



Hôpital Maritime de Zuydcoote



LIVRET D'ACCUEIL

Votre séjour à l'Hôpital





EDITO

Mesdames, Messieurs,

Vous venez de faire le choix d'être admis (ou pour votre enfant ou votre proche) à l'Hôpital Maritime de Zuydcoote. Au nom de l'ensemble du personnel de l'Hôpital, je vous remercie de la confiance accordée pour vous accompagner dans votre parcours de soins en vue de votre rééducation ou de votre convalescence.

Vous confiez votre santé à des professionnels qualifiés qui ont à cœur de vous apporter les soins, le réconfort, l'écoute et la motivation dont vous avez besoin. Tous, quel que soit leur métier, qu'ils soient au plus proche de vous ou dans l'ombre, contribuent activement à rendre votre séjour le plus satisfaisant possible.

De plus, notre environnement, entre bord de mer et espaces verdoyants, est propice à l'apaisement et à la rééducation. J'espère que vous vous y sentirez bien ! Vous trouverez ainsi dans ce livret d'accueil toutes les informations sur le fonctionnement de notre établissement. Un doute ? Une question ?

N'hésitez pas à en parler à l'équipe qui vous entoure ! Et parce qu'en tenant compte de votre avis nous pouvons nous améliorer, je vous remercie de prendre quelques minutes pour remplir le questionnaire de sortie et surtout y laisser vos commentaires, vos remarques ou vos suggestions. Cela nous permet de nous adapter à vos attentes. Prompt rétablissement à vous ou votre proche. Excellent séjour.

Dominique BLONDIAUX
Directeur

SOMMAIRE

NOTRE ÉTABLISSEMENT	P.4
VOTRE ENTRÉE	P.10
VOTRE PRISE EN CHARGE	P.13
VOTRE SÉJOUR	P.18
VOTRE SORTIE	P.21
NOS ENGAGEMENTS	P.22
VOS DROITS	P.29

NOTRE ÉTABLISSEMENT

L'Hôpital Maritime de Zuydcoote est un établissement public de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR). Ses services ont pour objet la promotion de la réautonomisation, de la réadaptation et de la réinsertion des patients au travers d'une activité pluridisciplinaire. L'Hôpital Maritime de Zuydcoote affirme son attachement aux droits des patients auxquels il donne une place prioritaire dans son projet d'établissement.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

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
Le document intégral est accessible auprès de l'accueil ou sur le site Internet : www.sante.gouv.fr

- 1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge. 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 oeuvre 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 conséquences 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 droits 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 plateau technique de rééducation

L'hôpital Maritime de Zuydcoote reconnu comme établissement de référence en rééducation sur le territoire bénéfique d'un plateau technique diversifié qui se modernise avec l'achat de nouveaux équipements. Il comprend les disciplines suivantes :

- La kinésithérapie
- L'ergothérapie
- La balnéothérapie (actuellement en travaux)
- La diététique
- L'orthophonie
- L'éducation physique et sportive
- L'appareillage
- La pressothérapie
- L'orthoptie



L'Hôpital Maritime de Zuydcoote comprend quatre pôles cliniques que nous allons vous présenter.

Pôle de rééducation adultes

Le pôle de rééducation adultes accueille des patients en hospitalisation de jour ou en hospitalisation complète. Ses missions visent à un retour à domicile avec un maximum d'autonomie. La prise en charge est assurée par une équipe pluridisciplinaire qui s'appuie sur les compétences du personnel des unités de soins, du plateau technique et d'intervenants transversaux. Elle est coordonnée par un médecin de médecine physique et réadaptation.

SMR Locomoteur

Le service accueille des personnes en hospitalisation de jour ou en hospitalisation complète, nécessitant une prise en charge rééducative et réadaptative globale suite à une affection médicale ou chirurgicale principalement traumatique, orthopédique et rhumatologique. Le service prend également en charge des patients présentant une amputation de membre.

SMR Système Nerveux

Ce service a pour objectif la prise en charge rééducative et réadaptative, en hospitalisation complète et/ou en



hospitalisation de jour, des patients présentant des séquelles neurologiques, suite à une cérébrolésion ou une atteinte médullaire.

SMR Brûlés / EVC (Etat Végétatif Chronique)/ Amputés

Le service de SMR Brûlés / EVC/ Amputés prend en charge des patients brûlés ou amputés dès leur sortie des centres aigus, en hospitalisation de jour ou en hospitalisation complète, et des patients en Etat Végétatif Chronique.

SMR Système Digestif, Endocrinologie, Diabétologie et Nutrition

Une équipe pluridisciplinaire bienveillante accompagne des patients en situation d'obésité qui souhaitent modifier leur habitudes de vie pour améliorer leur état de santé et se sentir mieux physiquement et psychologiquement.

Pôle SMR enfants-adolescents

Le pôle de SMR Enfants et Adolescents reçoit, en hospitalisation de jour ou en hospitalisation complète, des jeunes dont l'état de santé nécessite le recours à une équipe multidisciplinaire de rééducation pour empêcher ou amoindrir les conséquences d'un traumatisme, d'une maladie ou d'une atteinte congénitale de l'appareil locomoteur et du système nerveux.

Le pôle accueille également, pour des séjours en internat de quelques semaines, des adolescents en surcharge pondérale majeure pour éducation alimentaire et réentraînement aux activités physiques.

Le pôle est en mesure d'apporter une scolarité complète en primaire, au collège et au lycée.

Pôle d'addictologie

Le service de d'addictologie a pour mission la prise en charge, après sevrage, en hospitalisation complète ou en hospitalisation de jour, de patients addictifs aux produits psychotropes (alcool, tabac, médicaments, stupéfiants).

Il existe, dans ce service, un projet de soins, d'aide et d'orientation. L'unité travaille avec les unités d'hospitalisation des établissements de santé du territoire, une unité de consultations située au Centre Hospitalier de Dunkerque (CHD), l'EHLA du CHD (Equipe Hospitalière de Liaison en Addictologie), le CSAPA* « Esquisse »® (Association Michel) et le CSAPA* « Au fil de l'eau » de Dunkerque (*Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie).



Pôle de SMR

Polypathologies adultes

Le Pôle accueille des patients après un séjour dans un établissement hospitalier ou directement de leur domicile.

L'objectif du séjour est de favoriser et permettre **la récupération maximale de l'autonomie avant la sortie.**

Pour répondre à cette volonté, c'est une équipe pluridisciplinaire qui travaille avec le patient et définit un projet de soins individuel adapté, établi et partagé avec le patient et sa famille.

Unité de Soins Palliatifs (USP)

L'unité accueille des personnes présentant une maladie grave, évolutive, mettant en jeu le pronostic vital. Les soins palliatifs cherchent à **améliorer la qualité de vie des patients et de leurs proches** et ne sont pas associés uniquement à la phase terminale d'une maladie.

SMR gériatrie (SSB)

L'unité accueille des sujets âgés de plus de 70 ans après un épisode aigu, à l'origine ou non d'une hospitalisation, en provenance de tous les services des centres hospitaliers de la région, avec un partenariat et une priorité donnée au court séjour gériatrique du Centre Hospitalier de Dunkerque.

Il accueille également des personnes dépendantes ou en perte d'autonomie en provenance d'une structure médico-sociale ou encore du domicile privé.

SMR polyvalents (SSC)

L'unité accueille des patients de moins de 70 ans. Diverses situations sont à l'origine d'un séjour dans l'unité :

- patient nécessitant la poursuite de soins au décours d'une affection aiguë médicale ou chirurgicale,
- patient présentant une perte d'autonomie ou toutes situations nécessitant une évaluation puis une réadaptation thérapeutique,
- patient souffrant de plusieurs pathologies nécessitant une prise en charge limitée dans le temps.
- patient souffrant d'affections onco-hématologiques.

Pôle consultations

- Consultation d'étude et de traitement de la douleur chronique

Numéro d'appel unique : **03 28 26 21 30**

- Consultation mémoire labellisée

Numéro : **03 28 26 21 90**

- Des consultations spécifiques sont également organisées sur rendez-vous.

Numéro : **03 28 26 21 90**

Retrouvez le détail des consultations proposées sur notre site internet.

VOTRE ENTRÉE

Votre admission

L'Hôpital Maritime de Zuydcoote est un établissement de santé public qui assure la prise en charge de chacun, quels que soient son état de santé et sa situation sociale.

Vous pouvez être admis à l'Hôpital Maritime de Zuydcoote selon trois possibilités :

- vous êtes transféré suite à la demande d'un praticien d'un autre établissement ;
- vous venez de votre domicile et la demande d'admission provient de votre médecin traitant ;
- vous êtes venu à une consultation de préadmission et votre date d'entrée a été fixée conjointement entre le secrétariat médical et vous-même ou un membre de votre famille.

