

LIVRET *d'accueil*

Votre admission

Votre séjour

Vos droits



Bienvenue !

Chère patiente, cher patient,

Nous vous souhaitons la bienvenue au sein de notre établissement.

Nous savons que votre présence ici peut susciter diverses émotions et nous sommes conscients que l'hospitalisation représente un moment de vulnérabilité. C'est pourquoi notre priorité est de vous offrir des soins de qualité, dans un environnement sécurisé, humain et respectueux.

Notre équipe médicale, soignante et administrative est pleinement mobilisée pour vous accompagner tout au long de votre parcours de soins. Nous mettrons tout en œuvre pour que vous vous sentiez soutenu, écouté et informé à chaque étape.

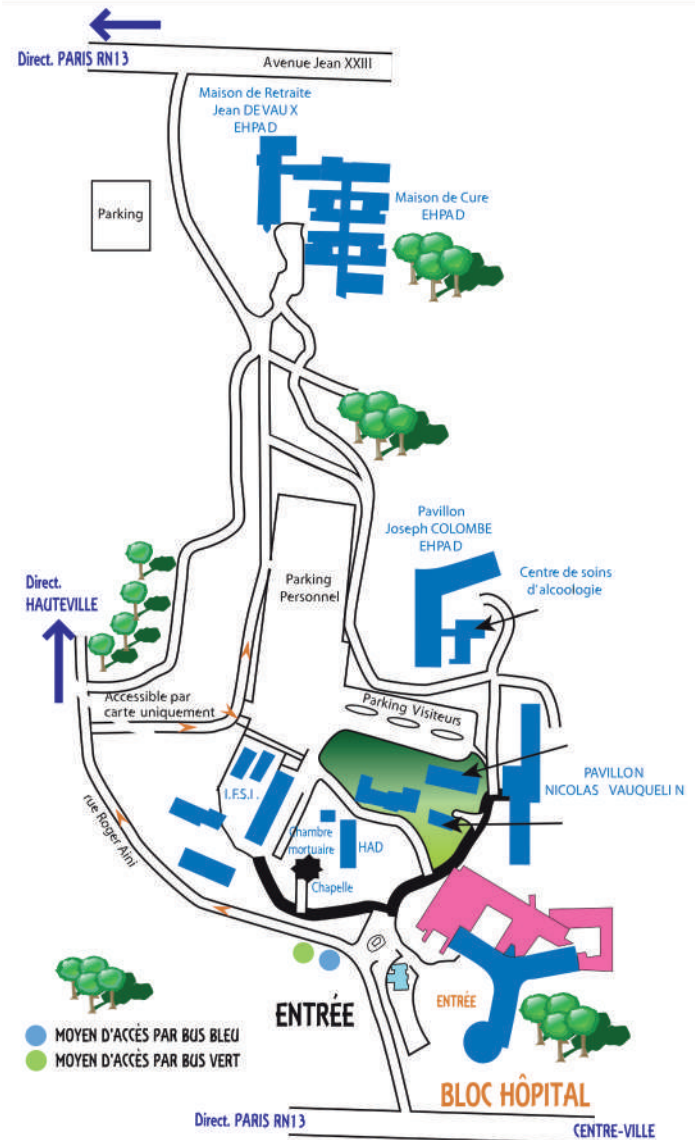
Ce livret a été conçu pour vous fournir toutes les informations utiles pendant votre séjour : présentation de l'hôpital, services à votre disposition, démarches administratives, règles de fonctionnement, et conseils pratiques pour votre confort.

Nous vous invitons à le consulter régulièrement et à poser toutes les questions qui vous paraissent nécessaires. Votre bien-être et votre compréhension sont au cœur de nos préoccupations.

N'hésitez pas à faire appel à notre équipe si vous avez besoin d'assistance ou d'informations supplémentaires. Nous sommes là pour vous.

Nous vous souhaitons un séjour serein et un prompt rétablissement.

Toute l'équipe de l'hôpital
Robert Bisson de Lisieux.



4 rue Roger Aini
14107 LISIEUX CEDEX
02 31 61 31 31



Sommaire

Votre admission

- Les formalités d'admission 3
- Les horaires 3
- L'activité libérale 4
- Les admissions particulières 4
- Les frais de séjour 4
- L'identitovigilance 4

Nos professionnels 5

Votre séjour

- Le projet de soins 6
- Les chambres 6
- Les effets personnels à prévoir 6
- Les repas 7
- Multimédia 7
- Hygiène des mains 7
- Services à disposition 8
- Les visites 9
- Les accompagnements possibles 10
- Les associations 11

Votre sortie

- Les étapes de sortie 12
- Les permissions de sortie 12
- Le transfert vers un autre établissement 13
- La prescription de transport médical 13
- Le retour à domicile 13

Vos droits

- Dossier médical 14
- Majeur protégé 14
- Le consentement 15
- Le secret médical 15
- Bientraitance et dignité 15
- Comité d'éthique 15
- Vos interlocuteurs 15
- Personne de confiance et directives anticipées 16
- Partage d'expérience 16
- Les représentants des usagers et la Commission des usagers 17
- Les réclamations et satisfactions 17
- Les données de santé 18

La qualité

- Suivi de la qualité 19
- Infections associées aux soins 19

Charte de la personne hospitalisée 20

Présentation de l'établissement 21

Annexes

- Questionnaire de satisfaction
- Déclaration de la personne de confiance
- Déclaration de vos directives anticipées



Interprétariat

En cas de besoin, des solutions d'interprétariat peuvent vous être proposées (langue étrangère, handicap). N'hésitez pas à vous manifester auprès des différents professionnels vous prenant en charge.

If you require any assistance, interpreting solutions can be offered to you (foreign language, disability). Do not hesitate to contact the various professionals caring for you.

Bei Bedarf (Fremdsprache, Behinderung) können Ihnen Dolmetscherlösungen angeboten werden.

Si es necesario, podemos ofrecerle soluciones de interpretación (idioma extranjero, discapacidad).

Se necessario, possiamo offrirvi soluzioni interpretative (lingua straniera, disabilità).

Votre admission

PREMIÈRES ÉTAPES DE VOTRE HOSPITALISATION

Les formalités d'admission

Elles sont indispensables à la prise en charge de vos frais d'hospitalisation par les organismes auxquels vous êtes affiliés.

Pour une **admission programmée** en hospitalisation ou consultation, vous devez vous présenter au bureau des admissions, soit avant votre hospitalisation dès que la date de votre hospitalisation est fixée (**pré-admission**), soit le jour même, au moins 30 min avant l'heure prévue dans le service.

Lors d'une admission en urgence, les formalités d'admission sont accomplies par le service des urgences, par le service de soins qui vous accueille, ou ultérieurement par le bureau des admissions. Vous serez informés des démarches à effectuer.

Les documents administratifs suivants sont indispensables pour votre admission, en fonction de votre situation :



- votre pièce d'identité ;
- votre carte VITALE actualisée ou attestation papier correspondante ;
- votre carte de mutuelle ou un accord de prise en charge ;
- votre attestation d'affiliation à la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (C.M.U.C.) ;
- votre attestation d'aide médicale État, tout autre document justifiant d'une situation particulière : étiquettes du carnet de maternité, volet n°2 d'accident du travail, carnet de soins gratuits pour les anciens combattants et pensionnés de guerre (article 115 du code des pensions militaires), livret de circulation pour les gens du voyage, etc. ;
- autres documents nécessaires à votre prise en charge.

