CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL DE Wasquehal

LIVRET D'ACCUEIL SMR

SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION



HÔPITAUX PUBLICS Grand Lille

Au service des territoires, des habitants et de leur santé

BIENVENUE,

02 LE MOT DE LA DIRECTRICE, DE LA PRÉSIDENTE DE LA COMMISSION MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT ET DU PRÉSIDENT DE LA COMMISSION DES USAGERS

03 PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL

05 DES PROFESSIONNELS À VOTRE SERVICE

07 VOTRE ADMISSION EN SMR

09 VOTRE SÉJOUR

11 VOTRE SORTIE

13 LES SERVICES

15 INFORMATIONS DIVERSES

16 LA QUALITE ET LA SECURITE DES SOINS

18 LA COMMISSION DES USAGERS

19 VOS DROITS, VOS DEVOIRS

24 CHARTES



LE MOT DE LA DIRECTRICE, DE LA PRÉSIDENTE DE LA COMMISSION MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT ET DU PRÉSIDENT DE LA COMMISSION DES USAGERS

La qualité de vie au quotidien et votre accompagnement tant médical que dans les actes de la vie courante sont notre priorité, le fondement de notre action. Vous avez émis le souhait de bénéficier de notre expertise, nous vous en remercions et nous nous engageons à vos côtés pour vous assurer un séjour le plus agréable possible.

Notre objectif est de répondre à vos besoins, à vos souhaits. C'est pour cela que nous priorisons la communication et l'information. A ce titre, nous vous invitons à nous solliciter en ce début de séjour et tout au long de ce celui-ci afin de vous apporter toutes les réponses à vos questions. À cet effet, vous trouverez dans le livret d'accueil différentes informations relatives à votre séjour.

Notre projet repose sur la satisfaction et la réponse à vos demandes, vous êtes au cœur de ce dernier. Toute l'équipe, vos représentants, votre famille seront au quotidien auprès de vous.

Le Centre Hospitalier Intercommunal de Wasquehal est intégré au Groupement Hospitalier de Territoire : "Hôpitaux publics Grand Lille". Ce GHT réuni 10 établissements de santé de la Métropole Lilloise mobilisés autour d'un projet médico-soignant partagé, offrant aux patients une prise en charge de proximité et de recours dont vous pouvez bénéficier.

La Direction, la Commission des Usagers et l'ensemble du personnel sont heureux de vous accueillir et vous souhaitent la bienvenue au sein de l'établissement.

PRÉSENTATION

CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL DE Wasquehal

EHPAD
Pour les personnes âgées dépendantes dont 56 lits dédiés à la prise en charge des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer au sein du pavillon "Nouvel Horizon"
64 + 56

2 UHR
Unité d'Hébergement Renforcée
14 x2

SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION
Dont 10 lits dédiés aux soins palliatifs
60

UNITÉ DE SOINS LONGUE DURÉE
Pour les personnes en perte d'autonomie avec des soins requis importants
60

CONSULTATION MÉMOIRE LABÉLISÉE
Réalisée par les médecins gériatres et les psychologues

ÉQUIPES MOBILES
Intervenant dans les EHPAD du secteur

ÉQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS

ÉQUIPE MOBILE PSYCHO-GÉRIATRIE

ÉQUIPE SPECIALISÉE DE PRÉVENTION EN EHPAD

CENTRE DE GÉRIATRIE « LE MOLINEL »
240

EHPAD « RÉSIDENCE DU GOLF »
116
DONT 12 EN UVA*

SERVICE AUTONOMIE AIDE ET SOINS À DOMICILE (SSAS)

PASA
Pôle d'activités et de soins adaptés
14

ESPrévE
Équipes spécialisées en prévention pour accompagner les EHPAD des Hauts-de-France

EHPAD RÉSIDENCE DU GOLF
116 chambres pour personnes âgées dépendantes
116

SSAS (SSIAD)
Service Autonomie Aide et Soins à Domicile de 91 places dont 11 places pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer

*Unité de vie Alzheimer



LE CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL DE WASQUEHAL

Établissement public de santé, le Centre Hospitalier Intercommunal de Wasquehal est composé de 3 structures adaptées aux personnes âgées de plus de 60 ans :

LE CENTRE DE GERIATRIE «LE MOLINEL »

Le Centre de Gériatrie « Le Molinel », propose différents types de prise en charge :

- **60 lits de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)** : Le séjour en SMR intervient pour les personnes âgées, à la sortie d'une hospitalisation ou suite à la demande d'un médecin traitant. Il vise à la réadaptation de la personne, pour lui permettre, après un séjour de courte durée, de retourner à son domicile ou vers une structure adaptée à sa situation. Parmi les 60 lits de SMR à Wasquehal, 5 sont aujourd'hui "identifiés soins palliatifs" (LISP)
- **120 lits en Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)** dont 56 lits dans des locaux sécurisés dédiés à la prise en charge des résidents atteints de la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées, au sein desquels se situent deux UHR (troubles sévères) et un PASA (troubles modérés).
- **60 lits en Unité de Soins de Longue Durée (USLD)** : Pour des personnes en perte d'autonomie importante avec des soins requis importants.

LE SSAS (SSIAD) ET L'ESAD

Le **Service Autonomie Aide et Soins à Domicile** (80 places) dispense des soins de nursing et de confort aux personnes âgées de 60 ans et plus pour permettre le maintien à domicile. Les soins techniques infirmiers sont réalisés par les infirmiers libéraux avec lequel le service passe convention. Le **SSAS** intervient à Wasquehal et Marcq-en-Baroeul, sur prescription médicale. Il intervient sur les communes de Wasquehal et de Marcq en Baroeul.

L'ESAD, **Equipe Spécialisée Alzheimer à Domicile** propose des séances d'accompagnement et de réhabilitation cognitive pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou maladie apparentée, et les aidants. Il intervient sur les communes de Wasquehal, Marcq-en-Baroeul, Mouvaux, Bondues et Croix , sur une file active de 11 personnes.

L'EHPAD « RÉSIDENCE DU GOLF »

La résidence du Golf est un Etablissement Hébergeant des Personnes Agées Dépendantes de 60 ans et plus. Cet EHPAD de 116 chambres individuelles comptant une unité de vie Alzheimer (12 places), situé à WASQUEHAL, est rattaché au Centre Hospitalier Intercommunal.

L' ÉQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS

Cette équipe intervient dans les EHPAD du territoire et au sein du Centre Hospitalier. Sa mission est de faciliter la mise en place d'une démarche palliative auprès des patients, de leur entourage et des soignants.