Vous devez vous présenter dès votre entrée dans l'établissement au service des admissions, ouvert du lundi au vendredi de **8H à 17H30** afin de constituer ou mettre à jour votre dossier.

Les pièces nécessaires à présenter sont dans tous les cas :

- votre carte nationale d'identité (ou passeport, ou permis de conduire, ou livret de famille pour les enfants n'ayant pas de carte d'identité) ;
- votre carte vitale actualisée ;
- votre carte de mutuelle ou votre attestation de CMU pour la prise en charge du ticket

modérateur et du forfait journalier (20 € par jour) ;

- l'accord de prise en charge de votre mutuelle.

Si vous êtes de nationalité étrangère, il vous appartient ;

- d'apporter votre passeport ou carte de séjour ;
- d'apporter votre carte européenne de santé si vous êtes ressortissant de l'Union Européenne ;
- de déposer une demande de prise en charge délivrée à l'organisme du pays ou de l'ambassade dont vous dépendez si vous n'êtes pas ressortissant de l'Union Européenne ;
- une provision vous sera demandée si votre pays n'a pas de convention avec la France.

Les admissions sont situées au niveau de l'accueil.



S3A

Au sein de l'établissement, le pictogramme **S3A** (Symbole d'Accueil, **A**ccompagnement et **A**ccessibilité) est apposé pour permettre aux personnes en situation de handicap mental de repérer les lieux qui leur proposent un accueil, voire un accompagnement ou des prestations adaptés.

Vos frais de séjour

Forfait journalier

Le forfait journalier est dû pour chaque journée d'hospitalisation, de la date d'entrée à la date de sortie et révisable périodiquement.

Le forfait journalier vous sera réclamé par l'intermédiaire du Trésor Public si votre séjour excède **1 ou 2 mois**, en fonction de votre couverture mutuelle. Veillez à vous renseigner quant au nombre de jours pris en charge par votre mutuelle. Si vous n'avez pas de mutuelle, ce forfait reste à votre charge.

Il n'est pas facturé aux personnes admises en hôpital de jour et aux personnes hospitalisées faisant partie des catégories suivantes :

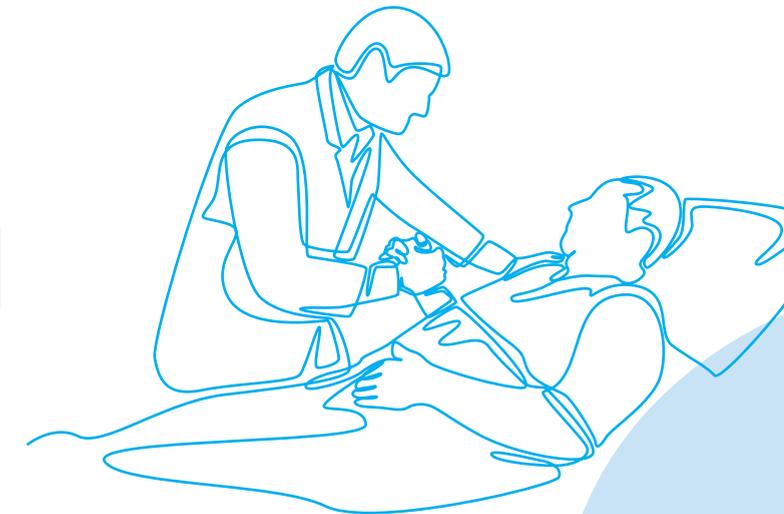
- les accidentés du travail si le traitement est consécutif à l'accident (fournir la déclaration en trois volets délivrée par votre employeur) ;
- les anciens combattants/les invalides de guerre, bénéficiaires de l'article L 115 (présenter votre carnet de soins gratuits) ;
- les enfants de moins de 20 ans si l'hospitalisation est en rapport avec le handicap (fournir l'Attestation d'Education Spéciale).

En cas de difficulté, le service social ou le service des admissions sont à votre disposition pour vous aider dans vos démarches.

Pendant votre séjour, l'Hôpital Maritime de Zuydcoote **prend en charge les consultations extérieures ainsi que le transport, si cette consultation est prescrite par l'hôpital**. Toute autre consultation extérieure est à votre charge.

Chambre particulière

Si vous souhaitez une chambre particulière, nous vous invitons à en faire la demande dès votre admission. Cette chambre pourra être réquisitionnée pour raison d'isolement médical. Afin de connaître les tarifs et les modalités, vous pouvez solliciter un soignant de votre service.



Tarif journalier

Le tarif journalier lui, est calculé en fonction du service dans lequel vous êtes soigné et couvre la totalité des prestations, qu'elles soient médicales ou hospitalières.

La Caisse d'Assurance Maladie en assume la prise en charge soit :

- à **80 %** durant les trente premiers jours (les 20 % résiduels ou ticket modérateur sont alors facturés soit à vous-même soit à votre mutuelle), puis à 100 % ;
- à **100 %** à compter du premier jour si l'hospitalisation est consécutive à une intervention chirurgicale préalable cotée au minimum K50 ou en relation avec une affection de longue durée pour laquelle le bénéfice de l'exonération du ticket modérateur a été accordé.

Pour les accidents de travail, les services des accidents de travail de la Caisse d'Assurance Maladie ou les assurances privées prennent en charge le tarif journalier.

Vous pouvez bénéficier de l'exonération du ticket modérateur si vous êtes reconnu atteint :

- d'une des affections, comportant un traitement prolongé et une thérapeutique particulièrement coûteuse, inscrites sur la liste figurant à l'article D 322-1 du code de la sécurité sociale (liste des ALD 30) ;
- d'une affection non inscrite sur cette même liste, mais comportant un traitement prolongé et une thérapeutique particulièrement coûteuse (ALD hors liste) ;
- de plusieurs affections caractérisées entraînant un état pathologique invalidant

pour lequel des soins continus d'une durée prévisible supérieure à 6 mois sont nécessaires (polypathologie invalidante).

L'exonération du ticket modérateur est également possible pour les soins aux mineurs victimes de sévices sexuels (art.L 322-3-15).

Si cela n'est pas déjà fait, votre médecin traitant peut remplir le protocole inter-régimes d'examen spécial et l'adresser en accord avec vous au service médical de votre Caisse d'Assurance Maladie.

L'exonération du ticket modérateur n'exclut pas le paiement du forfait journalier.



VOTRE PRISE EN CHARGE

Le corps médical

Le corps médical coordonne votre prise en charge. Les médecins se tiennent à votre disposition et à celle de votre famille pour toute interrogation.

Les équipes soignantes

L'Infirmière Diplômée d'Etat assure des soins techniques et relationnels, participe à la surveillance clinique des patients et établit le lien avec la pharmacie. Elle travaille en étroite collaboration avec les médecins. Elle se tient à votre disposition dès votre arrivée.

L'Aide-Soignante est sous la responsabilité de l'Infirmière Diplômée d'Etat. Son activité se centre principalement sur l'aide aux personnes soignées dans l'incapacité d'assurer seules leurs besoins élémentaires.

Elle apporte sa collaboration dans les soins d'hygiène des patients et dans l'hygiène de l'environnement (hygiène, repas, lever...).

L'Agent des Services Hospitaliers assure l'hygiène des locaux dans l'unité de soins selon des protocoles spécifiques établis avec l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène et participe à la vie matérielle quotidienne de l'unité de soins (détection du matériel défaillant).

Des brancardiers vous accompagnent pour vous rendre sur les plateaux techniques d'activités.

Comment reconnaître le personnel soignant :



L'infirmière diplômée d'Etat

Tunique blanche avec étiquette liseré vert



L'Aide-Soignante

Tunique blanche avec étiquette liseré bleu



L'Agent des Services Hospitaliers

Tunique blanche avec étiquette liseré jaune

Le cadre de santé coordonne l'équipe soignante et peut être votre interlocuteur en cas de difficulté. Leurs coordonnées sont inscrites dans la fiche annexe des coordonnées des services.

Les équipes de rééducation

Ces équipes spécialisées vous prendront en charge, en concertation avec les équipes médicales et les équipes soignantes.

Kinésithérapie

Le masseur kinésithérapeute réalise des actes de façon manuelle ou instrumentale, à des fins de rééducation. Ils ont pour but de prévenir l'altération des capacités fonctionnelles, de concourir à leur maintien et lorsqu'elles sont altérées de les rétablir ou de les suppléer.

