SOUTENEZ NOS ACTIONS EN FAISANT UN DON !

CHRU de Lille
FONDS DE DOTATION

Soutenez les progrès qui profitent à votre santé !
Le Fonds de dotation du CHRU de Lille rassemble toutes celles et ceux qui, par leur générosité, souhaitent s'engager en faveur du progrès médical.

Chaque don adressé au Fonds de dotation du CHRU de Lille accélère la réalisation de projets innovants, tant dans les domaines de la recherche médicale que dans la prise en charge des patients (en faisant un don, vous bénéficiez d'une réduction d'impôt sur le revenu de 66 % du montant de votre don dans la limite de 20 % de votre revenu imposable). Les dons peuvent s'effectuer par chèque à l'ordre du **Fonds de dotation du CHRU de Lille** ou en ligne sur **soutenir-chru-lille.fr**.

Retrouvez tout le détail des actions du Fonds de dotation sur **soutenir-chru-lille.fr** ou par téléphone au **03 20 44 66 91.**

www.chru-lille.fr CHRU de Lille @CHRU_Lille CHRU de Lille

CHU LILLE

Bienvenue
au CHRU de Lille

Votre Livret d'accueil

LE CHRU vous accueille

Frédéric Boiron

Pr François-René Pruvot

Madame, Monsieur,

Soyez les bienvenus au CHRU de Lille. Nos équipes mettent leurs compétences et leur expertise à votre service, pour vous assurer la meilleure prise en charge possible.

Ce livret d'accueil vous est destiné, ainsi qu'à vos proches, pour vous aider à gérer vos démarches et à connaître notre fonctionnement.

Le Centre Hospitalier Régional Universitaire de Lille est l'un des trois ou quatre plus grands CHU en France. Il est reconnu au niveau national et international pour le très haut niveau de sa recherche et l'excellence des soins qu'il offre à la population.

Le CHRU de Lille, c'est avant tout une communauté professionnelle de 16 000 femmes et hommes qui exercent les très nombreux métiers du soin, de l'enseignement, de la recherche, de l'accompagnement humain, de la gestion, de la technique, nécessaires au fonctionnement d'un grand établissement de santé.

Vous en rencontrerez un certain nombre pendant votre séjour, vous pouvez compter sur leurs savoir-faire et sur leur écoute. N'hésitez pas à leur poser vos questions.

Venir à l'hôpital est toujours un moment important sur le plan personnel. Nous espérons que vous trouverez ici, à chaque étape de votre séjour, qualité des soins, réconfort et soutien. Votre appréciation nous est précieuse, vous pourrez nous la faire connaître par le questionnaire de satisfaction qui est mis à votre disposition.

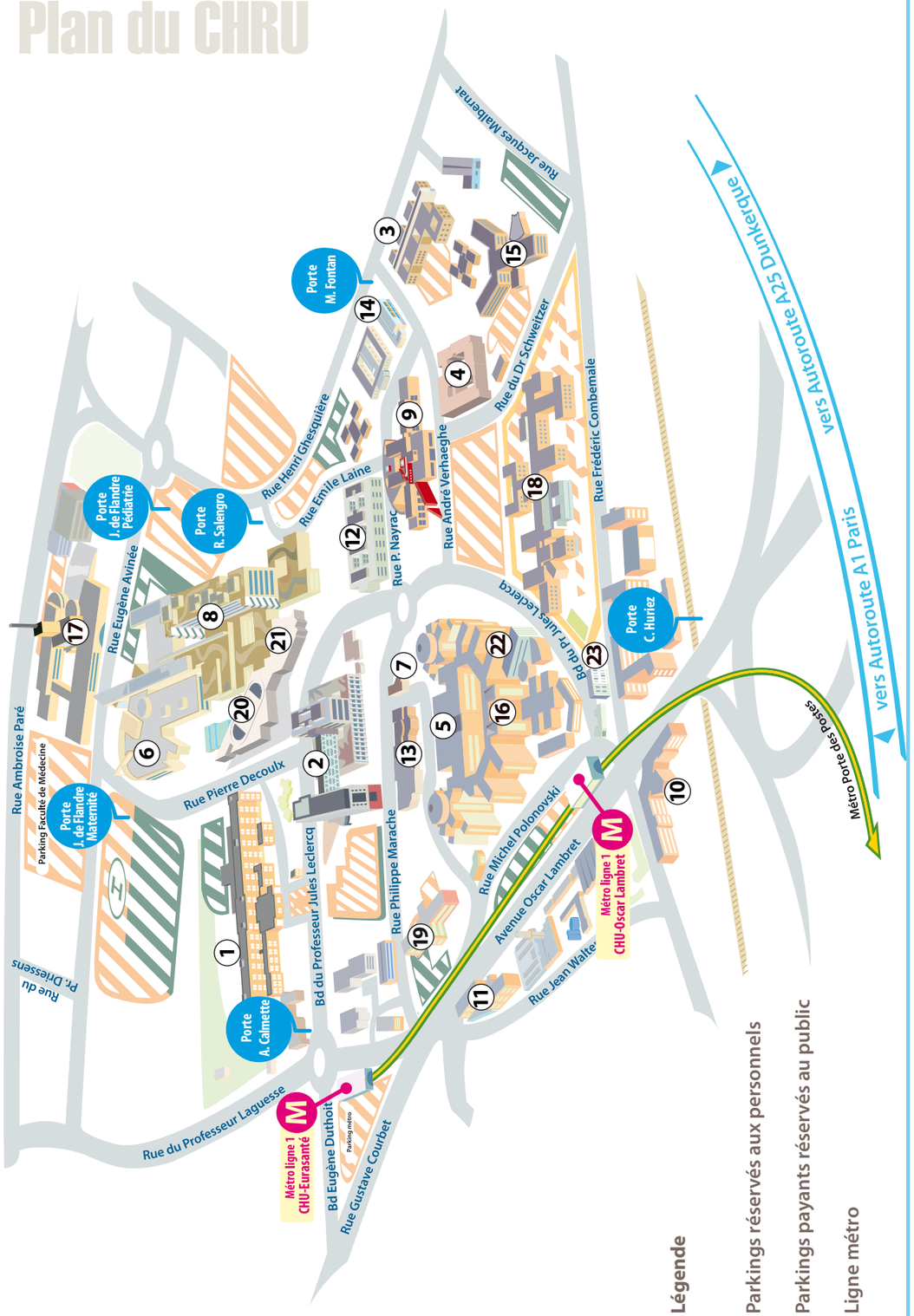
Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un bon rétablissement.

Frédéric Boiron
Directeur Général
Président du Directoire

Pr François-René Pruvot
Président de la Commission
Médicale d'Etablissement

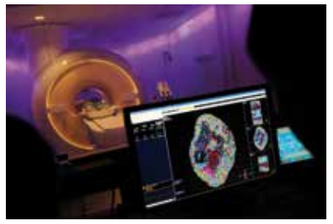
Réalisation Délégation à la Communication - CHRU de Lille - Mars 2017

Plan du CHRU



1 - Hôpital Albert Calmette - 2 - Institut Cœur-Poumon - 3 - Hôpital Fontan (bâtiment 1) - 4 - Hôpital Fontan - addictologie & gérontologie (bâtiment 2) - 5 - Hôpital Claude Huriez - 6 - Hôpital Jeanne de Flandre - 7 - Hôpital André Fourier - 8 - Hôpital Roger Salengro - 9 - Hôpital Pierre Swynghedauw - 10 - Faculté de Chirurgie Dentaire - Service d'Odontologie Caumartin - 11 - Centre Antipoison / SAMU -12 - Centre de Biologie-Pathologie P-M Degand - 13 - Pharmacie Centrale - 14 - Chambre Mortuaire Centrale - 15 - Institut Gernez-Rieux 16 - Faculté de Médecine Pôle Recherche - 17- Faculté de Médecine Henri Warembourg Pôle Formation - 18 - Institut Européen de Génomique du Diabète. 20 - Centre de Réanimation, Surveillance continue, Soins intensifs - 21 - Accueil Urgences Hôpital Roger Salengro - 21 - Institut Européen de Génomique du Diabète.

