



LIVRET QUALITÉ et SÉCURITÉ PATIENT



Pour une meilleure sécurité
des soins, soyez acteur
de votre prise en charge

GUSTAVE
ROUSSY



LE MOT DE LA DIRECTION DE LA QUALITÉ

La Direction de la Qualité, Gestion des Risques et Patientèle est ravie de vous présenter ce livret dédié à la qualité et à la sécurité de votre prise en charge. Conçu pour vous, patients et aidants, il vise à vous accompagner tout au long de votre parcours à Gustave Roussy.

Ce livret ne se substitue pas au livret d'accueil, qui demeure votre document de référence pour les informations pratiques de votre séjour. Il vient le compléter en mettant l'accent sur des points essentiels pouvant influencer de manière significative la qualité et la sécurité de votre prise en charge : personne de confiance, dossier médical partagé, et autres points à connaître.

La Direction de la Qualité accorde une attention toute particulière à l'écoute des patients et des aidants. Vos expériences, vos ressentis et vos suggestions sont précieux : ils nous permettent d'améliorer continuellement les conditions d'accueil,

le déroulement des séjours et l'ensemble du parcours de soins. Notre priorité est de nous assurer que chaque étape de votre prise en charge se déroule dans les meilleures conditions possibles, et en toute sécurité.

Ce livret a été pensé comme un outil clair, pragmatique et accessible, pour vous permettre de mieux comprendre votre prise en charge et de participer activement à votre propre sécurité. Ce livret vous permet également de réaliser facilement plusieurs démarches administratives en scannant les QR codes intégrés.

N'hésitez pas à solliciter les équipes pour toute question ou précision.



CONTACT

direction_qualite@gustaveroussy.fr

1/ PRÉPAREZ SEREINEMENT VOTRE HOSPITALISATION

Lors de votre première admission, un **livret d'accueil vous est remis**, en version papier ou numérique, au niveau de l'accueil central. Il **contient de nombreuses informations utiles** et peut être pratique à garder avec vous pour le consulter en cas d'interrogations tout au long de votre prise en charge à Gustave Roussy.



POUR CONSULTER
LE LIVRET
D'ACCUEIL



2/ PARTAGEZ CES INFORMATIONS AVEC NOUS

À l'arrivée nous vous demanderons **les coordonnées complètes, adresse et numéro de téléphone, de la/les personne(s) à prévenir en cas de besoin**. Mais également de désigner une personne de confiance, qui peut vous accompagner tout au long de vos soins et des décisions à prendre. Il peut s'agir d'une personne différente de la personne à prévenir. **La personne de confiance est à désigner avec un formulaire co-signé avec cette personne.**

Cette « personne de confiance » sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté et pourra indiquer vos souhaits.

Et si vous le souhaitez, **elle peut également assister aux entretiens médicaux** afin de vous accompagner dans la prise de décision.



3/ PLUSIEURS INTERLOCUTEURS SONT À VOTRE ÉCOUTE

Savez-vous qu'il y a des associations pour vous soutenir ?

Des associations de bénévoles interviennent dans l'établissement. Par leur disponibilité et leur écoute, **elles peuvent vous apporter un soutien précieux pendant votre séjour à l'hôpital.**

Pour en savoir plus ou être mis en contact avec ces associations, vous pouvez vous rapprocher de l'**Espace Patients et Aidants (EPA), situé au rez-de-chaussée de l'établissement** ou bien sur le site internet de Gustave Roussy.

LES ASSOCIATIONS



DÉCOUVRIR L'ESPACE PATIENT ET AIDANTS



Connaissez-vous les médiateurs ?

Vous pouvez également **solliciter les médiateurs de l'établissement en cas de situation difficile** ou de problème de communication avec les équipes, que cela vous concerne directement ou concerne vos proches, aidants ou accompagnants.



**LES MÉDIATEURS SONT À L'ÉCOUTE
DE VOS RÉCLAMATIONS ET/OU ÉLOGES.**

mediateur@gustaveroussy.fr



LAURENCE NICOLEAU



DR BERNARD ESCUDIER

Et les représentants des usagers ?

À Gustave Roussy, quatre représentants des usagers, nommés par l'Agence Régionale de Santé (ARS), **ont pour objectif de défendre et de veiller au respect des droits des usagers du système de santé.**

Ils siègent à la commission des usagers qui examine les remerciements, réclamations et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et prise en charge. Ils peuvent vous accompagner dans vos démarches en cas de réclamations..



FRANÇOIS RULLIER



RAIMONDA ROUX



LEILA HAMDAOUI



CATHERINE VERGELY



CONTACT

ru@gustaveroussy.fr

Les équipes sont vos premiers points de contact et elles sont sensibles à vos témoignages.

**N'hésitez pas à les contacter
que ce soit pour exprimer un remerciement
ou une difficulté rencontrée.**



4 VOS CHOIX ET PRÉFÉRENCES SONT PRIS EN COMPTE

Rédiger ses directives anticipées est une possibilité que tous les hôpitaux doivent donner aux patients. Cela permet d'exprimer **vos souhaits, vos valeurs**, dire **ce que vous ne voulez pas qu'on vous fasse** quel que soit votre état de santé, pour que **les soins que vous recevez soient toujours en accord avec ce que vous avez exprimé**.

