LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Pour une parfaite collaboration ENTRE NOUS

GROUPEMENT DES HÔPITAUX DE L'INSTITUT CATHOLIQUE DE LILLE

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.

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 :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès de l'accueil de l'établissement.

SOMMAIRE

Mot d'accueil	p. 02
Un peu d'histoire	p. 03
Présentation des établissements	p. 04
Liste des services	p. 06
Admission	p. 08
Frais d'hospitalisation	p. 09
Sortie	p. 10
Votre séjour	p. 12
Règles de vie à l'hôpital	p. 17
À votre service	p. 18
Lutter contre la douleur	p. 20
Droits et informations santé	p. 22

Charte d'accueil

Votre

Aide
Confian**C**e
Considération
Éco**U**te
Bi**E**nveillance
Dispon**I**bilité
Personna**L**isation

au cœur de notre attention

Charte de bientraitance

La promotion de la bientraitance contribue au respect des droits des patients. Les professionnels du GHICL sont engagés dans cette démarche dont les principes ont été inscrits dans une charte de bientraitance affichée dans les services.

P rodiguer des soins de qualité
R especter les droits et libertés individuelles
E couter avec attention et empathie
N ouer un climat de sécurité et de confiance
D onner du sens aux soins
R éagir avec professionnalisme
E clairer nos pratiques professionnelles d'un regard éthique

S outenir la personne soignée et ses proches
O ffrir l'accès au soin pour tous sans discrimination
I mpliquer la personne soignée dans sa prise en soin
N égocier un projet de soin individualisé

Madame,
Mademoiselle,
Monsieur,

Nous vous remercions pour la confiance que vous nous témoignez.

Nous ferons en sorte que ce séjour, nécessité par votre état de santé, se passe dans les conditions les plus favorables.

Réalisé par le personnel de l'hôpital, ce livret a été conçu pour vous aider. Il représente le premier pas vers la collaboration et la confiance nécessaires entre vous et l'équipe qui vous entoure.

Nous vous serons toujours reconnaissants de nous faire part de vos remarques et suggestions qui nous aideront à améliorer encore le séjour de nos patients. Nous vous remercions de répondre à l'enquête de satisfaction qui vous sera remise.

La direction, le corps médical et l'ensemble du personnel du Groupement des Hôpitaux de l'Institut Catholique de Lille vous souhaitent un prompt et complet rétablissement.

FONDATION DES HÔPITAUX DE LA CATHO

Accueillir au mieux, offrir aux patients le meilleur de la médecine, proposer des techniques innovantes, donner les moyens aux médecins et chercheurs de transformer les espoirs de la recherche en solutions innovantes et concrètes : c'est pour faire vivre pleinement toutes ces ambitions que nous avons créé la Fondation des Hôpitaux de la Catho de Lille.

***Pour en savoir plus et faire un don**, rendez-vous en dernière page.*

UN PEU D'HISTOIRE

L'Université Catholique de Lille

1875

La loi du 12 juillet 1875 relative à la liberté de l'enseignement supérieur permet la fondation de l'Université Catholique de Lille : un groupe de patrons chrétiens sociaux avec à leur tête Philibert Vrau permirent avec leur foi, leur dynamisme et leurs deniers la mise en place progressive de trois facultés : Droit, Lettres et Théologie.

1876

Son beau-frère, le Docteur Camille Féron- Vrau, est à l'origine de l'ouverture de la seule Faculté Libre de Médecine de France. Ainsi naquit l'Institut Catholique de Lille qui gère aujourd'hui, outre notre groupe hospitalier, des établissements et des services médico-sociaux, 6 facultés et des centres de recherche.

Avec une trentaine d'écoles et instituts, dont il partage les mêmes valeurs humaines et chrétiennes, il forme l'Université Catholique de Lille dans une tradition forte de services à la société. Lieu de sens, les valeurs humaines et chrétiennes animent l'Université depuis sa création.

Au sein de cet ensemble, le pôle santé social représente une composante importante regroupant les établissements hospitaliers, la faculté de médecine, des écoles de formations paramédicales et des centres de recherche…

Le Groupement des Hôpitaux de l'Institut Catholique de Lille

1876, s'ouvrent les tous premiers dispensaires Saint Camille et Saint Raphaël. En **1933**, le premier hôpital Saint Philibert est fondé, il ferme ses portes en **1977** pour donner naissance à un nouvel établissement sur le site de Lomme. La Maison Médicale Saint Camille, établissement de convalescence, s'ouvre en **1981** dans les locaux de l'ancien hôpital Saint Philibert de Lille.

Né du transfert et du regroupement des lits de l'Hôpital de la Charité et de la Clinique chirurgicale Saint Raphaël à Lille, l'hôpital Saint Vincent de Paul voit le jour en **1991**.

En **1999**, l'Hôpital pédiatrique Saint Antoine, fondé en 1890, précédemment géré par l'Association Féron-Vrau, rejoint le groupe hospitalier pour former un nouvel ensemble.

En **2003**, la maternité de Saint Philibert et les services pédiatriques de Saint Antoine, sont transférés pour constituer un pôle

Hôpital Saint Philibert

de soins mère-enfant cohérent sur le site de l'hôpital Saint Vincent de Paul à Lille. L'unité de soins de suite Saint Camille intègre les locaux de Saint Philibert à Lomme.

2009, le GHICL développe de nouvelles activités dans le domaine de la prise en charge du handicap et de la dépendance. A ce titre, il gère un établissement pour personnes âgées dépendantes de 40 places, l'EHPAD l'Accueil situé à Lille. Il a ouvert un service d'hospitalisation à domicile (HAD) dans le cadre d'un groupement de coopération sanitaire.

En **2011**, s'est ouvert à Saint Vincent de Paul, la dernière extension qui accueille de nouvelles activités.

2012, la clinique Sainte Marie à Cambrai rejoint le Groupe.

Soucieux d'apporter une réponse adaptée aux besoins de santé de la région Nord-Pas de Calais et de contribuer au développement de l'offre de soins, les hôpitaux Saint Philibert et Saint Vincent de Paul fusionnent avec la clinique Sainte Marie dans un ensemble hospitalo-universaitaire. Ce regroupement facilite l'accès aux soins dans le cambrésis.

2013, ouverture de l'EHPAD Saint François de Sales de 82 logements dont 42 places sont dédiées à des personnes âgées, dépendantes, sourdes de naissance, commu-niquant en langue des signes.

2017, nouveau bâtiment de 70 places pour l'EHPAD Notre Dame de l'Accueil.

2019, les EHPAD rejoignent l'association Féron Vrau à Lille.

2022, ouverture de l'extension de Saint Philibert qui accueille une nouvelle unité ambulatoire et de nouvelles salles de bloc opératoire : hybride, scanner préopératoire et robot.

2024, ouverture de la Halle Saint Vincent de Paul à Lille, proche de l'Hôpital Saint Vincent de Paul.

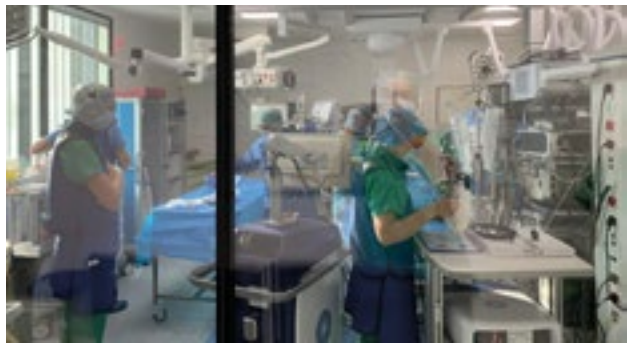
Clinique Sainte Marie

Pour en savoir plus : www.univ-catholille.fr / www.ghicl.fr

UN GROUPEMENT HOSPITALO-UNIVERSITAIRE

Les deux hôpitaux, Saint Philibert et Saint Vincent de Paul sont des établissements privés d'intérêt collectif. Lieux de formation pratique pour les futurs généralistes, spécialistes et professionnels du secteur santé, ces établissements, en lien avec la Faculté de Médecine, Maïeutique, Sciences de la Santé, ont une mission hospitalo-universitaire.

Le groupement possède la triple vocation de soins, d'enseignement et de recherche.



Des orientations médicales complémentaires

Implantés sur le territoire de Lille Métropole ces deux hôpitaux proposent des orientations médicales complémentaires.

L'hôpital Saint Philibert créé en 1977 propose une offre de soins spécialisée adulte médicale et chirurgicale.

Implanté au cœur du nouvel espace urbain "Humanicité", cet établissement a vocation à être un hôpital de proximité et de recours, avec des pôles forts – pôle vasculaire multi-spécialités, un pôle urologie et un pôle multidisciplinaire sur le rachis, la personne âgée, le handicap.

L'établissement comprend également un service d'urgence et de réanimation et un plateau technique performant notamment en imagerie et en biologie.

Tous les soins sont dispensés au tarif conventionnel sans dépassement d'honoraires.

L'hôpital Saint Vincent de Paul, implanté en 1991 au coeur de Lille dans le quartier Lille-Moulins en forte évolution, est un établissement médico-chirurgical adulte et pédiatrique. Il développe plus particulièrement son activité autour des pôles Mère-Enfant-Adolescents, personne âgée, cancérologie, psychiatrie.

