

I- Présentation Générale

- 1.1 Introduction Directeur
- 1.2 La filière de soins
- 1.3 Le dispositif de soins
- 1.4 La sectorisation Psychiatrique
- 1.5 Des unités départementales spécialisées
- 1.6 Des structures médico-sociales

II- Votre Admission

- 2.1 Les documents à fournir
- 2.2 Les frais d'hospitalisation
- 2.3 Hospitalisation : libre et à la demande d'un Tiers
- 2.4 Hospitalisation d'office

III- Votre Séjour

- 3.1 Les Médecins
- 3.2 Le Service Infirmier
- 3.3 Les autres professionnels de santé spécialisés
- 3.4 Le Service Social
- 3.5 Le Secrétariat Médical

IV- Vos Droits et Devoirs

- 4.1 La Charte du Patient Hospitalisé
- 4.2 Informatique et liberté
- 4.3 Informations Médicales
- 4.4 Réclamations
- 4.5 Principales règles à respecter
- 4.6 Recommandations

V- Votre Suivi Thérapeutique

- 5.1 Votre suivi avant votre départ
- 5.2 Votre suivi après la sortie de l'hôpital

VI- Pour votre Information

- 6.1 Questionnaire de satisfaction
- 6.2 Fiches de présentation du service



I- Présentation Générale

1.1 Introduction Directeur

Le Centre Hospitalier porte le nom d'un psychiatre de renom, Henri Ey, l'un des pères de la psychiatrie moderne.

Il a été médecin chef de service dans notre établissement pendant plus de quarante ans.

Riche, d'une prestigieuse histoire, l'établissement s'est peu à peu adapté au progrès de la médecine et aux nouvelles exigences de la société : droit à la santé, croisement du social et du sanitaire, contraintes économiques.

L'établissement s'est doté d'une ambition médicale, d'un projet médical et d'un programme de modernisation, son projet d'établissement.

Il a pour objectif unique de répondre aux légitimes besoins du patient : le droit aux soins en tenant compte de chaque personne dans son individualité et dans son environnement, avec le souci de l'optimisation des moyens.

Tous les professionnels fiers de collaborer à cette institution partagent ces objectifs, ils sont à votre écoute et mettront tout en oeuvre pour votre satisfaction. Nous pouvons ensemble la mesurer à travers vos réponses au questionnaire joint à ce document.

Si les professionnels hospitaliers sont au service de votre santé, ils souhaitent en contre partie le respect de leur travail et de leur personne. Vous et moi nous concourons à leur garantir chaque jour.

Nous vous souhaitons, Madame, Monsieur, le meilleur séjour dans cet hôpital.

