

Bienvenue, Bienbonjou au CHBT

Le principe de ce livret d'accueil est de vous apporter les bonnes informations dans le cadre de votre hospitalisation.

Il est ainsi l'un des premiers gestes d'hospitalité du CHBT envers les personnes accueillies pour construire une relation de confiance avec les divers interlocuteurs et ainsi avec l'ensemble des professionnels de l'établissement.

Il a été conçu par nos équipes pour que vous puissiez y trouver les éléments pour comprendre votre séjour à l'hôpital et vos droits.

Il est le reflet de la démarche qualité du CHBT, engagée et orientée vers la prise en charge du patient.

Je vous remercie de la confiance que vous nous témoignez.

Virginie GOMEZ

Directrice de l'établissement

SOMMAIRE

Le mot de la direction :

Page 1

Présentation

Accès à l'hôpital

Page 3

Plan de site

Page 4

Le CHBT en quelques mots

Page 5

Les pôles de santé

Page 6

Les consultations externes

Pages 7-8

Votre Séjour

Votre admission

Page 9-10

La personne de confiance et les directives anticipées

Pages 11-12

Le dépôt des valeurs

Page 13

Les services proposés par le CHBT

Page 14

Vos interlocuteurs

Page 15

Le service social des patients hospitalisés

Page 16

La P.A.S.S. (la Permanence d'Accès aux Soins de Santé)

Page 16

Vos droits et devoirs

Page 17

La lutte contre les infections nosocomiales

Pages 19-20

La prise en charge de la douleur

Pages 21-22

La protection de vos données personnelles

Page 23

La qualité au CHBT

Page 24

La gestion des risques

Page 25

Votre départ

Votre sortie

Page 26

Les frais d'hospitalisation

Page 27

La Commission des Usagers

Page 28

Permanence des Représentants des Usagers et Associations

Page 29

Annuaire des associations

Page 30

Faire connaître son avis

Pages 31

L'accès aux informations médicales

Page 32

Les annexes

Check-list de mon admission et de ma sortie

Page 34

Questionnaire de satisfaction

Page 35-38

E-Satis

Page 39

Formulaire de demande d'accès au DP

Page 40

Formulaire directives anticipées et personne de confiance

Page 41

Mes directives anticipées

Page 42

ACCÈS À L'HÔPITAL



L'hôpital est situé à Basse-Terre dans le quartier de Mont Bazin.
L'accès principal du Centre Hospitalier de la Basse-Terre se fait par l'Avenue Gaston FEUILLARD.



Accès en voiture

Plusieurs possibilités pour rejoindre l'avenue Gaston FEUILLARD :

De Baillif : prendre la RD26 (route de Bologne) au niveau de l'intersection située en face du Stade de Rivière des Pères.

De Saint Claude : prendre :

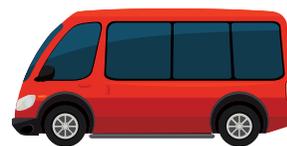
- la RD26 (route de Bologne) direction Basse- Terre.
- la RN3, puis rocade direction Baillif.

Du boulevard du Général De Gaulle (Boulevard maritime) : au rond-point des chevaux, suivre l'avenue du Gouverneur Félix Eboué, puis au 2ème rond-point prendre la RN3, puis la rocade direction Baillif.

De Petit Paris :
par le rond-point des Caraïbes. Direction Baillif.

Accès en transport en commun

Les bus Basse-Terre / Saint-Hyacinthe / Rivière des Pères desservent l'établissement (arrêt en face de l'hôpital).
Les départs des bus s'effectuent au niveau du Crédit Agricole du quartier Nolivos.



PLAN DU CENTRE HOSPITALIER DE LA BASSE-TERRE

- STOP
- Sans Interdit
- Stationnement Interdit
- Barrière automatique
- Modification automatique
- Modification voirie
- Sens de circulation



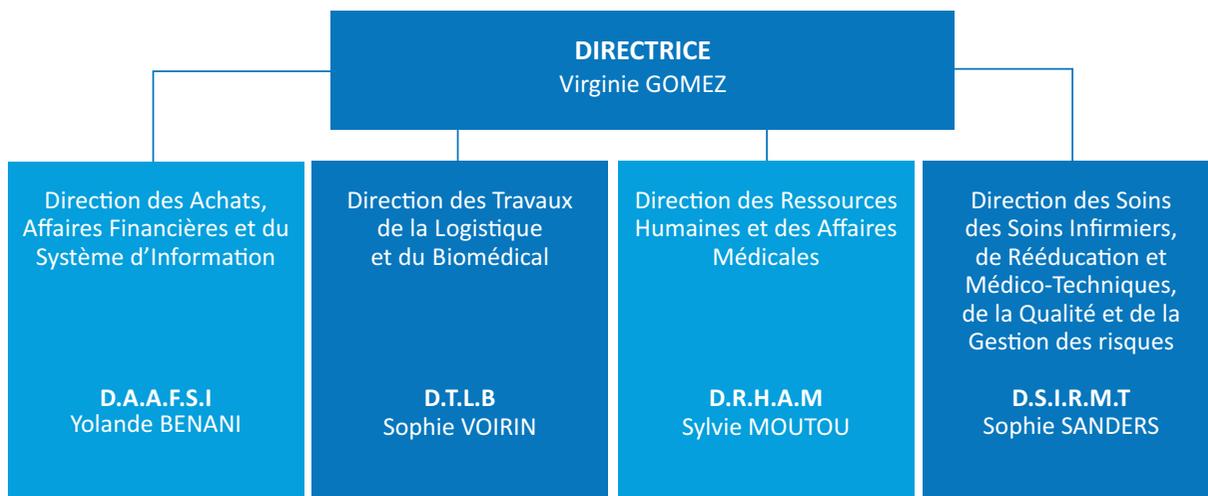
- A: Plateaux technique, réanimation, pédiatrie, bloc opératoire stérilisation, radio scanner, obstétrique
- AA: Futur bloc opératoire
- B: Urgences, laboratoire
- C: Nord, pédiatrie
- D: Sud: Chirurgie, HDS, LICCA
- E: Médecine B.C., Cardiologie, UHPCV, pharmacie, magasin
- F: Logistique, Reprographie, Archives
- G: Direction des Ressources Humaines et des affaires médicales
- H: Chapelle
- I: Services Techniques; Biomédical
- J: Futur magasin
- K: Blanchisserie
- L: Direction des soins, Service d'information, Pharmacie, Direction DVA
- M: Direction générale, Direction des Achats, des affaires financières et du système d'information.
- O: Centre de vaccination, CeGIDD
- P: Poste de sécurité.
- Q: Standard téléphonique
- R: EMS
- S: EMS
- T: Médecine du travail
- V: Ancien Bâtiment Pharmacie
- W: ESS
- X: Espace Vert
- Y: Magasin
- Z: Archives
- Z1: Locement CHBT
- Z2: Bat Saint-Vincent de Paul
- Z3: Groupe Electrogène
- Z4: Groupe Froid
- Z5: Bâche à Eau
- Z6: Poste de Livraison EDF

Desim: FLANARRE - Mail: le.25/07/22

LE CENTRE HOSPITALIER DE LA BASSE-TERRE EN QUELQUES MOTS

Le Centre Hospitalier de la Basse Terre est un établissement public de santé. Il est géré par le directeur, assisté par le directoire (instance composée de 7 membres, chargée de venir en appui et conseil dans la gestion et la conduite de l'établissement) et le conseil de surveillance (instance composée de 9 membres qui se prononce sur la stratégie de l'établissement et exerce un contrôle sur sa gestion)

ORGANIGRAMME DE DIRECTION



QUELQUES CHIFFRES EN 2022

• ACTIVITÉ MÉDICALE :

- o Nombre de passages aux urgences : 25 035
- o U.H.C.D : 1051
- o Sorties SMUR : 665
- o Journées d'hospitalisation : 48 479
- o R.U.M : 14 869

• Évolution du nombre d'hospitalisation :

- o Total : 14 869

• Activité externe :

- o Nombre de consultations : 81 592

• Actes de biologie :

- o Total B : 10 868 646

• Bloc opératoire :

- o Nombre d'interventions au bloc opératoire : 3 550
- o Nombre de naissances : 630
- o Actes d'imagerie médicale : 24 302

• RESSOURCES HUMAINES :

- o Personnel Médical : 86
- o Personnel Non Médical : 721
- o Nombre total de personnel : 807



LES PÔLES DE SANTÉ



• 2 PÔLES :

Médecine et Chirurgie sur un seul site

Capacité d'accueil : 193 lits

PÔLE MÉDECINE

CARDIOLOGIE U.S.C U.S.I.C
UNITÉ DE RÉADAPTION CARDIO VASCULAIRE U.R.C.V
UNITÉ D'HOSPITALISATION PROGRAMMÉE
CARDIOVASCULAIRE
MÉTABOLIQUE U.H.P.C.V.M
MÉDECINE VASCULAIRE
URGENCES SMUR U.H.C.D
CENTRE GRATUIT D'INFORMATION DE DÉPISTAGE
ET DE DIAGNOSTIC (C.e.G.I.D.D)
CENTRE DE VACCINATION
INFECTIOLOGIE
DIÉTÉTIENS NUTRITIONNISTES
CENTRE DE COMPÉTENCES DE LA DRÉPANOCYTOSE
COURT SÉJOUR GÉRIATRIQUE (C.S.G)
ÉQUIPE MOBILE DE GÉRIATRIE (E.M.G)
HÔPITAL DE JOUR MÉDECINE ONCOLOGIE
ÉQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS (E.M.S.P)
LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE
MÉDECINE INTERNE
MÉDECINE C ENDOSCOPIE, DIABÉTOLOGIE
CONSULTATIONS EXTERNES DE MÉDECINE
UROLOGIE...
PÉDIATRIE NÉONATOLOGIE RÉANIMATION NÉONATALE
UNITÉ SANITAIRE EN MILIEU PÉNITENTIAIRE (U.S.M.P)

PÔLE CHIRURGIE

BLOC OPÉRATOIRE
STÉRILISATION
RÉANIMATION
ANESTHÉSIE
IMAGERIE MÉDICALE SCANNER (I.R.M)...
MATERNITÉ
CONSULTATIONS CHIRURGIE GYNÉCOLOGIQUE
OBSTÉTRIQUE,
ODONTOLOGIE, OPHTALMOLOGIE...
CHIRURGIE VISCÉRALE ET BARIATRIQUE
CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE ET TRAUMATOLOGIQUE
CHIRURGIE GYNÉCOLOGIQUE
UNITÉ DE CHIRURGIE AMBULATOIRE
HÔPITAL DE SEMAINE CHIRURGIE
PHARMACIE À USAGE INTERNE (P.U.I)
ÉQUIPE OPÉRATIONNELLE D'HYGIÈNE (E.O.H)
SERVICE DE RÉÉDUCATION

