

Hôpital Spécialisé des Armées Robert Picqué

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



LE MOT DU MÉDECIN-CHEF DE L'HÔPITAL

Chers usagers,

Bienvenue à l'Hôpital Spécialisé des Armées Robert Picqué. Ce livret d'accueil est un guide pratique qui vous accompagnera tout au long de votre séjour parmi nous. Vous y trouverez les informations essentielles pour faciliter votre prise en charge et répondre à vos interrogations.

Nous espérons que ce guide contribuera à rendre votre séjour plus confortable. L'ensemble de nos équipes est mobilisé pour vous assurer une prise en charge de qualité et bienveillante.

Avec l'ensemble du personnel, je vous souhaite un parcours de qualité et vous assure de notre sincère engagement à vos côtés.

Le Médecin-Chef de l'hôpital
Le personnel de l'HSA Robert Picqué

Quelques commentaires de nos patients :

« Service au top, remarquable excellente ambiance. Je remercie tout le personnel soignant pour sa bienveillance, sa gentillesse et son professionnalisme. Je vous remercie de m'avoir fait bénéficier d'un traitement très efficient »

« Merci pour le travail ne changez rien bonne humeur et professionnalisme »

« L'équipe soignante est très disponible et très humaine , je suis satisfait de mon séjour »

« Mon séjour ici était excellent je suis très satisfait, l'équipe est composée de vrais professionnels »

SOMMAIRE

	L'hôpital Robert Picqué.....	p.4
	Accès	p.5
	Mon parcours de soins.....	p.8
	Informations pratiques.....	p.14
	Mes droits et responsabilités.....	p.19
	Notre démarche qualité.....	p.24
	Numéros utiles.....	p.32
	Mécénat.....	p. 33

L'HÔPITAL ROBERT PICQUÉ

L'OFFRE DE SOINS

POLE DE RÉHABILITATION

- Soins Médicaux de Réadaptation (SMR)
 - Plateau technique de rééducation fonctionnelle avec balnéothérapie
- Psychiatrie





ACCÈS

L'HSA Robert Picqué se situe dans la zone Sud de Bordeaux Métropole, à la pointe de la commune de Villenave d'Ornon, entre les villes de Talence et Bègles.

Accès par voie routière :

- Sortie 18 sur la rocade puis suivre « Hôpital R. PICQUE » en direction du nord ;
- Parking gratuit dans l'enceinte de l'hôpital ;
- Emplacements réservés pour les personnes à mobilité réduite.

La carte grise du véhicule vous sera demandée à l'entrée en échange d'un laissez passer temporaire.

Conservez votre carte d'identité avec vous car vous en aurez besoin pour votre bonne identification.

Accès par les transports en commun :

- Tramway C : arrêt « lycée Vaclav Havel » puis bus Ligne 5 direction le Taillan, arrêt « Hôpital Robert Picqué » ;
- Gare SNCF « Bordeaux - Gare Saint Jean » à 10 minutes en voiture ;
- Bus ligne 35 direct de la gare SNCF, arrêt « Orphelins ».
- Aéroport de Mérignac à 20 min.