ÉQUIPE MOBILE PSYCHO-GÉRIATRIE

Cette équipe intervient dans les EHPAD du territoire. Sa mission est d'apporter une aide pour la prise en charge des résidents présentant des troubles cognitifs de comportement ou psychiatriques (hors urgence).

LA CONSULTATION MÉMOIRE

Les gériatres et les psychologues de l'établissement reçoivent les personnes âgées de plus de 60 ans en consultation mémoire. Ces consultations sont ouvertes à tous et permettent de faire un bilan mémoire.

Les consultations ont lieu dans le centre ville de Wasquehal au **19 rue Marceau - 59290 WASQUEHAL**



DES PROFESSIONNELS À VOTRE SERVICE

Le Centre Hospitalier Intercommunal de Wasquehal est composé d'une équipe pluridiscipinaire qui s'attache à rendre votre séjour le plus agréable possible.

UNE ÉQUIPE MÉDICALE

L'équipe médicale est dirigée par un chef de pôle.
L'équipe est constituée de Praticiens Hospitaliers Gériatres. La présence d'un médecin est assurée 24 heures/24 et 7 Jours/7, notamment par la présence d'internes. Pour toutes vos questions d'ordre médical, vous pouvez prendre rendez-vous avec le médecin concerné auprès du secrétariat médical situé au rez-de-chaussée du bâtiment principal.

L' ÉQUIPE PARAMÉDICALE

LA DIRECTION DES SOINS,

assure la gestion et l'organisation des soins infirmiers et paramédicaux ainsi que la liaison avec l'administration et le corps médical.

LES CADRES DE SANTÉ,

sont responsables de l'organisation des soins paramédicaux d'une unité. Ils organisent votre accueil et restent à votre disposition tout au long de votre séjour.

LES INFIRMIERS,

dispensent les soins prescrits par les médecins et surveillent votre état de santé.

LES AIDES-SOIGNANTS,

assure la gestion et l'organisation des soins infirmiers et paramédicaux ainsi que la liaison avec l'administration et le corps médical.

LES PSYCHOLOGUES,

ont en charge l'évaluation et le suivi des compétences intellectuelles ou de mémoire. Ils assurent un soutien psychologique selon les besoins des patients ; ils sont disponibles pour recevoir les familles.

LES KINÉSITHÉRAPEUTES & LES ERGOTHÉRAPEUTES,

participent à la rééducation et à la réadaptation des personnes âgées dans un contexte de perte d'autonomie. Ils interviennent sur prescription médicale.

LA DIÉTÉTICIENNE,

actrice de la prestation alimentaire, est garante de l'équilibre et de la qualité nutritionnelle des menus proposés. Elle élabore les menus de l'établissement dont ceux liés à un régime. Sur prescription médicale, elle assure la prise en charge des patients ayant des besoins nutritionnels spécifiques.

LES ASSISTANCES SOCIALES,

ont un rôle d'écoute, d"information, de conseil, d'orientation, d'accompagnement et de concertation auprès des résidents et de leur famille. Une plaquette d'information relative à leurs missions est disponible à l'accueil.

L'ORTHOPHONISTE,

elle réalise des bilans et des séances de réadaptation, elle intervient sur prescription médicale.

LES PEDICURES,

Le Centre Hospitalier a passé une convention avec l'école de pédicurie, les élèves interviennent dans l'établissement auprès des patients encadrés par leur professeur

LA PHARMACIE À USAGE INTÉRIEUR,

Les médicaments et les dispositifs médicaux sont fournis par l'établissement. Le pharmacien valide les ordonnances, veille au respect des bonnes pratiques et organise, avec l'équipe des préparateurs, la préparation des médicaments.

LES ETUDIANTS ET LES STAGIAIRES,

Dans le cadre de sa mission de formation, le CHI de Wasquehal accueille des étudiants en médecine (internes et externes), en soins infirmiers ou d'autres étudiants se formant à des professions paramédicales et sociales. Ils peuvent être amenés à participer à vos soins et à votre prise en charge, sous la responsabilité et le contrôle de professionnels confirmés. Sur simple demande auprès du médecin ou du cadre soignant, vous pouvez refuser leur présence.

LES AUTRES SERVICES

L'équipe administrative veille à votre accueil, votre information et facilite votre prise en charge.. L'équipe hôtelière assure l'entretien des chambres.

Le service intérieur assure le portage des repas, l'entretien des locaux et d'une manière générale, la logistique. Le service blanchisserie assure l'entretien du linge.

Les services techniques et le responsable sécurité veillent au bon fonctionnement et à la sécurité de l'établissement ainsi qu'au confort de votre chambre.

Chaque catégorie professionnelle porte une tenue de couleur spécifique, leur nomest indiqué sur leur blouse afin que vous puissiez les identifier.





VOTRE ADMISSION EN SMR

LES MODALITÉS D'ADMISSION

L'admission en SMR est conditionnée par un projet de soins et d'accompagnement. L'entrée s'effectue après accord de l'équipe médicale de l'établissement, sur demande des médecins traitants ou hospitaliers. La durée du séjour est déterminée par le médecin du service dans lequel vous êtes accueilli.

Les agents d'accueil vous accompagnent dans l'accomplissement des formalités administratives qui vous permettent de bénéficier d'une prise en charge directe des frais de séjours grâce au tiers payant. Il est important que votre dossier d'admission soit correctement renseigné.

Il vous faut absolument déposer à l'accueil les documents suivants :
- Votre pièce d'identité ou passeport
- Votre carte vitale ou l'attestation en vigueur de votre régime d'assurance maladie
- Votre carte de régime complémentaire : mutuelle, assurance privée, ...
- Le N° de téléphone et l'adresse de vos proches

LES FRAIS DE SEJOURS EN SOINS MEDICAUX ET DE READAPTATION

Les frais liés à votre hospitalisation se décomposent en plusieurs parties :

LES PRESTATIONS DE SANTÉ

Comprenant les soins, les médicaments, les examens de laboratoire et les actes de radiologie, sont principalement pris en charge par l'assurance maladie. Si vous êtes assuré social, votre organisme de sécurité sociale prend en charge 80% des frais liés aux prestations de santé ou 100% si vous êtes atteints d'une Affection de Longue Durée et que votre hospitalisation est en rapport avec cette affection.

Les 20% restant à la charge des usagers, appelés « ticket modérateur » doivent être acquittés par vos soins ou par votre organisme complémentaire si vous êtes affiliés à une assurance ou une mutuelle.

Les frais liés aux prestations sont pris en charge à 100% par l'assurance maladie pour tous les assurés à partir du 31ème jour d'hospitalisation.

