



Bienvenue au CHU de Lille



CHU de Lille
2, Avenue Oscar Lambret
59037 Lille Cedex
Tél : 03 20 44 59 62
www.chu-lille.fr





Madame, Monsieur,

Vous êtes hospitalisé(e) dans l'un des 10 hôpitaux du Centre Hospitalier Universitaire de Lille. Au cours de votre séjour, vous serez amené(e) à rencontrer de nombreux professionnels : médecins, infirmiers, aides-soignants, agents de service hospitalier, agents administratifs...

Tous ont à cœur de prendre soin de vous dans les meilleures conditions possibles.

Le CHU de Lille est l'un des plus grands établissements en France et l'un de ceux qui investissent le plus en matière de recherche. Nos équipes mettent tout en œuvre pour vous faire bénéficier des meilleures prises en charge et des derniers progrès médicaux.

Pour vous offrir un séjour de qualité, le CHU de Lille est en constante transformation : modernisation des locaux, amélioration des services,

facilité d'accès aux bâtiments et aux services...

Tout est fait pour adapter le campus hospitalier aux évolutions de notre société.

Vous trouverez dans ce livret les informations utiles à votre séjour. L'ensemble du personnel se tient à votre disposition pour répondre à vos questions. N'hésitez pas à les solliciter.

Afin de toujours améliorer la qualité de votre séjour, nous vous remercions de compléter le questionnaire qui vous a été remis, ou disponible sur le terminal multimédia de votre chambre. Vos retours sont très importants et nous permettent de nous adapter au mieux à vos besoins.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

Frédéric Boiron
Directeur Général
Président du Directoire

Pr Dominique Chevalier
Président de la Commission
Médicale d'Etablissement



Hôpital Albert Calmette

Bd du Pr Jules Leclercq

Institut Cœur Poumon

Bd du Pr Jules Leclercq

Hôpital Michel Fontan 1

Rue André Verhaeghe

Hôpital Michel Fontan 2

Rue André Verhaeghe

Hôpital André Fourier

Rue Philippe Marache

Hôpital Claude Huriez

Rue Michel Polonovski

Hôpital Jeanne de Flandre

Av. Eugène Avinée

Hôpital Roger Salengro

Av. du Pr Emile Laine

**CIAL : Consultations
et Imagerie de L'Appareil Locomoteur**

Av. du Pr Emile Laine

Maladies respiratoires, chirurgie thoracique

Pathologies cardiaques, pulmonaires, vasculaires médicamenteuses ou chirurgicales • Urgences cardiologiques

Psychiatrie adulte et infanto-juvénile

Conduites addictives, troubles du comportement, psychogériatrie et UCC Alzheimer

Pathologies infectieuses, situations épidémiques

Chirurgie, néphrologie, dermatologie, ophtalmologie, médecine interne, maladies du sang, pathologies endocriniennes, diabète, obésité, affections métaboliques, cancérologie, transplantations

Gynécologie, obstétrique, néonatalogie, pédiatrie, chirurgie et orthopédie de l'enfant

Urgences (adultes et enfants), réanimation, affections du cerveau, des os et des articulations, spécialités médico-chirurgicales (chirurgie maxillo-faciale, stomatologie...), consultations médico-judiciaires, caissons hyperbares, centre des brûlés, imagerie de l'appareil locomoteur

Consultations et examens de radiologie, d'échographie, de scanner, d'IRM des membres inférieurs, supérieurs et du rachis chez la personne adulte



Rééducation et convalescence neurologiques, rééducation et réadaptation fonctionnelles, soins de suite polyvalents

Centre de soins, d'enseignement et de recherche assurant à la fois les soins dentaires à la population et la formation clinique des étudiants en collaboration avec les structures universitaires

Prise en charge des personnes détenues provenant d'un établissement pénitentiaire des Hauts-de-France et de la Haute Normandie

