



Livret d'accueil



30 RN 3 - ZAC Madeleine - BP 186
97470 SAINT-BENOÎT
Tél. 02 62 98 80 00 - Fax. 02 62 98 80 19

« *Savoir prévenir et accompagner la DÉPENDANCE
est aujourd'hui essentiel* »

*Mesure et
suivi
de l'Observance
Réelle médicale*

*Coordination
médicale à
domicile
avec notre équipe
de professionnels*

*Perfusion
Nutrition Entérale
Antibiothérapie
Suivi en plaies à
domicile*

*Equipement
en dispositif
médical*



***Pour être bien
chez soi***

*Accompagnement, Coordination,
Suivi des Soins et Dépendance des Patients Agés et Vulnérables*

☎ 0262 30 20 40

8 Rocade de l'Oasis - 97400 Saint-Denis - Ile de la Réunion
Fax : 0262 30 30 10 - E-mail : secretariat@pebcs.re - www.pebcs.fr

Sélectionnée
**Innovation
& Galien**





Le mot du Directeur

L'ensemble du personnel et moi-même vous souhaitent la bienvenue au Groupe Hospitalier Est Réunion. Le présent livret a été élaboré à votre attention par un groupe de travail inscrit dans une démarche de qualité sur les Droits des Patients. Il vous est remis pour vous informer sur l'organisation de l'établissement, vous apporter différentes informations utiles au bon déroulement de votre séjour et des réponses aux questions que vous pourriez vous poser. Il vous rappelle aussi vos droits, nos engagements et vos obligations.

Si vous rencontrez des difficultés ou si vous avez besoin d'informations plus personnelles, faites-le savoir au médecin qui assure votre suivi ou au cadre de santé responsable de votre service.

L'ensemble des personnels hospitaliers mettra tout en œuvre pour que votre hospitalisation soit la plus confortable possible. Vous pouvez compter sur la disponibilité et la compétence de chacun de ses membres.

La recherche de la sécurité et de l'excellence constitue un axe prioritaire pour notre établissement. Engagé dans l'amélioration continue de la qualité le Groupe Hospitalier Est Réunion a été certifié par la Haute Autorité de Santé en 2014. Ce résultat concrétise l'attachement du personnel à vous assurer la meilleure prise en charge.

Je vous remercie de prendre un peu de temps pour nous faire part de votre avis en répondant au questionnaire de satisfaction qui vous a été remis. Vos souhaits, vos suggestions mais aussi vos éventuelles critiques, nous aiderons à poursuivre nos efforts d'amélioration de la qualité de prise en charge.

Nous vous remercions de votre confiance et vous présentons nos vœux chaleureux de prompt rétablissement.

M. Lionel CALENGE,
Directeur Général du GHER



HOSPITALISATION À DOMICILE AUX 4 COINS DE L'ÎLE

Des soins hospitaliers à domicile,
qui vous garantissent la qualité
d'un service hospitalier
tout en restant chez vous.

Sainte-Clotilde
HAD NORD

La Possession
HAD OUEST

Saint-André
HAD EST

Ravine des cabris / Saint-Pierre
HAD SUD

ÉTABLISSEMENT
DE SANTÉ CERTIFIÉ
PAR LA HAS

**QUALITÉ &
SECURITÉ**

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

asdr

association de soins à domicile à La Réunion

SIÈGE SOCIAL

131, ROUTE DU BOIS DE NÈFLES

97490 SAINT-CLOTILDE

Fax HAD : 0262 457 459

contact@asdr.asso.fr

www.asdr.asso.fr

ASTREINTE MÉDICALE TÉLÉPHONIQUE - 7j/7 - 24h/24 - tél. 0262 20 28 20



Sommaire

Livret d'Accueil des Usagers



Le GHER

Présentation	p.4
L'offre de soins	p.6
Les numéros utiles	p.7
Vous orienter au GHER	p.8

Les indicateurs qualité	p.26
La Lutte contre les infections liées aux soins	p.27
La Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles	p.27

BIEN PRÉPARER VOTRE SÉJOUR

Votre admission	p.10
Votre sortie	p.13
Votre quotidien	p.14
Les acteurs de votre prise en soins	p.16
Vos droits et devoirs	p.18

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Une démarche d'amélioration continue	p.26
La gestion des risques	p.26

QUELQUES CHIFFRES

Capacité de 307 lits et places dont
203 MCO (Médecine 124, Chirurgie 43, Obstétrique 36)
30 lits SSR
55 lits USLD et 5 places d'accueil temporaire
16 postes de dialyse

891 professionnels dont
90 Médecins
495 Soignants
306 Administratifs

32 855 Nombre de séjours
1464 Nombre d'accouchement par an
30854 Passages aux Urgences

Le livret d'accueil du Groupe Hospitalier Est Réunion est une création des Éditions BUCEREP

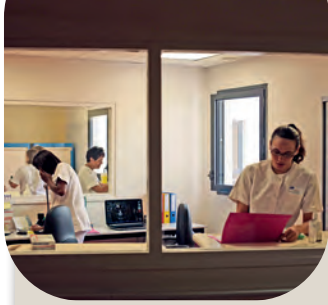
Conception, réalisation et régie publicitaire : Éditions BUCEREP
 Crédit photos : Groupe Hospitalier Est Réunion

Délégation BUCEREP Réunion
 Immeuble Mozart – 14, ruelle Magnan – Champ Fleuri
 97400 SAINT-DENIS
 contact.reunion@bucerep.fr

Siège Social : 54 bis, rue Alsace Lorraine – BP 41435
 31014 TOULOUSE Cedex 06
 Tél. 05 61 21 15 72 – Fax. 05 61 23 02 41
 contact@bucerep.fr - www.bucerep.com
 Imprimerie Spéciale BUCEREP



RETROUVEZ CE LIVRET EN LIGNE EN
 FLASHANT CE QR CODE



Présentation du GHER

HISTORIQUE :

Le Groupe Hospitalier Est Réunion (GHER) est un établissement public de santé.

Présent dans l'Est depuis plus de 50 ans, le GHER dessert le territoire Nord-Est de l'île, l'un des 4 « territoires de santé de proximité » définis par l'Agence Régionale de Santé (ARS) lors de la révision du Plan Régional de Santé (PRS) de 2018.

La population de sa zone d'attraction, qui va de Saint-André à Sainte-Rose, regroupe environ 121 000 habitants et s'accroît de 2,2% par an.

Né de la fusion en 2010 du Centre Hospitalier Intercommunal Saint-André/Saint-Benoît (CHI) et de la Clinique de Saint-Benoît (Fondation Père Favron), le GHER a transféré ses services du centre-ville de Saint-Benoît vers les nouveaux locaux du Pôle Sanitaire de l'Est à Bras Madeleine depuis janvier 2012.



Dans ces locaux modernes, l'hôpital offre à la patientèle de l'Est des conditions d'accueil optimales et des équipements performants.

Depuis le 1^{er} janvier 2014, la gestion du GHER est assurée par le Directeur Général du CHU de La Réunion dans le cadre de la direction commune CHU/GHER.





