Hôpital Yvetot

BIENVENUE

AU CENTRE HOSPITALIER

ASSELIN HEDELIN

Médecine

Soins Médicaux et de Réadaptation

Validé par la CDU le 04 Mars 2025

Présentation au Conseil de surveillance le 22 Avril 2025

et à la CME le 25 mars 2025

02 35 95 73 00 contact@hopital-yvetot.fr 7, rue du Champ de Courses - 76190 Yvetot SIRET : 267 601 698 00017

Table des matières

Bienvenue **3**

Les différentes unités de l'établissement **4**

1. Du service de Médecine polyvalente : 4
2. Du service de soins Médicaux et de réadaptation polyvalent : 4
3. D'un EHPAD 4

Organisation du séjour **5**

1. Formalités administratives à accomplir à l'entrée et à la sortie 5
2. Frais d'Hospitalisation 5
3. L'identitovigilance 5
4. Votre Chambre 6
5. Personne à prévenir 6
6. Désignation de la personne de confiance 6
7. Trousseau 6
8. Information médicale 7
9. Consentement éclairé 7
10. Dépôt d'argent et objets de valeurs 7
11. Les espaces communs 7
12. Horaires des repas 8
13. Horaires de visite du service 8
14. Absences et sorties 8
15. Coiffeur 8
16. Le courrier 9
17. Transports sanitaires 9
18. Le parking et le stationnement 9
19. Les professionnels qui vous accompagnent au quotidien 9

a. Comment reconnaitre le personnel soignant ? 9

b. Les professionnels 9

Vos devoirs - Vos droits **11**

1. Respect de la vie collective 11
2. Courtoisie et respect 11
3. Hôpital sans tabac – Alcool - Drogues 11
4. Médicaments 11
5. Pourboires 11
6. Les animaux et les plantes 11
7. Accès à votre dossier médical 12

8. Le dossier médical partagé 12
9. Conservation des dossiers médicaux 12
10. Directives anticipées 12
11. Plaintes et réclamations 13
12. Contacts des Associations et des représentants des usagers (R.U) 13
13. Anonymat 13
14. Dons d'organes 13
15. Droit à l'image 13
16. La protection des données à caractère personnel 14
17. Protection des personnes (majeurs protégés) 14
18. Sécurité des personnes 14
19. Plan Vigipirate 15
20. Vols et dégradations 15
21. Assurances 15
22. Représentants du culte 15
Qualité et gestion des risques 16
1. La certification du secteur sanitaire : Résultats d'évaluation qualité 16
2. Bientraitance 16
3. Satisfaction des usagers 16
4. Engagement contre la douleur 17
5. Prévention des infections associées aux soins (IAS) ou infections nosocomiales (IN) 17
6. Développement durable 17
Tarifs année 2025 18
Annexes : Charte de la personne hospitalisée 19
Annexes : Charte de la laïcité 20

Bienvenue

Madame, Monsieur,

Vous venez d'être admis au Centre Hospitalier Asselin-Hédelin. Ce livret a pour but de vous guider tout au long de votre séjour.

Vous y trouverez des informations concernant votre admission, votre séjour et votre sortie. N'hésitez pas à solliciter le personnel qui vous accompagnera au cours de votre séjour.

Etablissement de proximité, le Centre Hospitalier Asselin-Hédelin est situé au cœur du Pays de Caux, entre Rouen et Le Havre, à 10 minutes à pied du centre-ville. La gare SNCF se trouve à moins d'un kilomètre et des taxis sont à votre disposition, ainsi que le Vikibus qui dessert à la fois l'établissement, la gare et le centre-ville.

Le Centre Hospitalier Asselin Hédelin fait partie du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Rouen Cœur de Seine regroupant 9 établissements.

La direction et le personnel vous souhaitent la bienvenue ainsi qu'un bon rétablissement.

Les différentes unités de l'établissement

L'établissement se compose :

1. Du service de Médecine polyvalente :

Unité composée de 15 lits de court séjour, au sein de laquelle le patient est suivi par nos médecins hospitaliers. L'admission se fait sur demande du médecin traitant ou d'un autre établissement. Le but est de prendre en charge une pathologie aigue ou une continuité de soins après un passage aux urgences dans un centre hospitalier.

2. Du service de soins Médicaux et de réadaptation polyvalent :

Unité composée de 25 lits. Ce service intervient au décours d'une hospitalisation pour rééducation, une prise en charge sociale ou un prolongement des soins et des traitements médicaux.

Pour ces deux unités, le forfait soins est versé à l'établissement par les organismes d'assurance maladie. Il reste à vote charge le ticket modérateur et le forfait journalier qui sont pris en charge par la mutuelle, si vous en avez une.

