



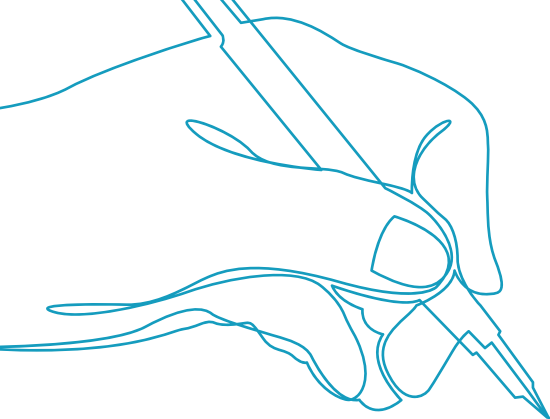
HOPITAL
MARITIME
Zuydcoote



LIVRET D'ACCUEIL

Votre séjour à l'Hôpital





EDITO

Mesdames, Messieurs,

Soyez les bienvenus à l'Hôpital Maritime de Zuydcoote, centre de référence de la médecine de réadaptation du territoire dunkerquois.

Depuis 2016, l'Hôpital Maritime de Zuydcoote participe au Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) du Dunkerquois et de l'Audomarois dont l'établissement porteur est l'Hôpital Alexandra Lepève. Ce GHT comprend également le Centre Hospitalier de la Région de St-Omer et le Centre Hospitalier d'Aire-sur-la-Lys. Il a pour objectif de garantir l'accès à une offre de soins de qualité et de proximité, en renforçant la coopération entre les hôpitaux publics autour d'un projet médical.

Par ailleurs, depuis le 1er février 2024, l'Hôpital Alexandra Lepève et l'Hôpital Maritime de Zuydcoote renforcent leur coopération dans le cadre d'une direction commune et unissent ainsi leurs compétences et expertises pour mener à bien les projets nécessaires à la consolidation de l'offre de soins publique du territoire.

Situé en bord de mer, l'Hôpital Maritime de Zuydcoote bénéficie d'un plateau technique de qualité, dans un environnement sûr, encadré par une équipe médicale et paramédicale bienveillante, à l'écoute de vos besoins.

Dans ce livret, vous trouverez toutes les informations utiles à votre séjour. L'ensemble du personnel se tient à votre disposition pour répondre à vos questions. N'hésitez pas à solliciter les équipes.

Afin de nous aider à améliorer la qualité de votre séjour, nous vous remercions de compléter le questionnaire qui vous sera remis. Vos retours sont essentiels pour nous permettre de répondre au mieux à vos besoins.

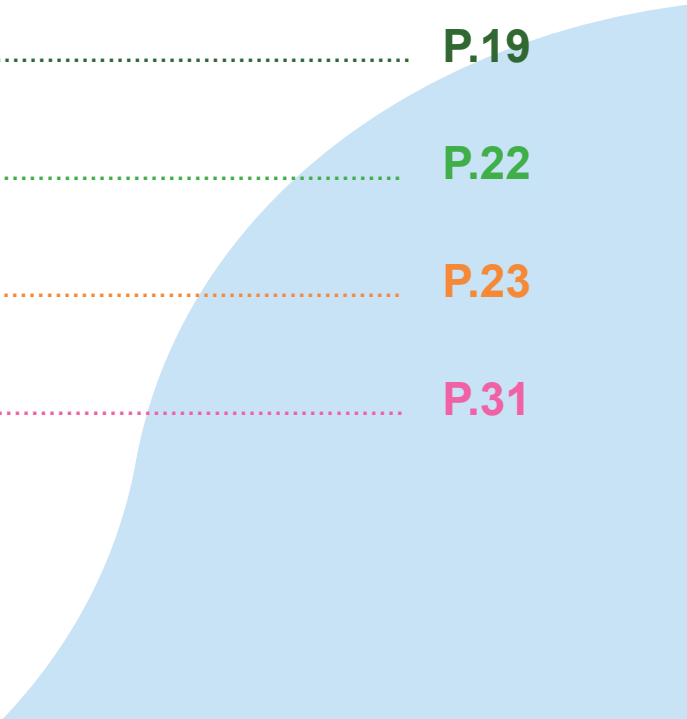
Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

M. Samy BAYOD
Directeur

M. François DHAINÉ
Directeur délégué

SOMMAIRE

NOTRE ÉTABLISSEMENT	P.4
VOTRE ENTRÉE	P.10
VOTRE PRISE EN CHARGE	P.13
VOTRE SÉJOUR	P.19
VOTRE SORTIE	P.22
NOS ENGAGEMENTS	P.23
VOS DROITS	P.31



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 bénéficie 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.

Ce pôle propose 2 programmes d'éducation thérapeutique :

Programme ANDAO (Accompagnement vers un nouveau Départ pour des Adolescents en obésité) proposant un suivi personnalisé pour l'adolescent et son entourage, en consultations ou possibilité de séjours avec un programme de réentraînement à l'effort, d'activités physiques adaptées, d'un rééquilibrage alimentaire.

