

CH FELLERIES-LIESSIES

# le livret d'accueil du patient



Centre Hospitalier de  
Felleries-Liessies



Madame, Monsieur,

Vous venez d'être admis dans l'un des services de soins du Centre Hospitalier de Felleries-Liessies. Nous vous souhaitons la bienvenue.

Toutes nos équipes sont là pour vous apporter les soins et le soutien dont vous avez besoin. Elles sont aussi présentes pour être à votre écoute et vous donner toutes les informations nécessaires à votre séjour.

Elles mettent leurs compétences et leur disponibilité à votre service. Pour vivre votre séjour le plus sereinement possible, nous avons conçu ce livret en étroite collaboration avec les représentants des usagers. Il vous sera commenté dès votre accueil. Nous espérons qu'il vous aidera, vous et votre famille, dans votre vie quotidienne et votre parcours de soins à l'hôpital.

Pour nous aider à améliorer notre prestation, des questionnaires de satisfaction et de recueil de votre expérience sont accessibles. Nous vous remercions du temps que vous voudrez bien lui consacrer.

Les représentants des usagers, dont les missions et coordonnées sont précisées dans ce livret, restent également à votre écoute.

L'ensemble du personnel se joint à nous pour vous souhaiter d'ores et déjà un prompt rétablissement. Nous espérons être à la hauteur de la confiance que vous nous avez accordée en choisissant notre établissement.



**Cyril  
LENNE**  
Directeur général  
du CHFL



**Jean-Pierre  
DROMBOIS**  
Président de la  
Commission des Usagers



## **PRÉSENTATION GÉNÉRALE**

La gestion de l'établissement  
L'organisation

**P.6**

p.7  
p. 9

## **VOTRE ADMISSION**

**P.10**

### **VOTRE SÉJOUR**

Des professionnels à vos côtés  
les repas  
les visites  
Les prestations proposées  
Les autres services liés à votre confort  
La douleur n'est pas une fatalité  
Les génériques et bio similaire

**P.12**

p.14  
p.16  
p.17  
p.18  
p.20  
p.22  
p.25

### **VOS DROITS ET VOS DEVOIRS**

Le consentement  
Le droit à l'information  
La personne de confiance  
La personne à prévenir  
Les directives anticipées  
Le dossier médical  
Authentification pour votre sécurité

**P.26**

p.27  
p.28  
p.30  
p.31  
p.32  
p.34  
p.35



# MAIRIE

Accès aux données personnelles et médicales	p.36
Des commissions à votre service (CDU, CLIN, Comité d’Ethique)	p.38
La Commission des Usagers (CDU)	p.38
La charte de la personne hospitalisée	p.41
La Charte Romain Jacob	p.44
La Charte de la Bienveillance	p.46
Mon espace santé et le DMP	p.47
<b>VOTRE SORTIE</b>	<b>P.50</b>
Avant votre sortie	p.51
Après votre sortie	p.51
Participation aux frais de séjour	p.51
Enquête de satisfaction e-satis	p.52
Participation aux frais journaliers	p.53
Transports	p.54
Voie de recours (Possibilités pour un usager de déclarer un événement indésirable)	p.54
<b>CONSULTATIONS EXTERNES</b>	<b>P.56</b>
<b>QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS</b>	<b>P.58</b>



# PRÉSENTATION GÉNÉRALE

## SA GESTION

Etablissement public de santé doté de la personnalité morale et financière, il est géré par :

- Un directeur et son équipe de direction,
- Un Conseil de Surveillance, qui se prononce sur la stratégie, et exerce le contrôle permanent de l'établissement,
- Un Directoire, chargé de l'élaboration de la stratégie médicale et de la politique de gestion et investi du pilotage de l'établissement,
- Une Commission Médicale d'Etablissement qui anime le projet médical d'établissement, et participe à l'élaboration d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins,
- Un Comité Social et Économique : il examine les projets relatifs aux conditions et à l'organisation du travail dans l'établissement ainsi qu'à la politique de formation du personnel.





D'autres instances consultatives participent également à la vie de l'établissement :

- la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (CSIRMT),
- la Commission Administrative Paritaire Locale (CAPL),
- le Formation Spécialisée en Santé Sécurité et Conditions de travail (F3SCT),
- la Commission des Usagers (CDU),
- la Commission de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)
- la Commission de la Politique du Médicament, des Dispositifs Médicaux Stériles et de la Lutte contre les Infections Iatrogènes,
- la Commission de la Prise en Charge de la Douleur,
- le Comité Éthique,
- le Comité Bienveillance,
- Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN),
- L'Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (EOHH),
- La Commission Identito Vigilance (CIV).



# SON ORGANISATION

Le Centre Hospitalier est constitué de plusieurs pôles répartis dans différents pavillons :

## Pôle A : Rééducation fonctionnelle

- Le service de rééducation de l'appareil locomoteur et neurologique,
- L'Hôpital de jour de rééducation.

## Pôle B : Addictologie et Rééducation nutritionnelle

- Le CAP : Post cure en addictologie « Le CAP »,
- L'Oasis : Court séjour de soins en toxicomanie,
- Le centre de Rééducation nutritionnelle,
- Hôpital de jour de rééducation nutritionnelle.

## Pôle C : Activités cliniques

- Le service EVC/EPR : Etat Végétatif Chronique et Etat Pauci-Relationnel,
- Les soins médicaux et de réadaptation gériatriques,
- Les soins médicaux et de réadaptation Polyvalents.

## Pôle D : Maison d'Accueil Spécialisée

### Les services supports et activités transversales

- Pharmacie,
- Hygiène médicale,
- Dentisterie,
- Psychiatrie,
- Neurologue,
- Gériatrie,
- Diabétologie,
- Médecine du travail,
- Département d'Information Médicale (DIM),
- Services techniques, espaces verts, transports,
- Hôtellerie et cuisine.

### L'administration

Ressources Humaines, Direction générale, Affaires médicales, Affaires financières, Système d'Information et Réseaux, Qualité et Gestion des Risques, Communication, Coordination générale des soins, Standard, Relation avec les usagers.



**VOTRE ADMISSION**



# LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Votre hospitalisation nécessite, dans votre intérêt, certaines formalités administratives indispensables à la prise en charge des frais d'hospitalisation par les organismes qui vous garantissent.

Avant de vous rendre dans le service de soins, vous devez vous présenter au bureau des entrées du pavillon muni :

- De votre carte d'assuré social actualisée,
- D'une pièce d'identité,
- De votre carte de mutuelle, ou de votre attestation d'assurance complémentaire.

Ces documents sont conservés jusqu'à 5 ans après votre 1<sup>er</sup> passage.

Si vous êtes accidenté du travail, munissez-vous du volet N°2 de la feuille d'accident du travail délivrée par votre employeur.

Si vous êtes "étranger non résident", munissez-vous :

- De la carte européenne d'assurance maladie. Nominative et individuelle, cette carte contient toutes les informations nécessaires au remboursement des soins (hors soins programmés) en dehors du pays de résidence,
- Du document S2 pour les ressortissants de l'UE (hors ZOAST\*) Elle concerne les soins autorisés à l'étranger hors situation d'urgence. Ces soins dits programmés nécessitent une autorisation préalable de la Caisse de résidence,
- Du protocole de soins si vous êtes en ALD.

**Si vous êtes dans l'incapacité de présenter ces diverses pièces lors de votre admission, vous devrez y remédier dans les meilleurs délais.**

Vous devez, en outre, régler le forfait journalier et le ticket modérateur, s'ils ne sont pas couverts par votre mutuelle. Si vous disposez d'une adresse mail, cette dernière vous sera demandée dans le cadre du dispositif de satisfaction e-satis. Plus d'infos en page 48.