LE FORFAIT JOURNALIER HOSPITALIER RÉGLEMENTAIRE À CARACTÈRE OBLIGATOIRE

Il comprend les frais d'hébergement et de restauration liés à votre séjour. Il vous est facturé ou à votre organisme complémentaire pour chaque journée passée dans l'établissement.
Le remboursement du forfait journalier dépend des conditions du contrat souscrit avec votre organisme complémentaire, le tarif en vigueur est actuellement de 24€/jour.

LE SUPPLÉMENT CHAMBRE INDIVIDUELLE

Si vous souhaitez être installé en chambre individuelle, un supplément de 48 €/jour vous sera facturé ou sera facturé à votre mutuelle si elle accorde une prise en charge. Dans tous les cas, il vous sera demandé de signer un engagement de payer la chambre individuelle. Si vous êtes installés en chambre double, vous pouvez faire la demande auprès du cadre de santé pour avoir une chambre individuelle. Si une chambre se libère, il vous faudra dans ce cas signer l'engagement de payer la chambre seule.

LE SUPPLÉMENT TÉLÉVISION

Vous pouvez bénéficier de la télévision, le coût est de 2€/jour. Le montant de ce service doit être acquitté auprès des agents de l'accueil au début de votre séjour.

LE TÉLÉPHONE

Chaque chambre est équipée d'une prise de téléphone. Un téléphone peut être mis à votre disposition. La demande est à réaliser auprès des agents d'accueil. Il n'y a pas d'abonnement à régler, les communications seront à régler en fin de séjour auprès du régisseur ou des agents de l'accueil. Dans les chambres doubles il n'y a qu'une seule ligne téléphonique, il faut vous renseigner auprès de l'accueil pour savoir si la ligne est disponible.

LE LIT ACCOMPAGNANT

La présence d'un proche, la nuit à votre chevet est possible sur autorisation si vous êtes installés en chambre individuelle. Dans ce cas cette personne devra s'acquitter du tarif en vigueur (comprenant la nuitée et le petit-déjeuner) auprès des agents de l'accueil.

LES REPAS ACCOMPAGNANTS

Si l'un de vos proches souhaite prendre un repas avec vous, cela est possible en commandant le repas 48h00 à l'avance. Ce service a un coût (cf. tarifs en vigueur), il devra être réglé au moment de la commande auprès du régisseur ou des agents de l'accueil. Les repas accompagnants peuvent être pris les midis, les soirs, en semaine ou le week-end.



VOTRE SÉJOUR

VOTRE PROJET DE SOINS

L'hospitalisation en SMR est une prise en charge globale et pluridisciplinaire ; en fonction de votre état de santé, de vos besoins et de vos préférences, vous définirez votre projet de soins en collaboration avec l'équipe soignante pluridisciplinaire qui vous prend en charge, et avec votre famille si vous le souhaitez. Le projet de soins inclut une approche diagnostique et une stratégie thérapeutique visant à offrir des soins de qualité, adaptés et centrés sur le patient, en tenant compte des aspects médicaux, psychologiques, sociaux et spirituels. Ce projet est dynamique et évolue selon votre état de santé et vos besoins. Il comprend la formulation d'objectifs, la détermination des interventions et l'évaluation des actions, tout en respectant des bonnes pratiques.

Si vous souhaitez avoir des informations sur votre projet de soins ou votre date de sortie, vous ou votre entourage pouvez vous rapprocher du secrétariat médical afin d'obtenir un rendez-vous avec le médecin en charge de votre séjour.

VOTRE CHAMBRE

Vous êtes accueillis dans le bâtiment central de l'établissement, au rez-de-chaussée ou au 1er étage dans une chambre individuelle ou en chambre double. Les chambres sont équipées d'un cabinet de toilette, d'un lit médicalisé, d'une armoire, d'une table de chevet, d'un fauteuil, d'un appel malade, d'un système de détection incendie, d'une prise de téléphone et d'un téléviseur.

LINGE

Les draps, les serviettes et les gants de toilettes sont fournis par l'établissement, vous devez apporter votre linge. Le linge sale est à mettre dans un sac qui sera lui-même déposé dans le bas de l'armoire. Il doit être repris et lavé régulièrement par votre entourage.

PRODUITS D'HYGIENE

Pendant votre séjour, vous devez impérativement apporter votre nécessaire de toilette : savon, dentifrice, brosses à dents, shampoing, rasoir, mousse à raser, ... **L'établissement ne les fournit pas. Ces produits d'hygiène doivent être régulièrement renouvelés par votre entourage.**

VOS REPAS

Les repas sont conçus par la diététicienne et préparés sur place par une équipe qualifiée de cuisiniers, ils sont équilibrés et adaptés à votre état de santé.

Les horaires des repas sont :

- Le **petit-déjeuner** : en salle à manger d'étage ou en chambre à partir de 7h30
- Le **déjeuner** : en salle à manger d'étage ou en chambre à partir de 12h00
- **La collation** : en salle à manger d'étage ou en chambre vers 15h00
- **Le dîner** : en salle à manger d'étage ou en chambre à partir de 18h30

Pour les personnes ne souhaitant pas manger de viande ou ne souhaitant pas manger de porc, des aliments de remplacements sont proposés (poisson, œufs, ...).



LES SERVICES

DISTRIBUTEURS DE BOISSONS ET DE CONFISERIES

Des distributeurs de boissons et de confiseries sont à votre disposition dans l'établissement. Un distributeur est situé dans le hall d'accueil, un deuxième se trouve au restaurant du 1er étage.

VOTRE COURRIER

Le courrier est distribué tous les jours. Vous pouvez demander de l'aide au service Animation si vous souhaitez écrire à vos proches. Vous pouvez faire appel au Vaguemestre de l'établissement pour les opérations relatives à la Poste (procuration, recommandés, ...).

BORNE DE MISE À JOUR DE LA CARTE VITALE

L'établissement dispose d'une borne de mise à jour de la carte Vitale. Pour mettre à jour votre carte, il suffit de vous adresser à l'accueil les après-midis.

LES VISITES

Les matinées étant consacrées aux soins, les visites ont lieu de 13h30 à 18h30 - 7j/7.
Il n'y a plus d'accès possible dans l'établissement après 18h30 sauf dérogation médicale.
Le droit de visite des enfants de moins de 15 ans s'exerce de préférence en salle de restaurant.

LES CULTES

L'hôpital est un service public soumis au principe de laïcité. Chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité des soins, et la tranquillité de ses voisins. Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession religieuse. Une liste représentants des différents cultes est à votre disposition à l'accueil.

LES INTERPRÈTES

Si vous éprouvez des difficultés de nature linguistique, nous tenons à votre disposition la liste des personnels maîtrisant une langue étrangère ou la langue des signes.

