

RÈGLES DE LA VIE HOSPITALIÈRE

CONDITIONS D'ACCUEIL ET DE PRISE EN CHARGE DES USAGERS DU CENTRE LÉON BÉRARD

Ce document institutionnel complète la Charte de la personne hospitalisée issue de la circulaire du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées. Il résume les Règles de la vie hospitalière, des conditions d'accueil et de prise en charge des usagers du Centre de lutte contre le cancer Léon Bérard, qui peuvent être consultées sur le site internet de notre établissement ci-contre. **Il s'applique à tous les usagers de l'établissement (patients, proches, visiteurs).**



Il s'appuie sur l'article L.1111-1 du Code de la santé publique qui dispose que « Les droits reconnus aux usagers s'accompagnent des responsabilités de nature à garantir la pérennité du système de santé et des principes sur lesquels il repose. ». Le Centre Léon Bérard s'engage à **tout mettre en œuvre pour respecter les droits des usagers** qui ont eux-mêmes un devoir de respect du personnel, des soins prodigués, de l'organisation des services, des espaces et des matériels, de l'ensemble des moyens et des ressources mobilisés.

DROITS DES USAGERS DU CENTRE LÉON BÉRARD	CONDITIONS D'ACCUEIL, DEVOIRS ET RESPONSABILITÉ DES USAGERS
<p>Visites : La personne hospitalisée peut recevoir dans sa chambre deux visiteurs maximum (ou moins selon les services). Les visites ont lieu dans le respect de l'intimité et du repos du patient visité, des autres personnes hospitalisées et de l'organisation et les règles du service. Les horaires de vie visite autorisés sont de 12 à 20 h. Les regroupements familiaux au sein des espaces d'accueil du rez-de-chaussée de l'Accueil 1 sont autorisés dans la limite de 12 personnes. Dans ces espaces, la présence de jeunes enfants n'est pas recommandée pour leur propre sécurité.</p>	<p>Les conditions de visites sont différentes dans certains services : en hématologie, aux soins intensifs (SIN), à l'Accueil Chirurgie Ambulatoire (ACA), à l'Unité de Gestion des Entrées Imprévues (UGEI), à l'Hôpital de Jour (HDJ), en curiethérapie, à l'Ihope, et pour le dispositif DAJAC.</p> <p>Dans les services, seuls les enfants de plus de 13 ans de la personne hospitalisée sont acceptés sur accord expresse préalable du cadre du service. Les visiteurs respectent le personnel, le matériel, la propreté des lieux. Les regroupements de personnes dans les couloirs des services ne sont pas autorisés.</p>
<p>Expérience patients : Dans le cadre de la démarche continue d'amélioration, deux semaines après sa sortie d'hospitalisation, le patient reçoit un mail, envoyé automatiquement par la Haute Autorité de Santé, contenant un lien unique, individuel et sécurisé lui permettant de se connecter au questionnaire e-Satis en ligne. Il est vivement invité à y donner suite pour faire part de son expérience. Tout patient ou proche peut faire part de ses observations, et de faire remonter ses motifs d'insatisfaction et doléances. La Commission des Usagers peut être contactée par téléphone, par mail à relations-usagers@lyon.unicancer.fr, par courrier, ou en sollicitant son passage auprès du cadre du service.</p>	<p>Les attitudes et propos discriminatoires, les attitudes et propos sexistes, l'agressivité, y compris verbale, les insultes, les menaces, toute forme de violence et bien sûr les agressions sont inadéquates et inexcusables, et donneront suite à des mesures institutionnelles et à des poursuites. Aucun motif d'insatisfaction ne peut justifier un manque de respect du personnel et des professionnels de santé et de l'institution. Les demandes et réclamations orales et écrites doivent être formulées avec des propos corrects et respectueux. A défaut, une fin de non-recevoir peut être opposée.</p>
<p>Pertinence des soins : La personne a droit aux traitements et aux soins les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue et qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire et le meilleur apaisement possible de la souffrance au regard des connaissances médicales avérées. La personne participe aux décisions relatives à sa santé, consent aux soins préconisés, peut retirer son consentement à tout moment et informe l'équipe dès que possible de ses demandes d'annulation ou de report de rendez-vous.</p>	<p>Le bénéfice d'une ALD (affection longue durée) par la sécurité sociale n'équivaut pas à un droit à une prescription médicale de transport. Cela dépend de critères réglementaires stricts et objectifs, notamment d'incapacité physique ou psychique prédéfinie. Seuls les actes, examens et hospitalisations justifiés par l'état clinique du patient ou les recommandations de bonne pratique seront prescrits. Les conditions de vie environnementales et sociales sont prises en compte dans la prise en charge, la trajectoire et la préparation de la sortie du patient dans la limite des prescriptions médicales adaptées et des considérations organisationnelles et de santé publique.</p>