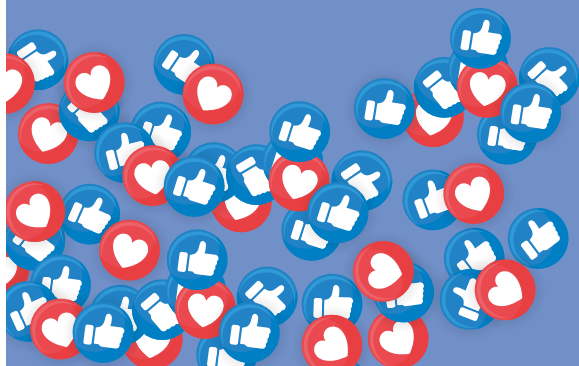
**VOTRE SÉJOUR**



Actualités des services  
Nouveautés  
Initiatives  
Manifestations  
Recrutement  
Présentation des équipes  
....



**Pour ne louper aucune info,  
suivez le CHFL sur  
facebook, Instagram  
& LinkedIn**





*À votre arrivée et durant votre séjour à l'hôpital, si vous avez un renseignement à demander ou une doléance à exprimer, adressez-vous au cadre de santé ou à l'infirmier. Ils en prendront bonne note et vous conseilleront utilement.*



## DES PROFESSIONNELS À VOS CÔTÉS

*Durant toute la durée de votre séjour, nos équipes vous accompagneront au quotidien. Quel que soit votre besoin, n'hésitez pas à les solliciter.*

**Le médecin** : Il existe un référent médical par pôle (pavillon), celui-ci est le responsable de l'activité des services, de l'organisation des soins et de leur fonctionnement. Il est accompagné d'un référent cadre de santé et d'un référent administratif.

Les patients et les familles peuvent rencontrer les médecins de service sur simple demande auprès du cadre de santé ou du secrétariat médical.

**Le cadre de santé** a pour mission de veiller au bon déroulement de votre séjour. Il/elle est le garant de la qualité et de l'organisation du service et des soins.

**L'infirmier** met en œuvre les soins prescrits par le médecin et assure les soins d'éducation, d'hygiène et de confort.

**L'aide-soignant et l'aide médico-psychologique** travaillent sous la responsabilité de l'infirmier(e) dans le domaine de l'hygiène, du confort et de l'hôtellerie (environnement et repas).



**Les assistants de service social** contribuent à l'accueil, le séjour, l'orientation et la sortie des personnes hospitalisées et à l'aide de leur entourage.

L'assistante sociale va en particulier accompagner le patient et sa famille dans les démarches administratives, notamment en fin d'hospitalisation, et assure le relais vers des organismes d'aides (juridique, psychologique, sociale, etc.).

**D'autres professionnels contribuent également à vos soins et à la qualité de votre séjour :**

- Agents administratifs,
- Agents techniques,
- Agents des services Hospitaliers (ASH),
- Assistantes socio-éducatives,
- Brancardiers,
- Kinésithérapeutes,
- Psychologues et neuropsychologue,
- Psychomotriciens,
- Ergothérapeutes,
- Orthophonistes,
- Diététiciens,
- Educateurs sportifs,
- Animateurs,
- Assistants Médico Administratifs (AMA)



### Besoin d'une aide à domicile à votre sortie ?

Si vous avez besoin d'une aide lors de votre retour à domicile, les assistantes sociales de l'établissement se tiennent à votre disposition pour vous accompagner dans vos recherches et démarches.



## LES REPAS

Les repas sont servis sur les créneaux horaires suivants :

### PÔLE A - Service de Rééducation de l'appareil locomoteur et neurologique

07h00 - 08h15	Petit-déjeuner
12h00 - 12h30	Déjeuner
18h00 - 18h30	Dîner

### POLE B - Addictologie et Rééducation nutritionnelle

Le CAP

07h00 - 08h00	Petit-déjeuner
12h15 - 13h00	Déjeuner
18h15 - 19h00	Dîner

L'OASIS

07h30 - 08h30	Petit-déjeuner
12h00 - 13h00	Déjeuner
18h00 - 19h00	Dîner

Rééducation nutritionnelle

08h00	Petit-déjeuner
12h30 - 13h30	Déjeuner
10h30 et 16h30	Collation
18h30	Dîner

### POLE C - Activités cliniques

Services de Cérébro-Lésés, de Soins de Suite Gériatriques et Polyvalents

07h30 - 08h30	Petit-déjeuner
11h45 - 12h45	Déjeuner
18h00 - 18h30	Dîner



*Des diététiciens veillent spécialement à ce que vos menus soient adaptés à votre état de santé.*



#### Repas accompagnant

*Des repas peuvent être servis aux accompagnants, à condition de prévenir le service. Pour en savoir plus, rapprochez-vous de la conciergerie (infos en page 17).*



## LES VISITES



### **PÔLE A - Service de Rééducation de l'appareil locomoteur et neurologique**

Du lundi au samedi : 13h30 - 19h00  
Dimanche et jours fériés : 10h00 - 19h00

### **POLE B - Addictologie et Rééducation nutritionnelle**

#### **Le CAP**

Visites uniquement les week-ends  
de 13h30 - 17h30

#### **L'OASIS**

Pas de visites

#### **Rééducation nutritionnelle**

Semaine : 17h30 - 19h00  
Week-ends et jours fériés : 10h00 - 19h00

### **POLE C - Activités cliniques**

#### **Services EVC/EPR, de SMR Gériatriques et Polyvalents**

Du lundi au samedi : 13h30 - 19h00  
Dimanche et jours fériés : 10h00 - 19h00



*En dehors de ces heures, l'autorisation doit être demandée au cadre de santé. Les visites peuvent être limitées pour des raisons médicales. Nous vous demandons de respecter la quiétude des lieux de soins et le repos des autres patients et vous rappelons qu'il est interdit de fumer dans l'Établissement (décret N° 2006-1386 du 15 nov. 2006).*

*Les règles et autorisation de visites peuvent être adaptées en fonction des contraintes règlementaires (ex. : Plan Vigipirate) ou de la situation sanitaire.*

*Si tel était le cas, une communication spécifique serait diffusée au sein de l'établissement. En cas d'affichage "isolement", merci de vous rapprocher de l'équipe soignante.*

## LES PRESTATIONS PROPOSÉES

Pour rendre votre séjour plus agréable malgré l'hospitalisation, une conciergerie est à votre disposition et propose un certain nombre de prestations. Si vous souhaitez en profiter, contactez le **03 27 56 72 93** ou rapprochez-vous de l'équipe soignante du service.



### Le téléphone

Vous pouvez disposer d'un téléphone moyennant le paiement de l'ouverture de ligne. Cette ouverture vous permet de recevoir les appels. Vous pouvez également souscrire un abonnement supplémentaire pour passer vos appels.



### Le Culte

Le personnel hospitalier est tenu de respecter vos opinions et vos croyances. Ainsi, vous pouvez demander la venue d'un représentant de votre culte.



### Coiffeur et pédicure

Un coiffeur et un pédicure interviennent au sein de l'établissement. Pour obtenir un rendez-vous, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la conciergerie.



### Coffre fort

Il est recommandé de ne pas conserver dans votre chambre des objets de valeur ou des sommes d'argent importantes. Pour ce faire, un coffre est à votre disposition sur simple demande.



### Livraison de petits colis

Vous pouvez vous faire livrer un colis le temps de votre hospitalisation. Il suffit simplement d'indiquer :

Votre Nom - Votre Prénom

Votre service d'hospitalisation

Centre Hospitalier de Felleries-Liessies

21 route du Val Joly - 59740 SOLRE LE CHATEAU

Pensez à prévenir la conciergerie quelques jours avant, qu'un colis va vous être livré. Ce dernier vous sera livré directement dans le service\*.



### La bibliothèque et la presse

Une « boîte à livres » est à votre disposition au sein de chaque pavillon, au rez-de-chaussée. Les livres sont à votre disposition gracieusement et sont renouvelés régulièrement. Vous pouvez également vous faire livrer des journaux et des revues (liste des titres et tarifs disponibles sur la fiche jointe au livret d'accueil).



### Trousse d'hygiène

Des trousse d'hygiène pour homme ou pour femme, sont disponibles à l'achat. Elles contiennent le nécessaire de toilettes pour 3 jours.



### Repas accompagnant

Vous pouvez commander un repas accompagnant en formulant votre demande auprès de la conciergerie, 2 jours avant la date du repas souhaitée.