LE SALON DE COIFFURE

Une coiffeuse peut intervenir à votre demande pendant votre hospitalisation. Vous pouvez vous renseigner à l'accueil pour connaître les modalités d'intervention de la coiffeuse.

TELEPHONE/WIFI

Toutes les chambres sont équipées d'une prise de téléphone et d'un accès WIFI. Vous pouvez demander à l'accueil que l'on vous pose le téléphone, les appels téléphoniques seront à régler à l'accueil lors de la sortie. Vous pouvez également demander gratuitement un code d"accès WIFI, à l'accueil.

DEPOT DE BIENS ET VALEURS, COFFRES FORTS

Nous vous conseillons de ne pas garder d'argent ni d'objets de valeurs dans votre chambre. L'établissement décline toute responsabilité en cas de disparition ou de détérioration des objets qui n'auraient pas été confiés à sa garde. Aussi, le jour de votre admission, vous avez la possibilité de procéder à un dépôt dans le coffre de l'hôpital auprès du régisseur ou de demander un coffre-fort si vous êtes en capacité de le gérer ; vous pouvez en faire la demande auprès de l'accueil.

LES ANIMAUX

Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.



VOTRE SORTIE



LES FORMALITES

Votre sortie a été décidée par le médecin. Si vous souhaitez un bulletin de situation, demandez-le aux agents d'accueil. Pour les frais d'hospitalisation (ticket modérateur, forfait journalier, supplément chambre individuelle), la facture sera envoyée à votre domicile ou directement à votre mutuelle s'ils sont pris en charge. Vous devez vous adresser à l'accueil pour les frais de télévision et de téléphone.

Une lettre de sortie avec un compte-rendu d'hospitalisation vous seront remis le jour de la sortie. Pour toutes questions d'ordre médical vous pouvez vous adresser au secrétariat médical.

Nos assistantes sociales qui ont un rôle d'écoute et d'information, se tiennent à votre disposition pour tous renseignements relatifs à la mise en place d'aides à domicile pour votre sortie. Vous pouvez prendre rendez-vous avec elles. Si vous n'êtes pas en capacité de rentrer à domicile, elles pourront vous conseiller sur les différentes possibilités d'hébergement en institution.

LE TRANSPORT SANITAIRE

Le transport sanitaire fait l'objet d'une prescription médicale. Pour la sortie, vous pouvez choisir votre transporteur, rapprochez-vous du secrétariat médical si vous souhaitez le désigner. Les secrétaires médicales s'occupent de réserver le transport sanitaire pour votre sortie et pour tous les examens et consultations externes.

ENQUÊTE DE SATISFACTION

Vous avez la possibilité de nous donner votre avis sur votre hospitalisation. Afin d'améliorer la qualité des prestations, votre satisfaction est recueillie à la fin de votre séjour : un questionnaire de satisfaction vous est remis par le personnel soignant, nous vous invitons à le compléter, à nous faire part de vos suggestions et à le déposer à l'accueil.
Si vous souhaitez nous faire part d'éloges ou de réclamations pendant votre séjour, vous pouvez vous exprimer sur notre cahier de suggestions qui se tient à l'accueil ou écrire à la direction. L'ensemble des plaintes et réclamations adressées à la Direction est pris en compte et traité dans le respect de vos droits par la cellule qualité. Une réponse est systématiquement apportée et nous vous avisons des possibilités qui vous sont offertes pour traiter au mieux votre demande (recours à un médiateur, à la commission des usagers, etc.)

En cas de décès

L'établissement ne dispose pas de chambre mortuaire. Les défunts sont accueillis dans le salon funéraire de leur choix afin que les familles puissent organiser les obsèques. Le transport de corps se fait dans un délai de 24 heures à compter de l'heure du décès.



INFORMATIONS

INFORMATIONS DIVERSES

L'organisation administrative de l'établissement

Le Centre Hospitalier Intercommunal est dirigé par la directrice, appuyée et conseillée par un directoire. Il est doté de différentes instances qui interviennent dans la conduite de l'établissement : Le Conseil de Surveillance se prononce sur la stratégie de l'établissement ; il est composé de 3 collèges : les représentants des collectivités territoriales, les représentants du personnel et les personnes qualifiées. Il est présidé par le Maire de Wasquehal.

D'autres instances sont consultées pour la gestion de l'établissement, elles se prononcent sur les orientations votées par le Conseil de Surveillance :

-La Commission Médicale d'Établissement (CME) qui représente le corps médical

-Le Comité Social d'Établissement (CSE) qui représente le personnel et examine les conditions de travail

-La Commission de Soins Infirmiers et Médico-techniques est consultée sur les projets concernant les soins

-La commission des usagers (CDU) veille au respect des droits des usagers. Ses missions et sa composition sont détaillées sur un document joint à ce livret d'accueil et affiché dans les services.

-Le comité éthique est une instance interdisciplinaire et consultative dont le rôle est de réfléchir aux questions qui portent sur le sens et les limites des actions à partir de situations complexes ou inédites qui confrontent les professionnels au doute quant à la conduite à adopter.

-Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN) prépare un programme annuel d'actions en matière d'Alimentation et de nutrition.

Vidéosurveillance

Conformément à la loi n°95-73 du 21/01/1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité, l'établissement est équipé de caméras de surveillance. Néanmoins l'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou de détérioration.

LA QUALITE ET LA SECURITE DES SOINS

La prise en charge de la douleur

Les équipes médicales et soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur, n'hésitez pas à l'exprimer. Les moyens les plus adaptés à votre état de santé seront mis en œuvre pour vous soulager. Le Centre Hospitalier de Wasquehal est doté d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD). Le CLUD assure le suivi de la politique anti douleur, il met en place des actions de formation et d'information des équipes soignantes.

Les soins palliatifs

Les soins palliatifs sont des soins actifs, continus, coordonnés et pratiqués par une équipe pluridisciplinaire. Ils s'adressent à des personnes atteintes d'une maladie grave, évolutive ou terminale. Ils ont pour objectif de prévenir et de soulager la douleur et les autres symptômes, de prendre en compte les besoins psychologiques, sociaux et spirituels dans le respect de la personne soignée. Ils ne concernent pas seulement les derniers jours de la vie, on peut y recourir tôt dans la maladie pour aider à mieux la vivre et anticiper les difficultés qui pourraient survenir.

Le Centre Hospitalier de Wasquehal dispose de 10 lits identifiés de soins palliatifs pour accueillir et accompagner les patients et leur famille. Une équipe mobile de soins palliatifs intervient également dans les EHPAD environnants et conventionnés pour conseiller, former, aider les familles dans la prise en charge palliative de leurs résidents. Cette équipe intervient également au sein de l'établissement.

