

Bienvenue

au Centre hospitalier du Belvédère



Guide d'accueil du patient

Sommaire

• LE CENTRE HOSPITALIER DU BELVEDERE	4
• VOTRE ARRIVEE	6
• VOTRE SEJOUR	9
• VOTRE SORTIE	13
• CONNAITRE VOS DROITS	15
- LES CHARTES	15
- LES RECLAMATIONS ET LES SUGGESTIONS	17
- L'ACCES À VOTRE DOSSIER MEDICAL	17
- LES INTERLOCUTEURS À VOTRE ECOUTE	18
- LA PERSONNE DE CONFIANCE / PERSONNE À PREVENIR	19
- LES DIRECTIVES ANTICIPEES	19
- LA PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES	20
- MON ESPACE SANTE	20
• DEMARCHE QUALITE RISQUES	21
- LA CERTIFICATION - LES INDICATEURS QUALITE	21
- L'ETHIQUE ET LA BIEN TRAITEMENT	25
- L'INFORMATION MEDICALE ET LE CONSENTEMENT	25
- LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR	25
- LA PREVENTION DES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS	26
• FICHE TARIFS DES PRESTATIONS	27

SUIVEZ-NOUS SUR



Centre hospitalier du Belvedere



centre_hospitalier_belvedere

Bienvenue



Madame, Monsieur,

Vous avez choisi de faire confiance à notre établissement et nous vous en remercions. Notre volonté est de tout mettre en œuvre pour que votre prise en charge se déroule dans les meilleures conditions.

Préparé à votre attention, ce guide a pour objectif de faciliter vos démarches et d'apporter des informations relatives à votre séjour.

Les personnels hospitaliers sont à votre écoute et sauront apporter des réponses à vos interrogations. Votre santé et votre bien-être sont au cœur de leurs préoccupations quotidiennes.

La direction, les médecins et l'ensemble des personnels du Centre hospitalier du Belvédère mettent en commun toutes leurs compétences et leur professionnalisme au service de votre santé.

La direction

Le Centre hospitalier du Belvédère



Notre établissement de santé comprend :

- une maternité de niveau 2A (présence d'une unité de néonatalogie)
- une activité de chirurgie gynécologique et de gynécologie médicale,
- une activité de chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique,
- un centre de santé sexuelle (information, dépistage et contraception) et d'orthogénie pour assurer la prise en charge des interruptions volontaires de grossesse,
- une pouponnière sanitaire et sociale.



Le Centre hospitalier du Belvédère constitue avec d'autres établissements publics de santé le Groupement hospitalier de territoire (GHT) Rouen Cœur de Seine animé par le CHU de Rouen.

Cette forme de coopération territoriale a pour objectifs :

- d'organiser la coordination de la prise en charge hospitalière des habitants, sur la base d'un projet médical commun dont la mission première est de fluidifier le parcours des patients, garantir l'égalité d'accès à des soins sécurisés et de qualité et faciliter l'accès aux fonctions de recours et de référence.
- de mutualiser certains domaines fonctionnels de ces hôpitaux pour lesquels le CHU de Rouen assure la fonction d'établissement support (achats, système d'information, logistique, formation initiale et continue des professionnels).



Notre offre de soins

Activités obstétricales et pédiatriques

- Consultation prénatale
- Consultation avancée à Barentin, à Gournay en Bray, Neufchâtel et Yvetot
- Consultation d'aide au sevrage tabagique
- Consultation de psychiatrie périnatale
- Préparation à la naissance
- Diagnostic anténatal
- Echographie
- Conseil génétique
- Hospitalisation prénatale en cas de problème pendant la grossesse
- Consultation obstétricale non programmée
- Accouchement
- Médecine néonatale - Unité Kangourou
- Séjour postnatal mère et enfant
- Consultation d'accompagnement et suivi à l'allaitement
- Consultation de pédiatrie
- Troubles de l'apprentissage
- Acupuncture
- Ostéopathie

Chirurgie gynécologique (hors cancérologie)

- Consultation de chirurgie gynécologique
- Chirurgie gynécologique classique ou endoscopique
- Chirurgie de l'ovaire
- Chirurgie vulvaire
- Chirurgie du col utérin
- Colposcopie

Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique

- Consultation et intervention
- Chirurgie des seins
- Chirurgie de la silhouette, esthétique ou reconstructrice
- Chirurgie et médecine esthétique du visage
- Chirurgie de l'intime

Gynécologie médicale

- Consultation post-natale
- Suivi gynécologique annuel
- Parcours infertilité (hors fécondation in vitro)

Endocrinologie, diabétologie et nutrition

- Prise en charge de l'obésité
- Prise en charge du diabète gestationnel
- Consultation, hôpital de jour

Activités anesthésiques

- Consultation d'anesthésie et d'analgésie
- Analgésie en salle de naissance
- Anesthésie pour les interventions chirurgicales

Imagerie médicale

- Echographie de la grossesse
- Echographie gynécologique
- Echographie pédiatrique
- Echographie de la hanche du nouveau-né
- Radiologie

Centre de santé sexuelle

- Consultation d'éducation et de conseil familial
- Consultations de contraception
- Entretien avec une conseillère familiale
- Consultation pré et post interruption volontaire de grossesse (IVG)
- Prise en charge de l'interruption de grossesse
- Informations auprès des établissements scolaires de l'agglomération

Les urgences : accessibles 24h/24 et 7j /7



VOUS SOUHAITEZ PRENDRE RENDEZ VOUS

Contact sur le site internet, au 02 35 15 62 11
ou en scannant le QR code



Votre arrivée

Préparer votre venue

À votre arrivée à l'hôpital : Présentez-vous au bureau des entrées, porte 2, au moins 15 minutes avant l'heure de votre rendez-vous pour effectuer les formalités administratives.

✚ **N'oubliez pas de signaler tout changement d'état civil ou de coordonnées.**

Les documents administratifs nécessaires à chaque venue au centre hospitalier du Belvédère

- une **pièce d'identité** (carte nationale d'identité, passeport, livret de famille, titre de séjour),
- votre **carte vitale*** ou votre attestation d'assuré social ou d'Aide médicale d'état (AME) ou carte européenne d'assurance maladie ou attestation de contrat d'assurance étrangère. Votre carte vitale vous sera également demandée afin de faciliter le remboursement des soins. Elle ne remplace en aucun cas votre pièce d'identité.
- votre **carte de régime complémentaire** (mutuelle) et le cas échéant votre attestation CMU-C, ainsi que votre attestation de 100% ALD.
- votre **carte de régime particulier** (attestation de la Commission départementale de l'éducation spéciale...).