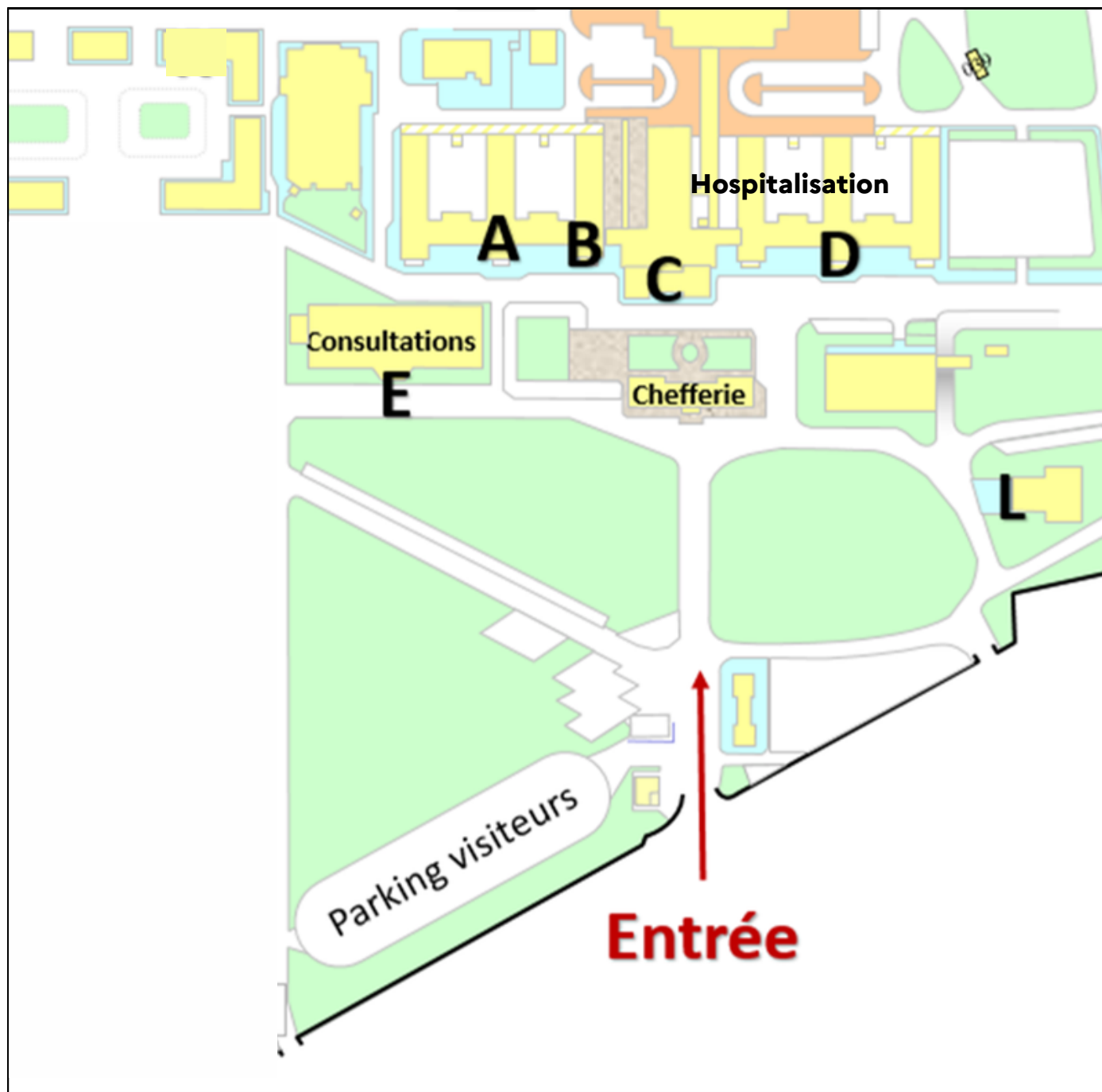
Des stations de location de bicyclettes VCUB sont à disposition à l'entrée de l'hôpital.





ACCÈS

PLAN D'ORIENTATION SUR LE SITE DE L'HSA R. PICQUÉ





ACCÈS

CONSULTATIONS ET PLATEAU TECHNIQUE

E	122	RDC	Accueil, prise de rendez-vous pour consultations et hospitalisations
		RDC	Consultations Psychiatrie Parcours de soins du blessé militaire
		Sous-sol	Plateau de rééducation fonctionnelle
		1	Consultations en Soins médicaux de réadaptation SMR Douleur, diététicienne, représentant des usagers, aumôniers, cellule d'aide aux blessés de l'armée de terre (CABAT)

HOSPITALISATION

D		1	Service et Hôpital de jour des Soins médicaux de réadaptation SMR Hôpital de jour de psychiatrie
D		RDC	Service de Psychiatrie

AUTRES

E	122	1	Service social - Assistantes sociales
E	122	2	Bureau du personnel
C	70	RDC	CESImMo
C	70	1	CFGSU
D	63	1	Hygiène
L	82		Chapelle

MON PARCOURS DE SOINS



Prise de rendez-vous

Les rendez-vous sont pris soit par votre antenne médicale soit par vos soins directement si vous êtes déjà suivi.

Pour les consultations de soins médicaux et de réadaptation :

05 56 84 70 97

Adresse mail : hia-robert-pique-mpr.accueil.fct@intradef.gouv.fr

Pour les consultations de psychiatrie :

05 56 84 70 78

Adresse mail :

hia-robert-pique-psychiatrie.accueil.fct@intradef.gouv.fr



Formalités administratives

Que vous soyez consultant ou hospitalisé, présentez-vous à l'accueil du bâtiment E, au rez-de-chaussée pour mettre votre dossier administratif à jour muni(e) des documents suivants :

- carte d'identité recto-verso, passeport ou titre de séjour
- carte vitale recto-verso à jour ou attestation de droits à la sécurité sociale, protocole de prise en charge ALD (100 %)
- carte de mutuelle ou assurance privée recto-verso
- justificatif de domicile de moins de 3 mois
- adresse postale, adresse mail et numéro de téléphone, numéro NID
- tout document en lien avec un accident en service (déclaration accident du travail, DAPIAS, rapport circonstancié). Fiche descriptive des indemnités pensionnées pour les patients bénéficiant d'une PMI.

Nous vous invitons à signaler tout changement auprès du service concerné afin de mettre votre dossier à jour.