LES CONSULTATIONS EXTERNES

SPÉCIALITÉS	JOURS & CRÉNEAUX HORAIRES	CONTACTS	UNITÉS D'INTERVENTION
CARDIOLOGIE (Consultations)	Tous les jours de 09H00 à 13H00 14H00 à 16H30 <u>Pose de Holter</u> tous les jours de 08H00 à 10H00 <u>Médecine vasculaire</u> de 08H30 à 16H30 tous les jours toute la journée sauf le Vendredi après-midi	0590.41.78.00 0590.41.78.72	BÂTIMENT E - NIVEAU -2
RYTHMOLOGIE (Consultations)	Lundi de 09H00 à 12H00 et de 14H00 à 16H00 Mardi 14H00 à 16H00 Mercredi de 09H00 à 12H00 et 14H00 à 16H30 Vendredi de 09H00 à 12H00 et 14H00 à 15H00	0590.41.77.76	BÂTIMENT E - NIVEAU -2
ANESTHÉSIE (Consultations)	Lundi au vendredi : 08H00 à 12H00 et de 13H00 à 16H00	0590.41.78.79	PLATEAU TECHNIQUE BÂTIMENT A - NIVEAU 1
GYNÉCOLOGIE- OBSTÉTRIQUE	Lundi au Vendredi de 09H00 à 12H30 et de 13H30 à 16H00 Vendredi de 09H00 à 20H00	0590.41.76.77	PLATEAU TECHNIQUE BÂTIMENT A - NIVEAU 1
CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE	Lundi de 09H00 à 12H15 Mardi de 09H00 à 12H30 Mercredi de 09H00 à 12H00 Jeudi de 09H00 à 12H15 Vendredi de 08H30 à 12H00	0590.41.78.79 0590.80.54.54 Poste 7020	PLATEAU TECHNIQUE BÂTIMENT A - NIVEAU 1
CHIRURGIE VISCÉRALE	Lundi de 9H00 à 12H30 et de 14H00 à 15H45 Mardi de 09H30 à 12H30 Mercredi de 09H00 à 12H30 Jeudi de 09H00 à 12H30 et de 14H00 à 15H45 Vendredi de 09H00 à 12H30	0590.41.78.79 0590.80.54.54 Poste 7020	PLATEAU TECHNIQUE BÂTIMENT A - NIVEAU 1
ODONTOLOGIE	Jeudi de 09H00 à 13H00 et de 13H30 à 15H30 (2 fois par mois)	0590.41.78.79 0590.80.54.54 Poste 7020	PLATEAU TECHNIQUE BÂTIMENT A - NIVEAU 1
OPHTALMOLOGIE	Mercredi (tous les 15j) de 09H00 à 13H00 et de 14H00 à 16H00 Vendredi de 09H00 à 13H00 et de 14H00 à 16H00	0590.41.78.79 0590.80.54.54 Poste 7020	PLATEAU TECHNIQUE BÂTIMENT A - NIVEAU 1
ORL	Mardi de 14H00 à 16H30 Jeudi de 08H00 à 12H30	0590.41.78.79 0590.80.54.54 Poste 7020	PLATEAU TECHNIQUE BÂTIMENT A - NIVEAU 1
UROLOGIE	Mardi de 08H00 à 13H00 et de 14H00 à 17H00 Jeudi de 08H00 à 13H00 et de 14H00 à 17H00 Vendredi 08H00 à 13H00	0590.41.76.77	PLATEAU TECHNIQUE BÂTIMENT A - NIVEAU 1

LES CONSULTATIONS EXTERNES

GASTRO - ENTÉROLOGIE	Lundi de 14H00 à 17H00 Mercredi de 08H00 à 16H00	0590.41.77.90	PLATEAU TECHNIQUE BÂTIMENT A - NIVEAU 1
ENDOSCOPIE	Lundi de 14H00 à 17H00 Mercredi de 08H00 à 16H00	0590.41.77.90	PLATEAU TECHNIQUE BÂTIMENT A - NIVEAU 1
MÉDECINE INTERNE	Lundi de 14H00 à 17H00 Mardi de 14H00 à 17H00 Mercredi de 9H00 à 13H00 et de 14H00 à 17H00 Jeudi de 14H00 à 17H00 Vendredi de 9H00 à 12H00	0590.41.78.22	PLATEAU TECHNIQUE BÂTIMENT A - NIVEAU 1
DRÉPANOCYTAIRE	Lundi de 14H30 à 17H00 Mardi et Jeudi de 08H30 à 13H00 Mercredi et Vendredi de 09H00 à 12H00	0590 41 77 50	BATIMENT E - NIVEAU -1
ÉQUIPE MOBILE DE GÉRIATRIE	Tous les jours du lundi au jeudi de 09H00 à 13H00 et de 14H00 à 16H30 Vendredi de 09H00 à 12H00	0590.41.78.21	BATIMENT E - NIVEAU -1
ONCOLOGIE	Tous les jours du lundi au jeudi de 8H00 à 13H00 et de 14H30 à 17H00 Vendredi de 8H00 à 12H00	0590.41.78.79 0590.80.54.54 Poste 7020 / 7763	BÂTIMENT E - NIVEAU -1
NEUROLOGIE Laboratoire EEG	Lundi de 14H00 à 17H00 Jeudi de 08H00 à 17H00	0590.41.76.77	BÂTIMENT E - NIVEAU -1
RADIOLOGIE	Lundi au Vendredi de 08H00 à 12H30 et de 14H00 à 15H45	0590.41.76.76	BÂTIMENT A - NIVEAU 0
LABORATOIRE DE BIOLOGIE LABORATOIRE TEST PCR	Lundi au Vendredi de 7H00 à 14H00 Lundi au Vendredi de 13H00 à 15H30 Le samedi uniquement sur rendez-vous de 08H00 à 12H00	0590.41.78.14	BÂTIMENT B – NIVEAU 1
PÉDIATRIE	Lundi ,Mardi, Mercredi, Jeudi, Vendredi de 09H00 à 12H00 et de 14H à 16H30	0590.41.77.84 0590.41.78.24	BÂTIMENT D SUD - NIVEAU -2
SOINS PALLIATIFS	Mardi et jeudi de 14H30 à 16H30	0590.41.78.51	BÂTIMENT S
CeGIDD (Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic)	Lundi 14h à 16H30 Mardi de 14H30 à 16H30 Mercredi de 09H à 12H et 14H30 à 16H00 Jeudi de 08H30à 13H00 et de 14H30 à 16H30	0590.41.78.46	BÂTIMENT O
VACCINATION	Lundi et Mercredi de 08H00 à 12H00 et 13H00 à 16H30 Jeudi de 08H00 à 12H00 et 13H00 à 16H30	0590.41.78.74	
VACCINATION COVID-19	Vendredi de 08H00 à 13H00		

Votre séjour

Votre admission à l'hôpital

Les formalités administratives :

Lors de votre admission au Centre Hospitalier de-la Basse-Terre, il vous est demandé d'accomplir un certain nombre de formalités administratives au bureau des admissions. **Elles sont indispensables à la prise en charge des frais de votre séjour dans notre établissement.** Elles peuvent être faites par vous-même ou par toute personne habilitée à vous représenter. Quelle que soit votre situation, le bureau des admissions est à votre disposition pour vous renseigner ou vous aider à réaliser vos formalités administratives. N'hésitez pas à les consulter.



Horaires du bureau des admissions :

Du lundi au vendredi de : 7h à 16h30

sauf le mercredi de 7h à 16h.

En dehors de ces heures d'ouverture, vous pouvez vous adresser au bureau des Admissions situé au Urgences, qui est ouvert tous les jours de 7h à 21h.



Situations	Document à présenter
Quelle que soit votre situation	Une pièce d'identité (carte d'identité, passeport ou carte de séjour) Un justificatif de domicile (facture eau, EDF, quittance de loyer)
Assurés sociaux	La carte vitale mise à jour ou l'attestation papier A défaut de présenter la carte vitale ou l'attestation papier Si vous êtes : Salarié(e) : le dernier bulletin de salaire, Chômeur indemnisé : la dernière attestation ASSEDIC Retraité(e) : le titre de retraite
Mutualistes	La carte d'adhérent à une mutuelle à jour,
Bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle	L'attestation de C.M.U
Bénéficiaires de l'Aide Médicale Etat (A.M.E)	L'attestation de l'A.M.E
Accidents du travail	La feuille d'accident de travail délivré par l'employeur
Ressortissant de l'Union Européenne	La carte européenne d'assurance maladie
N'étant pas citoyen de l'Union Européenne	L'attestation de prise en charge délivrée par un organisme de votre pays ou par l'ambassade

Votre admission à l'hôpital (2)

Admission en urgence :

En cas d'urgence vitale, **les soins seront prioritaires**. Vous serez examiné par un médecin et hospitalisé si votre état le justifie. Si votre état vous le permet, vous serez ensuite invité à vous présenter au bureau des admissions des urgences afin de réaliser les formalités administratives. Dans le cas contraire, votre dossier administratif devra être constitué le plus rapidement possible par vos proches.

Admission programmée :

Lorsque votre hospitalisation est décidée à l'avance, **il est préférable et recommandé de vous présenter au bureau des admissions avant la date** de votre hospitalisation pour effectuer les formalités administratives. L'attente, le jour de votre admission, s'en trouvera réduite.

Les hospitalisés sont tenus d'apporter à l'hôpital : leur nécessaire de toilette (brosse à dents, savon, rasoir...) leur linge et effets personnels (serviette, gant de toilette, pyjama...).

Sauf cas particulier et sous réserve des règles d'hygiène, vous devez conserver vos vêtements et votre linge personnel dont vous devez assurer l'entretien.

Admission des mineurs :

Tout mineur doit être accompagné par le père, la mère, le tuteur légal ou par une personne munie d'une autorisation d'anesthésie, d'opérer, et de sortie.

Une exception existe concernant les mineures souhaitant bénéficier d'une IVG, celles-ci peuvent se faire accompagner d'un adulte majeur de leur choix.