Balnéothérapie

L'établissement rencontre actuellement des problèmes techniques concernant la balnéothérapie. Celle-ci est fermée pour travaux.

Ergothérapie

L'ergothérapeute permet aux personnes en situation de handicap de maintenir ou de développer leur potentiel d'indépendance et d'autonomie personnelle. Il réalise des bilans des intégrités, déficiences, aptitudes du patient selon son environnement. Pour cela, l'ergothérapeute a recours à des conseils de prévention (conseils d'hygiène de vie...), des exercices de rééducation (activités manuelles et artisanales...), de la réadaptation (aides techniques, réentraînement aux activités de la vie journalières...).

Orthophonie

L'orthophoniste réalise sur prescription médicale un bilan d'évaluation et une prise en charge rééducative des personnes présentant des troubles de la voix, du langage oral et écrit, de la déglutition dans le cadre d'atteintes neurologiques.

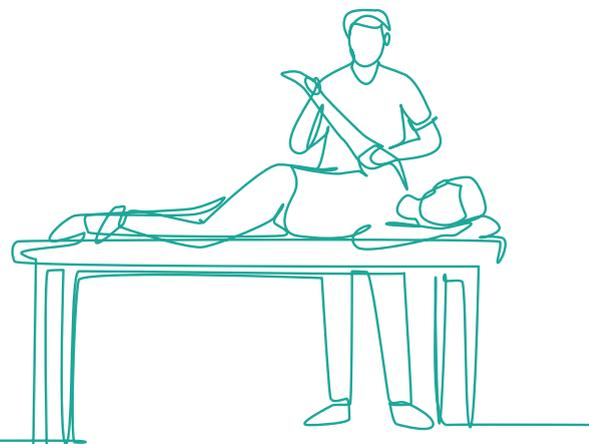
Orthoptie

Le travail de l'orthoptiste, sur prescription médicale, consiste à dépister, rééduquer et réadapter les troubles de la vision.

Atelier d'appareillage

L'atelier d'appareillage permet de fabriquer entièrement et rapidement différents types d'appareillages de travail :

- **grand appareillage** : prothèses, orthèses, corsets...
- **petit appareillage** : attelles diverses, semelles orthopédiques, chaussons sur mesures...



Dans le secteur Enfants, un petit atelier d'appareillage est situé au niveau du plateau technique de rééducation du service.

Atelier fauteuils

L'atelier fauteuils permet d'assurer l'adaptation des fauteuils roulants aux patients, la maintenance et la réparation du parc de fauteuils de l'établissement.

Diététique

La diététicienne est une professionnelle qui dispense des conseils nutritionnels et participe, sur prescription médicale, à l'éducation et à la rééducation nutritionnelle des patients atteints de troubles du métabolisme ou de l'alimentation.

Elle établit un bilan diététique personnalisé du patient pris en charge.

Professeurs d'activités physiques adaptées

L'éducateur physique et sportif élabore des programmes d'activités sportives dans le but d'initier, d'entraîner et de rééduquer par la pratique d'un sport.

Pressothérapie

La pressothérapeute confectionne des vêtements compressifs, dont le but est de diminuer l'afflux sanguin afin d'obtenir une évolution favorable des cicatrices.

Elle vous informera sur le port des vêtements compressifs, leur entretien et sera à votre disposition pour toute modification ainsi que pour le suivi de la pressothérapie à domicile.



Les psychologues

Un psychologue est à votre écoute et peut vous aider.

Il intervient à la demande du médecin ou de l'équipe soignante. Vous pouvez aussi vous et/ou votre famille faire appel à lui directement ou par l'intermédiaire de l'équipe soignante.

Les neuropsychologues

Les neuropsychologues évaluent les fonctions cérébrales (mémoire, attention, reconnaissance des émotions...) ainsi que leur répercussions afin de les prendre en charge.

Les assistantes sociales

Pour chaque service de soins, une assistante sociale est à votre disposition, ou à celle des familles pour tout problème rencontré lors de l'hospitalisation et pour préparer la sortie.

Une permanence par service de soins est dispensée. Merci de vous référer au tableau d'information en vigueur dans votre service ou de vous renseigner auprès d'un soignant.

Une permanence est également prévue le samedi matin de **8h30 à 11h30** et ce, trois samedis par mois.

Le planning est affiché dans la salle d'attente du service social. Il est cependant recommandé pour les personnes extérieures à l'établissement de prendre directement contact avec le secrétariat ou de demander au personnel du service de soins de se mettre en rapport avec ce dernier, qui confirmera si ces permanences seront effectivement assurées.

Les secrétaires

Les secrétaires se tiennent à votre disposition pour toutes questions et pour vous transmettre les formalités administratives.

Les secrétariats sont ouverts de **8h00 à 12h00** et de **13h00 à 16h36**.



La Pharmacie à Usage Intérieur

La pharmacie de l'établissement collabore avec les services de soins pour la bonne conduite de votre prise en charge.

L'équipe éducative

Au sein du pôle de SMR enfants - adolescents, l'équipe éducative (Educatrice spécialisée, Educatrices de Jeunes Enfants, Monitrices Educatrices) réalise des ateliers éducatifs en groupe ou de manière individuelle en parallèle des diverses prises en charge rééducatives, médicales et scolaires. Ceci en fonction des besoins et du développement de l'enfant/adolescent en prenant en considération sa pathologie et/ou son handicap afin de favoriser le développement harmonieux de celui-ci.

L'équipe éducative accompagne également l'enfant/adolescent tout au long de la journée dans les actes de la vie quotidienne, contribue à son autonomisation ainsi qu'à sa socialisation et veille à son bien-être.

Les fonctions logistiques et techniques

Les fonctions logistiques et techniques de l'établissement permettent la continuité des prestations qui vous sont fournies. Afin de vous garantir une sécurité et un confort maximum, l'Hôpital Maritime de Zuydcoote assure sur son site :

- La blanchisserie ;
- L'entretien des jardins ;
- La propreté ;
- La restauration ;
- L'accueil et la sécurité ;
- L'entretien technique (électricité, plomberie, menuiserie) ;
- Les transports ;
- La gestion de fournitures.

Pour toutes questions, n'hésitez pas à faire appel à l'équipe soignante qui vous entoure.



VOTRE SÉJOUR

Confort hôtelier

Chambre

Elle est individuelle ou double.

Repas

Ils sont servis en salle à manger ou en chambre si votre état de santé le nécessite :

- de **7h15 à 8h30** pour le petit déjeuner
- à **12h00** pour le déjeuner
- à **18h30** pour le dîner.

Afin de vous satisfaire au mieux, tous nos repas sont confectionnés sur place. Les matières premières utilisées sont majoritairement des produits frais et de provenance locale.

Midi et soir, vous aurez la possibilité de choisir vos menus.

Il est interdit d'amener un repas de l'extérieur.

Linge personnel

Il doit être marqué et entretenu par votre famille, sauf cas particulier. Merci de vous munir de votre linge (serviettes, gants) et de votre trousse de toilette.

18

Informations pratiques

Accompagnants

Un membre de votre famille peut être hébergé dans votre chambre pour raison exceptionnelle et après avis médical.

Il est également possible qu'il se restaure, pour une période déterminée, moyennant une participation financière (à régler au bureau des admissions). Pour tout renseignement, l'équipe soignante ou le cadre de santé sont à votre disposition.

Permissions

Selon votre état de santé, une permission de sortie peut vous être accordée. Elles sont autorisées pour une durée pouvant aller jusqu'à 48h, à partir du vendredi soir 17h jusqu'au dimanche soir 20h, sauf pour le service d'Addictologie.

Elles sont à demander à l'infirmière, au cadre de santé ou au médecin au moins 48h à l'avance. Elles sont accordées par le médecin.

Visites

Elles sont autorisées tous les après-midis en dehors des heures et des lieux de soins et de repos, entre 14h et 20h. Pour connaître les horaires de visite propre à votre unité d'hospitalisation, veuillez vous rapprocher de l'équipe.

Courrier

Il est distribué tous les jours du lundi au vendredi.

La levée des boîtes aux lettres a lieu dans la matinée.

Les boîtes aux lettres se situent à l'accueil et près du bureau des admissions.

Vaguemestre

Il se tient à votre disposition pour la distribution de mandats et le retrait d'argent.

Droits

Argent, objets de valeur

Il vous est conseillé de venir avec le moins d'objets de valeur possible.

Ces derniers sont à déposer au coffre de l'accueil, qui est tenu de les remettre à la Trésorerie Principale.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte d'objet(s) conservé(s) par vos soins. Un inventaire est dressé lors de votre accueil.