Sommaire



Les hôpitaux du campus hospitalo-universitaire
pages 4 à 5

Votre arrivée
pages 6 à 9

Votre séjour
pages 10 à 15

Votre sortie
page 16

Vivre ensemble
page 17

Informations santé
pages 18 à 21

Vos droits
pages 23 à 31

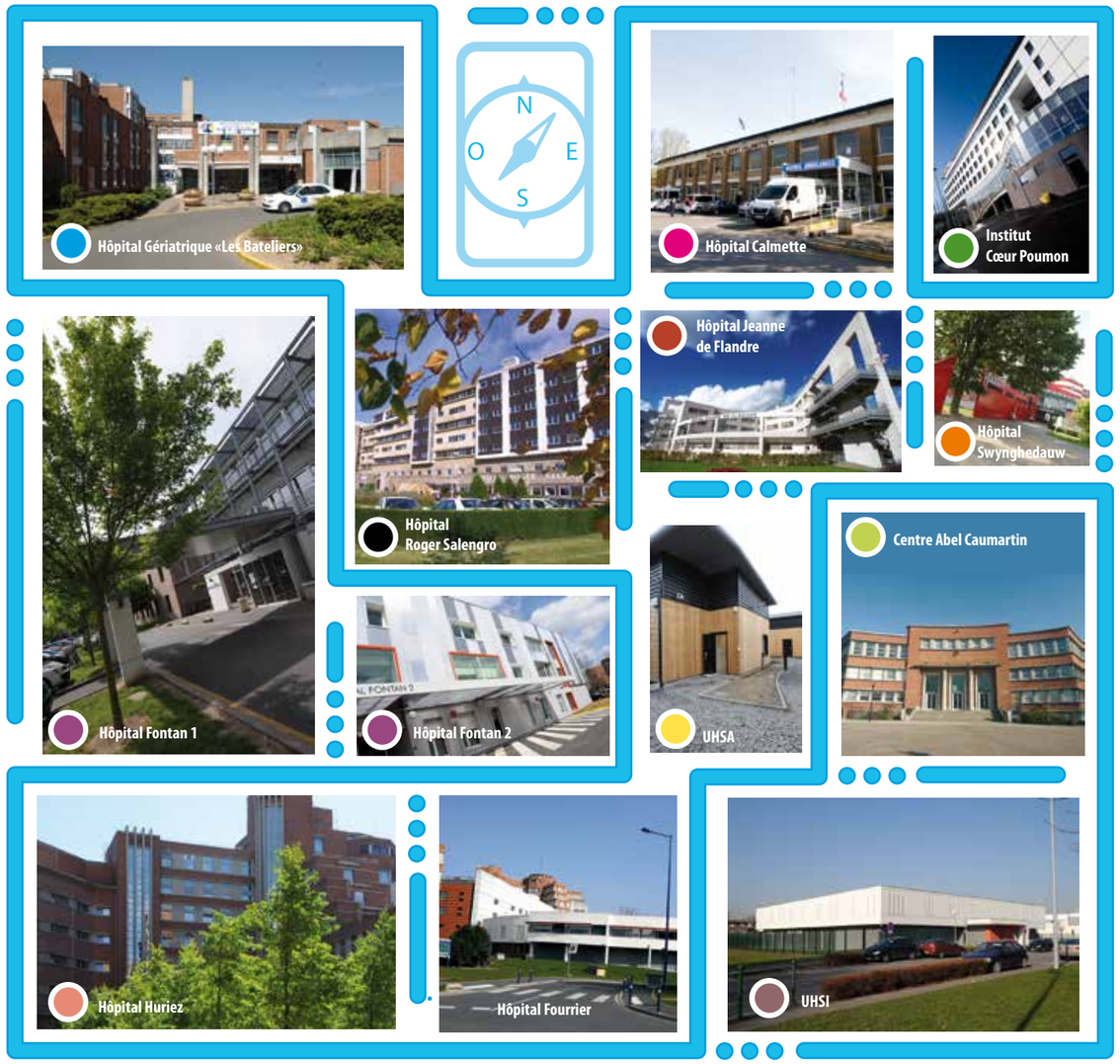
L'organisation du CHRU de Lille
pages 32 à 33

Directeur de la Publication : Frédéric Boiron
Réalisation : Délégation à la Communication CHRU de Lille
Impression : imprimerie Delezenne
Tirage : 50 000 exemplaires
Imprimé sur papier recyclé

LES HOPITAUX DU CAMPUS HOSPITALO-UNIVERSITAIRE

Standard du CHRU : 03 20 44 59 62 – www.chru-lille.fr

Retrouvez les fiches d'accès aux différents établissements sur www.chru-lille.fr



Hôpital Gériatrique Les Bateliers
L'hôpital gériatrique « Les Bateliers » est spécialisé dans la **prise en charge des personnes âgées** de plus de 60 ans.
23 rue des Bateliers - 59037 Lille Cedex

Hôpital Albert Calmette
L'activité de l'Hôpital Albert Calmette est axée sur **les maladies respiratoires** (pneumologie et oncologie thoracique, pneumo-immuno-allergologie, **explorations fonctionnelles respiratoires**), et la **chirurgie thoracique.**
Bld du Pr Jules Leclercq - 59037 Lille Cedex

Institut Cœur-Poumon
L'institut Cœur Poumon est spécialisé dans la prise en charge des **pathologies cardiaques, vasculaires** médicales ou chirurgicales. Les urgences cardiologiques sont assurées 24h/24.
Bld du Pr Jules Leclercq - 59037 Lille Cedex

Hôpital Michel Fontan - bâtiment 1
L'activité de l'hôpital Fontan 1 est axée sur la **Psychiatrie Adulte et infanto-juvénile.**
Rue André Verhaeghe - 59037 Lille Cedex

Hôpital Michel Fontan - bâtiment 2 (certifié HQE)
L'Hôpital Fontan 2 prend en charge **les conduites addictives** et les troubles du comportement associés, ainsi que la **psychogériatrie** et l'**UCC Alzheimer.**
Rue André Verhaeghe - 59037 Lille Cedex

Hôpital André Fourrier
L'Hôpital André Fourrier a pour vocation la prise en charge d'une part des patients atteints de **pathologies infectieuses,** et d'autre part de patients relevant de **situations épidémiques.**
Rue Philippe Marache - 59037 Lille Cedex

Hôpital Claude Huriez
L'Hôpital Claude Huriez regroupe les activités liées à la chirurgie, la néphrologie, aux affections de la peau, des yeux, à la médecine interne, aux maladies du sang, aux pathologies endocriniennes, au diabète et obésité, aux affections métaboliques, cancers, transplantations.
Rue Michel Polonovski - 59037 Lille Cedex

Hôpital Jeanne de Flandre
L'activité de l'Hôpital Jeanne de Flandre est axée sur les activités de **gynécologie, d'obstétrique, de pédiatrie, de néonatalogie, de chirurgie et d'orthopédie** de l'enfant.
Avenue Eugène Avinée - 59037 Lille Cedex

Hôpital Roger Salengro
L'Hôpital Roger Salengro accueille les **Urgences** (urgences adultes - urgences enfants) et les consultations médico-judiciaires ; les services médicaux, chirurgicaux, et médico-techniques centrés sur les **affections du cerveau, des os et articulations ;** certaines **spécialités médico-chirurgicales** (chirurgie maxillo-faciale, stomatologie…) ; les services de **réanimation,** les soins continus, les caissons hyperbares et le **Centre des brûlés.**
Avenue du Pr Emile Laine - 59037 Lille Cedex

Hôpital Pierre Swynghedauw
L'Hôpital Pierre Swynghedauw regroupe les activités de **rééducation et convalescence neurologiques,** de **rééducation et réadaptation** fonctionnelles, des soins de suite polyvalents.
Rue André Verhaeghe - 59037 Lille cedex

Centre Abel Caumartin
Le centre de soins, d'enseignement et de recherche permet d'assurer à la fois les **soins dentaires** à la population et la formation clinique des étudiants en collaboration étroite avec les structures universitaires.
Avenue Oscar Lambret - 59037 Lille cedex

Unité Hospitalière Sécurisée Interrégionale (UHSI)
L'Unité Hospitalière Sécurisée Interrégionale est destinée à l'**admission hospitalière des personnes détenues,** majeures ou mineures (de plus de 13 ans) incarcérées dans un établissement pénitentiaire du Nord - Pas-de-Calais.
Rue Paul Nayrac - 59037 Lille Cedex

Unité Hospitalière Spécialement Aménagée (UHSA) (certifié HQE)
L'Unité Hospitalière Spécialement Aménagée est dédiée à la prise en charge des **personnes détenues nécessitant des soins psychiatriques** en hospitalisation complète.
Allée du bois de l'hôpital - 59113 Seclin

Votre arrivée
AU CHRU DE LILLE

Pour constituer votre dossier médical, nous avons besoin d'un certain nombre d'informations officielles vous concernant :

> **Une pièce d'identité** (carte nationale d'identité, permis de conduire, passeport, livret de famille pour les enfants),

> **Votre carte vitale** ou l'attestation d'ouverture des droits (délivrée par la CPAM et jointe à la carte vitale),

> **La prise en charge par votre régime complémentaire,** ou à défaut, votre carte de régime complémentaire en cours de validité (mutuelle, carte de santé…) ou attestation de Protection Universelle de Maladie (PUMA) complémentaire,

> Les coordonnées de votre **médecin traitant,**

> Selon votre situation :
- la feuille d'accident du travail ou de maladie professionnelle
- le titre d'admission à l'aide médicale d'Etat
- le 3ème volet du feuillet du protocole de soins ALD (affection de longue durée),

> Votre **confirmation d'hospitalisation,**

> Votre **dossier médical personnel** (carnet de santé, résultats d'analyse, radiologies, carte de groupe sanguin…),

> La **dernière ordonnance en cours** rédigée par votre médecin traitant, et les courriers médicaux en votre possession.

> Les parkings
Des parkings visiteurs payants sont à votre disposition pour vous et votre famille sur l'ensemble du site. Des tarifs préférentiels sont proposés aux patients hospitalisés ou venant en consultation. Ces aires de stationnement sont placées sous contrôle d'accès permanent avec vidéosurveillance. Veillez à ne rien laisser à bord de votre véhicule, le CHRU dégageant toute responsabilité en cas de vol, de perte ou de détérioration (loi du 06/07/1992).
Des emplacements sont également réservés aux personnes à mobilité réduite.

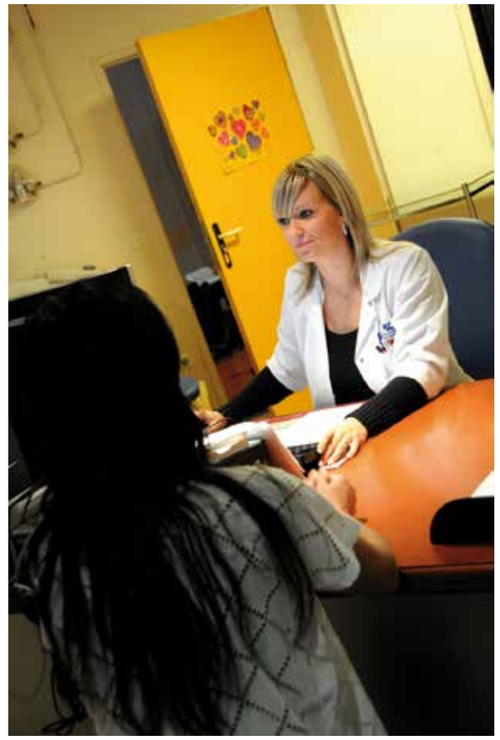
Formalités d'accueil

> le document désignant votre **personne de confiance** (document situé à la fin de ce livret et à remettre à votre entrée, soit à l'hôtesse, soit à l'infirmière)

L'utilisation de l'identité d'une autre personne pour bénéficier de sa couverture sociale peut entraîner des risques très graves pour la santé. C'est un délit pouvant être puni d'une peine allant jusqu'à 375 000 euros d'amende et 5 ans de prison.

