

J'AI BESOIN DE SOINS

| | | |
|---|---|--|
| 1 | Je ne suis pas sûr d'avoir une couverture sociale correcte (Sécurité Sociale, mutuelle...); puis-je être pris en charge au Centre Henri Becquerel ? | Vous présenterez vos documents au bureau des entrées. L'agent d'accueil qui vous recevra, vérifiera vos droits à un régime de sécurité sociale et votre adhésion à une mutuelle. S'ils ne sont pas à jour, une rencontre avec l'assistante sociale vous sera proposée. Elle évaluera dans quelle mesure vous pouvez ouvrir des droits à l'assurance maladie et effectuera avec vous les démarches nécessaires. Si vous ne pouvez ouvrir aucun droit, les soins et examens prodigués au centre resteront à votre charge. |
| 2 | Qu'est-ce qu'une "Affection de Longue Durée" ? | On entend par Affection de Longue Durée une maladie chronique ou sévère nécessitant un traitement prolongé et une thérapeutique particulièrement coûteuse. Actuellement, il existe trente affections de longue durée, dont le cancer, inscrites sur une liste établie par décret, dite « ALD 30 ». En principe, l'Affection de Longue Durée donne droit à une prise en charge à 100% par l'Assurance Maladie pour les soins et traitements qui lui sont liés . Toutefois, lors d'un séjour hospitalier, on peut vous demander de régler des frais non pris en charge par l'Assurance Maladie : le forfait journalier si vous n'avez pas de mutuelle, la chambre individuelle en fonction de ce qui est prévu à votre contrat mutuelle, la télévision, le téléphone et l'accès à Internet. Et sachez que les soins et traitements liés à d'autres maladies sont remboursés dans les conditions habituelles. C'est votre Médecin Traitant qui fait la demande de cette ALD. |
| 3 | Ai-je droit à un soutien en cas de problèmes financiers liés à ma maladie ? | OUI mais sous certaines conditions. Un entretien avec une assistante sociale est alors nécessaire pour évaluer votre situation. |
| 4 | Ai-je systématiquement droit à un bon de transport quand je viens à Becquerel ? | NON. Malgré le fait que votre maladie soit reconnue comme "Affection de Longue Durée", ceci n'implique pas forcément la remise d'un bon de transport lors de vos venues au Centre. Ce document reste une prescription médicale , c'est-à-dire que c'est le médecin vous prenant en charge qui juge si votre cas nécessite un bon de transport. Il existe différents type de transport remboursés par la Sécurité Sociale; une voiture particulière, un taxi ou Véhicule Sanitaire Léger, une ambulance, une ambulance en allongé |
| 5 | Puis-je choisir librement le(s) établissement(s) qui me prendra(ont) en charge ? | OUI. A tout moment vous pouvez demander d'être pris en charge dans une autre structure. Le plus simple est alors d'en parler à l'équipe qui vous prend en charge au Centre pour que celle-ci transfère votre dossier, avec votre accord vers l'établissement choisi. |
| 6 | Puis-je choisir de changer de médecin lors de ma prise en charge à Becquerel ? | OUI. A tout moment, vous pouvez décider de changer de médecin. Le plus simple est alors d'en parler à l'équipe qui vous prend en charge pour obtenir un rendez-vous avec le médecin de votre choix. |

| | | |
|-----------------------------------|---|---|
| 7 | Que veut dire Soins de Support ? Comment puis-je y avoir accès ? | <p>On appelle par Soins de Support « l'ensemble des soins et soutiens nécessaires aux personnes malades tout au long de la maladie conjointement aux traitements onco-hématologiques spécifiques, lorsqu'il y en a ». Au Centre, il existe un service de Soins de Support regroupant des disciplines telles que la kinésithérapie, la sophrologie, l'équipe mobile douleur et soins palliatifs, l'aide psychologique, le service social, la nutrition et la diététique, les soins esthétiques et de mieux-être, l'Espace de Rencontres et d'Informations(ERI), le service des Aumôneries. A tout moment, vous pouvez y avoir recours en prenant RDV au secrétariat. De leur côté, les soignants vous prenant en charge peuvent vous proposer d'avoir recours à cette équipe.</p> |