Présentation du GHER

ORGANISATION :

La localisation du GHER sur le site du Pôle Sanitaire lui permet de travailler en étroite collaboration avec les autres membres du Groupement de Coopération Sanitaire PSER :

- un cabinet de radiologie privé (Groupement d'Imagerie Médicale de l'Est),
- un laboratoire d'analyses privé,
- un établissement de soins de suite privé (Clinique de la Paix),
- des activités de l'établissement public de santé mentale de La Réunion (EPSMR), et avec d'autres structures sanitaires et médicosociales présentes à proximité, permettant ainsi d'assurer une prise en charge globale : maison médicale de garde, maison d'accueil spécialisé...

Le conseil de surveillance du GHER, présidé par Monsieur Patrice SELLY, est composé d'élus locaux, de représentants du personnel, de représentants des usagers ainsi que de personnes qualifiées. La Vice-Présidente est Madame Sabrina DIJOUX, représentante de la CIREST et Adjointe au Maire de Saint -André. Le Directeur est entouré d'une équipe de direction.

Le Groupe Hospitalier Est Réunion possède deux sites d'activité : l'un sur Saint-Benoit, l'autre sur Saint-André.



Retrouvez plus d'informations sur le site internet du GHER : www.gher-reunion.fr





L'Offre de Soins

RÉPARTIE SUR 4 PÔLES D'ACTIVITÉS CLINIQUES ET 1 PÔLE MÉDICO-TECHNIQUE

Pôle Soins Critiques

Chef de pôle Dr Tirthraj BUSUNT

Cadre de pôle : Françoise LEBEAU

Service d'Accueil des Urgences (SAU)
Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR)
Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD)
Zone de Surveillance Très Courte Durée (ZSTCD)
Unité de Soins Continus (USC)

Pôle Chirurgie

Chef de pôle : Dr Frédéric SIBILLA

Cadre de pôle : Françoise LEBEAU

Plateau de Chirurgie dont les spécialités accueillies sont :

Chirurgie orthopédique et traumatologie,
Chirurgie viscérale et digestive,
ORL,
Chirurgie esthétique,
Chirurgie de la main,
Chirurgie gynécologique.

Unité de Chirurgie Ambulatoire (UCA)

Bloc opératoire (6 salles d'intervention)

Anesthésiologie

Pôle Médecine

Chef de pôle Dr Yoga THIRAPATHI

Cadre de pôle : Guy SIDAMBAROMPOULLE

SITE DE SAINT-BENOÎT

Médecine interne
Diabétologie HDS/HDJ
Court Séjour Gériatrique
EMG : Equipe mobile de Gériatrie intra et extra muros
Médecine de spécialités (Neurologie et Gastrologie)
Addictologie : Unité « Fleur de cannes »
ELSA : Équipe de Liaison et de Soins en Addictologie
Hémodialyse

Consultations externes de Médecine diabétologie, de néphrologie, de rhumatologie, de dermatologie, de cardiologie, de pneumologie, de gériatrie, de neurologie.

Pôle Femme – Enfant

Chef de pôle : Dr Cyril EBOUE

Cadre de pôle : Corinne EVRIN

Pédiatrie
Néonatalogie
Maternité – Obstétrique
Orthogénie
Consultations externes de gynéco/obstétrique, d'orthogénie et de pédiatrie

Pôle Médico – Technique

Chef de pôle Dr François SIMONNET

Département d'Information Médicale (DIM)
Pharmacie à Usage Intérieur (PUI)
Stérilisation

Pour aller plus loin, visitez le site internet du GHER : www.gher-reunion.fr



Les Numéros Utiles

STANDARD TOUS SERVICES.....0262988000

Renseignements Admissions : Bureau des entrées.....	0262988480
Direction Générale.....	0262988006
Directions des Soins.....	0262988023
Relation avec les Usagers.....	0262988098
Pharmacie.....	0262988180

CONSULTATIONS

Consultation Gynéco/Obstétrique.....	0262988405
Consultation Pédiatrie.....	0262988372
Consultation Orthopédie/Traumatologie.....	0262988418
Consultation Chirurgie Viscérale.....	0262988256
Consultation Urologie.....	0262988256
Consultation Anesthésie.....	0262988404
Consultation Médecine/Cardiologie/Rhumatologie/Pneumologie.....	0262988406
Consultation Dermatologie/Gérontologie/Neurologie.....	0262988406
Consultation Néphrologie.....	0262988943

SERVICES DE SOINS (PC Infirmiers)

Maternité.....	0262988305
Pédiatrie.....	0262988365
Néonatalogie.....	0262988355
Hémodialyse.....	0262988953
Médecine Interne.....	0262988225
Diabétologie Hôpital de semaine / Hôpital de jour.....	0262988205
Gériatrie.....	0262988235
Médecine de spécialité.....	0262988965
Addictologie.....	0262988469
Plateau de Chirurgie.....	0262988275 / 0262988255
Chirurgie Ambulatoire.....	0262988985
Urgences.....	0262988888
UHCD.....	0262988860
Unité de Soins Continus.....	0262988856

ASSISTANTES SOCIALES

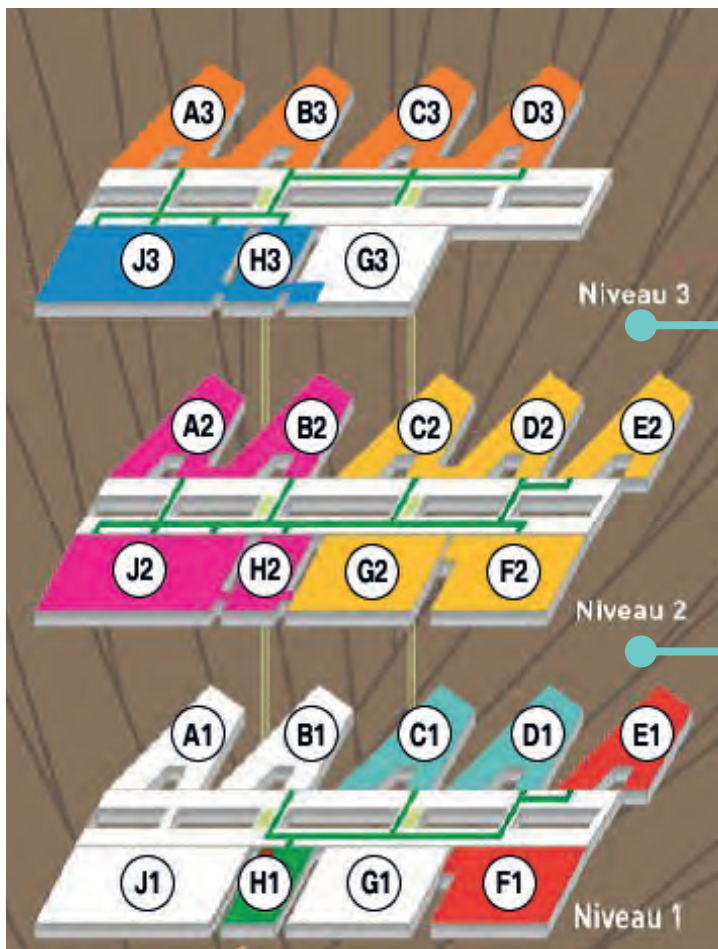
Équipe Mobile de Gériatrie / Court Séjour Gériatrique.....	0262988243
Addictologie.....	0262988129
Gynécologie/Pédiatrie/Néonatalogie.....	0692607401
Pôle de Médecine.....	0262988038
USLD/USSR (Site de St André).....	0262988159
PASS/Dialyse/Chirurgie/Soins Critiques.....	0262988038



