit médicalisé, fauteuil roulant, oxygène ...) durant toute votre hospitalisation.

**Durant votre hospitalisation, la sécurité sociale ne prendra pas en charge de frais médicaux autres que votre séjour dans notre établissement**

## Le dossier médical personnel (D.M.P.)

La loi du 13 août 2004 a créé le dossier médical personnel pour **favoriser la coordination, la qualité et la continuité des soins**, gage d'un meilleur suivi médical. Le D.M.P. est un dossier médical **informatisé et sécurisé**, accessible sur internet. Il est **gratuit**. Chaque personne bénéficiaire de l'assurance maladie peut disposer, si elle le souhaite, dans **le respect du secret professionnel**, d'un D.M.P..

Vous pouvez demander la création de votre D.M.P., auprès des agents d'accueil du pôle dans lequel vous êtes hospitalisé.

### 3. LA PERSONNE DE CONFIANCE, PERSONNE À PRÉVENIR ET MAJEURS PROTÉGÉS

#### Avez-vous une personne de confiance ?

Durant votre séjour, il vous est proposé de désigner une personne de votre entourage en qui vous avez totalement confiance.

#### 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(ent) être contactée(s) en permanence.

#### Les majeurs protégés

La personne protégée participe à la prise de décision concernant sa santé. Elle donne son consentement libre et éclairé, après avoir reçu les informations et recommandations requises et adaptées à ses facultés de discernement. Cependant, le représentant légal doit être prévenu afin de donner son accord.

Si vous êtes majeur protégé, vous avez la possibilité de désigner la personne de confiance de votre choix, au regard de votre mesure de protection.

■ **Attention : Ne pas confondre personne de confiance et personne à prévenir !**

### 4. QUE FAUT-IL APPORTER ?

#### Préparer votre valise

Il vous appartient d'apporter vos objets et linge personnels nécessaires à votre séjour.

- des sous-vêtements ;
- des vêtements de nuits, chaussons, robe de chambre ;
- un nécessaire de toilette : brosse et gobelet à dents, dentifrice, savon, shampoing, peigne et brosse à cheveux, rasoir, crème à raser,... ;
- du linge de toilette : serviettes, gants, peignoir ;
- vos boîtiers de rangement pour vos prothèses dentaires, auditives, lentilles de contact, lunettes,... ;
- des vêtements confortables ;
- une tenue et des chaussures de sport sont utiles dans le cadre des activités de rééducation (gymnastique, vélo, relaxation,...).

Un maillot de bain ainsi qu'un bonnet et des claquettes sont **indispensables** aux personnes nécessitant une rééducation en balnéothérapie (les shorts de bain sont interdits).

Nous devons vous informer que malgré la vigilance des équipes, l'établissement n'a aucune obligation réglementaire de surveillance (article L.1113-4 du code de la santé publique).



## 5. LES MÉDICAMENTS À L'HÔPITAL

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.

Transmettez le nom du **pharmacien de ville**, lors de votre accueil ; en cas de doute, nous pourrions le contacter.

### Mon traitement personnel

#### 1. Puis-je utiliser mon traitement personnel ?

NON, sauf si le médecin hospitalier l'autorise. A votre arrivée, l'ensemble de votre traitement personnel, qui vous appartient, devra être remis à votre famille si elle est présente, sinon il devra être remis aux infirmiers afin de le stocker dans un endroit réservé.

**Ne jamais le stocker dans votre chambre.**

**Pour votre sécurité, ne prenez pas l'initiative d'utiliser votre traitement personnel sans nous prévenir.**

#### 2. Quels sont les risques si j'utilise mon traitement personnel sans prévenir les médecins et/ou les soignants ?

Les risques sont réels et nombreux :

- Risque de **SURDOSAGE** :

Exemple: double prise, en même temps, de votre médicament et de celui fourni par la pharmacie de l'hôpital.

- Risque d'**INTERACTION MÉDICAMENTEUSE** :

Exemple : prescription d'un nouveau médicament par le médecin contre-indiqué avec votre médicament personnel.

- Risque d'**EFFETS INDESIRABLES** :

Exemple : le médecin a arrêté le médicament pour votre santé et vous continuez à le prendre.

#### 3. J'ai l'habitude de gérer moi-même mon traitement, pourquoi est-ce différent à l'hôpital ?

Pour votre sécurité, nous sommes responsables de votre prise en charge globale pendant votre hospitalisation y compris pour la dispensation et l'administration de vos médicaments. Nous limitons ainsi le risque d'erreur lié à la prise de médicaments.