Activités de biologie, de pathologie et de génétique

Service d'Aide Médicale d'Urgence

Hôpital Pierre Swynghedauw
Rue André Verhaeghe

Centre Abel Caumartin
Avenue Oscar Lambret

Unité Hospitalière Sécurisée Interrégionale (UHSI) - Rue Paul Nayrac

Centre de Biologie Pathologie Pierre-Marie Degand
Boulevard du Pr Jules Leclercq

SAMU du Nord - Avenue Oscar Lambret

Etablissements hors site

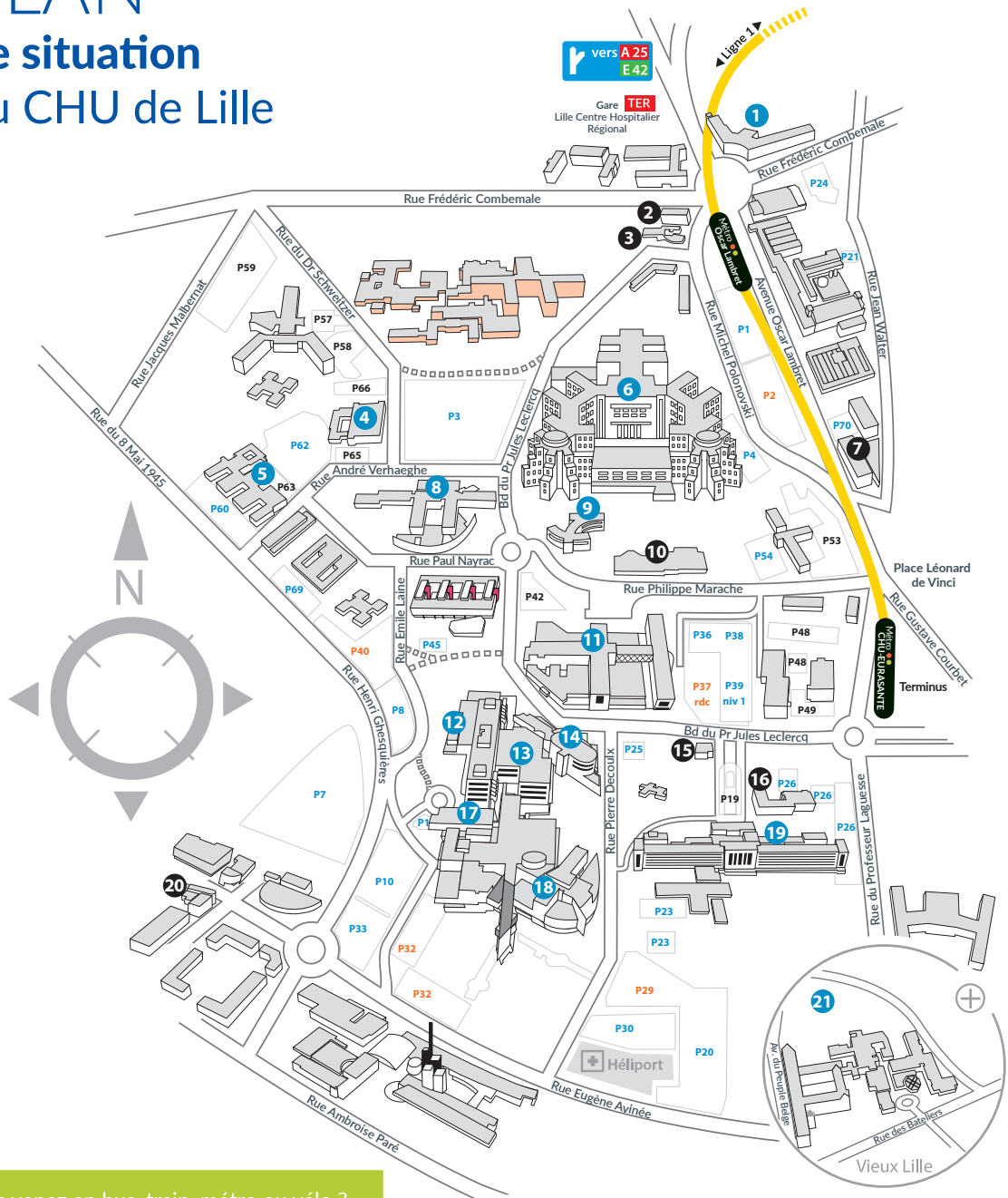
Prise en charge des personnes détenues nécessitant des soins psychiatriques en hospitalisation complète

Prise en charge des personnes âgées de plus de 60 ans

Unité Hospitalière Spécialement Aménagée (UHSA)
Chemin du bois de l'hôpital - 59113 Seclin

Hôpital Gériatrique Les Bateliers
23 rue des Bateliers - 59000 Lille Cedex

PLAN de situation du CHU de Lille



Vous venez en bus, train, métro ou vélo ?
Retrouvez les fiches d'accès aux établissements du campus sur :
www.chu-lille.fr

P : Parking personnel sous contrôle d'accès
P : Parking visiteurs payant
P : Parking mixte
(voir info parking page 9)

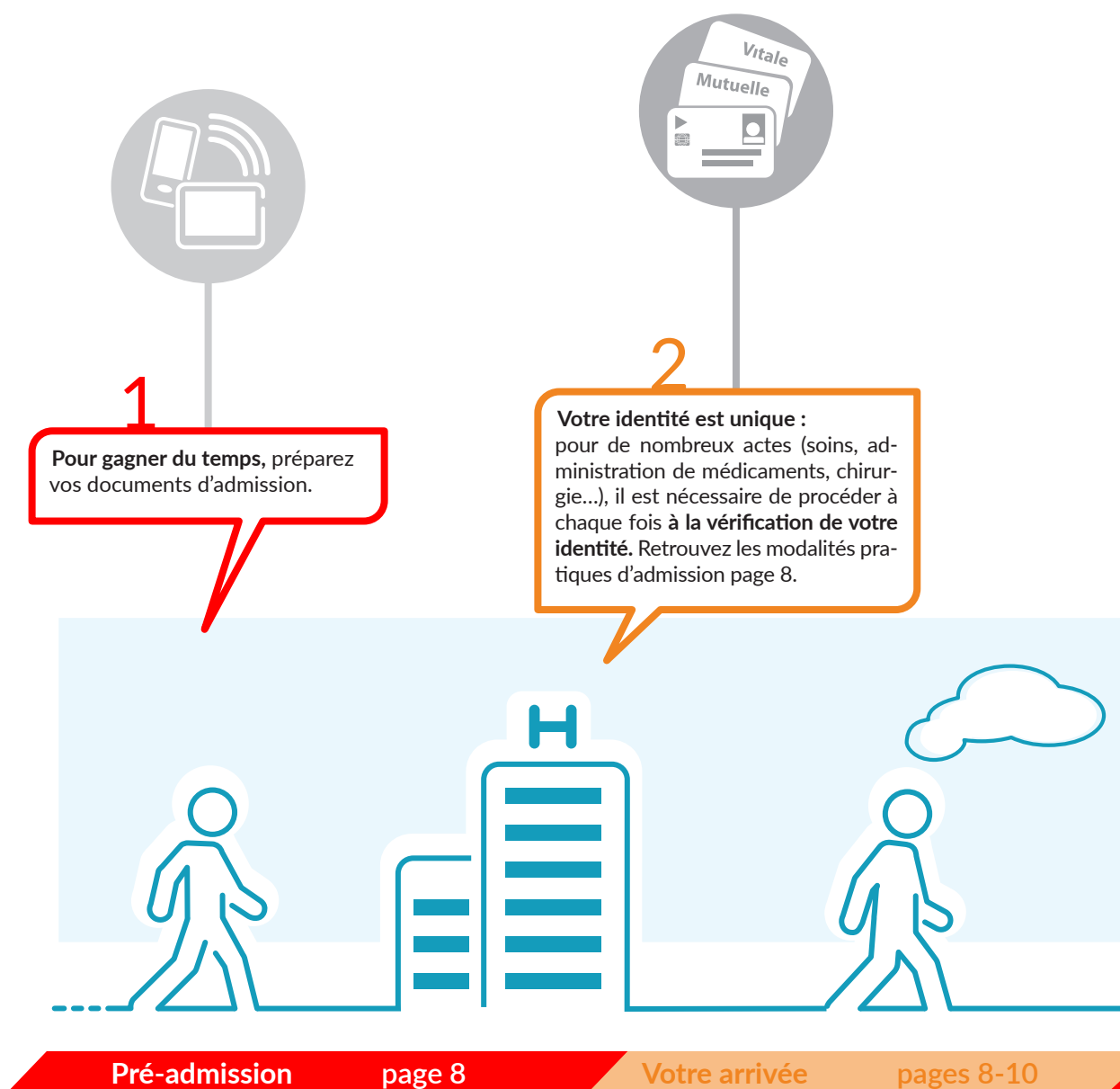
1 ● Centre Abel Caumartin - **2** ● Maison Familiale Hospitalière - **3** ● Poste Central de Sécurité - **4** ● Hôpital Fontan 2 - **5** ● Hôpital Fontan - **6** ● Hôpital Claude Huriez - **7** ● SAMU - Centre antipoison - **8** ● Hôpital Swynghedauw - **9** ● Hôpital André Fourrier - **10** ● Pharmacie Centrale - **11** ● Institut Cœur Poumon - **12** ● Accueil patients couchés - **13** ● Hôpital Roger Salengro - **14** ● Urgences Salengro - **15** ● Maison des Usagers - **16** ● Centre Paul Boulanger - **17** ● Consultation et Imagerie de l'Appareil Locomoteur (CIAL) - **18** ● Hôpital Jeanne de Flandre - **19** ● Hôpital Albert Calmette - **20** ● Maison des Parents - **21** ● Hôpital Gériatrique «Les Bateliers» (hors site)