**Votre carte vitale pourra être mise à jour.*



LA VERIFICATION

DE VOTRE IDENTITE

Assurer votre sécurité est l'une de nos priorités. Votre bonne identification tout au long de votre parcours est un enjeu majeur de sécurité. Elle constitue le premier acte de prise en charge et est ensuite utilisée par l'ensemble des professionnels pour échanger les données qui vous concernent en toute sécurité et ce, tout au long de votre parcours :

- vous êtes identifié(e) par votre nom de naissance (et votre nom d'usage), votre prénom, votre date de naissance et votre sexe. Ces informations seront relevées à partir d'une pièce d'identité que vous aurez obligatoirement présentée lors de votre admission. Vous devez décliner votre identité telle qu'elle est mentionnée sur votre pièce d'identité.
- un bracelet d'identification mentionnant votre identité vous est systématiquement posé par le personnel soignant et doit être maintenu tout au long de votre séjour.
- vous serez sollicité(e) tout au long de votre séjour pour rappeler votre identité avant chaque acte.

Soyez acteur de votre identité

- vérifiez les renseignements portés sur les documents que nous vous transmettons
- signalez aux professionnels toute erreur que vous constaterez

► Les documents utiles aux services de soins

- votre carnet de santé,
- votre carte de groupe sanguin,
- vos résultats d'examens, d'analyses biologiques et radiographies en votre possession,
- vos dernières ordonnances de traitement médicamenteux en cours,
- les documents spécifiques demandés lors de votre dernière venue.

En cas d'admission aux urgences

Si votre état de santé le permet ou si vous êtes accompagné(e), les formalités administratives sont accomplies au bureau des entrées. Dans le cas contraire, elles doivent être régularisées dans les meilleurs délais. A défaut, les frais de séjour seront intégralement facturés.

Vos objets de valeurs

Nous vous demandons de ne pas apporter des sommes d'argent et autres objets de valeur pendant votre séjour.

Si vous souhaitez toutefois les conserver durant votre hospitalisation, sachez que la responsabilité de l'hôpital ne peut être engagée en cas de perte, vol ou détérioration. Quelques conseils :

- Utilisez le coffre individuel à disposition dans votre chambre.
- Ne laissez pas d'objet personnel visible lorsque vous quittez la chambre.
- En cas d'hospitalisation en urgence, vous êtes invité(e) à les remettre à vos proches.

Anonymat

Non divulgation de présence

Vous pouvez demander, lors de votre arrivée, à ce que votre présence au Centre hospitalier ne soit pas divulguée. Informez l'agent administratif lors de votre admission. Cette demande doit être confirmée à votre arrivée dans le service de soins.



Vos traitements et médicaments personnels

Si vous avez des traitements en cours, nous vous demandons d'apporter lors de votre admission vos ordonnances et vos médicaments dans leur boîte (pas de pilulier). Ces éléments permettent au médecin et au pharmacien d'assurer la continuité de votre prise en charge et d'éviter tout risque d'erreur lié à une redondance de traitement.

Pendant votre séjour, l'établissement est tenu de vous fournir les médicaments prescrits.

Par mesure de sécurité, votre traitement est conservé dans un espace du service dédié et identifié à votre nom et restitué lors de votre sortie.

L'admission dans le secret

Enceinte, vous pouvez décider d'accoucher dans le secret. Pour cela, vous devez en avertir l'équipe médicale.



Service psycho-social

Une assistante sociale et des psychologues sont disponibles pour vous accompagner. Si vous le souhaitez, vous pouvez demander à les rencontrer.

LES ASSOCIATIONS



La bibliothèque à l'hôpital : l'association propose gratuitement le prêt de livres, romans, magazines, bandes dessinées... Chaque jeudi, les bibliothécaires bénévoles vont à la rencontre des patients de l'établissement, chambre après chambre, et leur proposent s'ils le souhaitent une lecture adaptée à leur goût



Graines de parentalité : l'association organise des réunions mensuelles sur l'information autour de l'allaitement et la parentalité pour tous les (futurs) parents et leur bébé jusqu'à un an. Ces rencontres sont gratuites, anonymes et ouvertes à tous, indépendamment de votre lieu d'accouchement.

La programmation et les modalités d'inscription sont disponibles sur le site internet de l'association www.grainesdeparentalite.wordpress.com

Votre séjour

Les frais d'hospitalisation

Si vous êtes assuré social, les frais de votre hospitalisation se composent :

- du tarif du séjour pris en charge par l'assurance maladie,
- du ticket modérateur (20% du tarif journalier de prestation) à la charge de votre mutuelle complémentaire ou à votre charge en l'absence de mutuelle,
- du forfait journalier (fixé et révisé par arrêt ministériel) qui constitue une participation forfaitaire à votre charge. Ce forfait sera éventuellement pris en charge par votre mutuelle, si celle-ci en prévoit le remboursement,
- dans certaines situations, le taux de prise en charge peut être porté à 100 % (affection de longue durée, accident du travail, dès le 6e mois de grossesse, hospitalisation d'un nouveau-né de moins de douze jours...).

Le Centre hospitalier du Belvédère se charge des formalités de prise en charge auprès des caisses d'assurance maladie ainsi que des mutuelles conventionnées.

Si vous ne bénéficiez pas de couverture assurance maladie, vous devez vous acquitter de l'ensemble des frais d'hospitalisation calculés sur la base du tarif journalier de prestation.

Si vous estimez ne pas disposer des ressources suffisantes pour couvrir vos besoins de santé, signalez-le au personnel du bureau des entrées. Il vous accompagnera dans vos démarches ou vous orientera vers le service social de l'établissement.

Les tarifs journaliers de prestation sont consultables en annexe du livret.

► *Pour plus d'informations, vous pouvez vous adresser aux agents du bureau des entrées.*

L'activité libérale

Le montant des honoraires médicaux est fixé par entente directe entre vous et le médecin. Votre paiement s'effectue auprès du praticien lui-même. Vous devez régler l'intégralité du montant de la consultation et demander le remboursement auprès de l'assurance maladie. Les tarifs pratiqués sont affichés dans les salles d'attentes. Le médecin vous donnera une information complète et précise à ce sujet.

La présence d'un proche à vos côtés

Les proches vous accompagnant peuvent bénéficier de prestations fournies par le Centre hospitalier (repas accompagnant, lit d'appoint). Ces prestations seront à votre charge et peuvent être remboursables auprès de votre mutuelle (tarifs en annexe).