Pour les retirer, vous devez vous présenter (ou une personne de votre famille munie d'une procuration) à la Trésorerie Principale du Centre Hospitalier de Dunkerque.

Les postes de radios personnelles sont sous votre responsabilité et sont autorisées, si l'intimité et les besoins de repos de chacun sont respectés.

Associations

Plusieurs associations de bénévoles ont conclu une convention avec l'Hôpital Maritime de Zuydcoote afin de vous accompagner si vous le souhaitez pendant votre séjour :

- **Association des Amis de l'Hôpital Maritime de Zuydcoote** : organise des manifestations et tient la bibliothèque.
- **Association France-AVC 59-62 « LOUIS HARDY »**.
- **Association d'aide aux patients atteints d'Accidents Vasculaires Cérébraux**.
- **Association A.F.M.A.S.P « Aujourd'hui la vie »**.
- **Association AZ-Accompagner à Zuydcoote**.
- **Association des Brûlés de France (ABF)**.
- **Association « Au-delà du cancer »** propose des soins socio-esthétiques pour les personnes atteintes de cancer.

Vous pouvez vous procurer la liste de ces associations et leurs coordonnées complètes auprès de l'accueil et de votre service.



19



Cultes

Un aumônier catholique peut être sollicité à votre demande ou celle de votre famille et il peut faire le lien avec les représentants des autres religions. Il suffit d'en faire la demande auprès des équipes de soins.

Une messe est célébrée 1 fois par mois dans la chapelle de l'hôpital.

Devoirs

Alcool

La détention, la consommation d'alcool ou de produits stupéfiants sont interdits dans l'établissement.

Tabac

Conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est interdit de fumer dans les bâtiments de l'Hôpital Maritime de Zuydcoote.

Détente

Animation

Une équipe d'animateurs intervient de façon régulière dans les services de soins pour proposer un moment de convivialité avec les patients afin de rendre l'hospitalisation plus agréable.

Les animateurs proposent des activités individuelles telles que la lecture du journal, des jeux de société, distribution de livres,

promenades sur le site... ainsi que des activités collectives : lotos, concerts et sorties extérieures : cinéma, théâtre...

Pour tout contact, les référents sont à votre disposition via l'équipe de soins.

Bibliothèque

La bibliothèque est temporairement indisponible.

Cafétéria

La cafétéria est actuellement en travaux.



VOTRE SORTIE

Sachez que la décision de sortie se fait **avec l'accord du médecin** (sinon vous devez signer une déclaration attestant que vous sortez contre avis médical).

L'horaire de sortie est déterminé par ce dernier, à partir de **10h**. Selon votre état de santé, le médecin **détermine le mode de transport** : véhicule sanitaire léger ou ambulance ou véhicule particulier ; le choix de l'ambulancier vous est laissé.

Bon à savoir : Si le mode de transport VSL est prescrit et qu'un de vos proches assure ce transport, vous pourrez demander le remboursement de celui-ci auprès de la CPAM.



NOS ENGAGEMENTS

La prise en charge de la douleur

De par notre engagement dans la rééducation, le soulagement de la douleur est une thématique qui nous importe beaucoup.

Conformément au contrat d'engagement contre la douleur, l'établissement met en œuvre les différentes solutions possibles pour prévenir, traiter ou soulager votre douleur.

L'Hôpital Maritime de Zuydcoote est, par ailleurs, doté d'un **CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur)**. Ce comité, regroupant les différents acteurs de la prise en charge, organise la formation du personnel et la mise en place des protocoles de lutte contre la douleur.

La prise en charge des troubles nutritionnels

L'établissement s'engage au dépistage et à la prise en charge des troubles nutritionnels.

Dans ce contexte, un suivi du poids et de certains paramètres biologiques pourra être réalisé. Votre prise en charge nutritionnelle en découlera.

L'établissement dispose d'un **CLAN (Comité de Liaison Alimentation Nutrition)**.

Il s'agit d'une structure multi-professionnelle et pluridisciplinaire qui a notamment pour mission d'améliorer le dépistage et la prise en charge des troubles nutritionnels des patients au sein de l'établissement.

Ce comité a également vocation de participer à l'amélioration de la qualité de la prestation restauration.



VOTRE DOULEUR, PARLONS EN !

C'EST PRÉVENIR ET SOULAGER.

2 RAISONS DE TRAITER LA DOULEUR

La douleur vous affaiblit dans un moment où toutes vos forces sont nécessaires pour la guérison.

La douleur retarde votre rééducation, votre convalescence au cours d'une maladie.

ÉVALUONS LA...

Les équipes soignantes vous demanderont d'indiquer l'intensité de la douleur à l'aide d'une échelle validée dès votre entrée et au cours de l'hospitalisation.

PARLONS-EN...

Toute le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur. Rapprochez-vous des soignants pour signaler la survenue d'une douleur, afin de mettre en œuvre les thérapeutiques médicamenteuses et/ou non médicamenteuses.

...POUR LA TRAITER

L'évaluation permet d'adapter votre traitement et d'en assurer le suivi.

Dans le cadre des douleurs légères, moyennes et sévères :

- Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur.
- Ces douleurs peuvent nécessiter un autre traitement ou le recours à des méthodes non médicamenteuses : massages, physiothérapie, soutien psychologique.

Contrat d'engagement de la lutte contre la douleur (Circulaire ministérielle : N°2202-166 du 30 avril 2002)
PRÉVENIR, ÉVALUER, SOULAGER ET RÉÉVALUER AVEC UNE ECHELLE VALIDÉE.

L'établissement est doté :

- D'un Comité de lutte contre la douleur (CLUD) qui est en charge du pilotage de la politique d'amélioration de la qualité et de la prise en charge de la douleur.
- D'une structure de consultation douleur comprenant des médecins algologues et une équipe pluridisciplinaire.

La lutte contre les infections associées aux soins (IAS) et règles d'hygiène

Les IAS peuvent être contractées à l'occasion d'un soin, dans un établissement de santé (hôpital, clinique, maison de retraite) ou à l'extérieur d'un établissement (soins à domicile, soins de pédicurie...).

Les IAS englobent les Infections Nosocomiales (IN) qui sont des infections contractées au cours d'une hospitalisation. Elles représentent 5% des patients hospitalisés. Elles sont provoquées par des microbes qui proviennent soit de l'environnement hospitalier, soit de la flore bactérienne du malade : peau, intestin, gorge.

Tous les patients ne sont pas exposés au même risque de survenue d'une IN. Ce risque dépend de l'âge, de l'état de santé du patient, de la durée d'hospitalisation, des traitements antibiotiques, des soins invasifs pratiqués....

Dans l'établissement, l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH), composée à minima d'un praticien hospitalier et d'une infirmière hygiéniste, s'appuie sur les correspondants en hygiène (membres du personnel des services référents) pour mener à bien ses missions : prévention des IAS, formation des professionnels, surveillance des IAS et évaluation des pratiques.

Les IAS ne sont pas toutes évitables mais le respect des gestes simples d'hygiène permet de diminuer le risque.

Personnel soignant, patients et visiteurs : tout le monde est concerné par ces mesures et doit les appliquer.



Patient, respectez les consignes d'hygiène générale :

- L'hygiène corporelle, se laver tous les jours et porter des vêtements faciles d'entretien changés régulièrement

Vous devez vous munir de votre linge personnel :

- nécessaire de toilette : brosse à dents, dentifrice, savon liquide de préférence.....
- linge : pyjama, serviette de toilette, gants de toilette, peignoir.....

Pour l'entretien de votre linge, il vous est demandé de vous organiser avec vos proches.