Programme VALS (Vivre avec la scoliose) proposé par une équipe pluridisciplinaire sur des séjours de 3 semaines en hôpital de jour.

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

Pôle d'addictologie

Le service 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**

- 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 17H** 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.



S3A

Au sein de l'établissement, le pictogramme **S3A** (Symbole d'**A**ccueil, **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'Éducation Spéciale).

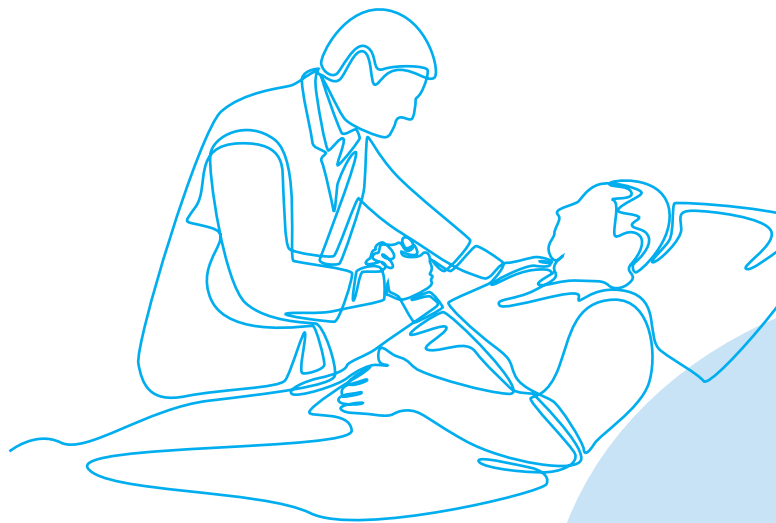
En cas de difficulté, le service social ou le service des admissions sont à votre disposition pour vous aider dans vos démarches.

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 K 50 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 :

Reconnaître les professionnels de l'établissement

L'ensemble du personnel en contact direct avec le patient portent une tunique, un code couleur permet de distinguer la profession des professionnels de l'établissement.



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



Médecins, pharmaciens, assistante
sociale, psychologue, ...

Blouse blanche

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, et peuvent s'appuyer sur le plus grand plateau technique de rééducation du territoire.

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 a entamé les travaux pour disposer d'une nouvelle balnéothérapie, ultra moderne, dès la fin 2025.



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.



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.

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 à l'accueil). 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 inférieure à 48h.

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.



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

Après une période de travaux, l'établissement s'est doté d'une nouvelle cafétéria qui a ouvert depuis l'été 2024.



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 instance 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.

L'accompagnement à l'arrêt du tabac

L'Hôpital Maritime de Zuydcoote a été retenu par l'Agence Régionale de Santé afin de devenir Lieu de Santé Sans Tabac (LSST). Dans ce cadre, l'établissement s'engage dans la lutte contre le tabagisme et à faire preuve d'exemplarité par son rôle de promotion de la santé envers les patients, les visiteurs et les professionnels.

L'Hôpital Maritime de Zuydcoote fait aussi la promotion d'autres messages de santé publique (vaccination, alcool, activité physique etc...). Si vous avez des questions n'hésitez pas à vous rapprocher des professionnels de santé de votre service qui vous aiguilleront.

VOTRE DOULEUR, PARLONS EN !



C'EST PRÉVÉNIR 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 pédicure...).

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 (membre 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, respecter 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.

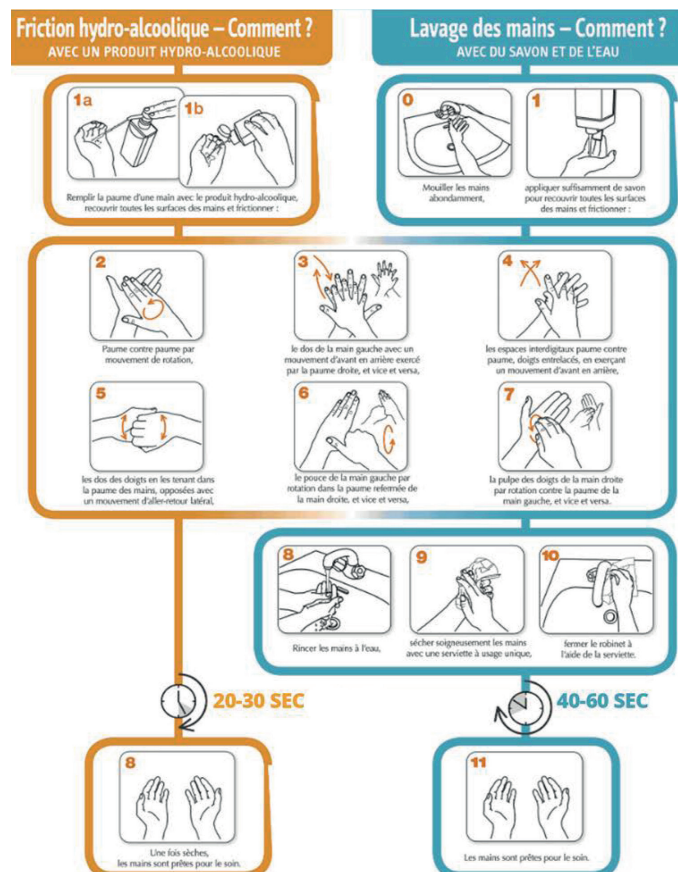
• Le lavage des mains

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 lors de signes respiratoires (toux, rhume, éternuements, grippe...)