Selon le service, un accompagnant peut être autorisé à rester auprès de vous nuit et jour. Un lit d'appoint avec le linge de lit sera mis à votre disposition.

Les interprètes

Si vous ne parlez pas ou ne comprenez pas le français, vous avez la possibilité d'être mis en contact avec un interprète. Parlez-en au cadre soignant de l'unité.

Les cultes

Vous avez la possibilité de pratiquer votre religion. Des ministres de différents cultes peuvent vous rendre visite à votre demande. Pour les contacter, retrouvez leurs coordonnées sur le document « les cultes religieux » affiché dans chaque unité. Cela doit se faire dans le respect de la charte de la laïcité.

Circulation

Si votre médecin vous y autorise, vous pouvez sortir du service pour circuler dans l'enceinte de l'établissement. Pensez à prévenir l'équipe soignante lorsque vous quittez votre chambre afin d'éviter qu'elle ne s'inquiète de votre absence.

Le photographe

Un prestataire de photographie en maternité est présent dans l'établissement, il peut, avec votre accord, passer dans votre chambre après la naissance de votre enfant pour vous proposer ses services.

Les repas

À votre arrivée, le menu du jour vous sera servi. Ensuite, vos menus pourront être adaptés à votre pathologie et vos préférences alimentaires. Chaque jour, le personnel en charge de votre repas vous consulte pour établir vos menus.

Les repas sont généralement servis aux heures suivantes :

- le petit déjeuner, de 7 h 30 à 8 h 30,
- le déjeuner, de 12 h à 12 h 30,
- le dîner, de 18 h 30 à 19 h.

La prestation des repas est assurée par le Centre hospitalier universitaire de Rouen.

Une collation vous sera servie dans l'après-midi.

Des distributeurs type snack et boissons sont à votre disposition au rez-de-chaussée.

La consommation d'aliments provenant de l'extérieur est placée sous votre entière responsabilité.

Le wifi

Il n'est actuellement pas disponible dans l'établissement

La télévision

Toutes les chambres en sont équipées. Cette prestation est payante. La demande est à effectuer auprès du service

Téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone.

Permission de sortie

Elle est possible pour les séjours prolongés et est soumise à l'accord du médecin. La sortie ne peut excéder 48 heures consécutives et doit avoir un caractère exceptionnel.

Pour votre confort

- Apportez vos effets personnels : vêtements de nuit, linge et nécessaire de toilette. Prévoyez une tenue confortable. L'entretien du linge personnel est assuré par vos soins.
- Vos prothèses : rangez soigneusement vos prothèses dentaires et auditives, lunettes ou lentilles afin d'éviter qu'elles ne s'abîment ou ne s'égarant.
- Une pancarte « je me repose » est disponible dans votre chambre.



Les différents professionnels qui vous entourent

Les examens et les soins dont vous bénéficiez sont décidés par une équipe médicale. Celle-ci, placée sous la responsabilité d'un chef de service, peut être composée de médecins de spécialités différentes, de médecins en formation et de sages-femmes (en maternité). À ses côtés, infirmier(e)s, infirmier(e)s spécialisé(e)s, aide-soignant(e)s, auxiliaires de puériculture et agents des services hospitaliers, sous la responsabilité d'un cadre de santé, participent à votre prise en charge. En équipe, ils dispensent les soins prescrits par le personnel médical, les soins d'hygiène, de confort, d'éducation et de prévention nécessités par votre état de santé. D'autres professionnels interviennent si besoin : brancardiers, psychologues, assistante sociale, secrétaires médicales...

- Tous les personnels de l'hôpital sont tenus au strict respect du secret professionnel.
- Un badge permet de les identifier.

Grâce à leur badge, vous les reconnaîtrez facilement



Belvédère
3
NOTRE PERSONNEL
PREND SOIN DE VOUS,
PRENEZ SOIN D'EUX.

STOP VIOLENCE
Toute violence
physique ou verbale
envers le personnel de
l'hôpital est passible
de poursuite judiciaire.

AFF-61v2

Les relations entre le personnel soignant, les usagers, leurs familles et visiteurs, sont fondées sur le respect réciproque.

Vous avez le choix de votre médecin ou sage-femme, homme ou femme pour les consultations programmées. Cependant dans le cadre de l'urgence ou de la garde, les patientes sont reçues et examinées par les professionnels, homme ou femme, selon le planning établi. Si vous avez des souhaits particuliers, merci de les indiquer le plus tôt possible afin qu'ils puissent être étudiés.

Bien vivre ensemble

Hôpital sans tabac :
Il est interdit de fumer et
vapoter dans les locaux de
l'hôpital.



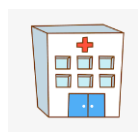
Respect des règles d'hygiène :
l'hygiène des mains prévient les
infections à l'hôpital

Respect du calme du service
et du repos d'autrui



Courtoisie réciproque : le
personnel se doit de vous
assurer écoute et respect. Ces
relations courtoises s'imposent à
tous

Respect des locaux et du
matériel : n'empruntez que les
accès et les locaux qui vous
sont autorisés



Respect des consignes générales
de sécurité affichées dans
l'hôpital ou données par le
personnel.

Le téléphone portable est à
utiliser avec discrétion.



Les plantes en pot peuvent être
source de contamination.

Il est interdit de filmer,
photographier ou enregistrer
les membres du personnel et
les autres patients dans
l'enceinte de l'hôpital.
Il est interdit d'introduire et de
consommer de l'alcool ou des
produits illicites dans
l'établissement.



En cas de vol ou de perte, la
responsabilité de l'hôpital ne
peut être engagée que pour les
biens qui lui ont été confiés en
dépôt.



En cas d'incendie : gardez votre
calme et suivez les instructions
données par le personnel.



Votre sortie

Votre sortie est prononcée sur avis médical et organisée par le service en fonction de votre état de santé.

Le jour de votre sortie, différents documents vous seront remis pour effectuer les formalités administratives en lien avec votre séjour et organiser votre suivi.

Les formalités administratives

Avant de quitter l'établissement, n'oubliez pas de vous présenter (ou de déléguer un de vos proches) au bureau des entrées (porte 2) avec le bon de sortie pour régulariser votre dossier administratif. De même, les éventuels frais d'hospitalisation et prestations supplémentaires restant à votre charge devront être réglés.