Si vous ne pouvez justifier de l'ouverture de vos droits à la sécurité sociale, vous devrez faire l'avance de la totalité de vos frais et en demander le remboursement à votre Caisse d'Assurance Maladie et éventuellement à votre mutuelle.

Pour de nombreux actes (soins, administration de médicaments, chirurgie…) il nous est nécessaire de procéder à chaque fois, à une vérification de votre identité.



Pour les personnes dans l'incapacité de dire leur nom (bébé, personne démente ou inconsciente), même temporairement (anesthésie), un bracelet d'identité est utilisé.

En cas **d'admission en urgence,** il est important que votre situation administrative soit régularisée dans les plus brefs délais, par vous-même ou l'un de vos proches.

Les frais liés à votre hospitalisation

> **Les frais de séjour** (ce sont l'ensemble des prestations assurées par l'hôpital : hébergement, médicaments, examens de laboratoire, soins, interventions chirurgicales, frais de salle d'opération, produits sanguins, actes de radiologie, prothèses…). Si vous n'êtes pas affilié(e) à un régime complémentaire ou si vous n'êtes pas exonéré(e) du ticket modérateur pour une raison particulière, ce dernier vous sera facturé.
Si vous êtes assuré(e) social(e), ces frais de séjour seront pris en charge en grande partie par l'assurance maladie.

> **Les honoraires médicaux** dans le cas d'une hospitalisation en « secteur libéral ».
Si vous souhaitez être hospitalisé(e) en secteur libéral vous devez en faire la demande écrite à l'aide d'un imprimé qui vous sera remis par la secrétaire ou l'accueil médico-administratif du service de soins.
Dans ce cas, les honoraires du médecin sont déterminés par libre entente entre vous et lui. Le médecin doit vous présenter un devis si ses honoraires atteignent ou dépassent 70 euros.

> **Le forfait journalier.** C'est la contribution réglementaire aux dépenses hôtelières.

> **Les frais d'hôtellerie** à caractère facultatif (téléphone, télévision, repas accompagnant, chambre particulière…) sont payables par avance (sauf cas de dispense).

Le remboursement

> **Si vous êtes assuré(e) social(e),** votre organisme de sécurité sociale prend en charge 80% de vos frais d'hospitalisation. Dans ce cadre, le ticket modérateur, soit les 20% restants et le forfait journalier seront à votre charge.

> **Si vous êtes affilié(e) à une mutuelle,** elle prendra en charge en totalité ou en partie, les frais restants, sur présentation des justificatifs.

Si votre contrat de mutuelle ne permet pas la prise en charge du ticket modérateur, il vous sera demandé de régler la somme due au niveau du guichet administratif qui a procédé à votre admission.

Formalités d'accueil

L'affiliation à la PUMA (Protection Universelle de Maladie) de base est immédiate et gratuite pour toute personne répondant aux conditions réglementaires de ressources et d'habitat.

La PUMA
(Protection Universelle de Maladie)

Si vous n'êtes affilié(e) à aucun régime obligatoire de couverture sociale (sécurité sociale, Mutualité Sociale Agricole...), vous pouvez faire une demande d'affiliation à la PUMA de base auprès de l'assistant(e) social(e) qui vous aidera dans vos démarches.

La PUMA complémentaire couvre la part non prise en charge par le régime obligatoire de la PUMA de base, lors des hospitalisations, des soins en ville et de l'achat de médicaments. A votre demande, l'assistant(e) social(e) vous aidera à remplir votre dossier.

Cas particuliers

- Si la personne hospitalisée est **mineure,** une autorisation parentale d'intervention chirurgicale doit être signée par les parents ou représentants légaux.

- Si la personne hospitalisée est **sous tutelle,** une autorisation d'intervention chirurgicale doit être signée par le tuteur.

Seul le médecin est habilité à sélectionner le mode de transport le plus adapté pour son patient et à réaliser la prescription de transport (Article R.322-10-2 du code de la sécurité sociale).

Rappel des modalités de prise en charge du transport des patients (Article R.322-10 du code de la sécurité sociale). Les frais de transport sont pris en charge par la Sécurité Sociale en cas :

- d'hospitalisation
- de soins liés à une Affection Longue Durée (ALD),
avec patient présentant des difficultés ou incapacités particulières
- de soins en rapport avec un accident de travail ou une maladie professionnelle
- le patient doit rester allongé ou sous surveillance
- transport de plus de 150 kms (ou 4 transports de plus de 50 kms sur une période de 2 mois pour le même traitement), avec demande d'accord préalable.

Le transport couché en ambulance sera accordé en fonction de votre état de santé.

Votre SEJOUR

Les équipes professionnelles

Au cours de votre séjour, différentes équipes professionnelles vous accompagneront.
L'équipe médicale est dirigée par le chef de service qui se charge de l'organisation générale du service. Vous rencontrerez également des praticiens hospitaliers, des anesthésistes, des chefs de clinique ainsi que des internes et des étudiants en médecine.

L'équipe soignante est constituée par :

- **Le cadre supérieur de santé** qui coordonne et optimise les prestations de soins et d'activités paramédicales, dans une optique de qualité.
- **Le cadre de santé** qui organise l'activité paramédicale du service dont il a la responsabilité ; il anime l'équipe et coordonne les moyens d'un service de soins en veillant à l'efficacité et à la qualité des prestations.
- **L'infirmier(ière)** qui réalise des soins infirmiers qui concourent à la prévention, au dépistage, au diagnostic, au traitement et à la recherche.
- **L'aide-soignant(e)**, qui en collaboration avec l'infirmière, accueille les personnes hospitalisées et réalise des soins de prévention, de maintien, d'éducation à la santé et relationnels pour préserver ou restaurer la continuité de la vie, le bien-être et l'autonomie de la personne.
- **Le manipulateur** en électroradiologie médicale, qui réalise les examens radiologiques.
- **Le kinésithérapeute,** l'assistante sociale, la diététicienne, le psychologue. Ils peuvent vous rencontrer selon les soins nécessités par votre état de santé.

Chacun de vos interlocuteurs porte une tenue professionnelle nominative qui vous permettra de l'identifier. N'hésitez pas à lui demander sa fonction, vous êtes en droit de savoir qui vient dans votre chambre et pour quelle raison.

Des **étudiants** des instituts de soins infirmiers, des écoles d'aides-soignantes, des écoles de kinésithérapie ou de sage-femme en formation peuvent être présents au sein des équipes soignantes.

Les autres catégories professionnelles qui interviennent :

- **La secrétaire médicale** assure la correspondance entre le patient, le service, les médecins ainsi que les rendez-vous. Elle est chargée du suivi du dossier médical.
- **L'hôtesse et l'agent administratif** vous accueillent, se chargent de votre admission et de votre sortie et sont à votre disposition pour l'obtention de prestations hôtelières de confort ou de loisirs.
- **L'Agent de Service Hospitalier** (ASH) effectue l'entretien des locaux communs de l'unité de soins.

Votre traitement personnel

Si vous prenez un traitement à la maison, pour la continuité de ce traitement, **merci d'apporter votre ordonnance et vos médicaments et les remettre au médecin ou à l'infirmière à votre arrivée.**

Le relais et la gestion de votre traitement seront pris en charge par l'équipe médicale et soignante qui vous tiendra informé(e).
A votre sortie, n'oubliez pas de récupérer votre traitement pour la maison.

La chambre particulière

Un tarif de 53 euros par jour est appliqué (25 euros en hôpital de jour), et peut être pris en charge par votre mutuelle selon la nature de votre contrat.

Néanmoins, le service peut être amené à devoir réquisitionner les chambres à 1 lit pour des raisons médicales (exemple : risque infectieux) ou

d'attributions prioritaires (enfants mineurs hospitalisés dans un secteur accueillant des adultes, par exemple). Dans ce cas, la facturation de la chambre cesse.

Objets précieux

Il est recommandé de ne pas amener d'objets de valeur ou de somme d'argent supérieure à 50 euros. Les chambres sont dotées d'armoires fermant à clef, toutefois, un dépôt à la Régie Comptable de l'hôpital est recommandé pour tout objet précieux, chéquier, carte bancaire ou argent liquide. Attention, seuls les objets précieux déposés chez le régisseur comptable sont sous la responsabilité de l'établissement.

Les repas

Les repas qui vous sont servis **garantissent l'équilibre nutritionnel** (adaptation à vos besoins nutritionnels) **et la qualité bactériologique.** Vous trouverez les menus sur le terminal multimédia si votre chambre en dispose. Pour tous renseignements, vous pouvez vous rapprocher de l'équipe soignante.

Dans la mesure des possibilités du service, vous pouvez demander à être hospitalisé(e) dans une chambre particulière pour votre confort.

Prestations hôtelières et d'accompagnement

La Maison Familiale Hospitalière
Une offre d'hébergement alternative pour les patients du CHRU
Le CHRU propose à ses patients un accueil innovant en leur offrant à titre gracieux sous conditions, un hébergement de proximité, avant ou après une hospitalisation, à la Maison Familiale Hospitalière (MFH), située sur le campus hospitalier.
Pour contacter la MFH : 3 place de Verdun - 59000 Lille. **Tél : 03 20 93 94 76 - 03 20 93 70 23**
maisonfamilialehospitaliere@wanadoo.fr
www.mfh-lille.fr.

La Maison des Parents, située rue Eugène Avinée - 59037 Lille Cedex, près de l'Hôpital Jeanne de Flandre, accueille les parents dont l'enfant est hospitalisé au CHRU ou au Centre Oscar Lambret. Vous pouvez joindre la Maison des Parents au **03 20 16 09 70.**

> Les interprètes
Quelle que soit votre langue (y compris le langage des signes), des interprètes peuvent être sollicités.

La demande doit être faite auprès de l'équipe soignante et l'hôtesse du service.

> Le téléphone
Le CHRU vous propose deux possibilités d'abonnement :

- **La «ligne blanche» :** le standard passe toutes les communications et peut communiquer votre numéro de poste à l'appelant

- **La «ligne rouge» :** le standard téléphonique ne communique pas votre numéro de poste et ne passe pas les communications, à moins que l'appelant lui spécifie le numéro de poste (que vous lui aurez donc communiqué au préalable).
L'agent administratif enregistrera votre demande.
Les taxes téléphoniques non consommées ne sont pas remboursables.