• La vaccination : pourquoi se faire vacciner ?

- Pour se protéger (éviter d'être malade).
- Pour protéger les plus fragiles (patients/ résidents).
- Pour protéger les autres (éviter de contaminer ses collègues, ses proches).
- Pour protéger le système de santé et réduire le risque d'infections nosocomiales.

Certaines vaccinations sont recommandées, d'autres sont obligatoires. Parlez-en à un médecin et vous pouvez également trouver des informations sur le site :

<https://vaccination-info-service.fr/>

Prévenir la grippe et les infections respiratoires aiguës

Quand je suis malade, je fais aussi attention aux autres

	Je porte un masque quand je sors de ma chambre
	Je fais régulièrement une hygiène des mains
	Je me vaccine contre la grippe chaque année

Résidents / patients, visiteurs et soignants

Agissons ensemble

pour nous protéger et limiter les risques de transmission de microbes et d'épidémies

2019

• 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.

• 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. Dès votre entrée, un **bracelet d'identification** sera mis en place afin de garantir la fiabilité de votre identification à toutes les étapes de votre prise en charge.



L'identité Nationale de Santé (INS)

L'identité nationale 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 service « Mon Espace Santé », un service numérique permettant de stocker vos données de santé et de les partager avec les professionnels de santé qui vous soignent en respectant votre consentement.

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.



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.

Les résultats de la dernière visite de certification sont disponibles en annexe de ce livret.

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

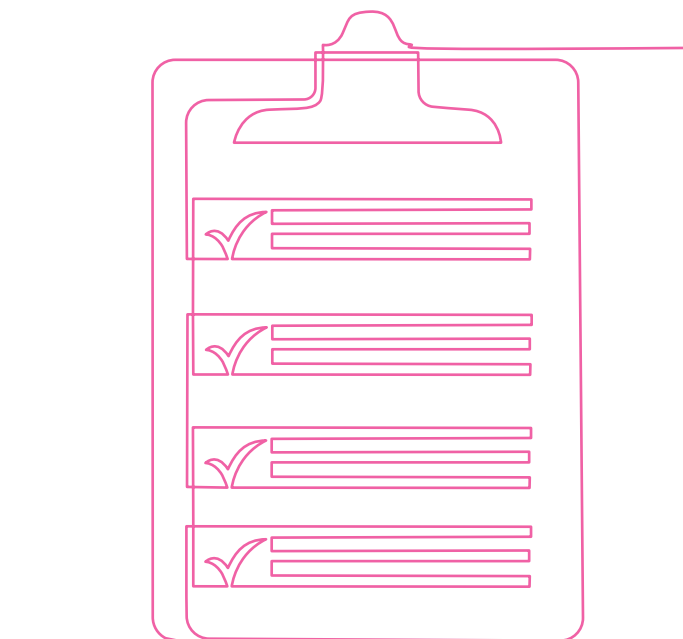
L'établissement met à votre disposition des fiches informatives du Ministère concernant vos droits. Vous pouvez les obtenir auprès de l'accueil ou du cadre de santé du service.

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.



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 :

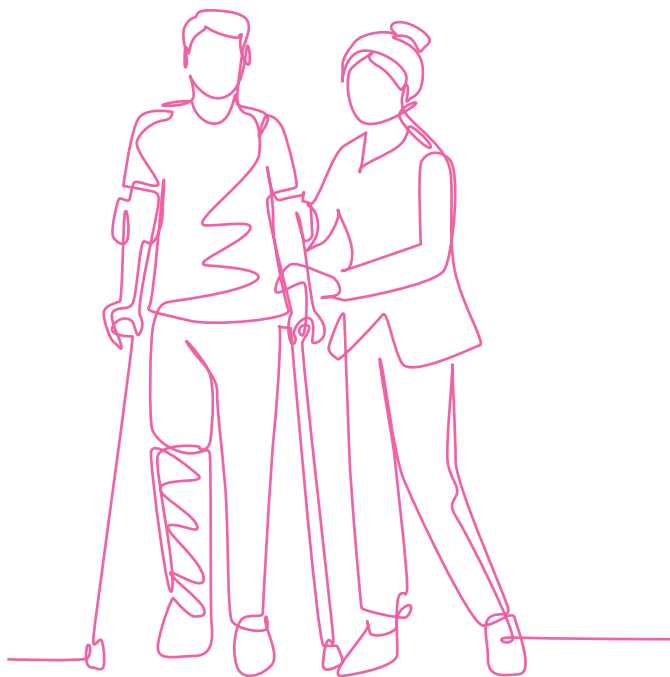
- **Droit à l'information** : chaque traitement de données est enregistré dans le registre des traitements de l'Hôpital Maritime de Zuydcoote.
- **Droit d'accès** : vous pouvez obtenir des informations concernant le traitement de vos données personnelles ainsi qu'une copie de ces données personnelles. 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





**l'Assurance
Maladie**

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

sa santé
famille
retraite
services

ICI

vosre établissement
envoie vos comptes rendus
et vos ordonnances
directement dans l'espace.