## LES AUTRES SERVICES LIÉS À VOTRE CONFORT



### Votre chambre

Vous serez hospitalisé dans une chambre à un ou deux lits. Une chambre particulière peut vous être proposée, en fonction de la disponibilité du Service. Un forfait journalier vous sera facturé si vous demandez à être installé en chambre particulière. *Tarifs affichés dans les services.*



### La télévision

Un poste de télévision peut être mis à votre disposition. Pour en bénéficier, vous devez vous rapprocher de Sofratel (prestataire indépendant) au 03 27 09 27 92 ou vous rendre sur le site [soframedia.fr](http://soframedia.fr)



### Animaux

Ils ne sont pas admis dans l'Établissement (sauf les chiens appartenant aux non-voyants, en dehors des locaux de soins).



### Le Chalet

Situé près de la pharmacie, il met en vente des timbres, revues, romans, souvenirs mais également des boissons et sandwiches à consommer sur place. Pour connaître les horaires, contactez le 03 27 56 73 06 ou le 09 53 27 35 81.



### Le Courrier

Des boîtes aux lettres sont situées dans chaque Pavillon et relevées quotidiennement. Des timbres sont en vente au chalet. La distribution du courrier est faite par les services de soins.



### Le service social

Il s'adresse à toutes les personnes hospitalisées et à leur famille. Nos assistantes socio-éducatives vous aideront dans les démarches administratives, sociales ou familiales qui peuvent être engendrées par votre hospitalisation.



### Permissions de sortie

Une permission de sortie peut vous être accordée, si votre état de santé le permet, pour une durée maximale de 48h.

Elle doit être demandée au médecin au moins 3 jours à l'avance. Elle sera signée par le Directeur ou son représentant. Lors d'une permission, les frais de transport sont à la charge du patient.



### Distractions / promenades / pêche

Le Parc, l'étang et un court de tennis sont à votre disposition, sous réserve d'un accord médical et/ou de la direction.



## LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITÉ

Durant toute la durée de votre séjour, nos équipes vous accompagneront au quotidien. Quel que soit votre besoin, n'hésitez pas à les solliciter.

### On peut la prévenir

La prise en charge de la douleur doit être une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Après une intervention chirurgicale, pendant un examen douloureux, avant une situation qui peut entraîner une douleur (transport, séance de rééducation...), vous devez être prévenu qu'une douleur peut survenir.

### On peut la traiter

Traiter la douleur, cela peut prendre du temps. C'est contribuer à retrouver le bien-être, l'appétit, le sommeil, l'autonomie et se retrouver avec les autres.

### Avoir mal ce n'est pas normal

La douleur n'existe pas sans raison, ne la laissez pas s'installer. N'hésitez pas à en parler, votre médecin en cherchera les causes. Il n'y a pas une mais des douleurs qui se distinguent par leur origine, leur durée, leur intensité... La souffrance morale augmente les douleurs. Parlez-en à l'équipe soignante. Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur.



*Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie. Elles diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne.*





## Alors parlons-en ensemble

Traiter votre douleur, c'est possible si vous en parlez. Aidez l'équipe soignante qui vous prend en charge à traiter votre douleur. Nous ne pouvons rien faire sans votre concours. Pour un enfant ou un membre de votre famille, l'entourage peut aider à la prise en charge de la douleur.

## Les médicaments contre la douleur.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent. Il existe plusieurs types d'antalgiques (paracétamol, aspirine...). La morphine et ses dérivés sont les plus puissants d'entre eux.

Un traitement par la morphine pourra toujours être interrompu si la cause de vos douleurs disparaît, et vous ne courez aucun risque de devenir dépendant.

D'autres médicaments (antimigraineux, anti-inflammatoires...) peuvent aussi vous aider. Certains médicaments ont été conçus pour traiter les dépressions ou les épilepsies. Ils se sont révélés par la suite capables de soulager certaines douleurs, mais leur nom leur est resté. Ne soyez pas étonné si un "antidépresseur" ou un "antiépileptique" (également appelé "anti-convulsivant") vous est prescrit. Dans votre cas, ce sont les actions antalgiques de ce médicament qui sont utilisées. Les médicaments sont proposés en fonction de la nature et de l'intensité des douleurs.



Une réglette sera mise à votre disposition : elle vous permettra d'indiquer l'importance de votre douleur. Nous vous montrons comment vous en servir dès votre arrivée. D'autres outils d'évaluation peuvent être utilisés. L'évaluation de votre douleur doit être systématique et régulière, au même titre que la prise de la tension artérielle, du pouls ou de la température.

Ils les soulagent, même s'ils ne les suppriment pas toujours totalement. Votre médecin vous prescrira un traitement adapté. Celui-ci sera ajusté en fonction de votre cas.

## Les autres moyens

D'autres moyens peuvent être employés pour réduire les douleurs, améliorer votre confort et votre bien-être : la relaxation, le calme, le repos, les massages, des applications de poches de glace ou d'eau chaude, la stimulation électrique... Comme les médicaments, ils seront adaptés à votre cas.

## La douleur : Votre participation est essentielle.

Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur. Vous seul pouvez décrire votre douleur : personne ne peut ni ne doit se mettre à votre place. Plus vous nous donnerez d'informations sur votre douleur et mieux nous vous aiderons. Ne craignez pas de nous interroger.

## L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider.

Si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aidez les médecins à mieux vous soulager. Ils évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés.



*" Nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour la soulager, même si nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de douleur."*



# LES GÉNÉRIQUES ET BIO SIMILAIRES

Un médicament bio similaire est similaire à un médicament biologique de référence qui a été autorisé en Europe depuis plus de 8 ans et dont le brevet est tombé dans le domaine public.

## Un médicament générique :

- est conçu à partir de la molécule d'un médicament déjà autorisé dont le brevet est tombé dans le domaine public.
- doit avoir la même composition qualitative et quantitative en principes actifs, la même forme pharmaceutique et démontrer qu'il a la même efficacité thérapeutique (même biodisponibilité).

Les médicaments bio-similaires et les médicaments génériques ne sont pas comparables :

- les matières premières utilisées, les procédés de production, les modes d'action, les procédures d'autorisation de mise sur le marché sont différents.
- les réactions biologiques aboutissent à des produits qui doivent être étroitement contrôlés pour garantir une similarité entre le médicament biosimilaire et son biomédicament de référence.



## Qu'est - ce que l'interchangeabilité ?

*L'interchangeabilité est un acte médical qui consiste, à l'initiative du prescripteur, à remplacer un médicament biologique par un autre similaire. Elle peut avoir lieu à tout moment au cours du traitement.*

*Elle doit être raisonnée et tenir compte de l'intérêt du patient. Les trois conditions suivantes doivent*

*être respectées :*

- *informer le patient et recueillir son accord ;*
- *assurer une surveillance clinique appropriée lors du traitement*
- *assurer une traçabilité sur les produits concernés (le produit prescrit doit être inscrit dans le dossier du patient).*



# **VOS DROITS ET VOS DEVOIRS**

## LE CONSENTEMENT

Aucun acte médical ni traitement ne peut être effectué sans le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci, après une information complète et comprise, peut accepter ou refuser les soins proposés ou encore interrompre un traitement. En cas de refus ou d'interruption du traitement mettant en danger la vie du patient, le médecin lui réexplique les conséquences prévisibles de ce refus et tente de le convaincre d'accepter les soins. Si le refus persiste, le médecin doit respecter en tout état de cause la volonté du patient et lui fait signer une décharge pour sortie contre avis médical.

### Qui donne son consentement ?

**Lorsque le patient est en état d'exprimer sa volonté :**

- Le majeur capable,
- Le tuteur ou l'autorité parentale.

Le consentement du majeur sous tutelle et du mineur est systématiquement recherché, s'il est apte à s'exprimer et à participer à la décision (à son niveau).

**Lorsque le patient est hors d'état d'exprimer sa volonté, est consulté, dans l'ordre décroissant :**

- La personne de confiance,
- La famille,
- L'un de ses proches.