<p>Vie privée : La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité. Sa chambre est considérée comme un lieu d'intimité, dans la limite du respect des lieux et des professionnels qui y interviennent. La personne hospitalisée peut requérir une confidentialité sur sa présence et une interdiction totale de visites.</p>	<p>Aucun visiteur n'est autorisé la nuit après 20h, et le matin jusqu'à 12h, dans l'enceinte de l'établissement et dans les services. Ces temps sont dédiés au repos de la personne et aux soins dispensés par les professionnels de santé.</p> <p>La liberté du patient hospitalisé d'aller et venir n'obère pas le respect des soins et examens programmés ; il est invité à signaler à l'équipe quand il s'absente.</p> <p>Dans l'enceinte de la chambre d'hospitalisation, la pudeur doit être respectée par tous.</p>
<p>Confidentialité : Le patient a droit au respect de sa vie privée et à la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui le concernent. Il est invité à désigner une personne à prévenir et une personne de confiance comme proposé par l'établissement.</p>	<p>Pour respecter la confidentialité due au patient, il ne sera pas donné d'information médicale aux proches par téléphone et il lui sera demandé de désigner un seul interlocuteur privilégié pour communiquer avec ses proches durant l'hospitalisation.</p>
<p>Téléphone : L'usage du téléphone portable par le patient et ses proches est autorisé dans le respect des règles de chaque service (selon affichage) et de la tranquillité de tous. Par principe, les appels téléphoniques ne sont pas autorisés dans les couloirs des services.</p>	<p>La captation d'images photos ou vidéos du personnel et des professionnels de santé est interdite. L'enregistrement audio des consultations, des passages des équipes médicales et paramédicales en chambre est également interdit.</p> <p>Le non-respect de ces interdictions donnera suite à des mesures institutionnelles et des poursuites. La captation d'images photos ou vidéos d'un patient non consentant, même par ses proches, est une atteinte à sa dignité.</p>
<p>Conditions d'accueil : Le patient a droit aux meilleurs soins dans les conditions de qualité et de sécurité, et à un hébergement dans de bonnes conditions matérielles. Il lui revient d'apporter ses effets personnels de toilette (pyjama, chaussons, produits d'hygiène corporelle, serviettes). Certaines autres prestations peuvent être proposées sous conditions (TV, téléphone, Wifi).</p>	<p>Le patient et ses proches sont tenus au respect de l'ensemble des espaces (collectifs et individuels) et du matériel qui s'y trouve. Bien évidemment, fumer et vapoter, ainsi que consommer de de l'alcool ou toute autre substance illicite est interdit dans l'enceinte de l'établissement (extérieur compris). L'utilisation d'appareils électriques et leur branchement sont interdits, dans tous les espaces. Manger dans les espaces d'accueil n'est pas autorisé pour des raisons d'hygiène. Apporter de la nourriture au patient n'est pas autorisé pour des raisons de sécurité et d'hygiène. Les chambres et les espaces doivent être laissés propres.</p>
<p>Objet de valeur : Le patient bénéficie d'un coffre dans sa chambre d'hospitalisation. Il peut également solliciter le dépôt au coffre général de l'établissement de ses objets de valeur. Lors de votre départ, merci de vous assurer de n'avoir rien oublié.</p>	<p>Le port de bijou à l'hôpital est fortement déconseillé. Les professionnels de santé pourront être amenés à vous les retirer. Apporter des objets de valeur (y compris ordinateurs portables et liquidité importante) est également déconseillé. A défaut, il est de votre devoir de les (faire) placer au coffre ou d'en assurer la surveillance, y compris lors de vos absences de la chambre. L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.</p>
<p>Liberté de culte : Le patient et ses proches sont libres d'exercer leurs croyances religieuses dans le respect des autres, de l'organisation des services et des soins, dans le calme exigé dans un établissement de santé.</p>	<p>Le patient et ses proches sont tenus de respecter le principe de laïcité en s'abstenant de toute forme de prosélytisme. Le patient et ses proches ne peuvent en aucun cas récuser ou discriminer un professionnel de santé en raison de son genre, de ses origines ou de sa religion, effectives ou supposées.</p>