Attention to foreign visitors

For your admission to the Hospital Center, you are required to present the following documents :

- Your identity card or passport, your insurance card (European Health Insurance Card) and the precise references of the Insurance Company to which the hospital bill will be sent.
- If you fail to present the above document, you will be personally charged for the total cost for your stay. You will have to pay it at the "Bureau des Admissions".

Horaires

- **Les agents d'accueil** vous renseignent et vous orientent :
Lundi, Vendredi, Samedi, Dimanche et Jours fériés : 10h40-18h00.
Mardi, Mercredi, Jeudi : 8h30-15h40.
- **Le bureau des admissions** vous accueille :
Du lundi au vendredi de 8h15 à 17h30, dans le hall d'accueil principal. Il est fermé les autres jours.

En dehors de ces horaires, vous pouvez vous rendre directement dans le service, ou déposer vos documents dans la boîte aux lettres dédiée, au niveau de l'accueil.

L'activité libérale

Certains praticiens consultent au titre d'une activité libérale. Vous avez le choix de les consulter, dans ce cas des honoraires libres vous seront réclamés. Ces tarifs sont affichés dans les locaux de consultation. Renseignez-vous auprès du secrétariat, lors de la prise de votre rendez-vous.



Admissions particulières

Présence confidentielle

Si vous le souhaitez, nous pouvons garantir la non-divulgaration de votre séjour dans notre établissement. Dans cette hypothèse, aucune information concernant votre présence ne serait donnée à une personne qui téléphonerait ou se présenterait à l'accueil, à l'exception de la personne de confiance désignée par vous. Dans ce cas veuillez en faire la demande au service des admissions, et prévenir le service de soins dans lequel vous êtes admis.

Mineur(e) ou majeur(e) protégé(e)

L'admission se fait à la demande des parents, du tuteur(trice) légal(e) ou de l'autorité judiciaire. En cas d'intervention chirurgicale ou d'actes nécessitant une anesthésie, leur autorisation écrite et signée est indispensable. Sans cette autorisation, aucune opération ne peut être pratiquée sauf en cas d'urgence.

Votre hospitalisation a un coût

Le bureau des admissions transmet les demandes de prise en charge aux organismes d'assurance-maladie et aux mutuelles auxquels vous êtes affilié(e).

Ce qui reste à votre charge

Le ticket modérateur : 20 % des frais de séjour, qui peuvent être pris en charge par votre mutuelle, la CMU complémentaire, l'aide médicale État ou si vous bénéficiez de l'une des exonérations prévues :

- à compter du 31^e jour d'hospitalisation,
- pour un acte coûtant plus de 125 euros,
- si votre régime de Sécurité sociale prend en charge votre séjour à 100 %.

Le forfait journalier : il s'agit d'une contribution forfaitaire aux frais hôteliers occasionnés par votre séjour dont le montant est fixé par les autorités de l'état. Cette somme peut être réglée par votre mutuelle, la couverture maladie universelle complémentaire ou l'aide médicale État.

Cas particuliers ouvrant droit à exonération :

- victimes d'accident du travail et de maladie professionnelle,
- femmes enceintes (4 derniers mois de grossesse et 12 jours suivant l'accouchement),
- pensionnés de l'article 115,
- hospitalisation de jour.



Si vous ne disposez pas de ressources suffisantes, vous avez la possibilité de demander à bénéficier de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire en vous adressant avant votre séjour à votre organisme d'assurance maladie obligatoire ou, si cette démarche n'a pu être effectuée, en vous adressant au cadre de santé (surveillant) du service où vous êtes hospitalisé(e) qui se chargera de transmettre votre demande à l'assistante sociale.

Identitovigilance

Afin d'assurer « le bon soin au bon patient », et donc pour votre sécurité, il est nécessaire de contrôler votre identité à chaque étape de votre séjour. Ainsi, le personnel qui vous accueillera dans le service vous posera un bracelet d'identification et chaque acte médical ou infirmier sera précédé d'un questionnement sur votre identité. Ceci peut être parfois contraignant, mais ces vérifications sont indispensables pour assurer la sécurité des soins.



Nos professionnels

VONT PRENDRE SOIN DE VOUS

Toute personne qui pénètre dans votre chambre doit se présenter. N'hésitez jamais à lui demander son nom et ses responsabilités.

Un badge vous permettra de l'identifier : bandeau rouge pour le personnel médical, jaune pour les cadres de santé, bleu pour les infirmiers-ères, violet pour les aide-soignant et agents de service hospitalier, rose pour les agents médico-techniques, orange pour le personnel administratif.

Les médecins et les chirurgiens

Le/La chef(fe) de service est le praticien responsable de l'activité du service, de son organisation et de son fonctionnement. À ses côtés, travaillent d'autres chirurgiens, médecins, internes (médecins en formation). Un membre de l'équipe médicale s'occupera plus particulièrement de vous et vous donnera les informations sur votre état de santé.



Les soignants

Le/La cadre de santé a pour mission de veiller au bon déroulement de votre séjour. Il (elle) est le (la) garant(e) de l'organisation des soins dont vous bénéficierez.

L'infirmier(e) a une double responsabilité :

- Mettre en œuvre les soins prescrits par le médecin,
- Assurer les soins d'éducation, d'hygiène et de confort.

L'aide-soignant(e) travaille, sous la responsabilité de l'infirmier-ière, dans le domaine de l'hygiène, de la surveillance et du confort du malade et dans celui de l'hôtellerie (environnement et repas).

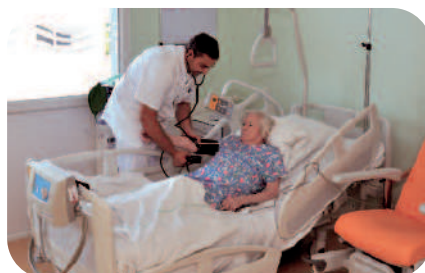
L'agent de service hospitalier assume les tâches contribuant au confort de l'hospitalisé, en particulier l'entretien des locaux.

Dans certains services, vous serez plus particulièrement pris en charge par des **sages-femmes, puéricultrices, infirmières anesthésistes ou de bloc opératoire.**

D'autres professionnels

contribuent également à vos soins et à la qualité de votre séjour :

- Les agents médico-techniques : diététicien(ne)s, manipulateurs-trices radio, ergothérapeutes, orthophonistes, rééducateurs-trices, aides médico-psychologiques (AMP) ;
- Ambulanciers ;
- Assistantes sociales
- Brancardiers
- Pharmaciens et préparateurs en pharmacie
- Techniciens de laboratoire
- Psychologues
- Secrétaires médicales
- Agents des services techniques et logistiques...



Votre séjour

POUR VOTRE CONFORT

Projet de soins

En tant que patient, vous êtes acteur de votre prise en charge.

Votre projet de soins est le fil conducteur décliné tout au long de votre parcours de santé : il permet de formaliser la proposition et les objectifs de votre prise en charge en accord avec vous et/ou vos proches.

Votre avis concernant votre projet de soins est indispensable pour les équipes soignantes. Il est important que vous ou vos proches informiez l'équipe soignante **si vous êtes en situation de handicap** afin de tenir compte de vos besoins et préférences.