Le Directeur

*Hervé Lanoë,
Directeur*

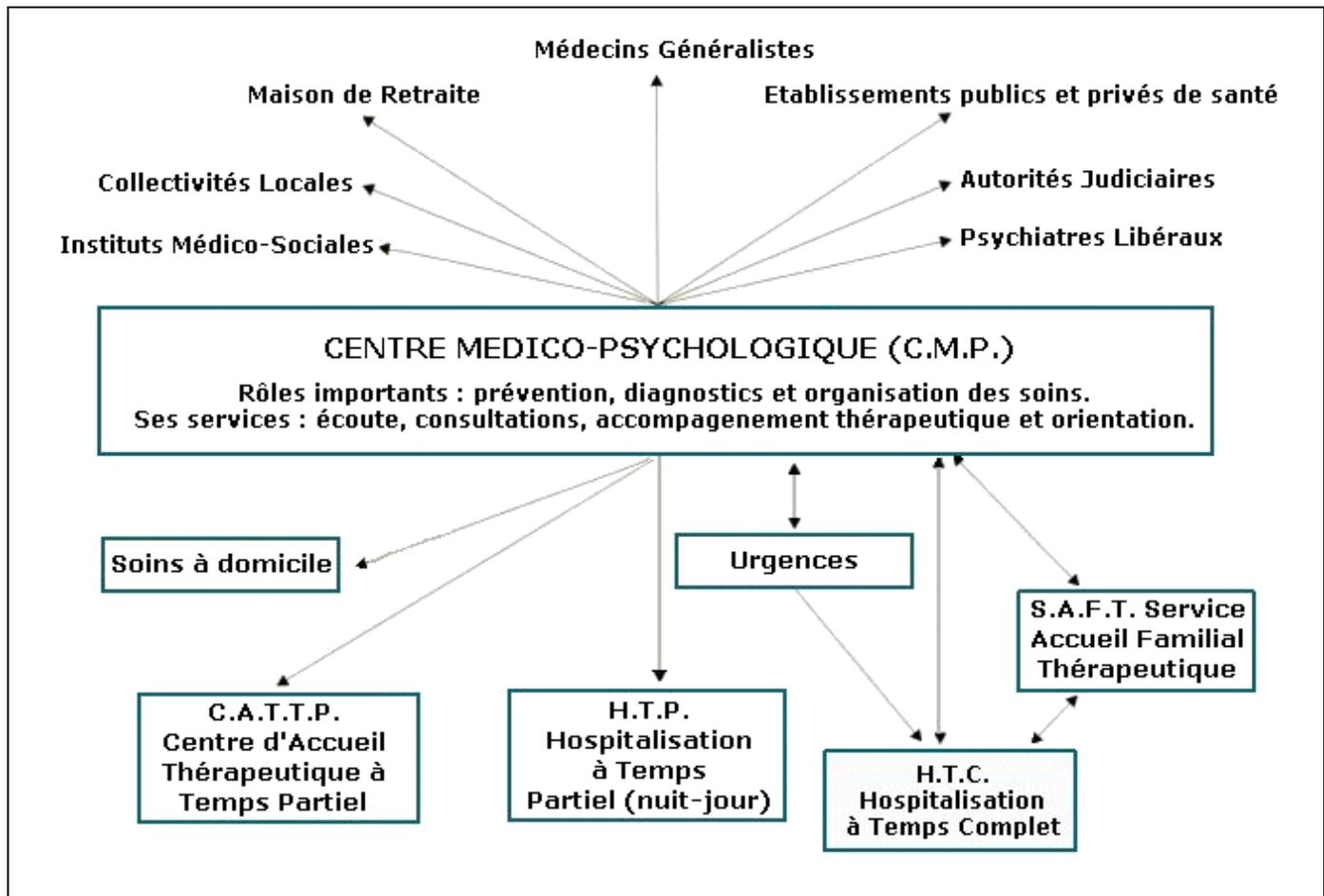


1.2 La filière de soins

Vous souffrez de troubles psychologiques, vous avez des difficultés de communication ?
Votre premier interlocuteur est le **CENTRE MEDICO-PSYCHOLOGIQUE (C.M.P.)**. Celui-ci vous orientera et organisera vos soins.

Si votre état nécessite des soins immédiats, adressez-vous au service des Urgences des Centres Hospitaliers Généraux.

Le Centre Hospitalier Spécialisé travaille également en collaboration avec différents partenaires.



1.3 Le dispositif de soins

- 2 Centres d'hospitalisation complète :

Centre Psychiatrique de Bonneval

32, rue de la grève
28800 BONNEVAL



Centre Psychiatrique du Coudray

1, rue des Venelles
28630 LE COUDRAY



- Des structures Extra-Hospitalières :

- 9 Centres Médico-Psychologiques
- Des antennes des Centres Médico-Psychologiques
- Des Centres d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel

- 7 Hôpitaux de Jour
- Des places d'Accueil Familial Thérapeutique

- Les autres services :

Pour réaliser sa mission et assurer le confort quotidien des patients, le Centre Hospitalier dispose d'autres services :

- Une Pharmacie Hospitalière
- Un Département d'Information Médicale
- Un Service Informatique
- Un Service Médico-Technique : kinésithérapie