L'ouverture de la ligne est possible le week-end, de façon transitoire, en attente de régularisation dès le lundi.

> Les téléphones portables
En raison notamment des risques de perturbation avec les dispositifs médicaux fonctionnant avec

des systèmes électroniques, les personnes en possession de téléphones portables sont tenues de l**es mettre et de les maintenir sur la position « arrêt »** dans les locaux présentant ces risques et signalés comme tels (zone rouge). Dans les zones vertes, le téléphone portable est autorisé avec modération (article 128 du règlement intérieur).

> Le multimédia et internet
Afin d'agrémenter votre séjour, les chambres du CHRU sont équipées **d'une technologie multimédia** vous permettant, selon la formule, d'accéder au téléphone illimité, la TV haute définition et internet haut débit. Vous trouverez à la fin du livret, une charte d'utilisation de ces services Web.

P**our avoir accès au réseau des chaînes TNT,** il vous faut solliciter un abonnement auprès de la régie comptable de l'établissement. Cet abonnement, valable toute la durée de votre séjour, n'est ni cessible ni partageable. Si vous changez d'établissement, signalez-le à la régie comptable de cet autre établissement. Les taxes téléphoniques et les journées de télévision non consommées ne sont pas remboursables. Les équipements personnels (pc portable, tablette…) restent sous votre responsabilité.

> La bibliothèque
Chaque semaine, les bénévoles de la bibliothèque des hôpitaux vous proposent gratuitement des livres dans votre chambre (jours et horaires indiqués dans votre service).

> La médiathèque de la cité
Située à proximité de la boutique cafétéria de l'Hôpital Claude Huriez, **la médiathèque est ouverte du lundi au vendredi de 11h à 17h.** Vous pouvez y consulter sur place près de 1 000 documents avec notamment l'accès à des quotidiens, des revues, des bandes dessinées, des ouvrages pour le jeune public, des documentaires illustrés, une sélection de sites internet et documents multimédia relatifs à la santé et à l'hôpital, et un service de documentation santé.

Vous pouvez contacter la médiathèque au :
03 20 44 59 62 poste 39566.

> Les cultes

Si vous souhaitez rencontrer un représentant de votre culte, vous pouvez en faire la demande auprès de l'hôtesse.

Si vous souhaitez rencontrer :

- **un aumônier catholique,** vous pouvez contacter le : **03 20 44 43 33** et le **03 20 44 42 26**
- **un aumônier protestant,** contactez le : **03 20 44 44 02**
- **un aumônier musulman,** contactez le : **03 62 28 17 52** ou le **06 10 39 64 38**
- **un rabbin,** Mr Elie Dahan : **06 60 78 27 37**

> Le courrier

Vous avez la possibilité d'envoyer votre courrier normalement affranchi en le confiant au personnel paramédical ; le courrier est relevé plusieurs fois par jour.

Pour recevoir du courrier, n'oubliez pas d'indiquer à vos proches l'adresse de l'établissement ainsi que le nom du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

> La cafétéria, les distributeurs

Des distributeurs de boissons et de nourriture sont à votre disposition au niveau des hôpitaux, ainsi qu'une boutique cafétéria pour certains d'entre eux (Hôpital Huriez, Hôpital Jeanne de Flandre, Institut Cœur-Poumon, Hôpital Roger Salengro…).

Vos proches pourront y acheter des boissons, sandwiches, friandises, jouets et cadeaux. Vous pourrez également vous procurer des journaux, magazines et programmes de télévision ainsi que des produits d'hygiène.

> Les déchets

Ici, on trie aussi !

Le CHRU de Lille a mis en place des filières de tri des déchets, permettant de recycler les matériaux quand c'est possible. Voici les principaux codes couleur des autocollants :

marron : déchets ménagers comme essuie-mains, fleurs, couche bébé, films plastiques.

bleu : tous les papiers, magazines, petits cartons, journaux, enveloppes, etc…

violet : bouteilles plastiques (eau, sodas, savon, etc…)

jaune : uniquement les déchets à risque visiblement souillés (cotons, compresses, gants).

Le tri est un geste santé pour un environnement protégé ; pensez-y !

Au plus près de votre santé

Groupement des Hôpitaux Publics Lille Métropole Flandre Intérieure

GHT Lille Métropole Flandre Intérieure

Depuis 2016 le CHRU de Lille a intégré, en tant qu'établissement support, le Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Lille Métropole Flandre Intérieure. **Ce GHT réunit 10 établissements de santé** de la Métropole lilloise, mobilisés autour d'un projet médical partagé, organisé en **12 filières de prises en charge** offrant aux patients une prise en charge de proximité et de recours.

Les établissements qui composent ce GHT sont les Centres Hospitaliers d'Armentières, Bailleul, Hazebrouck, Roubaix, Tourcoing, Wasquehal, Wattrelos et les Groupes Hospitaliers Loos Haubourdin, Seclin-Carvin.

A ce titre, vous pouvez être amené au cours de votre séjour au CHRU de Lille, à bénéficier de l'expertise de l'un de ces établissements dans le cadre de votre prise en charge.

ENVIE D'ARRÊTER DE FUMER

Si vous en profitiez pour arrêter de fumer ?

L'unité de tabacologie du CHRU de Lille vous propose **une consultation d'aide au sevrage avec un entretien individuel et personnalisé** avec un médecin tabacologue pour un premier pas vers l'arrêt du tabac.

Vous pouvez être accueilli sur rendez-vous à l'Hôpital Calmette pour une ou plusieurs consultations en contactant le : **03 20 44 55 44** ou **03 20 44 55 43**

La consultation dans votre chambre par les infirmières de tabacologie est également possible.

MIEUX VIVRE AVEC UNE MALADIE CHRONIQUE

L'Education Thérapeutique vise à aider les patients **à acquérir ou maintenir les compétences** dont ils ont besoin pour gérer au mieux leur vie avec une maladie chronique.

De nombreux programmes d'éducation thérapeutique sont mis en place dans notre établissement. Renseignez-vous auprès de l'équipe ou auprès de l'Unité Transversale d'Education Thérapeutique du Patient : utep@chru-lille.fr.

LE CHRU DE LILLE S'ENGAGE

Un campus sans pesticide !

Le CHRU de Lille s'est engagé depuis plusieurs années dans une politique globale de développement durable. Le service « **Parcs et jardins** » a entrepris une reconversion de ses pratiques afin de garantir la santé des patients, du personnel et de préserver la biodiversité. **Ainsi, le campus est une zone « Zéro phyto », sans pesticide.** En vous promenant sur le site, vous pourrez d'ailleurs apercevoir des nichoirs et des hôtels à insectes !

VOTRE SORTIE

Seul le chirurgien qui vous a opéré ou le médecin qui vous suit autorise votre sortie.
Une sortie contre avis médical est de votre entière responsabilité.

Si vous êtes mineur(e), vous ne pourrez quitter l'hôpital qu'avec vos parents ou un tiers muni d'une autorisation parentale.

Les sorties ont lieu en général en fin de matinée à partir de 11h.

L'hôtesse vous remettra **votre bulletin de situation** (arrêt de travail durant l'hospitalisation).

L'infirmière vous remettra une **enveloppe de sortie** contenant les documents utiles à la continuité de votre prise en charge (courrier de liaison de sortie, fiches de transmission….).

Le dossier médical reste la propriété du service.
Les clichés radiologiques ou documents antérieurs au séjour vous seront restitués à votre demande le jour de votre sortie, de même que votre carte de groupe sanguin.

Votre avis nous intéresse !

Aussi pensez à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous a été remis à votre entrée, ou disponible sur les terminaux multimédias. Vous pourrez le déposer aux hôtesses d'accueil ou au personnel de l'unité d'hospitalisation le jour de votre sortie.

Vous pouvez également adresser votre questionnaire de satisfaction par courrier à :
Délégation au marketing et aux Relations avec les Usagers – Maison des Usagers – boulevard du Pr Jules Leclercq - 59037 Lille Cedex

Pour votre sortie, présentez-vous à l'accueil médico-administratif pour régler les frais inhérents à votre séjour, et avoir les documents nécessaires.

VIVRE ENSEMBLE

Le règlement intérieur du CHRU

Le CHRU de Lille est régi par un règlement intérieur qui peut être consulté sur demande auprès de la direction de l'établissement qui vous accueille.

Vos devoirs et ceux de vos proches

Pour des raisons d'hygiène, vos animaux domestiques ne pourront pas être admis à l'hôpital et seules les fleurs coupées seront acceptées dans les chambres.

Afin de préserver et respecter les libertés et la quiétude de chacun, nous vous demandons :

> d'user avec discrétion des appareils de radio, de télévision, et des téléphones portables (dans les zones autorisées)
> de respecter le travail du personnel et la tranquillité des autres patients
> d'éviter les visites en groupe (pas plus de 2 personnes) et de dépasser les horaires de visite autorisés
> de respecter les mesures d'hygiène et de sécurité affichées dans l'hôpital
> de respecter le matériel de l'hôpital ainsi que la propreté des bâtiments et de leurs abords.

Pour la sécurité de tous

L'usage du tabac (y compris la cigarette électronique) et de l'alcool, est formellement interdit dans les établissements publics

En cas d'incendie, gardez votre calme et prévenez immédiatement le personnel hospitalier. Prenez connaissance de la conduite à tenir en consultant, dès votre arrivée, **la consigne de sécurité affichée dans votre chambre.** A l'ordre d'évacuation, suivez les instructions qui vous seront communiquées par le personnel de service (vous serez dirigé(e) vers une zone protégée, les visiteurs rejoindront les escaliers de secours indiqués par le personnel). Quel que soit le motif de l'évacuation, ne revenez jamais sur vos pas.

