



Hôpital  
La Musée

- Maison d'Accueil Spécialisé
- Instituts de Formation
- SAMSAH • Centre de Santé



# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



# SOMMAIRE



## PRÉSENTATION DE L'HÔPITAL

La Musse en chiffres  
Les prises en charge  
Les plateaux techniques

4

5  
6  
7



## VOTRE ARRIVÉE

Préparez votre arrivée à l'hôpital

8

9



## VOTRE SÉJOUR

Vie quotidienne, informations pratiques

12

13



## LES ÉQUIPES

20



## VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS

Règlement intérieur  
Les droits et les devoirs  
Les chartes

25

26  
28  
35



## QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS CERTIFICATION ET SATISFACTION

37



## VOTRE SORTIE

39



## LES CONTACTS ET LES MOYENS D'ACCÈS

Les contacts  
Les moyens d'accès  
L'orientation dans l'hôpital

41

42  
43  
44



*Madame, Monsieur,*

*Vous allez ou vous êtes 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 CHIFFRES



**340**  
lits



**17**  
services



**11**  
lits d'hébergement  
temporaire

En 2023



**111 150**  
journées  
d'hospitalisation  
complète



**4750**  
séjours



**36 600**  
venues en  
Hospitalisation  
à Temps  
Partiel



**7795**  
Consultations  
externes



**10** programmes  
de réadaptation  
en Hôpital de  
jour



**88%**  
des patients  
très satisfaits  
de leur séjour



**82%**  
des patients  
satisfaits de la  
prise en charge  
de la douleur

## 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

Service de radiologie et IRM

Plateau d'explorations  
fonctionnelles

Atelier d'appareillage

Centre d'équithérapie





# VOTRE ARRIVÉE



# PRÉPARER VOTRE ARRIVÉE À L'HOPITAL



## 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 % (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)
- 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. Si vous êtes en ALD (Affection Longue Durée) et que votre hospitalisation est en lien avec cette affection, votre caisse d'assurance maladie prendra totalement en charge le prix de journée.

Si ce n'est pas le cas, voyez avec votre mutuelle si elle prend en charge totalement ou partiellement le reste à charge (20% du prix de journée et le forfait journalier).

## 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*



### Préparer 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 dans l'espace numérique de santé intitulé « Mon espace santé »

Les informations produites au cours de votre hospitalisation et utiles à la coordination des soins seront déposées dans votre DMP (lettre de liaison, compte-rendu hospitalier, résultats d'examen).

Si vous ne souhaitez pas alimenter votre DMP lors de votre séjour au sein des établissements La Musse : prenez contact avec le cadre de santé ou connectez-vous directement à votre « espace santé ».



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

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.



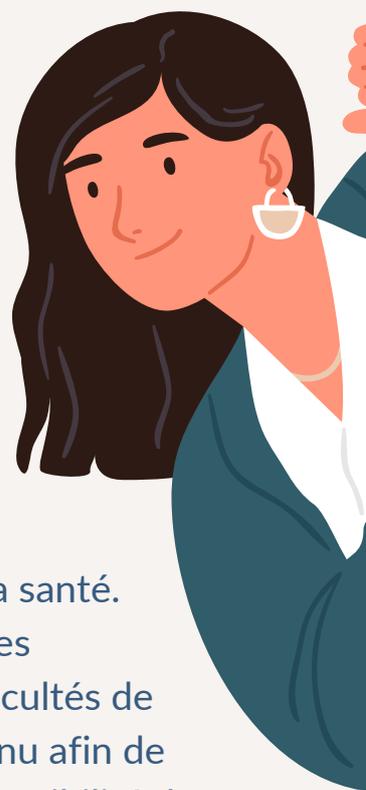
### **Avez-vous une personne à prévenir ?**

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 majeurs protégés**

Le majeur protégé 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.





# 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 pourrions être amenés à effectuer un changement de chambre de façon non programmée vous concernant ou concernant un autre patient.

*\*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).*



### **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).

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. 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 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 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.

## 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 à 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)**



## 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 (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, Vous devez pour cela disposer d'un appareil compatible.

Le droit d'accès est de 20€ quel 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.