MON PARCOURS DE SOINS

Vous venez pour une consultation

1. Présentez-vous au rez-de-chaussée du bâtiment E à l'accueil
2. Vous serez reçu pour mettre votre dossier administratif à jour
3. Vous serez orienté vers la salle d'attente où votre praticien vous appellera pour votre consultation
 - a. RDC à droite pour les consultations avec un psychiatre ;
 - b. RDC à gauche pour les consultations avec un psychologue ;
 - c. 1er étage pour les soins médicaux et réadaptation (SMR = MPR) ; la diététicienne, l'infirmière douleur, la CABAT et les représentants des usagers.

CONSULTATION ORIENTATION PROGRAMMATION

- À l'issue de votre consultation vous recevrez des consignes, des courriers et des ordonnances éventuellement.
- Selon votre parcours, vous pouvez être dirigé au secrétariat ou dans les services.

Vous venez pour une hospitalisation

- 1) Présentez-vous au rez-de-chaussée du bâtiment E à l'accueil
- 2) Vous serez reçu pour mettre votre dossier administratif à jour
- 3) Vous serez orienté vers le service concerné

Bâtiment d'hospitalisation :

- Entrée D : Rez-de-chaussée pour le service psychiatrie, 1er étage pour l'hôpital de jour de psychiatrie ;
- Entrée D : 1er étage pour l'hôpital de jour de SMR et le service de SMR.

Les parcours d'hospitalisation évoluent selon les modalités choisies avec votre praticien.

MON PARCOURS DE SOINS



Votre identité, votre sécurité

À chaque étape de votre prise en charge, nous vérifions votre identité. Lors de votre hospitalisation, un bracelet d'identification vous sera proposé.

Vous devez vérifier l'exactitude des informations mentionnées sur l'étiquette, n'hésitez pas à signaler toute erreur sur votre identité à un professionnel de santé.



Unité de recherche clinique

L'HSA RP participe activement à la recherche clinique afin d'améliorer les prises en charge de patients dans de nombreuses pathologies.

La recherche offre la possibilité d'intégrer les dernières avancées de la science et de la médecine.

L'Unité de Recherche Clinique (URC) est une équipe constituée de professionnels de la recherche. Elle accompagne l'élaboration et le suivi des protocoles de recherche pour bénéficier de traitements innovants. Elle est garante de la rigueur scientifique et du respect des aspects réglementaires et éthiques.



La spécificité militaire

Vous êtes admis dans un établissement de santé militaire ouvert aux militaires, aux anciens militaires et à leurs ayants-droits.

MON PARCOURS DE SOINS

L'identification des professionnels

L'équipe soignante est à votre disposition pour vous écouter, vous renseigner et vous conseiller pendant votre séjour.

Les professionnels qui vous prennent en charge portent des tenues blanches.

PRATICIENS ET PARAMÉDICAUX

FONCTION
SERVICE
NOM

ADMINISTRATIFS

FONCTION
SERVICE
NOM



Facturation

Pour les patients militaires la prise en charge est imputée au Service de Santé des Armées.

Plusieurs participations financières (listées ci-dessous) sont généralement possibles (en totalité ou partiellement) par votre mutuelle ou votre complémentaire santé ; renseignez-vous avant de vous rendre à l'hôpital :

- le forfait journalier d'hospitalisation correspond à votre participation financière aux frais d'hébergement et d'entretien.
- les frais de transport sont à votre charge, sauf prescription médicale justifiée par le médecin traitant ou correspondant et anticipée.
- le ticket modérateur correspond à la part des dépenses restant à votre charge. Il est de 20% en hospitalisation et de 30% pour les consultations.

La facture des prestations restant à votre charge vous sera adressée par courrier postal.

MON PARCOURS DE SOINS



Prise en charge médicamenteuse

1 À VOTRE ARRIVÉE

Pour optimiser votre prise en charge, veuillez apporter systématiquement vos ordonnances et vos traitements habituels dans leur boîte d'origine.

Il vous sera demandé de signaler au médecin dès votre arrivée les traitements en cours et y compris en automédication ainsi que les coordonnées de votre pharmacie.

2 HOSPITALISATION

Les médicaments que vous apporterez vous seront retirés durant votre séjour afin d'éviter les erreurs et les interactions potentielles.

Les médicaments adaptés à votre situation vous seront distribués en chambre par les infirmiers. Votre collaboration est indispensable pour garantir la sécurité de votre prise en charge médicamenteuse.

3 SORTIE

Les infirmiers vous rendent les médicaments que vous leur avez confiés, à l'exception de ceux qui ont été arrêtés sur l'ordonnance de sortie. Les médicaments arrêtés seront détruits.

Le médecin vous remet une ordonnance : n'hésitez pas à lui poser toutes vos questions sur votre traitement et les modifications éventuelles apportées.