L'Hôpital est un lieu ouvert et malgré la vigilance du personnel, des vols peuvent se produire, même si vos effets sont mis sous clé. **Tout acte de malveillance doit être signalé au cadre de santé du service.**

Ne laissez aucun objet de valeur dans votre chambre. Le CHRU n'est pas responsable du vol ou de la perte des objets conservés par les patients (article L-1113-1 du Code de la Santé Publique), même si ces derniers sont déposés dans les armoires fermant à clé à disposition dans la plupart des chambres.
La Régie Comptable du CHRU ne peut accepter que les bijoux et moyens de paiement. Les objets amenés à l'hôpital restent sous votre entière responsabilité.

L'Espace AIRE Cancer

La maladie implique un changement de vos habitudes, elle peut aussi bouleverser les projets que vous vouliez mettre en place.

Des AIRE Cancers (Accueil Information Rencontre Ecoute) et des ERC (Espace Ressources Cancers) sont à votre disposition dans notre région si vous êtes atteint d'un cancer.
Une accompagnatrice santé (non soignante) vous accueille et vous écoute dans un espace chaleureux et discret, pour vous donner les informations que vous recherchez, et répondre à vos attentes et à celles de vos proches.

aire cancers
Accueil. Information. Rencontre. Ecoute.

L'AIRE cancers du CHRU se situe dans le hall de l'hôpital Huriez. Vous pouvez rencontrer l'accompagnatrice santé directement sur place, ou la contacter par téléphone ou par mail : **03 20 44 40 21**
aire.cancer@chru-lille.fr
Du lundi au jeudi : 9h-13h et 14h-18h ;
le vendredi : 9h-13h et 14h-17h.

Les prélèvements et transplantations d'organes

Le CHRU de Lille fait partie des établissements habilités à pratiquer des prélèvements d'organes sur toute personne décédée (majeur, majeur sous tutelle ou mineur) **dès lors qu'elle n'a pas fait connaitre de son vivant son refus.** Ce refus, total ou partiel peut-être exprimé de différentes manières :

- principalement par l'inscription au Registre National automatisé des Refus (www.registrenationaldesrefus.fr),
- ou par oral et écrit auprès des proches.

La lutte contre la Douleur

Un meilleur contrôle de la Douleur, quelle qu'en soit la cause, est une mission essentielle du personnel médical et paramédical du CHRU. Des structures pluridisciplinaires (Centres et Consultations Douleur), **assurent une prise en charge globale de la douleur.**

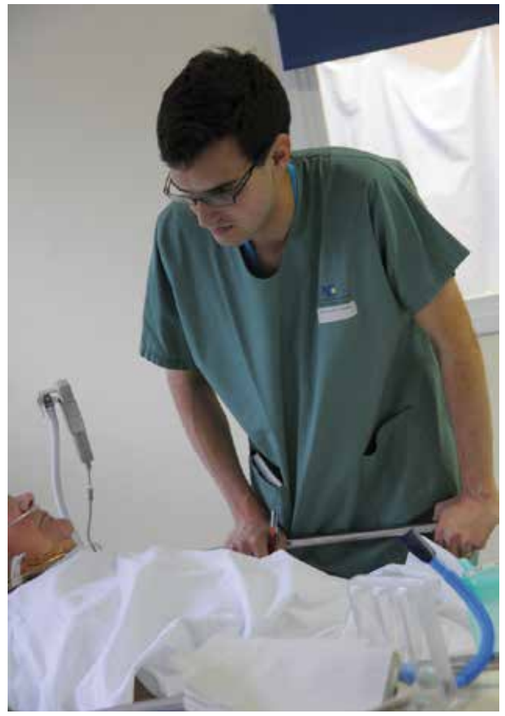
Le Comité de Lutte contre la Douleur du CHRU de Lille développe des actions de formation et d'information pour tous les professionnels de santé.
Le réseau interne douleur coordonne les efforts des services dans le domaine des prises en charge en matière d'information, d'évaluation et de traitement de la douleur.

> 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 seront autant que possible prévenues par le personnel soignant qui y apportera une attention toute particulière.

> Soigner… Soulager
- Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, les fractures…
- Les douleurs après une intervention chirurgicale
- Les douleurs chroniques…

> Vous avez mal…, votre douleur parlons-en.
Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; seul celui qui souffre est capable d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement antalgique, un soignant évaluera l'intensité de votre douleur à l'aide d'outils d'évaluation de 0 à 10.
Les équipes vous aideront à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal en étant à votre écoute :
- en répondant à vos questions,
- en vous expliquant les soins qu'elles vont vous apporter et leur déroulement,
- en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

« 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… »
(Article L.1110-5 du Code de la santé publique).



> Attention Médicaments
Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants.

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

Transfusion sanguine

Si vous devez être transfusé(e), de très nombreuses précautions sont prises pour assurer la **sécurité transfusionnelle :**
> contrôles biologiques sur chaque don de sang
> prescription médicale des produits les plus adaptés à votre cas
> recours à la transfusion autologue (c'est-à-dire recevoir son propre sang) quand cela est possible.

Participez à la bonne organisation :
> en respectant les horaires d'arrivée à l'hôpital qui vous ont été donnés.
> en vous rendant disponible auprès du personnel soignant pour réaliser dès que possible votre bilan pré-transfusionnel
> en apportant vos résultats d'analyses (groupe sanguin ou autres).

Si vous avez été transfusé(e) pendant votre hospitalisation et que vous n'avez pas reçu votre propre sang :

> le médecin vous remettra, le jour de votre sortie, une ordonnance prescrivant des analyses à réaliser, soit dans un laboratoire d'analyses médicales de votre choix, soit au CHRU de Lille à l'occasion d'une consultation de suivi dans le service où vous avez été hospitalisé(e).
N'oubliez pas de la réclamer au cas où elle ne vous aurait pas été remise.

> Vous recevrez également un document écrit d'information concernant les transfusions réalisées.

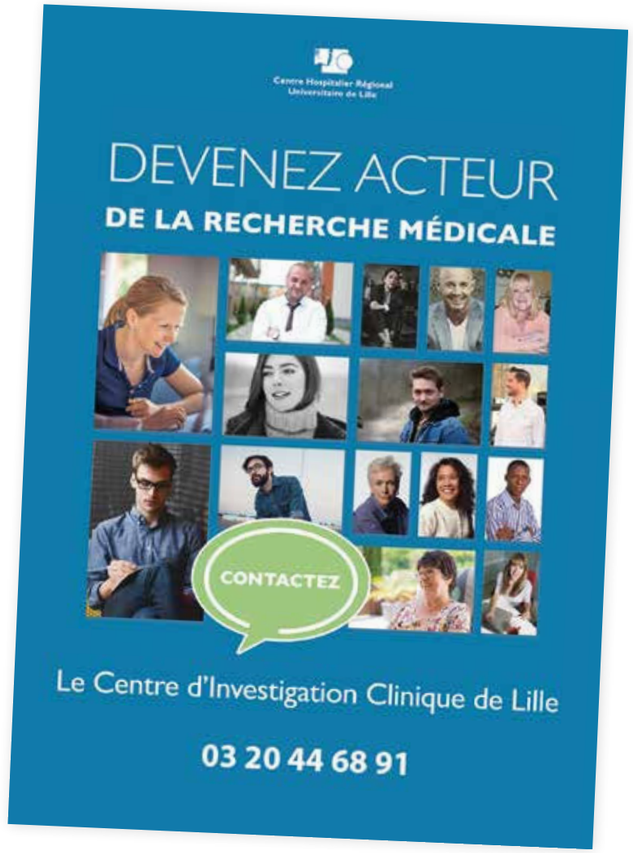
> Si vous vous posez des questions concernant la transfusion, les médecins du service sont à votre disposition pour y répondre.

Biothèque du CHRU de Lille

Conservation et utilisation de prélèvements biologiques pour la recherche médicale

Une **note d'information** relative à la conservation et l'utilisation des prélèvements sanguins, cellulaires et tissulaires (biopsies, prélèvements chirurgicaux) au sein de la Biothèque du CHRU pourra vous être donnée par le service qui vous accueille. Elle sera **accompagnée d'une information orale** délivrée par **un médecin. Sauf opposition de votre part,** une partie des prélèvements réalisés dans le cadre de vos soins, pourra être utilisée pour la recherche médicale, en toute confidentialité.

Vous pouvez obtenir des informations complémentaires ou exprimer votre opposition sur :
http://biologiepathologie.chru-lille.fr,
rubrique « nous contacter ».



Le Centre d'Investigation Clinique (CIC)

Le Centre d'Investigation Clinique du CHRU de Lille recrute des volontaires pour participer à des programmes de recherche visant à mieux comprendre les maladies et à améliorer la santé de demain.

Pour y participer, il vous suffit de :
- être âgé de plus de 18 ans
- ne prendre aucun traitement au long cours
- ne souffrir d'aucune pathologie chronique.

Une structure dédiée accueille aussi les enfants.