| 8 | Comment est organisée la prise en charge de la douleur au centre? | <p>Soulager la douleur est l'affaire de tous. Face à elle, patients et soignants doivent agir ensemble. Vous êtes l'expert de vos symptômes et vous seul pouvez décrire votre douleur. Au centre Becquerel, sous l'égide du Comité de Lutte contre la Douleur(CLUD), une approche sur mesure caractérise notre savoir-faire. La grande majorité des douleurs sont prises en charge de manière satisfaisante en combinant : les médicaments, la kinésithérapie, la sophrologie, les massages, l'hypnose, la relaxation musicale personnalisée en médecine nucléaire. Il existe de nombreux traitements capables de soulager efficacement la douleur (le choix du traitement dépend des causes de la douleur, de son intensité, de ses caractéristiques ainsi que de vos expériences passées). Dans les situations où la douleur est insuffisamment soulagée par les traitements habituels, une équipe spécialisée multidisciplinaire est à votre disposition afin d'examiner avec vous la meilleure solution thérapeutique. L'équipe douleur du service des soins de support intervient sur demande de votre médecin, n'hésitez pas à lui en parler.</p> |
| 9 | Comment limiter la douleur lors d'un examen ou d'un soin ? | <p>Il est possible qu'un examen (biopsie, positionnement particulier, etc..) ou un soin programmé (pansement, pose de cathéter) provoque une douleur. Différents moyens existent et sont à votre disposition pour prévenir la douleur induite par les soins. A titre d'exemple, on peut citer le MEOPA (mélange équimolaire d'oxygène et de protoxyde d'azote) qui est un gaz qui va faire diminuer la perception de la douleur, les massages proposés par les soignants, la relaxation musicale personnalisée avant un examen, l'hypnose et bien sûr une équipe à votre écoute.</p> |
| JE SUIS ACTEUR DE MA SANTE | | |
| 1 | Quel type d'informations doit-on me donner ? | <p>Les professionnels de santé doivent vous donner une information la plus complète possible dans la mesure où elle doit porter sur les traitements et/ou interventions envisagés, leur utilité, les bénéfices et risques attendus ainsi que sur les éventuelles alternatives thérapeutiques</p> |

| | | |
|---|---|---|
| 2 | Par quels moyens doit-on m'informer ? | <p>L'information est délivrée au cours d'un entretien individuel. Il doit s'agir d'un moment d'échanges avec le professionnel de santé. Vous devez pouvoir lui poser vos questions pour comprendre au mieux les traitements qui vous sont proposés. Pendant cet entretien, le professionnel de santé doit également s'assurer que vous avez bien compris les informations qui vous ont été données. Et, en complément de l'information orale, il peut vous remettre des documents d'information écrits, lorsqu'ils existent.</p> <p>Il existe par ailleurs d'autres moyens d'information mis à votre disposition au Centre : <u>Espace Rencontre Information, associations de bénévoles, journées d'informations destinées aux patients (exp : journée lymphome, allogreffe...), manifestations (exp : Octobre Rose)</u></p> |
| 3 | Qu'est-ce que le Dispositif d'Annonce ? | <p>Le dispositif d'annonce est une mesure phare du Plan Cancer 2003-2007. Il permet à la personne malade de bénéficier de meilleures conditions d'annonce du diagnostic de sa maladie. Concrètement, ce dispositif permet l'information, le soutien et l'accompagnement de la personne malade et de ses proches. C'est également un temps de coordination avec les autres acteurs de la prise en charge. Les infirmiers(ères) d'annonce et de coordination jouent un rôle majeur dans ce dispositif d'annonce : reformulation de ce qui a été dit pendant la consultation médicale, complément sur l'information reçue, présentation de l'organisation de la prise en charge, repérage des besoins psychologiques et sociaux, etc</p> |
| 4 | Ai-je le droit de demander un second avis auprès d'un autre médecin ? | <p>OUI. <u>Vous êtes en droit de demander un second avis médical</u> pour bénéficier de plusieurs conseils thérapeutiques, rencontrer un spécialiste de la pathologie, connaître les éventuelles alternatives thérapeutiques, comprendre davantage votre diagnostic et les traitements qui vous sont proposés ou encore renforcer l'information pour prendre une décision éclairée. Parlez-en à votre médecin référent ou à votre médecin traitant, celui-ci pourra vous accompagner dans cette démarche et vous remettre les éléments médicaux nécessaires. Sachez que ce second avis médical est pris en charge par l'assurance maladie puisque la consultation sera remboursée sur la base du tarif de la sécurité sociale.</p> |