Les infections associées aux soins

Une infection associée aux soins est une infection contractée par un patient à l'occasion de soins. La fragilisation liée à la maladie, la multiplication et la complexité des soins nécessaires (perfusions, sondages, interventions, ...) exposent le patient aux risques de contracter certaines infections. Notre Centre Hospitalier est engagé dans une politique de lutte contre ces infections, pilotée par un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales.

Bientraitance - Maltraitance

L'établissement s'est engagé dans une démarche de bientraitance. L'établissement rappelle que les faits de malveillance et de maltraitance commis à autrui, par le personnel, les membres de la famille ou toute autre personne, sont passibles de sanction disciplinaire et/ou de poursuites judiciaires : L'article 223.3 du Code Pénal réprime « le délaissement d'une personne hors d'état de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique ».

La maltraitance peut prendre d'autres formes comme « la non assistance à personne en péril », ainsi que «les mauvais traitements ou privations infligés à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge, d'une maladie, d'une infirmité, d'une déficience physique ou psychique ». Le tutoiement verbal, les gestes et attitudes autoritaires, voire contraignantes et privatives de liberté font également partie du domaine de la maltraitance et sont sanctionnés à ce titre par le Code Pénal. Le Code Pénal condamne non seulement l'auteur de l'acte de maltraitance, ses complices, mais aussi ceux qui par leur silence ont laissé se dérouler les faits.

Si de tels faits sont portés à votre connaissance vous devez prendre immédiatement contact avec la direction de l'établissement. Vous pouvez aussi utiliser anonymement le n° 39 77 contre la MALTRAITANCE ou prendre contact avec le Point Focal Régional (à l'ARS) au 03 62 72 77 77. Toute déclaration mensongère peut impliquer son auteur qui serait, au regard de la loi, considéré comme diffamateur.

LA COMMISSION DES USAGERS

Ses missions

La commission des usagers (CDU) est une instance qui a pour mission de veiller au respect des patients et de faciliter leurs démarches. Elle veille à ce que les usagers connaissent les voies de recours et de conciliation dont ils disposent. Ses missions sont définies par les articles R1112-79 et R1112-80 du Code de santé publique.
Elle se réunit à chaque trimestre et analyse les plaintes et les réclamations, les résultats des enquêtes de satisfaction et des recueils de l'expérience patient et suit les plans d'actions définis suite à l'analyse des évènements indésirables associés aux soins.
Elle formule des recommandations et contribue ainsi à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients, de leurs proches et de la prise en charge.

Sa composition

Sa composition est définie par l'article R1112-81 du Code de santé publique. Vous retrouverez les noms et coordonnées des membres sur le document "La commission des usagers" joint à ce livret, et affichés dans les services.

Saisir la Commission Des Usagers

Avant de saisir la CDU, vous pouvez adresser vos remarques par oral au responsable du service dans lequel vous êtes hospitalisé.
En cas d'impossibilité ou si les explications données par le responsable du service ne vous satisfont pas, vous pouvez adresser directement une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'hôpital.
L'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement par les usagers ou leurs proches ainsi que les réponses qui y sont apportées par les responsables de l'établissement sont tenues à la disposition des membres de la commission, selon des modalités définies par le règlement intérieur de l'établissement. La commission examine celles de ces plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel.

La médiation

L'article R.1112-92 du Code de santé publique précise que « Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis. »

Vous avez la possibilité de saisir directement le médiateur médical ou non-médical. Lors de votre rencontre avec le médiateur, vous pouvez vous faire accompagner par un représentant des usagers membre de la commission des usagers. Vous retrouverez les noms et coordonnées des médiateurs et des représentants des usagers sur le document "La commission des usagers" joint à ce livret, également affiché dans le service.

VOS DROITS

La personne à prévenir

est la personne nommée par le patient à l'admission qui est à prévenir en cas de besoin. Elle sera avertie lors de tout changement administratif ou organisationnel relatif à la prise en charge (ex : hospitalisation, décès, sortie, transfert, ...).

La désignation de la personne de confiance

Conformément à l'article L1111-6 du Code de Santé Publique, pendant votre séjour il vous est possible de désigner une personne majeure en qui vous avez toute confiance pour vous accompagner dans les décisions concernant votre état de santé. Cette personne que vous aurez choisie librement parmi votre entourage, peut être un parent, un ami, votre médecin traitant, ... Elle peut si vous le souhaitez vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Il est recommandé de désigner une personne pouvant facilement être contactée et pouvant se présenter dans notre établissement. Un formulaire à compléter vous est transmis le jour de l'admission.

Les directives anticipées

Selon l'article L1111-11 du Code de la Santé Publique, toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées ». Ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est-à-dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux. **Si vous avez rédigé vos directives anticipées, nous vous invitons à les remettre dès votre admission à l'équipe qui vous prend en charge.**

Le professionnel de santé doit respecter les volontés exprimées dans les directives anticipées, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale, conformément à la législation en vigueur. A défaut de directives anticipées et en cas de désignation d'une personne de confiance, celle-ci sera interrogée par le médecin avant toute décision médicale. Il en sera de même avec la famille. Un imprimé est disponible dans les services pour la rédaction des directives anticipées. Le médecin du service ou votre médecin traitant peut vous accompagner dans la rédaction de vos directives anticipées.

Vous pouvez également être accompagné d'un psychologue pour rédiger vos directives anticipées.

L'accès à votre dossier médical

En application des articles L1111-7 et R1111-2 à R1111-9 du CSP, vous pouvez exercer un droit d'accès aux informations contenues dans votre dossier médical. Votre dossier médical peut être communiqué sur demande écrite en lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la Directrice de l'Hôpital accompagnée de la copie d'un justificatif d'identité. Les frais de délivrance des copies vous seront facturés au coût de la reproduction.

Vous obtiendrez la communication de votre dossier au plus tard dans les 8 jours suivants la demande. Conformément à l'article R1112-7 du CSP relatif à la conservation du dossier médical, les dossiers médicaux sont conservés 20 ans à compter de la date du dernier séjour et 10 ans à compter de la date du déces.

Mon espace santé

Mon espace santé est un service public numérique de confiance, qui vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité. Il vous permet d'avoir à portée de main des documents et informations utiles pour votre santé et d'échanger avec les professionnels qui assurent votre santé. Sauf si vous vous y opposez via Mon Espace Santé, l'établissement alimentera votre Dossier Médical Partagé (DMP) dans le cadre de votre prise en charge (lettre de sortie, ordonnances de sortie, etc.). Les professionnels habilités pourront également le consulter.