A cette occasion, un justificatif de séjour vous est remis. Il s'agit d'un bulletin de situation, en double exemplaire, à destination de votre caisse d'assurance maladie ou de votre employeur.

Votre facture est établie après votre sortie. Elle vous est directement adressée à votre domicile.

Vous pouvez effectuer votre règlement soit

- auprès de la trésorerie hospitalière - Sotteville-lès-Rouen
- auprès du Centre d'encaissement des finances publiques - 35908 RENNES CEDEX 9
- en ligne sur le site internet du Centre hospitalier du Belvedere



VOUS RECEVEZ UNE FACTURE A PAYER

Connectez-vous sur le site internet du Centre hospitalier

Votre suivi

Avant de quitter le service, l'équipe vous remet des documents nécessaires à votre suivi : compte-rendu d'hospitalisation, compte rendu opératoire, ordonnances et les rendez-vous de suivi si nécessaire. Les documents et médicaments personnels apportés par vos soins vous sont restitués.

Le transport médicalisé

Si votre état de santé ou votre degré d'autonomie le justifie, un mode de transport peut vous être proposé (ambulance, véhicule sanitaire léger). Il est alors prescrit par le médecin. Vous êtes libre du choix de l'entreprise d'ambulances ou de taxis.

Un personnel du service se charge de contacter le transporteur et d'organiser votre sortie. Ces frais de transport ne peuvent être remboursés par les organismes de prise en charge que sur présentation d'une prescription médicale de transport.

Le questionnaire de sortie

Le questionnaire de satisfaction est destiné à recueillir votre opinion sur la qualité de votre séjour et de votre prise en charge. Nous vous remercions de bien vouloir y consacrer quelques minutes pour y répondre.

Le Centre hospitalier du Belvédère participe également à une enquête nationale de satisfaction des patients e-Satis. Quinze jours après votre sortie, vous êtes invité(e) par mail à donner votre avis sur votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme.

Ces enquêtes nous permettent de recueillir vos appréciations et votre expérience pour mieux répondre à vos attentes, celles des futurs patients et de conduire des démarches d'amélioration continue.



Consignes de visite

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

- respecter les horaires de visite du service,
- respecter les consignes d'hygiène,
- quitter la chambre lors des soins ou visites médicales,
- éviter les visites trop longues,
- respecter le calme pour le repos des patients hospitalisés,

Nous vous informons que par respect et sécurité, le numéro de votre chambre ne sera pas indiqué aux personnes qui en font la demande. Veuillez le communiquer à vos visiteurs.

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



Visites autorisées entre 15 h et 19 h

(1 personne au maximum, âgée au moins de 14 ans) *

Sous réserve

- Absence de symptômes depuis plus de 48 h (toux, fièvre, Covid...)
- Frictions des mains à l'entrée et à la sortie de la chambre
- Allées et venues limitées dans le couloir

* En plus, à la maternité

- de l'accompagnant 24h/24
- des frères et sœurs du nouveau-né (visite autorisée quel que soit l'âge)

Consignes tenant compte de la situation épidémiologique et du niveau Vigipirate en vigueur, sous réserve de modifications.

AFF 49 V2 -Janvier 2024

Connaitre vos droits



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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

CHARTRE 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.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

Toute discrimination dans l'accès aux emplois publics et le déroulement de carrière des agents **est interdite**.

Tout agent public a un devoir de stricte neutralité dans l'exercice de ses fonctions.

Tout agent du service public incarne les valeurs de ce dernier et est tenu de se montrer **exemplaire** dans l'exercice de ses fonctions. Il doit **traiter également tous les usagers et respecter leur liberté de conscience**.

Le principe de laïcité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions, quelles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement

à ses obligations pouvant donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. S'ils peuvent bénéficier d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse, c'est à la condition qu'elles soient compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service. **Il appartient au chef de service de faire respecter les principes de neutralité et de laïcité par les agents sur lesquels il a autorité.**

Les mêmes obligations s'appliquent aux salariés de droit privé lorsqu'ils participent à une mission de service public.

LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

Tous les usagers sont égaux devant le service public. Ils 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 doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.**

Le principe de laïcité **interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes** régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers.

A ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

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 d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

Pour en savoir plus : www.laicite.gouv.fr

Les réclamations et les suggestions

Le cadre de santé du service ou le médecin responsable de votre prise en charge sont à votre écoute. C'est à eux qu'il convient de s'adresser d'abord en cas d'insatisfaction. Si malgré tout, vous estimez avoir subi un préjudice ou que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez contacter la direction en adressant un mail ou courrier à son attention.

Vous pouvez aussi demander à rencontrer un médiateur pour exprimer votre insatisfaction auprès de la direction de l'hôpital.

Vous pouvez également participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant sur le portail national des événements inattendus :

<https://sante.gouv.fr/soins-et-maladies/signalement-sante-gouv-fr/>



Vous êtes satisfait de votre séjour ou souhaitez faire part de vos suggestions ?

N'hésitez pas à contacter la direction de l'établissement par mail :

direction@ch-belvedere.fr

L'accès à votre dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les données de santé vous concernant. Vous seul pouvez avoir directement accès à votre dossier médical ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous aurez désigné.

Si vous souhaitez obtenir une copie de tout ou partie de votre dossier, vous pouvez en faire la demande écrite auprès de la direction de l'établissement accompagnée des pièces justificatives (carte d'identité, passeport ou permis de conduire) :

- Par voie postale en lettre recommandée à l'adresse de l'établissement
- Par mail : direction@ch-belvedere.fr
- Remise en mains propres à la direction – porte 7.

L'original du dossier médical est toujours conservé par l'établissement de santé. C'est pourquoi seules des copies vous sont délivrées.

Aucun frais de reproduction n'est appliqué dans le cas d'une première copie du dossier médical. En revanche, les frais de copies sont facturés dans le cadre d'une nouvelle demande. Seuls les frais d'expédition (sauf retrait sur place) restent à votre charge.

La consultation de votre dossier médical peut également se faire sur place et est gratuite. Vous pouvez vous faire accompagner d'un médecin de votre choix ou demander la présence d'un médecin du Centre hospitalier du Belvédère. Dans ce dernier cas, il vous faut faire une demande préalable écrite.

La communication des éléments du dossier médical doit intervenir au plus tard dans les 8 jours suivant la demande dûment complétée et accompagnée des pièces justificatives et au plus tôt dans les 48 heures. Si les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois. Cette période de 5 ans court à partir de la date à laquelle l'information médicale a été constituée.