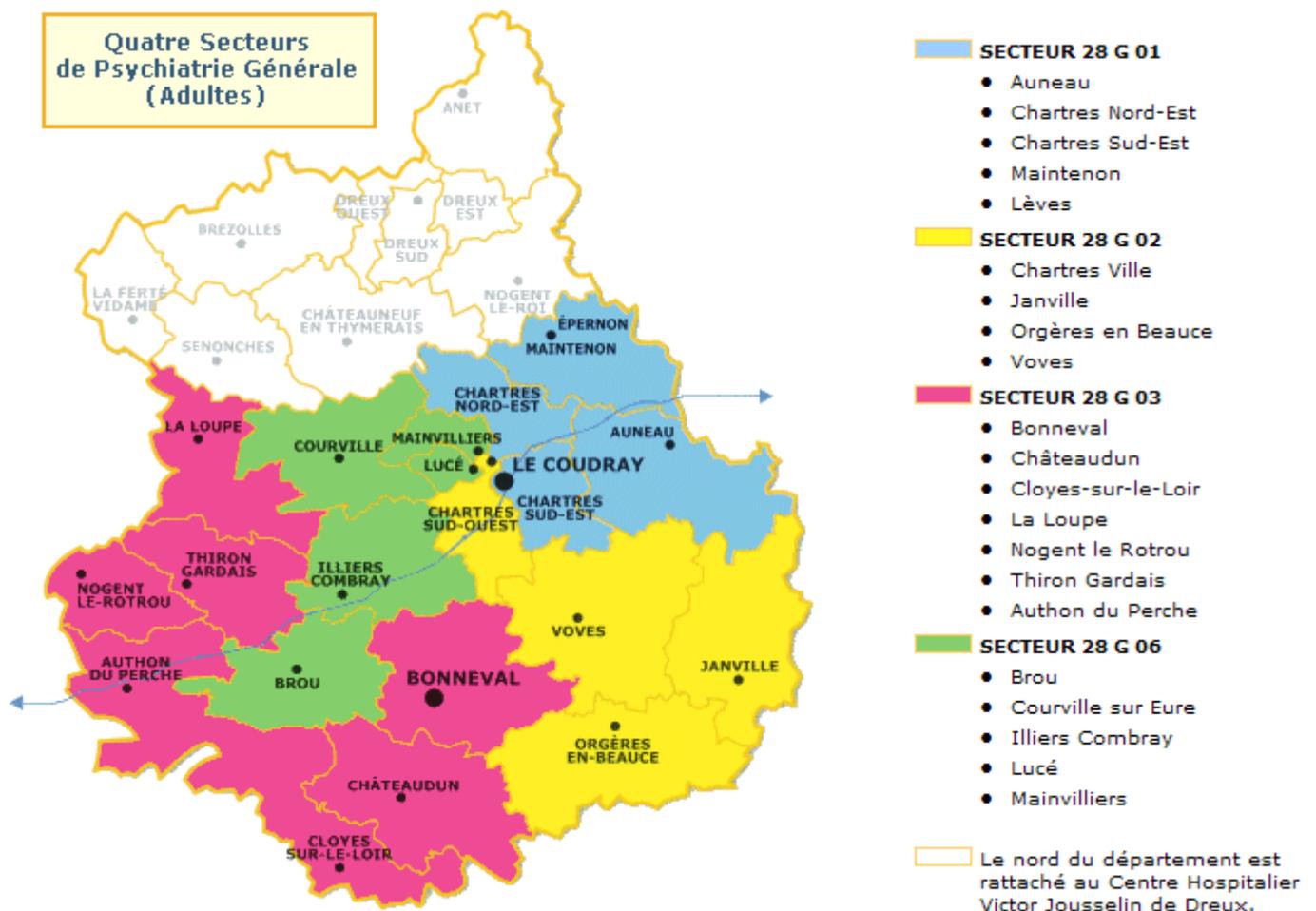
- Des Services Administratifs
- Des Services Techniques et Logistiques : Cuisine, Blanchisserie, Magasin...
- Un Service de Gérance de Tutelle
- Un Service de la Qualité, de la Communication et du Patrimoine Culturel

1.4 La sectorisation psychiatrique

Les soins psychiatriques sont organisés dans le cadre de **secteurs** correspondants à des **aires géo-démographiques** du département de l'Eure et Loir. Votre orientation vers un secteur déterminé est effectuée en fonction de votre **domicile**.

Chaque secteur est placé sous la responsabilité d'un médecin psychiatre, chef de service, assisté par une équipe pluridisciplinaire.

La sectorisation n'exclut pas le respect du libre choix du praticien.