Protection juridique

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il est nécessaire que vous soyez représentés ou assistés afin de sauvegarder vos intérêts conformément à la loi du 5 mars 2007 sur la protection des incapables majeurs. Dans ce cas, il faut adresser une demande de protection accompagnée d'un certificat médical rédigé par un médecin expert au juge. Le juge nommera alors le mandataire de son choix : un membre de la famille, un délégué d'une association, un mandataire privé ou le mandataire judiciaire de l'établissement. Le service social est à votre disposition pour tous renseignements concernant la protection juridique.

Le recueil de votre expérience et de votre satisfaction

A la fin de votre séjour, il vous sera remis un questionnaire de satisfaction. En y répondant, vous nous aidez à améliorer la qualité des prises en charge.

Vous avez la possibilité de nous faire part de votre expérience après votre séjour par courrier adressé à la Direction. Vous pouvez également solliciter les représentants des usagers.

Le signalement d'un évènement indésirable associé aux soins

Un évènement indésirable associé aux soins est un évènement défavorable survenant chez un patient, associé aux actes de soins et d'accompagnement, qui a ou aurait pu avoir des conséquences pour le patient. Il s'écarte des résultats escomptés ou des attentes du soin et n'est pas lié à l'évolution naturelle de la maladie ou à l'état de dépendance du patient, c'est un évènement inattendu.

Si vous constatez un tel évènement, signalez le sans délai à l'équipe soignante.
Vous avez également la possibilité de le déclarer sur le portail national de signalement des évènements sanitaires indésirables via https://signalement.social-sante.gouv.fr/

VOS DEVOIRS

Durant votre séjour, vous serez amené à partager des espaces soumis à quelques règles élémentaires de vie, d'hygiène et de sécurité.

Tabac, boissons alcoolisées et produits illicites

Nous vous rappelons que les établissements de santé sont soumis à une interdiction totale de fumer par décret n°2006-1386 du 15 Novembre 2006.

Vous ne pouvez donc plus fumer dans aucun lieu clos ou couvert de l'établissement. Cette interdiction s'applique à l'ensemble du personnel, aux patients et aux visiteurs, sous peine de sanctions pénales. Les cigarettes électroniques sont également interdites. L'introduction de boissons alcoolisées et de produits illicites est interdite dans l'établissement.

Nuisance sonore

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des patients, il vous est demandé ainsi qu'aux visiteurs, de le respecter. Il est recommandé de veiller au volume sonore du téléviseur de votre chambre.

Recommandations

Dans l'intérêt de tous, il vous est demandé :
- De respecter les professionnels de l'établissement : **toute violence, verbale ou physique, commise contre un professionnel de santé est punie par la loi**
- De respecter et permettre le repos des autres patients, de n'apporter aucune gêne au fonctionnement du service,
- De maintenir en bon état les locaux et les objets mis à votre disposition,
- De ne pas introduire d'animal dans l'enceinte de l'établissement,
- De ne verser aucune somme d'argent, de ne donner aucun bien au personnel au titre de gratification,
- De respecter le code de la route dans l'enceinte, de l'établissement, notamment les règles de limitation de vitesse à 20 km/heure et les règles de stationnement,
- De respecter les règles d'hygiène et de suivre les recommandations du personnel soignant, de se laver les mains en entrant et en sortant des chambres. Des distributeurs de solutions hydro alcoolique sont à la disposition des visiteurs dans les couloirs et dans les chambres.

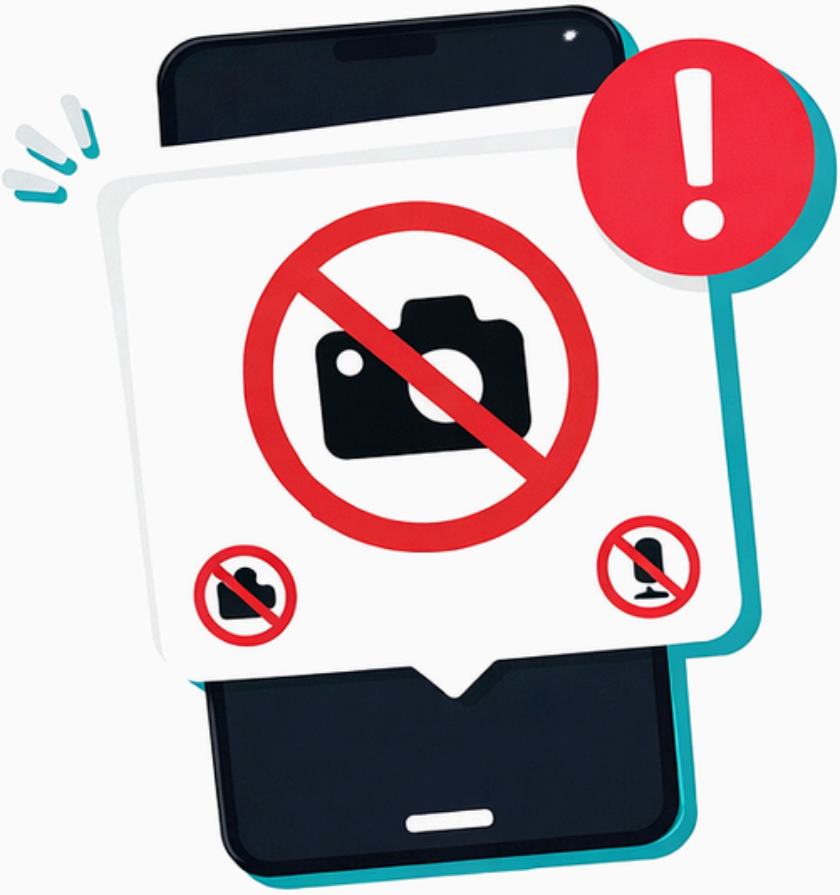
Conduite à tenir en cas d'incendie

Dans l'établissement, toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs. En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident.

Le droit à l'image

Je le respecte

La prise de photos, vidéos et enregistrements audio
de professionnels, patients, résidents, visiteurs
ou actes de soins ainsi que leur diffusion, le diffusion,
sans autorisation écrite, sont interdites



Photographier, filmer ou enregistrer, sans consentement constitue
une atteinte à la vie privée - Code civil - Article 9
Et peut être puni d'un an d'emprisonnement et 45 000€ d'amende
Article 226-1 du code pénal

CENTRE HOSPITALIER
INTERCOMMUNAL DE
Wasquehal

Objet du traitement

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation dans notre établissement font l'objet de traitements informatiques destinés à faciliter votre prise en charge au sein de celui-ci. La base légale est la nécessité à des fins de médecine préventive, de diagnostics médicaux, de la prise en charge sanitaire ou sociale ou de la gestion des systèmes et des services de soins de santé (cf. article 9.2.h du Règlement européen sur la protection des données).