3. D'un EHPAD

Unité composée de 202 lits, dont 3 unités protégées de 14 lits chacune, 1 lit d'hébergement temporaire et 10 places d'accueil de jour.

Organisation du séjour

1. Formalités administratives à accomplir à l'entrée et à la sortie

Le bureau des entrées est à votre disposition du lundi au vendredi de 9h à 17h 30 au 02.35.95.73.00. Lors de votre entrée, votre carte vitale, votre carte de mutuelle, votre carte d'identité vous seront demandés. Si vous ne possédez pas de justificatifs, vous serez amené à faire l'avance des frais.

2. Frais d'Hospitalisation

Les frais de séjour correspondent à l'ensemble des prestations exécutées par l'établissement et sont fixés par le Ministère de la Santé. Ce sont ces tarifs qui seront facturés aux organismes de Sécurité Sociale dont vous dépendez. Le forfait journalier est de 20 € au 01/01/2024. Si vous êtes en Affection Longue Durée (ALD), en invalidité ou si vous avez subi un acte lourd, le forfait journalier reste à votre charge ou à celle de votre mutuelle. À ceci peuvent s'ajouter les frais annexes de régime particulier, télévision…Pensez à vous renseigner auprès de votre complémentaire santé pour connaître vos garanties.

3. L'identitovigilance

C'est un système de surveillance et de prévention des erreurs et risques liés à l'identification des patients. Pour cela, à votre arrivée dans le service de soins, un infirmier placera un bracelet à votre poignet après s'être assuré de votre identité. Pour garantir votre sécurité, nos procédures sont très rigoureuses. Ne vous étonnez pas que l'on vous demande, à plusieurs reprises, de vous identifier. À votre entrée, vous êtes identifié par vos noms d'usage et de naissance, votre prénom, votre date et lieu de naissance et votre sexe. Ces renseignements doivent être pris sur votre pièce d'identité portant votre photographie (carte d'identité, passeport, titre de séjour...). Votre participation active prévient tout risque d'erreur sur votre identité et ne peut que faciliter la qualité et la sécurité de vos soins. À tout moment de votre séjour, le personnel soignant doit pouvoir s'assurer de votre identité. Veuillez conserver votre bracelet jusqu'à votre sortie.

4. Votre Chambre

Vous disposez d'une chambre individuelle ou double non mixte, meublée avec salle de bain partagée, équipée d'un téléphone (gratuit). Un téléphone est mis à votre disposition gratuitement. Une télévision est également présente dans la chambre et vous pouvez demander la télécommande après avoir rempli un formulaire au bureau des entrées. La télévision est payante à raison de 3€ par jour, une facture vous sera adressée par voie postale à la fin de votre séjour. Il est recommandé de l'utiliser avec discrétion pour ne pas déranger ses voisins. Si vous occupez une chambre individuelle, elle sera prise en charge uniquement par la mutuelle à hauteur de votre garantie. A cet effet, un formulaire sera à compléter au bureau des entrées.

5. Personne à prévenir

La personne à prévenir est amené à être contactée par l'équipe médicale et soignante durant votre séjour pour des questions d'ordre organisationnel ou administratif. Elle n'a pas accès à vos informations médicales et ne participe pas aux décisions médicales. Vous pouvez choisir de la modifier à tout moment de votre prise en charge hospitalière.

6. Désignation de la personne de confiance

Pendant votre séjour, il vous est possible de choisir librement une personne de votre entourage pour vous accompagner dans les décisions à prendre concernant vos soins ou les prendre en votre nom dans le cas où vous seriez dans l'incapacité de le faire. Un formulaire vous sera présenté à votre entrée pour recueillir les informations relatives à la désignation de la personne de confiance et de la personne à prévenir. La désignation de la personne de confiance peut être résiliée à tout moment. Si vous êtes sous tutelle, vous ne pouvez désigner une personne de confiance qu'avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille. Si la personne de confiance a été désignée avant la mise en place de la mesure de tutelle, le conseil de famille ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou l'annuler.

7. Trousseau

Durant votre séjour vous devez apporter un trousseau composé de :

- Vêtements confortables : pyjamas, chemises de nuit, joggings, robes, lainages, peignoir
- Pantoufles fermées
- Linge de corps
- Nécessaire de toilette : savon, gel douche, shampoing, rasoir électrique de préférence ou manuel avec mousse à raser, peigne ou brosse, nécessaire pour appareil dentaire, eau de Cologne, etc. L'entretien et le renouvellement de

ce trousseau reste à votre charge. Le linge hôtelier (drap, gants et serviettes) sont fournis et entretenus par l'établissement.