Les jouets appartenant aux enfants ou qui leur sont apportés ne doivent leur être remis qu'avec accord du Cadre de santé.

Une éducatrice de jeunes enfants apporte par ailleurs une aide et un accompagnement sur le plan scolaire. Cet accompagnement se fait sur certains éléments basiques afin de maintenir le rythme, le lien et la motivation le temps de l'hospitalisation de l'enfant avec un retour aux parents des difficultés éventuellement détectées. Elle organise par ailleurs diverses activités (Peinture, lecture, origami, décoration, parcours de santé...)

Les documents médicaux à avoir :

Pour votre sécurité, il vous est demandé de vous munir :

- De votre carnet de santé,
- Des informations médicales en votre possession (radiographies, analyses...),
- De vos médicaments et des ordonnances y afférents si vous avez un traitement en cours.

Si vous êtes admise en maternité, vous devrez vous munir de la feuille de suivi de la maternité, du carnet de maternité ainsi que du livret de famille pour déclarer la naissance.

La personne à prévenir :

Lors de votre admission, **il vous sera demandé le nom et les coordonnées d'une personne à prévenir**.

La personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'événement(s) particulier(s) au cours de votre séjour **d'ordre organisationnel ou administratif** (transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement...). Cette personne peut être la même que la personne de confiance ou quelqu'un d'autre.

ATTENTION !

Par sécurité : «Jamais sans mon bracelet !»

Votre sécurité est notre priorité.

Il vous sera proposé un bracelet d'identification dès votre arrivée en hospitalisation.

Sa mise en place sera soumise à votre accord.

Soyez acteur de votre santé : votre identité vous appartient, ne vous en laissez pas déposséder !



LA PERSONNE DE CONFIANCE & LES DIRECTIVES ANTICIPÉES



Lors de votre arrivée, il est important de communiquer à l'équipe, l'identité de votre personne de confiance et de transmettre vos directives anticipées.

La personne de confiance (article L. 1111-6 du code de la santé publique)

En quoi la personne de confiance peut m'être utile ?

Votre personne de confiance peut vous être très utile au cours de votre hospitalisation :

- si vous en faites la demande, elle pourra vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux, **ainsi pourra-t-elle éventuellement vous aider à prendre des décisions** ;
- dans le cas où, au cours de votre hospitalisation, votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions aux personnes qui vous soignent, **l'équipe qui vous prend en charge consultera en priorité la personne de confiance** que vous aurez désignée.
- Vous pouvez en outre **confier vos directives anticipées** à votre personne de confiance.

Quelles sont les limites d'intervention de ma personne de confiance ?

La personne de confiance **ne pourra pas obtenir communication de votre dossier médical** (à moins que vous lui fassiez une procuration en ce sens)

Son avis sera pris en compte par l'équipe médicale mais, **en dernier lieu, c'est au médecin qu'il reviendra de prendre la décision.**

Qui puis-je désigner ?

Toute personne de votre entourage en qui vous avez confiance et **qui est d'accord pour assumer cette mission**, il peut s'agir : d'un de vos parents, de votre conjoint, de votre compagnon ou de votre compagne, d'un de vos proches, de votre médecin traitant...

La personne que vous désignez comme personne de confiance peut être aussi celle que vous avez désignée comme « personne à prévenir » en cas de nécessité.

Comment désigner ma personne de confiance ?

La désignation doit se faire **par écrit**.

Vous pouvez **changer d'avis** à tout moment et, soit annuler votre désignation, soit remplacer la désignation d'une personne par une autre.

Quand désigner ma personne de confiance ?

Vous pouvez désigner votre personne de confiance **au moment de votre admission**. Mais vous pouvez également le faire avant votre hospitalisation ou au cours de votre hospitalisation. Ce qui importe c'est d'avoir bien réfléchi et de vous être assuré de l'accord de la personne que vous souhaitez désigner avant de vous décider. **La désignation n'est valable que pour toute la durée de l'hospitalisation.**

Les directives anticipées (articles L. 1111-4, L. 1111-11 à L. 1111-13 et R. 1111-17 à R. 1111-20, R. 1112-2, R. 4127-37 du code de la santé publique)

À quoi servent les directives anticipées ?

Dans le cas où, en fin de vie, vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté, vos directives anticipées permettront au médecin de **connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements** alors en cours. Le médecin n'est pas tenu de s'y conformer si d'autres éléments venaient modifier son appréciation. On considère qu'une personne est « en fin de vie » lorsqu'elle est atteinte d'une affection grave et incurable, en phase avancée ou terminale.

Quelles sont les conditions pour que mes directives anticipées soient prises en compte au moment voulu ?

Condition d'âge : Vous ne pouvez rédiger des directives anticipées que si vous **êtes majeur**.

Conditions de forme : Le document doit être **écrit et authentifiable**. Vous devez écrire vous-même vos directives. Elles doivent être **datées et signées** et vous devez préciser **vos noms, prénoms, date et lieu de naissance**.

Conditions de fond :

L'auteur du document doit être en état d'exprimer **sa volonté libre et éclairée** au moment de sa rédaction.

Le document doit être rédigé depuis **moins de trois ans** avant la date à partir de laquelle vous ne serez plus en état d'exprimer votre volonté.

Puis-je changer d'avis après avoir rédigé des directives anticipées ?

Les directives **sont révocables à tout moment** : vous pouvez donc modifier, quand vous le souhaitez, totalement ou partiellement le contenu de vos directives. Vous pouvez également **annuler** vos directives.

Quel est le poids de mes directives anticipées dans la décision médicale ?

Si vous avez rédigé des directives, **le médecin doit en tenir compte**, elles constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale.

Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical, y compris sur celui de votre personne de confiance.

Les directives s'imposent au médecin dans toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement exceptés 2 cas :

- Une urgence vitale : pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation,
- Des directives manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

En l'absence de directives anticipées, le médecin recueillera l'avis de la personne de confiance, ou à défaut de la famille ou des proches.

**IL EST TRÈS IMPORTANT QUE VOS DIRECTIVES ANTICIPÉES
SOIENT INSÉRÉES OU MENTIONNÉES DANS VOTRE DOSSIER MÉDICAL,
N'HÉSITEZ PAS À LE FAIRE VÉRIFIER AUPRÈS DE L'ÉQUIPE !**

DÉPÔT DES VALEURS

« Il vous est conseillé de ne pas apporter d'objets de valeur à l'hôpital ! »

Vous avez des valeurs sur vous lorsque vous êtes hospitalisé :

Argent, bijoux, chéquiers, cartes bancaires...

Il n'est pas prudent de les conserver !

Vous avez la possibilité de les remettre à un proche ou de les déposer à la régie aux heures d'ouvertures. Vous devrez alors remplir et signer une fiche inventaire dont un exemplaire vous sera remis. Le régisseur met en sécurité vos valeurs ainsi qu'un exemplaire de la fiche inventaire dans un coffre-fort.

La Régie est située à côté du bureau des admissions du Hall d'accueil.

Heure d'ouverture de la Régie :

- lundi, mardi, jeudi et vendredi : de 8h à 12h30 / 13h30-16h30
- mercredi : de 8h à 13 h
- Téléphone : 0590 80 54 54 poste : 5220

LA RÉGIE EST FERMÉE LE WEEK-END ET LES JOURS FÉRIÉS

Si vous faites le choix de conserver vos valeurs auprès de vous, l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol. Il ne pourra être tenu responsable que des objets déposés dans son coffre.

Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas d'exprimer votre volonté, deux membres de l'équipe soignante effectueront un inventaire contradictoire des valeurs. Ils les transmettront au régisseur aux heures d'ouverture avec un exemplaire de la fiche inventaire contradictoire datée et signée, pour le mettre en sécurité dans un coffre.

Afin de récupérer vos valeurs déposées, veuillez-vous présenter, vous ou la personne que vous aurez mandatée, à la Régie aux heures d'ouverture avec une pièce d'identité ainsi que la fiche inventaire. En cas de reprise de vos valeurs par une personne mandatée par vous-même, sa pièce d'identité lui sera également demandée.



A contrario, ne sont pas des objets de valeur :
Lunettes, smartphone, tablette...

Ces biens restent sous votre responsabilité !

ATTENTION !



LES SERVICES PROPOSÉS PAR LE CHBT



ACCOMPAGNANT :

Dans la mesure du possible et avec l'accord du service, vous pouvez vous faire accompagner par une personne de votre choix. Cette prestation est parfois remboursée par votre mutuelle.

Elle est possible dans plusieurs cas : en pédiatrie pour les parents de nourrissons et d'enfants en bas âge et dans les autres services dans des cas particuliers à l'appréciation des responsables médicaux.

Le prix des prestations alimentaires délivrées aux personnes accompagnant un patient est de 3€ pour le petit-déjeuner et de 11€ pour le déjeuner et pour le dîner. Merci de vous renseigner auprès du cadre de santé.



CHAMBRE INDIVIDUELLE :

À votre demande vous pouvez, dans la mesure des places disponibles, être hébergé en chambre individuelle. Le prix de la journée est de 45,63 € . Cette prestation peut être remboursée par votre mutuelle.

Merci de vous adresser à l'équipe soignante



TÉLÉPHONE :

Les téléphones mobiles présents dans l'enceinte de l'établissement doivent être maintenus en position silence pour ne pas nuire au bien être des patients.

Par ailleurs, en raison de risques de perturbation des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques, votre téléphone doit être éteint lors de vos visites au sein des plateaux techniques (Cardiologie, réanimation,...)

Vous pouvez être joint par vos proches via le standard du CHBT au 0590 80 54 54 en demandant à être mis en relation avec le service d'hospitalisation souhaité.



MÉDICAMENTS A DISPENSATION HOSPITALIERE :

Certains médicaments ne sont délivrés qu'en pharmacie hospitalière.

La Pharmacie du CHBT est ouverte **du lundi au vendredi de 08h00 à 17h30.**

Téléphone intérieur : Poste 5568

Téléphone extérieur : **0590 80 54 54**

Merci de vous munir du bon de circulation remis par le Bureau des admissions et de votre ordonnance avant de vous y présenter.



TÉLÉVISION :

Les chambres sont équipées de postes de télévision qui peuvent être loués auprès de l'hôtesse d'accueil de la société Locatel située dans le hall principal.