**mon
ESPACE
SANTÉ**

VOUS AVEZ LA MAIN SUR VOTRE SANTÉ.

Rendez-vous
sur monespacesante.fr
ou téléchargez l'application.

Mon espace santé, un service pour faciliter votre suivi médical.

-  **Conservez vos documents de santé en toute sécurité** : ordonnances, résultats d'analyses, comptes rendus de radiologie...
-  **Partagez vos informations utiles** avec les professionnels de santé pour faciliter votre prise en charge ;
-  **Maîtrisez la confidentialité** de vos données de santé en choisissant qui peut y accéder ;
-  **Échangez simplement** avec vos professionnels de santé grâce à la messagerie sécurisée ;
-  **Suivez et préservez votre santé** en utilisant des sites et applications de confiance, référencés par les pouvoirs publics ;
-  **Prochainement, centralisez vos rendez-vous et recevez des rappels** de dépistage et de vaccination grâce à l'agenda médical.

**Mon espace santé,
c'est gratuit et facile à utiliser.**

Le service public pour gérer sa santé ! Vous avez la main sur votre santé.

Mon Espace santé vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité.

J'active Mon Espace santé !

Mon profil médical

Partagez l'essentiel de vos informations de santé. Vous pouvez ajouter des informations sur vos maladies et sujets de santé, vos traitements, vos allergies, vos vaccinations ou encore vos mesures de santé.

Mes documents de santé

Retrouvez tous vos documents médicaux au même endroit alimentés par vos professionnels de santé ou ajoutés par vous.

Tous les renseignements importants y seront centralisés et vous avez la possibilité de les masquer.



Ma messagerie de santé

Grâce à la messagerie sécurisée, vos professionnels de santé peuvent vous envoyer des informations en toute confidentialité. Il est donc important de privilégier les échanges de mails avec les professionnels de santé via cette messagerie sécurisée afin de protéger vos informations médicales.

Téléchargez l'application Mon Espace santé ou connectez-vous sur le site : <https://www.monespacesante.fr/>

L'établissement envoie des documents de santé directement dans cet espace.

Vous pouvez vous y opposer en le faisant savoir aux professionnels de santé.

À l'écoute de votre satisfaction

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge ou pensez devoir signaler un Evènement Indésirable Associé aux Soins, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre du service. 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)



M. DESFONTAINE (suppléant)



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 28 59 45** ou par mail à cdu@ch-zuydcoote.fr.

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.



Enquêtes de 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.

Déclarer un EIAS :



ou visitez le site web :

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

Dernier recours :

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 de signalement national dédié, les évènements sanitaires indésirables que vous suspectez d'être liés aux produits de santé, produits de la vie courante et actes de soins.

Les membres de la CDU

(Comission des usagers)

- Madame le Docteur **BONNEVIE**, Médiateur médical suppléant
- Monsieur le Docteur **BREUILLARD**, Représentant de la CME
- Monsieur **DHAINE**, Directeur du site de l'Hôpital Maritime de Zuydcoote
- Monsieur **DESFONTAINE**, Représentant des usagers suppléant
- Madame **DOUTRELANT**, Représentant des usagers titulaire, Présidente de la CDU
- Madame **ELLEBOODE**, Infirmière, Représentant de la CSIRMT titulaire
- Madame **ISENBRANDT**, Représentant du CSE
- Madame **PEREIRA**, Aide-soignante, Représentant de la CSIRMT suppléant
- Madame le Docteur **SCHILL**, Médiateur médical titulaire
- Madame **VERSLYPE**, coordinatrice relation usagers
- Madame **VULPES**, Infirmière, Représentant du CSE
- Monsieur **WERQUIN**, Représentant des usagers
- Madame **WOLOSZYN**, chargé de relation avec les usagers



Vos questionnements éthiques

Un comité éthique est mis en place au sein de l'Hôpital. Ce comité d'éthique a pour but de réfléchir, échanger, informer sur toute question concernant l'éthique hospitalière. Il participe à la sensibilisation des professionnels et des usagers et contribue à l'affirmation d'une culture éthique au sein de l'établissement.

Tous professionnels, usagers ou proches / aidants de l'établissement peuvent saisir le Comité Ethique pour une situation particulière

ou pour une réflexion autour d'une thématique en lien avec l'éthique. Le Comité Ethique peut également être saisi par la Commission des Usagers. La saisine est faite :

- Par écrit, adressé au Président et/ou vice-président du Comité Ethique
- Par mail, à l'adresse ethique@ch-zuydcoote.fr

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.