Vous orienter au GHER

Site de Saint-Benoît

Plan Général



- A3** Médecine interne
- B3** Hôpital de semaine et de jour
- C3** Court Séjour Gériatrique
- D3** Médecine de Spécialités

- A2** **B2** Maternité
- C2** Plateau de Chirurgie
- D2** EMG / Salle de formation
- E2** Addictologie
- J2** Pédiatrie / Néonatalogie
- H2** Salle de Naissance
- G2** Bloc opératoire / Stérilisation
- F2** Chirurgie Ambulatoire

- C1** **D1** Consultations externes
- E1** Unité de Soins Continus
- F1** Les Urgences
- J1** Hémodialyse



Vous orienter au GHER

Accès au site de Saint-Benoît

Moyen d'accès

Information SEM Estival : 02 62 92 53 40

Arrivée au GHER par le bus réseau car jaune :
Ligne « I » et « H » arrêt « 30 RN3 » trottoir du GHER

• Lignes de Bus Horaires : 05h55 – 19h33

Ligne 11 : Chemin Vabois – Gare Routière

Ligne 16 : La Confiance – Gare Routière

Ligne 21 : Gare De Saint-Benoît - Pôle Sanitaire Est (GHER)

Fonctionnement du Lundi au Samedi,

Ne Fonctionne pas Les Dimanches et jours fériés.

Pôle Sanitaire Est (GHER) - Gare de Saint-Benoît

Horaires : 06h10 – 19h50

Ligne 65 : Rue Bertin – Mairie Plaine des Palmistes – Saint-Benoît



Accès au site de Saint-André

Moyen d'accès

LIGNE 39 : Gare Routière - Bel Ombre - Gare Routière

Lignes de bus pour le GHER : correspondances

entre gare de Saint-André et gare de Saint-Benoît.

Prendre Ligne 39

(Bel Ombre - Gare Routière Saint-André)

Puis Prendre L1

Puis Ligne 21

(Gare de Saint-Benoît - Pôle Sanitaire Est (GHER))





Votre admission

Consultations et soins externes

Avant de vous rendre à une consultation médicale, veuillez-vous présenter au bureau d'accueil des consultations externes situé dans le hall d'entrée, muni des pièces suivantes :

- Une pièce d'identité,
- Votre carte vitale en cours de validité,
- Votre attestation CMU complémentaire ou votre carte de mutuelle en cours de validité,
- Tout document justifiant d'une situation particulière : carnet de maternité, feuillet n°2 d'accident du travail, justificatif ALD...

En fonction de votre situation administrative, vous aurez ou non à payer une partie du coût des actes ou, exceptionnellement, la totalité.

Votre dossier administratif constitué, un bon de circulation vous sera remis. Vous devrez le présenter au secrétariat de la consultation externe indiquée.



Votre admission en hospitalisation

Les formalités administratives sont indispensables pour sauvegarder vos droits et obtenir la prise en charge de vos frais d'hospitalisation : il suffit de se présenter au service des admissions situé dans le hall d'entrée.

Vous pouvez accomplir les formalités d'entrée le jour de votre arrivée où vous avez la possibilité de procéder à une préadmission : Téléphoner au : **0262988483** et/ou par mail : be.admissions@gher.fr

En cas d'urgence, vous serez conduit au service d'accueil des urgences qui fonctionne 24H sur 24H, y compris dimanche et jour fériés. Les formalités administratives sont réalisées au niveau du service des urgences.

Services cliniques		Services cliniques		Services administratifs	
	Zone Niveau		Zone Niveau		Zone Niveau
Pôle Médecine		Pôle Femme-Enfant		Direction générale	
Diabétologie A	A 3	Gynécologie	A 2	Direction générale de	A 3
Endocrinologie B	B 3	Maternité	B 2	Secrétariat générale	B 3
Néphrologie C	C 7	Salles de Naissance	B 2	Services médicaux	B 3
Médecine polyvalente	D 4	Réanimation	D 2	Administration	
Biologie	F 1	Consultations pédiatriques	J 2	Réanimation Coronarologique	J 2
		Neurologie	J 2	Soins Intensifs	J 2
Pôle Chirurgie		Consultations		Service Endocrinologie	J 2
Chirurgie générale	C 2	Consultations externes C	C 1	Service Pédiatrie	J 2
Chirurgie de spécialités	E 2	Consultations externes D	D 1	Service Pédiatrie	J 2
Urologie	F 2	Médecine préventive	D 1	Service Pédiatrie	J 2
Stimulateurs	H 2	Service Social	D 1	Information médicale	J 3
		Diététique	D 1		
Pôle Soins critiques		Accès par l'extérieur		Admission - Accueil	
Soins critiques	L 1	Capacité - Réception	F 1	PC Sécurité incendie	H 1
Soins	L 1	Laboratoire	F 1	Économique	
USCD	F 1	Réception pharmacie	D 0	Service Technique	A 6
Biologie	F 1			Culture	B 6
				Langues	B 6
				Imagerie	D 0
				Documentation	D 2



Votre admission

Dans tous les cas, vous devez présenter :

- Une pièce justificative d'identité, carte d'identité, ou passeport, (pour les enfants mineurs livret de famille ou pièce d'identité de l'enfant + pièce d'identité du parent accompagnant l'enfant),
- Un justificatif d'adresse récent datant de moins de trois mois : (quittance de loyer, facture EDF ou facture d'eau, avis d'imposition...),
- Votre carte vitale en cours de validité,
- Votre attestation CMU complémentaire ou votre carte de mutuelle en cours de validité,
- Tout document justifiant d'une situation particulière : carnet de maternité, feuillet n°2 d'accident du travail, justificatif ALD...
- **Si vous êtes de nationalité étrangère :**
 - Votre passeport ou votre titre de séjour.
- **Si vous êtes ressortissant de l'Union Européenne :**
 - Votre carte européenne d'Assurance Maladie ou le formulaire E111 ou E112,
 - Si vous avez des difficultés avec votre protection sociale, la permanence d'Accès aux Soins de Santé pourra vous aider du lundi au vendredi de 9h00 à 16h00 (0262.98.80.39).

• Pour la maternité :

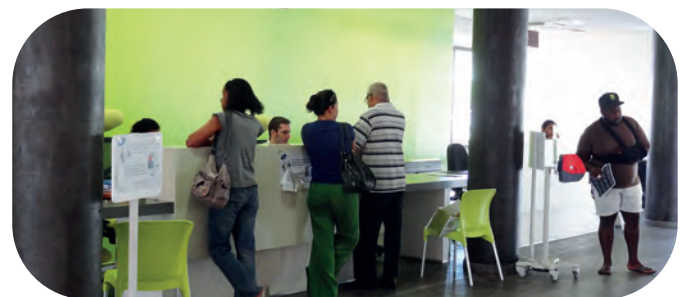
- Votre carnet de maternité + carte vitale,
- Votre carte de groupe sanguin + carte d'assuré social,
- Une liste des effets à amener pour le nouveau-né sera remis par le service.