Votre traitement personnel vous sera rendu à la sortie sauf les médicaments définitivement arrêtés par le médecin hospitalier. La pharmacie de l'hôpital se chargera de leur destruction.

### Les médicaments de l'hôpital

Le personnel de la pharmacie a élaboré un livret thérapeutique. La liste des médicaments qui y sont inscrits est revue annuellement.

#### 1. Qui va me fournir mes médicaments habituels ?

La pharmacie de l'hôpital va vous dispenser tous les médicaments prescrits par le médecin hospitalier.

#### 2. Est-il possible que mes médicaments habituels ne soient pas disponibles ?

Certains médicaments peuvent ne pas être disponibles à l'hôpital. Si un médicament est jugé indispensable par le médecin, la pharmacie de l'hôpital se chargera de vous le procurer.

#### 3. S'ils ne sont pas disponibles, que va-t-on me donner ?

Vos médicaments (princeps ou leurs génériques le cas échéant) vont vous être prescrits par le médecin hospitalier et vont vous être dispensés par la pharmacie de l'hôpital. Soyez rassuré, le générique répond aux mêmes exigences de sécurité, d'efficacité et de qualité que votre médicament habituel.

#### 4. Vous ne savez pas à quoi servent vos médicaments et/ou vous avez du mal à les prendre ?

N'hésitez pas à solliciter le médecin, l'infirmier ou le pharmacien.



# VOTRE SÉJOUR

## 1. DES PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE

Durant votre séjour, les professionnels qui vous prendront en charge seront à votre écoute pour répondre à l'ensemble de vos besoins et prendre avec vous les décisions concernant votre santé. Les médecins ainsi que l'ensemble du personnel, s'engagent chaque jour pour assurer la qualité et la sécurité de vos soins et cela, 24h/24.

### Les équipes médicales

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

Elle 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 médico-psychologiques**, 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.

### Les autres personnels para-médicaux et administratifs

Toute une équipe multi-professionnelle est à votre service :

Les **rééducateurs** interviennent sur prescription médicale afin de vous aider à récupérer votre intégrité fonctionnelle.

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

Les **secrétaires d'accueil et médicales** ont un rôle d'accueil, de communication et participent à l'organisation de votre séjour. 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 medicotechniques spécialisés** (radiologie, pharmacie, laboratoire d'analyses) contribuent indirectement à vos soins. Les **brancardiers et chauffeurs ambulanciers** assurent vos déplacements au sein des services et de l'établissement.



## Le service social

Tout au long de votre séjour, le service social vous accompagnera

**Les assistantes sociales** ont pour mission de conseiller, d'orienter, de soutenir et d'accompagner les patients et leurs familles dans les démarches administratives, professionnelles, familiales et dans l'organisation des retours à domicile ou d'orientation en établissement.

Vous et votre famille pouvez prendre rendez-vous avec l'assistant social de votre unité, en contactant son secrétariat. Ensemble, vous fixerez le lieu de rendez-vous qui convient le mieux.

## Les associations d'usagers

Plusieurs associations d'usagers sont présentes dans notre hôpital :

- La VMEH (visiteurs de malade dans les établissements hospitaliers)
- L'aumônerie interreligieuse
- 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)
- Les 4A (Aide, accompagnement, alcool, addictions)
- Mouvement Vie libre
- ...



## Les étudiants et stagiaires

Pendant votre séjour, vous rencontrerez des étudiants, ils travaillent sous la responsabilité des médecins chefs de service et des cadres de santé.

Les étudiants d'aujourd'hui sont les professionnels de demain.

## Mais aussi : des métiers qui concourent au bon déroulement de votre séjour

Même si vous ne verrez que rarement des **agents des services logistiques et techniques** durant votre séjour, sachez qu'ils collaborent à votre prise en charge en assurant le fonctionnement et la maintenance des locaux, du matériel médical et informatique, ainsi que de nombreux services tels que la restauration, le standard, le système d'information, l'entretien des espaces verts, les services techniques, les transports,...

**Toutes les personnes assurant votre prise en charge sont joignables par téléphone ou sur rendez-vous. Faites-en la demande auprès du personnel (contacts utiles page 30).**

## 2.LA VIE QUOTIDIENNE : LES INFORMATIONS PRATIQUES

### Votre chambre (individuelle ou double)

Il est indispensable que le personnel soignant sache où vous trouver pour bénéficier de votre prise en charge. Avertissez le personnel soignant si vous devez quitter votre chambre.