Vos dons et vos legs

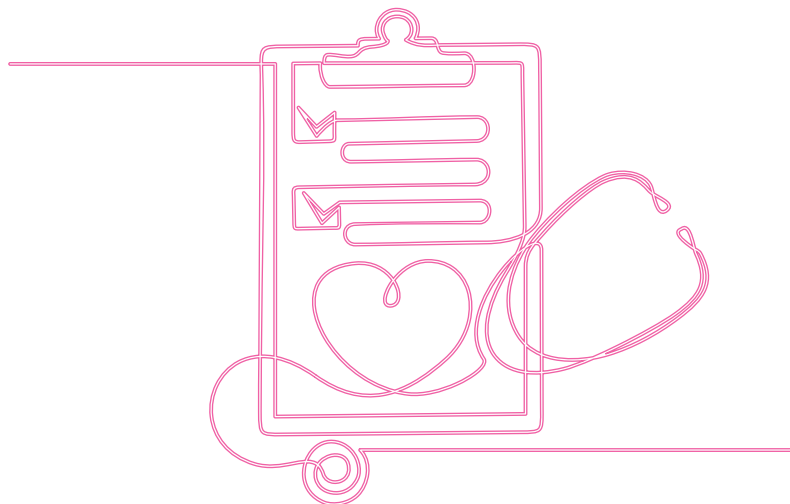
L'Hôpital Maritime de Zuydcoote est habilité à recevoir des dons et legs de personnes désireuses de partager avec notre établissement et de témoigner ainsi de leur générosité et de leur confiance. Pour cela, vous pouvez contacter la Direction de l'établissement, soit par courrier, soit par téléphone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

L'accès au dossier médical

Votre dossier médical contient l'ensemble des informations, médicales ou non, qui ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement, à la mise en place d'une action de prévention, ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé à l'exception de celles recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant un tel tiers.

La loi du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, a posé le principe de l'accès direct du patient à l'ensemble des informations de santé le concernant. Cet accès est organisé par le décret du 29 avril 2002.

- **Quel est le délai de conservation du dossier médical ?** La durée de conservation est de 20 ans. Ce délai commence à courir à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement. En cas de décès, le dossier médical est conservé pendant une durée de 10 ans après la date du décès.
- **Quelles sont les modalités d'accès et de communication ?** La demande est adressée au responsable de l'établissement par courrier ou via le formulaire mis à votre disposition dans les secrétariats, bornes d'accueil ou sur le site internet de l'établissement.
- **Qui peut demander l'accès au dossier médical ?** L'accès au dossier médical peut être demandé par la personne concernée, son ayant droit en cas de décès de cette personne, le titulaire de l'autorité parentale, le tuteur ou le médecin désigné comme intermédiaire. À noter : Une carte de donneur est remise au donneur par l'établissement et le donneur s'engage à l'avoir en permanence sur lui.



Votre demande sera prise en compte dans un délai maximum de 8 jours à compter de la date de réception de votre courrier, et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures aura été observé. Ce délai maximum est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans.

L'accès aux données se fait, au choix du demandeur, soit par consultation sur place avec éventuellement remise de copies, soit par l'envoi des documents (en recommandé avec accusé de réception).

Les frais de délivrance de ces copies sont gratuits lorsqu'il s'agit d'une première demande pour un même séjour. Lorsque les demandes d'une personne concernée sont manifestement infondées ou excessives, notamment en raison de leur caractère répétitif, l'établissement peut exiger le paiement de frais raisonnables. Ainsi, dès la 2ème demande de dossier médical, pour un même séjour, les coûts de reproduction sont facturés au patient. La gratuité de la première demande ne bénéficie pas aux ayants droit d'une personne décédée qui feraient une demande de copie du dossier médical.

Tarif :

Frais de photocopies 0.10€
à l'unité

Double de radio 3.00€ à
l'unité

Frais d'envoi Selon le tarif de
la poste en vigueur



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.

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 ?

Princeps (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 ?



Générique 1



Princeps



Générique 2

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 ?

SIGNALEZ VOTRE ACCIDENT À VOTRE CAISSE D'ASSURANCE MALADIE

BLESSURE DUE À LA
 MANIPULATION DE MATÉRIEL
 OU PRODUIT DANGEREUX



ACCIDENT
 DE VOITURE



ACCIDENT LORS
 D'UNE ACTIVITÉ
 BÉNÉVOLE



ACCIDENT
 SCOLAIRE



BLESSURES
 VOLONTAIRES
 OU NON



CHUTE DANS
 UN MAGASIN
 OU LIEU PUBLIC



BLESSURE CAUSÉE
 PAR UN ANIMAL



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.

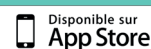
Par mail

Envoyez votre formulaire à :

**rct.cpmam-flandres@
 assurance-maladie.fr**

Sur le compte ameli...