| 5 | Qu'est-ce qu'un consentement pour un essai thérapeutique ? En quoi cela m'engage-t-il ? | <p>Le médecin ne peut pas vous inclure dans un essai clinique sans votre <u>consentement libre et éclairé recueilli par écrit</u> et après vous avoir délivré une information sur l'objectif, la méthodologie, la durée de la recherche, les bénéfices attendus, les contraintes et risques prévisibles, etc. Vous êtes donc libre d'accepter ou de refuser de participer à cet essai clinique</p> |

| | | |
|----|---|---|
| 6 | Peut on faire des études sur mes prélèvements (sang, tissu tumoral...)? | NON. Pas sans votre accord! Mais des études sur les échantillons biologiques sont parfois nécessaires pour affiner le diagnostic de votre maladie en fonction de nouvelles données scientifiques ou pour contribuer à une meilleure connaissance scientifique de votre maladie. Pour ce faire, votre consentement est indispensable. Vous demeurez libre de revenir sur votre accord à tout moment. |
| 7 | Suis-je obligé d'accepter tous les traitements proposés ? | NON. Vous n'êtes pas obligé(e) d'accepter tous les traitements proposés puisque vous devez consentir à chaque acte médical ou traitement. Concrètement, vous pouvez accepter certains traitements (chimiothérapie, radiothérapie, etc) et en refuser d'autres après avoir reçu les informations nécessaires sur les risques encourus. Mais sachez que votre traitement est le plus souvent planifié selon une stratégie associant plusieurs traitements qui se complètent les uns les autres. |
| 8 | Si après réflexion, je souhaite quand même accepter les traitements proposés par le médecin, puis-je changer d'avis ? | OUI. Si vous souhaitez finalement accepter les traitements proposés, n'hésitez pas à recontacter votre médecin. En effet, vous pouvez à tout moment changer d'avis , il suffit simplement d'informer votre médecin pour lui donner votre consentement. |
| 9 | Je suis hospitalisé mais je souhaite rentrer chez moi; puis-je quitter l'établissement à tout moment ? | OUI. Vous avez évidemment le droit de quitter l'établissement dans lequel vous êtes hospitalisé(e) à tout moment. Et personne ne pourra s'y opposer. C'est ce qu'on appelle la sortie contre avis médical . Dans ce cas, il est important d'avertir le médecin qui vous prend en charge puisqu'il doit vous informer quant aux conséquences et aux risques auxquels vous vous exposez en quittant l'établissement. Si vous souhaitez quitter l'établissement, il arrivera fréquemment que l'on vous demande de signer une attestation de sortie contre avis médical en guise de décharge. ATTENTION; l'équipe a dans l'obligation d'informer le patient des risques encourus par une sortie prématurée, mais aussi de remettre au patient sortant contre avis médical l'ensemble des documents de sortie (ordonnances, nouveaux rendez-vous...) |
| 10 | Au moment des consultations, puis-je être accompagné d'une tierce personne ? | OUI. Vous pouvez être accompagné(e) par une tierce personne au moment d'une consultation. C'est même conseillé lors des étapes importantes de votre prise en charge (consultation d'annonce) |

| | | |
|----|--|--|
| 11 | Qu'est-ce que la personne de confiance ? En quoi est-elle différente de la personne à prévenir ? | <p>Vous pouvez identifier une personne parmi votre entourage et la désigner comme personne de confiance pour partager certaines informations. La personne de confiance pourra ainsi vous soutenir et vous accompagner tout au long de votre prise en charge, notamment dans les prises de décision ou dans les démarches à effectuer. Par exemple, elle peut être présente pendant les consultations et les examens médicaux si vous le souhaitez ; elle peut également vous aider à reformuler les propos du médecin, etc. Si vous devenez hors d'état d'exprimer votre volonté, pour quelque raison que ce soit, la personne de confiance aura un rôle encore plus important à jouer puisque dans ce cas, elle pourra directement échanger avec votre médecin et portera témoignage de vos convictions et souhaits.