MON PARCOURS DE SOINS



Sortie de l'hôpital

Avant de quitter l'hôpital, veuillez-vous présenter au bureau des infirmiers afin de les informer de votre départ, récupérer vos biens et les médicaments remis à l'entrée le cas échéant.

L'infirmier vérifiera que vous ayez en votre possession tous les documents nécessaires suite à votre consultation médicale de sortie (prescriptions, certificats médicaux, documents administratifs, dates des prochains rendez-vous, ainsi qu'un courrier destiné à votre médecin afin d'assurer au mieux la continuité des soins).

Vous aurez également votre bulletin de situation à valeur d'arrêt de travail sur la durée d'hospitalisation ou pour faire valoir vos droits (veuillez en faire des photocopies).

Les formalités de sortie s'effectuent dans le service d'hospitalisation après consultation médicale et passage au secrétariat.

En fonction de la durée du séjour et de votre état de santé, vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie sur le week-end ou d'une autorisation d'absence de moins de 10 heures selon le règlement intérieur de chaque service. Cette décision relève strictement d'un médecin du service.

Informations pratiques

SERVICES A VOTRE DISPOSITION



Chambre et hébergement

L'établissement dispose de chambres individuelles et de chambres doubles. Vous avez la possibilité, en fonction des disponibilités du service, de bénéficier d'une chambre individuelle.

Toutefois, votre demande peut ne pas être satisfaite si l'état de santé d'un autre patient nécessite des précautions complémentaires en chambre individuelle.



La télévision

La télévision est accessible dans votre chambre gratuitement.



Les visites

Vous êtes invité à respecter les indications des professionnels de santé. Il est interdit de vous faire remettre des vivres ou des boissons sans autorisation médicale, aucune nourriture extérieure ne pouvant être stockée.

Les aides-soignants du service recueillent vos aversions, vos allergies et vos pratiques religieuses afin qu'elles soient prises en compte de façon à adapter au mieux vos repas.

Informations pratiques

SERVICES A VOTRE DISPOSITION



Courrier

Vous avez la possibilité d'envoyer et de recevoir du courrier. La boîte aux lettres est située au secrétariat de votre service.



Les effets personnels

Vous devez apporter vos affaires de toilette et vos effets personnels nécessaires à votre séjour ainsi qu'un cadenas afin de verrouiller votre placard lorsque vous êtes absent de votre chambre.

Certaines chambres ont été rénovées et sont équipées de placards à code personnalisable, mais ce n'est pas le cas de tous les services et l'hôpital reste un lieu ouvert au public.

Ne prenez que le strict minimum et évitez de conserver avec vous bijoux et objets de valeur. Vous pouvez déposer vos objets de valeur au coffre de l'hôpital, situé au bâtiment E à l'accueil, entre 08 h 00 et 17 h 00 du lundi au vendredi.

Pendant le week-end et les heures non ouvrables, une procédure spécifique est mise en œuvre : renseignez-vous auprès du cadre de santé.

En cas de refus de dépôt au coffre, l'hôpital ne peut être tenu pour responsable de leur perte ou de leur dégradation.

**En cas de perte d'objets, nous vous invitons à vous rapprocher du service intérieur de l'hôpital au
05 56 84 72 58**

Informations pratiques

SERVICES A VOTRE DISPOSITION



La restauration

La restauration est assurée par un prestataire externe qui assure la conception de vos repas, préparés sur place quotidiennement. Une diététicienne de l'HSA RP est chargée de suivre les patients de l'établissement.

Vous êtes invité à respecter les indications des professionnels de santé. Il est interdit de vous faire remettre des vivres ou des boissons sans autorisation médicale, aucune nourriture extérieure ne pouvant être stockée. Les aides-soignants du service recueillent vos aversions, vos allergies et vos pratiques religieuses afin qu'elles soient prises en compte de façon à adapter au mieux vos repas.

HORAIRES INDICATIFS DES REPAS :

- Petit déjeuner : 08 h 00
- Déjeuner : entre 12 h 00 et 13 h 00
- Dîner : entre 18 h 30 et 19 h 00



Règles de vie à l'hôpital

LES DEVOIRS DES USAGERS



Chacun est prié de se frictionner les mains, y compris avant et après la visite à un patient à l'aide des produits hydro-alcooliques mis à disposition afin d'éviter la transmission manuportée de germes.



Les animaux sont interdits à l'hôpital, à l'exception des chiens guides et 411 d'assistance.



Il est interdit d'apporter de plantes en pot car de nombreux champignons et bactéries se retrouvent dans la terre. Les fleurs coupées sont autorisées dans les chambres mais restent interdites dans les services recevant des patients immunodéprimés.



Il est formellement interdit de fumer ou devapoter dans l'enceinte de l'établissement. Les médecins sont à votre disposition pour vous aider à arrêter de fumer. La consommation de stupéfiants et d'alcool est interdite dans l'établissement.