Lors de la visite médicale, vous pouvez poser toutes les questions nécessaires. L'équipe soignante dans son ensemble est également à votre disposition pour vous aider à comprendre et à participer à ce projet de soins. Si vous avez besoin de l'accompagnement de vos proches et/ou aidants, l'équipe médicale est disponible pour les rencontrer.

Votre personne de confiance et **vos directives anticipées** sont également des informations précieuses pour l'équipe de soins.

Chambres - Hébergement

Suivant les possibilités de service ou les nécessités de votre état de santé, vous disposerez d'une chambre à 1 ou 2 lits. Dans toutes les chambres, un système de signalisation vous permet de faire appel aux personnels soignants de service en cas de besoins.

Des **chambres particulières** vous sont proposées, moyennant paiement d'un supplément. N'hésitez pas à vous renseigner auprès des services.

Hébergement dans une autre unité

Si le service qui doit vous accueillir ne peut le faire pour le moment, vous êtes hébergé(e) dans une autre unité.

Votre service est prévenu et un médecin passera vous voir. Les examens et les traitements nécessaires seront faits sans perte de temps. Dès qu'une chambre sera disponible, vous serez accueilli(e) dans votre service.

Effets personnels à prévoir

En cas d'hospitalisation, pensez à amener les **résultats de vos derniers examens, vos ordonnances médicales** concernant votre traitement en cours, votre carte d'anesthésie.

Le linge de lit et de table est fourni et entretenu par l'hôpital. Toutefois, pensez à vous munir de **vêtements**, d'un **pyjama**, chemise de nuit, d'un **nécessaire de toilette** (serviette, rasoir, brosse à dents, dentifrice, peigne, ...), et tous les effets que vous jugerez nécessaires. Il vous appartient d'entretenir vos effets personnels. Si votre admission est faite en urgence, le service vous fournira provisoirement le nécessaire.

Sauf demande express du service, les **médicaments sont fournis par l'hôpital**. Tout médicament personnel doit être remis à l'infirmière du service pour contrôle.

Vos objets de valeurs que vous souhaitez garder près de vous doivent être signalés à l'équipe pour être inventoriés.



Repas

Les repas sont servis aux heures suivantes :



- Petit-déjeuner : 8h00
- Déjeuner : 12h00
- Dîner : 19h00

Afin de mieux répondre à vos attentes, l'hôpital s'est doté d'un logiciel permettant une individualisation de la commande de repas. En fonction de votre régime, vous avez chaque jour le choix entre plusieurs plats dont l'équilibre nutritionnel est suivi par une équipe de diététiciennes.

Repas accompagnant :

Si votre état de santé le permet, un membre de votre famille pourra être autorisé à rester près de vous et à prendre ses repas à ses frais dans votre chambre au tarif accompagnant. Il vous est demandé de prévenir le personnel du service la veille.

Téléphone - TV

Les chambres sont dotées de **téléphones** vous permettant d'être appelé(e) gratuitement et d'appeler vos proches, moyennant l'acquittement d'un forfait.

L'hôpital vous propose aussi des écrans spécialement adaptés vous permettant de **regarder la télévision**.

Pour tous ces services, en fonction de vos préférences et de la durée prévue de votre séjour, des tarifs spécifiques vous sont proposés (sur l'écran d'accueil du téléviseur par exemple, ou au guichet de notre opérateur de réseau dans le hall d'accueil).



Hygiène des mains

A la maison comme à l'hôpital, l'hygiène individuelle est une mesure essentielle pour réduire les risques infectieux.

Le lavage des mains ou par friction à l'aide de solutions hydro-alcooliques (SHA) constitue la mesure la plus efficace.

L'hygiène des mains est appliquée avec rigueur par tous les personnels de soins. Cette mesure, simple et indispensable, doit également être respectée par vous même et par les personnes qui vous rendent visite.



Aussi, nous vous demandons de maintenir une **hygiène des mains rigoureuse pendant votre séjour** :

- La **désinfection des mains grâce aux solutions hydro-alcooliques (SHA)** mises à votre disposition dans votre chambre est recommandée lors : de la sortie et de l'entrée dans votre chambre, de la sortie ou de l'entrée dans une autre chambre en cas de visite d'un autre patient, avant les repas, après s'être mouché si vos mains ne sont pas souillées.
- Le **lavage des mains à l'eau et au savon** est recommandé après être allé aux toilettes et à chaque fois que vos mains sont souillées.

Nous vous demandons de **porter un masque en cas de signes d'infection respiratoire**, ou d'épidémie dans l'établissement.

Votre séjour

SERVICES À DISPOSITION

Dépôt et retrait des biens et valeurs

L'hôpital n'est pas responsable des pertes ou vols des objets et valeurs que vous conserveriez. Nous vous invitons à **ne pas conserver de valeurs** (chéquiers, espèces, carte bancaire, bijoux), ni de téléphone portable. Vos valeurs peuvent être remises à votre famille ou déposées au coffre du régisseur au bureau des admissions ; un récépissé vous sera alors délivré. Votre dépôt vous sera remis à votre sortie contre votre récépissé.

Retraits des valeurs à la régie du bureau des admissions, de 9h00 à 16h30 du lundi au vendredi. Le week-end, auprès des hôtes pour les dépôts et restitutions.

Boutique et cafétéria - RelayH

Une **boutique** située dans le hall d'entrée vous propose des magazines et journaux, confiseries, jouets, bijoux, fleurs...

Une **cafétéria** est à votre disposition, vous pouvez y trouver des boissons non alcoolisées (eau, café, chocolat, jus de fruits), des sandwichs, des viennoiseries, des pâtisseries...

Horaires d'ouverture :

- Lundi au vendredi : 8h00-19h00
- Samedi : 10h-13h00 ; 13h30-18h00



Des **distributeurs** de cafés, de boissons et de confiseries sont disponibles à plusieurs emplacements dans l'hôpital (hall d'accueil, salle d'attente des urgences pédiatriques, couloir d'accès aux ascenseurs du pôle mère-enfant, entrée de la pédiatrie au 1er étage, ...).



Ces distributeurs sont gérés et approvisionnés par le prestataire de la cafétéria "Relay H".

Stationnement

L'hôpital de Lisieux met à votre disposition un parking visiteurs avec des places réservées handicap.

L'établissement ne peut être tenu pour responsable des dégradations subies sur celui-ci, tout comme les accrochages et accidents, qui sont régis par le code de la route.

Courriers

Le courrier est **distribué chaque jour** par le vagemestre de l'établissement. Pour faciliter cette distribution, faites indiquer le nom de votre service par vos correspondants.

Pour **l'envoi de vos courriers**, une boîte aux lettres est à votre disposition dans le hall d'accueil, au rez-de-chaussée, face aux ascenseurs. L'heure de levée est fixée à 15 h.



Votre séjour

LES VISITES

L'accueil de vos proches

Vos parents et amis sont les bienvenus, leur présence auprès de vous est un réconfort.

Vous devez demander l'autorisation aux personnels pour bénéficier de la présence d'enfants de moins de 12 ans. Les horaires de visite varient en fonction de l'organisation de chaque service mais sont en général interdites le matin et après 20h.

Les médecins et le cadre de santé sont parfois dans l'obligation de limiter ou d'interdire les visites pour votre repos.