</p> <p>La personne de confiance et la personne à prévenir ont des rôles différents. En effet, la personne à prévenir est la personne qui sera informée de l'évolution de votre hospitalisation (démarches administratives notamment) alors que la personne de confiance est un interlocuteur privilégié dans la relation de soins : c'est un véritable intermédiaire entre vous et le médecin</p> |
| 12 | Mon médecin traitant est-il systématiquement informé de ma prise en charge à Becquerel ? | <p>OUI. A chaque fois que vous consultez ou êtes hospitalisés un mot de synthèse est envoyé à votre médecin traitant ainsi qu'à tous les médecins que vous nous déclarez devoir être informés. N'oubliez pas lors de vos venues ultérieures de nous signaler les éventuels changements de médecins.</p> |
| 13 | Ai-je droit à avoir accès à mon dossier médical ? Si oui, comment faire ? | <p>OUI. Si vous souhaitez récupérer le dossier contenant vos informations médicales, vous pouvez adresser un courrier à la Direction de l'établissement dans lequel vous êtes ou étiez pris(e) en charge. N'oubliez pas de joindre à votre courrier une photocopie de votre justificatif d'identité</p> |
| 14 | Quels sont les devoirs des soignants en termes de respect du secret médical et de la confidentialité ? | <p>Obligation pour le médecin ou tout professionnel de santé de respecter la confidentialité des informations dont il dispose : « Le secret professionnel, institué dans l'intérêt des patients, s'impose à tout médecin ou tout professionnel de santé prenant en charge le patient dans les conditions établies par la loi. Le secret couvre tout ce qui est venu à leur connaissance dans l'exercice de leur profession, c'est-à-dire non seulement ce qui leur a été confié, mais aussi ce qu'ils ont vu, entendu ou compris. ». En revanche, lorsque les médecins concourent au soin du même malade, il faut naturellement qu'ils puissent s'échanger des informations, mêmes confidentielles : il s'agit de la notion de « secret partagé ». Le code pénal prévoit également la sanction du non respect de cette obligation au respect du secret professionnel, qui est puni d'un an d'emprisonnement et de 15.000 euros d'amende</p> |

| | | |
|--|--|--|
| 15 | Faut-il obligatoirement le consentement des 2 parents pour prendre en charge un patient mineur ? | Il existe parfois des situations dans lesquelles il peut être compliqué de recueillir le consentement des deux parents. C'est pourquoi, il faut distinguer les actes dits « usuels » des actes plus importants. On entend par actes « usuels » les décisions prises dans le cadre de la vie courante et n'ayant pas d'impact majeur sur la vie de l'enfant. Ainsi, pour les actes usuels, l'accord d'un des deux titulaires de l'autorité parentale suffit alors que pour les actes plus importants qui auront des conséquences plus graves sur la santé de l'enfant, il sera nécessaire d'obtenir le consentement des deux titulaires de l'autorité parentale. Rappelons qu' <u>en cancérologie, avec des traitements comme la chimiothérapie ou encore la radiothérapie, il faut associer les deux titulaires de l'autorité parentale dans la prise de décision</u> |
| JE M'INFORME SUR LA QUALITE DES SOINS | | |
| 1 | Comment être informé de la qualité des soins à Becquerel ? | Comme tout établissement de santé, le Centre est obligé d'être certifié par la Haute Autorité de Santé . Il l'a été en Janvier 2011, sans réserve ni recommandation. La prochaine visite de certification est prévue en Mars 2016. Par ailleurs, le Centre suit des indicateurs nationaux obligatoires dont les résultats sont accessibles aux usagers et au personnel via des affiches dans les différents services et le site internet du CHB. Enfin, les patients sont régulièrement interrogés sur leur satisfaction via des questionnaires dont les résultats sont disponibles par affiches et sur le site Internet. N'hésitez pas à nous faire part de vos propositions d'amélioration (boîtes aux lettres dans tous les services). Les résultats de toutes ces évaluations sont régulièrement présentés en Commission de Relation des Usagers. |