8. Information médicale

Vous avez le droit d'être informé.e sur votre état de santé (traitements, risques, conséquences en cas de refus de soins…). Cette information incombe à tout personnel dans son domaine de compétence et dans le respect des règles du secret médical.

9. Consentement éclairé

Avant tout acte médical ou avant de recevoir les soins ou de suivre un traitement, le médecin vous apporte les informations nécessaires (bénéfices/risques) qui doivent vous éclairer et vous permettre de donner votre consentement ou votre refus sur le projet de soins qui vous est proposé.

10. Dépôt d'argent et objets de valeurs

Nous vous invitons à ne pas garder avec vous des sommes trop importantes, de titres ou objets de valeurs (bijoux, livrets d'épargne, chéquiers…). Vous pouvez vous adresser auprès du Régisseur de l'établissement au niveau du bureau des entrées. En Médecine et SMR, certaines chambres sont équipées de coffres-forts.

11. Les espaces communs

En service de soins médicaux et de réadaptation (SMR), vous trouverez un espace salle à manger, équipé avec distributeurs de boissons et de friandises et d'une télévision, qui vous permettra de prendre vos repas, de partager des moments de détente et de recevoir des visites. Des salons sont également à disposition dans chaque service pour recevoir vos proches. Au rez-de-chaussée du Pavillon Pépin, une cafétéria avec distributeurs de boissons et de friandises et un téléviseur est à votre disposition. Les visiteurs amenant leur repas, sont invités à utiliser ce lieu de restauration.

12. Horaires des repas

Le Petit déjeuner a lieu à partir de 7h00, en chambre
Le déjeuner : à partir de 12h00, en salle à manger pour tous les patients (pour le SMR).
Diner : à partir de 18h30, en chambre

Les menus sont affichés dans chaque unité. Si vous avez des problèmes de santé, des menus adaptés pourront vous être proposés. Dans le service de SMR, vos proches ont la possibilité de prendre leurs repas avec vous en les commandant 48 h à l'avance auprès du bureau des entrées. Les repas sont servis en salle à manger sauf si vous ne pouvez pas vous y rendre. Ils vous seront alors servis en chambre.

Pour le secteur SMR, les repas accompagnants sont proposés avec une réservation auprès de l'accueil 48 heures avant. A cet effet, une facture sera adressée à l'accompagnant par voie postale.

Pour le secteur Médecine, les repas accompagnants peuvent être proposés pour des situations individuelles et sur accord du cadre de santé.

Le tarif du repas des accompagnants est annexé au livret d'accueil.

13. Horaires de visite du service

Vos proches sont les bienvenus. Vous pouvez les recevoir dans votre chambre, tous les jours entre 13h00 et 19h00. Néanmoins, les visites ne doivent pas troubler la sérénité des lieux ni gêner le fonctionnement du service. Les visites ne sont pas autorisées pour les moins de 12 ans.

14. Absences et sorties

Les absences et sorties ne sont autorisées uniquement qu'après accord médical. Vous devez récupérer vos ordonnances, bulletin de sortie, résultats d'examens réalisés pendant votre séjour et documents papiers administratifs avant votre départ et passer obligatoirement au bureau accueil et admissions (au rez-de-chaussée du Pavillon Pépin) en quittant l'hôpital.

15. Coiffeur

Un salon de coiffure est situé au rez-de-chaussée du Pavillon Pépin. Vous pouvez faire appel au coiffeur de votre choix : adressez-vous au personnel soignant. Cette prestation est à votre charge.

16. Le courrier

Le courrier est distribué du lundi au vendredi. Le bureau des admissions est à votre disposition si vous souhaitez poster vos courriers affranchis. Une boîte aux lettres est installée dans le hall de l'accueil.

17. Transports sanitaires

Lors de votre sortie, le médecin vous prescrira, si besoin, un transport médicalisé (en ambulance ou en VSL) pris en charge par l'Assurance Maladie. Le choix de la société de transport est laissé à votre discrétion. À défaut, une société d'ambulance est contactée pour assurer votre transport.

18. Le parking et le stationnement

Un parking est à la disposition des usagers dans l'enceinte de l'établissement, avec des places réservées aux personnes à mobilité réduite et à certains personnels. Nous vous recommandons de ne laisser aucun objet dans votre véhicule, l'établissement déclinant toute responsabilité en cas de vol ou d'accident.

19. Les professionnels qui vous accompagnent au quotidien

a. Comment reconnaitre le personnel soignant ?