Cet établissement connaît une spécialisation croissante et dispose d'un plateau médico technique de plus en plus complet.Il comprend également deux services d'urgence adulte et pédiatrique. Proche de cet établissement ; la halle Saint Vincent de Paul regroupe les activités de neuropédiatrie, les troubles des conduites alimentaires, la médecine de l'adolescent, et le centre de psychothérapie.

Une offre de soins et de proximité

Fort de son équipe pluridisciplinaire avec plus de 100 professionnels au service des patients, cette offre vise à :

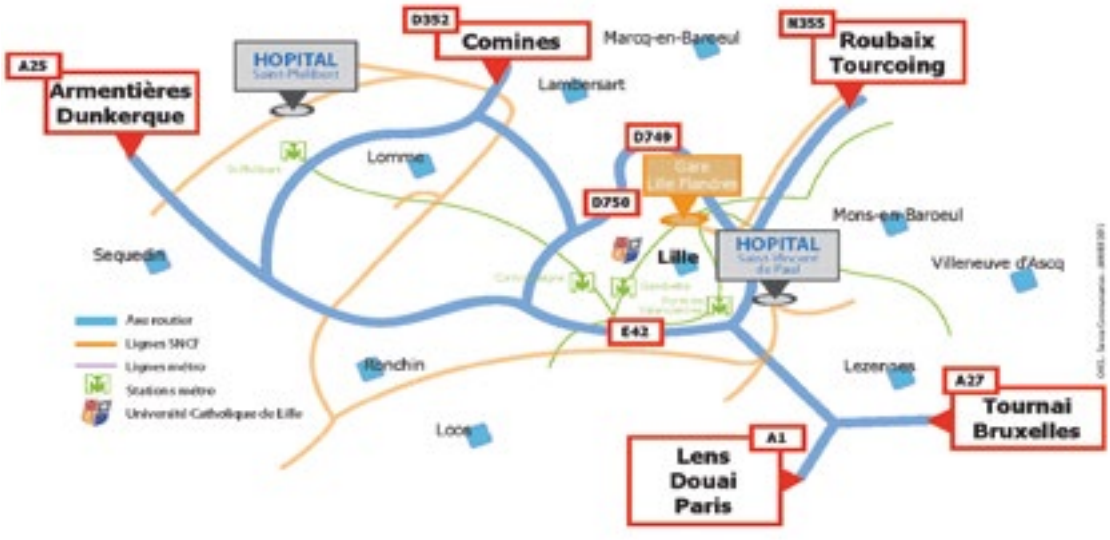
- Faciliter l'accès aux soins en faisant évoluer le concept « de l'aller vers » afin de répondre aux besoins au plus près des lieux de vie.
- Apporter une prise en charge globale, coordonnée, structurée et continue aux patients au plus près de chez eux.
- Contribuer et renforcer le lien ville/hôpital.

Quelques chiffres - 2023

***811** lits et places de Médecine Chirurgie dont*
***32** lits de maternité,*
***60** lits d'HAD*
***34** lits de soins de suite et réadaptation*
***27** lits de psychiatrie adulte et pédiatrique*
***3 037** salariés dont **399** médecins.*
***165** internes, résidents, faisant fonction d'internes*
***455** externes étudiants en médecine*
***244 834** consultations et soins externes*
***80 803** hospitalisations & ambulatoire*
***101 647** passages aux urgences*
***1 867** naissances*
***335 M €** de budget annuel*

Ces différents services sont :

- Le SAMSAH Lille Métropole - ICL (Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés).
- Le SSIAD "ESPRAD Lille Métropole" (Equipe Spécialisée de Prévention et de Réadaptation A Domicile).
- L'EMAH (Equipe Mobile d'Accès aux Soins pour Personnes en Situation de Handicap).
- Un service d'hospitalisation à domicile, l'HAD Synergie,
- Deux centres de santé à Herlies et Templeuve. Ces centres proposent des consultations de spécialités médicales et chirurgicales pour les adultes et les enfants.
- LE RESEAU SOURDS ET SANTE.
- Le DAC - Appui Santé Lille Agglo, dispositif d'appui à la coordination.



L'Hôpital Saint Vincent de Paul

Boulevard de Belfort
B.P. 387
59020 LILLE cedex
Téléphone : 03 20 87 48 48

L'Hôpital Saint Philibert

Rue du Grand But
B.P. 249
59462 LOMME cedex
Téléphone : 03 20 22 50 50

*Si vous devez prendre les transports en commun, nous vous conseillons de préparer votre itinéraire via le site Ilévia : **ilevia.fr/itineraires***

Stationnement

Vous pouvez accéder au parking payant de l'hôpital ; tarif réduit pour toute consultation et hospitalisation de jour. Le ticket pris à l'entrée du parking est à valider auprès de l'hôtesse d'accueil.

Tarifs : Saint Philibert : 1 euro
Saint Vincent de Paul : 2 euros

Saint Philibert

Hospitalisation/Consultations	Chef de service, responsable ou coordinateur	Secrétariat 03 20	Accès par Asc. / étage
Accueil personnes sourdes	Dr B. Drion	22 38 03	Rez-bas
Anesthésie	Dr Ch. Canevet	22 50 29	Consultations - Rez-haut
Cardiologie-soins intensifs	Pr S. Maréchaux	22 50 57/58	B - 1
Centre des valvulopathies *Laboratoire d'échocardiographie* *Explorations fonctionnelles cardiologiques*	Pr S. Maréchaux	22 59 24	Consultations C - Rez-bas
Centre de l'obésité et du surpoids	Dr E. Ducy	22 59 91	UMA - Rez-haut
Chirurgie viscérale et digestive	Dr B. Nunes	22 50 69	B - 3
Chirurgie et pathologie vasculaires	Pr J. Chevalier	22 50 86	B - 2
Chirurgie thoracique		22 57 56	B - 5
Endocrinologie - Diabétologie	Dr Fr. Delecourt	22 50 51	UMA - Rez-haut
Gériatrie *Court séjour gériatrique* *Hôpital de jour gériatrique*	Dr P. Robinet	00 54 10	B - 3 Consultations - Rez-haut
Imagerie médicale *radiologie, scanner* *IRM*	Dr S. Verclytte	22 50 22 09 56 78	Rez-haut
Infectiologie	Dr Ph. Cabaret	22 52 34	Consultations - Rez-haut
Laboratoire de biologie médicale *Biochimie* *Microbiologie* *Hématologie*	Dr V. Chieux Dr A-F. Georgel Pr A. Charpentier	22 50 10	
Médecine de la douleur	Dr P. Petit	87 74 38	Consultations - Rez-haut
Médecine intensive *Unité de réanimation* *Unité de surveillance continue*	Pr Th. Vanderlinden	00 56 22	C - Rez-haut
Médecine interne	Pr H. Bulckaen	22 57 30	Consultations - Rez-haut
Médecine physique et réadaptation fonctionnelle	Dr C. Donzé	22 50 47	Consultations - Rez-haut
Médecine polyvalente Unité post-urgences	Dr C. Billaut	00 54 10	B - 3
Neurologie vasculaire	*Coord. Pr P. Hautecoeur* Dr A. Mackowiak	22 50 79	B - 5
Ophtalmologie	Dr S. Law Koune	22 50 03	Consultations - Rez Haut
ORL *(Oto-Rhino-Laryngologie)*		22 50 03	Consultations - Rez Haut
Pathologies digestives *(Hépato-gastro-entérologie)*	Pr D. Lucidarme	22 50 68	B - 3
Pharmacie	Dr E. Floret	22 50 16	B - Rez-bas
Pneumologie	Dr A. Cottereau	22 50 54	B - 5
Rhumatologie	Pr Tr. Pascart	22 50 59	B - 2
Soins de suite et réadaptation	Dr A. De Souza	00 54 10	B - 4
Traumatologie-orthopédie	Pr J-F. Desrousseaux	22 50 60	B - 2
UMA *(Unité Médicale Ambulatoire)*		22 50 51	Rez Haut
UIA *(Unité Interventionnelle Ambulatoire)*	Dr N. Delhaye	22 52 10	A - 1
Urgences	Dr G. Bertolotti	00 56 22	Rez-haut
Urologie - Périnéologie	Dr J-L. Bonnal	22 50 76	B - 3

Légende :
violet : ascenseur A • orange :ascenseur B • bleu : ascenseur C

Si un membre de votre famille ou un de vos proches souhaite rencontrer un médecin, celui-ci doit prendre rendez-vous auprès du secrétariat de votre service d'hospitalisation.