| 2 | Comment savoir si le personnel qui me prend en charge est qualifié ? | Le personnel de santé a suivi une formation initiale et est diplômé . Régulièrement, il bénéficie d'une formation continue et fait l'objet d' évaluation de pratiques , sous forme d'enquêtes et d'audits. Les résultats sont présentés aux équipes par le cadre de l'unité et font l'objet de mesures d'amélioration, le cas échéant. |
| 3 | En cas de survenue d'évènement indésirable ou d'erreur, que se passe-t-il ? | Le personnel doit signaler toute constatation d'évènement indésirable ou d'erreur . Celles-ci sont analysées dans les services et font régulièrement l'objet de Comité de Retour d'Expérience . L'évènement est alors analysé et des mesures d'amélioration sont décidées pour éviter qu'il ne se reproduise. Enfin, le médecin et le cadre ont obligation d'informer le patient si cet évènement entraîne un dommage pour ce dernier (entretien individualisé avec le patient ou son ayant droit, le médecin référent, le cadre de l'unité. L'information porte sur les circonstances et les causes de ce dommage et propose au patient une prise en charge adaptée à cet évènement). N'hésitez pas à signaler tout évènement qui vous paraîtrait indésirable. |
| JE M'INFORME SUR LA BIEN-TRAITANCE | | |

| | | |
|---|---|---|
| 1 | Est-ce que mes proches, ma personne de confiance sont systématiquement informés de ma prise en charge à Becquerel ? | Vos proches sont des tiers à la relation qui existe entre vous et votre médecin et les professionnels de santé sont soumis à l'obligation de respecter votre vie privée. Pour ces deux raisons, <u>les professionnels de santé d'un établissement ne doivent partager aucune information avec vos proches, sans votre accord, comme votre présence dans l'établissement</u> |
| 2 | Est-ce que je peux librement exercer mon culte lorsque je suis hospitalisé ? | <u>OUI</u> . Vous pouvez exercer librement votre culte dans un établissement de santé qui facilite, généralement, la pratique de votre culte (par exemple, présence d'aumôniers, espace de recueillement œcuménique mis à votre disposition, etc.) Pour autant, la pratique de votre culte et vos croyances ne doit pas porter atteinte au fonctionnement de l'établissement |
| 3 | Comment puis-je contacter un ministre du culte de mon choix lors de mon séjour à Becquerel ? | Oui, au Centre Henri Becquerel les <u>aumôneries catholique, protestante, musulmane et israélite sont représentées</u> . Faites votre demande au cadre, à une infirmière ou une aide-soignante de votre service, qui vous mettra en contact avec l'aumônerie de votre choix ou avec la coordinatrice des cultes qui fera le lien. Il existe une pièce dédiée à l'aumônerie au niveau 0, à proximité de l'accueil principal du Centre. Une plaquette d'information « service des aumôneries » destinée aux patients est disponible. |
| 4 | Comment m'assurer que ma dignité et mon droit à la bientraitance seront respectés à Becquerel ? | Au Centre, le personnel est fortement sensibilisé à ces deux droits, via des <u>formations</u> (Théâtre à la carte), l'élaboration d'une <u>charte de bientraitance</u> affichée dans les services mais aussi l'existence de <u>groupes de travail spécifiques</u> . <u>Ce souci de bientraitance est décliné au quotidien</u> (écrans d'intimité dans les chambres, respect dans la mesure du possible de votre tranquillité et votre rythme de vie lors de vos hospitalisations, de certaines de vos habitudes de vie (alimentation, température de la chambre, possibilité de la personnaliser avec des photos, installation lors d'un soin), respect de moments intimes tels que la toilette, l'entretien avec vos proches. Enfin, nous essayons de vous offrir un large panel de soutien, en parallèle de votre prise en charge médicale (variété des soins de support, d'informations, d'activités, de réunions de rencontre, de développement de programmes d'Education Thérapeutique...) |