Aide-soignant : Liseré ou col rose

Agent de Service Hospitalier :

Infirmier : Liseré Bleu ou col blanc

Médecin, cadre, psychologue : Blouse blanche

b. Les professionnels

Médecin : Il a la responsabilité des visites, examens et traitements. Il vous explique la nature des soins, et vous propose un projet thérapeutique. Il est garant de la confidentialité de vos soins. Des avis de médecins spécialistes sont parfois requis : vous êtes alors accompagné.e en ambulance ou en véhicule sanitaire léger selon votre degré de dépendance sur le lieu de la consultation puis ramené.e dans votre service. Si vous souhaitez rencontrer le médecin du service, vous pouvez vous adresser au secrétariat médical situé au rez-de-chaussée afin de prendre un rendez-vous.

Cadre de santé : Il est responsable des soins infirmiers et médicotechniques et garant du bon fonctionnement et de la qualité des soins au sein de l'unité dans laquelle vous êtes hébergé.e. Il est à votre disposition pour recueillir vos demandes, vous informer et vous conseiller.

Infirmier : Il exerce un rôle relationnel, éducatif et technique pour maintenir, restaurer et promouvoir votre santé et veiller à votre confort. Il dispense les soins prescrits par les médecins et assure une surveillance constante de votre état de santé.

Aide-soignant : Il collabore avec l'infirmier dans le domaine de l'aide à la vie quotidienne et de l'hygiène, veille à votre confort et prend soin de votre environnement.

L'IPA (Infirmière en Pratique Avancée) : Elle éclaire les patients dans leurs prises de décision, en tenant compte de leur niveau d'information. Elle mobilise et associe les aidants dans le maintien à domicile et dans les prises en soins des personnes atteintes de pathologies chroniques.

Agent de service hospitalier : Il a en charge la distribution des repas et l'entretien des locaux.

Assistant du service social : Il vous informe sur vos droits, vous accompagne dans les démarches liées à votre séjour ou à votre sortie de l'hôpital.

Psychologue : Il vous propose un accompagnement et une écoute dans le cadre de votre prise en charge ainsi qu'une évaluation cognitivo--comportementale.

Kinésithérapeute : Il est le rééducateur des troubles musculaires, articulaires, neurologiques et cardio-respiratoires.

Enseignant en activité physique adaptée (EAPA) : Il est le spécialiste de la réadaptation à l'autonomie des gestes quotidiens, des troubles de l'équilibre et du réentrainement à l'effort.

Ergothérapeute : Il vous ré-entraîne à réaliser vos activités (quotidiennes, sociales, professionnelles, de loisirs) de manière sécurisée et autonome. Il vous conseille aussi sur le matériel nécessaire pour votre retour à domicile et vous met en lien avec les prestataires (revendeur de matériel médical, pharmacie, ...) pour la livraison de celui-ci.

Le bureau des entrées : Il est à votre disposition pour toutes questions ou renseignements complémentaires.

Le secrétariat médical assure le secrétariat et la prise de rendez-vous.

Les équipes logistiques œuvrent pour vous apporter des prestations hôtelières et assurer la sécurité et l'entretien des installations.

Vos devoirs - Vos droits

1. Respect de la vie collective

Le respect de la quiétude et des libertés de chacun implique une attitude qui rend la vie commune agréable : délicatesse, politesse, courtoisie, convivialité, solidarité… envers les autres usagers et les personnels. Il est recommandé d'user avec discrétion des appareils de radio, de télévision ou de tout autre système phonique. En cas de difficultés auditives, le port d'écouteurs sera demandé.

2. Courtoisie et respect

Les relations entre les personnes soignées, que ce soit en hospitalisation ou en consultations, leurs proches et les personnels de l'établissement doivent être empreintes de courtoisie et de respect mutuel. L'ensemble du personnel, de l'établissement de santé travaille au sein d'un service public ; la loi assure sa protection. Ainsi les tribunaux peuvent prononcer des peines aggravées pour les auteurs de faits pénalement réprimés - injures, menaces, vols, voies de fait et agressions - envers le personnel ou ses biens propres. Selon l'article 222-13 du Code Pénal « Les violences ayant entraîné une incapacité de travail inférieure ou égale à huit jours ou n'ayant entraîné aucune incapacité de travail sont punies de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende lorsqu'elles sont commises : […] sur un professionnel de santé, dans l'exercice ou du fait de ses fonctions, lorsque la qualité de la victime est apparente ou connue de l'auteur. »

3. Hôpital sans tabac – Alcool - Drogues

La consommation de tabac, et de substance illicite est interdite dans l'enceinte de l'établissement. Si vous souhaitez faire le point sur votre consommation, parlez-en avec le médecin qui vous prend en charge.

4. Médicaments

L'introduction de médicaments sans l'accord du médecin responsable de l'unité est interdite. Afin de pouvoir suivre le traitement médical de chaque patient, il est demandé aux familles et aux visiteurs de ne jamais apporter de médicaments sans en informer le médecin traitant. Des interactions médicamenteuses peuvent se produire et mettre en danger la personne. Dans le cas d'une prise médicamenteuse non prescrite par le médecin traitant, l'établissement décline toute responsabilité dans la survenue d'un éventuel incident.