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





HOPITAL
MARITIME
Zuydcoote

IQSS 2024

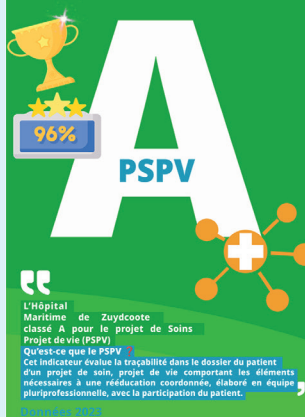
Les Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS)

PRISE EN CHARGE CLINIQUE

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

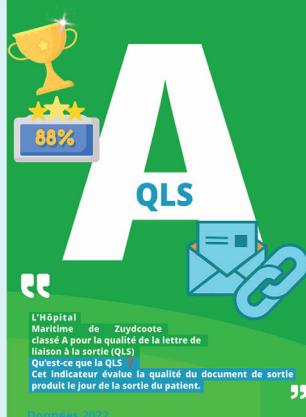


PROJET DE SOINS PROJET DE VIE



COORDINATION DES PRISES EN CHARGE

QUALITÉ DE LA LETTRE DE LIAISON À LA SORTIE



PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

INDICATEUR DE CONSOMMATION DES SOLUTIONS HYDRO-ALCOOLIQUES



SATISFACTION ET EXPÉRIENCE DES PATIENTS

e-Satis

✓ Votre expérience est utile à tous !

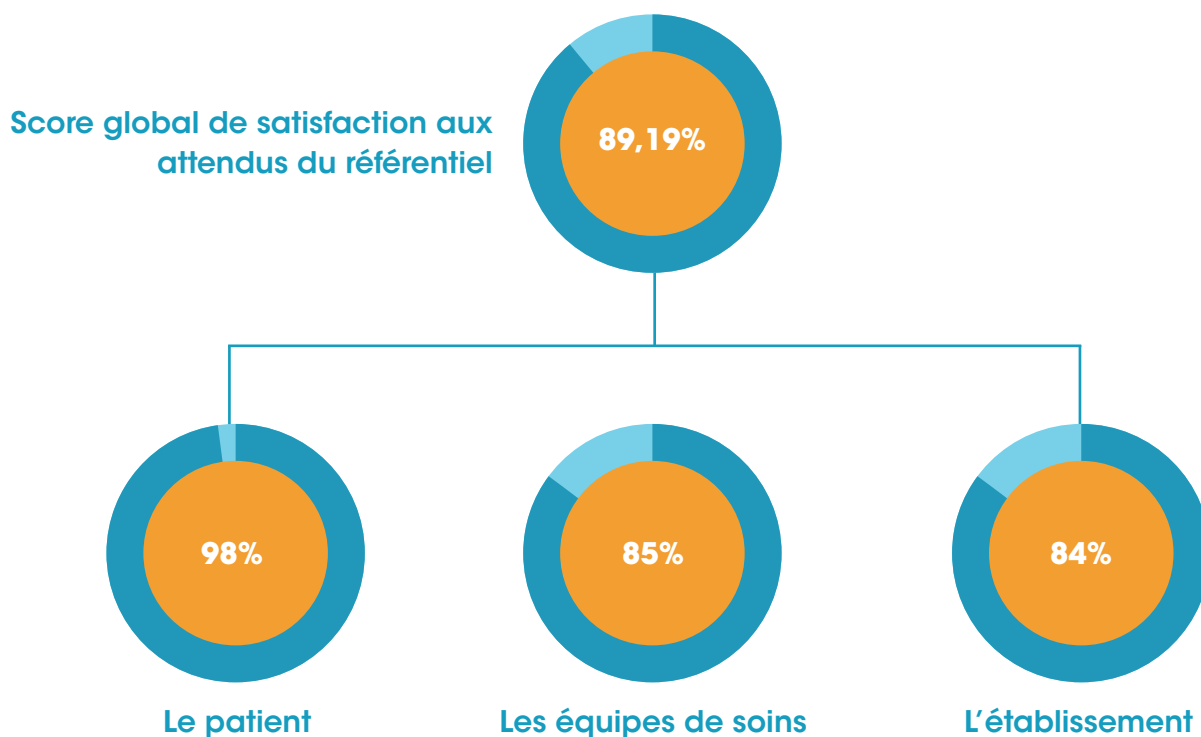


NOMBRE DE
QUESTIONNAIRES
INSUFFISANT



Résultats de certification

Suite à la visite de certification qui s'est déroulée du 04 au 07 décembre 2023, l'établissement a obtenu un score global de satisfaction aux attendus du référentiel de **89,19%**.