Ce prestataire est également joignable au : **06 90 30 75 56.**



ASSOCIATIONS :

L'Association pour le développement des soins palliatifs intervient au CHBT. Vous pouvez être mis en contact avec ses bénévoles en vous rapprochant de l'équipe soignante.



CULTES :

Les usagers de l'hôpital ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs liés à la sécurité, à la santé et à l'hygiène. Ils doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme. Le ministre du culte de votre religion peut vous rendre visite sur votre demande, exprimée auprès du personnel soignant.

Père AMBROSE est l'aumônier catholique du CHBT. Une chapelle est à votre disposition, merci de vous rapprocher du cadre de votre service pour de plus amples informations.

VOS INTERLOCUTEURS

«Vous voici installé dans votre chambre.
Votre santé et votre confort vont être confiés
à une équipe dévouée et compétente.»

L'ÉQUIPE MÉDICALE :

Les médecins du service qui vous accueille se réunissent régulièrement pour faire le point sur votre état de santé et prendre les décisions nécessaires. Chacun d'entre eux peut être appelé à vous prendre en charge. Cette équipe est placée sous la responsabilité d'un praticien hospitalier, chef de service.

C'est lui qui organise la coordination et la continuité de votre prise en charge avec ses collaborateurs.

L'interne est un médecin en formation. Il a déjà effectué 6 ans d'études de médecine. Il vous examine chaque jour pendant la visite et chaque fois que votre état de santé le nécessite.

Les sages-femmes pratiquent les actes nécessaires au diagnostic et à la surveillance de la grossesse normale. Elles assurent également la surveillance et la pratique de l'accouchement et des soins post-nataux de la mère et de l'enfant en bonne santé.

L'ÉQUIPE SOIGNANTE ET NON MÉDICALE :

Le Cadre de Santé anime l'équipe et coordonne les moyens d'un service en veillant à l'efficacité et à la qualité des prestations. Il est votre interlocuteur privilégié.

Les infirmier(e)s dispensent les soins et les traitements prescrits par le médecin. Les infirmiers exercent aussi une surveillance constante et peuvent vous donner des conseils relatifs à votre santé.

Les aides-soignant(e)s accompagnent les infirmier(e)s lors des soins. Ils répondent à vos besoins essentiels : repas, toilette, confort et prennent soin de votre environnement proche.

Les agents de services hospitaliers s'occupent de l'hygiène des locaux et contribuent à votre confort.

Les manipulateurs en électroradiologie médicale et les techniciens de laboratoire participent directement à l'élaboration du diagnostic en réalisant les examens prescrits par l'équipe médicale.

Les diététiciens, les masseurs kinésithérapeutes et les autres professionnels de rééducation peuvent intervenir sur prescription médicale.

Les psychologues interviennent, sur prescription médicale, pour vous aider dans l'approche de votre maladie ou des difficultés qu'elle engendre.

Les assistantes sociales aident les personnes hospitalisées et/ou leur famille dans les difficultés liées à l'hospitalisation. Elles préparent la sortie de l'établissement dans les conditions les plus favorables.

(cf explication page suivante)

PRISE EN CHARGE SPÉCIFIQUE : LES ÉQUIPES MOBILES :

L'Équipe Mobile de Gériatrie : elle contribue à améliorer la prise en charge globale des patients âgés de plus de 75 ans accueillis au CHBT. L'Équipe Mobile de Gériatrie peut intervenir dans tous les services d'hospitalisation à la demande de l'équipe. Des consultations externes sont également organisées.

L'Équipe Mobile de Soins Palliatifs : elle a pour but de faciliter la mise en place de la démarche palliative et d'accompagnement dans les services d'hospitalisation et prend en charge les patients de tout âge, du nourrisson à la personne âgée, atteints d'une maladie grave, évolutive, mettant en jeu le pronostic vital, en phase avancée ou terminale.

Elle se déplace à la demande des équipes soignantes dans les différents services et parfois à domicile.

Elle assure également des conseils téléphoniques.

Vous pouvez identifier les agents de l'établissement (noms et fonctions) sur leurs tenues ou leurs badges.



IDENTIFICATION DES PERSONNELS MÉDICAUX ET PARAMÉDICAUX PAR COLORIS DES LISERÉS

MÉDECIN URGENTISTE

• Tunique et pantalon

Tunique et pantalon •

AMBULANCIER (E)

PERSONNEL ADMINISTRATIF

• Blouse

Tunique et pantalon •

SAGE-FEMME

INFIRMIER (E)

• Tunique et pantalon

Tunique •

SECRÉTAIRE

AIDE-SOIGNANT(E)

• Tunique et pantalon

Tunique et pantalon •

AGENT DE SERVICE HOSPITALIER

**DIÉTÉTICIEN (NE)
KINÉSITHÉRAPEUTE**

• Tunique et pantalon

PERSONNEL PHARMACIE

• Tunique et pantalon

Blouse •

MÉDECIN

**PERSONNEL LABORATOIRE
PERSONNEL RADIOLOGIE**

• Tunique et pantalon

Tunique et pantalon •

CADRE DE SANTÉ

LE SERVICE SOCIAL DES PATIENTS HOSPITALISÉS

«Vous êtes hospitalisé. Il est conseillé de prendre contact avec l'assistant social de l'hôpital pendant votre hospitalisation. Il peut vous aider dans vos démarches afin de préparer votre retour à domicile ou trouver une solution d'hébergement si le retour à domicile n'est pas possible. »

Après une hospitalisation, votre retour chez vous peut s'avérer difficile du fait de la fatigue et d'un état de santé encore fragile. Aussi, il est recommandé d'anticiper au plus tôt ces difficultés avant, si cela est possible, et pendant l'hospitalisation en prenant contact avec le service social de l'hôpital.

Un assistant social peut **vous aider à envisager les différentes solutions pour que votre retour chez vous se passe au mieux**. L'assistant social du service social de l'hôpital travaille en étroite collaboration avec les différents organismes et structures situés hors de l'hôpital pour assurer les relais nécessaires suite à une hospitalisation.

Vous pouvez notamment prendre contact avec l'assistant social de l'hôpital pour :

- organiser l'aide et les soins dont vous aurez besoin à votre sortie d'hospitalisation
- les demandes d'aides financières
- les démarches d'admission dans un établissement si vous avez besoin temporairement ou définitivement d'un hébergement après votre sortie d'hospitalisation.

Le secrétariat du Service social est situé à proximité du bureau des Admissions face au Hall d'accueil (dans les locaux de la P.A.S.S)

Tél : 0590.41.78.97 demandez le poste 7897

Accueil du lundi au vendredi de 08H00 à 12H00 et 14H00 à 16H00

sauf le mercredi de 08H00 à 12H00

Consultations sur rendez-vous.

La Permanence d'Accès Aux Soins de Santé (P.A.S.S)

La P.A.S.S est un dispositif d'orientation relative à la lutte contre l'exclusion.

Elle vise à faciliter l'accès des personnes démunies au système hospitalier, aux réseaux institutionnels ou associatifs de soins, d'accueil et d'accompagnement social.

Le dispositif mis en place au Centre Hospitalier de la Basse Terre comprend :

- un système d'accueil et de repérage par le bureau des admissions,
- des consultations médicales,
- une consultation sociale,
- une consultation psychologique.

Les bureaux de la PASS sont situés face à l'entrée du Hall d'accueil de l'hôpital.

Tél : 0590.41.78.97 demandez le poste 7897

Accueil du lundi au vendredi de 08H00 à 12H00

et 14H00 à 16H00 sauf le mercredi de 08H00 à 12H00

Consultations sans rendez-vous



VOS DROITS & DEVOIRS

La vie dans une collectivité vous donne des droits mais vous oblige aussi au respect de certaines règles pour le bien de tous. La Charte de la personne hospitalisée au verso pose des principes applicables à l'ensemble du territoire. Au sein du CHBT, certaines règles sont néanmoins à rappeler :

LES VISITES

Vos parents et amis sont les bienvenus, leur présence à vos côtés est un réconfort.

Néanmoins, des horaires de visites sont définis : **13h à 19h tous les jours.**

Veillez à ce que ces horaires soient **respectés**, pour éviter que les soins ne soient perturbés.

Dans l'intérêt des patients, l'accès aux chambres est limité à **deux visiteurs maximum** en même temps et déconseillé aux enfants (âge selon les services).

En dehors des visites personnelles (famille, amis) et des notaires, les autres visiteurs éventuels doivent demander l'accord de la Direction pour accéder au service. Dans tous les cas, **vous pouvez demander au cadre de santé d'interdire l'accès à votre chevet à des personnes que vous désignez.**

Les services de pédiatrie, de réanimation et d'USIC ont un régime particulier :

Pédiatrie : les visites sont autorisées de **07h à 21h** tous les jours, en présence du représentant légal de l'enfant. Les visiteurs doivent quitter la chambre pendant les soins et lors de l'entretien quotidien de celle-ci.

Réanimation : les visites sont autorisées de **13h00 à 14h et de 17h à 18h.**

USIC : les visites sont admises de **15h à 19h**

Dans certains cas (patient en fin de vie), les modalités de visite peuvent être particulières. Les visiteurs doivent consulter le médecin pour avoir l'autorisation de venir en dehors des horaires de visite.

Les familles peuvent se rapprocher de l'équipe soignante pour prendre rendez-vous avec le médecin.

LES REPAS DES PATIENTS

A titre indicatif, les horaires de repas sont les suivants :

Petit-déjeuner : 08h ; Déjeuner : 12h30 ; Dîner : 18h

LE COMPORTEMENT DES USAGERS ET VISITEURS



Les usagers ne doivent pas troubler le repos des malades, ni gêner le fonctionnement des services. Ils sont invités par le personnel soignant à se retirer des chambres lors des soins ou toilettes.

Ni les visiteurs, ni les patients ne peuvent introduire des boissons alcoolisées, tabac ou tous autres produits illicites dans l'établissement.

Les visiteurs doivent avoir une tenue correcte, respecter les règles d'hygiène élémentaires et ponctuelles (crise sanitaire) éviter tout bruit intempestif (appareils sonores interdits).

Par mesure d'hygiène et de sécurité, et selon les termes du décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte du centre hospitalier.

LA CIRCULATION DES PATIENTS

Avec l'accord du personnel soignant, vous pouvez vous déplacer durant la journée, hors du service, en le signalant. La nuit en revanche, il vous est demandé d'éviter tout déplacement pour des raisons de sécurité.