### Les exceptions à l'obligation d'information :

- l'urgence
- l'impossibilité d'informer (ex : patient dans le coma...)
- refus du patient : nonobstant le droit à l'information, le patient peut souhaiter rester dans l'ignorance de son état : ce refus est alors respecté sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission (ex : une maladie contagieuse).

## LE DROIT À L'INFORMATION

Le législateur prévoit que « toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il fournit, les décisions concernant sa santé ». Deux points importants sont à respecter : le patient a un droit fondamental à l'information sur son état de santé dans un premier temps, ce qui lui permet, dans un second temps, de donner un consentement éclairé (en toute connaissance de cause) quant aux soins ou traitements préconisés.

### L'information

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé.



L'information doit être claire, loyale, intelligible et suffisante, et est dispensée par tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences. Elle est également continue, le patient étant informé tout au long de son processus de soins des éléments nouveaux concernant sa santé.

### L'information porte sur :



- Les différentes investigations, traitements ou actions de prévention,
- Leur utilité,
- Leur urgence éventuelle,
- Les risques fréquents ou graves normalement prévisibles,
- Les autres solutions possibles ,
- Les conséquences prévisibles en cas de refus de soins,
- Les dommages associés aux soins.

Si le patient en fait la demande il est informé des frais auxquels il pourrait être exposé à l'occasion de son hospitalisation ou de ses soins externes.

### **Qui reçoit l'information ?**

- Le patient majeur capable,
- Pour le cas des majeurs non-capables, reportez-vous aux précisions ci-contre.



### **Information à destination d'un majeur sous tutelle ou d'un mineur**

Dans ce cas, l'information est faite respectivement au tuteur et aux détenteurs de l'autorité parentale.

Cependant, les intéressés ont le droit de recevoir eux-mêmes cette information, d'une manière adaptée à leur degré d'entendement et à leurs facultés de discernement. Et ce afin qu'ils puissent participer le mieux possible à la prise de décision concernant leur santé.

# LA PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant...) qui pourra l'accompagner et l'assister dans ses démarches concernant sa santé ou témoigner de sa volonté auprès de l'équipe médicale dans l'hypothèse où elle serait hors d'état de s'exprimer.

Le rôle de la personne de confiance est particulièrement valorisé en fin de vie puisque son témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Elle s'exprime au nom du patient et non à titre personnel.

Si le patient le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Si le patient est amené à consulter son dossier médical, il peut demander à la personne de confiance de l'accompagner dans ses démarches. En revanche, sa personne de confiance ne peut accéder directement à son dossier médical.

La personne de confiance peut poser des questions que le patient aurait souhaité poser et recevoir du médecin des explications qu'elle pourra répéter au patient.



## Comment désigner la personne de confiance ?

Si vous souhaitez désigner une personne de confiance, vous pouvez en faire la demande auprès de l'équipe soignante.

Ce dernier vous expliquera la démarche à suivre.



Si le patient est hors d'état d'exprimer sa volonté, et qu'il faut envisager une limitation ou un arrêt des traitements ou la mise en œuvre d'une sédation profonde et continue jusqu'au décès, la personne de confiance doit toujours être consultée et être informée des résultats des procédures collégiales. En l'absence de directives anticipées, son avis l'emporte sur tout autre avis émis par la famille ou les proches. La nature et les motifs de décision lui sont communiqués. C'est en effet en situation de fin de vie que son rôle de témoin privilégié prend toute sa dimension.

La personne de confiance peut elle-même prendre l'initiative de demander l'ouverture d'une procédure collégiale préalable à une décision de limitation ou d'arrêt de traitement et de mise en œuvre d'une sédation profonde et continue jusqu'au décès associée à une analgésie.

## LA PERSONNE À PRÉVENIR

La personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'événement(s) particulier(s) au cours de votre séjour, d'ordre organisationnel ou administratif (transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement...). Elle n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales.



### Comment désigner la personne à prévenir ?

Pour désigner une personne à prévenir, vous pouvez en faire la demande auprès de l'équipe soignante qui vous expliquera la procédure à suivre.

## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES



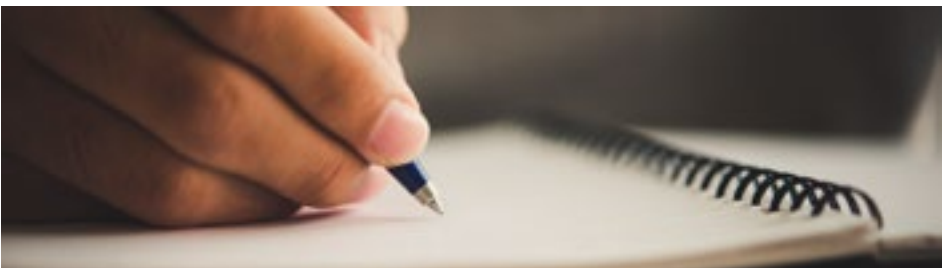
Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée directives anticipées pour préciser ses souhaits concernant sa fin de vie. Ce document aidera les médecins, le moment venu, à prendre leurs décisions sur les soins à donner, si la personne ne peut plus exprimer ses volontés.

Les directives anticipées vous permettent, en cas de maladie grave ou d'accident, de faire connaître vos souhaits sur votre fin de vie, et en particulier :

- Limiter ou arrêter les traitements en cours,
- Être transféré en réanimation si l'état de santé le requiert,
- Être mis sous respiration artificielle,
- Subir une intervention chirurgicale,
- Être soulagé de ses souffrances même si cela a pour effet de mener au décès.

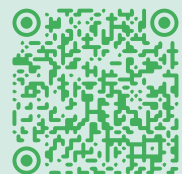
Les directives s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, excepté :

- En cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation (par exemple, patient à réanimer suite à un accident de santé brutal),
- Lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale. Dans ce cas, le médecin doit rendre sa décision à l'issue d'une procédure collégiale. Cette décision est donc prise par plusieurs médecins qui discutent du cas. Une fois prise, cette décision est dans le dossier médical. Le refus d'application des directives anticipées est portée à la connaissance de la personne de confiance ou, à défaut, de la famille ou des proches.



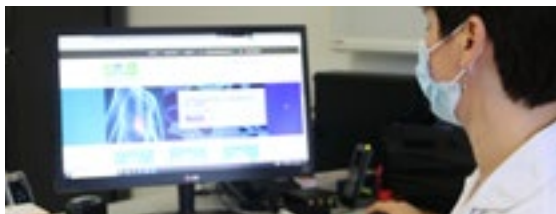
### Comment rédiger vos directives anticipées ?

Si vous souhaitez rédiger vos directives anticipées, vous pouvez demander conseil à l'équipe soignante ou télécharger le modèle disponible sur [sante.gouv.fr](https://sante.gouv.fr) (Scannez le QR Code pour y accéder directement).



## LE DOSSIER MÉDICAL

Lors de la sortie d'hospitalisation, une copie du document mentionné à l'article R.1112-1-2 du Code de la Santé Publique, concernant la lettre de liaison, est remise directement au patient lors de sa sortie ou, à sa demande, au médecin que lui ou le détenteur de l'autorisation parentale aura désigné. La lettre de liaison est également déposée sur votre dossier médical partagé (DMP)



### Accès au dossier médical

La communication de ce dernier peut avoir lieu pendant ou après l'hospitalisation, à la demande :

- Du malade lui-même,
- Du tuteur,
- Des titulaires de l'autorité parentale,
- D'une personne mandatée par le patient,
- De ses ayants droit en cas de décès.

L'établissement doit répondre à la demande dans un délai de :

- 8 jours pour les dossiers de - de 5 ans\*,
- 2 mois pour les dossiers de +5 ans\*.

\*à compter de la dernière hospitalisation



### Qui peut demander à bénéficier de son dossier médical ?

Toute personne ayant été hospitalisée peut bénéficier de son dossier médical.

### Comment faire ma demande ?

La demande doit être adressée par le patient lui-même ou ses ayants droit via un courrier adressé au Directeur de l'hôpital :



Centre Hospitalier de  
Felleries-Liessies  
BP 50025 - 59740  
SOLRE LE CHATEAU



ch-felleries-liessies.fr  
rubrique "contact"

En cas de refus de communication, le patient a deux mois à compter de la date du refus pour saisir la commission d'accès aux documents administratifs. La Direction peut vous informer sur le contenu de l'arrêté du 05 mars 2004 portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne, et notamment l'accompagnement à cet accès.