L'HSARP est un établissement militaire : il est interdit de prendre des photos et des vidéos. Une vidéo surveillance est installée pour votre sécurité.



Chacun doit être traité avec respect et bienveillance. Aucun acte de violence physique ou verbale n'est toléré. Les patients doivent également respecter les locaux, les matériels et les mobiliers mis à leur disposition. Tout manquement fera l'objet de poursuites.



Aucune somme d'argent ni aucun avantage ne peut être versé aux professionnels par les patients. Le démarchage est interdit sur le site.



L'établissement est animé par des valeurs du service public : continuité, adaptabilité, égalité de traitement, neutralité et respect de la laïcité. Chacun doit être traité avec respect et courtoisie.



Engagés pour réduire notre empreinte carbone, nous mettons en œuvre une politique de développement durable pour que soigner ne rime pas avec polluer.

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4M/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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.



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 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.



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 auxquels elle s'expose.



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.



10 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.



11 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.

MES DROITS ET RESPONSABILITÉS



Information et consentement

Durant votre séjour, les professionnels de santé vous informeront de manière claire et complète sur votre état de santé. Ils recueilleront systématiquement votre consentement éclairé pour tous les actes de soins et d'investigation ainsi que pour les transferts de service. Dans le cas d'une urgence vitale ou lorsque le recueil de votre volonté est impossible, la personne de confiance que vous aurez préalablement désignée sera sollicitée.

En outre, il vous sera demandé lors de votre arrivée d'identifier une ou plusieurs personnes à prévenir en cas d'évènement particulier au cours de votre séjour.

Enfin, hôpital étant un lieu de formation, votre consentement sera sollicité avant toute séance d'enseignement pouvant nécessiter votre participation.



Les informations sont disponibles ici ou auprès du service :



Personne de confiance



Vous pouvez désigner une « personne de confiance » de votre entourage (conjoint, famille, amis). Cette personne pourra vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux si vous le souhaitez.



C'est également la personne à qui vous exprimez vos souhaits concernant les soins et vers qui les professionnels se tourneront si vous n'êtes plus en capacité d'exprimer vos volontés.

MES DROITS ET RESPONSABILITÉS



Directives anticipées

Vous avez la possibilité de rédiger des directives anticipées. Il s'agit d'un droit du citoyen.

Ce document, écrit sous la forme de votre choix, décrit vos volontés en termes de prise en soins si vous n'êtes plus en capacité de vous exprimer.

Il est important que vous informiez les personnels de vos directives lors de votre parcours afin qu'ils puissent les prendre en compte. Vous pouvez également les créer et les déposer sur « Mon espace santé ».

Les directives anticipées peuvent être rédigées ou modifiées à tout moment de la vie que vous soyez en bonne santé ou porteur d'une maladie chronique ou d'une maladie grave. Les équipes de soins peuvent vous aider à les rédiger sur demande de votre part.



Le **formulaire de directives anticipées** est disponible ici ou auprès du service :



MES DROITS ET RESPONSABILITÉS



Le don d'organes

De nombreux patients sont en attente de greffe. La loi prévoit qu'un don d'organes ou de tissus puisse être réalisé en l'absence d'opposition du vivant de la personne défunte.

Ce refus peut être consigné auprès du registre national des refus ou par le témoignage des proches qui seront contactés si le prélèvement est envisagé.



La protection de vos données personnelles

Dans le cadre de votre prise en charge, nous collectons et nous traitons de manière informatisée vos données personnelles dans le système d'information hospitalier (SIH) du Service de Santé des Armées.

→ <https://www.defense.gouv.fr/sante/kiosque-du-ssa/rgpd-notices-dinformation-reglementaires/rgpd-syste-ne-dinformation-hospitalier-sih>

MES DROITS ET RESPONSABILITÉS



La protection des données personnelles

Nous vous garantissons que les grands principes relatifs à la protection des données personnelles sont respectés conformément au Règlement Général de la Protection des Données (RGPD). En application de la loi n° 78-17 modifiée, vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification (essentiellement pour la partie administrative), de limitation et de portabilité sur place ou auprès du secrétariat de la direction de l'HNIA Percy en adressant un courrier par voie postale.



ATTENTION : il est impératif d'utiliser votre messagerie sécurisée en santé (depuis « Mon espace santé ») pour envoyer des documents médicaux ou administratifs à l'établissement, afin de réduire le risque de piratage des données. Si vous avez activé votre DMP, votre médecin peut également le consulter pour accéder à vos comptes rendus et vos ordonnances (sauf en cas d'opposition).

La réutilisation des données en vue de recherches, études et évaluations dans le domaine de la santé ne sera réalisée que dans un cadre conforme au RGPD. Vous pouvez vous opposer à la réutilisation des données vous concernant.