1

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



2

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



3

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



4

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



5

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



6

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



7

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



8

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



9

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



10

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

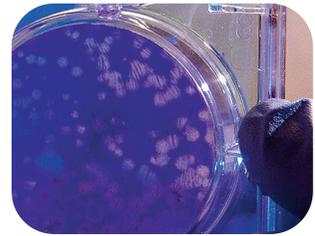
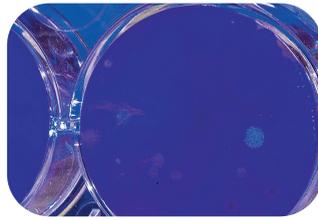
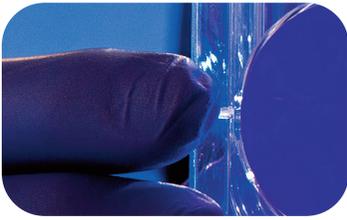


11

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

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

LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES



Les infections nosocomiales sont des infections contractées au cours d'une hospitalisation.

LA PREVENTION DE CES INFECTIONS EST UNE PREOCCUPATION CONSTANTE DE L'ENSEMBLE DES PERSONNES TRAVAILLANT A L'HOPITAL.

Le Comité de Lutte Contre les Infections nosocomiales (CLIN) et l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (EOHH), développent et coordonnent les actions visant à empêcher la survenue de telles infections.

Le personnel hospitalier n'est cependant pas le seul responsable de ce risque : vous êtes également un acteur privilégié pour le prévenir.

Patients, visiteurs adultes et enfants : vous êtes tous concernés !

L'hygiène de vos mains participe à limiter la transmission des germes :

Apprenez à utiliser les produits mis à votre disposition en posant des questions aux équipes soignantes sur les savons liquides et les solutions hydroalcooliques.

Lavez-vous ou désinfectez-vous les mains avant de prendre vos repas, après chaque passage aux toilettes, au retour dans votre chambre après un examen médical, une consultation, une promenade, après vous être mouché, avant et après vous être occupé de votre enfant malade.



Si votre famille, vos amis ou vos connaissances vous rendent visite demandez-leur de :

- Se désinfecter les mains à leur arrivée et à leur départ,
- Ne pas s'asseoir sur votre lit et de ne pas utiliser vos sanitaires.

Si vous devez bénéficier d'une intervention chirurgicale, une bonne hygiène corporelle permet de diminuer le risque d'infection post-opératoire. **La douche et le shampoing sont indispensables pour enlever les germes de votre peau** qui ne sont pas les bienvenus au bloc opératoire. Il est nécessaire de pratiquer une douche la veille et le matin de l'intervention en suivant les recommandations des équipes soignantes.

Vous devez retirer vos bijoux et piercings, le vernis à ongle (pieds et mains) ainsi que la french manucure, le gel ou les capsules d'ongles. Vos ongles de pieds et de mains doivent être courts.

Si au cours de votre hospitalisation vous souhaitez disposer d'informations sur ces points, vous êtes invité à en parler avec le personnel qui vous prend en charge.

PROGRAMME ANNUEL DES ACTIONS DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES 2020-2021

Actions de prévention et de maîtrise des Infections Associées aux Soins :

- **Précautions standard :**
prévenir la transmission croisée des germes / protéger les soignants des risques biologiques
Hygiène des mains (calcul d'indicateur)
Précautions standard (Gants, équipement de protection individuelle, hygiène respiratoire, excréta, environnement) (calcul d'indicateur)
- **Précautions complémentaires :**
prévenir les transmissions croisées de germes (risques épidémiques)
Maîtrise de la diffusion des bactéries multi-résistantes (audit)
- **Antibiothérapie :**
Prévention de l'antibiorésistance
Poursuite des actions d'amélioration de la politique du bon usage des antibiotiques
- **Risque infectieux lié aux actes invasifs :**
améliorer la mise en œuvre des bonnes pratiques liées aux gestes invasifs
Gestion des sondes (rédaction d'un protocole)
- **Détection des situations d'alerte :**
prévenir le risque épidémique
Poursuite des actions de sensibilisation des soignants au signalement
- **Risque infectieux lié à l'environnement**
Sensibilisation des équipes au risque légionnelle

Actions de surveillance et de maîtrise des infections associées aux soins

- Surveillance des bactéries multi-résistantes et des bactéries hautement résistantes émergentes (suivi par service)
- Surveillance de l'environnement (eau/air/surfaces) (prélèvements)
- Surveillance de la consommation d'antibiotiques (suivi par service)
- Surveillance des accidents d'exposition au sang (cas déclarés)
- Surveillance de la consommation en solution hydroalcoolique (indicateur par service)

Actions d'évaluation

- **Environnement :**
audit du circuit des déchets
- **Antibiothérapie :**
évaluation du bon usage
- **Analyse des causes profondes :**
analyse des causes profondes des événements indésirables associés aux soins avec restitution en Comité de retour d'expérience

Information de l'utilisateur

- **Représentant des usagers :**
formation des représentants des usagers et participation au Comité de Lutte contre les infections nosocomiales
- **Usagers :**
renforcer l'information des usagers sur les infections associées aux soins



Votre
douleur,
parlons-en

Contrat d'engagement

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :

En effet, il appartient à chaque établissement de santé de mettre en place l'organisation nécessaire pour répondre aux besoins des personnes quant à la prise en charge de leur douleur.

Dans cette optique, le CHBT est doté d'un « Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD) », il est chargé de coordonner les différentes actions prévues pour le soulagement de la douleur (Mise en place de protocole, formation des équipes,...)

La douleur n'existe pas sans raison, il ne faut pas la laisser s'installer ! N'hésitez pas à en parler !

Le médecin et l'équipe soignante l'évalueront, en chercheront les causes, et vous proposeront des moyens pour la soulager de façon optimale.

La douleur ne doit pas être une fatalité ! Parlez-en !

Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- > les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- > les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- > les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui **vous** convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux **votre** traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de **votre** prise en charge dans notre établissement de santé.

Article L. 1110-5 du code de la santé publique : « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte ... »



Votre
douleur,
parlons-en



www.sante.gouv.fr

LA PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES



Principe de confidentialité des données.

À l'occasion de votre séjour, des données vous concernant vont faire l'objet d'un traitement informatisé (sauf opposition motivée de votre part). Ces données, protégées par le secret médical, sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans le respect des règles de confidentialité.

Le règlement européen de protection des données du 26 avril 2016 a renforcé le principe de protection des données. Ainsi :

Le CHBT vous informe que dans le cadre de votre prise en charge au sein de ses services, des logiciels spécifiques sont utilisés **pour assurer votre suivi médical**. À cette occasion, des données vous concernant (sexe, date et lieu de naissance, lieu de résidence, modalités de prise en charge, antécédents familiaux, suivi de votre état de santé...) ont fait l'objet d'un **traitement automatisé**.

Ces données sont traitées sous la responsabilité de notre établissement et protégées par **le secret médical**. Elles sont collectées directement auprès de vous, de votre famille lors de votre prise en charge ou indirectement auprès de professionnels de santé et conservées pour **une durée de minimale de 20 ans**. Elles sont au seul usage de l'établissement et de ses partenaires **dans le seul intérêt de votre prise en charge**. Elles peuvent être communiquées pour des **études** à finalité médicale.

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant. Vous pouvez en **vérifier l'exactitude** et, le cas échéant, les rectifier, les compléter, les mettre à jour. Vous avez le droit de vous opposer ou d'en limiter l'utilisation sous réserve du respect des contraintes réglementaires. Vous pouvez exercer ce droit en adressant un courrier à la direction du CHBT.

LA QUALITÉ AU CENTRE HOSPITALIER DE LA BASSE-TERRE

La politique qualité

Le Centre Hospitalier de la Basse-Terre s'est engagé, depuis plusieurs années déjà, dans **une politique de qualité et de sécurité des soins centrée sur la prise en charge du patient.**

Cette politique se traduit par des mesures concrètes tendant à améliorer les pratiques professionnelles et à s'assurer de la satisfaction des patients.

Le service qualité a pour mission de mettre en œuvre ces mesures, au travers notamment d'un programme annuel d'amélioration de la qualité. Il assure l'accompagnement des professionnels de l'établissement dans les projets qualité et démarches de sécurité des soins.

Par ailleurs, **le CHBT suit un certain nombre d'indicateurs permettant de mesurer la qualité de la prise en charge.** Les résultats sont disponibles sur le site : <http://www.scopesante.fr>

La Certification

La certification est un moment fort de l'évaluation de nos organisations et de nos fonctionnements et pratiques professionnelles. Cette procédure est obligatoirement mise en œuvre par tous les établissements de santé. Elle vise à assurer l'amélioration continue de :

- la qualité de la prise en charge des patients (règles de bonnes pratiques cliniques, satisfaction des patient...)
- la sécurité des soins.

Pour cela, tous les 4 ans, le CHBT auto-évalue et analyse ses pratiques selon les critères d'un manuel de certification élaboré par la Haute Autorité de Santé (HAS). Une équipe d'experts-visiteurs de la HAS vérifie la conformité de nos organisations, de notre fonctionnement et de nos pratiques professionnelles au regard des critères du manuel de certification en vigueur.

La dernière certification (V2014) a constitué une opportunité pour auto-diagnostiquer nos organisations, analyser nos processus, identifier nos points forts et nos axes à améliorer, déterminer les risques prioritaires. Il s'agit d'engager nos équipes autour d'objectifs centrés sur ces axes prioritaires notamment en lien avec le dossier patient, la gestion du risque infectieux et le management de la prise en charge médicamenteuse.

Par ailleurs, afin d'améliorer la sécurité de la prise en charge et la satisfaction du patient, l'établissement met en œuvre une organisation pour favoriser le signalement et l'analyse des événements indésirables.

Les rapports de notre hôpital sont disponibles sur le site <http://www.has-sante.fr>.



**LE CHBT EST CLASSE B
AVEC RECOMMANDATION
D'AMÉLIORATION**



LA GESTION DES RISQUES : COMMENT LES DÉCLARER ?



Les risques ionisants :

La radioactivité est un phénomène naturel lié à l'instabilité de certains atomes qui composent la matière. Ces atomes instables (les radionucléides) émettent des rayonnements qui, en interagissant avec la matière, peuvent l'ioniser, c'est-à-dire lui arracher un ou plusieurs électrons. La radioactivité peut provenir de substances radioactives naturelles (uranium, radium, radon...) ou artificielles (californium, américium...). Généralement, un radionucléide émet plusieurs types de rayonnements ionisants à la fois (alpha, bêta, gamma, X ou neutronique).