Pour tout renseignement, contactez le :
03 20 44 68 91 - ou cic@chru-lille.fr

En fonction des études, votre participation peut donner lieu à une indemnisation.
www.chru-lille.fr

Le registre des cancers pour le Département du Nord

Pour mieux connaître l'épidémiologie des tumeurs et mieux lutter contre le cancer, des registres sont mis en place dans plusieurs départements français. Le CHRU de Lille peut transmettre au Registre général des cancers de Lille et de sa région, **certaines données nominatives relatives au cancer.**

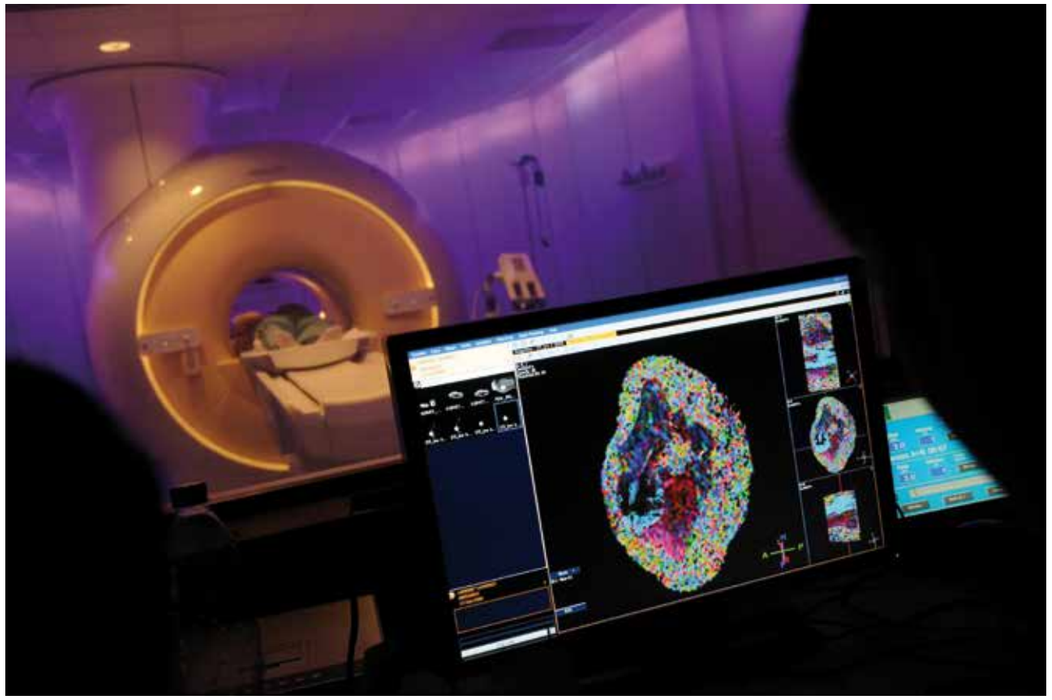
Cette transmission est réalisée **à des fins de recherche dans le domaine de la santé,** dans les conditions de stricte confidentialité et après autorisation de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, vous pouvez vous opposer à cette transmission. Vous disposez également d'un droit d'accès au fichier et de rectification des informations.

Ce droit peut être exercé auprès du Dr Karine Ligier, Registre général des cancers de Lille et de sa région, GCS-C2RC, Hôpital Albert Calmette, Bd du Pr Jules Leclercq, 59037 Lille Cedex.

Les autres registres

Le CHRU de Lille peut également transmettre certaines données médicales nominatives pour d'autres pathologies faisant l'objet de recherche ou d'étude, aux mêmes conditions de confidentialité et de sécurité (par exemple pour le registre EPIMAD relatif aux maladies inflammatoires du tube digestif des départements du Nord-Ouest de la France). N'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'équipe qui vous prend en charge.



Confidentialité relative au séjour

Le CHRU de Lille veille à la sécurité des traitements de données et de conservation de vos informations. Les personnels en assurent la confidentialité dans le respect du secret médical.

Il ne faut pas confondre confidentialité et anonymat. L'anonymat concerne une personne dont on ne connaît absolument pas l'identité. Elle se retrouve au travers de situations telles que :

- les dons de gamètes, sperme, ovocytes ou d'organes,
- les consultations anonymes pour la prévention, le dépistage, le diagnostic et le traitement ambulatoire des infections sexuellement transmissibles,
- la lutte contre le dopage,
- les consultations réalisées dans les centres d'accueil et d'accompagnement des risques pour usagers de drogue,
- les accouchements sous X,
- les hospitalisations pour les toxicomanes en cas d'admission volontaire.

En dehors de ces cas, il n'est pas possible de prononcer une admission sous couvert d'anonymat, sauf pour une personne inconsciente ne portant aucun document permettant son identification.

D'une manière générale, vous pouvez demander qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence au CHRU ou sur votre état de santé.

Informatique et Liberté

A l'occasion de votre prise en charge au CHRU de Lille, des informations nominatives vous concernant sont recueillies par le personnel. Elles font l'objet, dans leur majorité, de traitements par des moyens informatiques au sein du Système d'Information Hospitalier (SIH). Ces données peuvent notamment être utilisées nominativement dans le cadre de la continuité des soins, dans le cadre de votre éducation thérapeutique ou encore pour l'analyse de l'activité de l'établissement.

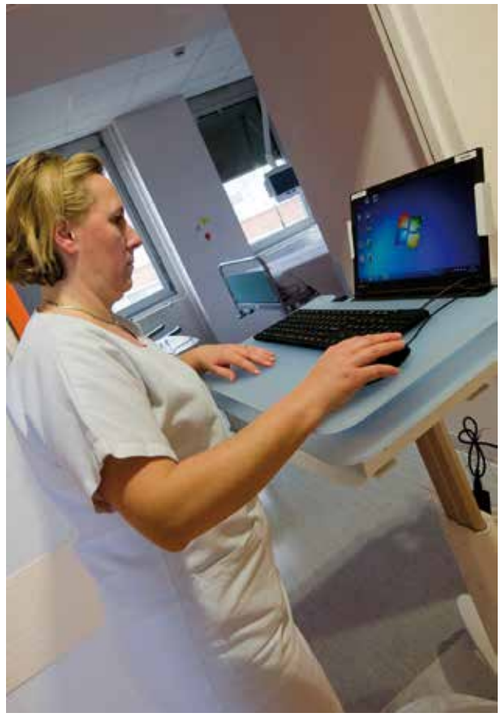
En application de l'article R. 6113-1 du code de la santé publique, **les données vous concernant** sont transmises, tout en demeurant **protégées par le secret médical,** au Département de l'information médicale du CHRU.

Ces données peuvent également être utilisées sauf opposition de votre part, à des fins de recherche ou d'enseignement et dans le cadre d'enquête qualité et satisfaction.

Les traitements des données nominatives se font en respectant les formalités de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) et en conformité avec la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite «Loi Informatique et Libertés», ainsi que le règlement général sur la Protection des Données 2016/679. Dans ce cadre, **vous disposez notamment d'un droit d'accès, rectification et d'opposition aux données vous concernant.**

En cas de difficulté d'accès à vos données, après avoir fait les démarches auprès des services concernés, ou en cas de réclamation sur la gestion de vos données, vous pouvez solliciter le Correspondant Informatique et Liberté du CHRU de Lille :

Guillaume DERAEDT
2, avenue Oscar Lambret 59037 Lille Cedex.
guillaume.deraedt@chru-lille.fr ; cnil@chru-lille.fr



Sur votre demande :

> Le CHRU de Lille peut vous envoyer, sur votre téléphone portable, **un rappel par SMS de vos rendez-vous 72 heures avant la date de ceux-ci.**
> Vous pouvez demander un rendez-vous sur le site internet **www.chru-lille.fr.** Vous recevrez alors un mail de confirmation de la prise en compte de votre demande puis un mail indiquant la date, l'horaire, et le lieu du rendez-vous proposé.
Dans les 2 cas, le CHRU de Lille ne peut pas garantir la confidentialité des informations échangées à votre demande par mail ou sms. Aussi, il ne communique que les informations essentielles et non sensibles (Date, heure, hôpital, étage aile, et numéro de rappel).

Pour recevoir votre confirmation de rendez-vous par mail, n'oubliez pas de donner votre adresse mail à votre arrivée. De même vous serez contacté par mail deux à dix semaines après votre sortie pour répondre à un questionnaire via un lien internet sécurisé.

Charte patient

Résumé de la charte du patient hospitalisé

Vous pouvez consulter le texte intégral de la Charte (circulaire DHOS/E1/DGS/DS1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006) en faisant la demande auprès du cadre de santé.

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.

3 L'information donnée au patient **doit être accessible et loyale.** La personne hospitalisée 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.

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.

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.

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 bénéficie **d'un accès direct aux informations** de santé la concernant.

11 La personne hospitalisée peut **exprimer des observations** sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus.

La charte du patient en intégral, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr.

La charte du patient handicapé

Le CHRU de Lille prend en compte les besoins sanitaires spécifiques des personnes handicapées dans le cadre du respect de la personne et de ses droits. Aucune forme de discrimination n'est tolérée : **le patient handicapé,** quel que soit son handicap (moteur, sensoriel ou mental) **est pris en charge comme tout patient accueilli à l'hôpital.**

Accès au dossier médical
(cf articles L1111-7 et L1110-4 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'hôpital. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Les informations de santé peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'une personne que vous aurez mandatée ou d'un médecin que vous choisissez librement.
Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Vous pouvez accéder à votre dossier médical en en faisant la demande auprès de la direction de l'établissement qui vous a accueilli(e).

Les informations ainsi sollicitées seront mises à votre disposition à partir de 48h après votre demande. Le délai légal de communication est de huit jours pour un dossier de moins de cinq ans. Il est porté à deux mois pour les dossiers remontant de plus de cinq ans.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.
Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de la reproduction, sont à votre charge (le coût d'un envoi postal est à votre charge).

Votre dossier médical est conservé pendant au moins vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Droit des patients en fin de vie

Nous apportons une grande attention aux situations particulières que constitue la fin de vie d'un patient.

Les lois du 2 février 2016 et du 22 avril 2005 prévoient les dispositions relatives **au droit de consentir et de refuser les soins, à la personne de confiance, au respect des directives anticipées,** et au soulagement de toute souffrance extrême physique ou psychologique. Elles interdisent l'obstination déraisonnable, encadrent les conditions de limitation ou arrêt des traitements, de la sédation qui peut être profonde et continue selon vos souhaits. Ces lois confirment également la mission des soignants d'assurer la qualité de la fin de vie, notamment en mettant en œuvre des soins palliatifs.

Pour plus d'informations sur vos droits, vous pouvez ainsi que vos proches, vous rapprocher du cadre de santé du service où vous êtes hospitalisé(e), ou consulter notre site internet, dans l'onglet «droit des patients» de la rubrique «Vous allez être hospitalisé(e)».

Les lois relatives à la fin de vie réaffirment la possibilité de refuser des soins et favorisent l'expression de la volonté du patient, par les dispositions relatives à la personne de confiance et aux directives anticipées.

La personne de confiance que vous aurez désignée sera consultée si vous êtes dans l'incapacité d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire au cours de votre hospitalisation.

Disposition relative à la personne de confiance
(article L1111-6)

Vous avez la possibilité de **désigner par écrit une personne de confiance** (elle doit être majeure et peut être un parent, un proche ou le médecin traitant).

Cette personne joue deux rôles :

> elle vous **accompagne** et vous **soutient.** Si vous le souhaitez, elle peut assister aux entretiens avec les médecins et vous aider à prendre des décisions.