Une fois que la demande est acceptée, le dossier peut être consulté par le patient, la personne mandatée ou l'ayant droit sur place. Il peut être demandé à l'établissement de soins de faire parvenir une copie des documents, aux frais du demandeur.

À noter : En cas de décès du patient, les ayants droit qui veulent avoir accès au dossier doivent motiver leur demande.

## UN BRACELET D'IDENTIFICATION POUR VOTRE SÉCURITÉ



L'établissement est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité avec la procédure de certification.

Celle-ci a permis à l'établissement de dégager une action prioritaire visant la sécurité de tous dans l'établissement : le bracelet d'identification.

Le bracelet permet de vous identifier à chaque étape de votre prise en charge et est le garant de votre sécurité et de celle des soignants qui vous entourent. Il permet de s'assurer que les soins sont prodigués au bon patient.

## VOTRE DROIT D'ACCÈS AUX DONNÉES PERSONNELLES ET MÉDICALES



Dans le cadre de notre mission de soins et de recherches, les professionnels de l'établissement recueillent et traitent vos informations à caractère personnel (données administratives, sociales et de santé). Elles font notamment l'objet d'un traitement informatisé, basé sur le respect d'obligations légales. Elles sont conservées selon la réglementation en vigueur. Vos données de santé sont hébergées chez un hébergeur certifié.

Nous nous engageons à prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir leur confidentialité et leur sécurité dans le respect de

la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données »). Ainsi que la Loi Informatique et Liberté de la CNIL (1978 MAJ en 2018).

Ces informations sont réservées à l'usage des services concernés et ne peuvent être communiquées qu'à ces destinataires. L'équipe de soins qui assure

vosre prise en charge peut également être amenée à partager vos données avec d'autres professionnels pour disposer d'une expertise complémentaire dans le cadre de votre prise en charge. Dans ce cas, conformément à l'art L1110-4 du code de santé publique, vous en serez informé préalablement par le médecin qui vous prend en charge.

Pour accéder, modifier, supprimer ou effectuer toute autre action en rapport avec vos droits, veuillez nous contacter: [dpo@ch-felleries-liessies.fr](mailto:dpo@ch-felleries-liessies.fr)/ service chargé de l'exercice des droits. Pour plus d'information : [politique-confidentialite.com](http://politique-confidentialite.com) ou [www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil](http://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil).

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL. : [www.cnil.fr/fr/plaintes](http://www.cnil.fr/fr/plaintes)

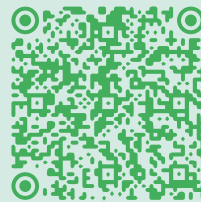
## LAÏCITÉ

La laïcité repose sur les principes suivants :

- La liberté de conscience,
- L'égalité des droits,
- L'universalité

Des principes déterminés par la loi de la République. Il est essentiel de rappeler que la laïcité n'est pas une opinion ou une croyance. C'est le principe qui garantit la liberté de chacun(e) d'avoir des convictions philosophiques, ou religieuses. La République est en effet « la chose de tous » et à ce titre elle garantit l'espace public. Étant donné que la conscience relève strictement de l'espace privé, la laïcité est la condition du vivre ensemble. La laïcité est un principe constitutionnel appelé dans l'article 1er de la Constitution du 9 décembre 1905.

Pour en savoir plus, consultez la charte de la laïcité sur :





# DES COMMISSIONS À VOTRE SERVICE

## La Commission Des Usagers - CDU

Le décret N°2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016 a institué la CDU au sein des établissements de santé.

Celle-ci est composée :

- d'un représentant des usagers, Président,
- du Directeur de l'établissement, Vice-Président,
- d'un médiateur non médecin et son suppléant désignés par le Directeur parmi le personnel de l'établissement,
- d'un médiateur médecin et son suppléant nommés par le Directeur après avis de la Commission Médicale d'Établissement,
- d'un représentant des usagers et de son suppléant désignés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé

Le Directeur est chargé d'arrêter la liste nominative de cette commission qui est transmise au Directeur de l'Agence Régionale de la Santé et remise à chaque patient avec ce livret.

Un projet des usagers, partie intégrante du projet d'établissement, est formalisé.

Les représentants des usagers tiennent des permanences au coeur des services et participent activement à la définition des actions d'amélioration. A titre d'exemple : l'organisation des permanences, la révision de ce livret d'accueil ou le recueil de l'expérience patient.

M. Philippe TABARY

 [pe.tabary@orange.fr](mailto:pe.tabary@orange.fr)

Mme Patricia DUBOIS

 [patricia.paquie@gmail.com](mailto:patricia.paquie@gmail.com)

M. Jean-Pierre DROMBOIS

 [jpdrombois@aol.com](mailto:jpdrombois@aol.com)

M. Pietro SISCA

 [pietrosiscacnm59@gmail.com](mailto:pietrosiscacnm59@gmail.com)

Commission des Usagers du CHFL  03 27 56 72 00



**Les représentants des usagers**

La CDU dispose de nouvelles compétences :

- Participer 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,
- Être associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission médicale d'établissement (CME),
- Se saisir de tout sujet portant sur la qualité et la sécurité, faire des propositions et être informée des suites données,
- Être informée des événements indésirables graves (EIG) et des actions menées par l'établissement pour y remédier,
- Recueillir les observations des associations de

bénévoles de l'établissement,

- Proposer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers et des associations de bénévoles,
- Analyser les questionnaires de satisfaction.

La CDU est informée de l'ensemble des réclamations, des événements indésirables graves et associés aux soins déposées par les usagers ainsi que des suites qui leur sont données.

Les représentants des usagers participent à l'évaluation des actions entreprises après leur analyse.



Aussi, pour nous aider à améliorer sans cesse notre qualité de soins et nous faire part de vos remarques, pensez à remplir le questionnaire remis lors de votre sortie ainsi que celui qui sera envoyé par mail par la HAS (E-satis).



## **Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)**

Composée de médecins dont le médecin du travail, de personnels soignants, d'un représentant des usagers ainsi que du Directeur, il a pour vocation la connaissance et la prévention des infections contractées à l'hôpital.

Il a dans ses missions de former à l'hygiène, participer à la rédaction des protocoles et valider ceux concernant l'hygiène. Il élabore des recommandations et a un rôle de surveillance et d'évaluation.

Les résultats du score agrégé sont affichés dans chaque service de soins.

## **Le comité d'Éthique**

### **L'origine**

La rencontre d'interrogations des professionnels de santé avec une direction hospitalière ouverte à la nécessité d'améliorer la qualité des soins, mais aussi un contexte

national (loi du 4 mars 2002 qui prévoit que les établissements de santé « mènent, en leur sein, une réflexion sur les questions éthiques posées par l'accueil et la prise en charge médicale » (art. L6111-1 CSP) a conduit à proposer la création d'un Comité Local d'Éthique au sein de l'établissement.

### **La finalité**

Un comité éthique est une instance interdisciplinaire et consultative qui se réunit régulièrement. Son rôle est de réfléchir aux questions qui portent sur le sens et les limites des actions à partir de situations complexes ou inédites qui confrontent les professionnels au doute quant à la conduite à adopter. Il analyse les points de tension, voire les injonctions paradoxales, et les soumet au débat pour tenter de concilier différents impératifs.

### **Sa composition**

- Des médecins,
- Des professionnels de santé,
- Un psychologue,
- Un représentant des usagers.



Le document  
intégral de la charte  
de la personne  
hospitalisée est  
accessible en  
plusieurs langues et  
en braille sur le site  
internet :

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

Il peut être  
également obtenu  
gratuitement, sans  
délai, sur simple  
demande aux  
secrétariats.

## LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

*Circulaire Ministérielle du 02 mars 2006*

L'Hôpital est un lieu de soins et a pour mission de vous dispenser des soins de qualité pour que votre séjour soit satisfaisant.