1.5 Des unités départementales spécialisées

- Un secteur de Psychiatrie Infanto-Juvenile :

Il couvre le sud du département et prend en charge les enfants et adolescents jusqu'à 16 ans.



Elles regroupent, dans un objectif de soin, des patients présentant des troubles comparables :

- **Alcoologie**
- **Géronto-Psychiatrie**
- **Polyclinique départementales pour patients présentant des troubles déficitaires**
- **Unité départementale de soins et de réinsertion**



- Les urgences Psychiatriques

Une équipe du Centre Hospitalier Henri Ey assure la prise en charge des Urgences Psychiatriques et de liaisons au Centre Hospitalier Louis Pasteur au Coudray.
Il en est de même au Centre Hospitalier de Châteaudun et de Nogent le Rotrou.



- Les Unités de soins de longue durée

Les « blés d'or » et « le Domaine d'Eole » accueillent des résidents nécessitant une prise en charge de longue durée.



1.6 Des structures médico-sociales

- Gérontologie

La Maison de Retraite « les marronniers » située à Bonneval.



- E.S.A.T

un Etablissement et Service d'Aide par le Travail à vocation agricole



II- Votre Admission

VOUS VENEZ D'ÊTRE ADMIS AU CENTRE HOSPITALIER HENRI EY

En Urgence :

Les formalités administratives sont réduites au minimum; elles seront complétées ultérieurement par vous même ou l'un de vos proches, à qui nous demanderons de veiller à se présenter le plus rapidement possible au **bureau des admissions**.

A la suite d'une consultation... :

Vous voudrez bien vous rendre au Bureau des Admissions

2.1 les documents à fournir

1) Si vous êtes assuré social :

Votre **attestation de sécurité sociale** en cours de validité et votre carte Vitale.

En activité, demandeur d'emploi, un bulletin de situation vous sera délivré pour justifier vos droits auprès de votre employeur ou des ASSEDICS.

2) Si vous cotisez à une mutuelle : votre carte d'affiliation.

3) Si vous êtes pensionné militaire (art. L115) : votre carnet de soins gratuits.

4) Si vous êtes bénéficiaire de la Couverture Maladie Universelle (CMU) :

Votre attestation de sécurité sociale mentionnant l'ouverture de vos droits à la CMU de base et/ou complémentaire.

La fourniture de ces informations et documents permet à l'hôpital de demander à votre place la prise en charge des frais d'hospitalisation aux organismes de sécurité sociale, aux mutuelles...



2.2 les frais d'hospitalisation

ILS COMPRENNENT

Le tarif journalier de prestation d'hospitalisation. Les tarifs journaliers vous seront communiqués à votre demande.

Le forfait journalier c'est-à-dire votre participation aux frais d'hébergement.
Le forfait hospitalier est actuellement de 11,00 € pour la psychiatrie et de 15,00 € pour l'alcoologie (tarifs 2006).

VOTRE PARTICIPATION

1) Si vous êtes assuré social

- Vos frais de séjour seront pris en charge à 80 ou 100%.

Le ticket modérateur :

Dans le cas d'une prise en charge à 80% par l'organisme d'assurance sociale, vous êtes redevable du ticket modérateur (20% du prix de journée). Celui-ci peut être payé par votre Mutuelle selon les termes de votre contrat.

Le forfait journalier :

Selon les termes de votre contrat, vous devrez vous acquitter du forfait journalier, sauf les bénéficiaires de l'A.E.S. ; Article L.115 et accident du travail.

Si vous n'êtes pas bénéficiaire d'une mutuelle et que vos ressources (en fonction du barème en vigueur) ne vous permettent pas de régler le ticket modérateur et le forfait journalier, l'hôpital instruira une demande de CMU complémentaire.

2) Si vous n'êtes pas assuré social

- Vous pouvez demander le bénéfice de la CMU sous réserve de satisfaire les conditions de revenus fixées par la réglementation.
- Pour établir votre dossier de demande, vous devez vous adresser dans les meilleurs délais au bureau des admissions.
- L'hôpital instruira une demande de CMU de base et complémentaire qui, après décision de la C.P.A.M. pourra permettre la prise en charge de vos frais d'hospitalisation.