> si vous ne pouvez pas exprimer votre volonté, **elle renseignera l'équipe médicale** selon les informations que vous lui aurez transmises sur vos volontés relatives à votre fin de vie avant tout traitement ou investigations. Elle contribue ainsi à éclairer la décision médicale destinées à sauvegarder votre état de santé et votre dignité.

Pour désigner votre personne de confiance, vous pouvez le faire en remplissant l'imprimé détachable qui se trouve à la fin du livret d'accueil. **Vous devez le signer ainsi que votre personne de confiance.**
En effet, la personne de confiance doit accepter par écrit de remplir ce rôle afin d'être juridiquement reconnue dans ses missions. **Son témoignage prévaut sur celui de vos autres proches.** Ce document sera mis dans votre dossier médical.

Les directives anticipées

(article L1111-11 du Code de la santé publique)

Elles indiquent **vos souhaits concernant la prise en charge médicale de la fin de vie** (limitation et arrêt des traitements, soulagement de la douleur, sédation…).
Les directives anticipées sont **écrites, datées et signées par le patient.**

Le médecin doit respecter vos directives anticipées, sauf s'il les estime inappropriées ou non-conformes à la situation médicale qui se présente à lui.
Ces directives anticipées sont valables tant que vous ne les modifiez pas.
Il est important que le médecin qui vous prend en charge à l'hôpital puisse les lire : confiez-les lui et signalez leur existence à votre médecin traitant, votre personne de confiance, vos proches…

Vous pourrez trouver deux modèles de directives anticipées sur internet, proposés par la Haute Autorité de Santé (www.has-sante.fr)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle ne serait pas en capacité d'exprimer sa volonté.

Voies de recours

En cas de contestation ou de réclamation, vous ou vos proches pouvez contacter :

> le responsable médical de l'unité de soins
> le cadre de santé
> le directeur délégué au pôle
(c'est à lui que votre courrier devra être adressé)
> le médiateur médical ou non médical

> les représentants des usagers dont les coordonnées se trouvent ci-après.

Les différentes étapes de l'examen d'une plainte ou réclamation :

(cf. art R.1112-91 à R. 1112-94 du code de la santé publique).

- Vous vous exprimez par oral auprès d'un des responsables du pôle (ou service) où vous êtes hospitalisé(e), ou du correspondant juridique concerné.
- Vous pouvez aussi vous exprimer par écrit auprès de la direction du pôle ou de la Direction Générale, ou sur un registre tenu à votre disposition ou encore dans les commentaires associés au questionnaire de satisfaction.
- Vous recevez une réponse.
-Vous pouvez être mis(e) en relation avec un médiateur sur votre demande, ou sur proposition de la Direction, dans un délai de quelques jours.

Le compte-rendu de l'entretien avec le médiateur vous sera adressé puis soumis à la Commissions des Usagers (CDU) qui examinera alors votre plainte.

La CDU pourra présenter des recommandations au directeur de l'établissement pour répondre à la difficulté que vous soulevez ou vous indiquer les voies de recours qui sont à votre disposition.

La Commission des Usagers (CDU)

La Commission des Usagers est instituée par l'article L1112-3 du code de la santé publique.

Elle veille à faciliter **l'expression des usagers** et à assurer **la prise en compte de leurs demandes** à travers notamment la **procédure de médiation.** La médiation apporte aux usagers et à leurs proches la possibilité de bénéficier d'une écoute, d'explications et de conseils en cas de problèmes rencontrés lors d'une consultation ou d'une hospitalisation. Elle a également pour finalité de recommander **toute disposition visant à améliorer la prise en charge des patients** et la communication avec leurs proches.

La commission est consultée sur la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil et la prise en charge et est chargée de faire des propositions dans ces domaines.
La CDU est composée des membres titulaires suivants :
- Président : Pierre-Marie Lebrun, représentant des Usagers,
- Vice-Présidente : Sophie Boinet, Directrice déléguée aux associations d'usagers et au marketing
- Médiateur médical : Professeur Scherpereel
- Médiateur non médical : Guilène Gustave
- Représentants des usagers : Jean-François Hilaire, Pierre-Marie Lebrun

Vous pouvez joindre le secrétaire de la CDU, Philippe Rabache, au 03 20 44 47 26,
ou par mail : philippe.rabache@chru-lille.fr.

Les coordonnées des représentants des usagers titulaires sont :

- Jean-François Hilaire
Union Départementale des Associations Familiales du nord
217 boulevard de Valmy - 59650 Villeneuve d'Ascq
06 60 06 22 41
- Pierre-Marie Lebrun
France Assos Santé - La voix des usagers - Hauts-de-France
3 rue Gustave Delory - BP 1234 - 59013 Lille cedex
Tél : 03 20 54 97 61 et 06 43 97 14 93

La Maison des Usagers

La Maison des Usagers et des associations offre un **espace convivial et neutre,** qui constitue un trait d'union entre les patients et leurs proches et les lieux de soins.

Sa vocation est :
- d'aider les usagers à trouver des informations sur leurs droits, sur une pathologie, une thérapeutique, la prévention ou sur les lieux de soins et d'accueil,
- de permettre la rencontre entre les associations d'usagers avec les professionnels du CHRU de Lille,
- de faciliter la médiation et la réconciliation avec l'hôpital en cas de litige,
- de favoriser la rencontre entre les usagers et les divers acteurs de santé,
- de rendre possible le débat et la réflexion autour de thématiques de santé,
- de proposer des animations et des échanges.

Les associations conventionnées avec le CHRU y organisent leurs permanences et sont à votre disposition pour échanger. Pour plus d'informations sur les associations, vous pouvez contacter Virginie Barrois, coordinatrice des associations au 03 20 44 41 26, ou vous rendre sur notre site internet www.chru-lille.fr.

Vous souhaitez faire partie d'un groupe d'usagers ?
Contactez-nous sur votreavis@chru-lille.fr

La Maison des Usagers s'adresse aux patients accueillis dans les services de soins du CHRU et leurs proches, ainsi qu'à toutes les personnes s'y présentant.

La satisfaction du patient hospitalisé

La satisfaction des patients est au cœur des préoccupations du CHRU de Lille. Vous venez de recevoir un questionnaire papier vous permettant de nous donner votre avis sur votre hospitalisation. Vous avez également la possibilité de donner votre avis via le terminal multimédia installé dans votre chambre.

Vos réponses sont indispensables pour améliorer nos pratiques et la qualité de la prise en charge des patients hospitalisés.
Si vous avez des informations particulières à nous transmettre, vous pouvez nous envoyer un mail à l'adresse suivante votreavis@chru-lille.fr

Le CHRU et les médias

Le CHRU reçoit de nombreuses demandes de reportage de la part des rédactions de la presse écrite, radio et télévisuelle.

Vous avez le droit d'accepter ou de refuser d'être interviewé, filmé ou photographié. Renseignez-vous auprès du personnel. De la même façon, la prise de photo, film ou enregistrement des professionnels à leur insu, est strictement interdite.

「PRESSE」

La Certification et les indicateurs de qualité et de sécurité des soins

Le CHRU de Lille a été certifié par la Haute Autorité de Santé.
La qualité de la prise en charge est évaluée au travers de plusieurs critères qui portent sur :
- la prévention des infections nosocomiales
- la tenue du dossier médical
- la lutte contre la douleur
- le dépistage des troubles nutritionnels
- la prise en charge des infarctus du myocarde
- la tenue du dossier d'anesthésie
- la qualité et le délai d'envoi des courriers de fin d'hospitalisation.

Ces indicateurs permettent d'évaluer toutes les prises en charge et d'améliorer les pratiques des professionnels.

Pour accéder à l'ensemble des indicateurs de qualité et de sécurité des soins, rendez-vous sur :
www.chru-lille.fr ou www.scopesante.fr

La lutte contre les Infections nosocomiales

(infections que l'on peut contracter à l'hôpital)

Le CHRU est engagé depuis de nombreuses années dans la prévention des infections nosocomiales dans le cadre de sa politique générale de sécurité des patients. Cette prévention est pilotée et mise en œuvre par **le Service de Gestion du Risque Infectieux, des Vigilances et d'Infectiologie** (SGRIVI), notamment l'Unité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (ULIN) qui est l'équipe opérationnelle en hygiène de l'établissement.

La lutte contre les infections nosocomiales est une des priorités du CHRU notamment pour :

- la maîtrise de la résistance des bactéries aux antibiotiques (prévention par l'hygiène et par le bon usage des antibiotiques)
- la gestion des risques liés aux actes invasifs, avec une attention toute particulière en chirurgie et secteurs interventionnels, en réanimation ou encore en endoscopie. Ces projets se déclinent par des actions de prévention, de formation, d'évaluation et de surveillance.

Le CHRU met tout en œuvre pour limiter et prévenir le risque infectieux

L'organisation générale
DU CHRU DE LILLE

Le CHRU de Lille est un établissement public de soins, d'enseignement, d'innovation et de recherche, au service des habitants de la région des Hauts-de-France et plus largement.