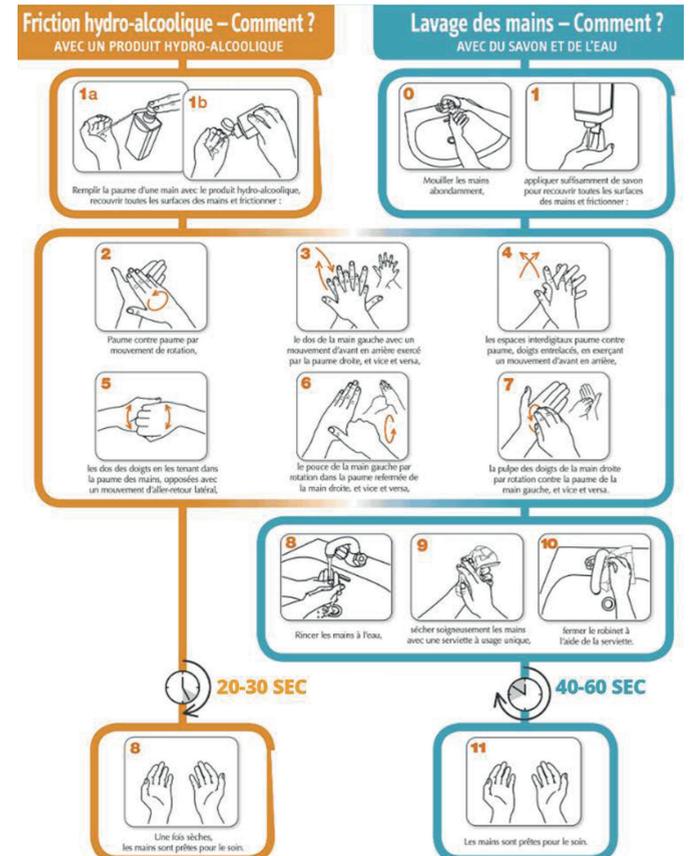


• L'Hygiène des mains

Se laver les mains régulièrement au cours de la journée et surtout :

- après être passé au wc
- avant de manger
- avant de quitter sa chambre
- avant de rentrer et avant de sortir d'une salle d'activité, de consultation, de balnéothérapie...
- en entrant dans votre chambre
- à chaque fois que le personnel de l'établissement vous le conseillera.

Avec une solution hydroalcoolique (SHA) jusqu'au séchage complet des mains ou avec de l'eau et du savon pendant 1 minute (ci-dessous technique de friction à la SHA et au lavage des mains)



- **Le port du masque (hors période COVID) lors de signes respiratoires (toux, rhume)**

- **L'alimentation**

- Ne pas stocker de produits alimentaires périssables dans la chambre, les armoires.
- Ne pas laisser de produits alimentaires frais (yaourt, beurre...) sur les adaptables, tables de chevet. Ils doivent être consommés de suite afin de limiter la prolifération de germes.

- **Les animaux domestiques**

- Ils ne sont pas admis dans l'enceinte de l'hôpital, sauf cas exceptionnel pour les chiens accompagnant une personne non-voyante/ mal-voyante.

- **Le respect de la propreté des locaux**

Vos visiteurs :

- Se désinfectent les mains à la SHA dès qu'ils entrent dans votre chambre et avant d'en sortir.
- Doivent quitter momentanément la chambre durant les soins, l'entretien de la chambre...
- Utilisent si besoin les toilettes se trouvant dans les couloirs et non ceux de votre chambre.
- Ne doivent pas s'asseoir à même le sol ou sur votre lit.

- Reportent leur visite s'ils sont porteurs de signes cliniques (toux, rhume) et/ou d'un virus contagieux (gastro-entérite, grippe,...).
- Evitent d'amener des plantes en pot ou des fleurs coupées, car des bactéries ou des champignons se développent dans l'eau ou dans la terre de ces végétaux.
- Doivent respecter les consignes particulières données par le personnel du service.



L'identitovigilance

L'Hôpital Maritime de Zuydcoote est doté d'une **Cellule d'Identito-Vigilance (CIV)**. Cette instance a notamment pour mission d'améliorer le système de surveillance et de prévention des erreurs et risques liés à l'identification des patients au sein de l'établissement.

Afin de garantir une identification fiable et unique à toutes les étapes de votre prise en charge (pour la sécurité des soins), pensez à vous munir d'une **pièce d'identité** à votre arrivée dans l'établissement. Dans certaines situations un **bracelet d'identification** pourra être posé. C'est pour cette raison aussi que, régulièrement, vous pourrez être amené à décliner votre identité.

À l'écoute de votre satisfaction

Votre avis est important et nous permet de connaître les points sur lesquels nous devons apporter des améliorations.

E-Satis est une enquête nationale permettant de partager votre expérience sur la qualité de service concernant votre accueil, votre prise en charge, votre chambre et vos repas ainsi que l'organisation de votre sortie.

Pour cela,

- Donnez votre adresse électronique (ou celle d'un proche) lors de votre entrée à l'hôpital.



- Donnez votre accord pour recevoir l'enquête par mail.

- 2 à 10 semaines après votre sortie, vous recevrez sur votre boîte mail un lien pour remplir le questionnaire en ligne.

Cette adresse mail ne sera communiquée à aucun tiers, exceptée l'Agence Technique de l'Information sur l'Hospitalisation (ATIH) pour l'envoi du questionnaire de mesure de satisfaction « e-satis ». Les résultats de l'enquête sont anonymes et ne peuvent pas être reliés à votre adresse mail.

Au cours de votre hospitalisation, un **questionnaire de sortie** vous sera remis.

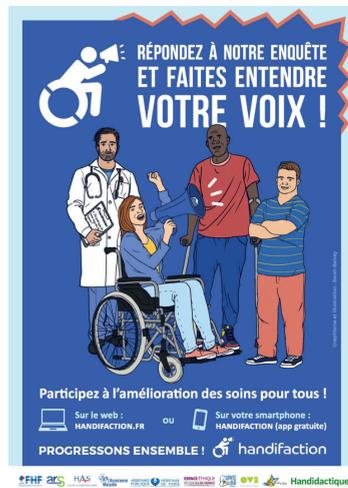
Nous vous remercions de consacrer quelques instants pour y répondre et de le remettre dans le service ou dans la boîte aux lettres prévue à cet effet, à l'accueil.

Il est possible également qu'au cours de votre séjour, vous soyez amené à répondre à des **enquêtes de satisfaction ponctuelles** portant sur un thème spécifique : la restauration, l'hôtellerie...

A noter qu'une fiche de goût est à votre disposition si vous souhaitez donner votre appréciation sur un plat qui vous a plu ou déplu. Nous vous remercions de votre participation.

Vous avez également la possibilité d'exprimer votre satisfaction quant à la prise en charge de votre handicap et à l'accès aux soins via le questionnaire national « **handifaction** », accessible au lien suivant :

<https://www.handifaction.fr/repondre-au-questionnaire/>



Les suggestions formulées dans les questionnaires de sortie ont notamment donné lieu, par exemple :

- **A la mise en place de fontaines à eau sur le plateau technique de rééducation adultes ;**
- **A la mise en place de bancs sur la digue.**

La qualité

Les établissements de santé sont soumis tous les 4 ans à une visite de certification, menée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Il s'agit d'une procédure d'évaluation qui porte sur l'organisation et le fonctionnement général de l'établissement ainsi que sur les pratiques de soins et l'information du patient.

La dernière visite de certification de l'Hôpital Maritime de Zuydcoote a eu lieu en Avril 2016.

Les rapports de certification sont consultables sur le site Internet de la Haute Autorité de Santé : <http://www.has-sante.fr>

Vous pouvez également demander à le consulter auprès du Cadre de Santé du service.

VOS DROITS

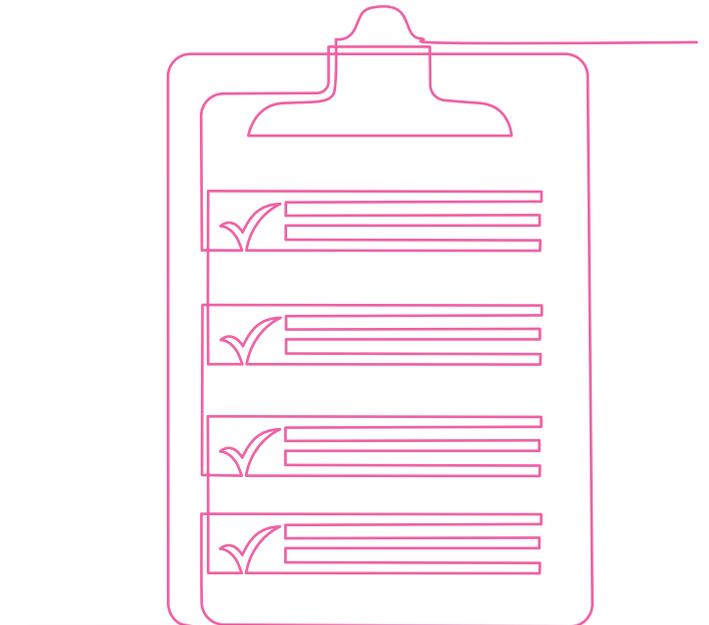
L'établissement met à votre disposition des fiches informatives du Ministère concernant vos droits. Vous pouvez les obtenir auprès de l'accueil ou du cadre de santé du service.

Les directives anticipées

(cf. articles L.1111-11 du code de la santé publique)

Toute **personne majeure** peut, si elle le souhaite, rédiger ses directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Les directives anticipées expriment, par avance, la volonté de refuser ou de poursuivre, de limiter ou d'arrêter des traitements, y compris le maintien artificiel de la vie, ou de bénéficier d'une sédation profonde et continue. **Les directives anticipées peuvent être modifiées totalement ou partiellement, voire annulées à tout moment.**

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.



La personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « **personne de confiance** », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant.

Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Vos droits sur vos données à caractère personnel

Finalité et légitimité des traitements de données

Le traitement de vos données personnelles à l'Hôpital Maritime de Zuydcoote sera effectué s'il est nécessaire :

- au respect d'une obligation légale et réglementaire de traiter et transmettre éventuellement aux Agences Régionales de Santé, ainsi qu'à l'Etat et aux organismes

d'assurance maladie, les informations relatives à leurs moyens de fonctionnement et à leur activité. Ces traitements concernent la gestion administrative, la facturation ainsi que les données du PMSI.

- à l'exécution d'une mission de service public dont est investi l'Hôpital Maritime de Zuydcoote. Ces traitements concernent notamment la gestion des lits, la gestion des rendez-vous, des prescriptions, des laboratoires, l'évaluation de la qualité des soins. Ces traitements peuvent être les dossiers médicaux à des fins d'amélioration du suivi de certaines pathologies, à des fins de recherche scientifique et de publications.
- à la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne concernée ou d'une autre personne physique. Cela concerne les traitements nécessaires à des fins humanitaires pour suivre des épidémies ou dans les cas d'urgence humanitaire. Certains traitements de données nécessitent votre consentement.

Données collectées

Nous collectons et traitons notamment les données administratives, sociales et médicales. Selon votre prise en charge à l'Hôpital Maritime de Zuydcoote, différentes catégories de données personnelles sont recueillies.

Durée de conservation de vos données

Vos données sont enregistrées pour la durée strictement indispensable à la finalité du traitement auxquelles elles se rapportent.

Ensuite, vos données médicales sont conservées pendant la durée prévue par les dispositions légales et réglementaires en vigueur, applicables en matière de conservation des données médicales.

Destinataires de vos données

Vos données sont traitées par des personnels de l'Hôpital Maritime de Zuydcoote soumis au **secret professionnel** et participant à votre prise en charge dans la limite des catégories de données qui sont nécessaires à l'exercice de leur profession. Elles peuvent être communiquées à des établissements participant à votre parcours de soins, à des prestataires de services et sous-traitants réalisant des prestations pour l'Hôpital.

Dans ce cas, des clauses de conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) sont présentes dans les contrats de traitement des données avec les sous-traitants.

Vos données peuvent être transmises aux organismes publics, autorités de santé, professions réglementées (Trésor public, Agences régionales de Santé, organismes d'assurance maladie et complémentaire, commissaires aux comptes...) sur demande et dans la limite de la réglementation en vigueur. Aucune donnée n'est communiquée hors UE.





Dans le cadre de la mise en conformité RGPD (Règlement Général de Protection des données), l'Hôpital Maritime de Zuydcoote doit recueillir le consentement de ses patients. C'est pourquoi la solution informatique de E-consentement de DOCAPOSTE est déployée au sein de cet établissement.



Comment est réalisée la saisie des consentements?



1 Vous recevez un e-mail qui vous invite à recueillir vos consentements RGPD.



2 Vous cliquez sur le bouton contenu dans l'e-mail et recevez un code unique par SMS.



3 Après avoir saisi ce code SMS sur la plateforme de E-consentement, vous choisissez de consentir ou non aux finalités décrites sur le site en cliquant sur OUI ou NON, puis validez le formulaire.



4 Vos réponses sont alors enregistrées. Vous pouvez les modifier à tout moment en suivant les instructions envoyées par DOCAPOSTE (dans le dernier e-mail).

A quoi ça sert?

J'améliore mon parcours et j'autorise le partage de mes informations médicales. Pour favoriser la continuité de mon parcours de soins et bénéficier d'une prise en charge optimale, j'autorise le partage de mes informations médicales de manière sécurisée aux professionnels de santé de la région participant directement et indirectement à ma prise en charge.

Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter le DPO de l'établissement (Délégué à la Protection des Données) à l'adresse dpo@ch-zuydcoote.fr

Hôpital Maritime de Zuydcoote, Boulevard Vancauwenberghe | 59123 Zuydcoote



Vos droits

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) vous bénéficiez de **droits concernant les données à caractère personnel** enregistrées au CH de Zuydcoote qui est garant de leur sécurité :

- **Droit à l'information** : chaque traitement de données est enregistré dans le registre des traitements de l'Hôpital Maritime de Zuydcoote.
- **Droit d'accès** : vous pouvez obtenir des informations concernant le traitement de vos données personnelles ainsi qu'une copie de ces données personnelles. Le droit d'accès concernant les données de santé s'exerce dans les conditions du cadre réglementaire fixé par le code de la santé public.
- **Droit de rectification** : si vous estimez que vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez exiger que ces données personnelles soient modifiées en conséquence.
- **Droit d'opposition** : vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles pour des motifs liés à votre situation particulière excepté si le centre hospitalier démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement de données qui prévalent sur vos intérêts et vos droits et libertés, et sauf si le centre hospitalier est soumis à une obligation légale.
- **Droit à la limitation du traitement de vos données personnelles** : il peut être exercé dans les conditions prévues au règlement.

Vous pouvez exercer ces droits en écrivant au Délégué à la Protection des Données (DPO) de l'Hôpital Maritime de Zuydcoote par mail à :

dpo@ch-zuydcoote.fr

ou par courrier à l'attention de :

Délégué à la Protection des Données
Hôpital Maritime de Zuydcoote
Boulevard Vancauwenberghe
59123 Zuydcoote

Identifiant National de Santé (INS)

L'identifiant national de santé (INS) est un numéro unique attribué à chaque personne en France pour identifier de manière univoque leurs données de santé. Il a été créé dans le cadre de la modernisation du système de santé en France pour faciliter la coordination des soins entre les différents professionnels et établissements de santé. L'INS est géré par l'Agence du Numérique en Santé (ANS) qui est chargée de l'enregistrement, de la gestion et de la sécurisation des données. L'INS est utilisé pour accéder aux données de santé du patient dans les dossiers médicaux partagés entre les professionnels de santé impliqués dans sa prise en charge, ainsi que pour garantir la sécurité des échanges de données de santé entre les professionnels de santé et les établissements de santé. L'utilisation de l'INS est obligatoire depuis le 1er janvier 2021 pour les professionnels de santé, et est soumise à des règles strictes en matière de protection des données de santé.

L'INS est également utilisé dans le cadre du Dossier Médical Partagé (DMP), un dossier médical numérique accessible par les professionnels de santé autorisés et contenant l'historique médical du patient.

Les autorités compétentes veillent à ce que les règles de protection des données soient respectées et que les droits des patients en matière de protection des données personnelles soient préservés.



Vos plaintes, réclamations, éloges, observations et propositions

(cf. articles R.1112-79 à R.1112-94 du code de la santé publique)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation. Si vous préférez, vous pouvez écrire à la direction de l'hôpital.

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (cf. articles R. 1112-91 à R. 1112-94 du code de la santé publique). Elle fera le lien avec la Commission Des Usagers (CDU). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de cette commission. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Sont notamment membres de la Commission Des Usagers, les représentants des usagers :



Mme DOUTRELANT (titulaire)



M. WERQUIN (titulaire)

Le rôle des Représentants des Usagers (RU)

Le représentant des usagers a pour rôle de défendre et veiller au respect des droits des Directoire, Conseil de surveillance, CLAN, CLUD...) et groupes de travail. Ils effectuent des permanences au sein de l'établissement et peuvent être rencontrés à la demande des usagers.

Vous pouvez également faire part de vos questionnements éthiques aux RU afin qu'ils soient abordés au sein du comité éthique de l'établissement.

Pour tout renseignement, et notamment si vous souhaitez être mis en relation avec les médiateurs, ou Représentants des Usagers (RU), vous pouvez contacter le service qualité au **03 28 26 77 44** ou le **03 28 26 20 26** en cas d'absence.

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches.

Elle peut être amenée à examiner votre plainte ou réclamation.

De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.



NON DIVULGATION DE PRESENCE

- Si vous souhaitez que votre présence au sein de l'établissement ne soit pas divulguée, nous vous prions de le signaler dès votre arrivée dans l'unité de soins soit oralement à la personne qui effectuera le recueil de données, soit par écrit au Médecin Chef de service.

STAGIAIRES

- Des étudiants en formation paramédicale, encadrés par les soignants, perfectionnent leur savoir-faire dans l'établissement. Sauf refus de votre part, ils participent aux soins et aux visites.