Usagers, des interlocuteurs à votre écoute

Toute personne dispose du droit d'être entendue.

Si vous souhaitez formuler des éloges, une réclamation, votre satisfaction sur votre prise en charge, il vous est possible de :

- rencontrer la cadre de santé ou le médecin de l'unité d'hospitalisation
- compléter le questionnaire de satisfaction interne
- répondre à l'enquête de satisfaction mail e-Satis de la Haute Autorité de Santé
- contacter le service qualité au 02.35.15.63.11
- adresser un courrier à la directrice
- saisir les représentants des usagers ou la commission des usagers.

REPRESENTANTS DES USAGERS



Qui sont-ils ? Membres d'une association agréée et désignés par l'Agence Régionale de Santé, les représentants des usagers sont indépendants de l'hôpital, bénévoles et soumis au secret professionnel.

Leur rôle ? Ils sont désignés pour siéger à la commission des usagers et représenter tous les usagers d'un établissement de santé. Ils facilitent l'expression des patients et leurs proches, les accompagnent dans leurs démarches (écoute, présence, orientation et conseil) et favorisent le dialogue et l'échange avec les professionnels de santé.

Leurs missions ? Ils portent la parole du patient et de leurs proches. Ils font valoir ses droits et contribuent, par leurs avis et leurs présences à diverses instances au sein de l'établissement, à améliorer l'accueil et la prise en charge des patients.

Comment les contacter ? Par mail

Mme Katherine COEUFF (UDAF 76)
Mme Régina CARRIQUE (APAJH 76)
Mme Chantal CORNIER (Jumeaux et plus)

✉ coeuffkatherine@hotmail.fr
✉ regina.carrique@orange.fr
✉ cccornier@orange.fr

Vous pouvez aussi les joindre **par téléphone** en contactant le secrétariat de direction au 02.35.15.62.02.

Qu'est-ce que la Commission des usagers – CDU ?

Cette commission est indépendante. Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et contribuer à l'amélioration de la qualité et de la prise en charge, de l'accueil des personnes malades et leurs proches.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, la CDU peut vous accompagner et veiller à ce que l'on vous apporte toutes les réponses aux questions que vous vous posez.



Comment la saisir ?

Direction du Centre
hospitalier du Belvédère
72, rue Louis Pasteur
76137 Mont-Saint-Aignan
02.35.12.62.02
direction@ch-belvedere.fr

Liste nominative de composition

Directrice déléguée : Mme Buno, présidente de la CDU
Représentants des usagers titulaires : Mme Coeuff, vice-présidente de la CDU
Mme Cornier
Représentant des usagers suppléant : Mme Carrique
Médiateurs médicaux : Mme le Dr Levavasseur (pédiatre, présidente de CME)
M le Dr Membrey (psychiatre)
Médiateurs non médicaux : Mme Plet (psychologue)
Mme Chemin (sage-femme)
Représentants des instances : Mme Collins / Mme Lainé (sages-femmes)
Mme Prevet (manipulatrice radio)
Invités permanents : Mme Proust (ingénieure qualité)
Mme Lejeune (coordonnatrice en maïeutique)
Mme Goubet-Fauqueur (coordonnatrice générale des soins)

La personne de confiance

Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation et peut être révoquée à tout moment. Sa mission est de vous accompagner dans vos démarches, vous assister aux entretiens médicaux. Elle a la capacité de prendre les décisions thérapeutiques à votre place si vous n'êtes plus en état de le faire.

C'est donc une personne avec qui vous avez des liens relationnels de confiance existants avant votre hospitalisation. Cette personne doit bien vous connaître (vos valeurs, vos convictions, votre situation personnelle...). Ainsi la personne de confiance peut-être un membre de votre famille, un proche ou encore votre médecin traitant.

Belvédère
Formulaire
DROITS DES PATIENTS

A REMPLIR ET A NOUS REMETTRE
LORS DE VOTRE ARRIVÉE

Votre identité

Nom et prénom : _____

Nom de naissance : _____

Date de naissance : _____

Madame, Monsieur,

Vous venez d'être admis à l'hôpital ou allez y séjourner. Tout patient qui effectue un séjour dans un établissement de santé bénéficie d'un certain nombre de droits garantis par la charte de la personne hospitalisée. Ce séjour peut être l'occasion de mieux vous informer de vos droits.

Afin de garantir l'expression de la volonté du malade, deux dispositifs sont prévus : la désignation d'une personne de confiance et les directives anticipées. Chaque établissement de santé a l'obligation d'interroger chaque personne qu'il prend en charge sur leur existence, c'est pourquoi nous vous demandons de répondre à ces quelques questions

1. DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

☐ J'atteste avoir été informé de la possibilité que prévoit la loi de désigner une personne de confiance pour la durée de mon séjour. Je ne souhaite pas désigner une personne de confiance, mais à tout moment je peux procéder à cette désignation en utilisant ce formulaire.

☐ J'atteste avoir reçu l'information sur la personne de confiance et désigne comme personne de confiance majeure et légalement capable ☐ Un proche ☐ Un parent ☐ Mon médecin traitant

NOM et prénom : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Votre signature _____ Signature de la personne de confiance désignée _____

Qu'est-ce qu'une personne de confiance ? (article L.1111-4 du Code de la Santé Publique)
Il s'agit d'une personne majeure, suffisamment proche de vous pour connaître vos convictions, et à qui vous faites confiance. En effet, cette personne pourra, si vous le souhaitez, vous aider dans les démarches à accomplir et assister à vos entretiens afin de vous conseiller dans les meilleurs choix thérapeutiques à adopter. Sa présence pourra également s'avérer indispensable si vous ne devez plus être en mesure de recevoir les informations médicales, ni consentir à des

La personne à prévenir

La « personne à prévenir » ne doit pas être confondue avec la « personne de confiance ».

En effet, les informations qui peuvent être communiquées à la personne à prévenir sont limitées et ne peuvent en aucun cas se situer dans le champ des informations couvertes par le secret médical et professionnel.

Vous pouvez désigner une ou des personnes à prévenir au cours de votre hospitalisation.

Ces désignations se font par écrit lors de votre admission ou pendant votre hospitalisation. Vous pouvez, au cours de votre hospitalisation, demander à changer de personne. Nous vous conseillons de faire part de votre choix à l'équipe soignante.