Au cours de votre séjour, nous pourrions être amenés à effectuer un changement de chambre de façon non programmée vous concernant ou concernant un autre patient.

### 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, chèquiers 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).

Vous êtes garant de l'ensemble des biens que vous gardez dans votre chambre. L'hôpital n'est pas responsable en cas de pertes ou vols d'objets non déposés (décret 93 550 du 27 mars 1993). Soyez vigilant !

### Le matériel médical

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 aucun en particulier. Aussi, il vous est suggéré de demander des devis pour obtenir une réelle mise en concurrence.

### Les repas

Vos repas seront proposés en salle à manger pour les patients d'hospitalisation à temps partiel ou en chambre pour les hospitalisations complètes, suivant votre état de santé et sur décision du médecin.

- le petit déjeuner est servi **à partir de 8h**, dans votre chambre ;
- le déjeuner est servi **à partir de 12h** en chambre ou en salle à manger
- le dîner est servi **à partir de 18h30** en chambre.



### Le courrier

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

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

### 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 de l'accueil.

**Les accès aux pavillons sont fermés automatiquement la nuit :**

- de 22h à 6h (heure d'hiver)
- de 23h à 6h (heure d'été)



## Les permissions thérapeutiques

Les permissions thérapeutiques ne peuvent excéder une nuit d'absence et ne sont pas systématiques. Elles doivent faire l'objet d'une autorisation médicale et administrative.

## Les promenades

Les promenades sont autorisées (sauf avis médical contraire) dans l'enceinte de l'établissement. Avertissez toujours le personnel avant de quitter votre unité de soins.

## Les visites

Les visites sont autorisées **du lundi au dimanche de 11h à 20h**,

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

Des parkings sont à disposition devant et derrière les pavillons. Il est demandé aux visiteurs de respecter ces emplacements (cf. plan page 32).

**ATTENTION, la situation sanitaire peut nous obliger à modifier les informations ci-dessus**

### Partager un repas (tarif disponible à l'accueil)

Il est possible de prendre 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.

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 à titre payant sont mises à disposition des familles pour une durée limitée. Elles sont localisées au Pavillon 3 (en dehors des services d'hospitalisation). Afin de satisfaire le maximum de demandes, il est préférable de réserver à l'avance, à l'accueil de votre pavillon. Nous vous demandons de bien vouloir respecter la propreté des lieux.

## LE TRANSPORT

Pour les permissions de week-end : Les transports lors des permissions sont assurés par votre entourage

Pour la sortie : Nous vous demandons de regagner votre domicile par vos propres moyens. En cas de transfert vers un autre établissement hospitalier, nous organisons votre transport

## 3. LE CULTE ET LA SPIRITUALITE

### 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

Imane M. Ech Cherqaoui poste 3639  
Adel Bourahla : 06 23 59 71 68

#### Aumônerie Catholique

Aumônier E. Riffault poste 3639  
06 07 55 35 54

#### Aumônerie Protestante

M et Me Lévêque : 07 67 76 76 77

#### Aumônerie Juive

M. C. Allouche poste 3639

En cas de décès, un protocole prend en compte les diverses croyances.

#### 4. LE REST'HOP

Le Rest'Hop se trouve au rez-de-chaussée du pavillon 2. Il est accessible aux personnes hospitalisées et aux visiteurs.

Chaque midi différentes formules sont proposées.

Il est ouvert de 11h45 à 14h.

Téléphone : 02.32.29.30.78

#### Le parc

Un parc paysager vous permettra de vous promener ou de vous reposer.

**Un parcours de marche** avec différents niveaux de difficultés vous est proposé. Soyez prudent avant de vous engager et n'oubliez pas d'avertir l'équipe soignante de votre départ.

Un jardin thérapeutique, du côté sud du pavillon 3, vous permet de vous déplacer dans un espace extérieur, adapté, sécurisé, convivial et parsemé de bancs. Il permet de passer un moment en dehors de sa chambre ou tout simplement de se retrouver sous la tonnelle avec la famille et les enfants.

L'établissement a également développé un partenariat avec la Ligue pour la protection des oiseaux qui a disséminé, sur plusieurs chemins du parc, des petites affichettes présentant les différentes races d'oiseaux présents que vous pourriez rencontrer au gré d'une promenade.