5. Pourboires

Les agents de l'établissement sont rémunérés pour prendre soin de vous. Il est donc interdit de leur accorder des pourboires.

6. Les animaux et les plantes

Les animaux ainsi que les plantes ne sont pas admis dans l'établissement.

7. Accès à votre dossier médical

Il vous est possible d'accéder aux informations médicales contenues dans votre dossier médical, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous aurez désigné par écrit. La demande doit être faite auprès de la Direction et doit être accompagnée de documents justifiant de votre identité. Les informations ne peuvent être mises à disposition que dans un délai minimum de 48 heures mais doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois ces informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois. La consultation du dossier sur place est gratuite mais si vous souhaitez obtenir copie de votre dossier, les frais liés au coût de reproduction et aux frais d'envoi (si vous souhaitez un envoi à domicile) seront à votre charge.

8. Le dossier médical partagé

Le dossier médical partagé (DMP) est un carnet de santé informatisé et sécurisé. Il permet aux patients et aux professionnels de santé autorisés de partager les principales informations médicales utiles à la coordination, la qualité et la continuité des soins (traitements, résultats d'examens, antécédents et allergies, comptes rendus d'hospitalisation…). Chaque personne bénéficiaire d'un régime de sécurité sociale peut, si elle le souhaite, bénéficier gratuitement d'un DMP. Depuis janvier 2022, le DMP est intégré dans l'espace numérique de santé intitulé « Mon espace santé ». Cet espace comprend déjà une version améliorée du DMP, une messagerie sécurisée et de nouveaux services. 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). L'ensemble des professionnels de santé du Centre hospitalier constituant « l'équipe de soins » telle que définie à l'article L. 1110-12 du Code de la Santé Publique pourront consulter votre DMP grâce à leur carte de professionnel de santé.

9. Conservation des dossiers médicaux

La durée de conservation du dossier médical est de 20 ans. Ce délai commence à courir à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient. Dans notre établissement, ils sont entreposés aux archives.

10. Directives anticipées

Si vous êtes majeur.e et si vous le souhaitez, vous pouvez rédiger vos directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Ces directives, rédigées par vous-même, datées et signées, indiquent vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaudra sur tout autre avis non médical. Elles sont renouvelables tous les trois ans et peuvent être à tout moment annulées ou modifiées.

Si vous souhaitez qu'elles soient prises en considération, rendez-les accessibles au médecin qui vous prendra en charge. Si vous ne pouvez pas écrire vous-mêmes vos directives anticipées, vous pouvez faire appel à deux témoins qui attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée.

11. Plaintes et réclamations

Toutes vos plaintes, réclamations ou observations sont prises en compte par l'établissement. Vous pouvez écrire à la Direction (après avoir préalablement sollicité un entretien avec le responsable du service où vous avez été admis) qui veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite dans les meilleurs délais, ou l'inscrire dans le registre situé au bureau d'accueil et des admissions. La Direction pourra, en cas de besoin, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou un médiateur non-médecin, membre de la Commission des Usagers (CDU) qui examinera les difficultés auxquelles vous avez été confrontées.

12. Contacts des Associations et des représentants des usagers (R.U)

Les représentants des usagers (Commission Des Usagers)		
AFD (Association Française des Diabétiques)	Mme FERMENT Irène	02.35.56.21.77 06.07.56.45.31

Les associations		
Association Détente Arc en Ciel	06.78.50.78.12	Apporte un accompagnement de fin de vie avec présence bienveillante et attentive à l'écoute de la personne
Association Les Amis de l'Hôpital	Président : Monsieur Gilbert CHICOT 02.35.95.23.67	Œuvre auprès des résidents pour apporter soutien, réconfort et chaleur en organisant sorties et animations diverses.

13. Anonymat

Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant lors de votre admission.

14. Dons d'organes

Vous êtes présumé avoir consenti au don de vos organes sauf si vous vous êtes inscrit au registre national des refus. Cela signifie que si vous n'avez pas fait connaître votre refus de votre vivant, on considère que vous êtes d'accord pour que vos organes soient prélevés lors de votre décès. Avant tout prélèvement, il est donc procédé à la recherche d'informations pour savoir si vous avez émis un désaccord. En cas d'opposition, vous pouvez exprimer votre refus auprès du registre national des refus de dons par simple courrier à : Agence de la Biomédecine – Registre National des Refus – 1, avenue du Stade de France – 93212 SAINT DENIS LA PLAINE Cédex ou en ligne Inscription au registre national des refus de dons d'organes (Formulaire) | Service-Public.fr

15. Droit à l'image

Nous vous remercions de ne pas prendre de photographie ou de réaliser des films des actes de soins, des patients ou des personnels sans y avoir été autorisé(e).