Sur la base de ce score et du rapport de visite, le collège de la Haute Autorité de Santé a rendu sa décision : **l'établissement est certifié sous conditions.**



Coordonnées des services

PÔLE DE RÉÉDUCATION ADULTE

Chef de pôle : Dr Rokhaya N'DOYE

SMR Locomoteur HC²

Chef de service : Dr Rokhaya N'DOYE

FF Cadre de santé : Mme Sophie VULPES

Secrétariat : **06.28.26.20.57**

SMR Système Nerveux HC²/HTP¹

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) HC²/HTP¹

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 HTP¹

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

PÔLE SMR ENFANTS-ADOLESCENT

Chef de pôle HTP¹/HC² : Dr Anne SCHILL

Cadre de santé : Mme Aurélie LEFEBURE

Secrétariat : **03 28 26 22 85 / 03 28 26 21 19**

PÔLE D'ADDICTOLOGIE

Chef de pôle HTP¹/HC² : Dr Mathilde LESAGE

Cadre de santé : Mme Isabelle SINGIER

Secrétariat : **03.28.26.77.59 (HC²)/ 03 28 26 20 77 (HTP¹)**

PÔLE SMR POLYPATHOLOGIES ADULTES

Chef de pôle HC² : Dr Frédérique BONNEVIE

Unité de Soins Palliatif (USP)

Chef de service : Dr Frédérique BONNEVIE

Cadre de santé : Mme Laëtitia VANOORENBERGHE

Secrétariat : **03.28.26.20.77**

SMR Gériatrie (SSB)

Chef de service : Dr Mohamed Salah BENZAOUI

Cadre de santé : Mme Sandrine RITAINE

Secrétariat : **03.28.26.22.73**

SMR Polyvalents (SSC)