Les informations recueillies sont également susceptibles d'être exploitées de façon non nominative à des fins de recherche. La base légale est la nécessité à des fins de recherche scientifique ou à des fins statistiques (cf. article 9.2.j du Règlement européen sur la protection des données).

Enfin, certaines informations doivent être transmises aux différents organismes de l'Etat ou d'assurance maladie à des fins d'élaboration et de révision de la carte sanitaire et du schéma d'organisation sanitaire, d'évaluation de la qualité des soins, du contrôle de l'activité du Centre Hospitalier Universitaire de Lille et de facturation. La base légale est la nécessité pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique ou aux fins de garantir des normes élevées de qualité et de sécurité des soins de santé et des médicaments ou des dispositifs médicaux (cf. article 9.2.i du Règlement européen sur la protection des données ou RGPD) ou le respect d'une obligation légale (cf. article 6.1.c du RGPD).

Catégories de données

Identification : noms et prénoms de naissance et usuels, date de naissance, sexe, adresse, numéros de téléphone, courriel*
Numéro de sécurité sociale (NIR)
Vie personnelle : habitudes de vie, situation familiale, personnes à contacter*
Vie professionnelle : employeur
Informations d'ordre économique et financier : mutuelle, type de prise en charge
Données sensibles : santé, génétiques, ethniques, religion, vie sexuelle

**Données dont la collecte est facultative mais qui permettent d'améliorer la qualité de la prise en charge ou des échanges entre vous et le Centre Hospitalier*

Sources des données

Certaines de ces données peuvent provenir d'échanges d'information entre professionnels de santé ou d'échanges d'information au sein de réseaux sécurisés de soins.

Destinataires des données

Les données sont réservées aux professionnels du Centre Hospitalier soumis au secret professionnel qui interviennent dans votre prise en charge et peuvent également être mises à disposition de professionnels membres de réseaux de soins. Dans ce cadre, les informations vous concernant sont susceptibles d'être envoyées chez un hébergeur de données agréé ou certifié à cet effet et traitées par des organismes de soins partenaires.

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, avocats, commissaires aux comptes…) sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation.

© Document interne, propriété du C.H.U de Lille

Dans le cadre de projets de recherche, le Centre Hospitalier est également amené, après vous en avoir informé individuellement et sauf opposition de votre part, à transmettre des données, préalablement rendues non-nominatives, à d'autres professionnels de santé.

Après vous en avoir informé individuellement et sauf opposition de votre part, vos données peuvent être transmises à des prestataires de services et sous-traitants réalisant des prestations pour le Centre Hospitalier (Prise de rendez-vous en ligne, prestations hôtelières, etc.).

Conformément à la loi, les éléments diagnostiques et thérapeutiques nécessaires à votre coordination des soins sont transmis dans votre dossier médical partagé (DMP) à l'occasion de chaque acte ou consultation.

Durée de conservation des données

Le dossier médical est conservé, conformément au Code de la Santé Publique, pendant une période de vingt ans à compter de la date du dernier passage, ou au moins jusqu'au vingt-huitième anniversaire du patient, ou pendant dix ans à compter de la date du décès. Certaines données peuvent être conservées plus longtemps si la loi le prévoit.

Les informations exploitées à des fins de recherche sont conservées jusqu'au rapport final de la recherche ou jusqu'à la publication des résultats de la recherche. Elles font ensuite l'objet d'un archivage sur support papier ou informatique pour une durée conforme à la réglementation en vigueur.

Entrepot de Données de Santé (EDS Include)

Le 5 septembre 2019, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) a validé la conformité de l'entrepôt de données de santé du CHU de Lille au Règlement Général sur la Protection des Donnée.

Cette autorisation permet la réutilisation des données collectées depuis 10 ans anonymisées (sans votre nom ni votre prénom) sauf opposition de votre part. Pour vous opposer à la réutilisation de vos données vous pouvez contacter le délégué à la protection des données du CHU de Lille dont les coordonnées sont précisées dans le paragraphe « Droit des personnes » ci-après.

Banque Nationale de Données Maladies Rares

Dans le cadre de votre prise en charge au sein d'un centre maladies rares labellisé par le Ministère en charge de la Santé, notre établissement utilise un logiciel spécifique dénommé BaMaRa permettant d'assurer votre suivi médical et l'analyse de l'activité du centre afin de mieux évaluer la prise en charge des malades et améliorer le recensement des maladies rares en France. Dans ce cadre, des rapports règlementaires à destination de la Direction générale de l'offre de soins (DGOS) du Ministère en charge de la Santé sont régulièrement envoyés.

Par ailleurs les données sont susceptibles d'être réutilisées dans le cadre de la recherche notamment dans la Banque Nationale de Données Maladies Rares (BNDMR) gérée par l'AP-HP. Pour en savoir plus sur les projets de recherche, les partenariats envisagés, et les modalités d'exercice de vos droits, vous pouvez consulter le portail d'information de la BNDMR à l'adresse http://www.bndmr.fr.

Droit des personnes

Vous pouvez à tout moment accéder aux données vous concernant, retirer votre consentement ou demander l'effacement de vos données. Vous disposez également d'un droit d'opposition sous réserve de motif légitime, d'un droit de rectification et d'un droit à la limitation du traitement de vos données. Par ailleurs, vous pouvez

© Document interne, propriété du C.H.U de Lille

déposer des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données en cas de décès (cf. www.cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits).

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez contacter notre Data Protection Officer (délégué à la protection des données) en joignant une pièce d'identité à votre demande.

Contacter notre délégué à la protection des données par voie électronique : dpo@ght-lmfi.fr

Contacter notre délégué à la protection des données par courrier postal :

Data Protection Officer du GHT LMFI
Direction Générale
Centre Hospitalier Universitaire de Lille
2 avenue Oscar Lambret
59 037 Lille

Pour obtenir votre dossier médical vous pouvez directement en faire la demande auprès du

La Direction du Centre Hospitalier Intercommunal de Wasquehal
2,rue Salvador Allende – 59290 WASQUEHAL

Pour obtenir les informations détaillées en matière de RGPD au CHU de Lille, veuillez consulter notre site internet www.chru-lille.fr/RGPD

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés ou que le dispositif de contrôle d'accès n'est pas conforme aux règles de protection des données, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL (cf. www.cnil.fr).

Rédaction	Validation
Guillaume Deraedt / Anthony Bouzidi	Responsable de traitement de chaque établissement Validation après chaque groupe de travail RGPD

Périmètre d'application : Groupement Hospitalier Lille Metropole Flandre Intérieure

CHARTE DES DROITS 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.

Article 1

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

Article 2

Les établissements 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.