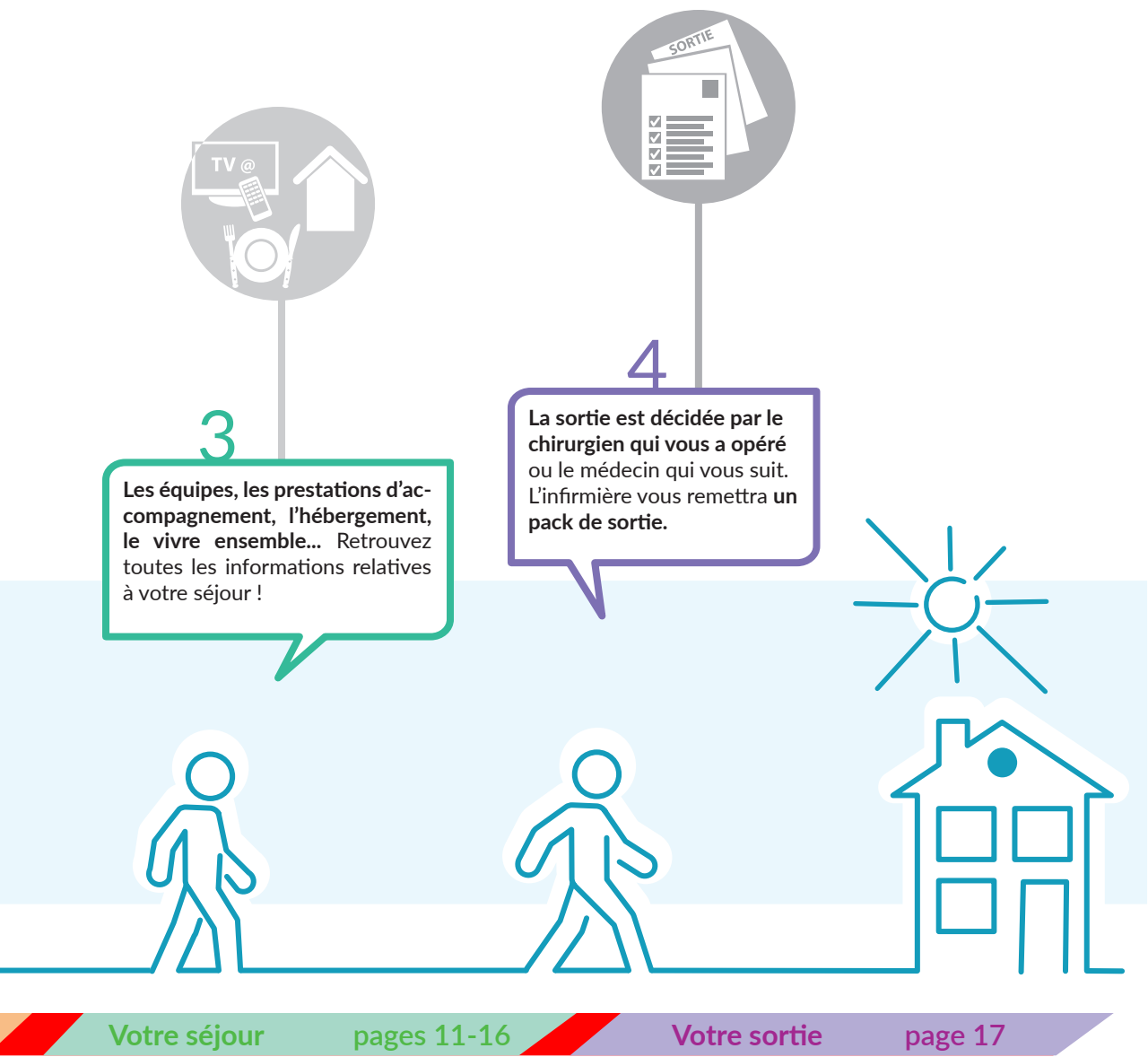


SOMMAIRE

	VOTRE ARRIVÉE AU CHU DE LILLE	page 8
	VOTRE SÉJOUR	page 11
	VOTRE SORTIE	page 17
	VIVRE ENSEMBLE	page 18
	INFOS SANTÉ	page 19
	INFOS RECHERCHE	page 21
	VOS DROITS	page 23
	L'ORGANISATION GÉNÉRALE AU CHU	page 31
	CHARTRE D'UTILISATION DE L'INTERNET ET DES SERVICES MULTIMÉDIAS	page 32
	CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE	page 33
	CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ	page 34
	LA DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE	page 35

VOTRE PARCOURS AU CHU DE LILLE



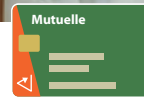


A chaque étape de votre parcours, les équipes veillent au respect de vos droits !

VOTRE ARRIVÉE AU CHU DE LILLE



LES DOCUMENTS nécessaires à votre admission



Votre identité est unique et indispensable à la sécurité des soins !