A noter : un patient est en droit de refuser une visite.

Règles pour les visiteurs

Nous vous remercions de respecter ces règles, ainsi que vos visiteurs :

- de respecter **vos** repos et celui des autres malades ;
- d'**éviter les visites trop longues** et trop nombreuses (dans les chambres à 2 lits, il est fortement recommandé de ne pas excéder le nombre de deux visiteurs en même temps) ;
- de ne pas se faire accompagner d'**enfants de moins de 12 ans** ;
- de **ne pas fumer** dans l'enceinte de l'établissement ;
- de ne pas introduire dans l'enceinte de l'établissement des **animaux domestiques** et des **boissons alcoolisées** ;
- de **se retirer si le personnel a des soins** à donner dans votre chambre ;
- de **ne pas s'asseoir sur les lits** ;
- d'**éviter de faire du bruit** dans les chambres et couloirs ;
- de **respecter la propreté** de l'hôpital tant à l'intérieur qu'à l'extérieur ;
- de **ne pas détériorer le mobilier et le matériel** ;
- de **ne pas utiliser de téléphone portable** dans les services ;
- de **porter un masque** en cas de maladie respiratoire (rhume, grippe, ...).

Lit accompagnant

Selon les possibilités d'accueil du service, un membre de votre famille peut être autorisé par le cadre de santé à rester auprès de vous nuit et jour.

Pour les enfants hospitalisés, des mesures particulières facilitent la présence d'un de leurs parents pendant toute la durée de l'hospitalisation (lit accompagnant, chambre parentale, horaires libres de visite, repas).

Vous pouvez demander à consulter le règlement intérieur de l'hôpital.



Votre séjour

VOS POSSIBILITÉS D'ACCOMPAGNEMENT

Service social

A votre demande et par l'intermédiaire du cadre de santé du service ou du personnel soignant, une assistante sociale peut vous rendre visite et vous aider à résoudre d'éventuelles difficultés d'ordre financier, familial, ou social :

- Les démarches administratives pour votre accès aux droits (notamment pour bénéficier de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire) ;
- Les aides financières ;
- L'organisation de la vie familiale et quotidienne par des aides à domicile ;
- Les orientations vers des structures médicosociales.

Culte

Un aumônier est attaché à l'hôpital. Il assure en général lui-même les contacts vers d'autres religions.

Vous pouvez demander à le rencontrer par l'intermédiaire des professionnels de santé du service qui vous prend en charge.

Si vous préférez, vous pouvez le contacter directement au 02.31.63.65.23.

Vous avez également la possibilité de contacter directement le membre d'un autre culte.

La pratique de rites religieux est autorisée en unité de soins, mais ne doit en aucun cas troubler le repos des autres patients du service.

Equipe Mobile de Soins Palliatifs

Une Équipe Mobile de Soins Palliatifs (E.M.S.P.) a été mise en place.

L'E.M.S.P. intervient à la demande de l'équipe référente du service d'hospitalisation, en accord avec le médecin pour aider à accompagner et à soigner des patients présentant des maladies graves en phase évolutive ou terminale. Elle met en place une collaboration active avec l'équipe référente afin d'évaluer les besoins, d'échanger et de conseiller autour des douleurs et autres symptômes, de prendre en compte les besoins psycho-affectifs, socio familiaux, et existentiels des patients, d'aider à l'élaboration du projet de soins et à l'accompagnement de la famille et des proches, de favoriser un retour à domicile s'il s'agit d'un souhait du patient.

Gestion de la douleur

Pour lutter efficacement contre la douleur, l'établissement dispose d'une Unité de consultation et de traitement de la douleur. Cette équipe pluridisciplinaire prend en charge la douleur aiguë et la douleur chronique. Elle peut intervenir à votre demande.

D'une manière générale, la prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes de notre établissement. Elles s'engagent à vous donner toutes les informations utiles.

L'hôpital de Lisieux dispose également d'un Comité de lutte contre la douleur (C.L.U.D), comité pilote et moteur d'une véritable « culture de lutte contre la douleur » et de sa politique de prise en charge.

Handicap

Il est important que vous ou vos proches informiez l'équipe soignante si vous êtes en situation de handicap, ou si vous avez des difficultés de compréhension ou d'expression, afin de tenir compte de vos besoins et préférences. Un dispositif d'interprétariat pourra être mis en place.

Un référent handicap est disponible dans l'établissement pour vous accompagner. De plus, vous pouvez vous appuyer sur le site www.santebd.org pour vous aider à communiquer.

Permanence d'Accès aux Soins de Santé

Nous assurons une Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS), pour les personnes ne bénéficiant ni de l'assurance maladie, ni de la Couverture Maladie Universelle (CMU), ni de l'Aide Médicale de l'État (AME).

Elle est ouverte aux personnes isolées et/ou avec peu ou pas de ressources et/ou sans couverture sociale et/ou toute autre difficulté sociale, présentant obligatoirement un problème de santé.

Missions :

- Faciliter l'accès aux soins et aux droits ;
- Accompagner et orienter les personnes en situation de précarité vers les structures adaptées ;
- Proposer des consultations médicales si besoin.

Située dans le pavillon Stilman, maison en briques rouges à l'entrée de l'hôpital, à côté du point garde médecin. L'entrée se fait côté Boulevard, par un petit portail blanc.

L'accueil se fait les mardis, mercredis et jeudis, de 9h00 à 16h20, sur rendez-vous.

Vous pouvez joindre la PASS au 02 31 61 33 71 ou au 02 31 61 33 72.

Pôle victimes

L'Unité Médico-Judiciaire de Proximité du CH Lisieux prend en charge les patients sur réquisition de la justice, mais propose également des consultations de victimologie sans réquisition.

En cas d'agression, d'accident, ou de violences, il est important de faire constater ses lésions par un médecin légiste et de conserver des preuves. Ces informations sont confidentielles et bénéficient du secret médical. Vous pouvez contacter le secrétariat de l'unité au 02.31.61.40.07. L'UMJP se situe dans le pavillon Colombe, au 2ème étage.

En tant que victime, vous pouvez aussi demander un rendez-vous avec la psychologue du CIDFF (Centre d'Information des Droits des Femmes et des Familles) qui assure une permanence au sein de l'UMJP. Il s'agit d'un espace dédié à l'écoute, au soutien et à la verbalisation autour des problématiques rencontrées. Une mise en lien avec divers·ses professionnel·les peut être effectuée.

Addictologie

L'unité d'addictologie accompagne les patients dans une démarche de sevrage (alcool, tabac, autres), et organise des entretiens individuels et des groupes de paroles. Le secrétariat est joignable au 02.31.61.31.44.



Les associations

Plusieurs associations interviennent auprès des patients, et vous pouvez demander à rencontrer un bénévole en vous adressant à l'équipe. Une description de ces associations est disponible sur le site internet www.ch-lisieux.fr.

Au sein du pôle femme-mère-enfant :

- Les Blouses Roses (animations pour les enfants)
- Les Clowns de Sarah (animations pour les enfants)
- Accueillir son enfant (accompagnement à l'allaitement maternel et à la parentalité)

Au sein des services médicaux et chirurgicaux adultes :

- JALMALV (accompagnement des patients en fin de vie)
- CIDFF (protection et accompagnement des victimes)
- Fédération Française des Diabétiques
- France Alzheimer

D'autres associations oeuvrent pour la prise en charge des patients, comme Les P'tits Doudous, Optimisa, Apogée, Siel Bleu, ou encore Petits Frères des Pauvres.