Les directives anticipées

C'est une possibilité qui vous est donnée, mais ce n'est pas une obligation. Il s'agit pour vous d'exprimer vos directives sur les décisions médicales à prendre pour le cas où vous seriez dans l'incapacité de vous exprimer, que vous soyez malade ou en bonne santé. Les directives anticipées sont révisables et révocables à tout moment et par tous moyens.

- De quoi s'agit-il ? C'est un document écrit (manuscrit ou dactylographié), que vous devez dater et signer, qui précise vos souhaits concernant votre fin de vie. Tout professionnel de santé devra les respecter dans le cas où vous seriez dans l'incapacité de vous exprimer. Les directives anticipées sont valables sans limite de temps mais vous pourrez toujours, à tout moment, les modifier.
- Où conserver vos directives ? Il est important qu'elles soient facilement accessibles. Informez votre médecin traitant et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation. Si vous avez créé votre espace santé sur monespacesanté.fr, vous pouvez les déposer dans la rubrique "Entourage et volontés" de votre profil médical, ou les rédiger directement en ligne grâce au formulaire dédié.

La protection de vos données personnelles

Nous collectons et traitons des données vous concernant, dans le cadre de finalités réglementées. Ces données permettent d'assurer la gestion administrative de votre dossier, la sécurité et la qualité de vos soins, ainsi que la relation avec la médecine de ville. Elles sont susceptibles d'être utilisées à des fins de recherche médicale et de statistiques médico-économiques. Elles sont destinées à l'équipe de soins et aux professionnels de santé qui interviennent dans votre prise en charge et aux services administratifs habilités de l'établissement dans la limite de leur mission. L'ensemble du personnel médical et non médical est soumis au secret professionnel.

Ces données font l'objet d'un stockage et d'un archivage (notamment au sein du dossier patient informatisé) pour des durées limitées et réglementées. Le Centre hospitalier garantit la sécurité et la confidentialité de ces données.

L'établissement s'engage à ce que les traitements de données personnelles auxquels il procède soient conformes au cadre juridique applicable en matière de protection des données personnelles.

Pour en savoir plus sur l'utilisation de vos données personnelles, veuillez consulter notre politique de protection des données personnelles sur le site internet du Centre hospitalier www.ch-belvedere.fr/ rubrique Données personnelles.

Exercice de vos droits : Conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification, et de suppression des données qui vous concernent et que vous pouvez exercer auprès du délégué à la protection des données (DPO) :

- Par mail : dpo@ch-belvedere.fr
- Par voie postale à l'adresse de l'établissement



Mon espace santé

C'est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'assurance maladie et le ministère de la Santé. Entièrement interactif, cet espace a vocation à devenir le carnet de santé numérique de tous les assurés. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer

activement au suivi et à la préservation de sa santé. Mon espace santé vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité.

Soucieux de participer efficacement à votre prise en soins, le Centre hospitalier du Belvédère alimente votre profil Mon espace santé, en y déposant vos documents utiles à la prévention, la continuité et la coordination de vos soins.

Vous pouvez y retrouver : vos comptes rendus d'hospitalisation, vos ordonnances.

Il vous est possible de vous y opposer pour un motif légitime, en le signalant à votre professionnel de santé ou au bureau des entrées.

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le site www.monespacesante.fr

Démarche qualité risques

Une démarche, une culture, un état d'esprit.

Les objectifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins sont inscrits dans le projet qualité dont le suivi et l'évaluation sont assurés par l'établissement au moyen d'un programme d'actions. Son objectif principal est de mettre en place une démarche d'amélioration continue des pratiques et la sécurisation des prises en charge.

Les professionnels sont engagés dans cette démarche.

La coordination de la qualité et de la gestion des risques travaille en collaboration étroite avec différentes instances :

- Commission médicale d'établissement (CME),
- Commission des usagers (CDU),
- Cellule d'identitovigilance (CIV)
- Comité des médicaments et dispositifs médicaux (COMEDIMS)
- Comité de lutte contre la douleur (CLUD)
- Commission qualité des soins (CQS)
- Comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance (CSTH)
- Vigilances sanitaires : pharmacovigilance, matériovigilance, hémovigilance

La certification HAS



Il s'agit d'une procédure d'évaluation externe indépendante de l'établissement et de ses organismes de tutelle. Des professionnels de santé mandatés par la Haute autorité de santé (HAS) réalisent les visites de certification sur la base d'un référentiel permettant d'évaluer le fonctionnement global de l'établissement.

L'objectif de la procédure de certification est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement de santé. Les résultats de la certification sont affichés dans l'établissement et le rapport est disponible sur le site de la HAS.

Le Centre hospitalier du Belvédère a dernièrement été certifié pour 4 ans par la HAS en mars 2023.

Les indicateurs qualité et sécurité des soins

Afin d'améliorer en continu la qualité de la prise en charge des patients accueillis au Centre hospitalier du Belvédère, un suivi annuel d'indicateurs est mis en place dans les domaines suivants :

- la satisfaction des usagers,
- la lutte contre les infections nosocomiales,
- la qualité de tenue des dossiers des patients hospitalisés : examen médical d'entrée, évaluation de la douleur, dépistage des troubles nutritionnels, courrier de fin d'hospitalisation...

Les derniers résultats de ces indicateurs sont disponibles en annexe de ce guide.

Le développement durable

L'établissement s'est engagé dans une démarche de développement durable qui est l'affaire de tous, du personnel hospitalier dans son ensemble comme des patients et des visiteurs.

Nous vous communiquons ci-dessous quelques informations utiles au respect de nos éco-engagements.

Économiser l'eau

- Je ferme bien les robinets après utilisation
- Je privilégie l'eau du robinet plutôt que l'eau en bouteille
- Je ne laisse pas couler l'eau inutilement

Économiser l'électricité et le chauffage

- J'éteins les lumières dès que c'est possible
- Je ne laisse pas d'appareils en veille (sauf obligation particulière)
- Je privilégie les escaliers à l'ascenseur
- Je ferme les fenêtres si le chauffage est allumé

Les déchets

- Je respecte le tri des déchets
- J'utilise des blocs de brouillon de papier

Les achats éco-responsables

- Je respecte le bon usage des différents produits et équipements
- Je veille à ne pas surconsommer



Ici on soigne.

On accompagne.

Ici on respire de l'air pur.

Si je fume :

- j'utilise les cendriers
- je m'éloigne des portes et fenêtres pour le confort des patients hospitalisés



RESPECT



BIENVEILLANCE



SÉCURITÉ



ENGAGEMENT



SANS TABAC

AFF 77 v1

INDICATEURS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Information à destination des usagers

La Haute Autorité de Santé (HAS) rend obligatoire pour tous les établissements de Santé, le recueil et la diffusion au public de plusieurs Indicateurs nationaux de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS).