*Sur la base de l'article 9 du code civil : « Chacun a le droit au respect de sa vie privée ». Sur la base de l'article 226-1 du Code pénal qui précise que « Est puni d'un an d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende le fait, au moyen d'un procédé quelconque, volontairement de porter atteinte à l'intimité de la vie privée d'autrui :

1. en captant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de leur auteur, des paroles prononcées à titre privé ou confidentiel ;

2. en fixant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de celle-ci, l'image d'une personne se trouvant dans un lieu privé ». Lorsque les actes mentionnés au présent article ont été accomplis au vu et au su des intéressés sans qu'ils s'y soient opposés, alors qu'ils étaient en mesure de le faire, le consentement de ceux-ci est présumé »

16. La protection des données à caractère personnel

Des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies au cours de votre séjour. Sauf opposition justifiée de votre part, elles font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (support papier) destinés à permettre votre meilleure prise en charge au sein du Centre Hospitalier d'Yvetot. Elles sont réservées aux équipes de soins qui vous suivent, ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier. Le Centre Hospitalier d'Yvetot s'engage à garantir la confidentialité de ces données. Conformément au cadre prévu par la loi, sauf demande abusive ou exclue par la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès et d'information sur l'utilisation de vos données personnelles, d'opposition à l'utilisation de celles-ci, de rectification et d'effacement. L'exercice de ces droits, ainsi que toute information nécessaire sur votre état de santé, peut s'exprimer directement auprès des professionnels chargés d'assurer votre prise en charge au cours de vos séjours et consultations, mais aussi être adressé à :

Délégué à la protection des données (DPO)
7 Rue du Champs de Courses
76190 YVETOT
Mail : dpo@hopital-yvetot.fr

17. Protection des personnes (majeurs protégés)

Sur demande de votre médecin ou de l'un de vos proches, le juge des tutelles peut décider de votre mise sous protection dans le cas où une altération de vos facultés mentales et/ou corporelles vous mettrait dans l'impossibilité de pourvoir seul(e) à vos intérêts. Pour anticiper cette situation, il vous est désormais possible d'opter pour le mandat de protection future qui vous permet, par avance, de choisir la personne qui sera chargée de s'occuper de vos propres affaires lorsque vous n'en aurez plus les facultés. L'assistant social est disponible pour vous accompagner dans cette démarche.

18. Sécurité des personnes

L'établissement met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour le plus haut niveau de sécurité possible des patients, eux-mêmes dans la limite de l'exercice de leur liberté. Concernant la sécurité incendie, les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs. Il est nécessaire d'en prendre connaissance. En

toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident.

19. Plan Vigipirate

L'établissement peut être amené à mettre en place diverses mesures de sécurité complémentaires, dans le cadre des instructions gouvernementales notifiées dans le cadre du plan VIGIPIRATE et de ses différents niveaux d'alerte, au titre des mesures préventives de lutte contre le terrorisme. Cela peut être un contrôle renforcé des accès des véhicules et des piétons sur le site ou ses bâtiments annexes ou le contrôle, par du personnel habilité de l'établissement, de sacs et effets personnels, y compris auprès des visiteurs. Nous vous remercions de faciliter la mise en œuvre de ces mesures particulières.

20. Vols et dégradations

L'établissement ne pourra être tenu responsable du vol, de la perte ou de la détérioration des objets ou de valeurs non déposées.

21. Assurances

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités dans le cadre des lois et règlements en vigueur.

22. Représentants du culte

La liste des représentants du culte est disponible au bureau des entrées sur demande et affichée dans votre service d'accueil.

Qualité et gestion des risques

1. La certification du secteur sanitaire : Résultats d'évaluation qualité

La certification est un dispositif d'évaluation externe obligatoire pour tous les établissements de santé, effectuée tous les 4 ans par des professionnels mandatés par la HAS. Son objectif : porter une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité des soins et l'ensemble des prestations délivrées par les hôpitaux et cliniques en France.

Vous pouvez retrouver les résultats ainsi que le rapport de la dernière certification de l'établissement sur le service en ligne « QualiScope ». Ce dernier permet à chacun de s'informer facilement sur le niveau de qualité et de sécurité des soins, mesuré par la HAS dans tous les hôpitaux et cliniques de France :

- niveau de certification pour la qualité des soins attribué tous les 4 ans ;
- résultats annuels des indicateurs pour la qualité et la sécurité des soins.