Différents dispositifs et installations (accélérateurs de particules, générateurs électriques...) peuvent également émettre des rayonnements ionisants.

Les rayonnements ionisants peuvent provoquer des effets sur la matière vivante. Ces effets peuvent être déterministes (altération des tissus à court terme) ou stochastiques (aléatoires, augmentation du risque de cancer à long terme).

L'exposition à ces rayonnements peut être interne (ingestion, inhalation de substances radioactives, passage percutané) et/ou externe (source à distance ou au contact).

La radioprotection consiste à évaluer les risques liés à l'exposition aux rayonnements ionisants et, si nécessaire, à mettre en œuvre des mesures de protection et de prévention destinées à réduire ces risques.

Tout accident ou incident doit être signalé à la division territorialement compétente de l'ASN (coordonnées disponibles sur www.asn.fr) et déclaré selon les modalités décrites dans le guide de l'ASN n° 11 relatif à la déclaration des événements significatifs dans le domaine de la radioprotection.

Les événements indésirables associés aux soins :

Il est défini par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) comme :

- un événement défavorable survenant chez un patient ou une personne accompagnée ;
- associé aux actes de soins et d'accompagnement ;
- qui a ou aurait pu avoir des conséquences pour la personne ;
- qui s'écarte des résultats escomptés ou des attentes du soin ou de l'accompagnement ;
- qui n'est pas lié à l'évolution naturelle de la maladie ou à l'état de dépendance de la personne : il s'agit d'un événement inattendu.

En fonction du niveau de gravité de l'EIAS, on parlera :

- d'un événement porteur de risque (EPR) lorsqu'il n'a pas eu de conséquence ;
 - d'un événement indésirable grave associé aux soins (EIGS) lorsque ses conséquences sont le décès, ou le risque de décès, la survenue probable d'un handicap, d'une anomalie ou d'une malformation congénitale
- Pour renforcer la vigilance en matière de sécurité sanitaire, les usagers, patients peuvent déclarer tout événement indésirable ou tout effet inhabituel ayant un impact négatif sur la santé sur le Portail de signalement des événements sanitaires indésirables : www.signalement-sante.gouv.fr

Votre départ

Votre sortie

Votre date de sortie sera envisagée **par le médecin du service**.

Ne quittez jamais le service sans en aviser l'équipe soignante.

Une décharge de responsabilité signée sera exigée en cas de sortie contre avis médical.

Les ordonnances de sortie vous seront remises le jour de votre départ.

Le compte-rendu de votre hospitalisation sera envoyé à votre médecin traitant.



L'hôpital respecte votre liberté !

N'oubliez pas !

- . **Retirer les dépôts de valeurs** que vous auriez déposés au coffre.
- . **Payer**, avant votre départ les divers suppléments restant à votre charge.
- . Demander **un bulletin de situation** précisant la durée de votre hospitalisation; Il est destiné à votre employeur et à votre caisse.

Sortie des mineurs

Elle ne peut être assurée que par les seules personnes exerçant **l'autorité parentale** (père, mère, tuteur légal). La pièce d'identité, le livret de famille et /ou la décision de justice confiant l'enfant à des tiers vous seront obligatoirement demandés, ceci afin de préserver la sécurité de l'enfant.

Si vous n'avez pas la possibilité d'être présent pour la sortie, vous devez prévenir le service d'hospitalisation ainsi que le service des admissions qui vous préciseront la marche à suivre.

La direction, le corps médical et l'ensemble des personnels du Centre Hospitalier de la Basse-Terre restent à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

FRAIS D'HOSPITALISATION

Si vous êtes assuré social, les frais d'hospitalisation sont directement pris en charge à 80 % par votre caisse d'assurance maladie.

À votre sortie, vous ne réglerez donc que :

- Le ticket modérateur composé du montant résiduel, soit 20 % des frais d'hospitalisation si vous ne disposez pas d'une mutuelle et le forfait journalier (20 €/Jour)
- Les éventuels suppléments pour les frais accessoires :
- La chambre particulière : 45,63 €
- Lit accompagnant maternité : 15,00 €
- Petit déjeuner : 3 €
- Repas : 13 €
- Chambre accompagnants: 35 €

Pour information, les tarifs journaliers d'hospitalisation étaient au 1er mai 2021 :

- De 1 226,95 € en maternité
- De 1 095,97 € en médecine
- De 1 420,44 € en chirurgie
- De 2 639,01 € pour les spécialités coûteuses : unités de soins intensifs (réanimation néonatale, adulte et en cardiologie).

Les transports sanitaires (VSL, ambulance) se font uniquement sur prescription médicale, dans le cas contraire, ils vous seront facturés par la société de transport.

Si vous avez une assurance complémentaire ou une mutuelle, les frais d'hospitalisation restant à votre charge peuvent être totalement ou partiellement payés par celle-ci. Renseignez-vous auprès de votre organisme pour connaître les modalités de leur prise en charge.

Si vous n'avez pas de couverture sociale, vous devrez régler l'intégralité des frais, forfait journalier compris. Un acompte vous sera réclamé à titre de provision basé sur le nombre de jours d'hospitalisation prévu.

Si vous n'avez ni assurance complémentaire, ni mutuelle, et si vos ressources sont insuffisantes pour régler les frais d'hospitalisation restant à votre charge, vous pouvez déposer auprès de votre Caisse d'assurance maladie une demande de CMU.

Les modalités de paiement sont les suivantes :

- régie pour les montants inférieurs à **8€**
- sur avis de somme à payer du Trésor Public :
- par chèque à l'ordre du comptable public du CHBT
- sur place à la régie
- par carte bleu en contactant par téléphone

Horaires de la régie :

Lundi mardi jeudi : 08h00 - 12h30 ; 13h30 - 16h30
 Mercredi : 08h00 - 12h30 ; 13h30 - 16h30
 Vendredi : 07h30 - 13h00

Le Trésor Public (0590 21 45 46)
 ou directement depuis le site internet du CHBT :
www.ch-labasseterre.fr/payez-en-ligne-chbt



LA COMMISSION DES USAGERS (CDU) : UNE INSTANCE DE REPRÉSENTATION DES USAGERS

La CDU permet de faire le lien entre vous et l'établissement.

Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à améliorer votre accueil et celui de vos proches ainsi que votre prise en charge.

Elle doit en outre veiller au respect de vos droits. Dans le cadre de ses missions, elle peut être amenée à examiner vos plaintes ou réclamations.

**Droits des usagers
de la santé**



**POUR PRENDRE CONTACT
AVEC LE SERVICE**

Direction Générale
du Centre Hospitalier
de la Basse-Terre
Service relations avec les usagers
Avenue Gaston Feuillard
97100 Basse-Terre

Tél : 0590.41.77.79
Adresse électronique :
usagers@ch-labasseterre.fr

MEMBRES DE LA CDU / CHBT

Mme Virginie GOMEZ
Directrice de l'établissement

Dr Marie-Catherine RECEVEUR
Présidente de la Commission Médicale

Mr Christian COPAVER
Président CDU, Représentant des usagers

Mme Raymonde BERNARD, Suppléante

Mme Natacha ABELLI
Vice-Présidente de LA CDU Médiateur non médecin

Mme Sophie SANDERS, Suppléante

Mr Héry TOUTOUTE-FAUCONNIER
Représentant des Usagers

Mme Natacha LANCASTRE
Suppléante

Dr Stéphane PELCZAR, Médiateur médecin

Dr Nicolas BAILLET, Suppléant

Mme Valérie TALBOT
Représentante Commission des Soins Infirmiers
(C.S.I.R.M.T)

Mme Laurence VERMOT de BOISROLIN
Suppléante

Mme Suzanne TORBAL
Représentante du Conseil de Surveillance

Mr Jocelyn MIRRE, Suppléant

Mme Vanessa MARCEL, Représentante du CSE

Dr Salif RUART
Coordonnateur de la gestion des risques

Mme Michaella VAITILINGON
Coordnatrice qualité et gestion des risques
Relation avec les usagers

PERMANENCE DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ET DES ASSOCIATIONS

Un espace d'accès libre et gratuit
Un lieu d'échange et d'information

Du lundi au vendredi :

08h-12h et 14h-17h

A proximité du restaurant du personnel - Bâtiment E niveau 1

Contacts : **0590.41.77.79** / usagers@ch-labasseterre.fr

PLANNING DE LA PERMANENCE		
	MATIN	APRÈS-MIDI
Lundi		
Mardi	ASSOCIATION FRANÇOIS AUPETIT CROHN - RCH Tous les 2 ^{èmes} mardis du mois 8H À 12H	ASSOCIATION DES DIABÉTIQUES DE GUADELOUPE Tous les 1 ^{ers} mardis du mois 15h – 17h
Mercredi	REPRÉSENTANT DES USAGERS Tous les mercredis 9H-12H	AGOSSE ASSOCIATION DE LUTTE CONTRE L'OBÉSITÉ INFANTILE Les 3 premiers mercredis du mois 15h-17h
Jeudi	FRANCE ASSOS SANTÉ Information sur les droits en santé 1 ^{er} Jeudi de chaque mois 10H-12H	
Vendredi	AFTC GUADELOUPE ASSOCIATION DES FAMILLES DE TRAUMATISÉS CRÂNIENS ET CÉRÉBRO-LÉSÉS DE GUADELOUPE Tous les derniers vendredis de chaque mois 8H-12H	REPRÉSENTANT DES USAGERS Tous les vendredis 14H-17H