REGLEMENT INTERIEUR

- Si vous souhaitez consulter le règlement intérieur de l'hôpital, vous pouvez le demander au cadre de santé de votre service ou auprès de l'accueil.

Les membres de la CDU (Commission des usagers)

- Monsieur **BLONDIAUX**, Directeur
- Madame le Docteur **BONNEVIE**, Médiateur médical suppléant
- Monsieur le Docteur **BREUILLARD**, Représentant de la CME
- Madame **DOUTRELANT**, Représentant des usagers, Présidente de la CDU
- Madame **DUTAS**, Qualificienne, Secrétaire de la CDU
- Madame **HERLIN**, Responsable qualité, Médiateur non médical
- Madame **ISENBRANDT**, Représentant du CSE
- Madame **LEBECQUE**, Infirmière, Représentante de la CSIRMT Suppléante
- Madame **PEREIRA**, Aide-soignante, Représentante de la CSIRMT titulaire
- Madame le Docteur **SCHILL**, Médiateur médical titulaire
- Madame **VULPES**, Infirmière, Représentante du CSE
- Monsieur **WERQUIN**, Représentant des usagers

Vos dons et vos legs

L'Hôpital Maritime de Zuydcoote est habilité à recevoir des dons et legs de personnes désireuses de partager avec notre établissement et de témoigner ainsi de leur générosité et de leur confiance. Pour cela, vous pouvez contacter la Direction de l'établissement, soit par courrier, soit par téléphone au **03.28.26.20.26**.



Les nuisances

- Les téléphones portables doivent être éteints dans tous les lieux de soins (afin d'éviter toute gêne). Ils sont par contre autorisés dans les chambres (sauf avis contraire du médecin) et dans les espaces de circulation de l'établissement.
- Veuillez ne pas mettre le son de la télévision trop fort afin de ne pas gêner les voisins. (Vous avez la possibilité d'acheter un casque à l'accueil de l'établissement.)
- Les usagers (hospitalisés ou visiteurs) doivent veiller à ne pas gêner par leur comportement ou leurs propos ni les autres personnes hospitalisées ni le personnel, ceci afin de ne pas perturber le bon fonctionnement des services.

JE SIGNALE

Le signalement des évènements sanitaires indésirables est un acte citoyen qui bénéficie à tout patient, consommateur ou usager vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant sur le portail internet www.signalement-sante-gouv.fr, les évènements sanitaires indésirables que vous suspectez d'être liés aux produits de santé, produits de la vie courante et actes de soins.

Vous pouvez également les signaler au personnel de votre service.



DCI Génériques et Biosimilaires en question

D.C.I. C'est quoi ?

Le vrai nom scientifique du médicament

Dénomination Commune Internationale = nom scientifique de la substance active contenue dans un médicament.

Depuis 2015, tous vos médicaments doivent être prescrits en DCI, à l'hôpital comme en ville.

Comment repérer la DCI ?

Principes (médicaments de référence)

Nom de marque (ex : NUROFEN® ou ADVIL®)

DCI (EX : Ibuprofène)

Générique → Il peut se qualifier de 2 manières :

DCI = nom du labo
(ex : ibuprofène Biogaran®)

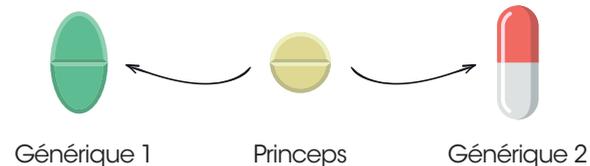
Nom de fantaisie + Gé® DCI
(ex : Antarène Gé® Ibuprofène)

Prescrire en DCI : C'est sécuriser la prescription.

C'est éviter de se tromper en ne prenant pas 2 fois la même spécialité.

C'est aussi voyager à l'étranger avec son ordonnance sans risque !

Un médicament générique c'est quoi ?



Même principe
=
Même efficacité

≠ Excipients (ce qui donne la forme, la couleur, le goût)

≠ Formes pharmaceutiques

En ville ou à l'hôpital, votre pharmacien a le droit et même le devoir de vous proposer un générique.

En ville : vous pouvez refuser, vous paierez alors le médicament.

Les Biosimilaires c'est quoi ?

Médicament BIOLOGIQUE
de référence

Substance active produite ou
extraite d'une source biologique
(cellule, organisme vivant).

Médicament BIOSIMILAIRE

Également issu d'une source biologique,
équivalent au médicament biologique
de référence dont le brevet est tombé
dans le domaine public.

Médicament BIOLOGIQUE
de référence
=
(exemple : LANTUS®)

Médicament BIOSIMILAIRE
=
(exemple : ABASAGLAR®)

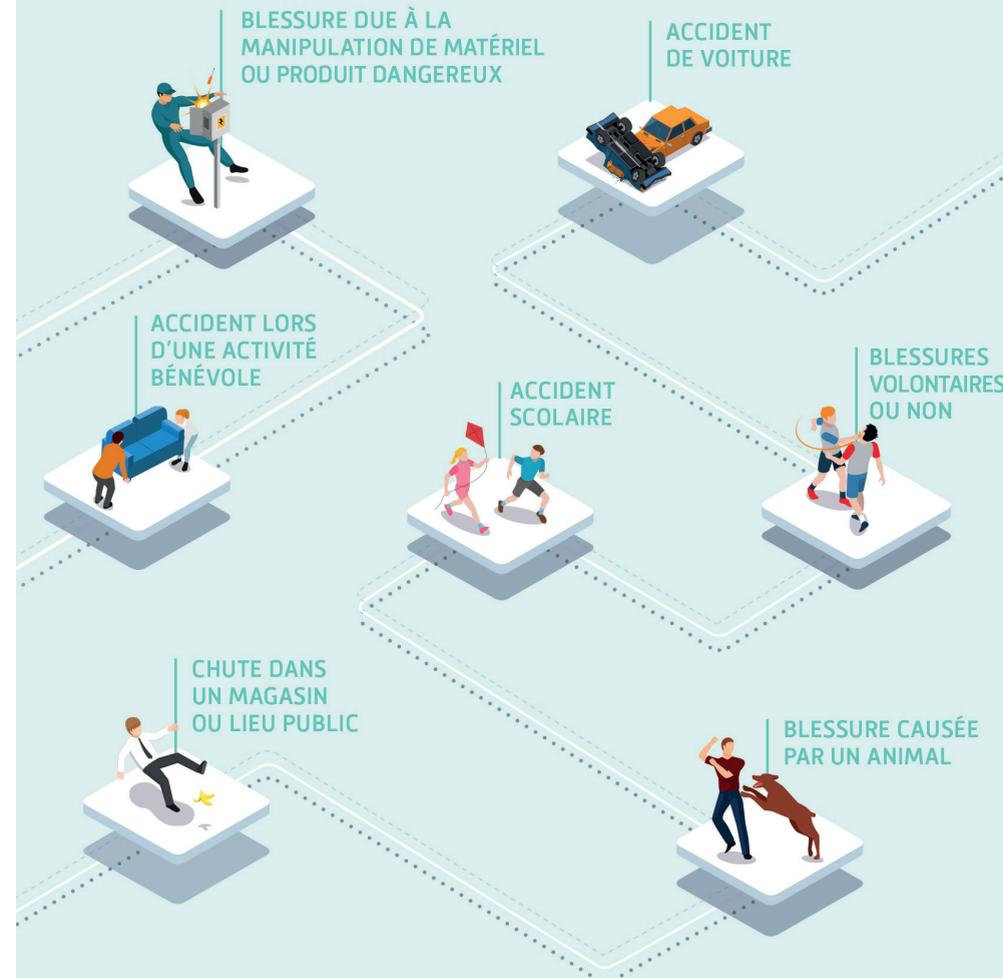
C'est le médecin qui décide du changement.

Les Biosimilaires pourquoi ?

- Augmente le nombre de médicaments biologiques disponibles.
- Permet de financer de nouveaux traitements très chers.

Vous avez été victime d'un accident causé par une autre personne ?

SIGNEZ VOTRE ACCIDENT À VOTRE CAISSE D'ASSURANCE MALADIE



L'accident que vous avez subi
a été causé volontairement ou
non et engage la responsabilité
d'une autre personne (personne
physique, administration ou
entreprise).

L'accident ou agression donne
lieu à une prise en charge
médicale (médecin, hôpital...).

Signalez-le :

- à un professionnel de santé
- à l'Assurance Maladie

Des formulaires sont à votre
disposition au niveau des
secrétariats des services.

Par mail

Envoyez votre formulaire à :

[rct.cпам-flandres@
assurance-maladie.fr](mailto:rct.cпам-flandres@assurance-maladie.fr)

Sur le compte ameli...