Des associations partenaires vous accueillent en ville :

- ESI 14 (4 rue des Petits Jardins à Lisieux - 02.31.31.44.58 - www.esi14.fr) : Elle a pour but de lutter contre toutes les formes de conduites à risques et addictives par la prévention, le soin et la réduction des risques et des dommages.
- Advocacy - Espace Convivial et Citoyen (82 rue Henry Chéron à Lisieux - 09.51.41.80.95 - www.advocacy-normandie.fr) : Association d'usagers de la santé mentale, intermédiaire entre la personne en souffrance psychique et l'environnement social.
- CIDFF (Résidence Saint Ursin, 10 rue Roger Aini à Lisieux - 02.31.62.32.17 - www.calvados.cidff.info) : Association d'accompagnement sur vos droits, démarche de retour vers l'emploi, difficultés dans l'exercice de la parentalité, difficultés dans la gestion de votre vie quotidienne, ou accompagnement des victimes de violences sexistes ou sexuelles.

Votre sortie

DERNIÈRES ÉTAPES DE VOTRE HOSPITALISATION

Votre sortie est décidée par le médecin du service, en fonction de votre état de santé.

Vous pouvez cependant quitter l'hôpital contre avis médical. Vous serez informé(e) par le médecin des risques encourus et vous devrez signer une décharge de responsabilité. Votre décision ne remet pas en cause, par la suite, une éventuelle et nouvelle prise en charge par le CH Lisieux.



Avant de quitter le service

Vous pouvez préparer votre sortie avec l'équipe qui s'occupe de vous.

Les documents médicaux utiles sont remis par le service de soins : ordonnances, certificats médicaux, arrêt de travail, bon de transport, rendez-vous de consultation, coordonnées du service en cas de problème.

A votre demande, un(e) **assistant(e) social(e)** peut vous rendre visite et vous aider à résoudre d'éventuelles difficultés d'ordre familial, social ou matériel.

Avant de partir, pensez à vérifier que vous n'avez rien oublié dans votre chambre, et à remplir le **questionnaire de satisfaction** en annexe de ce livret. Celui-ci nous permettra de mesurer la qualité de notre service et de l'améliorer.

Permission de sortie

Si votre état de santé le permet et sous réserve d'un **avis médical favorable**, vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie, en particulier à l'occasion d'un week-end ou d'une fête (durée maximum de la permission : 48 heures).

Avant de quitter l'hôpital

Les **formalités de sortie** sont effectuées auprès du bureau des admissions, dans le hall d'accueil, auprès duquel vous devez :

- **Déposer le bon de sortie** complété par le service de soins afin de faire établir votre bulletin de situation.

Le bon de situation permet le paiement des indemnités journalières et le remboursement du transport sanitaire par l'assurance maladie, et justifie votre présence à l'hôpital pour votre employeur.

- **Compléter votre dossier administratif** si besoin ;
- **Régler les frais** restant à votre charge s'il y en a ;
- **Retirer vos biens et valeurs** le cas échéant.

En dehors des horaires d'ouverture du bureau des admissions, il vous est demandé de déposer votre bon de sortie auprès des hôteses.

Transfert vers un autre établissement

Votre convalescence ou votre rééducation dans un établissement spécialisé peut s'avérer nécessaire. La poursuite de vos soins peut également vous être proposée à domicile.

À cette fin, un transfert sera alors prévu avec accord du médecin du service vers :

- Un centre de rééducation, service de soins médicaux et de réadaptation (SMR)
- Votre domicile en « hospitalisation à domicile » (H.A.D). La prise en charge (transport et frais de séjour) sera alors établie dans les conditions relatives à votre couverture sociale,
- Un EHPAD (maison de retraite), pour un hébergement temporaire ou définitif, à titre payant ou au titre de l'aide sociale,
- Une unité de soins de long séjour (USLD).



Transport – Prescription

Vous rentrez à votre domicile par vos propres moyens.

Si votre état de santé le justifie, le médecin du service peut vous établir une prescription médicale de transport.

Le bulletin de situation remis à la sortie au bureau des admissions est indispensable au remboursement de tout transport prescrit par le médecin.

La prescription de transport médical est soumise à conditions, définies par l'Assurance Maladie. Le transport doit être lié à une hospitalisation, à des traitements et examens en lien avec une ALD reconnue et présentant une ou des incapacités du référentiel de prescription des transports, à une nécessité d'être transporté allongé ou sous surveillance, etc.

La prescription de transport médical peut aussi concerner l'utilisation de son véhicule personnel avec un remboursement des frais par l'Assurance Maladie. Informations et démarches sur www.mrs.beta.gouv.fr/demande

La poursuite de vos soins

Votre médecin traitant recevra, dans les jours suivants votre hospitalisation, **un bilan et un compte-rendu d'hospitalisation lui permettant d'assurer la continuité de vos soins.**

Après votre sortie, il vous est toujours possible de prendre rendez-vous à la consultation du service où vous avez été hospitalisé(e).

En cas de décès

Sauf en HAD, le défunt est transporté à la chambre mortuaire. Sous certaines conditions, à la demande de la famille, le défunt peut être ramené à son domicile ou dans un funérarium privé.

Un livret spécifique a été créé pour vous accompagner dans vos démarches. Vous pouvez le demander aux équipes.

HAD (Hospitalisation à Domicile)

C'est une alternative à l'hospitalisation dans un établissement de santé. Elle vous garantit de bonnes conditions de soins. Elle intervient après accord du médecin traitant, à votre sortie de l'hôpital ou si votre état de santé à domicile s'aggrave. La continuité des soins est assurée 24h/24 et 7j/7. Une équipe pluridisciplinaire s'occupe de vous et des intervenants libéraux peuvent intervenir. L'HAD prend en charge : les médicaments, les actes médicaux, le matériel médical et les transports en ambulance. Ne sont pas pris en charge : le portage des repas, l'aide ménagère et la garde à domicile mais, si nécessaire, une assistante sociale peut intervenir.

Vos droits

EN TANT QUE PATIENT ET USAGER

L'information médicale du patient

Article 1111-2 du Code de la Santé Publique

Toute personne a le droit d'être informée de son état de santé et des soins envisagés. Ce choix devra être respecté y compris celui de ne pas recevoir l'information sur son état de santé. L'information doit se faire oralement et résulter d'un dialogue entre vous et votre médecin. L'information doit être loyale, claire, juste et transparente.

L'information médicale doit vous permettre :

- D'être en mesure de comparer au mieux les avantages et les risques de l'acte médical envisagé, de donner ainsi votre consentement en toute connaissance de cause ;
- D'être partie prenante de votre prise en charge médicale afin d'améliorer votre état de santé.

Le dossier médical

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

Les dossiers patients sont conservés sous la responsabilité du directeur de l'établissement. **La conservation est en règle générale de 20 ans** à compter de la dernière venue du patient. Toutefois, il existe des exceptions qui peuvent rallonger ou abaisser cette durée. Le dossier d'un patient décédé peut être détruit au bout de 10 ans. Ce sont des dispositions réglementaires.