LES FRAIS DE TRANSPORT

Les frais de transport seront pris en charge sous réserve de l'accord de votre caisse d'assurance maladie et en fonction de votre mutuelle.

2.3 Hospitalisation : libre et à la demande d'un Tiers

Que vous soyez hospitalisé(e) avec ou sans votre consentement, vous disposez de droits fondamentaux régis par les articles L. 3211.1 et suivants du Code de la Santé Publique.



2.3.1 Avec votre consentement : Hospitalisation Libre (H.L.)

- Après avis médical, vous avez demandé à être hospitalisé(e) dans le service correspondant à votre lieu de résidence habituel. Vos conditions d'hospitalisation et de sortie sont identiques à celles d'un service de médecine générale. Il vous sera demandé de signer une demande d'hospitalisation.
- **Votre date de sortie** sera fixée par le médecin du service. Si vous demandez une sortie contre l'avis de votre médecin, vous devrez signer une attestation déchargeant l'hôpital de toute responsabilité quant aux suites de votre décision.



2.3.2 Sans votre consentement : Hospitalisation à la Demande d'un Tiers (H.D.T.)

- **Votre admission** fait suite à une demande formulée par un tiers, membre de votre famille ou de votre entourage, afin que vous soyez prodigués tous les soins qui paraissent nécessaires compte tenu de votre état de santé. La demande d'admission, manuscrite et signée du tiers doit être accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité du tiers et de deux certificats médicaux dont l'un est obligatoirement établi par un médecin extérieur à l'établissement. En cas d'urgence, un seul certificat suffit.
- **Pendant votre hospitalisation**, vous pouvez bénéficier, sous certaines conditions, de sorties d'essai. La durée ne peut excéder 3 mois mais elle est renouvelable. Le suivi est assuré par le service médical compétent. La décision est prise par un psychiatre de l'établissement, qui établit un bulletin visé par le Directeur du Centre Hospitalier, puis transmis au Préfet.
- **Votre sortie** est décidée par votre médecin hospitalier, mais peut également être sollicitée par certains membres de votre entourage dans les conditions prévues par les textes. La sortie peut aussi être prononcée par l'autorité judiciaire ou le Préfet.

2.3 Hospitalisation d'Office



2.3.3 Sans votre consentement : Hospitalisation d'Office (H.O.)

- Pour les situations urgentes, **votre hospitalisation** est prononcée par le Maire, à titre provisoire, motivée par un certificat médical précisant que votre état de santé nécessite des mesures de protection pour vous même et pour autrui. Le Préfet confirme ou non cette décision.

L'hospitalisation d'Office est une mesure administrative prise dans votre intérêt.

- **Pendant votre hospitalisation,** vous pouvez bénéficier, sous certaines conditions, de sorties d'essai. La durée ne peut excéder 3 mois mais elle est renouvelable. Le suivi est assuré par le service médical compétent. La décision est prise par le Préfet sur proposition écrite et motivée d'un psychiatre de l'établissement
- **Votre sortie** relève de la compétence du Préfet, mais peut également être prononcée par l'autorité judiciaire.

III- Votre Séjour

Dès votre arrivée dans le service, vous serez accueilli(e) et pris(e) en charge par l'équipe pluridisciplinaire, qui veillera à votre installation et vous donnera toutes les informations nécessaires au bon déroulement de votre séjour.

3.1 les médecins

Le service dans lequel vous êtes hospitalisé(e) est dirigé par un praticien hospitalier, psychiatre, chef de service, assisté d'une équipe médicale. Le médecin organise votre prise en charge thérapeutique, veille à son application et évalue ses effets ; il vous reçoit et vous suit régulièrement. Vous devez lui fournir votre carnet de santé.

3.2 le Service Infirmier

Il est placé sous la responsabilité du Directeur des Soins.

- Le **Cadre Supérieur de Santé** est responsable de l'harmonisation, la coordination et l'organisation des moyens de plusieurs unités.
- Le **Cadre de Santé** est chargé de veiller à la qualité, la sécurité et la continuité des soins. Il constitue l'interlocuteur privilégié pour répondre à vos interrogations.
- Les **Infirmiers** sont présent 24 heures sur 24, assurent les soins prescrits par votre médecin. Ils organisent et dispensent dans le cadre de leur rôle propre, des soins d'accompagnement technique, relationnel, éducatif, en groupe ou en individuel.