Vous trouverez ci-dessous les documents obligatoires à présenter pour constituer votre dossier :

- > **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)
→ L'actualisation de votre carte vitale est possible au Bureau des Entrées.
- > **Votre carte de mutuelle** ou votre attestation de Complémentaire Santé Solidaire
- > **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 3^{ème} volet du feuillet du protocole de soins pour Affection de Longue Durée (ALD)
- > **Votre confirmation d'hospitalisation**

Pour de nombreux actes (soins, administration de médicaments, chirurgie...) il nous est nécessaire de procéder à chaque fois à la vérification de votre identité. On vous proposera de mettre un bracelet d'identité.

> **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.

> **Pour simplifier vos démarches** (vérification de vos données, passage plus rapide...), les documents nécessaires à votre prise en charge présentés seront numérisés et archivés pendant 5 ans.

**L'utilisation de l'identité d'une autre personne pour bénéficier de sa couverture sociale est un délit pouvant être puni d'une peine allant jusqu'à 375 000 euros d'amende et 5 ans de prison.*

Sur votre demande :

> **La prise de rendez-vous en ligne est possible** dans certains services du CHU. Rendez-vous sur <https://www.chu-lille.fr/prenez-rendez-vous>

Vous avez la possibilité de recevoir votre confirmation de RDV ainsi que des rappels par mail et SMS. Ces envois sont réalisés avec votre accord, pensez à nous laisser vos coordonnées.
Un rappel par mail vous sera envoyé une semaine avant votre RDV et par SMS 72H avant la venue.

Le CHU de Lille ne peut garantir la confidentialité des informations échangées à votre demande par mail.

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 parkings

Des parkings visiteurs sont à votre disposition pour vous et votre famille sur l'ensemble du site, à proximité des différents hôpitaux. Ces aires de stationnement sont placées sous contrôle d'accès permanent avec vidéosurveillance. Leur accès est payant via une borne dédiée à cet effet sur le parking.

Veillez à ne rien laisser à bord de votre véhicule, le CHU 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. Merci de les respecter.



LES FRAIS LIÉS à votre hospitalisation

> **Les frais de séjour** (il s'agit de 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 êtes assuré(e) social(e), ces frais de séjour seront pris en charge en grande partie par l'assurance maladie.

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.

> **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.



Les différents montants des frais relatifs
à votre séjour (frais d'hospitalisation,
tarifs des prestations...) sont affichés à
la Régie Comptable de l'hôpital.

> **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).

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.

LE REMBOURSEMENT

> **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.

> **Vous êtes affilié(e) à une mutuelle** : cette dernière 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.

L'assistante sociale peut vous aider pour les formalités relatives à votre séjour :

- > La recherche, voire à la mise en œuvre d'une couverture sociale (de base ou complémentaire)
- > La régularisation des prises en charge des soins
- > La sortie d'hospitalisation, la poursuite des soins à la sortie, l'adaptation à la vie quotidienne...



LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE (C2S)

Pour demander la Complémentaire Santé solidaire vous devez bénéficier de l'assurance maladie et ne pas dépasser une limite maximum de ressources.

Cette complémentaire se présente comme une mutuelle gratuite (ou selon vos revenus, accessible moyennant une participation financière d'un euro maximum par jour et par personne). Les frais médicaux seront payés par les organismes d'assurance maladie obligatoire et l'organisme que vous avez choisi pour gérer la complémentaire santé solidaire.

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.



Si vous avez de faibles revenus,
la Complémentaire Santé Solidaire
peut vous aider à payer vos
dépenses de santé



Les ambulances

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 dans les situations suivantes :

- pour une hospitalisation
- pour des soins liés à une affection longue durée (ALD), pour des patients présentant des difficultés ou incapacités particulières
- pour des soins en rapport avec un accident de travail ou une maladie professionnelle

et aux conditions suivantes :

- le patient doit rester allongé ou sous surveillance
- pour un 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

Les professionnels du CHU sont à votre écoute et disponibles pour répondre à vos questions.

Au cours de votre séjour, vous serez notamment accompagné(e) par différentes équipes professionnelles.

L'équipe médicale, dirigée par le chef de service, se charge de l'organisation générale du service. Vous rencontrerez également des praticiens hospitaliers, des chefs de clinique ainsi que des étudiants en médecine.

L'équipe soignante, constituée de :

- **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 anime l'équipe et coordonne les moyens du service de soins et garantit la qualité et la sécurité des soins dispensés dans le service.
- **L'infirmier(ière)** qui réalise des soins infirmiers qui concourent à la prévention, au dépistage, au diagnostic, au traitement et à la recherche.



Chacun de vos interlocuteurs doit être

identifié à l'aide d'un badge ou d'une

tenue nominative. N'hésitez pas à lui

demander sa fonction, vous êtes en

droit de savoir qui vient dans votre

chambre et pour quelle raison.

- **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.

- **L'agent de service hospitalier (ASH)** qui est garant de la propreté des locaux de l'unité de soins.

- **Le manipulateur en électroradiologie médicale**, qui réalise les examens radiologiques.



- **Le kinésithérapeute**, l'assistante sociale, la diététicienne, qui interviendront si votre état de santé ou votre situation le nécessitent.

- Par ailleurs si vous avez besoin d'un **soutien psychologique** pendant votre séjour, l'équipe comprend également un(e) psychologue.

- 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.

Vous serez amené(e) à rencontrer également d'autres professionnels qui interviennent dans votre prise en charge :

- **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.

LA CHAMBRE PARTICULIÈRE

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

Un tarif de 62 euros par jour est appliqué (30 euros en hôpital de jour), et peut être pris en charge par votre mutuelle selon la nature de votre contrat.

LES 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 de coffre fermant à clef. Toutefois, un dépôt à la Régie Comptable de l'hôpital est recommandé pour les bijoux, chéquier, carte bancaire ou argent liquide. **Attention, seuls ces derniers déposés chez le régisseur comptable sont sous la responsabilité de l'établissement.**

Ne laissez aucun objet de valeur dans votre chambre. Le CHU 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 coffres fermant à clé à disposition dans la plupart des chambres.

La Régie Comptable du CHU ne peut accepter que les bijoux et moyens de paiement. Les objets amenés à l'hôpital restent sous votre entière responsabilité.

LES PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT

> Les repas

Les repas qui vous sont servis sont préparés sur site par une équipe de cuisiniers. Ils sont **adaptés à votre état de santé** et aux consignes données par l'équipe soignante. Vous trouverez les menus sur le terminal multimédia de votre chambre, si elle en dispose. Pour tous renseignements, vous pouvez vous rapprocher de l'équipe soignante.