| 5 | Comprendre ma maladie et vivre avec, c'est difficile. Comment faire ? | A chaque venue au Centre, vous rencontrerez un médecin et/ou une infirmière. Sentez-vous libre d'évoquer vos difficultés avec eux. Le <u>Service des Soins de support</u> (la kinésithérapie, la sophrologie, l'équipe mobile douleur et soins palliatifs, l'aide psychologique, le service social, la nutrition et la diététique, les soins esthétiques et de mieux-être, l'Espace de Rencontres et d'Informations(ERI), le service des Aumôneries) est à votre disposition pour vous aider. Les <u>associations de patients</u> sont présentes au Centre et assurent des permanences pour vous offrir un espace d'échange (<u>Ligue contre le Cancer, Vivre comme avant, Union nationale des associations françaises des Laryngectomisés et des Mutilés de la voix, JALMAV, Cheer Up, France Lymphome Espoir</u>) . L' <u>Espace Rencontre Information</u> est là aussi pour vous soutenir. Enfin, des <u>réunions d'information destinées aux patients</u> sont régulièrement organisées au Centre; vous serez informés par affichage ou par courrier. N'hésitez pas à y participer et à témoigner. |

| | | |
|---------------------------------------|--|---|
| 6 | Gérer mon traitement, c'est difficile. Comment faire ? | <p>Votre maladie nécessite souvent que de nombreux professionnels vous prennent en charge (médecin traitant, médecins du Centre, infirmières à domicile...). Il est indispensable que vous aillez toujours sur vous <u>la liste précise de TOUS les médicaments que vous prenez</u> afin de pouvoir la présenter aux médecins vous prenant en charge. Il existe par ailleurs au Centre des <u>programmes d'Education Thérapeutique</u> (programme pour les patients sous chimiothérapie per os, programme pour les patients allogreffés, programme après la prise en charge d'un cancer du sein); n'hésitez pas à demander d'y participer. Le <u>Dispositif d'Annonce</u> et l'existence d'<u>infirmières coordonatrices</u> (patientes avec cancer du sein, patients pris en charge en hôpital de jour d'hématologie, patients allogreffés) devraient vous aider à ce propos. Des <u>classeurs ou carnets de partage</u> (outil de liaison) sont disponible; n'hésitez pas à les demander. Enfin, sentez-vous libre de poser des questions aux soignants chaque fois que vous le jugez nécessaire</p> |
| JE M'INFORME SUR LA FIN DE VIE | | |
| 1 | Je souhaite exprimer mes volontés concernant la conduite à tenir pour le jour où je ne serai éventuellement plus en mesure de m'exprimer. Est-ce possible ? Par quel moyen ? | <p>Cela est tout à fait envisageable, c'est un dispositif qui existe depuis 2005 : c'est ce qu'on appelle les <u>directives anticipées</u>. Vous avez donc la possibilité d'indiquer vos souhaits quant à votre fin de vie et notamment concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de vos traitements pour le cas où vous ne seriez plus en mesure d'exprimer votre volonté. Pour cela, il suffit d'<u>écrire vos directives anticipées, de les dater, signer et de les authentifier par vos nom, prénom, date et lieu de naissance</u>. Il est important de les transmettre à votre personne de confiance et aux médecins vous prenant en charge.</p> |
| 2 | Loi qui concerne les droits des patients en fin de vie, votée en 2005, que suis-je ? | <p><u>La loi Leonetti</u> dont les principes sont les suivants : Considère l'acharnement thérapeutique illégal (on parle d'obstination déraisonnable) / Accepte le refus d'un traitement / Refuse l'euthanasie / Encourage les soins palliatifs / Lève l'ambiguïté du risque judiciaire encourue par les médecins / Oblige le médecin à tout mettre en œuvre pour soulager la douleur /Prend en compte les directives anticipées.</p> |
| 3 | Qu'est-ce que la procédure collégiale ? | <p>C'est une <u>concertation pluridisciplinaire</u> qui tient compte de l'avis d'un médecin consultant extérieur, du recueil des souhaits antérieurement exprimés du malade dont les directives anticipées. On recueille aussi l'avis de la personne de confiance, de la famille et des proches. La décision relève de la seule responsabilité du médecin en charge du malade; elle est inscrite dans le dossier médical</p> |