ANNUAIRE DES ASSOCIATIONS

NOMS	ADRESSES	TÉL.	E-MAIL
AIDES (Guadeloupe)	19 A chemin des bougainvilliers - 97100 BASSE-TERRE	05.90.60.49.50	lcmaced@aides.org ddelaunay@aides.org
AIDES (Saint-Martin)	Concordia - route de spring - 97150 SAINT-MARTIN	05.90.58.65.23	apottier@aides.org
AMAZONES GUADELOUPE (Cancer du sein)	14 rue Peynier - 97100 BASSE-TERRE	05.90.81.29.53	amazonesguadeloupe@gmail.com
APAJH GUADELOUPE		06.90.92.94.92 05.90.24.96.51	apajh2@apajh-gpe.fr
ASSOCIATION AFA (maladie de Crohn et rectocolite hémorragique)	NICOLE TRIPOU - 921 Résidence les Esses - Le Raizet- 97139 LES ABYMES	06.90.63.19.36	afa.antillesguyane@gmail.com
ASSOCIATION LUPUS GUADELOUPE	Lurin 97133 SAINT BARTHELEMY		associationlupusguadeloupe@gmail.com
ASSOCIATION KARUKERA ENDOMETRIOSE	Résidence dende 2 - Appartement 112- 97111 MORNE-A-L'EAU	06.90.32.41.68	karukendo@gmail.com contact@karukeraendometriose.org
ASSOCIATION FRANCE PARKINSON	siège : Association France Parkinson - 18 rue des terres au curé - 75013 PARIS	07.71.10.23.60	comite971@franceparkinson.fr
ASP LA BASSE TERRE (soins palliatifs)			patricia.claret12@gmail.com
ASSOCIATION DES DIABETIQUES DE GUADELOUPE (ADG)	CRDDPMG - 8 résidence Felix Henry - Boulevard Légitimus - 97110 POINTE-A-PITRE	05.90.22.97.06	adg.971@gmail.com
ASSOCIATION DES FAMILLES DE TRAUMATISES CRANIENS (AFTC) - APF POLE AUTONOMIE GUADELOUPE	8 rue des capucins damiens - Convenance- 97122 BAIE-MAHAULT	06.90.92.23.75	aftcguadeloupe@hotmail.com nortiafabrice@hotmail.com
ASSOCIATION GUADELOUPEENNE DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES (A.G.S.P.H) - APF POLE AUTONOMIE GUADELOUPE	Rue Ferdinand Forest Immeuble Socogar - n° 49-50- bât B -ZIC de Jarry- 97122 BAIE-MAHAULT	05.90.38.74.75	teddy.laurent@apf.aso.fr
FRANCE ALZHEIMER GUADELOUPE		05.90.98.94.65	francois.le-maistre971@orange.fr francealzheimerguadeloupe@orange.fr
FRANCE REIN	11 LOT Labelle - Destrelhan- 97122 BAIE-MAHAULT		a.bravo@francerein.org
GUADELOUPE ESPOIR DREPANOCYTOSE			mf.tirolien@orange.fr
LIGUE CONTRE LE CANCER - COMITE GUADELOUPE (+ annexe à Saint-Martin)	Rond-Point Miquel - Boulevard Légitimus - 97110 POINTE-A-PITRE	05.90.21.63.63 06.90.56.06.50	
PLANNING FAMILIAL - MATERNITE CONSCIENTE	6 rue François Arago- 97110 POINTE-A-PITRE	05.90.83.69.74	maternite.consciente@wanadoo.fr corimelombion@hotmail.com
SOS HEPATITES GUADELOUPE	Maison ABIDOS - Route de Wonche- 97122 BAIE-MAHAULT	06.90.27.57.60	soshepatites.guadeloupe@gmail.com michele.questel@gmail.com
TOURNESOL	N°3 Résidence Métropole - 4 rue du soleil levant Concordia BP 115- 97052 SAINT MARTIN CEDEX	05.90.29.58.82	asstourneso2007@gmail.com secretariatourneso@gmail.com
UNAFAM - GUADELOUPE	Germillac - 97129 LAMENTIN	06.90.36.71.30 06.90.28.02.70	971@unafam.org
UNION DEPARTEMENTALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES (UDAF)	BP 87-2 rue Lardenoy - 97100 BASSE-TERRE	05.90.81.62.62	
UNION DEPARTEMENTALE DE LA CONFEDERATION SYNDICALE DES FAMILLES DE LA GUADELOUPE (UD CSF)	UDCSF Guadeloupe 804 Résidence les Chicaneas - Grand Camps - 97139 LES ABYMES	05.90.88.91.31	udcsf.gwada@wanadoo.fr alainlascary@wanadoo.fr (président)
VMEH	35 morne perinet - 97190 LE GOSIERS	06.90.65.51.35	Ymeh-guadeloupe971@outlook.com



EXPRIMER SON AVIS



Vous pouvez nous transmettre vos remerciements ou nous faire part de votre mécontentement concernant votre prise en charge, oralement ou par écrit à :

Direction Générale du Centre Hospitalier de la Basse-Terre
Service relations avec les usagers
Avenue Gaston Feuillard - 97100 Basse-Terre

Vous recevrez très rapidement un accusé réception vous informant de la suite donnée à votre courrier (recueil d'information...)

Vous pourrez par la suite être mis(e) en relation avec un médiateur (membre de la CDU) à votre initiative ou à celle de la direction.

La plainte sera alors transmise au médiateur médical, s'il s'agit de l'organisation des soins ou du fonctionnement médical du service, ou au médiateur non-médical pour tout autre plainte.

Le médiateur, une fois saisi, vous rencontrera dans les huit jours, dans la mesure du possible. Le compte rendu de la rencontre, établi par le médiateur, est transmis au Service de la relation avec les usagers qui le diffuse aux membres de la commission et à vous-même. La CDU se réunit ensuite **« et formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier »**. L'avis est transmis.

Le questionnaire de satisfaction

La qualité de votre séjour est notre souci constant.

Vous pouvez l'améliorer en répondant au questionnaire joint à ce livret.

Ce n'est qu'au travers de ce que vous exprimez que l'établissement peut véritablement connaître vos besoins et vos attentes et décider des mesures qui pourront y répondre.

Que vous soyez satisfait ou non, il est donc très important que nous le sachions. Aidez-nous à progresser !

Votre participation est essentielle !

Merci de déposer votre questionnaire dans la boîte aux lettres à proximité du bureau des Admissions de l'entrée principale. Vous pouvez également l'envoyer par la poste au service qualité du Centre Hospitalier de la Basse-Terre ou par mail à : **usagers@ch-labasseterre.fr**.

Des enquêtes ponctuelles de satisfaction des patients et des familles, sur des services ou des sujets ciblés, sont également réalisées.

L'ACCÈS AUX INFORMATIONS MÉDICALES



Accès au dossier médical - Loi du 4 mars 2002 et Décret du 29 avril 2002

Le dossier médical consigne l'ensemble des informations relatives au traitement et aux soins qui vous ont été délivrés. Si vous le souhaitez et conformément à la réglementation, vous pouvez avoir accès aux informations contenues dans celui-ci.

A qui devez-vous adresser cette demande ?

Votre demande doit être formulée **par écrit** et adressée à la :

Direction Générale du Centre Hospitalier de la Basse-Terre

Service relations avec les usagers

Avenue Gaston Feuillard- 97100 Basse-Terre

Quelles sont les informations à fournir lors de la formulation de la demande ?

La formulation de la demande (qui peut s'exprimer sur papier libre ou sur le formulaire en annexe) doit être accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité et comporter :

- . votre adresse,
- . la date de votre hospitalisation,
- . les documents souhaités,
- . le service dans lequel vous avez été hospitalisé,
- . les modalités quant aux choix de communication du document.

Pour vous aider dans cette démarche, nous mettons à votre disposition une fiche intitulée « formulaire de demande d'accès au dossier patient » à la fin de ce livret.

Modalités de délivrance de votre dossier médical

Deux modalités sont prévues :

- . La consultation sur place avec possibilité de remise de copies de documents.
- . L'envoi d'une copie du dossier, par voie postale avec accusé de réception.

Frais de délivrance des copies de votre dossier

Les frais de délivrance des copies du dossier patient sont à votre charge.

Les frais d'envoi en recommandé avec avis de réception sont au tarif de la poste.

Les frais de reproduction sont :

- Format A4 : 0.21€, recto-verso 0.42€,
- Format A3 : 0.22€, recto-verso 0.44€,

Délai de mise à disposition de votre dossier

Dans la mesure où votre demande est complète et conforme à la législation en vigueur, l'établissement dispose d'un délai de 8 jours pour vous communiquer les documents demandés.

Ce délai est porté à 2 mois lorsque les informations datent de plus de 5 ans.



**VOUS ÊTES
DONNEUR.
SAUF SI VOUS
NE VOULEZ PAS
ÊTRE DONNEUR.**

La loi fait de chaque Français un donneur d'organes et de tissus présumé. On peut être contre bien sûr, et dans ce cas il faut le faire savoir. La meilleure façon est de s'inscrire sur le registre national des refus. Mais vous pouvez aussi exprimer votre opposition à vos proches (par écrit ou par oral). Pour toute question sur le registre national des refus ou les autres modalités d'expression du refus, rendez-vous sur dondorganes.fr



Notes

A large rounded rectangular area containing horizontal dotted lines for writing notes.

Annexes : CHECK-LIST DE MON ENTRÉE ET DE MA SORTIE

LORS DE MON ADMISSION :

- J'ai ma carte d'identité.
- J'ai ma carte vitale et ma carte de mutuelle.
- J'ai vérifié mon identité sur les étiquettes et sur mon bracelet.
- J'ai désigné ma personne de confiance.
- J'ai rédigé mes directives anticipées.
- J'amène les résultats des examens demandés par le médecin.
- J'amène mes traitements en cours et les ordonnances s'y afférant.
- J'évite de venir avec des objets de valeur ou je les dépose au coffre.
- J'ai lu les documents d'information remis par mon médecin.

.....

.....

.....

LORS DE MA SORTIE :

- Je remplis mon questionnaire de satisfaction.
- J'ai ma lettre de sortie signée par le médecin et mon ordonnance.
- J'ai bien compris les médicaments que je vais devoir prendre.
- Je récupère mes traitements personnels et mes résultats d'examens.
- J'ai organisé mon transport avec mes proches.
- Je récupère tous mes effets personnels dans ma chambre.
- Je récupère les valeurs déposées au coffre.

.....

.....

.....

**NOUS SOMMES À VOTRE DISPOSITION
POUR VOUS AIDER DANS VOS DÉMARCHES**



CENTRE HOSPITALIER DE LA BASSE-TERRE

QUESTIONNAIRE DE SORTIE

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Afin d'améliorer nos prestations, nous souhaitons évaluer la qualité de nos services. Pour cela, la direction du CHBT vous invite à donner votre avis sur votre séjour. Alors, prenez donc quelques minutes pour répondre à ce questionnaire. Votre opinion nous est précieuse. Chaque élément de vos réponses sera soigneusement exploité.

Les remarques que vous formulerez resteront strictement anonymes et confidentielles.

Le personnel, les médecins et la direction du Centre Hospitalier de la Basse Terre vous remercient pour votre confiance.