Saint Vincent de Paul

Hospitalisation/Consultations	Chef de service, responsable ou coordinateur	Secrétariat 03 20	Accès par Asc. / étage
Accueil personnes sourdes	Dr B. Drion	22 38 03	C - 1
Allergologie enfant/adulte	Dr Ch. Delebarre Sauvage	87 76 48	B - 1
Anatomie et cytologie pathologiques	Pr P. Gosset	87 45 62	C - 1
Anesthésie	Dr Ch. Canevet	87 48 16	C - 1
Anesthésie pédiatrique	Dr E. Desoutter	87 86 84	B - 1
Cardiologie	Dr L. Appert	87 45 92	C - 2
Centre de cytogénétique	Pr B. Delobel	87 76 57	C - 1
Chirurgie pédiatrique	Dr Fr. Poddevin	87 76 84	A - 1
Chirurgie viscérale et digestive	Dr Th. Fourure	87 48 16	C - 2
Dermatologie	Pr Ph. Modiano	87 75 76	A - 4
Endocrinologie-diabétologie	Dr Fr. Delecourt	87 45 22	C - 2
Gériatrie *Soins de suite et réadaptation* *Court séjour gériatrique*	Dr P. Maciejasz	87 48 17	B - 3
Gynécologie	Dr J-Ph. Lucot	87 48 38	C - 2
Imagerie médicale : *radiologie, scanner IRM*	Pr S. Verclytte	87 45 33 87 75 98	B - Rez-bas
Infectiologie	Dr Ph. Cabaret	22 52 34	C - 1
Laboratoire d'échocardiographie *Explorations fonctionnelles cardiologiques*	Pr. S. Maréchaux	87 45 92	C - 1
Maternité	Dr A. Delgranche	87 48 36	A - 2
Médecine de la douleur	Dr P. Petit	87 74 38	C - 1
Médecine pédiatrique : *Hôpital de jour pédiatrique* *Hospitalisation conventionnelle* *Santé de l'adolescent* *Hôpital de jour médecine de l'adolescent* *Centre des troubles du neuro-développement et maladie neurologique de l'enfant*	*Coord Pr. N. Kalach* Dr L. Montagne Dr V. Hoeusler-Vassant Dr H. Huvenne Dr J. Girard Dr A. Riquet Dayez	 87 49 30 87 76 13 87 76 07 87 74 43 87 45 56	 B - 1 A - 1 A - Rez-haut Halle Halle
Médecine polyvalente et médecine interne	Dr N. Baclet	87 48 17	C - 3 / D - 3
Néonatalogie : *soins continus, soins intensifs*	Dr A. Bourlet	87 76 67	B - 1
Neurologie générale	Dr A. Kwiatowski	87 49 01	D - 2
Oncologie-hématologie *Hôpital de jour* *Soins de suite et réadaptation*	Dr L. Pascal	87 45 32	B - 4 A - 4
Ophtalmologie adulte	Dr S. Law Koune	87 74 42	C - Rez-haut
Ophtalmologie pédiatrique		87 76 97	C - 1
Oto-Rhino-Laryngologie *(ORL)* *Pédiatrique* *Adulte*	Dr A. Delattre	 87 76 42 87 48 59	 C - 1 C - 1
Pharmacie	Dr Ch. Fournier	87 48 04	**C** - Rez-bas
Pneumologie	Dr A. Cottereau	87 48 94	C - 2
Psychiatrie adulte et addictologie *Unité d'Accueil médico-psychologique* *Centre de psychothérapie* *Hôpital de jour TCA - CeSAm*	Dr Ph. Chambaud	 87 74 36 87 74 40 87 74 40	 C - Rez-haut Halle Halle
Psychiatrie infanto-juvénile *Hôpital de jour pédopsychiatrique*	Dr C. Devise Camphuis	87 76 06	A - Rez-haut
Soins Palliatifs	Dr M. Danel	87 48 65	D - 4
Traumatologie-orthopédie	Dr Fr. Decrucq	87 45 10	B - 2
UAA *(Unité Ambulatoire Adulte)*	Dr C. Pouges	87 48 61	A - 3
Unité de surveillance continue adulte	Dr V. Soland	87 45 09	
Unité de surveillance continue pédiatrique	Dr E. Desoutter	Chirurgie : 87 76 84 Médecine : 87 76 13	A - 1 B - Rez-bas
Urgences adultes	Dr V. Claeyssen	87 45 09	A - Rez-bas
Urgences pédiatriques	Dr M. Moukagni-Pelzer	87 76 27	B - Rez-bas

Légende : vert : ascenseur A • jaune : ascenseur B • orange :ascenseur C • bleu : ascenseur D

Si vous êtes admis(e) au service des urgences :

En cas d'urgence, vous êtes accueilli(e) à toute heure du jour et de la nuit où les soins vous seront d'abord donnés. Les formalités administratives pourront être réalisées par vous ou l'un de vos proches à l'accueil des urgences. Si vous êtes hospitalisé(e), elles seront complétées à :

- **Saint Philibert, au bureau des admissions. Téléphone : 03 20 22 50 50 poste 5123,**
- **Saint Vincent de Paul, l'un des accueils, Téléphone : 03 20 87 45 83 ou 48 35**

Si vous êtes attendu(e) en hospitalisation dans l'un de nos services suite à une consultation ou un rendez-vous :

Vous vous présentez soit au Bureau des Admissions pour Saint Philibert soit à l'un des accueils pour Saint Vincent de Paul, muni(e) des pièces suivantes :

- votre carte vitale ou attestation,
- éventuellement votre carte de mutuelle ou l'accord de prise en charge, ou votre attestation de C.M.U. (Couverture Maladie Universelle),
- une pièce d'identité.

Préparez votre venue avec la pré-admission en ligne et gagnez du temps.

Après avoir reçu un mail vous invitant à créer votre compte sur « mon portail GHICL », vous pourrez :

- réaliser votre préadmission,
- choisir vos prestations hôtelières,
- désigner une personne de confiance.

Et ainsi gagner du temps !

Le GHICL utilise le téléservice INSI pour qualifier votre identité national de santé (INS). Son utilisation est obligatoire depuis le 1er janvier 2021, l'INS permet au professionnels de santé qui vous accompagnent d'échanger plus facilement de l'information de santé vous concernant, et d'alimenter votre espace santé !

Qui peut vous aider ?

Si vous n'avez plus de droits ou pas de couverture sociale au moment de votre entrée, il vous est possible de vous adresser au service social de l'hôpital. Une personne vous aidera pour les démarches à effectuer.

Le Groupement des Hôpitaux dispose d'une permanence d'accès aux soins et de santé (dispositif PASS). Il est adhérent au Réseau Santé Solidarité Lille Métropole.

Si vous êtes « gens du voyage », munissez-vous également de :

- votre carnet de circulation et la carte grise du véhicule.

Si vous êtes accidenté(e) du travail ou en maladie professionnelle, ajoutez :

- votre déclaration d'accident de travail remplie par l'employeur et le certificat médical initial.

Si vous êtes hospitalisée en maternité, présentez :

- votre carte vitale ou attestation avec les droits maternité ouverts,
- votre carnet de maternité.

Lors de votre admission pour la naissance de votre enfant, ajoutez également :

- votre livret de famille et votre carte d'identité,
- votre carte de bénéficiaire des allocations familiales,
- votre reconnaissance anticipée pour les concubins ou mères célibataires.

Si votre enfant est hospitalisé en pédiatrie, présentez :

- son carnet de santé,
- à l'entrée dans le service, nous vous demandons un accord signé pour les soins prodigués à votre enfant.

FRAIS D'HOSPITALISATION

Tous les soins sont dispensés au tarif conventionnel sans dépassement d'honoraires.

Dispositif national ROC

Dans le cadre de la facturation, le GHICL a mis en place le Dispositif national ROC, qui consiste en la télétransmission des frais de soins auprès de votre mutuelle.
Ce tiers payant dématérialisé implique le traitement de plusieurs de vos données personnelles, telles que :

- Données de santé (informations collectées dans le cadre de la préadmission, l'admission et pendant votre séjour)
- Données relatives aux prestations de santé (dates de soin, d'admission et de sortie, n° d'accident du travail)
- Données d'identification (NIR ou NIA, nom, prénom et date de naissance)

ATTENTION :

La présentation de votre carte vitale, votre carte de mutuelle et votre carte d'identité lors de votre admission entraine de fait le traitement de vos données personnelles pour la mise en œuvre de ces services. Le dispositif ROC est mis en place sur la base d'une obligation légale. Ainsi, vous ne disposez pas du droit de vous opposer au traitement de vos données.

Vous pouvez tout de même refuser le dispositif ROC, mais il vous reviendra d'opérer vous-même les démarches de remboursement auprès de l'organisme d'assurance maladie complémentaire.

L'assurance maladie prend en charge la totalité de vos frais d'hospitalisation à 100 % y compris le forfait journalier* dans les situations suivantes :

- maternité,
- accident du travail,
- maladie professionnelle,
- blessé de guerre *(article l.115)*,
- hospitalisation du bébé de moins de 30 jours.

L'assurance maladie prend en charge vos frais d'hospitalisation à 100 % à l'exception du forfait journalier qui reste à votre charge, dans les situations suivantes :

- reconnu médicalement à 100 % pour le séjour hospitalier en cause,
- affilié à la Caisse de Prévoyance SNCF ou au régime minier,
- à partir du 31ème jour d'hospitalisation pour toute intervention ou examen en acte exonérant.

L'assurance maladie prend en charge 80 % des frais d'hospitalisation ; votre participation équivalente à 20 % du tarif de prestation, comprend :

- le forfait journalier,
- le ticket modérateur résiduel, soit 20 % du prix de journée moins le forfait journalier facturé (en aucun cas le forfait journalier ne se cumule avec le ticket modérateur).