Si vous êtes amené(e) à vous absenter du service momentanément (pour descendre à la cafétéria, ou autres), **merci de le signaler à l'équipe !**

> La cafétéria, les distributeurs automatiques

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 visites

Vous pouvez bénéficier de la visite de vos proches. Les conditions de visite sont dépendantes de l'organisation du service et des restrictions éventuelles liées à votre état de santé. Rapprochez-vous de l'équipe de votre service d'hospitalisation pour en savoir plus.

> Le téléphone

Le CHU 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 les 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

Afin d'agrémenter votre séjour, les chambres du CHU sont équipées d'une technologie multimédia (TMM) vous permettant selon la formule d'accéder au téléphone illimité, à la TV haute définition et à internet haut débit. Vous trouverez à la fin du livret, une charte d'utilisation de ces services. Vous trouverez également sur ces terminaux des informations relatives à l'actualité du CHU, à son offre en éducation thérapeutique, des informations pratiques relatives à votre séjour, et le questionnaire de satisfaction.



> Télévision

Pour 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 journées de télévision non consommées ne sont pas remboursables.

> Internet

Le WIFI est mis gracieusement à votre disposition.
Pour vous connecter sélectionnez le réseau :

CHU-LILLE-PUBLIC



Cliquez sur «**Recevez vos identifiants par SMS**» pour créer un compte de connexion temporaire.

Respectez bien le format pour la saisie de votre numéro de téléphone en inscrivant **33** dans la 1^{ère} case, puis votre numéro, exemple :

33 - 6 10 20 30 40

Une fois connecté(e) au réseau, vous pourrez surfer sur internet durant **10 heures**. A l'issue de cette session, vous devrez à nouveau vous identifier pour une **nouvelle session de 10 heures**.

Vos équipements personnels (pc portable, tablette...) restent sous votre responsabilité.

> Hébergement

Si vous souhaitez rester à proximité de votre proche hospitalisé, deux formules d'hébergement vous sont proposées sur le campus hospitalier :

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 CHU ou au Centre Oscar Lambret. Vous pouvez joindre la Maison des Parents au : **03 20 16 09 70**



La Maison Familiale Hospitalière :

Afin de faciliter votre parcours de soins, le CHU vous propose un accueil innovant et un hébergement de proximité avant ou après votre hospitalisation, à la Maison Familiale Hospitalière (MFH), située sur le campus hospitalier, à titre gracieux sous conditions. Elle peut également accueillir votre proche.



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



> Les cultes

Vous souhaitez vous recueillir ou bénéficier d'un accompagnement spirituel ou religieux lors de votre séjour ?

Des lieux de recueillement sont à votre disposition dans les différents établissements et une équipe d'aumôniers est à votre écoute. Si vous souhaitez rencontrer un aumônier de l'établissement, vous pouvez en faire la demande auprès des professionnels du service, ou prendre contact directement (si possible du lundi au vendredi de 9h à 18h) :

Aumônerie catholique

06 57 47 75 18

aumonerie.catholique@chru-lille.fr

Aumônerie protestante

06 03 69 99 62 / 03 20 44 59 62 poste 83580

aumonerie.protestante@chru-lille.fr

Aumônerie musulmane

06 10 39 64 38 / 03 20 44 59 62 poste 38589

aumonerie.musulmane@chru-lille.fr

> 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 Médiathèque de la Cité, située à l'Hôpital Huriez, s'adresse à tous et met à disposition des patients et accompagnants plus de 3 000 ouvrages de tout genre (livres, revues, bandes dessinées...). L'ensemble des titres est consultable sur place ou empruntable gratuitement.

A distance, vous pouvez accéder au catalogue en ligne et ainsi réserver votre sélection pour la retirer à la Médiathèque tous les après-midis du lundi au vendredi.

Un portage en chambre peut également vous être proposé par les bénévoles de l'Association des Bibliothèques des Hôpitaux.

De nombreuses actions culturelles y sont également organisées tout au long de l'année : concerts, lectures publiques, rencontres avec des artistes, conférences, expositions des ateliers et résidences menées dans les services de soins... Il est donc possible, qu'au cours de votre hospitalisation, vous soyez sollicités pour y participer.

Pour toute information :
03 62 94 36 50
delegationculture@chru-lille.fr

Pour consulter le catalogue de la Médiathèque :
<https://mediatheque-cite-chu-lille.esidoc.fr/>





CHARTRE DES PRESTATAIRES

Le CHU a signé avec les principaux prestataires de matériel médical et soins à domicile (perfusion, nutrition, oxygénothérapie...) une charte des bonnes pratiques qui garantit notamment les droits et le libre choix du patient concernant son prestataire.



L'UNAD (Unité de Nutrition à Domicile) du CHU 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 ?
Tél : 03 20 44 56 15

Du lundi au vendredi de 8h à 17h

LES SOINS À DOMICILE

Hopidom est un service d'hospitalisation à domicile proposé par le CHU 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 ?
Tél : 03 20 44 59 55

Du lundi au vendredi de 8h à 17h





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 **un pack de sortie** comprenant la lettre de sortie relative à la prise en charge diagnostique et thérapeutique dont vous avez bénéficiée

Votre avis nous intéresse !

Pensez à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous a été remis à votre entrée, ou disponible sur les terminaux multimédias. Vous pourrez déposer le formulaire aux hôtesse 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 :

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.

Vous serez contacté(e) par mail deux

à dix semaines après votre sortie pour

répondre à un questionnaire via un lien

internet sécurisé.

pendant votre séjour, ainsi que différents documents de liaisons utiles à la continuité de votre prise en charge.

Le dossier médical reste la propriété du CHU qui est garant de la bonne conservation du dossier patient.

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.



VIVRE ENSEMBLE à l'hôpital

Le CHU de Lille est régi par un règlement intérieur qui peut être consulté sur demande auprès de la direction du Pôle d'activité qui vous accueille.

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 :

> **de respecter le matériel** de l'hôpital ainsi que la propreté des bâtiments et de leurs abords



> **de respecter le travail** du personnel et la tranquillité des autres patients



> **d'user avec discrétion** des appareils de radio, de télévision, et des téléphones portables (dans les zones autorisées)

> **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



Pour la sécurité de tous, l'usage du tabac (y compris la cigarette électronique) et de l'alcool, est formellement interdit au sein du CHU de Lille.