L'ensemble du personnel médical, soignant, administratif et technique s'efforce de concilier les besoins des malades et les nécessités de la vie hospitalière. Un climat de confiance est nécessaire. Il suppose la reconnaissance des droits et devoirs de chacun.

La brochure d'accueil qui vous est remise, ainsi qu'à vos proches, vous donne les renseignements utiles sur les services médicaux, les conditions et facilités de séjour et sur les règles à respecter dans l'intérêt de tous.





## Les principes généraux

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
3. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement. 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 ses directives anticipées. Infos en page 40.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
5. Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les patients participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



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

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

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

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

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.

10. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des usagers 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, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux, réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis.

11. Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant..) qui pourra l'accompagner et l'assister dans ses démarches concernant sa santé ou témoigner de sa volonté auprès de l'équipe médicale dans l'hypothèse où elle serait hors d'état de s'exprimer.



## LA CHARTE ROMAIN JACOB

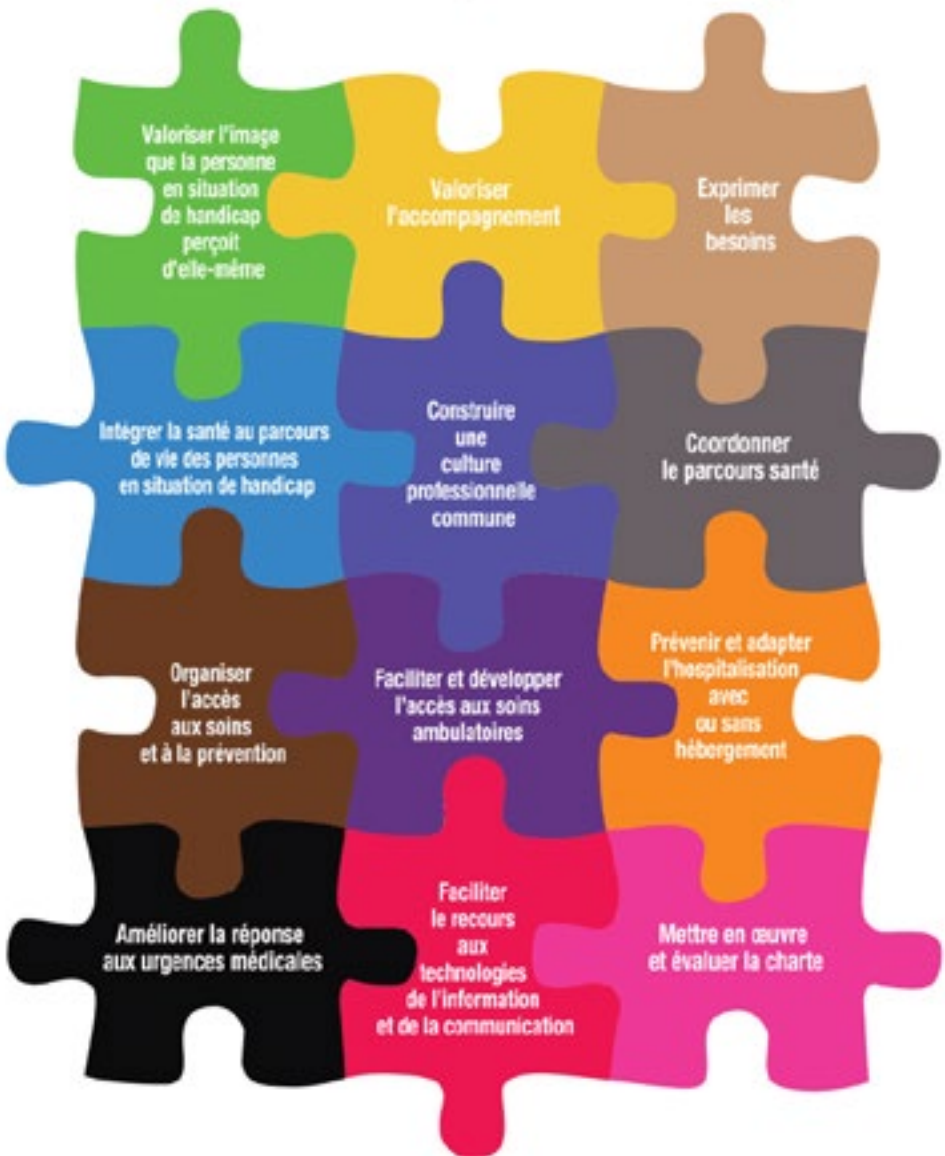
La Charte Romain Jacob est née de la volonté des personnes vivant avec un handicap d'améliorer leur accès aux soins.

Portée par Pascal Jacob et son association "Handidactique", la charte a défini 12 recommandations permettant d'agir sur :

- L'accès aux soins,
- L'accessibilité,
- Le droit au répit,
- L'accès à l'emploi,
- L'aide aux aidants,
- L'inconditionnalité de l'accompagnement au quotidien.



*Signature de la charte Romain Jacob le 17 juillet 2024  
au Centre Hospitalier de Felleries-Liessies*





# LA CHARTE DE LA BIENTRAITANCE

Le Centre Hospitalier de Felleries-Liessies s'engage dans une démarche de promotion de la bientraitance et de prévention de la maltraitance. Chaque acte de la vie quotidienne, chaque situation, chaque moment peut être interrogé sous l'angle de la bientraitance.

## **Bienveillance**

*J'adopte une attitude accueillante et professionnelle, dès l'accueil et tout au long du parcours du patient.*

## **Intimité**

*Je respecte la pudeur, l'espace et l'environnement du patient.*

## **Empathie**

*Je me mets à la place et je comprends.*

## **Neutralité**

*Je ne juge pas.*

## **Tolérance**

*J'accepte la différence.*

## **Respect**

*J'accompagne en respectant le patient et son entourage. J'encourage la pair-aidance.*

## **Altruisme**

*Je pense à l'autre dans ma démarche.*

## **Intégrité**

*Je reste professionnel.*

## **Toucher**

*J'établis le contact différemment.*

## **Attentionné**

*Un petit plus qui fait le plus grand bien.*

## **Non-négligence**

*Je reste vigilant.*

## **Communication**

*Je m'adapte en fonction des besoins de chacun.*

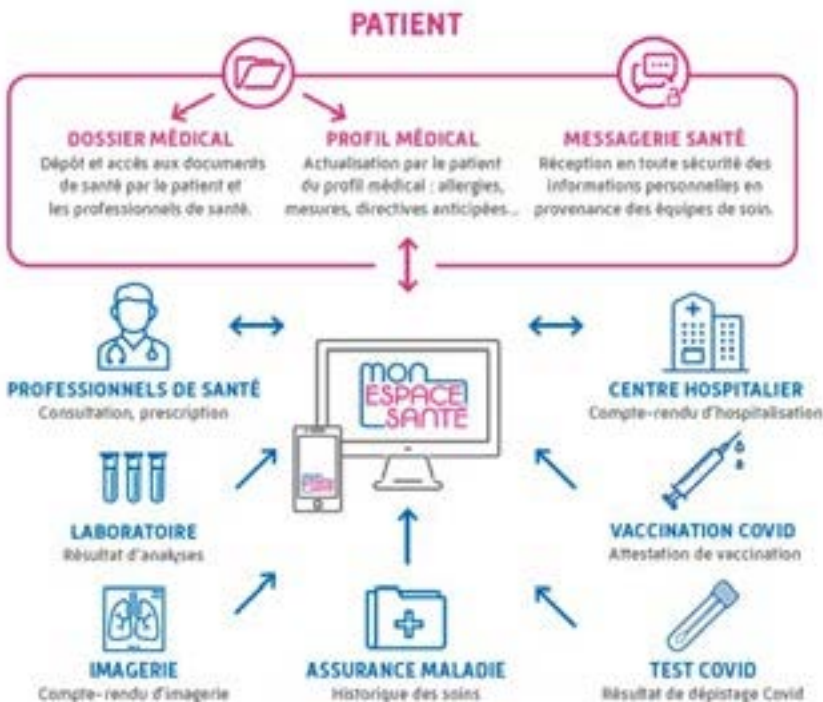
# LE CHFL UTILISE LE DISPOSITIF “MON ESPACE SANTÉ”

Avec “Mon Espace Santé”, le patient est plus que jamais acteur de sa santé. Lancé en janvier 2022, ce service public permet à chacun de stocker et de partager ses données comme ses documents de santé en toute sécurité, pour être mieux soigné.