## La Musse sur la toile

Le site internet de la fondation :  
[www.larenaissancesanitaire.fr](http://www.larenaissancesanitaire.fr)



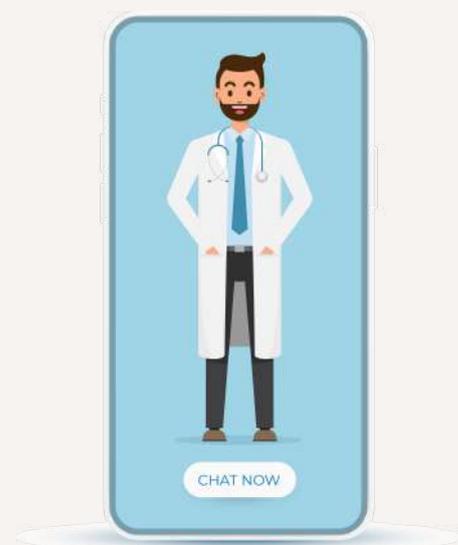
La page Facebook de l'hôpital :  
[www.facebook.com/etablissemmentslamusse](http://www.facebook.com/etablissemmentslamusse)



La page Twitter de l'hôpital :  
<https://twitter.com/HopitalLaMusse>



La page Instagram de l'hôpital :  
<https://www.instagram.com/etablissemments.la.musse/>





## 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.

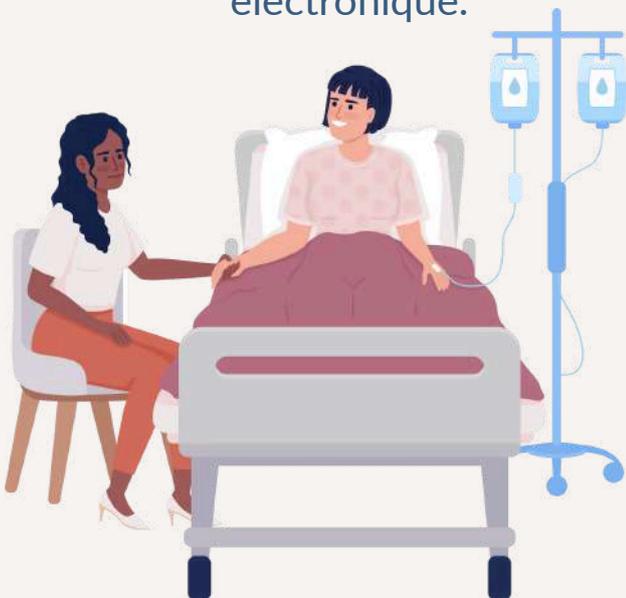
La présence des enfants de moins de 12 ans est fortement déconseillée et peut, dans certains cas, être interdite. Selon votre état de santé, le médecin peut limiter ou interdire les visites.

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. Mais 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 et de plus de trois personnes à la fois
- 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

(tarif disponible à l'accueil)

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.

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 (15€ la nuit) 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.



### 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

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.

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

Un parcours de marche avec différents niveaux de difficultés vous est proposé.

Un jardin d'éveil, 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.

## 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 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.

Ces prestations ne sont pas assurées par le personnel 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.**

## 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.



# LES ÉQUIPES



## 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 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 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 médicotechniques spécialisés** (radiologie, pharmacie, laboratoire d'analyses) contribuent indirectement à vos soins.

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



**Les assistantes sociales** ont pour mission de vous conseiller, de vous orienter, de vous soutenir et de vous accompagner avec vos 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 équipes qui concourent au bon déroulement de votre séjour**

Même si vous ne verrez que rarement durant votre séjour, des agents des services logistiques et techniques 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 transports,...





## 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.



## 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)
- ✓ Mouvement Vie libre
- ✓ ...



# VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS



## LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR

### Les règles de vie collective

Ne jetez pas vos déchets et détritrus 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.**

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

### 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 et 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 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.

## 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 autorisé 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.



## LES DROITS ET LES DEVOIRS



### L'accès au dossier médical

(cf. articles L.111-7 et R.111-2 à R.111.9 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?

**Pour vous:** en adressant un courrier à la direction de l'hôpital justifiant votre demande (accompagné d'une copie recto verso de votre pièce d'identité)

**Pour un parent défunt:** en adressant une copie du livret de famille ou toute pièce justifiant de votre qualité d'ayant droit, si le patient ne s'y est pas opposé de son vivant

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.