INFORMATIONS SANTÉ

L'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE



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. C'est une activité reconnue comme un droit du patient depuis la loi «Hôpital, Patients, Santé et Territoires».

C'est ainsi que 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.

PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

Si vous prenez un traitement à la maison, pour la poursuite de ce dernier, **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 celui-ci seront pris en charge par l'équipe médicale et soignante. Lors de votre séjour à l'hôpital et à l'occasion de votre sortie, le médecin va être amené à vous prescrire des médicaments. Il prescrit ces médicaments en «Dénomination Commune Internationale», afin de sécuriser la prescription

du médicament sur la base d'un langage commun international.

Les médecins du CHU prescrivent une molécule et non une marque de médicament. Il favorise la prescription des biosimilaires (médicaments biologiques avec effet thérapeutique identique au princeps) et des génériques.

La mention '**non substituable**' doit être exceptionnelle et motivée par une raison médicale justifiée.

Vous êtes fumeur ?
Et si vous en profitez pour débuter un sevrage tabagique ?



L'unité de tabacologie du CHU 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(e) sur rendez-vous pour une ou plusieurs consultations en contactant le :

03 20 44 55 44 ou 03 20 44 55 43

La consultation au lit du patient par les infirmières de tabacologie est également possible.



LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR



Soulager votre douleur, c'est possible !

Les équipes soignantes du CHU s'engagent à évaluer et à prendre en charge votre douleur lors de votre séjour à l'hôpital.

> Prévenir

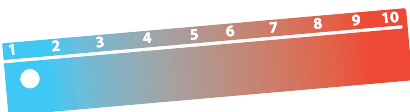
Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains ; les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement seront autant que possible prévenues par le personnel soignant qui y apportera une 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.



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.

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.

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

HÔPITAL ET HANDICAP

Au CHU de Lille, une équipe dédiée, l'EMRRO (Equipe Mobile Rééducation Réadaptation Orientation) accompagne les professionnels de santé dans la prise en charge du patient vivant avec un handicap.



INFOS RECHERCHE

RECHERCHE ET INNOVATION

Le CHU de Lille s'applique à faire bénéficier les patients des progrès scientifiques et innovations thérapeutiques.

Les essais cliniques permettent d'offrir aux patients un accès aux thérapeutiques innovantes et de faire progresser les traitements dans tous les domaines (nouveaux médicaments, dispositifs médicaux, chirurgie, imagerie, etc.).

Pendant votre séjour à l'hôpital, un médecin peut ainsi vous proposer de participer à une recherche clinique. La réglementation vous assure une protection et définit les conditions de cette recherche. Aucune expérimentation ne peut être menée sans votre accord préalable.

Vous serez informé par les responsables de la recherche, **votre consentement vous sera demandé et recueilli par écrit.**

Vous êtes libre de refuser ou d'interrompre votre participation à cette recherche à tout moment sans avoir besoin de vous justifier.

De même, sauf opposition expresse de votre part au cours de votre séjour ou ultérieurement, vos données cliniques et les prélèvements (sang, tissus, cellules,...)

recueillis dans le cadre de votre prise en charge pourront être conservés et utilisés ultérieurement par les professionnels de l'établissement, ou transmises à des organismes scientifiques en France ou à l'étranger, à des fins de recherche dans le domaine de la santé, dans le strict respect de votre confidentialité.

Le Centre d'Investigation Clinique (CIC)

Le Centre d'Investigation Clinique du CHU 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-nous au **03 20 44 68 91** ou cic@chru-lille.fr

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



INFORMATION RELATIVE AU REGISTRE DES CANCERS DANS LE NORD

Pour mieux connaître l'épidémiologie des cancers et des tumeurs plus généralement, et afin de mieux lutter contre ces maladies, des registres sont mis en place dans plusieurs départements français.

Dans ce cadre, le CHU de Lille peut transmettre au Registre général des cancers de Lille et de sa région, des données identifiantes médicales concernant les personnes atteintes de cancer ou de tumeur.

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

Conformément aux lois et règlements en vigueur, vous disposez de différents droits concernant vos données : droit d'opposition à leur transmission, droit d'accès et de rectification des informations

vous concernant, droit de demander la limitation de leur utilisation.

Vous pouvez exercer ces droits, par l'intermédiaire d'un médecin que vous aurez désigné ou directement, auprès du responsable scientifique du registre :

Dr Plouvier, Registre général des cancers de Lille et de sa région - C2RC, Hôpital Albert Calmette, Pavillon André Breton, Boulevard du Pr Jules Leclercq, CS 70001, 59 037 Lille Cedex.

Le CHU 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.





VOS DROITS

CONFIDENTIALITÉ RELATIVE AU SÉJOUR

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

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

- les dons de gamètes 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 situations, 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.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Les informations recueillies lors de votre hospitalisation au CHU font l'objet de traitements informatiques destinés à faciliter votre prise en charge. Ces informations sont également susceptibles d'être exploitées de façon non nominative à des fins de recherche, ou transmises pour certaines aux différents organismes de l'Etat ou d'assurance maladie.

Retrouvez toutes les informations relatives aux projets de recherche en cours nécessitant la réutilisation de vos données, et les modalités pour vous y opposer, sur :

www.chu-lille.fr/rgpd-recherche

DURÉE DE CONSERVATION DES DONNÉES

Le dossier médical est conservé pendant une période de vingt ans à compter de la date du dernier passage, ou au moins jusqu'au vingt-huitième anniversaire du patient, ou pendant dix ans à compter de la date du décès. Certaines données peuvent être conservées plus longtemps si la loi le prévoit.

Les informations exploitées à des fins de recherche sont conservées jusqu'au rapport final de la recherche et jusqu'à la publication des résultats de la recherche. Elles font ensuite l'objet d'un archivage pour une durée conforme à la réglementation en vigueur.