**Votre mutuelle ou la C.M.U. (Couverture Maladie Universelle), sous certaines conditions, peut prendre en charge partiellement ou totalement la somme à payer. Si toutefois, vous rencontrez des difficultés lors du paiement de la facture, vous avez la possibilité de faire une demande de prestations supplémentaires auprès de la Sécurité Sociale.*

Les tarifs d'hospitalisation sont consultables sur le site internet et l'écran TV dans votre chambre, ou affichés dans le service et aux différents points d'accueil des établissements.

Vous pouvez payer votre facture en ligne : *https://monghicl.mon-portail-patient.net/billing/public*

Aidez-nous à améliorer la qualité des services et des soins

Préparez votre départ

Vous devez quitter votre chambre à 11 h 00.
Un salon de sortie est à votre disposition dans le hall d'accueil de l'hôpital. Dans l'attente de l'arrivée de votre proche ou d'un taxi VSL, vous patientez dans un espace confortable, aménagé et dédié.
Votre passage au bureau est obligatoire pour l'accomplissement des formalités de sortie :

- **Régler le forfait journalier,**
- **Retirer votre bulletin d'hospitalisation.** *Bon à savoir : N'oubliez pas d'envoyer sous 48h à votre CPAM votre bulletin dès votre sortie, il fait office d'avis d'arrêt de travail*

S'il s'agit d'un enfant

- Se présenter à l'Accueil Hospitalisation avant de vous rendre dans l'unité de soins.
- La sortie d'un enfant n'est autorisée qu'en présence d'un des parents ou de la personne qui exerce l'autorité parentale, sur présentation du bulletin de sortie et d'une pièce d'identité.

Si une tierce personne vient rechercher votre enfant, elle devra remettre le bulletin de sortie complété et signé par l'un des parents et être munie de sa pièce d'identité ainsi que celle du signataire du bulletin de sortie.

Comment rentrer chez vous ?

A l'issue de votre hospitalisation, différentes solutions seront envisageables en collaboration avec vous, votre famille, les médecins, le cadre de santé de l'unité et le service social.

Pour le retour à domicile, vous utiliserez :

- soit la voiture particulière d'un de vos proches,
- soit un taxi conventionné que vous pourrez faire appeler de l'Hôpital.

Si votre état de santé le justifie et uniquement sur prescription médicale, vous pourrez utiliser une ambulance ou un Véhicule Sanitaire Léger, de votre choix.

Un bon de transport vous sera alors délivré, indispensable pour obtenir le remboursement des frais auprès de votre caisse d'assurances.

Avant de quitter l'Hôpital, veuillez avoir l'amabilité de répondre au questionnaire de satisfaction et de le déposer dans la boîte aux lettres située au point accueil. Vous pouvez également l'adresser par la poste au directeur de l'Hôpital.

Transfert dans un autre établissement de soins.

Votre convalescence ou votre rééducation en établissement spécialisé peut s'avérer nécessaire. Dans ce cas, ce transfert sera envisagé avec vous par les médecins et le service social.

Si votre lieu de résidence est couvert par un service d'hospitalisation à domicile et si votre situation l'y autorise, vous pouvez demander une prise en charge à l'issue de votre séjour.

Pour bénéficier d'un soutien à domicile, veuillez consulter le service social qui vous donnera les renseignements nécessaires.

Nos services à domicile

Services à domicile	Contact	Coordonnées
ESPRAD Lille Métropole Equipe spécialisée prévention et réadaptation à domicile	Infirmière coordinatrice Secrétariat	Tel : 03 20 22 59 12 Fax : 03 20 22 52 89 Mail : esprad@ghicl.net
HAD Synergie Hospitalisation à domicile	Secrétariat	Tel : 03 20 22 52 71 Fax : 03 20 54 84 98 Mail : secretariat_HAD@ghicl.net
DAC Dispositif d'Appui à la Coordination - Appui Santé Lille Agglo	Secrétariat	Tel : 03 20 87 49 49 Mail : dac.asla@ghicl.net
SAMSAH Lille Métropole Service d'accompagnement médico-social pour adulte en situation de handicap	Responsable Secrétariat	Tel : 03 20 22 52 82 Tel : 03 20 22 52 83 Fax : 03 20 22 52 89 Mail : sec_samsah@ghicl.net
EMAH Equipe mobile d'accès aux soins pour personnes en situation de Handicap	Secrétariat	Tel : 03 20 22 38 88 Mail : emah@ghicl.net

Plus d'informations sur le site du GHICL (https://www.ghicl.fr/)

Les personnels qui vous entourent

Dès votre installation dans votre chambre, vous serez entouré(e) par une équipe soignante composée :

- de médecins du service qui assurent la responsabilité de votre traitement ;
- d'internes et d'externes en formation qui participent à l'ensemble des activités du service sous la responsabilité du chef de service. A ce titre ils sont amenés à assister ou participer aux soins. Ils sont tenus aux mêmes obligations que les professionnels de santé.
- de l'équipe du service de soins infirmiers, chargée de vous dispenser les soins et de veiller à votre confort. Elle comprend le cadre de santé, les infirmières, les aides-soignantes, les agents de service logistique, les brancardiers.

A la maternité et en pédiatrie, vous ou votre enfant êtes pris en charge par des sages-femmes, des puéricultrices et des auxiliaires de puériculture.

Le personnel soignant est placé sous la responsabilité de la directrice des soins et du cadre de santé du service.

D'autres professionnels peuvent intervenir auprès de vous ou de votre enfant : psychologue, masseur-kinésithérapeute, orthophoniste, ergothérapeute, podologue, éducatrice de jeunes enfants, diététicienne et assistante sociale.

A votre intention, tous les membres du personnel portent un badge, de couleur différente selon leur qualification indiquant leur nom et leur fonction :

- médecins : rouge
- cadres de santé, infirmier(e)s, secrétaires médicales, autres… : blanc
- aides-soignant(e)s, brancardiers: vert
- agents de service logistique : bleu
- sages-femmes, auxiliaires de puériculture : rose
- agent technique : jaune

Vous et vos médicaments

Lors de votre arrivée dans le service d'hospitalisation, contribuez à sécuriser la prescription et l'administration de vos médicaments :

- ***fournissez au personnel soignant les ordonnances**, sur lesquelles figure votre traitement médicamenteux habituel, afin d'en faciliter le recueil et d'éviter toute interaction médicamenteuse avec un traitement nouvellement prescrit par le médecin du service ;*
- ***confiez au soignant tout traitement personnel amené avec vous**, ces traitements personnels ne doivent pas rester en chambre (sauf accord exceptionnel des soignants). Vos traitements personnels vous seront restitués lors de votre sortie.*

***L'hôpital fait confiance aux médicaments génériques et aux biosimilaires**, aussi les médicaments qui vous sont donnés à l'hôpital pourront être différents de ceux que vous prenez habituellement :*

- ***le générique** contient la même substance active, au même dosage, que le médicament original,*
- ***le biosimilaire** est un médicament équivalent au médicament référent, dont les indications sont identiques.*

***N'hésitez pas à interroger les professionnels de santé** si vous avez des questions sur les médicaments que l'on vous a prescrits ou administrés.*

La liste et les coordonnées des représentants des différents cultes est disponible à l'accueil de l'établissement.

Le service social

Les assistants du service social peuvent vous rencontrer, soit :

- aux urgences,
- dans le service où vous êtes hospitalisé(e),
- dans le service où votre enfant est hospitalisé,
- au service social, situé au rez-de-chaussée de l'établissement.

Ils sont à votre écoute pour toutes les difficultés sociales, administratives et personnelles rencontrées lors de l'hospitalisation et vous aideront à préparer au mieux votre sortie.

Il existe à Saint Vincent de Paul, et à Saint Philibert, une permanence d'accès aux soins pour les personnes les plus démunies qui peuvent, à cette occasion, être aidées dans leurs démarches, par le service social.

- **Saint Philibert**
  secrétariat : 03 20 22 50 43
- **Saint Vincent de Paul**
  secrétariat : 03 20 87 48 10

Le culte

Un service d'aumônerie, animé par des prêtres et par une équipe de bénévoles religieux et laïcs, est attaché à chaque établissement.
Si vous désirez la visite d'un membre de l'aumônerie (laïc ou prêtre) ou d'un ministre de votre culte, il vous suffit d'en faire la demande à l'accueil ou auprès du cadre de santé du service.

Une Chapelle est à votre disposition pour vous y recueillir :

- **A Saint Philibert,**
  au rez-de-chaussée haut, en face de la cafétéria.
- **A Saint Vincent de Paul,**
  au 1er étage - ascenseur B (jaune).

Elle est ouverte toute la journée. Les horaires des offices religieux sont affichés à l'entrée. Des dépliants informatifs sur l'aumônerie sont disponibles à la Chapelle.

Les bénévoles

Différentes associations de bénévoles sont présentes dans les hôpitaux et interviennent dans des domaines divers : animation, bibliothèque, accompagnement...