Des infirmiers spécialisés dans les activités sportives, de relaxation, de musicothérapie... participent à votre prise en charge à la demande de votre médecin.

- Les **Aides Soignants** participent aux soins en collaboration avec les infirmiers. Ils vous aideront à réaliser les actes de la vie quotidienne en cas de besoin.
- Les **Agents de Services Hospitaliers** contribuent au confort de votre hospitalisation et assurent l'entretien et l'hygiène du service.

3.3 les autres professionnels de santé spécialisés

des psychologues
des psychomotriciens
des ergothérapeutes
des orthophonistes
des kinésithérapeutes
des diététiciennes
des animateurs...

3.4 l'assistant de service social

Il agit dans le respect des personnes et dans le souci de la confidentialité. Il peut être votre interlocuteur et celui de votre entourage. Il est présent dans les différents lieux de soins et fait partie de l'équipe médico-sociale. Il a pour mission de conseiller, orienter, informer, soutenir.

Vous pouvez lui faire connaître vos difficultés d'ordre social, familial, administratif...

Il peut vous aider dans vos démarches, entrer en relation avec d'autres organismes et services sociaux, favoriser l'accès à vos droits.

3.5 le secrétariat médical

Il s'occupe de la gestion administrative des dossiers médicaux (suivi, classement, frappe des courriers, archivage...). Il gère les relations internes et externes par téléphone et par courrier.

Il travaille en collaboration avec l'équipe pluridisciplinaire et participe aux diverses réunions.

Il assure le recueil et la saisie informatique des données statistiques.



IV- Vos droits et devoirs

Comme tout citoyen vous avez des droits mais aussi des devoirs.

4.1 la Charte du Patient Hospitalisé

Qui vous est remise lors de votre admission, développe l'ensemble de vos droits.

Ses principes généraux

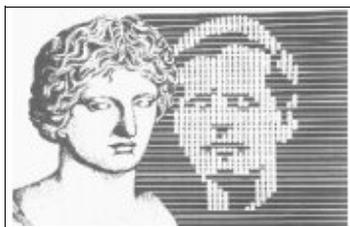
- Le Service public hospitalier est accessible à tous sans conditions de ressources. Il est adapté aux personnes handicapées.
- Les établissements de santé garantissent la qualité des traitements, des soins et de l'accueil. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur.
- L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. Le patient participe aux choix thérapeutiques qui le concernent.
- Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient.
- Un consentement spécifique est prévu notamment pour les patients participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- Le patient hospitalisé peut à tout moment quitter l'établissement sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels qu'il encourt.
- La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité.
- Le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui le concernent.
- Le patient a un droit d'accès direct aux informations contenues dans son dossier médical. Ce principe n'est limité que dans des cas expressément prévu par la réglementation en vigueur.
- Le patient hospitalisé exprime ses observations sur les soins et l'accueil. Il dispose du droit de demander réparation des préjudices qu'il estimerait avoir subis.



Circulaire Ministérielle n°95-22
du 6 mai 1995, relative aux droits des
patients hospitalisés.

Loi n°2002 - 303 du 4 mars 2002

4.2 Informatique et liberté



A l'occasion de votre séjour dans l'établissement, un certain nombre de renseignements administratifs et médicaux vous seront demandés et traités par informatique. Toutes les mesures sont prises pour préserver la confidentialité des informations.

La Loi du 6 Janvier 1978 et les textes pris pour son application veillent à ce que l'informatique soit au service de chaque citoyen et ne porte atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles et publiques.

4.3 Informations médicales

La Loi vous donne droit d'accès à l'information administrative vous concernant et le droit de la corriger si besoin est.

Les médecins responsables ou le personnel soignant autorisé par ceux-ci, vous informent de votre état de santé, des examens et des traitements mis en oeuvre.

Votre famille peut, sauf opposition de votre part, être informée de votre état de santé.

Aucune information à caractère confidentiel ne peut être donnée par téléphone.