A- TRES SATISFAIT **B- SATISFAIT**
C- PEU SATISFAIT **D- MECONTENT**

Pour chaque question, cochez la case qui correspond à votre niveau de satisfaction. Répondez uniquement aux questions qui vous concernent.

Unité d'hospitalisation : _____ Date d'hospitalisation: ____/____/____

ACCUEIL

<u>Amabilité- Qualité de l'information donnée</u>	A	B	C	D
Accueil téléphonique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aux bureaux des admissions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aux urgences (si vous êtes entré (e)s par les urgences)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dans les unités d'hospitalisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aux consultations externes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques :
.....

Délais d'attente

	A	B	C	D
Au bureau des admissions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aux urgences (si vous êtes entré (e) par les urgences)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A l'hospitalisation programmée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aux consultations externes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques :

.....

Divers

	A	B	C	D
Facilités d'accès	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Signalisation à l'intérieur de l'hôpital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SOINS

L'équipe soignante

	A	B	C	D
Amabilité et gentillesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ecoute et disponibilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect de l'intimité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Identification du personnel (badge, nom sur blouses,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques :

.....

L'équipe médicale

	A	B	C	D
Amabilité et gentillesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ecoute et disponibilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect de la confidentialité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Identification des médecins (badge, nom sur blouses,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques :

.....

Lutte contre la douleur

Avez-vous reçu à votre arrivée une information sur la prise en charge de la douleur ?	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
Avez-vous été confronté à la douleur pendant votre hospitalisation ?	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
Si oui, l'avez-vous signalé ?	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
Si oui, avez-vous été prise en charge ?	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
Si oui, avez-vous été soulagé (e) ?	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>

INFORMATIONS

Information communiquée sur les conditions de votre séjour

Vous a-t-on remis un livret d'accueil ? OUI NON
 Si oui, êtes vous satisfait (e) de son contenu ? OUI NON

Quelles informations vous a-t-il manqué ?

.....

Informations médicales

	A	B	C	D
Sur votre état de santé, votre maladie <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sur vos soins et interventions proposés <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sur votre traitement <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sur les examens <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sur votre sortie (traitement, consignes,...) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Explications claires, compréhensibles, suffisantes <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques :

.....

PRESTATIONS HOTELIERES

Repas

	A	B	C	D
Qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quantité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Température	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Horaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Variété de menus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques :

.....

Chambre et autres espaces (salle d'attente, terrasse, ...)

	A	B	C	D
Propreté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Propreté des sanitaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Confort, équipements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Niveau sonore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques :

.....

Autres prestations hôtelières

	A	B	C	D
Télévision	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Téléphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Horaires de visites	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques :

APPRECIATION GENERALE DE VOTRE SEJOUR

	A	B	C	D
Globalement, vous avez plutôt été	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recommanderiez-vous le Centre Hospitalier de la Basse-Terre à vos proches ?	OUI <input type="checkbox"/>		NON <input type="checkbox"/>	

Avez-vous des observations à formuler ou des suggestions à faire afin d'améliorer la qualité du service rendu ?

.....

.....

.....

.....

POUR MIEUX VOUS CONNAITRE

Vous êtes : Le bénéficiaire des soins Un proche Un parent
 Une femme Un homme

Votre âge _____ ans

Vos nom et prénoms (facultatif) :

Adresse (facultatif) :

.....

Merci d'avoir pris le temps pour nous communiquer vos observations.

Vous pouvez déposer le questionnaire **dans les urnes** de pédiatrie, de chirurgie viscéral, dans l'urne au niveau des ascenseurs de médecine B et C, **dans la boîte aux lettres** à proximité du bureau des Admissions de l'entrée principale. Vous pouvez également l'envoyer **par la poste au service qualité du Centre Hospitalier de la Basse-Terre.**

Qualité des Soins
VOTRE AVIS EST PRÉCIEUX!

e-Satis
Votre expérience est utile à tous !

Renseignez votre email à l'admission et répondez à e-Satis, l'enquête nationale de la Haute Autorité de santé.



Comment répondre à l'enquête ?

Vous donnez votre adresse e-mail* à l'admission ou à la sortie de l'établissement pour recevoir le questionnaire e-Satis, une fois rentré chez vous.

Que contient le questionnaire ?

En répondant de façon anonyme au questionnaire e-Satis, vous donnez votre avis sur :

- l'accueil dans l'établissement ;
- votre prise en charge par les professionnels de santé ;
- votre chambre et vos repas ;
- l'organisation de votre retour à domicile.

Pourquoi votre avis est important ?

- Vous aidez votre hôpital ou votre clinique à connaître ses points forts et ses points à améliorer.
- Vous participez à l'amélioration de la qualité des soins des établissements de santé.
- Vous permettez à chaque personne de s'informer sur le niveau de satisfaction des patients de l'établissement de son choix sur QualiScope.

Une des missions de la HAS est de mesurer et d'améliorer la qualité des établissements de santé, sociaux et médico-sociaux. Pour cela, elle met en place différents indicateurs de qualité, dont e-Satis. Tous les résultats par établissement sont disponibles sur QualiScope, le service d'information en ligne de la HAS, accessible sur www.has-sante.fr/QualiScope

Plus d'information sur les missions de la HAS sur www.has-sante.fr

CHU de PARIS PRIMAIRE

* Votre adresse e-mail ne sera utilisée qu'à cet usage et ne sera pas partagée à des tiers. Aucune utilisation publicitaire ou commerciale n'en sera faite.

E-Satis est un dispositif national de mesure de la satisfaction du patient hospitalisé de la HAS. Remplissez ce formulaire et faites nous part de votre appréciation sur la qualité des différentes composantes humaines, techniques et logistiques de votre prise en charge.

S'engager dans le dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients



e-Satis est le dispositif de la Haute Autorité de santé pour mesurer en continu la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés.



C'est un **dispositif national commun** à tous les établissements de santé de France.



L'avis des patients est recueilli par des **questionnaires conçus par la HAS** en concertation avec les établissements de santé et les patients, ils sont adaptés au séjour.



Le **rôle des établissements de santé est essentiel** dans le recueil des emails des patients pour qu'ils puissent recevoir le questionnaire à leur sortie.





FORMULAIRE DE DEMANDE D'ACCES AU DOSSIER PATIENT

Madame, Monsieur,
 Vous sollicitez l'accès (consultation et/ou copie) d'un dossier patient. Nous vous remercions de bien vouloir compléter et retourner ce formulaire accompagné des pièces requises.
 Le Service Qualité

I/ Identité du demandeur

Je soussigné (e) Mme/M (nom, prénom, nom de jeune fille).....Né (e) le.....
 Domicilié(e) à

Agissant en tant que:

- patient
 - représentant légal (père, mère, tuteur) de : (nom, prénom).....
 - ayant droit de : (nom, prénom, nom de jeune fille du défunt).....
 - mandataire : (nom, prénom).....
- Né(e) ledécédé(e) le.....

Motif de la demande de communication (pour les ayants droits) :

- Connaître les causes du décès
- Faire valoir ses droits
- Défendre la mémoire d'un défunt

IIA Demande la communication des documents suivants :

- le compte rendu d'hospitalisation duau.....
- autre document, à préciser :
- le dossier :

Renseignements pour la recherche du dossier :

Date(s) d'hospitalisation : Service(s) d'hospitalisation :

IIIB Merci de cocher votre choix parmi les modalités suivantes et de bien préciser vos coordonnées téléphoniques :

- Je choisis la consultation de mon dossier sur place en présence d'un médecin hospitalier
Merci de me contacter pour un rendez vous au ☎ :
- Je choisis de récupérer sur place les photocopies des documents :
Merci de me contacter pour un rendez vous au ☎ :
- Je demande l'envoi postal des documents à mes frais à l'adresse ci dessus ;

Je peux désigner un médecin comme intermédiaire : Nom, prénom, adresse, coordonnées téléphoniques :

Le présent formulaire, dAment rempli, est accompagné dans tous les cas :

- 1) de la photocopie de la carte d'identité nationale ou du passeport;
- 2) de la copie du livret de famille pour les représentants légaux et de la copie du certificat d'hérédité pour les ayants droit (Art 1 décret du 29.04.2002 et le motif par écrit)

L'hôpital vous contactera pour :

- Fixer un rendez vous pour la consultation ou la récupération du dossier ;
- Vous informer du coût total de la reproduction du dossier et, le cas échéant, des frais d'envoi, qui sont à votre charge ;

Frais d'envoi en recommandé avec avis de réception	Tarif de la poste en fonction du poids
Prix unitaire de la photocopie	0,22 €

Fait à, Le / / 20

Signature du demandeur :

Contact : usagers@ch labasseterre.fr Service Qualité 0590805454 poste 5114

- ✓ Les informations contenues dans le dossier patient et faisant l'objet d'une communication sont strictement personnelles.
- ✓ Toute décision administrative est susceptible de faire l'objet d'un recours gracieux auprès de la direction ou d'un recours contentieux auprès de la juridiction administrative.

Annexes : DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

(Il vous est conseillé de conserver un exemplaire de ce document et d'en confier un à votre personne de confiance)

Je soussigné(e) (nom, prénoms).....

Né(e) le À

Demeurant.....

.....

Hospitalisé(e) au sein du CHBT dans le service de.....

Déclare désigner une personne de confiance :

- OUI** (Merci de compléter les coordonnées ci-dessous et signer le formulaire)
- NON** (Merci de signer le formulaire)

Nom et coordonnées de ma personne de confiance :

Mme, M. (nom, prénoms).....

Adresse.....

Téléphone/ e-mail.....

Lien avec le patient (parent, proche, médecin traitant, autres).....

Je l'autorise à m'accompagner dans mes démarches et à assister aux entretiens médicaux. Au cas où je serais hors d'état d'exprimer ma volonté, j'ai bien noté que le médecin responsable pourra demander l'avis de cette personne après lui avoir donné l'information médicale nécessaire.

Cette désignation est valable :

- Pour la durée de mon hospitalisation.
- Pour la durée de mon hospitalisation et ultérieurement.

Je lui ai fait part de mes directives anticipées ou de mes volontés si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer :

- Oui
- Non

Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées :

- Oui
- Non

Date :.....

Signature du patient:

Date :.....

Signature de la personne de confiance :

Je décide de révoquer la personne de confiance ci-dessus nommée :

Date :.....

Signature du patient :

Je décide de révoquer la personne de confiance ci-dessus nommée :