Ces associations ont passé avec le Groupement des Hôpitaux de l'Institut Catholique de Lille une convention qui précise notamment que les bénévoles ont les mêmes obligations que le personnel soignant.

Pour obtenir la liste des associations présentes dans l'établissement et leurs coordonnées, vous pouvez vous adresser au cadre de santé ou au personnel soignant de votre service d'hospitalisation ou consulter le site internet : www.ghicl.fr.

Pour une meilleure sécurité, vous serez invité à porter un bracelet permettant de vous identifier en toutes circonstances.

Votre chambre

Selon les disponibilités du service, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière. Dans ce cas, un supplément vous sera facturé qui pourra, selon les garanties offertes par votre contrat, être pris en charge par votre mutuelle.

Les tarifs d'hospitalisation sont affichés dans votre chambre, dans le service et aux points d'accueil.

Si votre état de santé le justifie, une chambre particulière vous sera attribuée sans supplément.

Trousseau et nécessaire de toilette

Si vous séjournez dans l'unité de soins de suite, il est nécessaire d'amener avec vous :

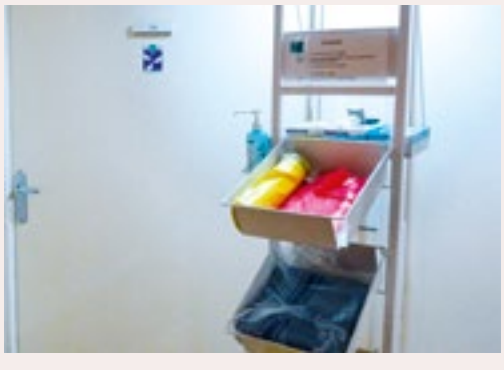
- *4 gants de toilette*
- *4 serviettes - éponges*
- *1 savon*
- *1 eau de cologne*
- *1 peigne*
- *1 nécessaire de rasage*
- *1 nécessaire pour l'hygiène de votre prothèse dentaire (brosse, dentifrice)*
- *1 shampoing*
- *2 serviettes de table*
- *mouchoirs en papier*
- *3 tenues, faciles à enfiler*
- *maillots de corps, slips ou culottes*
- *tenues civiles (pull, pantalon, jogging, robe, jupe, gilet…)*
- *chaussettes et pantoufles*
- *peignoir*
- *sacs plastiques pour le linge sale*

Le trousseau est à entretenir par vos soins.

Isolement

Si vous êtes porteur d'un germe résistant à la plupart des traitements antibiotiques (ou difficile à traiter), les précautions prises autour de vous visent à éviter la transmission de ce germe (à d'autres patients, au personnel soignant…).

L'habillage et le lavage des mains, imposés à vos visiteurs, sont nécessaires pour ne pas amener de germe à la maison où il y a peut-être des personnes âgées fragiles ou des enfants en bas âge.



Les visites

Vos parents et amis sont les bienvenus. Parfois, dans certains cas, les visites peuvent être déconseillées, le cadre de santé du service vous expliquera pourquoi.

La présence des jeunes enfants peut vous sembler bénéfique mais elle peut être préjudiciable à votre repos, à votre voisin et à l'enfant lui-même. Les visites d'enfants ne sont pas autorisées avant l'âge de 15 ans
ou le sont uniquement sur autorisation du médecin ou du cadre de santé.

Horaire des visites : **uniquement de 13 h 00 à 19 h 45**, sauf particularités de certains services.
Toute visite en dehors de ces heures doit se faire avec l'autorisation des soignants.

Mesures d'hygiène des mains

L'hygiène des mains est la première mesure de prévention des infections nosocomiales. Les soignants sont formés aux différentes techniques d'hygiène des mains afin de vous garantir des soins de qualité. Pour votre sécurité, nous vous proposons de vous associer ainsi que vos visiteurs à cette démarche en ayant une bonne hygiène des mains.

Utilisation du produit hydroalcoolique = SHA

Des gestes simples suffisent à éviter la dissémination des germes et à éviter les transmissions par le contact des mains :

- Vous laver les mains si elles sont sales, avant et après les repas, et après être passé aux toilettes.
- Les solutions hydro alcooliques sont très efficaces et très pratiques à utiliser, elles sont à votre disposition dans les services de soins, et à l'entrée de la chambre pour vos visiteurs.
- Frictionnez-vous les mains avant de sortir de votre chambre, après un geste contaminant.

Vous ferez ainsi barrière à la transmission.

Les repas

Les repas sont adaptés à votre état de santé. Les menus proposés sont à votre disposition dans le service d'hospitalisation. Ils sont servis aux heures suivantes :

- **petit-déjeuner :** entre 7 h et 8 h 00,
- **déjeuner :** entre 12 h 00 et 13 h 00,
- **dîner :** entre 18 h 00 et 19 h 00.

Les diététiciennes spécialisées dans les secteurs de soins veillent au bon équilibre des repas qui vous sont servis durant votre séjour.
Vous pouvez les rencontrer lors de votre hospitalisation si vous devez suivre un régime particulier ou pour la planification des repas.
Un suivi peut vous être proposé dans le cadre de consultations (conseils, explications de régimes spécifiques).

Des journées d'information et d'éducation pour le diabète ou les maladies chroniques sont organisées en hôpital de jour ou dans le service d'Hospitalisation Programmée à Durée Déterminée (HPDD).

Service diététique et nutrition
- **Saint Philibert :** 03 20 22 50 50, poste 5843
- **Saint Vincent de Paul :** 03 20 87 48 48, poste 4000

Les accompagnants

Un proche peut être autorisé à passer la nuit auprès de vous si vous disposez d'une chambre particulière.

Les prestations d'accompagnant (nuit – repas) sont payées en supplément. Le repas du midi doit être pris à la cafétéria située au rez-de-chaussée inférieur de chaque établissement.

Exceptionnellement, il peut être pris dans la chambre du patient, en accord avec le cadre de santé du service.

Les tickets sont à retirer :
- **A Saint Philibert**
  A l'accueil principal : de 8 h à 19 h
- **A Saint Vincent de Paul**
  A l'accueil : de 7 h à 19 h 15.

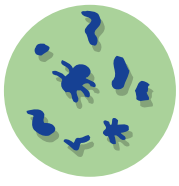
Pour les accompagnants qui n'ont pas la possibilité d'être hébergés auprès de vous, l'accueil ou le service social ont à votre disposition une documentation sur « La Maison Familiale Hospitalière » qui accueille les familles.

A l'issue de votre séjour, vous pouvez demander une facture qui reprend l'ensemble des frais d'accompagnant. Certaines mutuelles couvrent ces frais.

RÈGLES DE VIE À L'HÔPITAL

La vie à l'hôpital, comme toute vie en collectivité, ne peut s'envisager sans le respect de quelques règles qui visent à rendre le séjour de tous le plus agréable possible. En voici quelques unes que nous croyons utile de vous rappeler :

Le respect d'un hôpital sans tabac.



Le respect des règles d'hygiène « Le lavage des mains prévient les infections à l'hôpital. »

Le respect du calme et du repos d'autrui.

Le respect de la propreté «Les restes de boissons et de denrées alimentaires sont à déposer uniquemet dans les sacs noirs».

Le respect des locaux et du matériel.

Le respect des consignes générales de sécurité affichées dans l'hôpital ou données par le personnel.

Le respect des appareilsélectroniques médicaux. Nous vous prions de bien vouloir éteindre vos téléphones. Le système Bluetooth de vos téléphones portables crée des interférences sur les monitoring.

Le respect de la sécurité du patient «Les germes contenus dans la terre et dans l'eau peuvent être dangereux pour nos malades. Ne pas apporter de plantes en pot et éviter les fleurs coupées».

En cas de non utilisation, veiller à ranger vos lunettes, prothèses dentaires ou prothèses auditives dans les étuis prévus à cet effet.

Nous vous conseillons de ne garder avec vous que les espèces et objets de valeur dont vous avez strictement besoin et de les déposer impérativement dans le coffre mis à disposition dans votre chambre.

Prévenir de votre absence, c'est soigner un autre patient. Alors, si vous ne pouvez pas venir à un rendez-vous, prévenez votre médecin en contactant le secrétatiat.

VIGILANCE

Bien identifier pour bien soigner. Soyez acteur de votre santé.
Tout au long de votre séjour, lors de chaque acte de soins, nous allons vous demander votre identité.
Ne quittez pas votre bracelet, il est un gage de votre sécurité.

En cas de vol ou de perte, la responsabilité de l'hôpital ne peut être engagée que pour les biens qui lui ont été confiés.

**Les cafétérias Café & Compagnie sont à votre service.
Les hôtesses effectuent les branchements
pour la télévision.**

Les Cafétérias Café & Compagnie

La cafétéria est installée dans le hall d'accueil de chaque établissement. Vous y trouverez un point presse avec un choix important de quotidiens, journaux, magazines et cadeaux. Elle vous propose également une restauration sur place ou à emporter. Vous pourrez y déguster boissons chaudes ou froides, viennoiseries, pâtisseries, snacks…

**Horaires d'ouverture
à Saint Vincent de Paul et
à Saint Philibert :**

- Du lundi au vendredi : de 9h00 à 17h00 ;
- Samedi, dimanche et jours fériés de 13h00 à 17h00.