Accès au dossier médical

Conformément à l'article L1111-7 du code de la Santé Publique, vous pouvez obtenir communication des informations contenues dans votre dossier médical.

Vous devez en faire la demande auprès de Mr le Directeur du Centre Hospitalier, en précisant les modalités d'accès (consultation sur place, transmission à un médecin de votre choix, ou envoi des documents moyennant facturation des photocopies). Votre demande sera transmise au médecin-chef du service dans lequel vous avez été pris en charge.

Si vous êtes, ou avez fait l'objet d'une hospitalisation d'office ou d'une hospitalisation à la demande d'un tiers, le médecin de l'Etablissement, en charge de votre dossier, peut subordonner la consultation du dossier à la présence d'un médecin de votre choix. Vous avez la possibilité de saisir la Commission Départementale des Hospitalisations Psychiatriques si vous refusez cette modalité. L'avis rendu par cette commission s'imposera.

- Si vous êtes sous le régime de la tutelle, le droit d'accès aux informations est exercé par votre tuteur.
- Si vous êtes sous un autre régime de protection, vous pouvez exercer vous même votre droit d'accès.
- **Si vous êtes mineur**, le droit d'accès est ouvert aux titulaires de l'autorité parentale. Vous pouvez cependant demander que la communication s'effectue par l'intermédiaire d'un médecin de leur choix.



Dans le cas particulier, prévu par la réglementation, où vous souhaitez garder le secret sur votre état de santé (article L1111-5 du Code de la santé publique), vous pouvez vous opposer à la communication des informations vous concernant, ou en limiter l'accès à un médecin désigné par les titulaires de l'autorité parentale.

Dans tous les cas, le délai de communication de ces informations est de 8 jours. Il est étendu à 2 mois si les informations ont été constituées depuis 5 ans et plus.

Sachez également, que l'ensemble du personnel est tenu au Secret Professionnel et à la discrétion dans l'exercice de ses fonctions.

4.4 Réclamations

Toute personne hospitalisée en psychiatrie peut adresser ses réclamations directement ou par l'intermédiaire de son conseil (médecin ou avocat de son choix) :

- Au cadre de santé du Service concerné. - Au médecin Responsable de l'hospitalisation.	- Au responsable médical de la structure concernée. - Au Directeur de l'Etablissement (Secrétariat : 02.37.44.76.02).
--	--

Au président de la Commission des relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC, anciennement Commission de Conciliation) :

Cette commission est chargée entre autre mission, 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 personnes malades et de leurs proches - (au 02.37.44.72.79 du lundi au Vendredi de 10 h à 12 h et de 14 h à 17 h - 32 rue de la Grève - 28800 BONNEVAL).

Aux Autorités civiles :

Monsieur le Maire de Bonneval 19 rue Saint Roch 28800 Bonneval	Monsieur le Maire du Coudray 13 rue de la Mairie 28630 Le Coudray	Monsieur le Préfet Place de la République 28000 Chartres
--	---	--

Aux Autorités judiciaires :

Monsieur le Président du Tribunal de Grande Instance ou Monsieur le Procureur de la République Palais de Justice 3 rue Saint Jacques 28019 Chartres Cedex
--

A la commission Départementale des hospitaliers :

D.D.A.S.S. 19 Place de la République 28019 Chartres Cedex

4.5 Principales règles à respecter

Comme tout citoyen, vous avez aussi des devoirs

- **PERSONNELS** : Soucieux de vous apporter des soins de qualité, les personnels ont droit à votre respect.

- **TABAC, CIGARETTES** : Pour votre confort, votre sécurité et celle de vos voisins, il est interdit de fumer dans les chambres, les lieux affectés à un usage collectif, utilisés pour l'accueil, les soins et l'hébergement des patients. Dans chaque unité de soins, un espace fumeur est aménagé.

- **BOISSONS ALCOOLISEES, DROGUES ET MEDICAMENTS** : L'introduction des boissons alcoolisées, de drogues et de médicaments est rigoureusement interdite. Le Centre Hospitalier fournit les médicaments dont vous avez besoin. Toute substance sera saisie et non restituée.