#### 5. LES SOINS DE CONFORT

##### La pédicurie

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.

##### Coiffeur\*

Vous avez la possibilité de demander la venue d'un coiffeur.

Ces prestations ne sont pas assurées par des personnels de notre établissement. 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.

## TÉLÉPHONE ET TÉLÉVISION

À votre demande, vous pouvez disposer du téléphone, de la télévision et d'un accès internet dans votre chambre, en vous rendant à l'accueil de votre pavillon.

- Pavillon 1 : 8h30-12h30 / 14h-17h
- Pavillons 2 et 3 : 8h15-18h

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

### Le téléphone

**Pour recevoir des appels seulement**, 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 (2 téléviseurs pour les chambres double).

Un casque est offert aux patients en chambre double.

Tarifs : 2€ par jour.

L'hôpital dispose d'un réseau de télévision interne diffusant toutes les chaînes de TNT HD.

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, l'accès se fait par WI-FI. Vous devez pour cela disposer d'un appareil compatible.

Le droit d'accès est de 20€ quels que soient 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.**

### La Musse sur la toile

Le site internet de la fondation :

[www.larenaissancesanitaire.fr](http://www.larenaissancesanitaire.fr)



La page facebook de l'hôpital :

[www.facebook.com/etablissemmentslamusse](https://www.facebook.com/etablissemmentslamusse)



La page twitter de l'hôpital :

<https://twitter.com/HopitalLaMusse>



# LE RÈGLEMENT, LES DROITS ET LES DEVOIRS ET LES CHARTES

## 1. LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR

### Les règles de vie collective

✘ Ne jetez pas vos déchets et détritiques en dehors des poubelles prévues à cet effet, afin de conserver la propreté de l'hôpital à l'intérieur et à l'extérieur.

✘ Refermez les portes et n'entravez pas leur fermeture automatique.

### Le téléphone portable

L'utilisation des téléphones portables doit être limitée dans l'établissement ; dans la mesure du possible, faites-en usage à l'extérieur des locaux.

### Les dégradations

Respectez les locaux, le mobilier et les matériels mis à disposition pendant votre séjour.

Ne les abîmez 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.

### 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 et d'atténuer les lumières.

### Hôpital sans tabac



Il est interdit de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif (article L. 3511-7 du code de la santé publique).

Il est interdit de vapoter dans certains lieux à usage collectif (article L3513 - 1 à 6 du code de la santé publique).

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.

### Les interdits

✘ Il n'est pas permis d'introduire dans l'établissement des armes, des boissons alcoolisées, des produits illicites et des médicaments personnels.

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

✘ Les fleurs coupées et les plantes en pot ne sont pas autorisées, elles peuvent causer certaines infections.

✘ 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 ne sont pas autorisés 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.



## 2. LES DROITS ET LES DEVOIRS

Les professionnels de l'établissement veillent à respecter scrupuleusement la charte de la personne hospitalisée.

De même, les salariés attendent de chaque patient la reconnaissance qui leur est due. En cas de manque de respect vis-à-vis de nos professionnels, le médecin de service et le directeur de l'établissement prendront les mesures nécessaires pouvant aller jusqu'à l'exclusion.

### L'accès au dossier médical

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

Vous avez accès aux informations médicales vous concernant.

Plusieurs modalités d'accès sont possibles :

- Consultation gratuite sur place
- Remise en main propre (frais d'impression à votre charge)
- Envoi en recommandé à votre domicile (frais d'impression et de poste à votre charge)

### Comment faire votre demande

En adressant un courrier à la direction de l'hôpital justifiant votre demande (accompagné d'une copie recto verso de votre pièce d'identité et si la demande concerne un parent défunt, une copie du livret de famille ou toute pièce justifiant de votre qualité d'ayant droit)

### Les directives anticipées \*

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

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Elles indiquent vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Si vous souhaitez qu'elles soient prises en compte, confiez-les au médecin ou signalez-lui leur existence.

### La personne de confiance \*

(cf. article L.1111.06 du code de la santé publique)

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance. Cette 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.

### La durée et les modalités de conservation des dossiers médicaux

(cf. article R.1112-9 du code de la santé publique)

Chaque dossier médical est conservé, conformément à la loi, durant une période **de vingt ans** à compter de votre sortie ou **dix ans** en cas de décès.