## Qui alimente “Mon espace santé” ?

Le patient renseigne son profil médical et ajoute tous les documents ou informations qu’il juge utiles pour son suivi.

Les professionnels de santé, les établissements et structures sociales et médico-sociales déposent les documents liés aux soins et examens réalisés. Le Centre Hospitalier de Felleries Liessies verse d’office votre lettre de sortie et les prescriptions dans votre espace.





**l'Assurance  
Maladie**

FR  
MINISTÈRE  
DE LA SANTÉ  
ET DE LA PRÉVENTION  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



santé  
famille  
retraite  
services

**ICI**  
votre établissement  
envoie vos comptes rendus  
et vos ordonnances  
directement dans l'espace.

**mon  
ESPACE  
SANTÉ**

**VOUS AVEZ LA MAIN SUR VOTRE SANTÉ.**

Rendez-vous  
sur [monespacesante.fr](https://monespacesante.fr)  
ou téléchargez l'application.

# LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ

Véritable carnet de santé numérique, le Dossier Médical Partagé (DMP) répond à un enjeu de santé publique : disposer de la bonne information, au bon moment, où que l'on se trouve. Pour les professionnels de santé, c'est le gage d'une meilleure prise en charge médicale des patients.



**Côté patient, il permet de partager des informations importantes avec les professionnels de santé : allergies, antécédents...**

Des informations nécessaires à une prise en soin optimale.

Côté professionnel de santé, il permet de partager des documents du type :

- Compte rendu des examens de biologie médicale,
- Volet de synthèse médicale réalisé par le médecin traitant au moins 1 fois par an,
- Documents de sortie d'hospitalisation,
- Prescription de produits de santé,
- Compte rendu opératoire...

## IMPORTANT

Le DMP ne remplace pas le dossier médical que tient un professionnel pour son patient localement.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [www.dmp.gouv.fr](http://www.dmp.gouv.fr)



**VOTRE SORTIE**



## AVANT VOTRE SORTIE

Le jour de sortie est fixé par le médecin du service. Nous vous invitons à demander votre bulletin de situation et, le cas échéant, votre bon de transport au secrétariat médical.

Nous vous conseillons de vérifier que vous n'oubliez rien dans votre chambre et de vous présenter au bureau des entrées qui enregistre votre départ, régularise au besoin votre dossier et vous remet des documents destinés aux organismes sociaux.

## APRÈS LA SORTIE

Sachez que les différents services de l'hôpital restent à votre disposition à la sortie. Le service médical où vous avez été soigné peut vous demander de revenir pour une consultation ou un contrôle. Vous pouvez vous-même le solliciter.

## VOTRE PARTICIPATION AUX FRAIS DE SEJOUR

### Si vous êtes assuré social

La prise en charge par les organismes sociaux est en principe de 80 % des frais d'hospitalisation, il restera donc 20 % des frais à votre charge, représentant le ticket modérateur.



### Les horaires d'ouverture du bureau des entrées

Du lundi au vendredi  
de 8h30 à 16h30



### Sortie contre avis médical

Si vous demandez à sortir contre avis médical, vous devez signer obligatoirement une décharge de responsabilité. Vous bénéficiez des mêmes droits que lors d'une sortie programmée.



Cependant, la prise en charge est de 100 % dans de nombreux cas :

- À partir du 31<sup>e</sup> jour d'hospitalisation,
- S'il s'agit d'un accident du travail reconnu ou d'une maladie professionnelle,
- En cas d'exonération du ticket modérateur par l'assurance maladie (hospitalisation en rapport avec une affection de longue durée, invalidité...).

### Si vous êtes mutualiste

Votre mutuelle ou caisse d'assurance complémentaire paiera une partie ou la totalité des frais non couverts par la sécurité sociale.

Renseignez-vous auprès de celle-ci ou auprès du bureau des entrées.

### Si vous êtes bénéficiaire de la CMU de base :

Vous avez le droit aux mêmes prestations en nature que celles fournies par l'assurance maladie, dans les mêmes conditions que tous les assurés sociaux.

### Si vous êtes bénéficiaire de la complémentaire santé solidaire :

Vous avez la possibilité d'avoir une complémentaire santé gratuite, sans dépense à charge ni avance de frais. Elle prend en charge le ticket modérateur à 100 % pour les soins reconnus par



### Enquête de satisfaction E-Satis.

Après votre hospitalisation, le questionnaire de satisfaction E-satis va vous être transmis par la HAS (Haute Autorité de Santé).

Ce questionnaire, totalement **anonyme**, permet le calcul d'un indicateur national qui constitue un levier d'amélioration efficace pour les établissements de santé.

Pour faire toujours mieux, nous avons besoin de votre avis !

Les résultats du CHFL :





l'assurance maladie en soins de ville (consultations et prescriptions), soins hospitaliers, forfait hospitalier (sans limitation de durée). Elle prend également en charge, dans certaines limites fixées par la réglementation, les dépassements tarifaires pour prothèses ou appareils (notamment dentaire et optique).

Si vous n'entrez pas dans une des trois catégories précédentes (Par exemple si vous êtes non-résident français), un engagement et un acompte vous seront demandés à votre entrée.

## VOTRE PARTICIPATION AUX FORAITS JOURNALIERS ?

Si votre mutuelle ne le prend pas en charge, vous aurez à acquitter le forfait journalier (y compris le jour de sortie). Si vous êtes hospitalisé pour un séjour assez long, un acompte vous sera demandé tous les dix jours.

Sont exonérés totalement ou partiellement du forfait journalier :

- Les hospitalisations de moins de 24 heures (entrée et sortie le même jour),
- Les hospitalisations consécutives à un accident du travail ou maladie professionnelle,
- Les bénéficiaires de la Complémentaire santé solidaire (ex CMU-C et ACS), ou de l'aide médicale d'Etat.



Le forfait hospitalier représente la participation financière du patient aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par son hospitalisation. Le montant du forfait hospitalier est fixé par arrêté ministériel.



## PAIEMENT

Après votre sortie, les paiements sont à adresse au Centre des Finances Publiques :

Rue de l'ancien pont rouge  
CS 50500  
59 607 Maubeuge Cedex

## TRANSPORT

Si votre état de santé nécessite un moyen sanitaire approprié (ambulance, véhicule sanitaire léger...), une prescription médicale le précisera. Le transport pourra alors être pris en charge par les organismes d'assurance maladie. Si l'utilisation d'un véhicule non sanitaire (taxi ou voiture particulière...) est suffisante, les frais engagés pourront être remboursés sous réserve des conditions de prise en charge du transport des malades.



## VOIE DE RECOURS

Indépendamment des réponses au questionnaire de sortie, vous pouvez faire part de vos observations au service de relations avec les usagers. Si vous estimez avoir subi un préjudice lors de votre séjour, ou l'un de vos proches, vous pouvez saisir le Directeur qui s'efforcera de mettre en place une médiation. Vous pouvez également faire appel à la CDU (Commission des Usagers) qui a pour missions d'assister, d'orienter et d'informer (plus d'infos en page 30).