| | | |
|----------------------------------|---|--|
| 4 | Aurai-je accès, si besoin à l'équipe de soins palliatifs ? | De la même manière que les professionnels de santé doivent vous informer sur votre diagnostic et vos traitements, ils doivent vous informer de la possibilité d'accéder à des soins palliatifs. Les soins palliatifs sont des soins actifs délivrés dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou terminale ; cela ne signifie pas pour autant que les soins palliatifs sont spécifiquement dédiés à des patients en fin de vie. Ce sont des soins qui visent à soulager la douleur physique et d'autres symptômes pour améliorer la qualité de vie du patient mais aussi de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle. Les soins palliatifs permettent également de soutenir l'entourage du patient. Il existe une équipe de soins palliatifs au CHB, mais ceux-ci peuvent aussi être pratiqués à domicile |
| JE FAIS VALOIR MES DROITS | | |
| 1 | Existe-t-il des représentants des usagers ? Comment peut-on les contacter ? | A Becquerel, il existe 4 Représentants des Usagers de différentes associations : LA LIGUE (Mme RIVIERE et Mme BOR), JALMAV (Mme BONNEAU), Association des Laryngectomisés (Mr ISEMBRANDT). Pour les contacter, un n° de téléphone est indiqué sur les tableaux d'affichage dans les services |
| 2 | En quoi les représentants des usagers peuvent-ils m'aider ? | Les Représentant des Usagers recueillent vos demandes, vos désirs, vos réclamations ainsi que celles de vos familles. Ils transmettent vos informations aux commissions et aux différentes instances dans lesquelles ils vous représentent. Ils suivent l'évolution de leurs remarques et font des propositions. Ils veillent au respect de vos droits, à l'amélioration et à la qualité de votre accueil, à votre prise en charge, à votre vie quotidienne et de celle de vos proches durant votre séjour à l'hôpital. Enfin, ils défendent vos intérêts. |
| 3 | Qu'est-ce que la CRUQPC ? | La Commission de Relation avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge des malades en associant les représentants des usagers. Elle se réunit au moins 4 fois par an. Elle réunit les représentants des usagers, le Directeur, la Directrice des Soins, la vice-présidente de la Commission Médicale d'Etablissement, les soignants médiateurs et le médecin responsable du service qualité gestion des risques. Elle étudie les plaintes et les remerciements des usagers. On y discute des démarche qualité et des propositions d'amélioration de la prise en charge des patients. |

| | | |
|---|---|---|
| 4 | Existe-t-il un médiateur à Becquerel et quel est son rôle ? | <p>La fonction de médecin médiateur a été créée en France par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. Il remplit auprès des patients qui le sollicitent une mission de conseil pour compléter leurs demandes d'information, répondre à leurs questions, expliquer certains points de prise en charge. Il a également pour rôle de faciliter le dialogue et les échanges entre les patients et l'établissement. Il siège à la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge. Au Centre, il est assisté d'une infirmière médiatrice. Ils ont exercé au Centre et sont actuellement à la retraite. Il s'agit de Mr PAILLOT et de Mme ANSQUER. Vous pouvez demander à les joindre en téléphonant au secrétariat de direction au 02 32 08 22 02</p> |
| 5 | Comment exprimer mon mécontentement, mes satisfactions ou transmettre mes propositions d'amélioration ? | <p>Votre avis nous intéresse. Le plus simple est tout d'abord d'en parler avec les soignants vous prenant en charge. Vous avez aussi la possibilité de vous exprimer par écrit sous forme de réponses aux enquêtes de satisfaction à déposer dans les boîtes aux lettres réservées à cet effet. Enfin vous pouvez adresser une lettre à votre médecin référent, au cadre de l'unité dans laquelle vous êtes pris en charge ou au Directeur. Ces professionnels s'engagent à vous répondre le plus rapidement possible. Ils vous proposeront éventuellement de rencontrer les personnes concernées.</p> |