Accès à votre dossier médical

(cf.art. L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique)

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la **demande écrite auprès de la direction**. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire 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.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande. Elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Les coûts de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil et dans les secrétariats médicaux. Vous pouvez donner un document signé indiquant que vous ne souhaitez pas que les éléments de votre dossier médical soient communiqués à vos ayants droit après votre décès.

Majeur protégé

Lorsque les facultés mentales ou corporelles d'une personne âgée de plus de 18 ans sont altérées par une maladie, une infirmité ou un affaiblissement dû à l'âge au point de compromettre ses intérêts, il peut être nécessaire de prendre à son égard une mesure de protection.

Décidée par le juge des tutelles lorsque la consistance des biens de la personne protégée est de faible importance, la gérance de tutelle est souvent confiée à une personne de l'hôpital. Le gérant de tutelle a pour rôle essentiel de percevoir les revenus et de les affecter au traitement et à l'entretien du majeur protégé, le cas échéant d'acquiescer les obligations alimentaires auxquelles ce dernier serait tenu.

Le consentement éclairé aux soins

Le principe : **tout acte médical et tout traitement doit faire l'objet d'un consentement libre et éclairé** de la part du patient. À cette fin, tout professionnel de santé, médecin ou autre, doit informer le patient des conséquences de ses choix et des risques éventuels liés aux soins proposés.

Cas particuliers :

1- lorsque la personne n'est pas en état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance ou la famille ou, à défaut, un de ses proches doit être consulté préalablement.

2- le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché. Si le refus de traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale, ou par le tuteur, ou un majeur sous tutelle, risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé de la personne concernée, le médecin donne les soins indispensables.



Le secret médical

Conformément à la loi, tout patient a droit au respect et au secret des informations le concernant. L'ensemble du personnel travaillant à l'hôpital est tenu au secret professionnel.

Bientraitance et dignité

Tout patient a droit au respect de sa dignité. Cela implique le **respect de votre personne et de votre intimité**. Vous devez être traité avec égards et ne pas souffrir de gestes, propos ou attitudes inappropriés de la part des professionnels. L'établissement doit respecter vos croyances et convictions.

Si vous êtes **témoin d'une situation de maltraitance**, une procédure interne vous permet de la signaler. Vous pouvez demander conseil auprès du cadre de santé du service.

Comité d'éthique

Un Comité d'éthique est présent au sein de l'hôpital de Lisieux. Il est composé de 23 professionnels et d'un représentant des usagers. En fonction des sujets traités, des professionnels experts peuvent être sollicités. **Les usagers ont également la possibilité de saisir le Comité d'éthique** pour poser une question éthique en rapport avec une prise en charge patient. N'hésitez pas à demander conseil auprès du cadre de santé du service.

Vos interlocuteurs

Si vous avez des questions ou des remarques sur les soins, votre accueil ou votre prise en charge, vos premiers interlocuteurs sont **le/la cadre de santé du service ou le médecin du service**. Ils sauront vous aiguiller et vous orienter si besoin.

Personne de confiance

Vous pouvez désigner **une personne de confiance de votre choix** (loi N°2002-303 du 4 mars 2002) **qui vous accompagnera et assistera aux entretiens médicaux.**

Un formulaire en annexe du livret ou téléchargeable sur le site vous permettra de désigner par écrit votre personne de confiance.

Son rôle :

Vous accompagner dans vos démarches au cours de votre hospitalisation et vous assister lors des entretiens médicaux pour vous aider à prendre les décisions concernant votre santé.

Cette personne sera aussi consultée si vous vous trouvez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté ou de recevoir les informations nécessaires aux décisions concernant votre santé.

Qui pouvez-vous désigner ?

Un parent, un proche ou votre médecin traitant.

En cas de tutelle : Une personne sous tutelle ne peut pas désigner de personne de confiance. S'il y en a une qui a été désignée avant la mise sous tutelle, le juge peut la confirmer ou la révoquer.

Directives anticipées

Toute personne peut, si elle le veut, faire une déclaration écrite afin de **préciser ses souhaits quant à sa fin de vie ou les traitements invasifs qu'elle désire**, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Cette déclaration écrite est appelée «directives anticipées» (loi du 22 avril 2005 et décret du 6 février 2006).

Vos directives :

- Ne vous engagent pas définitivement, elles sont modifiables ou peuvent être annulées à tout moment
- Seront prises en compte par l'équipe médicale pour toutes décisions vous concernant
- Sont une aide pour l'équipe médicale, qui reste libre d'apprécier les conditions dans lesquelles il convient d'appliquer les orientations compte tenu de la situation concrète et de l'éventuelle évolution des connaissances médicales.

Vous pouvez **rédiger vos directives anticipées sur papier libre ou à l'aide du formulaire en annexe** de ce livret et téléchargeable sur notre site internet.

Elles doivent comporter votre nom, prénom, date et lieu de naissance, être datées, signées, et sont valables 3 ans.

Attention :

Toutes clauses contraires à la loi et plaçant le professionnel de santé dans l'illégalité seront déclarées nulles et non avenues.

Partage d'expérience

Accompagnant, patient, partagez votre expérience et devenez partenaire de nos équipes !

L'hôpital Robert Bisson s'engage aux côtés des patients, des associations et des représentants des usagers pour améliorer ses parcours de soins, en développant la prise en compte de leur expérience, de leurs besoins et de leurs préférences.

- Vous avez des idées pour améliorer la qualité des soins et l'organisation au sein de notre hôpital ?
- Vous avez envie de partager votre expérience de patient, famille ou aidant ?
- Vous souhaitez améliorer la relation patient/soignant ?
- Vous avez participé à des ateliers d'éducation thérapeutique ?

Contactez-nous ! Via le/la cadre de santé du service ou le/la médecin du service, ou par mail à direction@ch-lisieux.fr

Représentants des Usagers et Commission Des Usagers

Les **Représentants des Usagers (RU)** ne sont ni médecins, ni soignants. Ils assurent la **représentation des personnes malades et des usagers** au sein de l'établissement. Ils écoutent et font remonter à la direction les problèmes rencontrés à l'hôpital, ils répondent aux questions des usagers et défendent leurs droits.

Ils siègent notamment au sein de la Commission des Usagers (CDU). Ils exercent leur mandat au nom de tous les usagers.

Quatre RU sont présents au sein de notre établissement : Mme Annick CZECZKO, M. Nicolas VINCENT, Mme Myriam LEROY, Mme Françoise CHANCE.

Vous pouvez les contacter pour leur faire part de remarques et réclamations, par courrier à déposer dans la boîte aux lettres prévue à cet effet au niveau du bureau des hôtesse d'accueil, ou par mail : cdu@ch-lisieux.fr

La principale mission de la CDU est de veiller au respect de vos droits, de faciliter vos démarches, et de contribuer à l'amélioration de votre prise en charge.

Elle étudie régulièrement les **plaintes et réclamations** adressées à l'établissement, qui ne font pas l'objet d'un recours devant un juge, et, le cas échéant, **formule des avis ou des recommandations** destinés aux professionnels.

La CDU participe au **suivi des indicateurs de satisfaction** des usagers. Elle est composée des RU, de la direction, de représentants du personnel et des médiateurs.

Déposer votre courrier à l'accueil, juste ici !



Réclamations

Vous souhaitez déclarer un événement indésirable survenu lors de votre prise en charge ou faire une réclamation ?