La **notice d'information** en version intégrale sur les données à caractère personnel traitées par le SIH, est disponible ici :



MES DROITS ET RESPONSABILITÉS



Service social

Les assistants de service social affectés au service social des hospitalisés assurent le soutien médico-social des patients et de leurs familles.

Dans le respect des règles éthiques, déontologiques et en vertu du secret professionnel, de par sa fonction, l'assistant de service social assure l'accompagnement social des personnes hospitalisées :

MISSIONS GÉNÉRALES

- accès à l'information et aux droits des patients ;
- mise en œuvre des dispositifs d'action sociale et médico-sociaux de droit commun et ministériels ;
- en lien avec les équipes médicales et paramédicales, participation à
 - l'élaboration du projet thérapeutique ;
 - la mise en œuvre d'un plan d'aide adapté ;
 - l'expertise sociale auprès des équipes médicales ;
- aide et accompagnement des personnes en difficulté ;
- participation à :
 - l'organisation des retours à domicile ;
 - l'orientation des patients vers une structure adaptée.

MISSIONS SPÉCIFIQUES

- soutien social des ressortissants du Ministère des Armées, de la Gendarmerie et de leur famille à l'occasion d'événements graves, en lien avec les cellules d'aide aux blessés et avec le réseau social national ;
- prise en charge des personnes concernées par un plan d'urgence ;
- contribution à la mise en œuvre des mesures de protection des personnes vulnérables et des situations d'enfants en risque de danger.

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ

L'hôpital s'est engagé, à travers son projet d'établissement, dans une démarche continue visant à garantir la qualité et la sécurité tout au long du parcours de soins. Il s'agit d'un axe stratégique prioritaire de la politique managériale, basé sur la promotion d'une « Culture Qualité » et sur l'amélioration continue des pratiques professionnelles, de la pertinence des soins et de la gestion des risques associés aux soins.



La certification



Des évaluations internes ou externes diligentées par la Haute Autorité de Santé (HAS) permettent de mesurer régulièrement le niveau de qualité atteint et de guider les actions d'amélioration à mettre en œuvre.

Les indicateurs externes sont accessibles en toute transparence sur le site internet de la Haute Autorité de Santé :

www.has-sante.fr

Le site QualiScope de la HAS permet à chacun de s'informer facilement sur le niveau de qualité et sécurité des soins de l'hôpital. Vous y trouverez l'ensemble des résultats nationaux concernant les indicateurs qualité et de la certification de l'établissement.

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ

Les représentants des usagers

Les représentants des usagers sont des bénévoles, membres d'associations de patients et déclarés à l'Agence Régionale de Santé (ARS). Ils ont pour mission première de défendre les droits et les intérêts des usagers de l'établissement (patients, entourage). Ils ont également pour rôle de faire part des observations et remontées des usagers sur les points forts et les points faibles de l'établissement et, le cas échéant, de proposer des pistes d'amélioration.

C'est ainsi qu'un projet des usagers personnalisé a été écrit en collaboration avec l'établissement. Son avancement est suivi lors de la Commission des Usagers (CDU).



MEMBRES DE LA CDU (COMMISSION DES USAGERS) :

- Médecin-chef ;
- Représentants des Usagers ;
- Cadres de santé ;
- Médiateurs médical et non médical ;
- Responsable de la Cellule Qualité Gestion des Risques ;
- Membre des conseils de la fonction militaire ou un président de catégorie ou un président du personnel militaire et son suppléant ;
- Représentant d'une association agréée d'usagers du système de santé.

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ



La bientraitance

La bientraitance du patient est l'un des sujets majeurs de la démarche Qualité et s'inscrit dans les valeurs essentielles de l'HSA RP.

Notre objectif est de promouvoir et de mettre en œuvre toutes les conditions du bien-être de la personne soignée. C'est une priorité pour tous les professionnels de santé et cela implique un ensemble de comportements respectueux de la personne. Il est nécessaire pour les professionnels de se former en continu afin de favoriser un environnement toujours plus sécurisé pour le patient, en détectant des vulnérabilités ou des situations inadaptées.

La promotion de la bientraitance va de pair avec la lutte contre toute forme de maltraitance.



La prise en charge de la douleur

La douleur est un symptôme extrêmement fréquent générateur d'anxiété et d'inconfort : sa gestion tient une part importante dans la définition de la santé selon l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et sa prise en charge est donc une priorité pour l'établissement.

Si vous présentez une douleur, celle-ci est évaluée selon des moyens et une fréquence adaptée à votre état clinique dans le but de vous prescrire le traitement adéquat. Des réévaluations de l'efficacité et de la tolérance des traitements médicamenteux ou non instaurés ont lieu tout au long du séjour.

Les professionnels sont formés et accompagnés par une infirmière référente douleur.