• **Dès l'admission dans les services de soins, veuillez confirmer vos coordonnées téléphoniques ainsi que celles de la personne à prévenir qui sera utile pour organiser votre sortie.**

• Anonymat

Vous avez la possibilité, si vous le demandez, que votre séjour soit couvert par l'anonymat. Dans ce cas, vous devez en informer le bureau des admissions à votre arrivée.

• **Enfant mineur :** les parents doivent récupérer le formulaire de consentement aux soins.



Les frais d'hospitalisation

Les frais d'hospitalisation sont composés :

- **Du forfait journalier hospitalier**, représentant une contribution aux dépenses hôtelières.
- **Des suppléments éventuels** comme le forfait accompagnant, la chambre individuelle pour convenance personnelle...
- **Les frais de séjour**

Le **tarif journalier est pris en charge par l'assurance maladie à 80% ou à 100% selon les cas :**

Lorsque la prise en charge des frais est de 80% par l'assurance maladie, le patient devra s'acquitter des 20% des frais restants appelé ticket modérateur. Ces frais pourront être pris en charge par la mutuelle ou la CMU complémentaire.

• **Une prise en charge à 100% par l'assurance maladie est assurée dans certains cas :**

- Accidents du travail et maladies professionnelles,



Votre admission

- Affection longue durée en rapport (ALD),
- À partir du 31^{ème} jour d'hospitalisation,
- En maternité à partir du 6^{ème} mois de grossesse et durant les douze jours qui suivent l'accouchement,
- Les nouveau-nés de moins de 30 jours,
- Si vous avez subi un acte dont le montant est supérieur à 120€ exonérant votre séjour.

Le forfait hospitalier journalier :

Il constitue une contribution minimale, représentant les dépenses que l'hospitalisé aurait normalement supportées, qu'il soit ou non à l'Hôpital. Ce forfait est à votre charge et doit être réglé le jour de votre sortie au Bureau des Admissions si votre Mutuelle ne le prend pas en charge et hormis quelques cas d'exception ci-après énumérés :

- Accidents du travail et maladies professionnelles,
- Les femmes enceintes dès le 1^{er} jour du 6^{ème} mois et durant les douze jours qui suivent l'accouchement,
- Les nouveau-nés de moins de 30 jours,
- Les bénéficiaires de l'Article L 115,
- Les bénéficiaires de l'allocation d'études spécialisées (AES).

Selon votre contrat, ce forfait peut être remboursé ou non par votre mutuelle.

Autres frais

- Un supplément de tarif de 45€ par nuitée sera appliqué si vous bénéficiez d'un régime de chambre particulière. Ce supplément n'est jamais pris en charge par la Sécurité Sociale même si vous êtes pris en charge à 100%
- Selon les contrats, votre Mutuelle peut vous rembourser partiellement ou totalement.
- D'autres frais restent à votre charge et devront être réglés avant votre départ :

- le lit de l'accompagnant 10€ (sauf en pédiatrie et néonatalogie),
- le repas : en semaine, l'accompagnant désirant se restaurer (petit – déjeuner et déjeuner) est orienté vers la cafétéria.

Le paiement s'effectuera en caisse.

Le plat principal (plat chaud ou salade complète) est au prix de 5€. Le prix du petit déjeuner varie en fonction de sa composition.

Les soirs, les week-ends et jours fériés, les petits-déjeuners, déjeuners et dîners seront servis sous forme de plateaux repas, en chambre, moyennant respectivement la somme de 4€ et 7.50€.

Ces prestations seront à régler au bureau des entrées.





Votre Sortie

SORTIE NORMALE

Avant de quitter l'Hôpital (sortie autorisée par le médecin), vous devez prendre les documents médicaux nécessaires à la continuité de vos soins et vous rendre impérativement au Bureau des Admissions, pour vérification de votre dossier administratif, pour vous acquitter du règlement des frais si nécessaire (lit accompagnant...) ou au contraire obtenir confirmation que vous n'avez rien à régler.

Vous pourrez également retirer à ce guichet, un bulletin de situation précisant la durée de votre séjour. Il est destiné à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie.

Si votre sortie en ambulance est jugée nécessaire par le médecin du service, il vous délivrera la prescription médicale de transport.

Vous avez le choix de l'ambulancier.

Assurez-vous, lors de votre départ, que vous ne laissez aucun objet personnel dans le service.

Attention, toute sortie d'un patient mineur ne peut se faire qu'en présence du représentant légal, parent ou tuteur.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Dans ce cas précis, vous êtes tenu de signer une décharge de responsabilité au niveau du service de soins, mais vous devez tout de même passer au Bureau des Admissions pour régulariser votre dossier.

SORTIES LES DIMANCHES ET JOURS FÉRIÉS

Vous avez la possibilité de régulariser votre dossier au Bureau des Admissions du lundi au vendredi de 07H00 à 19H00. Si vous avez besoin d'un bulletin de situation, adressez-vous au bureau des entrées au niveau du service des urgences.

QUESTIONNAIRE DE SORTIE

Pour nous permettre une amélioration continue de la qualité de nos prises en charge, donnez au bureau des entrées votre adresse mail afin de répondre au questionnaire de satisfaction qui vous sera adressé par la plateforme E-Satis dans les 15 jours suivants votre sortie d'hospitalisation. Nous vous serons très reconnaissants de vos suggestions : elles nous permettront de mieux vous servir à l'avenir.

*En cas de réclamation particulière concernant votre séjour, vous pouvez adresser un courrier à :
Monsieur le Directeur du GHER
30 RN3 – Zac Madeleine - BP 186 - 97470 Saint-Benoît*





Votre Quotidien

ACCOMPAGNANTS

Vous avez la possibilité de demander un lit d'accompagnant dans votre chambre pour une personne de votre choix ainsi que de lui commander des repas.

Ces frais vous seront facturés à hauteur de 25€ la nuitée avec le petit déjeuner et 8€ le repas.

COURRIER

Vous avez la possibilité de recevoir votre courrier. Demandez à vos correspondants d'indiquer le nom du service où vous êtes hospitalisé. Pour expédier votre courrier, adressez-vous au personnel soignant du service.

DÉPÔT D'ARGENT ET DE VALEURS

Il est fortement déconseillé d'apporter vos bijoux, argent et objet de valeur lors de votre séjour à l'hôpital.

Si vous souhaitez conserver vos valeurs pendant votre hospitalisation, sachez que la responsabilité de l'hôpital ne peut être engagée en cas de perte, de vol ou de détérioration.

Lors de votre admission, vous avez la possibilité de déposer vos valeurs auprès du Régisseur de Recette de l'hôpital. Le personnel du Service vous guidera dans votre démarche.

Sur demande, vous pouvez retirer ces valeurs en cours de séjour ou lors de votre sortie, à l'exception des week-ends et jours fériés. Vous devrez en faire la demande, de préférence par l'intermédiaire du Cadre de l'Unité où vous êtes hospitalisé.

LIBERTÉ DE CULTE, RESPECT DE LA LAÏCITÉ

La liberté religieuse des patients hospitalisés est pleinement reconnue par le Code de la Santé Publique, et le respect des croyances des patients est réaffirmé par la Charte de la Personne Hospitalisée. Article R 1112-46 du Code de la santé publique.