### Les directives anticipées

En tant que personne majeure, vous pouvez rédiger des directives anticipées. Elles sont l'expression écrite de votre volonté.

Vous pouvez y préciser les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement ou d'acte médicaux, dont vous souhaiteriez bénéficier ou non, en cas d'incapacité de vous exprimer.

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

## LES DROITS ET LES DEVOIRS

**CONFIDENTIAL**

### 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

(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) ou écrire un courrier à la Direction.



### Incivilités

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

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



### 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.



### 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 libertés

Les données recueillies au cours de votre séjour font l'objet d'un traitement informatisé (dossier médical, restauration, transport, facturation, infectiovigilance, entre autres).

Nous vous informons que ces données seront transmises au médecin responsable de l'information médicale et aux personnes intervenant sous son autorité. Ces personnes auront accès à vos données dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions et sont soumises au secret médical. Le commissaire aux comptes pourra également avoir accès à vos données lors de contrôles aléatoires.

En application de la loi du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des informations nominatives qui vous concernent.

Vous pouvez également vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de ces données. Ces droits peuvent s'exercer en adressant une demande écrite à la Direction:

Hôpital La Musse - Direction

CS20119

27180 SAIT SEBASTIEN DE MORSENT

02.32.29.30.01



## LES DROITS ET LES DEVOIRS



### La Commission des usagers

Elle veille au respect de vos droits et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge.

Elle facilite vos démarches dans le cadre des réclamations.

**Vous pouvez saisir la C.D.U** en contactant les représentants des usagers:



Mr Jean-Marc PAVARD  
jeanmarc.pavard@wanadoo.fr



Mr Jean-Marie HELOU  
helou.jean-marie@orange.fr



Mr Thierry PARAIN  
thierryparain@wanaoo.fr



en adressant un courrier au directeur de l'hôpital :

Direction Hôpital La Musse  
CS 20119  
27180 Saint Sébastien de Morsent

Vous recevrez une réponse dans les meilleurs délais.

Pour obtenir tout renseignement  
contactez le secrétariat de direction au  
02.32.29.30.01



## LES DROITS ET DEVOIRS

### La lutte contre la douleur

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.



## LES DROITS ET LES DEVOIRS



### L'alimentation

Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN), à visée consultative, 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.

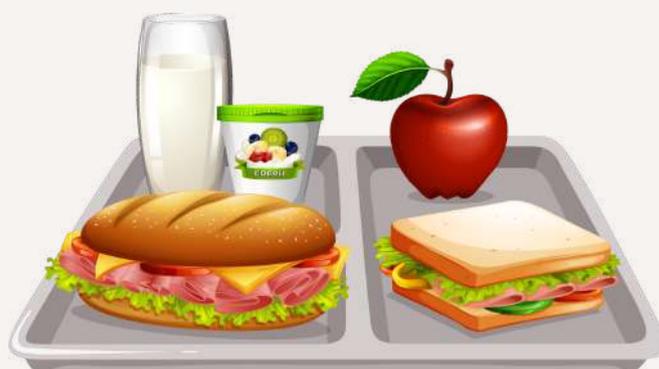
Les missions du C.L.A.N. s'articulent entre les diététiciens, les unités de soins, et les services de restauration, avec pour objectifs :

- 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 ...). 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 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,...)





# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

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

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

# LES CHARTES

## CHARTRE 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



Faciliter 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

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 par la Haute Autorité de Santé (H.A.S.). Notre rapport est consultable sur Qualiscope



et sur le site internet :

<https://www.has-sante.fr>

## LA SATISFACTION DES USAGERS

Des moyens sont à votre disposition pour vous exprimer sur la qualité de votre séjour (questionnaire de sortie "E-SATIS", enquête de satisfaction, enquête de satisfaction de l'entourage).



### 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.



# VOTRE SORTIE



## 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 effectué 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 pavillon, 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 uniquement si votre état de santé le nécessite.

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



# 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 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



# L'ORIENTATION DANS L'HÔPITAL



Pour soutenir la fondation, rendez-vous sur le site internet:  
<https://www.larenaissancesanitaire.fr/soutenez-la-fondation.html>



Allée Louis Martin  
27180 Saint Sébastien de Morsent

02 32 29 30 31

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