## La confidentialité

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

## L'information et le consentement aux soins

Les équipes médicales et soignantes sont à votre service. Elles peuvent vous confier toutes les informations concernant votre prise en charge (état de santé, traitements, examens complémentaires,...) dans le cadre de leurs compétences et 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.

## 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 dons d'organes et de tissus

(décret 2016-1118 du 11 août 2016)

En France, le don d'organes et de tissus est régi par les lois de bioéthique. Les trois grands principes sont le consentement présumé, la gratuité du don et l'anonymat entre le donneur et le receveur.

- Principe du « consentement présumé » : en France, la loi indique que nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus de donner (soit en informant ses proches, soit en s'inscrivant sur le registre national des refus).
- Gratuité : le don d'organes est un acte de générosité et de solidarité entièrement gratuit. La loi interdit toute rémunération en contrepartie de ce don.
- Anonymat : le nom du donneur ne peut être communiqué au receveur, et réciproquement. La famille du donneur peut cependant être informée des organes et tissus prélevés ainsi que du résultat des greffes, si elle le demande.

<https://www.agence-biomedecine.fr>

## Les réclamations

(cf. articles L.1112-79 et R.1112-94 du code de la santé publique)

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 (C.D.U.) (cf. page 24).



## Incivilités

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

Face à l'augmentation d'actes d'incivilité et d'agressions envers le personnel, nous vous informons que l'hôpital engagera des poursuites contre toute personne qui exercera ces infractions au sein de notre établissement.

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



## Informatiques et libertés

Vous venez à l'Hôpital La musse pour une hospitalisation, à temps complet ou partiel ou une consultation. Conformément au Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données ( RGPD) » et sa déclinaison en droit français (LOI n° 2018-493 du 20 juin 2018, Décret n° 2018-687 du 1er août 2018 nous vous informons que nous allons recueillir un certain nombre de données personnelles vous concernant ( Nom, Nom de naissance, Prénoms, date de naissance, sexe, nationalité, adresse postale, adresse email, numéro de téléphone, situation personnelle, numéro de sécurité sociale, références bancaires éventuellement.....etc...).

Ces données seront conservées et traitées par notre établissement ou par nos sous-traitants dans le respect des règles de sécurité et de confidentialités qui nous incombent.

Les données collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, La Fondation La Renaissance Sanitaire, entité gestionnaire de l'hôpital La Musse, prend les dispositions nécessaires avec ses sous-traitants et partenaires pour garantir un niveau de protection de vos données adéquat et ce en toute conformité avec la réglementation applicable.

La Fondation La Renaissance Sanitaire s'assure que vos données sont traitées en toute sécurité et confidentialité, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants. A cet effet les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données personnelles vous concernant sont mises en place. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque que présente le traitement ou sa mise en œuvre.

Ces données seront utilisées pour :

- Alimenter votre dossier administratif
- Alimenter votre dossier médical et de soins
- Alimenter votre Dossier Médical Partagé
- Procéder à la facturation de vos soins
- Répondre à des enquêtes diligentées par l'Agence Régionale de Santé ou le Ministère de la santé
- Informer d'autres professionnels intervenus dans votre parcours de soins (médecin traitant, établissement d'aval.....)
- Procéder à un mailing pour un appel aux dons
- Répondre le plus possible à vos attentes en matière de repas et de services hôteliers en général

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez demander la portabilité de ces dernières. Vous avez également le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation.

Vous pouvez émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de vos données personnelles après votre décès.

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment en contactant notre Fondation : La Renaissance Sanitaire 4 rue Georges Picquart 75 017 PARIS qui informera alors le Délégué à la Protection des Données Personnelles de l'établissement concerné.

Toute demande d'exercice de vos droits doit être accompagnée de la photocopie d'un justificatif d'identité (carte nationale d'identité délivrée par l'Etat français ou carte d'identité de l'union Européenne ou passeport, carte de résident délivrée par l'Etat français, carte de séjour délivrée par l'Etat français ou livret de circulation délivré par l'Etat français). Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande.

Si vos échanges avec La Renaissance Sanitaire n'étaient pas satisfaisants, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

**Délégué à la protection des données : [dpo@hls-lamusse.net](mailto:dpo@hls-lamusse.net)**

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

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

# LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS, LA CERTIFICATION ET LA SATISFACTION

## 1. LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS, LA CERTIFICATION

Tous les professionnels sont engagés dans des démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins notamment au travers des démarches de certification.

La certification est une procédure d'évaluation externe qui porte sur le niveau des prestations et soins délivrés au patient et sur la dynamique d'amélioration de la qualité et sécurité des soins.