Article 3

L'information donnée aux patients 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.

Article 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.

Article 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.

Article 6

Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notemment sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles.

Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséqunce sur la qualité des soins qu'elle recevra.

Article 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.

Article 8

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

Article 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.

Article 10

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

Article 11

La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil quelle 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.

CHARTE DE BIENTRAITANCE

CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL DE Wasquehal

Confidentialité

Informer régulierement et de façon adaptée le résident/patient et ses proches (avec son accord) sur sa prise en soins. Se parler dans des lieux appropriés. Bien se transmettre les informations au sein de l'équipe.

Communication

Veiller dans tous nos échanges au respect des régles de politesse (vouvoiement des résidents/ patients, se parler sans agressivité, sans familiarité, sans infantiliser).

Intimité

Préserver les moments d'intimité avec les proches. Etre attentifs et respecter les liens affectifs. Respecter la pudeur dans tous les soins.

DIGNITE
RESPECT
TOLERANCE
BIEN-ETRE

Ecoute

Prendre le temps de parler au quotidien, rester à l'écoute, apporter une réponse au résident/patient et à ses proches.

Autonomie

Encourager, valoriser, maintenir, préserver avec bienveillance les capacités de chacun. Respecter les craintes et les refus. Veiller au confort de tous. Favoriser la vie sociale et la citoyenneté.

Identité

Prendre connaissance des habitudes, croyances, goûts et de l'histoire de vie du résident/patient pour construire avec lui son projet de vie et son projet de soins.

LA BIENTRAITANCE EST L'AFFAIRE DE TOUS

NOTES

CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL DE Wasquehal

ACCÈS CONTACT

CENTRE DE GÉRIATRIE «LE MOLINEL»

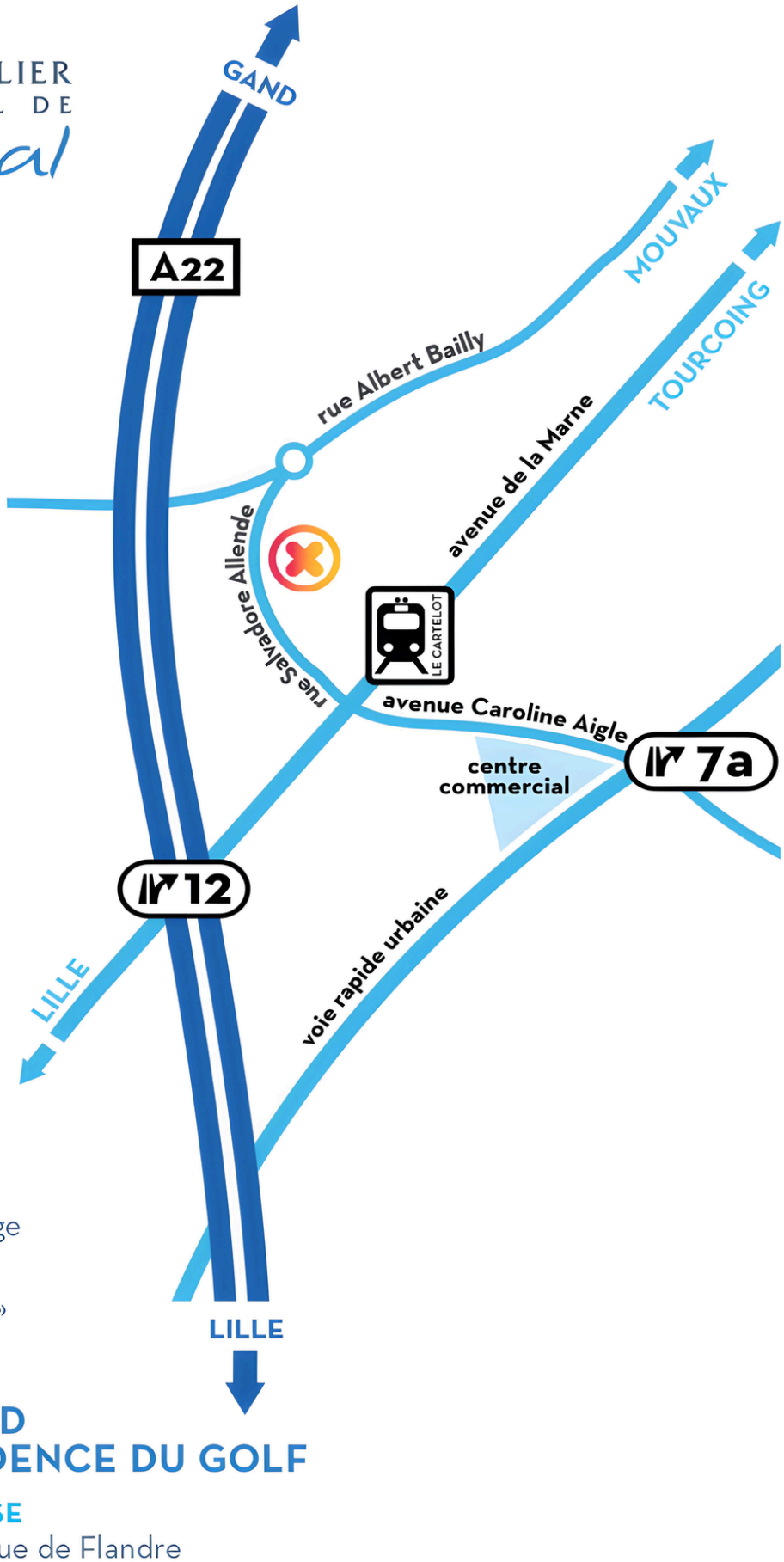
ADRESSE
2 rue Salvador Allende
59290 Wasquehal

CONTACT
Tél. : 03 20 89 65 65
Fax : 03 20 89 65 55
E-mail : direction@ch-wasquehal.fr

ACCÈS
- Tramway Lille-Tourcoing
Arrêt «Le Cartelot»

- Autoroute A22
Sortie Marcq-en-Barœul - Château Rouge

- Voie rapide urbaine Lille - Tourcoing
Sortie «Wasquehal - Centre commercial»



SSIAD ESAD

ADRESSE
2 rue Salvador Allende
59290 Wasquehal

CONTACT
Tél. : 03 20 89 65 40
Fax : 03 20 89 65 41

EHPAD RESIDENCE DU GOLF

ADRESSE
36 avenue de Flandre
59290 Wasquehal

CONTACT
Tél. : 03 28 33 72 40
Fax : 03 28 33 72 41

SITE INTERNET : WWW.CHI-WASQUEHAL.FR

Conception : Epoxi - Lille / Crédit photo : Epoxi-lille - 12xrf