Ces indicateurs reposant sur des recommandations et/ou des textes réglementaires, permettent de mesurer l'état de santé d'un patient, une pratique professionnelle ou la survenue d'un évènement afin d'évaluer de manière fiable la qualité des soins et la sécurité des patients. Ils sont recueillis chaque année.

Certification pour la qualité et la sécurité des soins

Le niveau de certification de l'établissement est décidé par la Haute Autorité de Santé, à l'issue d'une évaluation externe. Il donne une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité des soins dans les établissements de santé.



Etablissement certifié. La qualité des soins est confirmée. Une nouvelle visite se fera sous 4 ans.

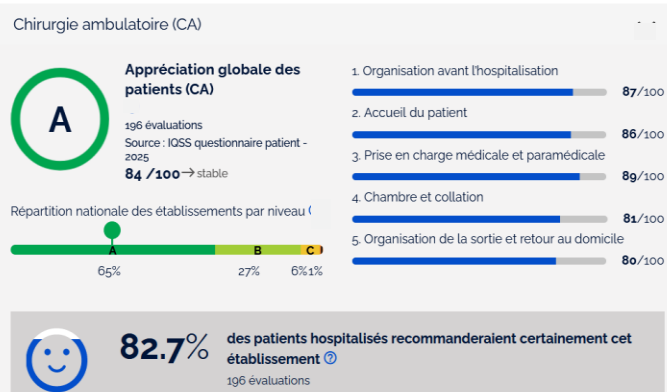
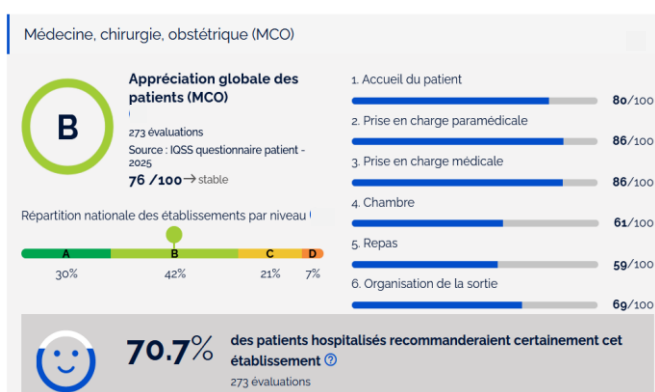
Date de certification : 21/06/2023

Consultez le rapport complet sur le site de la Haute Autorité de Santé

Vous trouverez ci-dessous nos résultats suite à la campagne de recueil 2025

1. Satisfaction et expérience des patients

La mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients est effectuée via des questionnaires remplis par les patients après leur séjour. Le questionnaire est adapté au type de séjour et concerne différentes étapes du parcours de soin.



2. Coordination des prises en charge

La coordination des prises en charge désigne la coordination entre les différents acteurs tout au long de la prise en charge du patient. Sa qualité est essentielle pour assurer la continuité, la sécurité et l'efficacité des soins.

En médecine, chirurgie, obstétrique (MCO)



En chirurgie ambulatoire



1. Prise en charge clinique

► La prise en charge clinique désigne l'ensemble des soins apportés à un patient. Sa qualité est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple une pratique professionnelle ou la survenue de complications

En chirurgie ambulatoire

A Évaluation à l'admission de l'éligibilité à l'intervention

Source : IQSS dossier patient - 2023
100 %

Répartition nationale des établissements par niveau



C Anticipation de la prise en charge de la douleur

Source : IQSS dossier patient - 2023
22 %

Répartition nationale des établissements par niveau



A Évaluation du patient pour la sortie de la structure

Source : IQSS dossier patient - 2023
96 %

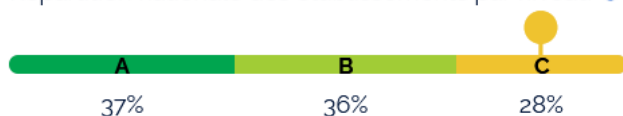
Répartition nationale des établissements par niveau



C Contact entre la structure et le patient entre J+1 et J+3

Source : IQSS dossier patient - 2023
64 %

Répartition nationale des établissements par niveau



En médecine, chirurgie, obstétrique (MCO)

A Prise en charge de la douleur en MCO

Source : IQSS dossier patient - 2024
100 % ↗ en progrès

Répartition nationale des établissements par niveau



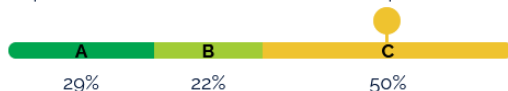
2. Prévention des infections associées aux soins

► Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours de la prise en charge du patient. La prévention des infections est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple les mesures de précaution ou la survenue d'infections post-opératoires.

C Consommation de solutions hydro-alcooliques (SHA)

Source : IQSS questionnaire établissement - 2024
57 % → stable

Répartition nationale des établissements par niveau



Résultats également disponibles sur le site Qualiscope - Haute autorité de santé

Etablissement sur le site has-sante.fr :



L'éthique et la bientraitance

Le respect des droits des patients est un élément indispensable à l'instauration d'une relation de confiance entre les patients et les professionnels de santé et garantit une prise en charge de qualité. Il constitue l'une des priorités de l'établissement.

Les professionnels s'engagent à :

- respecter la personne, ses convictions et sa culture,
- être à l'écoute et répondre aux besoins du patient tout au long de sa prise en charge,
- favoriser les liens sociaux et familiaux,
- être vigilant vis-à-vis de la maltraitance sous tous ses aspects (douleur, souffrance, acte, propos, attitude...),
- promouvoir l'autonomie et la libre expression de ses choix,
- avoir une attitude responsable et reflétant l'engagement professionnel (déontologie, secret professionnel).

L'information médicale et le consentement

Les médecins doivent donner aux patients qu'ils examinent, soignent ou conseillent, une information claire et appropriée sur leur état de santé, les traitements, les examens et les soins proposés. Les renseignements que vous souhaitez obtenir vous seront fournis par les médecins ou le personnel soignant dûment habilités. L'information et les préconisations que vous recevez sur votre état de santé, son évolution prévisible et les thérapeutiques envisagées, ont pour objectif de vous permettre de donner un consentement libre et éclairé aux actes qui vous seront proposés.