Vous pouvez écrire :

- par courrier papier à :
M. Le Directeur du Centre Hospitalier Robert Bisson - 4 rue Roger Aini, CS 97223, 14107 Lisieux Cedex
- par mail : direction@ch-lisieux.fr

Questionnaire de satisfaction

Votre avis est précieux !

Vous pouvez **faire part de votre appréciation** à travers le **questionnaire de satisfaction** : en format papier en annexe de ce livret ou dans les services, ou en scannant ce QR Code.



Celui-ci nous permettra de mesurer la qualité de notre service et de l'améliorer.

Nous vous remercions de prendre un peu de temps pour ces questionnaires.

e-Satis

Vous pouvez aussi renseigner votre email à l'admission et répondre

e-Satis

 **Votre expérience est utile à tous !**

à **e-Satis, l'enquête nationale de la Haute Autorité de Santé**. Un questionnaire en ligne totalement anonyme vous est transmis par mail 2 semaines après votre retour à domicile. Cette enquête concerne les séjours en Médecine, Chirurgie, Obstétrique, Chirurgie ambulatoire, Soins Médicaux et Réadaptation. Les questions portent sur votre accueil, votre prise en charge, la chambre et les repas et l'organisation de votre sortie.

Vos droits

VOS DONNÉES DE SANTÉ

Mon Espace Santé



L'hôpital de Lisieux **alimente votre profil Mon Espace Santé en y déposant les documents utiles** (comptes-rendus d'hospitalisation, des résultats d'examen, etc.).*



Il s'agit d'un espace numérique individuel permettant de **stocker vos documents de santé en toute sécurité**. Ainsi, les professionnels de santé autorisés peuvent consulter votre dossier **pour une meilleure continuité des soins**, et échanger avec vous en toute confidentialité par messagerie sécurisée.



Vous pouvez **consulter votre profil Mon Espace Santé**, et **gérer la confidentialité de vos données**, sur www.monespacesante.fr ou sur l'application Mon Espace Santé. Si vous ne souhaitez pas l'alimentation de "Mon Espace Santé", vous pouvez effectuer les démarches directement sur votre profil, et le signaler auprès du secrétariat.



Pour plus d'informations, vous pouvez :

- consulter le site : [www.monespacesante.fr /questions-frequentes](http://www.monespacesante.fr/questions-frequentes)
- ou contacter le support Mon Espace Santé au **34 22**.



Dossier Patient Informatisé



Le Dossier Patient Informatisé est un **dossier informatique sécurisé**, qui rassemble et conserve vos données administratives, médicales et paramédicales, enregistrées lors de chaque accueil dans notre établissement.

L'accès à votre dossier est **réglementé, contrôlé, et réservé** à l'équipe de soins vous prenant en charge. L'accès à des professionnels non soignants peut être autorisé après accord de votre part.

Vos données de santé personnelles sont sécurisées grâce à **votre numéro personnel INS** (Identité Nationale de Santé).

*Selon l'arrêté du 26 avril 2022, article L1111-15 du Code de la santé publique.

Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Le Centre Hospitalier de Lisieux **respecte la réglementation applicable au traitement de données à caractère personnel**.*

Si vous souhaitez obtenir des informations au sujet de la protection de vos données à caractère personnel, il vous suffit de vous adresser au référent du centre hospitalier :

- soit par mail : dpdech-lisieux.fr
- soit par voie postale : Centre hospitalier de LISIEUX - Protection des données personnelles - M. Le Directeur Général, 4 rue Roger Aini, CS 97223, 14107 LISIEUX Cedex.

*Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (Règlement Européen sur la Protection des Données), Ordonnance CNIL du 12 décembre 2018, Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.



Messagerie sécurisée

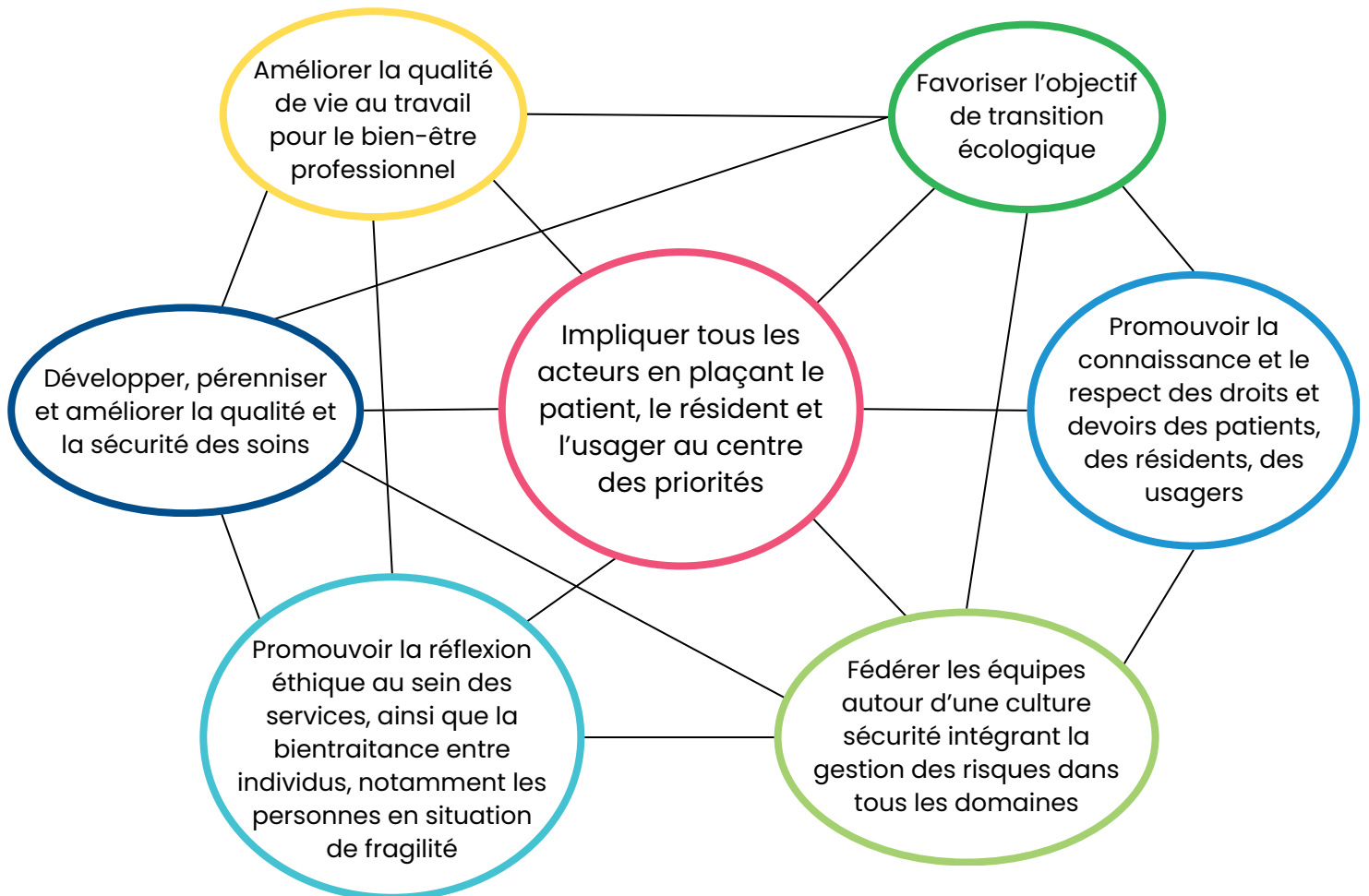
Si votre prise en charge le nécessite, l'équipe de soins du CH Lisieux utilise **des messageries sécurisées** pour échanger avec d'autres professionnels sur les données médicales vous concernant après vous en avoir informé.