- **TELEPHONE** : L'usage du téléphone mobile cellulaire est interdit dans l'enceinte de l'établissement en raison des risques de perturbation des dispositifs médicaux et des systèmes électroniques. De même, nous vous informons qu'en vertu de l'Article 226-1 (section 1 : De l'atteinte à la vie privée) du code pénal : l'atteinte à l'intimité de la vie d'autrui est sévèrement puni : photos, films, enregistrements, etc sont interdits.

- **ARMES** : Il est strictement interdit d'introduire une arme ou des objets dangereux dans l'Etablissement. Ils seront saisis.

- **ANIMAUX** : Par mesure d'hygiène, les animaux ne peuvent être admis dans l'enceinte de l'Etablissement.

- **POURBOIRES** : Les Agents de l'Etablissement sont des fonctionnaires hospitaliers ; non autorisés à recevoir de votre part ou de votre famille, des sommes d'argent, soit à titre de gratification, soit à titre de dépôt.

- **REGLES DE VIE COMMUNE** : Pour préserver le repos de tous, il convient d'utiliser avec discrétion des appareils de radio et de T.V, d'éviter les conversations trop bruyantes.

- **PROPRETE DE L'HOPITAL** : Nous vous demandons de respecter la propreté des locaux et d'éviter toute détérioration gaspillage.

- **EN CAS D'INCENDIE** : Gardez votre calme et suivez les consignes qui vous seront données par le personnel. Un plan d'évacuation est affiché dans chaque unité de soin.



4.6 Recommandations



VALEURS (Bijoux, Argent, Objets précieux)

- En cas d'admission programmée, il vous est vivement conseillé de ne pas apporter de bijoux et de conserver un minimum d'argent avec vous. Toutefois, en application de la réglementation en vigueur, il vous est possible et recommandé de confier vos valeurs (bijoux, argent uniquement) à la responsabilité de l'Etablissement.

- En cas d'admission en urgence et d'incapacité de votre part à manifester votre volonté, un inventaire de vos effets personnels sera établi par 2 agents du Service. A l'issue de celui-ci, ces valeurs seront mises au coffre de l'Etablissement, en toute sécurité. Si vous souhaitez conserver des valeurs, adressez-vous au Cadre de Santé du Service.

- A votre sortie, le Personnel soignant vous indiquera la procédure à suivre.

- Les objets non réclamés ou abandonnés sont consignés à la Caisse des Dépôts et Consignations ou remis au Service des Domaines dans le délai d'un an après la sortie du patient.

V- Votre suivi Thérapeutique

5.1 Votre suivi avant votre départ

L'équipe médicale donnera toutes indications nécessaires pour la poursuite de vos soins.

5.2 Votre suivi après la sortie de l'hôpital

1 - Le médecin traitant désigné par vos soins recevra, sauf avis contraire de votre part, toutes informations d'ordre médical utiles à votre sujet. Le Psychiatre qui vous a soigné à l'hôpital lui fera parvenir un compte rendu de votre hospitalisation ainsi que les résultats des éventuels examens et radios.

2 - Le suivi thérapeutique peut également être mis en oeuvre par l'équipe soignante extra-hospitalière de votre secteur. Différentes modalités de prise en charge ambulatoire peuvent vous être proposées par votre médecin hospitalier selon les modalités de la filière des soins.

Une Association de Patients peut vous apporter aide et soutien ou répondre à vos questions :

U.N.A.F.A.M.

Union Nationale des Amis et Familles de Malades Psychiques

Permanence téléphonique
6 rue Charles Coulombs
28000 CHARTRES
Tél : 02.37.30.77.80

Ecoute – Famille
Un centre d'appel téléphonique national
tél : 01.42.63.03.03



VI- Pour votre information

6.1 Questionnaire de satisfaction

Afin d'améliorer la qualité de votre séjour, la Direction de l'hôpital vous invite à donner votre appréciation d'ensemble sur votre hospitalisation, d'une manière anonyme si vous le souhaitez.

Chaque élément de réponse sera soigneusement exploité, et toutes les critiques feront l'objet d'une étude attentive.

Vous trouverez, à cet effet, un questionnaire de satisfaction à la fin de votre livret d'accueil.

6.2 Fiches de présentation du service

La fiche de présentation du service dans lequel vous êtes admis est jointe à la fin du livret d'accueil.