Les hospitalisés sont en mesure de participer à l'exercice de leur culte. Sur demande de votre part, le Cadre de Santé peut faire appel aux représentants du culte de votre choix.

LANGUE SOURDE (LANGUE DES SIGNES)

Pour permettre l'accessibilité aux soins des personnes sourdes, le GHER a une équipe de cinq référents « en langue des signes » pour une prise en charge de qualité de ses usagers. Ces référents peuvent accompagner les usagers dans leur parcours de soins lors de leur venue dans l'établissement. Le planning des cinq référents est disponible dans tous les services permettant de les joindre rapidement.





Votre quotidien

VIOLENCES INTRA – FAMILIALE (VIF)

Le GHER a mis en place un dispositif innovant qui permet de proposer aux victimes de VIF un formulaire de pré-plainte, transmis ensuite aux forces de l'ordre. Les victimes peuvent bénéficier d'un accompagnement et d'une écoute bienveillante au sein des services du GHER en sollicitant le cadre du service.

EFFETS PERSONNELS

Pensez à apporter vos effets de toilette, savon, shampoing, brosse à dent, serviette, pyjamas, chemise de nuit....

VIDÉOSURVEILLANCE

L'ensemble du site est placé sous vidéosurveillance et les images sont enregistrées et conservées un mois conformément à la loi. Seules les entrées et circulations sont sous surveillance des caméras. Des affiches précisent cette vidéosurveillance. Vous pouvez exercer votre droit d'accès à l'image en vous adressant au PC de sécurité, dans le Hall d'accueil.

VISITES

Les visites des enfants de moins de douze ans sont interdites sauf mesures exceptionnelles dans les chambres. La présence de plus de trois visiteurs simultanément est déconseillée pour le bien-être des usagers. Dans certains cas, dans l'intérêt de votre santé et des soins, les visites pourront être limitées momentanément.

Les visites sont autorisées de 13h00 à 20h00. Le matin, elles ne sont pas autorisées pour le bon fonctionnement des services.

TÉLÉVISION- RADIO

Dans votre chambre, vous disposez d'un terminal multimédia qui vous permet d'accéder à la télévision, à la radio et à internet dans la chambre. Il vous permet également d'accéder à diverses informations.

REPAS

Les repas sont préparés par une société externe au GHER en collaboration avec le service de diététique.

Le menu qui vous est proposé est adapté à votre état de santé. Sur prescription médicale et en relation avec les diététiciens, le personnel de cuisine assure aussi la préparation de certains régimes spéciaux.

Les choix du patient sont pris en compte par l'équipe soignante (exemple : repas sans bœuf...). Les repas sont servis par les aides-soignants (-es) aux heures suivantes :

- Petit-déjeuner : à partir de 7 h 30
- Déjeuner : à partir de 12 h 00
- Dîner : à partir de 17 h 30





Les acteurs de votre prise en soins

Les services de soins sont des équipes de professionnels à votre écoute pour vous prodiguer ses meilleurs soins pendant votre séjour. Le personnel porte une tenue avec une étiquette précisant son nom et sa fonction.

L'ÉQUIPE MÉDICALE

Celle-ci est placée sous la responsabilité d'un Responsable Médical. Un médecin s'occupera plus particulièrement de vous : il vous donnera toutes les informations sur votre état de santé, sur les examens et traitements prescrits et pourra recevoir votre famille sur rendez-vous.

Par ailleurs, des médecins spécialistes interviennent selon les besoins, quel que soit le service d'hospitalisation.

LES SAGES-FEMMES

Elles assurent la surveillance de la grossesse normale, de l'accouchement, de la mère et de l'enfant dans le post partum. Elles assurent les consultations prénatales et postnatales; des consultations en échographie, des séances de préparation à la naissance et à la parentalité; des ateliers de massage et du portage du bébé ainsi que les ateliers de «paroles de pères».

LE CADRE DE SANTÉ

Le cadre de santé est responsable de l'accueil, de l'animation et du fonctionnement du service. Il coordonne le travail de l'Équipe Soignante et veille à la qualité des soins qui vous sont dispensés. C'est votre interlocuteur de référence dans le service.

L'INFIRMIER (ÈRE)

Il (elle) est chargé(e) de mettre en œuvre les soins que nécessite votre état de santé et applique les prescriptions médicales.





Les acteurs de votre prise en soins

LE PERSONNEL SPÉCIALISÉ

Il collabore également aux soins : kinésithérapeutes, diététiciens, psychologue...

L'AIDE- SOIGNANT(E)

Il (Elle) assiste l'infirmier (ère) pour vos soins, veille à votre confort.



L'AUXILIAIRE DE PUÉRICULTURE

Elle apporte les soins de base aux nouveaux nés et aux enfants de moins de 15 ans et veille à leur confort. Elle travaille sous la responsabilité de la sage-femme ou de l'infirmière puéricultrice.

L'AGENT DE SERVICE HOSPITALIER

Il entretient les locaux et participe activement à l'hygiène générale.

L'ÉQUIPE DE BRANCARDIERS

Elle assure vos déplacements dans l'enceinte de l'hôpital durant votre séjour.

LE SERVICE SOCIAL

Au GHER, **six assistants sociaux** interviennent auprès de l'utilisateur durant son hospitalisation, et auprès de sa famille, par le biais d'entretiens individuels et/ou collectifs. L'Assistant de service social (AS) informe le patient des moyens dont il dispose pour résoudre lui-même sa ou ses difficultés.





Vos droits et vos devoirs

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux

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



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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



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.



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.



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.



Vos droits et vos devoirs

Vos droits

Désignation d'une personne de confiance

Article L1111-6 du Code de la santé publique

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révoquée à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Lors de toute hospitalisation dans un établissement de santé, il est proposé au malade de désigner une personne de confiance dans les conditions prévues à l'alinéa précédent. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le malade n'en dispose autrement.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, le juge des tutelles peut, dans cette hypothèse, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit révoquer la désignation de celle-ci.

Information et consentement éclairé

Instauré par la Loi du 4 mars 2002, le respect du consentement du patient impose :

- qu'aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé du patient,
- le médecin doit respecter la volonté de la personne,
- lorsque la personne est hors d'état d'exprimer sa volonté, aucun acte ne peut être réalisé, sauf

urgence, sans que la personne de confiance, ou la famille, ou à défaut un de ses proches ait été consulté.

Pour préserver l'autonomie du patient et le responsabiliser dans sa prise de décision, son consentement aux soins proposés est :

- libre : le patient prend sa décision sans contrainte ; il peut également refuser les soins,
- révocable à tout moment : le patient peut retirer son consentement dès qu'il le souhaite,
- éclairé : il fait suite à une information médicale complète sur les différentes options de la conduite à tenir, car le patient doit être en mesure de participer au choix, parmi celles-ci :

- Les risques fréquents ou graves et normalement prévisibles des différentes options,
- Les conséquences prévisibles en cas de refus, spécifique à chaque étape du diagnostic et du traitement du problème sont formulées par écrit dans le dossier médical.