Grâce à l'implication de tous les professionnels et sous l'impulsion du service qualité et gestion des risques, notre hôpital est certifié classe B par la Haute Autorité de Santé (H.A.S.), avec seulement deux recommandations.

Notre rapport est consultable sur le site internet : <https://www.has-sante.fr>.

### Les indicateurs

Des indicateurs à diffusion obligatoire sont mis à disposition : il s'agit d'une part des indicateurs qualité et sécurité des soins (I.P.A.Q.S.S.) qui concernent notamment la tenue du dossier patient, le délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation, le dépistage des troubles nutritionnels et d'autre part, des indicateurs de la lutte contre les infections nosocomiales. Ils sont consultables sous forme d'affiches

« **SCOPE SANTE** », aux accueils des pavillons et en ligne sur les sites internet :

<https://www.scopesante.fr>

<https://www.larenaissancesanitaire.fr>



## 2. LA SATISFACTION DES USAGERS

Des moyens sont à votre disposition pour vous exprimer sur la qualité de votre séjour (questionnaire de sortie, enquête de satisfaction, enquête de satisfaction de l'entourage). Les professionnels de l'établissement peuvent également faire remonter au service qualité gestion des risques, tous les dysfonctionnements que vous pourriez constater.

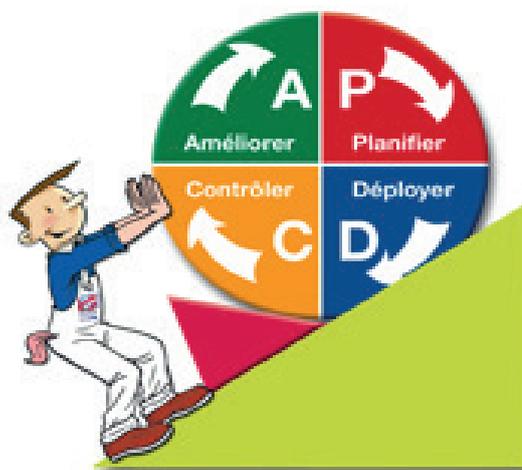
### AIDEZ-NOUS À PROGRESSER !

Vous pouvez vous exprimer sur la qualité de votre séjour :

- en vous adressant au médecin, cadre et personnel du service ;
- en vous adressant au directeur par un courrier ;
- par les enquêtes patient et entourage ;
- en contactant vos représentants des usagers et/ou membres de la commission des usagers (C.D.U.).

Votre avis nous intéresse, nous vous remercions de compléter les questionnaires, de les remettre au personnel de votre service.

Que vous soyez satisfait ou non, il est important que nous le sachions.



# LES COMMISSIONS ET LES COMITÉS

## 1. LA COMMISSION DES USAGERS, LA C.D.U.

La loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé a institué, au sein de chaque établissement de santé, une commission des usagers (C.D.U.) ayant pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge.

Elle facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

### Composition de la C.D.U. :

- **Catherine PALLADITCHEFF** - Présidente de la CDU et directeur de l'établissement, titulaire ;
- **Joëlle AUDRAIN** - Vice-présidente de la CDU et représentante des usagers, suppléante ;
- **Dr Hafid BOUBKRY** - Président de la commission médicale d'établissement (C.M.E.), titulaire ;
- **Dr Jean-Yves DOERR** - médiateur médecin, titulaire ;
- **Dr Marie-Sophie HERVIEU** - Médiateur médecin, suppléant ;
- **Nelly TESSIER** - Médiatrice non médecin, titulaire ;
- **Laurence WOZNY** - Médiatrice non médecin, suppléante ;
- **Laurence PAUPY** - Coordinatrice de pôle et responsable qualité
- **Sandrine MARTINS** - secrétaire du C2SCT
- **Béatrice BLANCHE** - Directrice des ressources humaines
- **Chantal ZAMBONI** - Pharmacienne
- **Jacqueline RIVEY** - Représentante des usagers, titulaire
- **Jean-Marc PAVARD** - Représentant des usagers, titulaire
- **Jean-Marie HELOU** - Représentant des usagers, suppléant

### Les missions de la C.D.U. :

La C.D.U. :

- est informée de l'ensemble des réclamations déposées par les usagers ainsi que des suites qui leur sont données ;
- participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers ;
- est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité des soins élaborée par la commission médicale de l'établissement (C.M.E.) ;
- se saisit de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité des soins, fait des propositions et est informée des suites données ;
- est informée des événements indésirables graves (E.I.G.) et des actions menées par l'établissement pour y remédier ;
- recueille les observations des associations bénévoles dans l'établissement ;
- propose un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers et des associations des bénévoles.