Chef de service : Dr Maxime BEMBA

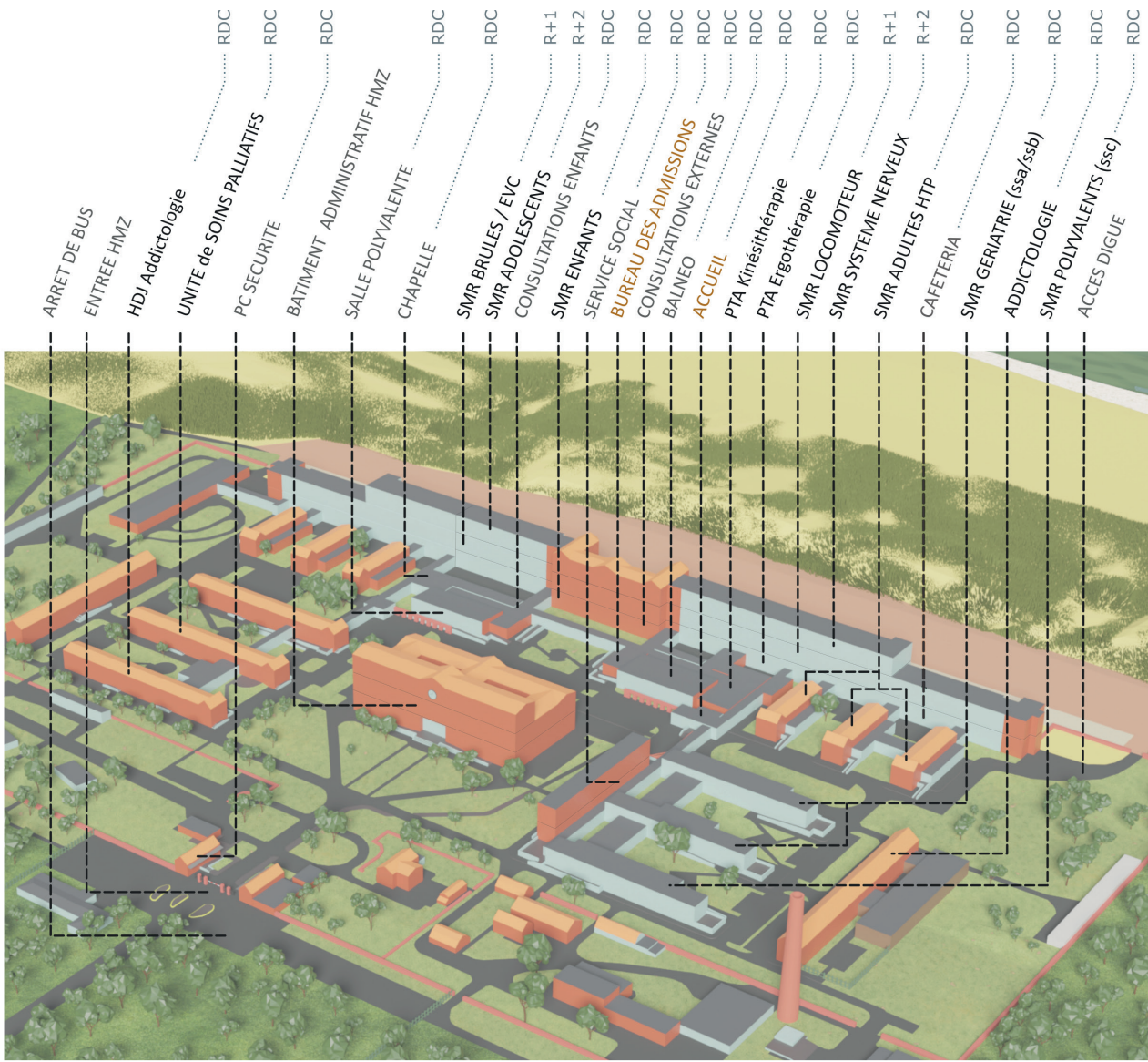
Cadre de santé : Mme Nathalie NGUYEN

Secrétariat : **03.28.26.20.78**

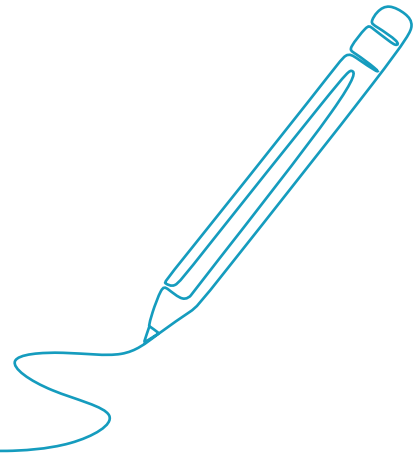
1 : Hospitalisation Temps Partiel

2 : Hospitalisation Complète

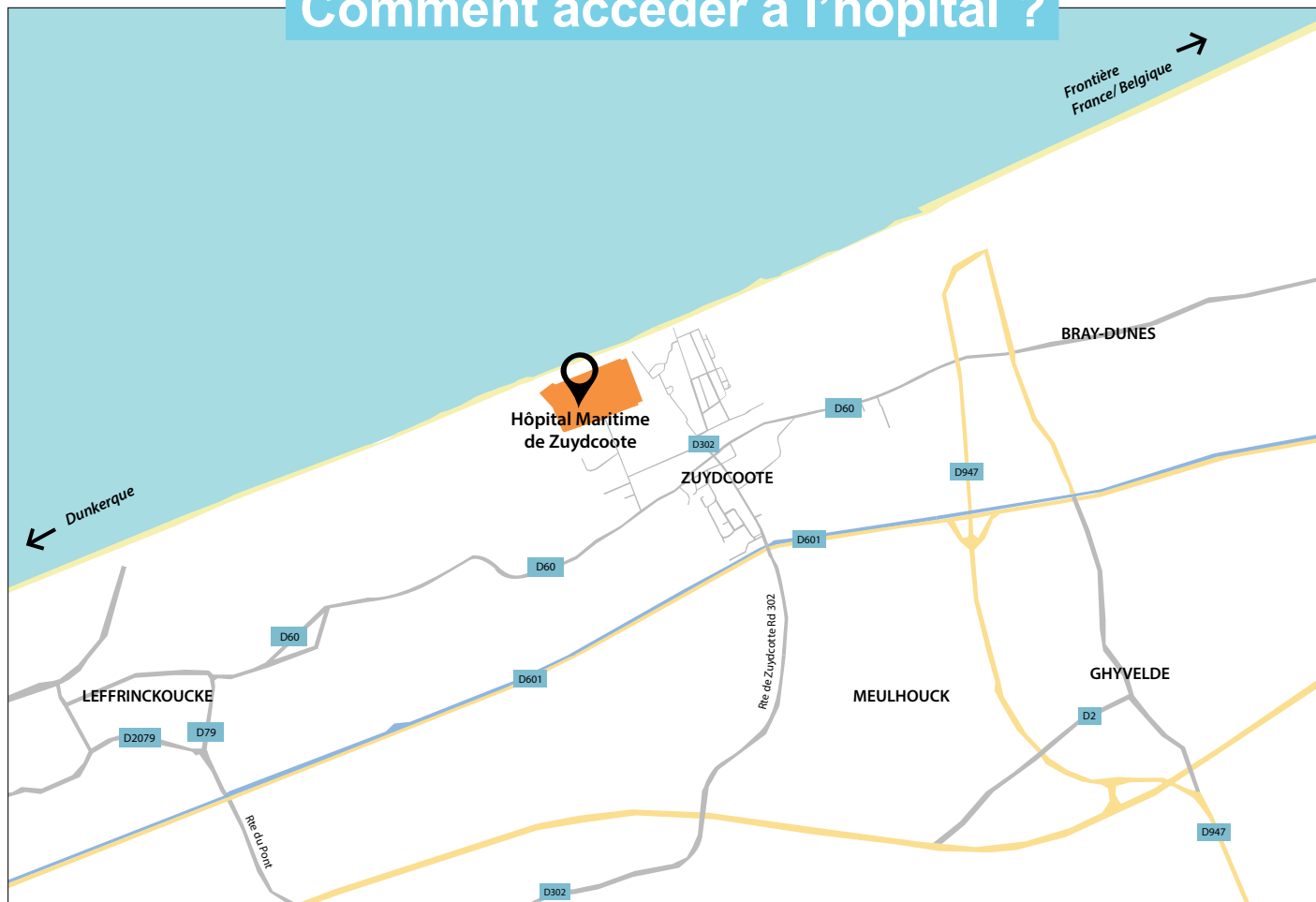
HOPITAL MARITIME DE ZUYDCOOTE



NOTES

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins or other markings on the paper.

Comment accéder à l'hôpital ?



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