Commission des Usagers  
Monsieur DROMBOIS,  
président



[jpdrombois@aol.com](mailto:jpdrombois@aol.com)

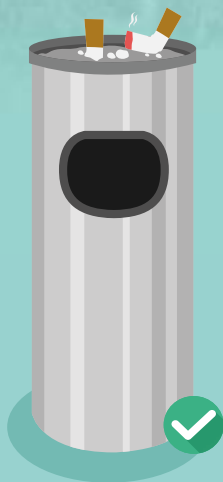


21 Route du Val Joly  
59740 FELLERIES

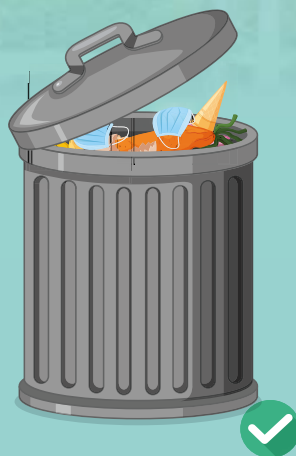
Un portail national de signalement des événements indésirables rencontrés est aussi accessible sur :  
[signalement.social-sante.gouv.fr/espace-declaration/profil](http://signalement.social-sante.gouv.fr/espace-declaration/profil)

# NOUS PRENONS SOIN DE VOUS PRENEZ SOIN DE NOTRE HÔPITAL !

LES MÉGOTS



LES DÉCHETS



DANS LE CENDRIER

À LA POUBELLE

*Facile, non?*

Centre Hospitalier



Felleries-Liesies



# **CONSULTATIONS EXTERNES**



## LES HONORAIRES

Pour chaque consultation, ou soins, la régie des consultations externes vous permet de régler immédiatement les honoraires.

Les consultations ont lieu tous les jours de la semaine sur rendez-vous.

Pour plus d'informations, consultez les secrétariats médicaux ou rendez-vous sur notre site internet : [ch-felleries-liessies.fr](http://ch-felleries-liessies.fr)

## MODALITÉS

Sur présentation de votre carte de sécurité sociale en cours de validité, vous bénéficiez du tiers payant ; vous n'aurez, dans ce cas, à payer que le ticket modérateur, sauf si vous êtes dispensé. Vous pouvez également être dispensé du règlement des frais sur remise d'une prise en charge : feuille d'accident de travail ou maladie professionnelle, décision du contrôle médical d'exonération du ticket modérateur.



**QUALITÉ  
ET SÉCURITÉ  
DES SOINS**



## L'HYGIENE DES MAINS

On le sait, c'est par les mains que se propagent de nombreuses maladies ! Alors, pour vous protéger, pour protéger vos familles, lavez-vous les mains avec un produit hydro-alcoolique et suivez scrupuleusement les consignes ci-dessous.

Hygiène des mains  
par friction hydroalcoolique

SOURCE: INRS

- 1 Déposer le produit dans le creux de la main
- 2 Frotter largement paume contre paume
- 3 Frotter l'un après l'autre le dos de chaque main

- 4 Frotter entre les doigts
- 5 Frotter le dos des doigts contre la paume de l'autre main
- 6 Sans oublier les pouces

- 7 Insister sur le bout des doigts et les ongles pour chaque main
- 8 Terminer par les poignets
- 9 Frotter jusqu'au séchage complet des mains. Ne pas rincer, ni essuyer

20 à 30 sec.



L'infirmier prépare les médicaments qui ont été prescrits par le médecin. Ce travail demande une grande concentration pour éviter les erreurs médicamenteuses. L'infirmier contrôle s'il s'agit bien des médicaments qui vous ont été prescrits. C'est une étape primordiale pour votre sécurité.

Pourtant, l'infirmier est dérangé dans plus de 50% de ses activités. C'est stressant pour l'infirmier et c'est dangereux pour vous les patients. C'est pour cette raison qu'il est important de ne pas le déranger dans cette tâche.

Si vous voyez le panneau ci-dessus, ne dérangez pas l'infirmier(e) !

## **POLITIQUE ET DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES DU CENTRE HOSPITALIER DE FELLERIES LIESSIES**

Afin de répondre au mieux à vos besoins et attentes en matière de qualité et de sécurité des soins, les professionnels du Centre Hospitalier de Felleries-Liessies sont engagés depuis des années dans la mise en œuvre effective d'une démarche constante d'amélioration continue de la sécurisation de vos parcours, s'articulant pleinement avec les orientations stratégiques définie dans le projet qualité gestion des risques, partie intégrante du projet d'établissement.

Un programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (PAQSS) est suivi à périodicité définie et évalué sur la base d'indicateurs.

Vous pouvez consulter une partie de ces indicateurs sur le site Qualiscope : [https://www.has-sante.fr/jcms/1902\\_FicheEtablissement/fr/ch-felleries-liessies](https://www.has-sante.fr/jcms/1902_FicheEtablissement/fr/ch-felleries-liessies)

### **La Certification de la qualité des soins : « Patients, Soignants, un engagement partagé »**

La certification, mission confiée à la Haute Autorité (HAS), est une procédure d'évaluation externe du niveau de qualité et de sécurité des soins des établissements de santé. Elle est effectuée par des professionnels missionnés par la HAS, les experts-visiteurs. Cette procédure, indépendante de l'établissement et de ses organismes de tutelle, porte sur le niveau de qualité et de sécurité des soins délivrés aux patients. Celui-ci est évalué au décours d'une visite de l'établissement par référence à des objectifs collectivement définis au niveau national par les professionnels et les usagers.

Etre certifié Qualité des soins, c'est s'appuyer sur le point de vue des patients sur leur expérience dans l'établissement de santé.

Etre certifié Qualité des soins, c'est évaluer le résultat, non seulement en termes de santé pour le patient mais aussi en termes d'appréciation du parcours dans l'établissement (l'accueil, les informations transmises, la coordination des équipes pour soigner, la sortie...).

Pour consulter le rapport de la dernière visite de certification du Centre Hospitalier de Felleries-Liessies, rendez-vous sur le site Qualiscope (lien page précédente ou via le QR Code ci-dessous)



## Déclaration d'un événement indésirable associé aux soins par le patient.

Il vous est tout à fait possible de déclarer un événement indésirable associé aux soins en interne en sollicitant la responsable qualité gestion des risques au 03 27 56 72 00 et/ou sur le portail national de signalement dédié : <https://signalement.social-sante.gouv.fr/espace-declaration/profil>

### Signaler un événement sanitaire indésirable

Merci de prendre le temps d'effectuer un signalement. Vous recevrez un email de confirmation à la fin.

<p><b>Je suis un particulier</b></p> <p>Vous êtes la personne concernée, un proche, un aidant, un représentant d'une institution (maire, directeur d'école), une association d'usagers, ...</p> <p>→</p>	<p><b>Je suis un professionnel de santé</b></p> <p>Vous êtes un professionnel de santé ou travaillez dans un établissement sanitaire ou médico-social (gestionnaire de risque, directeur d'hôpital, OSL, RSSI), ...</p> <p>→</p>	<p><b>Je suis un autre professionnel</b></p> <p>Vous êtes une entreprise ou un organisme équipementier, fabricant, distributeur, importateur, mandataire, ou un professionnel de l'esthétique, ...</p> <p>→</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------





[signalement-sante.gouv.fr](http://signalement-sante.gouv.fr)

# **AGIR** POUR SA SANTÉ ET CELLE DES AUTRES

Patients, consommateurs, usagers, participez aux côtés des professionnels de santé à l'amélioration de la sécurité des médicaments, des produits de la vie courante et des actes de soins.

**Signalez tout événement non souhaité ou tout effet inhabituel qui a eu un impact négatif sur votre santé ou celle de vos proches.**



Produit  
à usage médical



Acte  
de soins



Produit  
de la vie courante



**signalement-sante.gouv.fr**  
*Agir pour sa santé et celle des autres*

Qualité des Soins

VOTRE



AVIS



EST



PRÉCIEUX!!

**e-Satis**



Votre expérience  
est utile à tous !

MERCI DE RENSEIGNER  
VOTRE E-MAIL À L'ADMISSION

Aidez-nous à améliorer votre prise  
en charge en répondant à l'enquête  
de la Haute Autorité de Santé.

Nous comptons sur vous.



**HAS**  
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Avec le soutien de  
**France  
Assos  
Santé**  
Le voir des usagers



Centre Hospitalier de  
Felleries-Liessies

Centre Hospitalier



Felleries-Liessies



21 route du Val Joly  
59 740 FELLERIES



[www.ch-felleries-liessies.fr](http://www.ch-felleries-liessies.fr)



03 27 56 72 00



[direction@ch-felleries-liessies.fr](mailto:direction@ch-felleries-liessies.fr)

IT-063-21
mars 2026