LE CHU PREND SOIN DE VOS DONNÉES

et recueille **vos**
consentement
pour améliorer :

Pour en savoir plus sur le Règlement
Général sur la Protection des Données
au CHU de Lille, flashez le code ci-dessous
ou allez sur www.chu-lille.fr/rgpd



LA CONTINUITÉ DE VOTRE PARCOURS DE SOINS

(envoi de courriers à mes
correspondants médicaux via
messagerie sécurisée ou
plateforme régionale d'échanges)



L'ORGANISATION DE VOTRE PARCOURS

(rendez-vous par mail, sms)



LA RECHERCHE EN SANTÉ

(données non nominatives
hébergées dans l'Entrepôt de
Données de Santé (EDS) du CHU)



LES ENQUÊTES

(mesure de satisfaction,
expérience patient)



En cas de difficulté dans l'exercice de vos droits, vous pouvez saisir le Délégué à la Protection des Données du CHU de Lille,
à l'adresse suivante : dpo@chru-lille.fr

Si vous estimez, après nous avoir contacté, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés ou que le dispositif
de contrôle d'accès n'est pas conforme aux règles de protection des données, vous pouvez adresser une réclamation
à la CNIL. (www.cnil.fr)

L'ENTREPÔT DE DONNÉES DE SANTÉ (EDS INCLUDE)

La CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés), a validé le 5 septembre 2019 la conformité de l'entrepôt de données de santé du CHU de Lille au Règlement général sur la protection des données. Cette autorisation permet la **réutilisation des données collectées depuis 10 ans sans votre nom et prénom, sauf opposition de votre part**. Pour vous opposer à la réutilisation de vos données, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données du CHU dans les coordonnées figurent ci-dessous.

BANQUE NATIONALE DE DONNÉES MALADIES RARES

Dans le cadre de votre prise en charge au sein d'un centre maladies rares labellisé par le Ministère en charge de la Santé, notre établissement utilise un **logiciel spécifique dénommé BaMaRa** permettant d'assurer votre suivi médical et l'analyse de l'activité du centre afin de mieux évaluer la prise en charge des malades et améliorer le recensement des maladies rares en France.

Par ailleurs les données sont susceptibles d'être réutilisées dans le cadre de la recherche, notamment dans la Banque Nationale de Données Maladies Rares (BNDMR) gérée par l'AP-HP.

Pour en savoir plus sur les projets de recherche, les partenariats envisagés, et les modalités d'exercice de vos droits, vous pouvez consulter le portail d'information de la BNDMR : www.bndmr.fr

DROIT DES PERSONNES

Vous pouvez à tout moment accéder aux données vous concernant, retirer votre consentement ou demander l'effacement de vos données.

Vous disposez également d'un droit d'opposition sous réserve de motif légitime, d'un droit de rectification et d'un droit à la limitation du traitement de vos données. Par ailleurs, vous pouvez déposer des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données en cas de décès.

Pour exercer ces droits, ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez contacter notre Data Protection Officer (délégué à la protection des données), en joignant une pièce d'identité à votre demande :

- par voie électronique : dpo@chru-lille.fr

- par courrier postal :

Data Protection Officer du GHT LMFI

Direction Générale

Centre Hospitalier Universitaire de Lille

2, avenue Oscar Lambret – 59037 Lille



Vous pouvez accéder à votre dossier

médical en en faisant la demande

auprès de la direction du pôle

d'activité qui vous a accueilli(e).

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.

Si vous estimez après nous avoir contactés, que vos droits informatiques et libertés ne sont pas respectés, ou que le dispositif de contrôle d'accès n'est pas conforme aux règles de protection des données, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL : www.cnil.fr

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).

Vous pouvez faire votre demande par mail : accesdossiermedical@chu-lille.fr

DROIT DES PATIENTS EN FIN DE VIE



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.



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, 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



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.

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 DIRECTIVES ANTICIPÉES

(article L1111-11 et L1111-12 du Code de la santé publique)

Les directives anticipées 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).



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), **qui sera consulté au cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté ou recevoir l'information nécessaire au cours de votre hospitalisation.**

Si vous souhaitez bénéficier de cette disposition, vous pouvez demander l'imprimé à compléter et à signer auprès de l'équipe soignante.

Cette personne joue deux rôles :

- > elle vous accompagne et partage avec vous les informations médicales,
- > elle témoigne auprès des médecins de l'accord ou du désaccord que vous auriez donné sur les traitements, les examens, et les soins si vous n'êtes plus en mesure de vous exprimer,
- > elle conserve vos directives anticipées et les mets à disposition de l'équipe médicale.

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. Le formulaire doit être signé par le patient et sa 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 PRÉLÈVEMENTS D'ORGANES

Le CHU 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 connaître 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.

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.



Toutes vos plaintes ou réclamations
relatives à votre séjour sont prises
en compte et traitées par l'hôpital.

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 :

votreavis@chru-lille.fr

- 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 sera soumis à la Commission des Usagers (CDU). Puis une réponse vous sera transmise ainsi que le compte rendu.

La CDU pourra présenter des recommandations pour répondre aux difficultés et vous indiquer les voies de recours qui sont à votre disposition.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

(article L1112-3 du code de la santé publique).

La Commission des Usagers a pour mission de **veiller au respect des droits des Usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches, et de la prise en charge.**

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.

Vous pouvez joindre la CDU au : 03 20 44 47 26
ou par mail : secretariatCDU@chru-lille.fr.



La CDU est chargée de veiller au respect
des droits des usagers et de contribuer
à l'amélioration de la qualité de l'accueil
et de la prise en charge des patients
et de leurs proches.



L'EXPÉRIENCE PATIENT

La satisfaction des patients est au cœur des préoccupations du CHU 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.

Les représentants des usagers, membres de la Commission des Usagers sont :

Jean-François Hilaire
Union Départementale des Associations
Familiales du Nord
217 Boulevard de Valmy
59650 Villeneuve d'Ascq
Tél : 06 60 06 22 41
jfhilaire59@gmail.com

Pierre-Marie Lebrun, Président de la CDU
France Assos Santé – CISS – Hauts-de-France
10 Rue Baptiste Monnoyer
59 000 Lille
Tél : 06 43 97 14 93
lebrunpm@gmail.com

Marie-Suzanne Perrot
Association Calais Respire (Fédération des Associations
et Amicales de Malades Insuffisants ou Handicapés
Respiratoires)
17 allée de la Crèche – Porte 4
59650 Villeneuve d'Ascq
Tél : 03 61 92 91 11
Tél port : 06 12 34 40 75
mariesperrot@gmail.com

Françoise Van Rechem
UFC Que Choisir
54, rue Jacquemars Gielée
59 000 Lille
Tél : 06 75 17 74 51
vanrechemfrancoise31@gmail.com

Vos réponses sont indispensables et précieuses afin que pour que nous puissions améliorer nos pratiques et la qualité de la prise en charge.