... dans la rubrique « Mes démarches /
Déclarer un accident causé
par un tiers »



IQSS 2022

L'Hôpital
Maritime de
Zuydcoote



Coordonnées des services

PÔLE DE RÉÉDUCATION ADULTE

Chef de pôle : Dr Rokhaya N'DOYE

SMR Locomoteur HC¹

Chef de service HC : Dr Rokhaya N'DOYE

Secrétariat : **06.28.26.20.57**

SMR Système Nerveux HC/HJ²

Chef de service : Dr Marie-Josée KINS

Cadre de santé : Mme Marie SABLE

Secrétariat : **03.28.26.20.63**

SMR Brûlés/EVC (Etat Végétatif Chronique) HC/HJ

Chef de service : Dr Chantal HAXAIRE

Cadre de santé : Mme Rachel SCHOEMAECKER

Secrétariat : **03.28.26.20.72**

SMR Système digestif, endocrinien, diabétologie et nutrition

Chef de service : Dr Laurence ROUSSEAU

Cadre de santé : Mme Sylvie DECOOPMAN

Secrétariat : **03.28.26.20.50**

SMR locomoteur HTP³

Chef de service : Dr Laurence ROUSSEAU

Cadre de santé : Mme Sylvie DECOOPMAN

Secrétariat : **03.28.26.20.98**

Plateau Technique de Rééducation

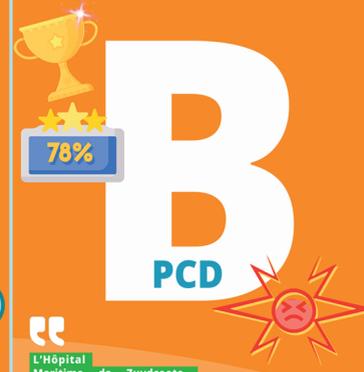
Cadre de santé : Mme Karine BERNEZET

QUALITÉ DE LA LETTRE DE LIAISON À LA SORTIE



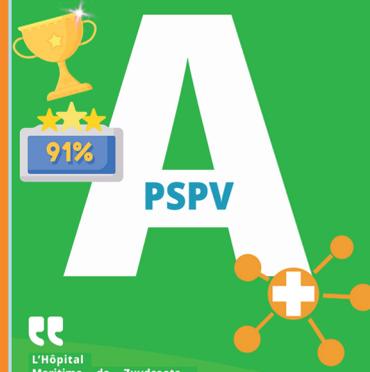
L'Hôpital Maritime de Zuydcoote classé B pour la qualité de la lettre de liaison à la sortie (QLS).
Qu'est-ce que la QLS ?
Cet indicateur évalue la qualité du document de sortie produit le jour de la sortie du patient.

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR



L'Hôpital Maritime de Zuydcoote classé B pour l'évaluation et prise en charge de la douleur (PCD).
Qu'est-ce que la PCD ?
Cet indicateur évalue la traçabilité de l'évaluation et de la prise en charge de la douleur dans le dossier patient.

PROJET DE SOINS PROJET DE VIE



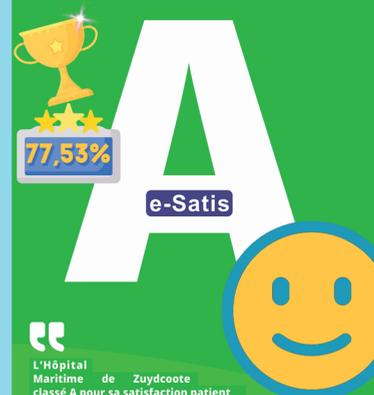
L'Hôpital Maritime de Zuydcoote classé A pour le projet de Soins Projet de vie (PSPV).
Qu'est-ce que le PSPV ?
Cet indicateur évalue la traçabilité dans le dossier du patient d'un projet de soin, projet de vie comportant les éléments nécessaires à une rééducation coordonnée, élaboré en équipe pluriprofessionnelle, avec la participation du patient.

INDICATEUR DE CONSOMMATION DES SOLUTIONS HYDRO-ALCOOLIQUES



L'Hôpital Maritime de Zuydcoote classé A pour sa consommation de SHA (solution hydro-alcoolique) - Résultat 2022 (données 2021).
Qu'est-ce que l'ICSHA ?
Cet indicateur permet de mesurer de manière indirecte la pratique de l'hygiène des mains dans les établissements de santé.

SATISFACTION ET EXPÉRIENCE DU PATIENT HOSPITALISÉ

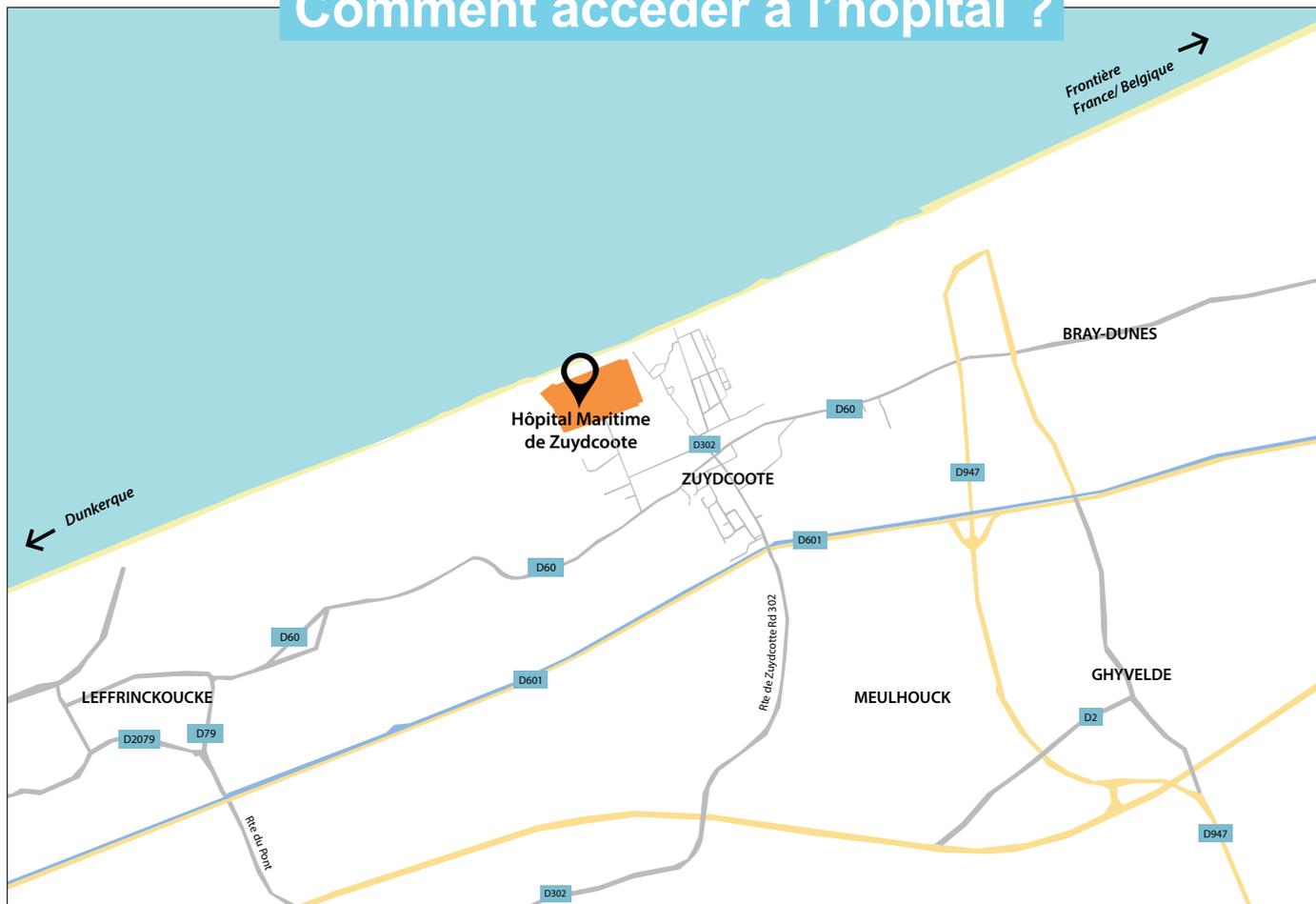


L'Hôpital Maritime de Zuydcoote classé A pour sa satisfaction patient.

Qu'est-ce que l'e-Satis ?
Chaque année, cette enquête permet de mesurer la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés.



Comment accéder à l'hôpital ?



03 28 26 20 20
contact@ch-zuydcoote.fr