Le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

Article R1111-6 du Code de la santé publique :

La personne mineure qui souhaite garder le secret sur un traitement ou une intervention dont elle fait l'objet dans les conditions prévues à l'article L. 1111-5 peut s'opposer à ce que le médecin qui a pratiqué ce traitement ou cette intervention communique au titulaire de l'autorité parentale les informations qui ont été constituées à ce sujet.

Le médecin fait mention écrite de cette opposition.



Vos droits et vos devoirs

Tout médecin saisi d'une demande présentée par le titulaire de l'autorité parentale pour l'accès aux informations mentionnées à l'alinéa ci-dessus doit s'efforcer d'obtenir le consentement de la personne mineure à la communication de ces informations au titulaire de l'autorité parentale. Si en dépit de ces efforts le mineur maintient son opposition, la demande précitée ne peut être satisfaite tant que l'opposition est maintenue.

Lorsqu'en application de l'article L. 1111-7 la personne mineure demande que l'accès du titulaire de l'autorité parentale aux informations concernant son état de santé ait lieu par l'intermédiaire d'un médecin, ces informations sont, au choix du titulaire de l'autorité parentale, adressées au médecin qu'il a désigné ou consulté sur place en présence de ce médecin.

Secret professionnel

Le secret professionnel réside dans l'obligation de ne pas révéler à des tiers des informations d'ordre médical ou privé concernant la personne soignée. Cette obligation trouve son origine dans le serment d'Hippocrate « *Admis dans l'intimité des personnes, je tairai les secrets qui me sont confiés* ». Le respect du secret professionnel est une obligation à la fois morale et juridique permettant de maintenir la relation de confiance instaurée entre le soignant et le soigné.

Il s'impose à tout professionnel de santé dans les conditions établies par la loi.

L'article 226-13 du code pénal explique que : « *la révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire, soit par état, ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15000€ d'amende* ».

L'article 226-14 du code pénal décrit des situations

dans lesquelles, le secret professionnel peut être levé. Il est par ailleurs rappelé dans les codes de déontologie des professions concernées.

Enfin, l'article L. 1110-4 du code de santé publique inséré par la loi du 4 mars 2002 érige le secret au rang de droit de la personne et affirme la légalité du secret partagé entre professionnels de santé.

Hospitalisation des mineurs

Le consentement exprès et écrit aux soins et aux interventions chirurgicales des mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale (père, mère ou tuteur légal).

À défaut, et EN CAS D'URGENCE, les interventions chirurgicales sont autorisées :

Conformément à l'article R 1112-35 alinéa 3 du Code de la santé publique.

Lorsque la santé ou l'intégrité corporelle du mineur risquent d'être compromises par le refus du représentant légal du mineur ou l'impossibilité de recueillir le consentement de celui-ci, le médecin responsable du service peut saisir le ministère public afin de provoquer les mesures d'assistance éducative lui permettant de donner les soins qui s'imposent (Alinéa 4 de l'article susvisé).

Quand le refus du représentant légal du mineur ou l'impossibilité de recueillir son consentement risque de compromettre la santé ou l'intégrité corporelle du mineur, le médecin responsable du service peut saisir le Procureur de la République afin de provoquer les mesures d'assistance éducative permettant de donner les soins qui s'imposent.

L'hôpital assure alors, par délégation, l'autorité parentale et doit en assumer la responsabilité tout au long du séjour du mineur à l'hôpital.



Vos droits et vos devoirs

Protection juridique des majeurs protégés

En vertu de la loi n° 2007-308 du 05 mars 2007 et à compter du 1^{er} janvier 2009, toute personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles, de nature à empêcher l'expression de sa volonté, peut bénéficier d'une mesure de protection, soit :

- La sauvegarde de justice : la demande est transmise au Procureur de la République et inscrite dans un répertoire spécial. Ce régime de protection constitue une mesure temporaire selon laquelle la personne conserve l'exercice de ses droits.

La personne sous sauvegarde de justice conserve le droit d'accomplir tous les actes de la vie civile.

- La Curatelle protège la personne qui a besoin d'être assistée ou contrôlée d'une manière continue dans les actes importants de la vie civile et lorsqu'une mesure de sauvegarde ne peut assurer une protection suffisante.

- La Tutelle n'est prononcée que s'il est établi que la sauvegarde ou la curatelle ne peuvent assurer une protection suffisante.

Protection des données à caractère personnel

COLLECTE ET TRAITEMENT DE VOS DONNÉES DANS LE CADRE DE VOTRE PRISE EN CHARGE

Sur la base légale de l'exécution de notre mission d'intérêt public, des données d'ordre administratives, sociales et médicales vous concernant sont recueillies et traitées au sein de notre système informatique dans le strict respect du secret médical et du secret professionnel.

La finalité de ce recueil de données personnelles est de faciliter la gestion administrative de votre dossier, garantir la sécurité et la qualité

de vos soins, et assurer la continuité avec les professionnels de santé en lien avec votre prise en charge.

Qui peut accéder à vos données ?

Seules les équipes médicales et paramédicales qui vous prennent en charge ont connaissance de votre dossier médical et de vos données de santé à caractère personnel.

Le personnel participant à la gestion administrative et technique de votre prise en charge a accès aux seules données strictement nécessaire à leurs missions sur la base du besoin d'en connaître.

Le médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement est également destinataire de vos données.

Combien de temps est conservé votre dossier médical ?

Votre dossier médical est conservé par l'établissement pour une durée de 20 ans après votre dernière visite, sauf obligations légales particulières.

RÉUTILISATION SECONDAIRE DE VOS DONNÉES

Vos données peuvent être utilisées pour de l'analyse d'activité, des évaluations ou des études dans le domaine de la santé, par l'équipe de soins ou par d'autres professionnels sous la responsabilité d'un médecin de l'établissement. Des travaux de recherche médicale peuvent également être menés en dehors de ce cadre.

Vous pourrez à tout moment bénéficier d'informations à ce sujet ou exprimer le cas échéant votre opposition à cette utilisation de vos données.



Vos droits et vos devoirs

VOS DROITS

Vous pouvez demander l'accès à vos données.

Vous pouvez demander la rectification des données inexactes ou incomplètes.

Vous pouvez demander à limiter l'accès ou supprimer vos données, le cas échéant pour motif légitime.

Vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données.

Pour toutes requêtes concernant vos droits sur vos données personnelles, contactez le délégué à la protection des données : dpo@gher.fr

À toutes fins utiles, vous pouvez aussi introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

VIDEOPROTECTION

Le site étant vidéo surveillé, vous avez pu être filmé lors de vos déplacements dans les différentes circulations, et les images sont archivées.

Vous pouvez exercer votre droit d'accès aux images en contactant le PC de sécurité dans le hall d'accueil au 8905.

Don d'organes

Le don d'organe et de tissus sur personne décédée en vue d'une greffe est une activité médicale encadrée par les lois de Bioéthique. Ce don permet de greffer des malades dont les organes ou les tissus sont défaillants : cela sauve des vies et améliore leur état de santé.

Si vous êtes pour le don de vos organes et tissus en vue de greffe :

- Dites- le à vos proches pour qu'ils puissent en témoigner,
- Vous pouvez aussi porter sur vous un document ou une carte de donneur (pour plus d'information consulter le site Internet de l'Agence de Biomédecine :

<http://www.agence-biomedecine.fr/>,

- vous pouvez aussi le formuler dans votre DMP.