Les résultats sur la qualité et la sécurité des soins sont également affichés au bureau des entrées ainsi que dans les services de soins. L'établissement a été certifié par la HAS pour une durée de 4 ans lors de la commission de certification du 27/09/2022.

2. Bientraitance

L'établissement est engagé dans une démarche de bientraitance envers ses patients. Si vous êtes victime ou témoin d'un acte de maltraitance, vous pouvez contacter le 3977 (plaquette de l'Association ALMA disponible dans les présentoirs de l'accueil et des services de soins).

3. Satisfaction des usagers

Questionnaire interne à l'établissement : Un questionnaire de satisfaction, joint au livret d'accueil est à remettre au Bureau des entrées lors de votre sortie d'hospitalisation ou dans la boîte aux lettres disponible dans le service d'hospitalisation. Grâce à vos remarques et/ou suggestions, ce recueil de données nous permet d'améliorer nos pratiques. En cas de nécessité, vous pouvez adresser directement un courrier à la Direction de l'Etablissement. Néanmoins, nous vous conseillons dans un premier temps, d'alerter le Cadre Infirmier du service.

Questionnaire E-Satis : Vous pourrez également participer à l'enquête nationale E-Satis en donnant votre accord pour recevoir par mail un questionnaire de la Haute Autorité de Santé (HAS). Ce consentement est recueilli par le biais d'un formulaire que vous devrez remplir et retourner au Bureau des Entrées

4. Engagement contre la douleur

Nos équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur. N'hésitez pas à en parler au personnel médical et infirmier. Les pratiques des professionnels concernant la prise en charge de la douleur sont validées par le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD).

5. Prévention des infections associées aux soins (IAS) ou infections nosocomiales (IN)

De nombreuses actions sont menées pour lutter contre les infections liées aux soins, qui peuvent être contractées au cours d'un séjour à l'hôpital. En tant que patient, vous devez signaler à l'entrée dans l'établissement si vous êtes atteint d'une infection ou porteur d'une bactérie résistante aux antibiotiques. L'hygiène des mains est la mesure de prévention la plus importante contre la transmission des microbes. D'autres mesures de prévention des infections nosocomiales peuvent vous être demandées. Si votre état de santé nécessite une application de précautions particulières de votre part ou de la part de vos visiteurs, nous vous demandons de les respecter. N'hésitez pas à vous référer aux documents affichés dans votre chambre. Le personnel soignant est à votre écoute pour vous informer et vous expliquer ces mesures de prévention.

6. Développement durable

Dans un souci de protection de l'environnement, l'établissement a décidé de s'engager dans une démarche de transition écologique. Sur une période de cinq ans dédiés à la réalisation de son projet d'établissement, plusieurs actions en faveur du développement durable seront mises en œuvre, dans le but d'offrir aux résidents un espace de soins et de vie respectueux de l'environnement. Ces actions incluront la réduction des déchets et l'amélioration du tri, l'optimisation de la consommation énergétique, ainsi qu'une attention particulière à la communication et à la pédagogie, tant pour le personnel que pour les personnes accueillies.

Tarifs année 2025

PRIX DE JOURNEE

- MEDECINE : 552.37 € au 01/03/2025
- SOINS MEDICAUX ET DE RÉADAPTATION 349.14 € au 01/03/2025
- Forfait journalier : 20,00 € (au 01/01/2018)
- Chambre Particulière : 50,00 €
- Frais utilisation TV : 3.00€ / jour

REPAS ACCOMPAGNANT

- 8,60 € (au 01/01/2025)

REPAS ACCOMPAGNANT FESTIF

- 10,60 € (au 01/01/2025)

Annexes : Charte de la personne hospitalisée

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

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

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.

CHARTE de la laïcité
DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.
Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations.**

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme.**

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

Merci de bien vouloir remplir le questionnaire de satisfaction de sortie Médecine/SMR et de nous le retourner

Hôpital Yvetot

ENQUETE DE SATISFACTION DE SORTIE
MEDECINE / SMR

Vous avez été hospitalisé(e) à l'Hôpital d'YVETOT et vous allez bientôt sortir. Le questionnaire que nous vous demandons de remplir est destiné à recueillir vos suggestions, vos observations afin de nous permettre d'améliorer la prise en charge de nos patients. Nous vous remercions par avance de votre participation.
Ce questionnaire est à remettre le jour de votre sortie dans la boîte aux lettres prévue à cet effet dans le service.