### Vous pouvez saisir la C.D.U. :

>> en contactant par mail Joëlle AUDRAIN, représentante des usagers (association VMEH)  
**[joelle.audrain@wanadoo.fr](mailto:joelle.audrain@wanadoo.fr)**

> en adressant un courrier au directeur de l'hôpital :  
DIRECTION Hôpital La Musse  
CS 20119  
27180 SAINT SEBASTIEN DE MORSENT

Vous recevrez une réponse dans les meilleurs délais.

En cas de difficulté, vous avez la possibilité de saisir la commission régionale de conciliation et d'indemnisation (C.R.C.I.) des accidents médicaux.

Site Internet : <http://www.commissions-crci.fr>

**Pour obtenir tout renseignement contactez le secrétariat de direction au 02.32.29.30.01**

## 2. LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR LE C.L.U.D.

**Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Le personnel de l'hôpital La Musse portera une attention particulière à votre douleur.**

### **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.



## 3. LE COMITÉ DE LIAISON EN ALIMENTATION ET NUTRITION, LE C.L.A.N.

Le C.L.A.N, à visée consultative, est chargé dans chaque établissement de santé, d'améliorer la prise en charge nutritionnelle des patients par la mise en oeuvre des recommandations de bonnes pratiques en matière de nutrition.

### **Les missions**

Les missions du C.L.A.N. s'articulent entre les diététiciens, les unités de soins, et les services de restauration, avec pour objectifs :

- la surveillance de l'état nutritionnel ;
- l'organisation d'actions de formation et d'information auprès des professionnels ;
- la satisfaction des patients 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.

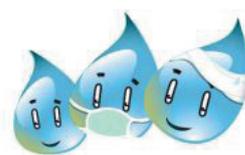
## 4. L'ÉQUIPE OPERATIONNELLE D'HYGIENE (EOH)

Les établissements hospitaliers abritent de nombreuses sources de germes (bactéries, virus ...). Être hospitalisé expose au risque de contracter une infection nosocomiale.

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 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 rendre visite à une personne hospitalisée si l'on a une infection rhinopharyngée (grippe, rhume,...).



**L'HYGIÈNE DES MAINS  
TOUS CONCERNÉS !**

# VOTRE SORTIE

## PRÉPARER VOTRE SORTIE DE L'HÔPITAL

La date de sortie est fixée par le médecin qui vous a suivi à l'hôpital. Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devez signer une attestation par laquelle vous reconnaissez avoir été informé des risques encourus pour votre santé, déchargeant l'hôpital de toute responsabilité sur les conséquences de votre décision.

Sauf opposition de votre part, les comptes rendus et courriers relatifs à votre hospitalisation seront envoyés aux médecins vous prenant en charge.

### Avant de partir

Afin de vous éviter tout déplacement ultérieur, renseignez-vous auprès de l'accueil et/ou du secrétariat médical de votre pôle pour :

- retirer un bulletin de situation, un arrêt de travail si nécessaire ;
- obtenir des renseignements médicaux ;
- acquitter le montant des frais d'hospitalisation restant à votre charge (forfait journalier, chambre particulière,...);
- Annuler votre renvoi de courrier si vous aviez cette démarche avant votre hospitalisation.



### Les objets de valeur

Avant de quitter votre chambre, vérifiez que vous n'avez oublié aucun objet personnel (objet de valeur au coffre, le cas échéant).

Pour faciliter l'acheminement de votre courrier à votre sortie, veuillez préciser, à l'accueil de votre pôle, votre nouvelle adresse, si celle-ci est différente de celle communiquée à votre entrée.

### Le transport

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

**La prise en charge d'un transport sanitaire n'est pas automatique.** Elle doit faire l'objet d'une prescription médicale.

Dans l'hypothèse d'un transport sur prescription médicale, vous pouvez également choisir votre société d'ambulances.