Si vous êtes contre le don de vos organes et de tissus en vue de greffe :

- Dites- le à vos proches pour qu'ils puissent en témoigner,
- Vous pouvez aussi porter sur vous un document et, surtout vous inscrire sur le registre national des refus.

Si vous n'avez pas fait connaître votre volonté :

Dans l'ignorance de votre décision, le médecin doit recueillir le témoignage de votre volonté auprès de vos proches.

L'accès au dossier médical

Conformément à la loi du 04 mars 2002, relative aux droits des malades, vous pouvez avoir accès à votre dossier médical selon les modalités suivantes :

- Soit par une consultation sur place, auquel cas la présence d'un médecin de l'établissement est souhaitable,
- Soit par demande de copie de tout ou partie du dossier. Nous vous téléphonons dès que le dossier est prêt et vous pouvez retirer les copies au service des relations avec les usagers.

Conformément à l'article L 1111-7, la consultation sur place des informations est gratuite. Lorsque le demandeur souhaite la délivrance de copies, les frais de délivrance de ces copies sont laissés à sa charge.

Dans tous les cas, une demande écrite doit être adressée à Monsieur le Directeur Général du Groupe Hospitalier Est Réunion.

- Demande exprimée par le patient, s'il est majeur et ne fait pas l'objet d'une tutelle : présenter une pièce justificative d'identité (carte d'identité, passeport ou permis de conduire).
- Demande exprimée par un mineur : présenter une pièce d'identité du demandeur et du livret de famille, ainsi que du justificatif de l'autorité



Vos droits et vos devoirs

parentale, si nécessaire.

- Demande exprimée par un médecin mandaté : lettre de demande sur papier à en-tête, accompagnée de l'autorisation du patient, du représentant de l'autorité parentale, du tuteur, de l'ayant-droit.

- Demande exprimée par le tuteur du majeur incapable : photocopie de la carte d'identité du demandeur et justificatif de la tutelle.

- Demande exprimée par les ayants droits après décès d'un patient : suite au décès, les ayants droits peuvent avoir accès au dossier médical pour connaître les causes du décès, pour défendre la mémoire du défunt ou pour faire valoir leurs droits. Ils doivent motiver leur demande dans le courrier adressé au Directeur Général, présenter la pièce d'identité du demandeur et un justificatif de filiation (livret de famille ou certificat de filiation établi par le notaire ou un certificat d'hérédité délivré par la mairie).

DMP (Dossier Médical Partagé)

Le DMP est votre carnet de santé numérique qui conserve et sécurise vos informations de santé : traitements, résultats d'examens, allergies... Il est gratuit et confidentiel. Pensez à l'alimenter. Pour plus d'information, renseignez – vous auprès du Bureau des Entrées.

Sécurité des biens et des personnes

Durant votre séjour, votre sécurité est notre souci permanent. Le risque incendie fait partie de nos préoccupations majeures. Nous nous attachons à la prévention en veillant à la conformité de nos locaux.

Des consignes générales de sécurité incendie sont affichées dans les couloirs de chaque service, vous devez les suivre scrupuleusement. À ce titre, il est impératif de respecter l'interdiction de fumer dans les locaux du GHER. Si le médecin vous donne l'autorisation, vous devez sortir du bâtiment pour fumer. Si vous souhaitez arrêter

de fumer vous pouvez faire appel à notre service d'addictologie au n°0262 98 82 02 (secrétariat).

La commission des usagers (CDU)

La CDU a plusieurs attributions :

- Veiller au respect des droits des usagers : elle met en œuvre les moyens nécessaires à l'expression des griefs des usagers auprès des responsables de l'établissement.

- Participer à l'amélioration de la politique d'accueil et la prise en charge des patients et de leurs proches.

La CDU analyse les réclamations, les questionnaires de satisfaction et peut émettre des avis et des recommandations. Elle est également compétente pour traiter des questions générales relatives aux droits des malades et de l'évaluation de la qualité de l'accueil et des soins.

Vous pouvez joindre le secrétariat de la CDU du lundi au vendredi de 8 H00 à 15 h 00 au 0262 98 80 98.

La Maison des Usagers

Lieu d'accueil, d'échanges, d'écoute, d'expression et d'information pour les usagers et les associations, la Maison des Usagers (MDU) est un espace en accès libre et gratuit dans le respect de l'anonymat et de la confidentialité dans lequel les usagers peuvent s'informer sur les droits des usagers, la prévention, l'accompagnement de proches, etc.

Les associations partenaires de l'hôpital mais aussi les représentants des usagers qui sont nommés officiellement y sont présentes.

La Maison des Usagers n'est pas un lieu de règlement des conflits, mais les personnes qui s'y présentent peuvent être orientées vers les services compétents pour écouter leurs réclamations et recevoir les plaintes.



Vos droits et vos devoirs

Infos Pratiques :

Située dans des locaux au niveau du hall d'accueil, la Maison des usagers du GHER vous reçoit lors des permanences associatives (affichage des horaires dans le hall) mais aussi sur RDV.

Contact MDU : 0262 98 80 98 ou mdu@gher.fr

Directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées (art. L1111-11 du code de Santé Publique). Il s'agit d'une déclaration écrite qui précise ses souhaits quant à sa fin de vie, dans l'hypothèse où elle ne serait pas capable d'exprimer sa volonté. Elles sont prises en considération pour toute décision concernant l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou le maintien artificiel de la vie.

Elles sont valables 3 ans, révocables et modifiables à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

La prise en charge de la douleur

La douleur se prévient et se traite. Les équipes soignantes du GHER s'engagent à évaluer et soulager au mieux votre douleur quels que soit votre âge et votre pathologie.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- En répondant à vos questions,
- En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement,
- En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Votre participation est essentielle : nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) existe dans l'établissement. Ce comité, pluridisciplinaire a pour missions :

- De sensibiliser le personnel pour qu'il soit attentif à la douleur des malades,
- De réfléchir aux moyens disponibles dans l'hôpital pour traiter et prévenir les douleurs,
- D'organiser des formations annuelles pour le personnel para – médical et médical.





Vos droits et vos devoirs

Vos devoirs



L'hôpital est un lieu de soins. Dans l'intérêt de chacun, il vous est demandé de :

- Faire preuve de discrétion (visites limitées à trois dans la chambre, radio, TV...),
- Prendre soin du matériel et des locaux qui sont à votre disposition,
- Être courtois vis-à-vis de l'équipe médicale et paramédicale,
- Respecter les consignes inhérentes à la vie de chaque service,
- Ne pas introduire dans les services de boissons alcoolisées, de drogues, d'animaux,
- Observer au sein de l'établissement de santé une stricte hygiène corporelle (Article R1112-52 du Code de la santé publique) : l'hôpital accueille des patients potentiellement fragiles, d'autres pouvant être porteurs de germes. Comme les professionnels de santé, vos visites et vous – même pouvez participer à la prévention de la transmission de germes **en désinfectant vos mains à l'aide du gel hydro alcoolique disponible dans les chambres pendant votre hospitalisation,**
- Respecter la législation anti-tabac applicable aux lieux publics : pour des raisons de sécurité, il est strictement interdit de fumer dans votre chambre, dans les couloirs et les lieux hospitaliers,
- La circulation motorisée sur le site doit être inférieure à 30 Km/h, l'usage de l'avertisseur sonore est interdit,
- Respecter les restrictions et interdictions d'accès dans les différentes zones,
- En cas de danger (départ de feu, présence d'individus suspects...), informez immédiatement le personnel du service,
- Les consignes de sécurité, ainsi que les plans d'évacuation, sont affichés dans chaque service et dans votre chambre : consultez-les.