Vous **ne devez pas communiquer** avec les professionnels de santé sur vos données de santé par des **messageries non sécurisées** (type sms, mails, ...).

La qualité

POUR LA SÉCURITÉ DES SOINS

La gouvernance fonde son management sur la qualité et la sécurité des soins. Plusieurs indicateurs et une visite de certification régulière viennent évaluer la qualité et la sécurité des soins dispensés dans l'établissement.



Evaluations des Pratiques Professionnelles

Les professionnels de l'établissement sont engagés dans un processus constant d'Évaluation des Pratiques Professionnelles (EPP) pour vous assurer la meilleure prise en charge possible.

Accréditation

Plusieurs médecins du bloc opératoire sont accrédités par la Haute Autorité de Santé, par un dispositif de validation d'une démarche qualité.

La lutte contre les infections associées aux soins

La lutte contre les infections associées aux soins s'inscrit dans la démarche qualité et la gestion globale des risques. Elle est assurée par le CLIAS (Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins) et l'EOH (Equipe Opérationnelle d'Hygiène). Les objectifs sont de limiter le risque d'infections associées aux soins.

La charte de la personne hospitalisée

1 - Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

2 - Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de sa vie.

3 - L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4 - Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5 - Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6 - Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné** par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7 - La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



8 - La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9 - Le respect de la vie privée est garanti à toute personne **ainsi que la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10 - La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant.** Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11 - La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendu** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr. Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès de l'accueil.

L'hôpital Robert Bisson

EN QUELQUES LIGNES

Le centre hospitalier dispense des soins de courte durée en médecine, chirurgie, et obstétrique, ainsi que des soins de longue durée, comportant un hébergement, à des personnes n'ayant pas leur autonomie de vie dont l'état nécessite une surveillance médicale constante.

Il contribue par ailleurs à la formation du personnel paramédical, à l'éducation pour la santé, à la prévention et la promotion de la santé, à la lutte contre l'exclusion sociale avec les autres professions et institutions compétentes.

Urgences adultes et enfants,
gynécologiques, obstétricales

Maternité niveau 2B

Filière gériatrique

Traitement médical et chirurgical
du cancer

Réanimation, soins intensifs et
continus de neurologie et de
cardiologie

Plateaux techniques
Bloc opératoire, Laboratoire de biologie
Endoscopie, Dialyse



1473 ETP de professionnels
dont 148 ETP médicaux



50 étudiants internes en
médecine en moyenne



600 lits et places
36 services de spécialités



48 000 personnes accueillies
(adultes, enfants)



26 500 séjours MCO



80 000 consultations

Son organisation

Le centre hospitalier de Lisieux est une personne morale de droit public dotée de l'autonomie administrative et financière. Il est dirigé par un directeur nommé par le Ministre de la santé.

Il est organisé en pôles d'activité :

- Chirurgie
- Médecine
- Gériatrie
- Femme-Mère-Enfant
- Activités cliniques transversales
- Activités transversales support

Chaque pôle regroupe un certain nombre de spécialités médicales et médico-techniques.

Il est administré par un conseil de surveillance dont la présidence est assurée par le Maire de Lisieux.

Le conseil de surveillance comprend :

- Des représentants des collectivités territoriales ;
- Un représentant du personnel médical, odontologie et pharmaceutique ;
- Un représentant des soins ;
- Un représentant du personnel ;
- Des personnalités qualifiées ;
- Des représentants des usagers.

Le conseil de surveillance définit la politique générale de l'établissement.

LES SERVICES ET SPÉCIALITÉS

+ numéros des secrétariats



Médecine

- Addictologie..... 02.31.61.31.44
- Allergologie..... 02.31.61.41.06
- Cardiologie..... 02.31.61.31.29
- Centre Mémoire..... 02.31.61.34.40
- Diabétologie endocrinologie..... 02.31.61.31.20
- Douleur..... 02.31.61.33.44
- Gastro-entérologie..... 02.31.61.31.99
- Hospitalisation à domicile..... 02.31.61.34.10
- Médecine ambulatoire et oncologie.... 02.31.61.41.06
- Médecine interne - polyvalente..... 02.31.61.31.29
- Médecine vasculaire..... 02.31.61.31.29
- Néphrologie dialyse..... 02.31.61.31.55
- Neurologie..... 02.31.61.31.42
- Ophtalmologie..... 02.31.61.31.81

Horaires secrétariats :
sauf exception

9h - 16h20
du lundi au vendredi

- Oto-Rhino-Laryngologie (ORL)..... 02.31.61.31.81
- Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)..... 02.31.61.33.71
- Pneumologie, Oncologie thoracique et Infectiologie..... 02.31.61.31.63
- Réanimation et Soins intensifs..... 02.31.61.31.08
- Rhumatologie..... 02.31.61.31.42
- Soins Médicaux et de Réadaptation.... 02.31.61.21.05
- Soins palliatifs..... 02.31.61.33.44
- Tabacologie..... 02.31.61.31.63
- Unité Médico-Judiciaire..... 02.31.61.40.07
- Urgences adultes..... 02.31.61.32.04
- Urologie..... 02.31.61.31.06



Chirurgie

- Anesthésie..... 02.31.61.31.16
- Chirurgie ambulatoire..... 02.31.61.31.95
- Chirurgie orthopédique et traumatologie 02.31.61.30.63
- Chirurgie viscérale, digestive et vasculaire..... 02.31.61.31.06
- Neuro-Chirurgie..... 02.31.61.31.06
- Stomatologie..... 02.31.61.31.81



Pôle mère-enfant

- Gynécologie obstétrique et médicale.. 02.31.61.32.23
- Néonatalogie..... 02.31.61.32.39
- Pédiatrie..... 02.31.61.32.13
- Urgences gynécologiques..... 02.31.61.31.31
- Urgences pédiatriques..... 02.31.61.31.31



Filière gériatrique

- Centre d'évaluation gériatrique..... 02.31.61.40.54
- EHPAD..... 02.31.61.33.25
- Gériatrie..... 02.31.61.33.41
- Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) gériatrique..... 02.31.61.32.86
- Unité Cognitivo-Comportementale..... 02.31.61.32.86
- Unité de Soins Longue Durée..... 02.31.61.30.83



Services support

- Imagerie médicale (radiologie, échographie, scanner)..... 02.31.61.30.15
- Imagerie IRM GIE 02.31.61.40.35
- Laboratoire d'analyses..... 02.31.61.30.81
- Pharmacie - uniquement à usage interne

CH Robert Bisson de Lisieux



02 31 61 31 31



www.ch-lisieux.fr



**4 rue Roger Aini
14 107 LISIEUX CEDEX**

Suivez-nous sur les réseaux sociaux



CH Robert Bisson LISIEUX

Scannez ce QR code pour
télécharger le livret d'accueil



Retrouvez aussi le livret en "Facile A Lire
et à Comprendre" (FALC)