Des distributeurs automatiques de boissons et de friandises sont à votre disposition aux différents points d'accueil de chaque établissement.

La bibliothèque

L'association « Bibliothèque des Hôpitaux » prête gratuitement : romans, bandes dessinées, documents, revues, livres divers…

• **A Saint Philibert :** les lundi et jeudi après-midi. Un service sonothèque passe également dans les étages, le jeudi après-midi (cassettes audio et CD).

• **A Saint Vincent de Paul :**

Chez les adultes, le mardi de 13 h 30 à 16 h 30, passage dans les chambres et permanence à la bibliothèque.

En pédiatrie, le mercredi de 14 h 15 à 16 h 30, passage et lecture dans les chambres. Permanence à la bibliothèque.

Lors de votre départ n'oubliez pas de rendre les livres, les cassettes ou CD empruntés qui sont propriété de l'association.

Télévision et téléphonie

Vous pouvez bénéficier d'une ligne téléphonique dans votre chambre ou obtenir l'abonnement de votre téléviseur pour la durée de votre séjour.

LA TÉLÉVISION

La souscription des abonnements peut se faire :

- Via l'application "MyMediaRelax", disponible sur l'Apple Store ou le Google Play Store.

NovXTel

- Depuis votre téléphone, accédez directement à l'application en scannant le QR-Code qui vous concerne :

- Directement sur votre téléviseur en payant par carte bancaire.
- Auprès de la cafétéria Elior, présente dans le hall d'accueil de chaque établissement.

LE TÉLÉPHONE

Un téléphone est à votre disposition dans votre chambre.

Pour joindre un patient en chambre depuis l'extérieur composer pour :

- **Saint Philibert**, **03 59 22 92 50**
- **Saint Vincent de Paul**, **03 59 22 92 60**

A la fin du message d'accueil, prononcer le prénom et le nom de la personne que vous souhaitez joindre.

Si nous ne parvenons pas à joindre votre correspondant, vous serez mis en relation avec notre standard.

Pour appeler l'extérieur depuis votre chambre, composer le 0 puis le numéro de téléphone à 10 chiffres de votre correspondant.

Certaines mutuelles prennent en charge les frais de location du téléviseur (redevance journalière) : n'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre mutuelle.

CONTRAT D'ENGAGEMENT

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

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.

Vous avez peur d'avoir mal... prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible.

PRÉVENIR

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

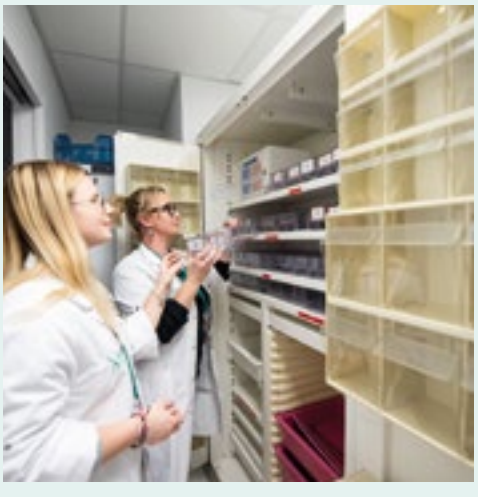
TRAITER OU SOULAGER

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...
Les douleurs après une intervention chirurgicale.
Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Vous avez mal... votre douleur, parlons-en !

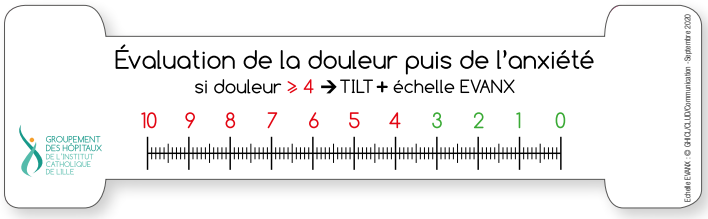
Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.



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 et traitée..."



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**.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, l'hypnose, la communication thérapeutique…

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

Le Groupement des Hôpitaux de l'Institut Catholique de Lille s'engage à soulager votre douleur.

Un Comité de Lutte contre la Douleur travaille en concertation avec les médecins, pharmaciens et soignants pour mettre à disposition de l'ensemble des professionnels des protocoles et recommandations de bonnes pratiques.

Dans chaque unité, l'ensemble des soignants est sensibilisé à la prise en charge de la douleur et chaque service a au moins une infirmière référente douleur ayant bénéficié d'une formation complète.

Dès votre entrée dans un service, les professionnels prennent en compte l'existence et l'intensité d'une éventuelle douleur. Celle-ci est évaluée à l'aide de l'outil adapté à chaque personne. Cette évaluation est tracée dans votre dossier de soins permettant un suivi tout au long de votre hospitalisation.

Il est important de nous aider à traiter votre douleur en signalant aux personnels soignants l'apparition ou l'évolution d'une douleur .

Nous réalisons régulièrement des enquêtes pour vérifier votre satisfaction.

Votre avis est essentiel pour nous aider à mieux prévenir, traiter et soulager votre douleur.

MAJEURS PROTÉGÉS

En application du Code Civil, si vous bénéficiez d'une mesure de tutelle, l'avis de votre tuteur sera demandé, sauf cas d'urgence, avant tout acte de soins.

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES / ACCES AUX INFORMATIONS

Des informations vous concernant sont recueillies lors d'une consultation ou d'une hospitalisation, elles font l'objet de traitements automatisés (dossier informatique) ou non automatisés (dossier papier) afin de permettre votre prise en charge au sein de votre établissement hospitalier. Les destinataires de vos données sont les membres des équipes de soins, les professionnels qui interviennent dans votre prise en charge et les membres habilités des services administratifs. Vos données sont également transmises au médecin responsable de l'information médicale et aux personnes intervenant sous son "autorité" dans l'établissement.

Pour plus d'informations sur le traitement de vos données, veuillez consulter la page :
https://www.ghicl.fr/politique-protection-donnees-personnelles.html

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données et à la loi Informatique et libertés modifiée, vous disposez d'un/du droit :

- d'accès sur vos données personnelles ;
- de rectification : si vous estimez que vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes ;
- à l'effacement de vos données dans les conditions prévues par la règlementation ;
- à la limitation du traitement de vos données dans certains cas ;
- d'opposition : vous pouvez vous opposer, pour des motifs légitimes, au traitement de vos données personnelles ;
- à la portabilité des données dans les conditions prévues par la règlementation. Ce droit ne peut également s'exercer que pour autant que le traitement de données concerné ne réponde pas à une obligation légale.

Pour toute question sur le traitement de vos données ou exercer vos droits (en justifiant de votre identité), vous pouvez contacter le Délégué à la protection des données (DPO) du GHICL par :
E-mail : **contact.dpo@ghicl.net**
ou courrier :

Délégué à la protection des données (DPO)
Secrétariat DRCI - Hôpital Saint Philibert
Rue du Grand But, BP 249
59462 Lomme Cedex.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL (www.cnil.fr).

COMMUNICATION DU DOSSIER MÉDICAL

En application de la loi du 04 mars 2002 sur le droit des malades, vous pouvez obtenir **communication des informations médicales vous concernant.**

Cette demande doit être adressée au Directeur de l'hôpital accompagnée d'un justificatif d'identité. Vous pouvez également faire votre demande en ligne sur le site internet : www.ghicl.fr.

Pour un enfant mineur, vous pouvez également l'obtenir en qualité de représentant légal. Votre demande doit être accompagnée d'un justificatif d'identité et de votre qualité de représentant légal (livret de famille).

Pour un patient décédé, les ayant-droits peuvent obtenir le dossier médical pour l'un des trois motifs suivants :

- donnaître les causes du décès,
- défendre la mémoire du défunt,
- faire valoir leur droit.

La demande doit préciser le motif, être accompagnée d'un justificatif d'identité et d'un certificat d'hérédité.

Conformément à la réglementation en vigueur du Code de la Santé Publique (Article R. 1112-7), la durée de conservation du dossier médical dans nos établissements vaut pour un :

- ***Patient majeur :***
  20 ans à compter du dernier séjour/consultation
  10 ans à compter du décès du patient
- ***Patient mineur :***
  jusqu'au 28e anniversaire du patient
  10 ans à compter du décès du patient.

MON ESPACE SANTE

L'Assurance Maladie vous offre un accès gratuit et confidentiel à vos données de santé via Mon Espace Santé. Ce service vous permet de :

- Utiliser une messagerie sécurisée pour communiquer avec vos professionnels de santé et envoyer vos ordonnances à la pharmacie.
- Gérer vos rendez-vous médicaux avec un agenda e-santé.
- Accéder aux divers services de santé.
- Consulter votre Dossier Médical Partagé (DMP), véritable coffre-fort de vos documents envoyé par les établissements de santé.

Les hôpitaux Saint Philibert et Saint Vincent communiquent automatiquement au DMP les documents suivants : comptes rendus opératoires, comptes rendus de Biologie en consultation, comptes rendus de Radiologie, courriers de sortie. Si vous ne souhaitez pas que le GHICL alimente votre DMP, vous pouvez, à votre admission, vous opposer à l'envoi des documents.