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ



Secret et dossier médical

Les informations concernant votre santé sont protégées par le respect du secret médical. Elles sont tracées dans votre dossier médical et peuvent être échangées entre les professionnels impliqués dans votre parcours de soins.

Vous disposez d'un droit d'accès à votre dossier médical en consultation sur place ou par envoi postal. Les frais d'impression et d'envoi sont à votre charge (sauf 1er envoi) selon le tarif en vigueur. Celui-ci peut également être envoyé sur votre espace santé numérique. Vous devez le demander en justifiant de votre identité (CNI, passeport, etc.) et en fournissant un certain nombre de pièces règlementaires.

L'adresse mail de contact est :

hia-percy.secretariat.fct@def.gouv.fr



Votre dossier est conservé durant 5 ans à l'HSA RP à compter de la date de votre dernier séjour hospitalier, puis pour une durée illimitée auprès du Service des archives médicales et hospitalières des Armées.

L'établissement est engagé dans une démarche d'alimentation de votre dossier médical partagé (DMP) (compte-rendu d'examens, de consultation, d'hospitalisation...). Les médecins peuvent également être amenés à le consulter dans le cadre de votre prise en soins (avec accord ou si urgence).

Vous pouvez vous opposer à son alimentation et/ou à sa consultation. Dans ce cas, vous devez en informer la secrétaire ou à défaut l'équipe de soins afin de tracer votre décision.

Les documents sensibles (données médicales ou identité) doivent être transmis de façon sécurisée (papier ou messagerie en santé).

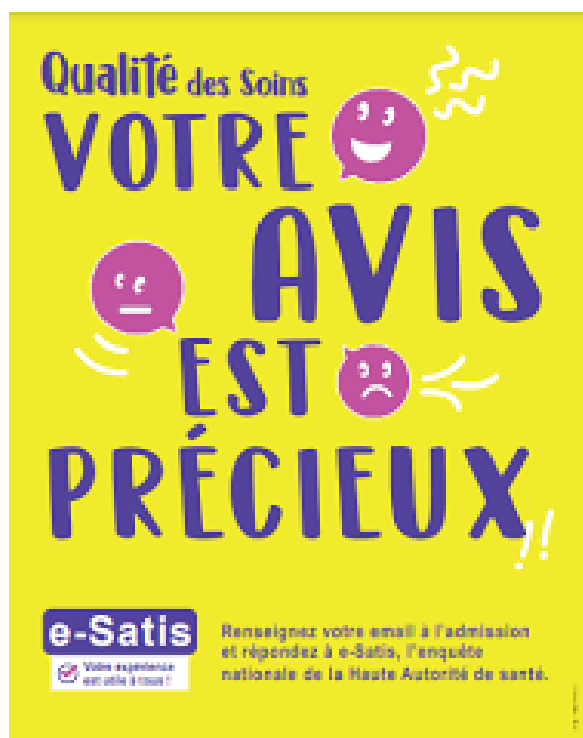
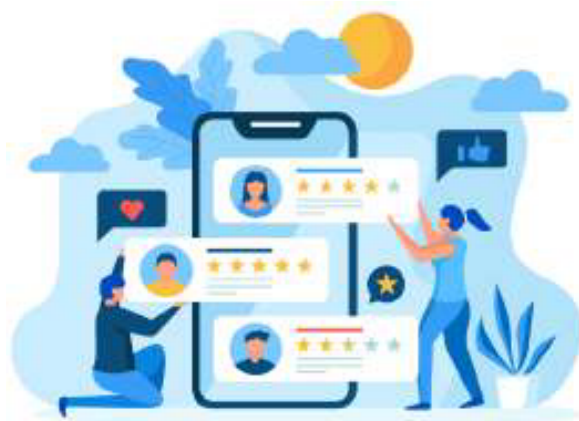


NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ



L'expérience patient

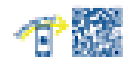
A l'échelle de l'établissement, un questionnaire de satisfaction interne est remis à la sortie d'hospitalisation. Cette évaluation interne, complémentaire au dispositif national e-satis est traitée par la cellule qualité et gestion des risques de l'hôpital Robert Picqué.



E-satis est une enquête menée à l'échelle nationale par la Haute Autorité de Santé (HAS) dans l'ensemble des établissements de santé. Les questionnaires sont envoyés par courriels aux patients hospitalisés plus de 7 jours en SMR ou en psychiatrie (sauf refus).

L'établissement participe à cette démarche d'amélioration continue en relevant votre adresse mail, en la transmettant à la HAS et en mettant en œuvre des actions visant à améliorer la qualité de l'accueil et des soins en fonction des résultats publiés.

La synthèse annuelle de cette enquête est publiée dans Qualiscope pour vous permettre aux patients de comparer les établissements entre eux.