Les services spécialisés du CHRU sont organisés en 16 pôles hospitalo-universitaires (un pôle est un regroupement de services ou de cliniques) :

- Pôle Anesthésie-réanimation
- Pôle Biologie Pathologie Génétique
- Pôle Cardio Vasculaire et Pulmonaire
- Pôle Enfant
- Pôle Femme, mère et nouveau-né
- Pôle Gérontologie
- Pôle Imagerie et Explorations fonctionnelles
- Pôle Médico-chirurgical
- Pôle Neurosciences et Appareil locomoteur
- Pôle de Santé publique - Pharmacologie - Pharmacie
- Pôle Psychiatrie, Médecine légale et Médecine en milieu pénitentiaire
- Pôle Réanimation
- Pôle Rééducation, Réadaptation et Soins de suite
- Pôle Spécialités médicales et oncologiques
- Pôle Spécialités médico-chirurgicales
- Pôle Urgence

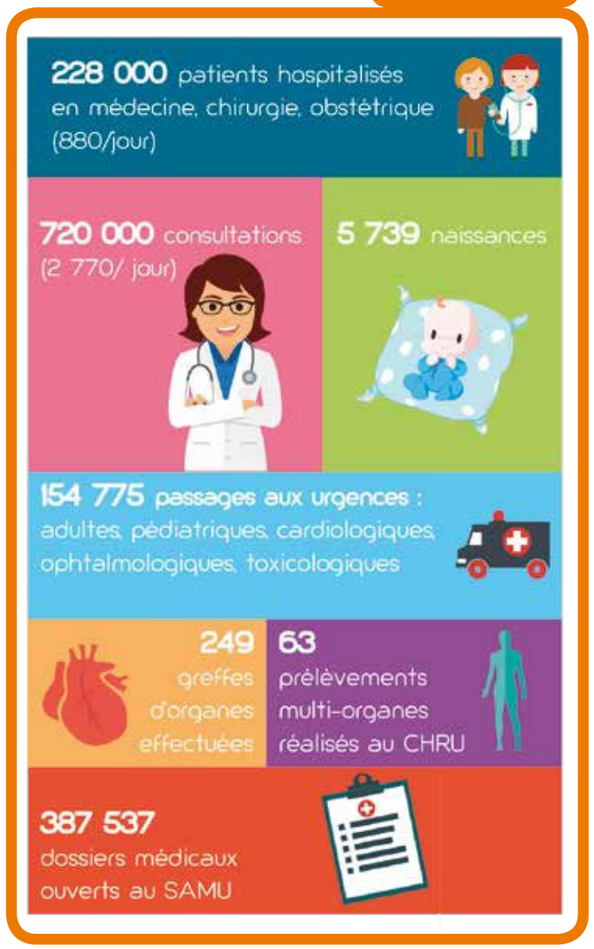
Le CHRU est dirigé par un Directeur général nommé par décret, Frédéric BOIRON, qui préside le directoire et représente l'établissement. La gestion du CHRU est contrôlée par un Conseil de surveillance qui délibère également sur la stratégie, présidé par Martine AUBRY, Maire de Lille.

Le projet médical et la démarche qualité du CHRU sont proposés par la Commission Médicale d'Etablissement (CME), présidée par le Pr François-René PRUVOT, chef de la Clinique chirurgicale.

Les pôles et les services sont dirigés par un médecin désigné par le directeur général sur proposition du président de CME, entouré d'une équipe composée de praticiens, de cadres supérieurs et cadres de santé. Le Chef de pôle est également assisté d'un cadre gestionnaire et d'un directeur adjoint spécialement désigné.

D'autres instances contribuent à la vie interne du CHU, notamment : le Comité technique d'établissement ; la Commission des soins ; les comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail ; la Commission des usagers.

Données 2016



HOPIDOM
HOSPITALISATION À DOMICILE
DU CHRU DE LILLE

Hopidom est un service d'hospitalisation à domicile proposé par le CHRU de Lille. L'hospitalisation à domicile est une alternative à l'hospitalisation traditionnelle. Elle offre pour une période limitée des soins médicaux et paramédicaux continus et coordonnés. Hopidom allie la qualité des soins hospitaliers au confort du domicile. L'hospitalisation à domicile s'effectue sur prescription médicale du médecin hospitalier ou du médecin traitant.

Vous souhaitez contacter **HOPIDOM ?**
Tel : 03 20 44 59 55
Du lundi au vendredi de 8h à 17h

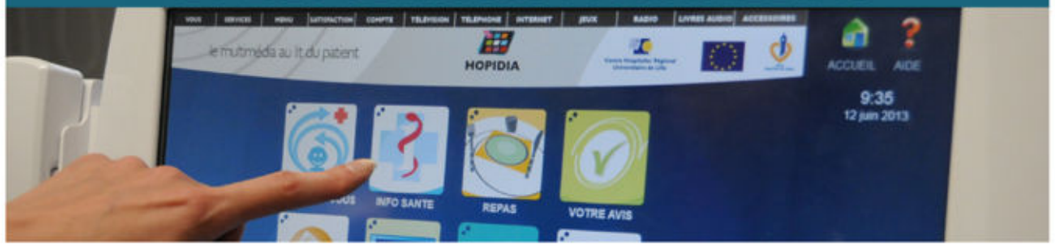
UNAD
L'Unité de Nutrition Artificielle à Domicile

L'UNAD du CHRU de Lille assure la prise en charge de la nutrition artificielle des patients (entérale et parentérale) à leur retour à domicile.

Vous souhaitez contacter
L'UNAD ?
Tel : 03 20 44 59 55
Du lundi au vendredi de 8h à 17h

Centre Hospitalier Régional
Universitaire de Lille

CHARTE D'UTILISATION DE L'INTERNET ET DES SERVICES MULTIMEDIAS



La Charte définit les conditions générales d'utilisation de l'internet et des services multimédias au sein du CHRU de Lille, en rappelant l'application du droit et en précisant le cadre légal.

Le CHRU de Lille fait bénéficier au patient et à ses visiteurs d'un accès aux services proposés après acceptation de la Charte. **S'agissant des patients mineurs, l'adhésion à la charte et l'approbation de ses règles ne peuvent être acquises que par la ou les personnes majeures bénéficiant sur lui de l'autorité légale pour le représenter.**

Le CHRU de Lille s'efforce de maintenir accessible le service qu'il propose de manière permanente, mais n'est tenu à aucune obligation d'y parvenir. L'accès internet peut être interrompu, notamment pour des raisons de maintenance et de mise à niveau, ou pour toutes autres raisons techniques, **sans que le CHRU de Lille puisse être tenu pour responsable des conséquences de ces interruptions.**

En application des dispositions de la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 et de la directive européenne 95/46/CE relative à la protection des données personnelles et à la libre circulation de ces données du 24 octobre 1995, le **CHRU de Lille s'engage à respecter les règles légales de protection de ce type de données.**

Les URL (adresses des sites) consultées sur le réseau du CHRU de Lille par l'intermédiaire des terminaux multimédia sont stockées pour une durée d'un an. **Ces données peuvent être contrôlées à tout moment par les autorités publiques compétentes sur demande.**
Les utilisateurs s'engagent à ne pas faire un usage de l'internet et des services multimédias qui contreviendrait à la loi, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

Les utilisateurs s'engagent, notamment, à ne pas consulter et/ou diffuser de contenu :

- raciste, xénophobe, révisionniste, négationniste ;
- haineux, diffamatoire, violent, agressif ou choquant, qui attaque ou dévalorise un groupe en raison de la race, l'origine ethnique, la religion, le handicap, le sexe, l'âge ou l'orientation/identité sexuelle ;
- incitant à la haine raciale, appelant à la violence ou au meurtre ;
- à caractère pornographique, pédophile ou obscène ;
- insultant à l'égard des autres utilisateurs ;
- portant atteinte à la vie privée d'autrui.

Le CHRU de Lille ne saurait être tenu pour responsable de la qualité ou de la nature choquante des informations trouvées par les utilisateurs sur le réseau Internet.

Le CHRU de Lille ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des dommages engendrés par l'utilisation du réseau Internet, notamment à la suite de l'utilisation de services électroniques ou de transactions bancaires.

Les utilisateurs s'engagent à restituer le matériel mis à disposition dans son état initial. Tout dysfonctionnement matériel ou logiciel doit être signalé au personnel du service d'hospitalisation.

Le non-respect des conditions énoncées dans cette charte peut entraîner une suspension d'accès internet provisoire ou définitive.

Délégation à la Communication - Juillet 2015

La désignation d'une
PERSONNE DE CONFIANCE

Centre Hospitalier Régional
Universitaire de Lille

La désignation d'une personne de confiance

(pour une personne majeure hospitalisée)

- n'est pas une obligation
- doit être une décision bien réfléchie, sans précipitation
- peut être annulée à tout moment (par écrit de préférence)
- peut être remplacée ultérieurement par la désignation d'une autre personne, à votre demande
- est valable pour la durée de l'hospitalisation, et pour plus longtemps si vous le souhaitez.

Vous serez toujours libre de décider que certaines informations, que vous jugerez confidentielles, ne devront pas être données par l'équipe hospitalière à votre personne de confiance. Vous devrez alors nous l'indiquer précisément. Toutes les décisions que vous prendrez à ce sujet figureront dans votre dossier médical.

* ❑ Je souhaite désigner une personne de confiance

❑ Je ne souhaite pas une personne de confiance

DESIGNATION d'une personne de confiance

(loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades)

Je soussigné(e) (nom, prénom, adresse, date de naissance) :

.....

.....

désigne M, Mme, Mlle (nom, prénom, adresse, tel, fax, e-mail) :

.....

.....

lien avec le patient (parent, proche, médecins traitant) :

.....

pour m'assister en cas de besoin en qualité de personne de confiance

❑ pour la durée de mon hospitalisation à

l'hôpital ..... service .....

J'ai bien noté que M, Mme, Mlle .....

.....

- pourra être consulté(e) par l'équipe hospitalière au cas où je ne serai pas en état d'exprimer ma volonté concernant les soins et de recevoir l'information nécessaire pour le faire. Dans ces circonstances, sauf cas d'urgence ou impossibilité de le (la) joindre, aucune intervention ne pourra être réalisée sans consultation préalable.

- qu'à ma demande, il (elle) m'accompagnera dans mes démarches à l'hôpital et pourra assister aux entretiens médicaux, ceci afin de m'aider dans mes choix concernant ma santé,
- que les informations que je juge confidentielles et que j'aurai indiquées au médecin ne seront pas communiquées à la personne de confiance,
- qu'il me revient de l'informer de cette désignation et de m'assurer de son accord,
- que je pourrai mettre fin à cette désignation à tout moment et par tout moyen.

Fait à : .....

le : .....

Signature

ACCORD

Je soussigné(e)

(nom, prénom, date de naissance, adresse, tel, fax, e-mail) :

.....

.....

donne mon accord pour assister M, Mme, Mlle

(nom, prénom, adresse, date de naissance) :

.....

.....

en qualité de personne de confiance

❑ pour la durée de son hospitalisation à l'hôpital

Fait à : .....

le : .....

Signature

* Cochez la case correspondante