Après votre accord oral, Les médecins du GHICL peuvent accéder au DMP, véritable source d'information pour améliorer votre prise en charge.

Pour plus d'informations, visitez Mon Espace Santé : *https://www.monespacesante.fr* ou scannez le QR Code.

VIDÉOPROTECTION

Pour la sécurité des biens et des personnes, un système de vidéoprotection est en place dans chaque établissement. Les images sont conservées pendant 14 jours et peuvent être visionnées, en cas d'incident, par les personnes habilitées et par les forces de l'ordre.

Pour exercer votre droit d'accès aux images qui vous concernent ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données du GHICL en écrivant à **contact.dpo@ghicl.net** ou par voie postale : Délégué à la protection des données (DPO) - Secrétariat DRCI - Hôpital Saint Philibert - Rue du Grand But, BP 249 59462 Lomme Cedex

DOSSIER PHARMACEUTIQUE

Les professionnels de santé du GHICL peuvent accéder à votre dossier pharmaceutique pour faciliter le recueil de vos traitements habituels et ainsi contribuer à améliorer et sécuriser votre prise en charge.

Vous ou votre représentant légal pouvez signaler votre refus de consultation du dossier pharmaceutique au moment de votre admission.

CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

L'ensemble des informations relatives à votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel avec votre médecin, sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité.

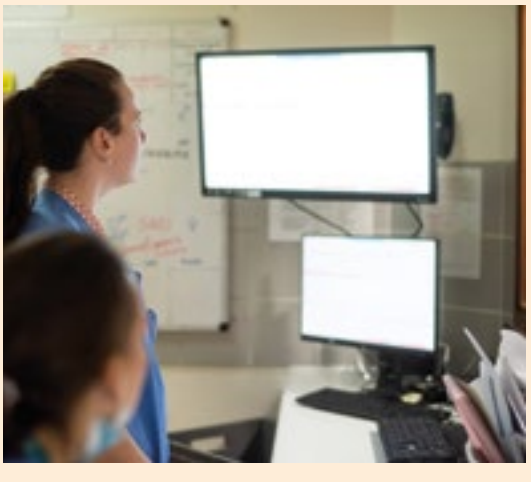
Vous prenez avec le professionnel de santé et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé.

Votre consentement est fondamental, vous pouvez le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de soins à tout moment.

RESPECT DE VOTRE VIE PRIVÉE

Tous les salariés de l'hôpital sont soumis à la règle du secret professionnel.

Aucune information concernant votre hospitalisation ou votre état de santé ne sera donnée à des tiers sans votre accord préalable. Le GHICL a par ailleurs complété les dispositifs réglementaires par une charte de l'utilisation de l'informatique et du système d'information qui s'impose à tous les salariés. Vous pouvez également vous opposer à la divulgation de votre présence dans l'établissement, il vous appartient de le signaler à l'équipe soignante.



PERSONNE DE CONFIANCE

Il vous est possible de désigner une personne, librement choisie par vous dans votre entourage, pour vous accompagner tout au long de vos soins et des décisions à prendre.

Cette personne, que l'hôpital nomme « personne de confiance », peut, si vous en faites la demande, assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits.

Elle peut également faire connaître aux personnes qui vous soignent votre avis ou les décisions que vous souhaitez prendre pour vos soins si vous n'étiez pas en mesure de les exprimer vous-même.

La personne de confiance doit être informée de cette désignation, et doit l'accepter.

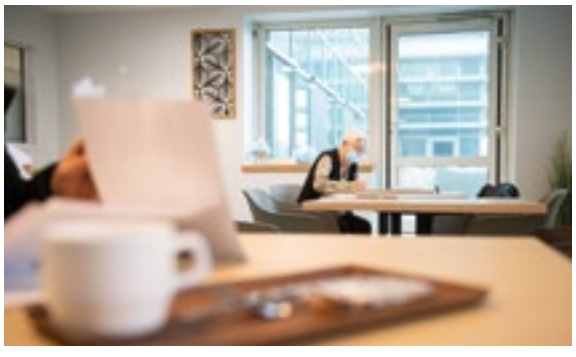
L'équipe soignante est à votre disposition pour vous apporter toutes informations complémentaires.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

« Ces directives anticipées doivent contenir ce qui remplacera votre parole, si celle-ci devenait impossible »

Les directives anticipées sont vos volontés, exprimées par écrit, concernant les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez recevoir ou non, poursuivre ou arrêter, si un jour vous ne pouvez plus communiquer en raison d'une maladie grave. Toute personne majeure peut les rédiger, mais ce n'est pas une obligation.

Elles constituent un document important pour la prise de décisions médicales : si vous deveniez inapte à participer aux prises de décisions vous concernant, elles témoigneraient de vos volontés concernant vos traitements et soins.



Leur validité est illimitée dans le temps. Elles sont révisables et révocables à tout moment et par tout moyen. Tant que vous serez capable d'exprimer vous-même votre volonté, vos directives anticipées ne seront pas appliquées.

Si vous avez déjà rédigé des directives anticipées, il est important que vous les communiquiez aux médecins et que, le cas échéant, vous lui transmettiez les coordonnées de la personne à qui vous avez confié vos directives.

Si vous souhaitez les rédiger, vous pouvez demander assistance à votre médecin traitant ou aux médecins de l'hôpital.

Les directives anticipées font partie intégrante des droits des malades au même titre que la personne de confiance.

Article L1111-11 du code de la santé publique modifié le 2 février 2016.

RECHERCHE CLINIQUE

« Soigner et accompagner chaque patient et améliorer la qualité des soins à travers la recherche et l'innovation », valeurs et fondements de la Délégation à la Recherche Clinique et à l'Innovation (DRCI) du GHICL.

L'équipe soignante peut vous proposer de participer à une étude clinique qui vise à l'amélioration des connaissances et à l'évolution des pratiques, tout en vous permettant d'accéder à des prises en charge innovantes. Cette étude sera menée dans un cadre strictement réglementé et sera accompagnée par le personnel qualifié de la DRCI.

Une information claire vous sera délivrée par l'équipe soignante avant toute participation à une étude clinique. Vous êtes libres d'accepter ou non d'y participer sans que cela ne modifie votre prise en charge.

Votre participation sera confidentielle dans le respect de votre liberté et de votre dignité, valeurs fondamentales du GHICL.

Recherche sur vos données / échantillons biologiques

Vos données et/ou échantillons biologiques (sang, liquides biologiques, cellules…) recueillis lors d'une consultation ou d'une hospitalisation peuvent être utilisés à des fins de recherche médicale et/ou universitaire.

Vos données seront utilisées de manière confidentielle, codées, dans le respect du secret médical, sans que vos noms et prénoms ne soient mentionnés. Elles seront stockées de manière sécurisée et seules les personnes habilitées y auront accès.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 06 janvier 1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès et de rectification. Vous avez le droit de vous opposer à l'utilisation de vos données et échantillons biologiques.
Dans certains cas, vous avez aussi un droit de limitation et d'effacement.

Pour plus d'informations sur vos droits et sur les recherches menées au GHICL, connectez-vous sur **https://www.ghicl.fr/recherche**.

Pour exercer vos droits, merci de contacter le délégué à la protection des données (DPO) du GHICL : **contact.dpo@ghicl.net** ou par voie postale à : DPO - Secrétariat DRCI - Hôpital Saint Philibert - Rue du Grand But - BP 249 - 59462 LOMME CEDEX.

DON D'ORGANES

Même si cette situation est rare, mieux vaut y être préparé : « c'est parce que personne ne peut décider à votre place que vous devez en parler et dire votre choix ».

La greffe est un acte médical de la dernière chance : elle est envisagée quand l'état d'un malade se dégrade, et que seul le remplacement du ou des organes défaillants peut permettre son amélioration.

Vous acceptez que vos organes et vos tissus puissent être greffés à des malades : vous devez en informer explicitement vos proches (famille, conjoint…). C'est également l'occasion de connaître en retour leur position sur la question. Il est aussi possible de laisser une trace écrite de votre décision. Vous pouvez vous procurer une carte de donneur, sur le site.

Vous êtes opposé au prélèvement d'éléments de votre corps après la mort. Vous pouvez exprimer votre refus par écrit et confier ce document à un proche. Ce document doit comporter vos nom, prénom, date et lieu de naissance et être signé par vous.

Vous pouvez également demander votre inscription au registre national des refus, automatiquement consulté si un prélèvement est envisagé en vous connectant sur le site : www.dondorganes.fr, rubrique «exprimer votre choix».

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site : www.dondorganes.fr ou vous renseigner auprès de l'équipe soignante du service.

Le GHICL fait l'objet d'une certification de la part de la Haute Autorité de Santé (HAS). Le GHICL a obtenu sa certification en Mars 2020 pour 6 ans et a reçu la note A, certification d'excellence de la HAS. Vous pouvez trouver le rapport de certification sur le site de la HAS : www.has-sante.fr

CENTRE DE COORDINATION EN CANCÉROLOGIE

Six établissements sont rattachés au Centre de Coordination en Cancérologie (3C) Lille Flandre Lys Cambrésis.