Pour plus d'informations, contactez-nous à l'adresse suivante :

votreavis@chru-lille.fr

LA MAISON DES USAGERS



La Maison des Usagers est un espace entièrement dédié aux patients, visiteurs et personnels du CHU.

Elle vous accueille sans rendez-vous, dans une ambiance chaleureuse et conviviale. Vous y trouverez écoute, accompagnement et soutien dans le domaine de la santé en collaboration avec les différentes associations partenaires du CHU de Lille et les représentants des usagers.

C'est également un lieu de ressource et d'information sur les associations partenaires du CHU et les animations socioculturelles et de loisirs proposées aux usagers et proches du CHU, mais aussi sur les droits des usagers, les possibilités de dialogue, recours et médiations, ou encore sur des pathologies ou informations pratiques.



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

C'est aussi un lieu d'échange et de prévention qui propose chaque mois aux usagers un programme d'activités :

- permanences, (information sur les droits des patients, aide administrative, soutien face à la maladie...);
- groupes d'échanges et de coopération avec les différents acteurs de l'hôpital;
- ateliers et actions spécifiques dans le champ de la prévention;
- animations socio-culturelles et de loisirs.

→ Programme à retrouver sur
www.facebook.com/AssosduCHUdeLille/

Vous souhaitez vous impliquer à titre individuel, ou dans le cadre d'une association ou d'un collectif d'usagers, en partageant votre expérience, vos idées et suggestions pour améliorer la qualité de l'accompagnement, l'accueil et la prise en charge au CHU de Lille ?

Contactez-nous au **03 20 44 40 21**
ou par mail à l'adresse suivante :
maison.usagers@chru-lille.fr

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Le CHU est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins s'articulant autour des priorités suivantes :

- Les patients sont impliqués et la continuité des soins est assurée ;
- Le dossier médical est bien utilisé et facilement accessible aux patients ;
- La culture qualité et la gestion des risques font l'objet d'une amélioration continue ;
- La prise en charge médicamenteuse et le circuit des produits de santé sont sécurisés ;
- Les pratiques professionnelles sont évaluées régulièrement et en équipe.

Les représentants des usagers sont associés à cette élaboration, et nos équipes mettent tout en œuvre quotidiennement pour vous apporter la meilleure qualité de prise en charge.

Notre démarche fait l'objet d'évaluations régulières par la Haute Autorité de Santé et d'un suivi grâce à plusieurs types d'indicateurs.

Si vous voulez 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)

La lutte contre les infections nosocomiales est une des priorités du CHU 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.



Pour la sécurité de ses patients,

le CHU met tout en œuvre pour limiter

et prévenir le risque infectieux

LE CHU DE LILLE C'EST :

➔ 16 000
professionnels

10
hôpitaux

➔ 16
pôles d'activité

3 197
lits et places
installés

218 436
prises en charge en
hospitalisation

623 913
admissions en
soins externes

58 617
interventions
chirurgicales

5414
naissances



198
greffes d'organes

8
représentations
des usagers et
des familles



96 648
actes d'imagerie
(scanner, IRM, TEP)



80
associations



200
bénévoles
auprès des patients



127 038
passages
aux urgences



(données 2020)



CHARTRE D'UTILISATION DE L'INTERNET ET DES SERVICES MULTIMÉDIAS AU SEIN DU CHU DE LILLE

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

Le CHU 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 CHU 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 CHU 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 CHU 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 CHU 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 CHU 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 CHU 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.

CHARTRE 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 en situation de handicap.

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, ainsi que pour les actes de dépistage.

6 > Chaque personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale doit être 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.

Extrait de la charte du patient,
disponible en intégralité, en plusieurs langues et en braille, sur le site internet :
www.sante.gouv.fr

CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ



- 1 > L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 2 > Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 3 > On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie du service et son organisation, afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 4 > Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- 5 > On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles de la douleur.
- 6 > Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 7 > L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 8 > L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille. L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- 9 > L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

Charte européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé
adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986.

LA DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Seule une personne majeure peut désigner une personne de confiance, la personne désignée ne peut être qu'une personne majeure.

Je soussigné(e), (Nom et Prénoms) :

Né(e) le :/...../..... à :

☐ Désigne Monsieur / Madame (Nom et Prénoms) :

☐ Ne souhaite pas désigner de personne de confiance

Né(e) le :/...../..... à :

Adresse :

Téléphone :

Adresse e-mail :

Lien avec la personne : parent / médecin / proche (Barrer les mentions inutiles)

Pour m'assister en cas de besoin en qualité de personne de confiance : jusqu'à ce que j'en décide autrement /
uniquement pour la durée de mon séjour dans l'établissement :

J'ai bien noté que Monsieur / Madame (Prénom Nom) :

- pourra, à ma demande, m'accompagner dans les démarches concernant mes soins et assister aux entretiens médicaux,
- pourra être consulté(e) par l'équipe qui me soigne au cas où je ne serais pas en état d'exprimer ma volonté concernant les soins qui me sont prodigués et devra recevoir l'information nécessaire pour le faire. Dans ces circonstances, aucune intervention importante ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable sauf cas d'urgence ou impossibilité de le (la) joindre,
- ne recevra pas d'informations que je juge confidentielles et que j'aurai indiquées au médecin,
- sera informé(e) par mes soins de cette désignation et que je devrai m'assurer de son accord.

Je peux mettre fin à cette décision à tout moment et par tout moyen.

Fait à :

le :/...../.....

Signature du patient :

Signature de la personne de confiance :
(ou en cas d'impossibilité recueil de l'accord de
la personne par un professionnel de santé)





**SOUTENEZ
LES PROJETS
QUI PROFITENT
À VOTRE SANTÉ**



www.soutenir.chu-lille.fr

Centre Hospitalier Universitaire de Lille
Avenue Oscar Lambret - 59 037 Lille Cedex - Tél : 03 20 44 59 62
www.chu-lille.fr



chulille



CHU Lille



@CHU_Lille



CHU de Lille