En signant ce formulaire, j'accepte que les informations saisies soient utilisées par la Fondation La Renaissance Sanitaire dans le cadre de sa démarche d'appel aux dons et d'information des donateurs concernant ses actions

**Je souhaite participer à travers ses actions** (cocher la case correspondante à votre souhait)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Lutte contre le diabète  | <input type="checkbox"/> Appareillage          |
| <input type="checkbox"/> Soins palliatifs   | <input type="checkbox"/> Lombalgies chroniques |
| <input type="checkbox"/> Gériatrie  | <input type="checkbox"/> Autres à préciser     |
| <input type="checkbox"/> Activités de rééducation par le sport pour les patients handicapés |  |

Par don en ligne, [www.larenaissancesanitaire.fr](http://www.larenaissancesanitaire.fr)

Par chèque, à l'ordre de la Fondation La Renaissance Sanitaire et à adresser à :

**Fondation La Renaissance Sanitaire - 4, rue Georges PICQUART - 75017 Paris**

- 30 €     50 €     75 €     100 €     autre montant : .....€

Par prélèvement automatique, je retourne la présente autorisation, accompagnée d'un Relevé d'Identité Bancaire ou Postal :

**MES COORDONNEES :**

Nom : ..... Prénom : .....

Adresse : .....

Code Postal : ..... Ville : .....

**MES COORDONNEES BANCAIRES :**

Nom de la banque : .....

Adresse : .....

Code postal : ..... Ville : .....

J'autorise l'établissement teneur de mon compte à prélever :

- CHAQUE MOIS la somme de     20 €     30 €     autre montant : .....€
- CHAQUE TRIMESTRE la somme de     20 €     30 €     autre montant : .....€

Date

Signature

Fondation La Renaissance Sanitaire  
Hôpital La Musse

N° national d'émetteur : 449107

Un reçu fiscal vous sera adressé, afin que vous puissiez réduire votre impôt sur le revenu, selon les dispositions réglementaires.

**AVANTAGES FISCAUX**

Les dons consentis à la Fondation La Renaissance Sanitaire, reconnue d'utilité publique, bénéficient notamment des avantages fiscaux suivants :

- Les particuliers bénéficient d'une réduction d'impôt égale à 66 % du montant de leur don, dans la limite des 20 % de leur revenu imposable ;
- Les entreprises bénéficient d'une réduction d'impôt égale à 60 % du montant de leur don, dans la limite de 5 pour mille de leur chiffre d'affaires hors taxe ;
- Les libéralités testamentaires et les donations permettent des abattements sur l'assiette des droits de mutation et de succession.

Les réductions d'impôts liées aux dons sont maintenues malgré la mise en place du prélèvement à la source.

Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés et du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès, de modification et d'effacement, de demande de limitation du traitement, de droit d'opposition et de droit à la portabilité de vos données. Vous pouvez exercer ce droit en envoyant un courrier à l'adresse figurant ci-dessus. Vos coordonnées sont à l'usage exclusif de La Renaissance Sanitaire. Pour toutes questions relatives à l'exercice de vos droits, vous pouvez consulter notre Délégué à la Protection des Données (DPO) : [dpo@hls-villiers.net](mailto:dpo@hls-villiers.net)

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

**Catherine TOUBLANC et Laure VERDEIL BARRE**

**sont à votre disposition pour toute information relative aux dons et aux legs.**

☎ 01 43 26 77 04 - [larenaissancesanitaire@lrs-fondation.net](mailto:larenaissancesanitaire@lrs-fondation.net)

## LES CONTACTS UTILES

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 - Pôle médecine physique et réadaptation	Pavillon 2 - Pôle Soins de suite spécialisés et polyvalents	Pavillon 3 - Pôle Soins de suite d'oncologie, gériatriques et soins palliatifs
<b>Secrétariat chef de pôle</b>		
31 19	31 24	31 39
<b>Accueil</b>		
31 12	31 22	31 32
<b>Coordonnateur de pôle</b>		
31 10	31 20	31 30
<b>Secrétariat service social</b>		
31 15	31 21	31 31

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

- > Secrétariat du directeur : 30 01
- > Service qualité : 30 07
- > Standard : 9

**Notes :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

# LES MOYENS D'ACCÈS

## EN TRAIN



### PARIS ST LAZARE/ EVREUX (27000)

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 Chauffour, 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



Le château de La Musse est une bâtisse style Louis XIII construite au milieu du 19ème siècle. Elle a la particularité d'avoir eu comme propriétaire M. GUERIN, oncle de Sainte Thérèse de LISIEUX. Son père Louis Martin y décéda en 1894.

On peut encore observer dans le parc du château une statue de Sainte Thérèse avec son père.