Le 3C a pour mission d'améliorer la qualité de prise en charge des patients atteints de cancer et de veiller à l'application des mesures du Plan Cancer au sein des différents établissements. Il travaille en collaboration avec tous les professionnels concernés au sein de ces structures.

Le GHICL participe à l'audit régional des pratiques en cancérologie dans un objectif d'amélioration des pratiques professionnelles et est amené dans ce cadre, à traiter les données personnelles des patients pris en charge par le 3C pour communiquer des données non identifiantes au réseau régional.

DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

Le GHICL est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration de la qualité. Celle-ci, à partir d'évaluations régulières de nos activités, vise à identifier des améliorations souhaitables et à les mettre en œuvre dans le cadre d'un plan d'amélioration de la qualité. Elle couvre tous les secteurs de l'hôpital.

Les établissements du GHICL participent au recueil national des indicateurs qualité sécurité des soins. Ils font également l'objet d'une évaluation de la Haute Autorité de Santé dans le cadre de la procédure de certification.

Les résultats sont affichés dans le hall et sont consultables sur le site www.scopesante.fr.

N'hésitez pas à réclamer le questionnaire de sastisfaction s'il ne vous a pas été remis. Vous pouvez également le compléter par des observations personnelles.

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Le Groupement des Hôpitaux de l'Institut Catholique de Lille dispose d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) chargé :

- d'élaborer et de mettre en œuvre des recommandations de bonnes pratiques d'hygiène,
- de surveiller les infections nosocomiales,
- de définir des actions d'information et de formation de l'ensemble des professionnels de l'établissement en matière d'hygiène hospitalière et de lutte contre les infections nosocomiales.

Une équipe opérationnelle d'hygiène composée de membres du personnel médical et paramédical, s'assure de la mise en œuvre de ces orientations et participe au contrôle de la qualité de l'environnement et de l'hygiène générale des établissements.

Des précautions sont exigées du personnel médical et paramédical. Le respect de certaines mesures d'hygiène vous est également demandé ainsi qu'à votre entourage : elles sont destinées à vous protéger d'une contamination, voire d'une infection.

Les infections nosocomiales constatées au sein de nos établissements font l'objet d'une déclaration selon la réglementation en vigueur.

PROGRAMME ANNUEL

Chaque année, l'hygiène des mains, la surveillance et la déclaration des infections nosocomiales, la surveillance de la qualité de l'air et de l'eau font partie des objectifs prioritaires du CLIN.

Le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales de l'établissement, présenté de façon synthétique, en application de l'article R. 6111-9 du code de la santé est à votre disposition. Vous pouvez le demander auprès du cadre de santé ou du personnel soignant de votre service d'hospitalisation.

Les renseignements pratiques concernant la commission sont affichés dans votre service ainsi que dans différents lieux d'accueil de l'hôpital. Vous pouvez également obtenir ces informations ou la liste de ces membres en vous adressant au personnel soignant ou à l'accueil ou par mail : relations.usagers@ghicl.net

COMMISSION DES USAGERS

Le cadre de santé du service ou le médecin responsable de votre prise en charge doivent être vos premiers interlocuteurs en cas d'insatisfaction. Si, malgré toute l'attention que nous portons à vous prodiguer des soins de qualité, vous estimez avoir subi un préjudice du fait de votre séjour dans notre établissement, ou que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez saisir notre Commission des Usagers.
Celle-ci a pour mission de veiller au respect de vos droits et de faciliter vos démarches en cas de litige. Vous pouvez rencontrer les membres de la commission présents dans l'établissement.

Un médiateur médical est plus particulièrement à votre disposition pour traiter des différends d'ordre médical. Il pourra, avec votre accord, accéder aux informations médicales vous concernant.
Vous pouvez également saisir directement par écrit le directeur de l'établissement. Si vous éprouvez des difficultés à écrire, n'hésitez pas à en faire part au personnel soignant qui vous apportera son aide.

Dans tous les cas, votre demande ou votre réclamation sera enregistrée et une réponse vous sera apportée dans les meilleurs délais.

Vous pouvez obtenir les articles R. 1112-91 à R. 1112-94 du Code de la santé publique concernant l'examen des plaintes et des réclamations en vous adressant au cadre de santé de votre service d'hospitalisation.

Satisfait ou mécontent, n'hésitez pas à nous faire part de vos remarques, c'est une aide précieuse pour nous permettre d'améliorer nos prestations.

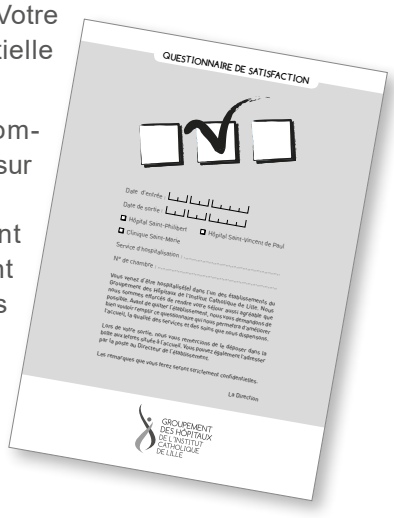
Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de la qualité, nous procédons régulièrement à l'évaluation de la satisfaction de nos patients.

1 - Un questionnaire de satisfaction est mis à votre disposition dans votre chambre. Merci de le renseigner et de le déposer dans les boites aux lettres prévues à cet effet situées à l'accueil des établissements ou de nous le renvoyer par courrier.

Ces questionnaires sont analysés par notre cellule qualité et les cadres responsables des unités de soins. N'hésitez pas à le réclamer si vous ne l'avez pas reçu.

2 - Une enquête nationale via internet est également réalisée auprès de tous les patients séjournant dans l'hôpital plus de 48 heures et en ambulatoire. Nous vous remercions de communiquer votre adresse courriel lors de votre enregistrement administratif afin de recevoir le lien vous permettant d'accéder à l'enquête. Il vous suffira de cliquer sur le lien pour répondre au questionnaire qui est totalement anonyme et ne vous prendra que quelques minutes. Votre participation est essentielle pour mieux vous servir.

Les résultats sont communiqués annuellement sur **www.scopesante.fr**
D'autres enquêtes sont réalisées ponctuellement sur différents thèmes (douleur, restauration, consultations…).
Merci d'apporter votre contribution.



FONDATION
DES HÔPITAUX
DE LA CATHO

Les ambitions et les projets portés par la Fondation n'ont pas de prix, mais tout cela a un coût... C'est pourquoi nous avons besoin de vos dons !

Pour faire un don*

- **En ligne sur https://fondationleshopitaux.iraiser.eu**
- **Par chèque,** en adressant le don à

  Fondation des Hôpitaux de la Catho
  60, boulevard Vauban
  CS 4019 - 59016 Lille cedex

- **Plus de renseignements,**

  Par téléphone au **06 75 87 95 39**

  Par email à **fondationdeshopitaux@univ-catholille.fr**

**Les dons effectués à la Fondation sont déductibles des impôts, à hauteur de 66% de leur montant, dans la limite de 20 % du revenu imposable. La Fondation peut également recevoir des dons au titre de l'Impôt sur la Fortune Immobilière, déductibles à hauteur de 75 % du montant du don.*

NOS ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

hospitalo-universitaires vous accueillent.

HÔPITAL SAINT PHILIBERT
LOMME
Rue du Grand But
BP 249
59462 Lomme Cedex
Tél. : 03 20 22 50 50

HÔPITAL SAINT VINCENT DE PAUL
LILLE
Boulevard de Belfort
BP 387
59020 Lille Cedex
Tél. : 03 20 87 48 48

CLINIQUE SAINTE MARIE
CAMBRAI
22 Rue Watteau
BP 177
59403 Cambrai Cedex
Tél. : 03 27 73 57 35

«HOSPITALISATION À DOMICILE»
HAD SYNERGIE
Tél. : 03 20 22 52 71
Mail : secretariat_HAD@ghicl.net

ESPRAD LILLE MÉTROPOLE
Équipe Spécialisée Prévention
et Réadaptation À Domicile
1 Rue de l'Abbé Pierre
Résidence les Emeraudes
Bât. B - 59160 Capinghem
Tél. : 03 20 22 52 12

SAMSAH LILLE METROPOLE
Service d'Accompagnement
Médico-Social pour Adules Handicapés
1 Rue de l'Abbé Pierre
Résidence les Emeraudes
Bât. B - 59160 Capinghem
Tél. : 03 20 22 59 83

CENTRE DE SANTÉ D'HERLIES
21 Rue Chobourdin
59134 Herlies
Tél. : 03 59 31 73 60

CENTRE DE SANTÉ DE TEMPLEUVE
11 Rue du Maresquel
1er étage de Medivie
59242 Templeuve-en-Pévèle
Tél. : 03 59 31 73 61

018063 / Crédits photos : © GHICL/ communication © Franck Way - Frédéric Astier - François Moreau - © LuPhotography / ABACO / 07-2024

GROUPEMENT DES HÔPITAUX DE L'INSTITUT CATHOLIQUE DE LILLE

Retrouvez-nous sur : YouTube LinkedIn

Rue du Grand But - BP 249 - 59462 Lomme Cedex

www.ghicl.fr