Qualité et sécurité des soins

L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS

Le GHER s'est engagé depuis plusieurs années déjà dans une politique qualité et sécurité des soins centrée sur la prise en charge des patients.

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

Les professionnels sont engagés dans une démarche régulière d'évaluation et d'amélioration de leurs pratiques de soins.

La direction qualité pilote et coordonne au sein du GHER, en continu la démarche de certification portée par la Haute Autorité de Santé (HAS).



LA GESTION DES RISQUES

Le GHER a mis en place une politique de gestion des risques. Cette politique de prévention est réalisée par le signalement des dysfonctionnements et des événements indésirables, au sein de l'établissement et par la mise en place de mesures correctives.

C'est une démarche essentielle de gestion des risques qui permet d'identifier les situations à risques pour proposer des mesures correctives ou préventives.

LES INDICATEURS QUALITÉ

Comme tous les établissements de santé, le GHER participe à des campagnes nationales de mesure de la qualité des soins.

Le GHER a été certifié de « niveau B » pour la Version V2014. Il s'agit d'une appréciation globale de la qualité et de la sécurité des activités de l'établissement.

Les résultats de l'enquête de satisfaction, des indicateurs qualité et de sécurité des soins et de la certification sont disponibles sur **le site national Scope santé**.

Ce site a été créé en partenariat avec le Ministère des affaires sociales et de la santé et en collaboration avec l'Agence Technique d'Information Hospitalière.

Il est dédié à l'information des usagers sur la qualité des prises en charge dans les établissements de santé.

Retrouvez toutes les informations concernant le GHER sur ce site : www.scopesante.fr



Qualité et sécurité des soins

LA PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

La politique de prévention et de surveillance des infections associées aux soins est organisée au sein de l'établissement. Le risque infectieux est une préoccupation constante des équipes soignantes concernant les personnes hospitalisées.

Une équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière nommée EXPERH (EXpertise, Prévention, Et Risques en Hygiène) est dédiée spécifiquement à la gestion du risque infectieux, et veille à sécuriser la prise en charge du patient. Elle est intégrée à la Direction de la Qualité et Gestion des Risques. Ses missions comprennent la surveillance et la prévention des infections associées aux soins, l'évaluation des risques et la formation des professionnels.



La lutte contre les infections nosocomiales s'intéresse à divers aspects du parcours de soin :

- l'environnement (air, eau, surfaces, gestion des déchets, alimentation, linge...)
- les protocoles de soin (hygiène des mains, précautions standard et particulières.)
- lutte contre les bactéries multi résistantes (bon usage des antibiotiques, ...)
- la prévention des risques exceptionnels (épidémies, phénomènes émergents).

Des indicateurs nationaux permettent d'évaluer cette activité et sont affichés dans chaque service.

LA COMMISSION DU MÉDICAMENT ET DES DISPOSITIFS MÉDICAUX STÉRILES (COMEDIMS)

La COMEDIMS participe, conformément à la réglementation, article R5126-48 du Code de la Santé Publique, à la définition de la politique du médicament et des dispositifs médicaux stériles à l'intérieur de l'établissement et est partie prenante dans la mise en place du contrat de bon usage.

La Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux stériles participe par ses avis à :

- L'élaboration des priorités thérapeutiques pour élaborer une politique cohérente du médicament et des dispositifs médicaux stériles dans l'établissement
- L'élaboration du livret du médicament et des dispositifs médicaux stériles,
- L'évaluation du respect du bon usage des produits pharmaceutiques,
- L'élaboration des recommandations en matière de prescription et de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles et de lutte contre l'iatrogénie médicamenteuse.



Cet emplacement est réservé au
Contrat n°079026



HOSPITALISATION À DOMICILE

La Possession
HAD OUEST

Sainte-Clotilde
HAD NORD

Saint-André
HAD EST

Ravine des cabris / Saint-Pierre
HAD SUD

Des soins hospitaliers à domicile,
qui vous garantissent la qualité
d'un service hospitalier
tout en restant chez vous.

ÉTABLISSEMENT
DE SANTÉ CERTIFIÉ
PAR LA HAS

**QUALITÉ &
SECURITÉ**

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

asdr



association de soins à domicile
à la Réunion

SIÈGE SOCIAL

131, ROUTE DU BOIS DE NÉFLES
97490 SAINTE-CLOTILDE
Fax HAD : 0262 457 459
contact@asdr.asso.fr

www.asdr.asso.fr

ASTREINTE MÉDICALE TÉLÉPHONIQUE - 7j/7 - 24h/24

tél. 0262 20 28 20



Distributeur exclusif



ÉTUDE PERSONNALISÉE

FABRICATION

INSTALLATION

ENTRETIEN

S.A.V.

Porte Automatique OI
19 d Rue Raymond Balaya
ZI Pierrefonds - 97410 St Pierre
Email gerant@paoui.re



PORTES AUTOMATIQUES

Tous secteurs du bâtiment :



www.porte-automatique.re

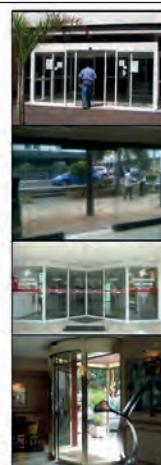
+33 262 38 95 65 - Gsm +33 692 76 24 93

CONFORT

PRESTIGE

SÉCURITÉ

CONFORMITÉ



ALPHA PROTECTION

alphaprotectionreunion@gmail.com

SSIAP

GARDIENNAGE

INTERVENTION 24/24

TELESURVEILLANCE

0262 287 634



Le design sans limite **ODACE YOU**
l'appareillage à personnaliser.

Life Is **On**
by Schneider Electric™



En savoir plus :
www.schneider-electric.com

Schneider
Electric

7 rue André Lardy 97438 La Mare Sainte-Marie - 0262 281 428

1



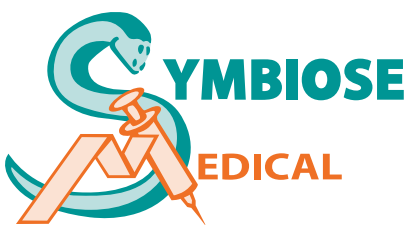
2

Marmailles plus



Matériel médical & Couches

1



Logistique et Matériel Médical

2

Défibrillateur

Couches



Pas de glyphosate



Défibriller c'est sauver une vie

Hypoallergéniques et testées sous contrôle dermatologique. Ne contiennent aucune des 26 substances allergènes du Règlement Cosmétique européen 1223/2009

ERP • Entreprises • Administrations • Collèges & Lycées



SYMBIOSE MEDICAL symbiosemedical.com

Marmailles plus Marmailles plus

0262 25 80 32