Nous vous remercions de bien vouloir consacrer le temps nécessaire pour y répondre : vos réponses nous sont précieuses car elles nous permettent de nous améliorer toujours davantage

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ



Remerciements, plaintes et réclamations

Que vous soyez satisfait ou non de votre prise en charge, vous pouvez, en premier lieu, vous adresser au cadre de santé du service dans lequel vous séjournez ou avez séjourné.

D'autres moyens d'expression sont également à votre disposition : questionnaire de satisfaction, courriers de réclamation sont à adresser à la direction de l'hôpital. Ils sont analysés dans le respect du secret médical, par une commission en présence des représentants des usagers.

En cas de rupture de communication avec les professionnels d'un service, vous avez également la possibilité de faire appel au médiateur de l'établissement (coordonnées disponibles au secrétariat). Le médiateur est un tiers bienveillant qui se positionne en intervenant.

À l'échelle nationale, le ministère de la Santé met à disposition des usagers (patients et entourage) un portail de signalement des événements indésirables en santé sur lequel toute personne peut signaler un événement :

signalement-sante.gouv.fr

Ce site explique en quoi consiste le signalement, quels événements sont concernés par la déclaration et comment les déclarer.

Notre établissement est lui-même déjà engagé dans cette démarche de transparence (déclaration par les professionnels de santé).





Lutte contre les infections nosocomiales

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

Le comité de lutte contre les infections associées aux soins (CLIAS) établit, en collaboration avec l'équipe de prévention du risque infectieux et les correspondants en hygiène médicaux et paramédicaux, un programme annuel de maîtrise des risques infectieux pour sécuriser la prise en charge.

En tant que patient, comment participer à la lutte contre les infections nosocomiales et les bactéries multirésistantes ?

Signaler à l'équipe soignante :

- tout rapatriement sanitaire ou voyage récent effectué à l'étranger ;
- toute hospitalisation à l'étranger dans l'année ;
- tout antécédent de portage de bactéries multirésistantes (BMR) ou hautement résistante émergente (BHRe).

Appliquer les mesures génériques d'hygiène à l'hôpital :

- avoir une bonne hygiène corporelle ;
- se laver les mains après avoir été aux toilettes ou avoir toussé ou s'être mouché ;
- ne pas manipuler vous-même les dispositifs invasifs tels que les cathéters, les sondes etc.
- appliquer les consignes d'hygiène en cas de situation épidémique, notamment utilisation de produits hydro-alcoolique.



Règles pour les visiteurs :

- se frictionner les mains avant et après la visite d'un patient à l'aide des produits hydro-alcooliques mis à disposition à l'entrée de chacune des chambres afin d'éviter la transmission manuportée de germes.
- éviter de visiter des proches fragilisés en cas de signes respiratoires ou rhino-pharyngés et, en cas de doute, de porter un masque chirurgical.
- se renseigner auprès de l'équipe soignante de la démarche à suivre lorsque qu'un patient fragile ou contagieux est placé en précautions COMPLEMENTAIRES.
- suivre les consignes de port du masque en cas de situation épidémique ou pandémique.



NUMÉROS UTILES

Service de soins médicaux et de réadaptation : 05 56 84 70 97

Services de psychiatrie : 05 56 84 70 78

Parcours de soins du blessé militaire : 05 56 84 70 21 ou 05 56 84 75 82

Service social : réservé aux patients hospitalisés (s'adresser à l'équipe soignante si besoin)

Représentant des usagers : 05 56 84 70 18

CULTES :

La liste des aumôniers intervenant sur l'hôpital est affichée dans le service qui vous accueille. Vous pouvez les contacter directement pour un entretien téléphonique ou dans le bureau situé au bâtiment E.





MÉCENAT

Formulaire de don pour l'hôpital :

Si vous souhaitez faire un don et bénéficier ainsi d'une défiscalisation de 66%, il convient de remplir et de signer ce formulaire, puis de le transmettre à la cellule « suivi de projets & partenariat », accompagné de votre chèque et d'une photocopie de votre pièce d'identité :

- 101, avenue Henri Barbusse BP406 - 92140 CLAMART CEDEX
- Téléphone : 01.41.46.60.00

1 Vos coordonnées

Nom :		Prénom :	
Adresse :			
Ville :		Code postal :	
Téléphone :		Adresse mail :	

2 Votre don

Je souhaite faire un don à l'HNIA Percy d'un montant de :

Je souhaite que le don soit :

- ☐ Utilisé selon les besoins de l'hôpital
- ☐ Affecté au service suivant :
- ☐ Utilisé pour l'action suivante :

3 Votre moyen de paiement

Règlement par chèque ci-joint n° :

à l'ordre de l'Hôpital National d'Instruction des Armées Percy

Fait le : A

Signature du donateur :

NOTES PERSONNELLES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NOTES PERSONNELLES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

[illegible]