La lutte contre la douleur

Soulager, apaiser la douleur c'est possible.

Nous nous engageons à soulager, apaiser votre douleur durant votre hospitalisation et à vous donner toutes les informations utiles sur ce sujet. N'hésitez pas à solliciter nos équipes soignantes : des traitements médicamenteux et non-médicamenteux existent.

Vous ressentez de la douleur ? Parlons-en ! Tout le monde ne réagit pas de la même manière face à la douleur. Il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous serez sollicité(e) par nos équipes pour évaluer votre douleur sur une échelle de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.

Votre participation est essentielle. Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

Une équipe pluridisciplinaire

Un Comité de lutte contre la douleur (CLUD) travaille en concertation avec les médecins, pharmaciens et soignants pour mettre à disposition de l'ensemble des professionnels les protocoles de bonnes pratiques.

La prévention des infections associés aux soins

Une infection nosocomiale ou infection associée aux soins est une infection contractée au cours d'un séjour dans un établissement de soin. Elle peut être directement liée aux soins ou survenir durant l'hospitalisation, en dehors de tout acte médical.

La prévention des infections nosocomiales évitables est notre priorité. L'établissement a mis en place au sein de son programme qualité, une politique de lutte contre les infections nosocomiales validée par les différentes instances et mise en œuvre par l'équipe opérationnelle d'hygiène et commission des antibiotiques. Cette politique est évaluée chaque année. Vous pouvez trouver les résultats de ces évaluations sur le site internet de l'établissement ou le site de la Haute Autorité de Santé (HAS). Vous êtes informé(e) personnellement de tout signalement d'infection nosocomiale vous concernant, que le signalement soit effectué au sein de l'établissement ou auprès du ministère.

Au Centre hospitalier du Belvédère, chaque professionnel est impliqué dans les actions de prévention des infections nosocomiales.



Les infections nosocomiales ne sont pas toutes évitables mais le respect de règles simples d'hygiène permet d'en diminuer le risque.

Pour les patients

- Veillez à une bonne hygiène corporelle : toilette et hygiène bucco-dentaire quotidiennes, port de linge propre et hygiène des mains.
- En cas d'intervention chirurgicale, respectez les instructions données sur la douche préopératoire.
- Lavez-vous les mains en sortant des toilettes et avant de manger.
- Désinfectez vos mains au produit hydroalcoolique disponible dans votre chambre.
- Évitez le contact avec un membre de votre entourage atteint d'une infection transmissible : rhume, grippe, gastro-entérite...
- Faites toujours appel au personnel soignant pour la manipulation des perfuseurs, drains, sondes urinaires...
- Ne décollez pas vous-même les pansements de cathéters ou de cicatrices opératoires.
- Si vous êtes passagèrement atteint(e) d'une infection contagieuse ou si vous êtes particulièrement fragile, respectez les précautions spécifiques qui vous seront expliquées. Le port d'un masque pourra, par exemple, vous être demandé.

Pour les visiteurs

- Ne rendez pas visite à un patient si vous êtes porteur(se) d'une maladie contagieuse : rhume, grippe, gastroentérite...
- Lavez-vous les mains en sortant des toilettes.
- Désinfectez vos mains au produit hydroalcoolique en entrant et en sortant de la chambre d'un patient.
- Ne touchez pas les dispositifs médicaux : perfuseurs, drains, sondes urinaires...
- Ne vous asseyez pas sur le lit du patient.
- Si le patient est atteint d'une pathologie contagieuse ou s'il est particulièrement fragile, vous devrez suivre les consignes d'habillage données par le personnel soignant avant d'entrer dans la chambre.

Tarifs

ACTIVITÉS DE PRÉPARATION A LA NAISSANCE

Séances prises en charge par l'Assurance Maladie : aucune avance n'est demandée

préparation globale	préparation Pilates
préparation Bonapace	visite virtuelle de l'établissement
préparation sophro-hypnose	entretien individuel de début de grossesse
préparation yoga	rencontre allaitement

Séances prises en charge par l'Assurance Maladie : avec dépassements

haptonomie prénatale	forfait de 5 séances	100 €
----------------------	----------------------	-------

Séances non prises en charge par l'Assurance Maladie : règlement à la première séance

activité aquatique	forfait de 5 séances	100 €	accompagnant non admis
--------------------	----------------------	-------	------------------------

Toutes ces activités sont gratuites pour l'accompagnant.

ACTIVITÉS APRÈS L'ACCOUCHEMENT

haptonomie post-natale	séance individuelle	25 €
------------------------	---------------------	------

ACTIVITÉS UNITÉ HYPNO-ANALGÉSIE

séance hypnose	la séance	50 €
----------------	-----------	------

FRAIS DE SEJOUR

Tarifs à la journée pour les non-assurés sociaux ou dans le cas d'un reste à charge

(séjours donnant lieu à la facturation du ticket modérateur)

séjour obstétrique	1 206,38 €	séjour chirurgie	1 446,50 €
séjour obstétrique ambulatoire	1 178,17 €	séjour chirurgie ambulatoire	1 307,28 €
séjour unité Kangourou (enfant)	1 099,98 €	forfait journalier	23,00 €
séjour médecine : hospitalisation ambulatoire	1 033,43 €	hospitalisation complète	1 090,51 €
chambre individuelle			45 €
frais d'accompagnement (lit accompagnant, petit-déjeuner, déjeuner et dîner)			30 €
frais d'accompagnement (lit accompagnant, petit déjeuner)			15 €
repas accompagnant			8 €
télévision	1 journée 6 €	6 jours 34 €	1 mois 85 €
	4 jours 23 €	7 jours 37 €	
	5 jours 28 €	10 jours 55 €	

COPIE DE DOSSIER

photocopie, tarif par page	0,14 € selon conditions
----------------------------	-------------------------

Vous repérer : localisation et horaires



L'accueil administratif / le bureau des entrées (admission, sortie)

- Accès RdC, porte 2
- Ouvert du lundi au jeudi de 8h00 à 17h30 et le vendredi de 8h00 à 17h00

Le Bureau central des rendez-vous et des inscriptions

- Accès RdC, porte 2
- Ouvert du lundi au jeudi de 8h30 à 17h30 et le vendredi de 8h30 à 17h00

LES URGENCES

- accessibles 24h/24, 7j/7



Centre hospitalier du Belvédère

72 rue Louis Pasteur – CS 60045, 76137 Mont-Saint-Aignan cedex

02 35 15 64 64

www.ch-belvedere.fr