Service d'hospitalisation

☐ Médecine
☐ SMR

TRES SATISFAIT	SATISFAIT	PEU SATISFAIT	PAS DU TOUT SATISFAIT
😍	🙂	😐	☹

I. GENERALITES

1. Ce questionnaire est rempli par :

Vous ☐ Votre entourage ☐ Vous et votre entourage ☐ Vous et un soignant ☐

2. Avez-vous déjà été hospitalisé dans cet établissement ? Oui ☐ Non ☐

3. Si oui, dans l'ensemble la qualité de la prise en charge a-t-elle été :

Moins bonne ☐ Identique ☐ Mieux adaptée ☐

II. L'ACCUEIL

1. Que pensez-vous de l'accueil au bureau des admissions ? 😍 ☐ 🙂 ☐ 😐 ☐ ☹ ☐

2. Que pensez-vous de l'accueil dans le service de soins ? 😍 ☐ 🙂 ☐ 😐 ☐ ☹ ☐

3. Avez-vous reçu un livret d'accueil ? Oui ☐ Non ☐

4. Que pensez-vous de la clarté du livret d'accueil ? 😍 ☐ 🙂 ☐ 😐 ☐ ☹ ☐

III. LES DROITS DU PATIENT

1. Avez-vous reçu l'information sur la personne de confiance ? Oui ☐ Non ☐

2. Avez-vous reçu l'information sur les directives anticipées ? Oui ☐ Non ☐

3. Avez-vous reçu spontanément des explications sur votre état de santé, votre traitement, vos soins ?

Oui ☐ Non ☐

4. Que pensez-vous du respect de votre intimité lors de votre prise en charge ? 😍 ☐ 🙂 ☐ 😐 ☐ ☹ ☐

5. Que pensez-vous du respect de la confidentialité et du secret profesionnel lors de votre prise en charge ? 😍 ☐ 🙂 ☐ 😐 ☐ ☹ ☐

IV. LA QUALITE DE VOTRE PRISE EN CHARGE

A. LES SOINS

1. Êtes-vous satisfait de l'écoute du personnel soignant de jour ? 😍 ☐ 🙂 ☐ 😐 ☐ ☹ ☐

2. Êtes-vous satisfait de l'écoute du personnel soignant de nuit ? 😍 ☐ 🙂 ☐ 😐 ☐ ☹ ☐

3. Êtes-vous satisfait de l'écoute du médecin ? 😍 ☐ 🙂 ☐ 😐 ☐ ☹ ☐

4. Que pensez-vous de la qualité des soins dispensés (aide à la toilette, pansements…) ?

⇨Le jour 😍 ☐ 🙂 ☐ 😐 ☐ ☹ ☐

⇨La nuit 😍 ☐ 🙂 ☐ 😐 ☐ ☹ ☐

B. LES SOINS SPECIFIQUES

Si vous avez eu besoin, êtes-vous satisfait de la prise en charge (NC = Non Concerné) :

1. Du kinésithérapeute	NC ☐	☐	☐	☐	☐
2. De l'assistant social	NC ☐	☐	☐	☐	☐
3. De l'ergothérapeute	NC ☐	☐	☐	☐	☐
4. De la psychologue	NC ☐	☐	☐	☐	☐

C. LA DOULEUR

1. Vous a-t-on demandé si vous aviez mal ?

Souvent ☐ Parfois ☐ Jamais ☐

2. A-t-on réussi à soulager votre douleur ? Oui ☐ Non ☐ **Non douloureux** ☐

V. LES CONDITIONS D'HOSPITALISATION

A. LA CHAMBRE

Que pensez-vous ?

1. De la literie	☐	☐	☐	☐
2. Du mobilier et des équipements	☐	☐	☐	☐
3. De la propreté	☐	☐	☐	☐
4. De la température	☐	☐	☐	☐

B. LES REPAS

Que pensez-vous ?

1. Du goût	☐	☐	☐	☐
2. De la température	☐	☐	☐	☐
3. De la quantité	☐	☐	☐	☐
4. Du respect de votre régime	☐	☐	☐	☐

C. L'ENVIRONNEMENT

1. Avez-vous été incommodé par le bruit ?

⇨Le jour Oui ☐ Non ☐

⇨La nuit Oui ☐ Non ☐

2. Que pensez-vous des horaires de visite ?

☐ ☐ ☐ ☐

D. LA SORTIE

1. Que pensez-vous de l'organisation de votre sortie ?

☐ ☐ ☐ ☐

VI. FINALEMENT

Quels sont selon vous les deux principaux points qui devraient faire l'objet d'une amélioration ?

.....

.....

.....

Dans l'ensemble, que pensez-vous de votre séjour : note de 1 à 10 (entourer la réponse) :

Insatisfait			Peu satisfait			Satisfait			Très satisfait
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Conseilleriez-vous notre établissement à vos proches ? Oui ☐ Non ☐

Nom & Prénom (facultatif) : ..... **Date :** .....