Cette démarche est **complémentaire de la personne de confiance** et est notamment utile si vous allez moins bien et n'êtes pas en situation d'exprimer vos souhaits. Vous pouvez rédiger ces directives sur un papier libre, ou vous appuyer sur le formulaire que nous vous proposons.

Leur rédaction est volontaire et non obligatoire, elles sont valables sans limite de durée, mais peuvent être modifiées à tout moment. Le mieux est d'en parler avec vos proches, avec votre oncologue / chirurgien, ou avec votre médecin traitant.

CONSULTER
LE FORMULAIRE
DES DIRECTIVES
ANTICIPÉES



Le **Dr François Blot** qui **préside le comité éthique** peut se rendre disponible pour vous accompagner dans la rédaction de vos directives anticipées.

Parlez-en au personnel soignant pour entrer en contact avec lui.



DR FRANÇOIS BLOT

5

BIEN VOUS IDENTIFIER POUR MIEUX VOUS SOIGNER



Garantir la bonne identification de chaque patient, c'est assurer la sécurité des soins à toutes les étapes de sa prise en charge. Dans ce cadre, lors de votre hospitalisation, un bracelet indiquant votre nom, prénom, date de naissance et votre identifiant Gustave Roussy (numéro de dossier) vous est remis. Il permet de sécuriser chaque étape de votre parcours de soins.

Même avec votre bracelet, **on vous demandera de décliner votre identité avant chaque soin**. Cela peut paraître répétitif, mais ces vérifications sont essentielles pour **garantir votre sécurité**.

6

SOYEZ UN ACTEUR DANS LA GESTION DES RISQUES

Un événement indésirable associé aux soins (EIAS) est un événement non souhaité qui survient pendant un examen, un traitement, un acte médical ou une action de prévention et qui peut avoir des conséquences préjudiciables.

Les événements indésirables sont signalés par les professionnels de soins à la Direction de la Qualité afin d'être analysés pour éviter qu'ils ne se reproduisent.

En tant que patient, vous pouvez également signaler tout événement indésirable survenu pendant votre prise en charge en le déclarant à l'Agence Régionale en Santé (ARS) via le portail national de signalement.

**PORTAIL ARS
DE DÉCLARATION
EN LIGNE**



Les équipes soignantes restent votre premier point de contact, n'hésitez pas vous adresser à elles.

7 / MON ESPACE SANTÉ, ÇA VOUS PARLE ?

« Mon espace santé » est un service en ligne proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé. **Il a pour objectif de devenir votre carnet de santé numérique.**

C'est un espace personnel et confidentiel qui vous permet de regrouper et de suivre vos informations de santé en toute sécurité. Dans le cadre de votre prise en charge à Gustave Roussy, sauf opposition de votre part, les professionnels vont y déposer des documents utiles à votre prise en charge **comme, par exemple, les comptes-rendus d'hospitalisation et de consultation.**



8 / UNE PRISE EN CHARGE TRANSPARENTE POUR UNE **RELATION EN TOUTE CONFIANCE**



Vous ou vos proches avez le droit d'accéder aux informations qui concernent votre santé en demandant l'accès à votre dossier médical, qui rassemble les informations quant à votre prise en charge.

Pour y accéder, **il vous suffit de remplir un formulaire et de fournir les pièces justificatives demandées.** Vous pouvez vous rapprocher de l'assistante médicale de votre médecin référent pour être accompagné dans cette démarche.



9/ SE SENTIR EN SÉCURITÉ PASSE PAR **SÉCURISER VOS AFFAIRES**

Afin de sécuriser vos effets personnels **les chambres sont équipées d'armoires sécurisées**. Leur fonctionnement vous est expliqué à votre arrivée en chambre. Il est néanmoins **recommandé de ne pas apporter avec vous des objets de valeur**.

Si vous avez des questions n'hésitez pas
à les poser au cadre du service.

10 VOTRE SATISFACTION ET VOS RETOURS D'EXPÉRIENCE NOUS AIDENT À NOUS AMÉLIORER

En partageant votre expérience, **vous nous aidez à identifier ce qui peut encore être amélioré** et, dès que nous le pouvons, à agir pour mettre en place des actions concrètes pour mieux vous accompagner et améliorer votre prise en charge.

Vos retours permettent également de **mettre en avant les aspects de votre prise en charge qui répondent à vos attentes** : car si nous avons à cœur de progresser chaque jour, nous savons aussi apprécier les encouragements !



**SI VOUS NE SOUHAITEZ PAS RECEVOIR
D'ENQUÊTE DE LA DIRECTION QUALITÉ,
VOUS POUVEZ ÉCRIRE À**

direction_qualite@gustaveroussy.fr

Plusieurs manières de recueillir votre expérience et satisfaction existent

Pour une hospitalisation de plus de 48 heures ou après un passage en chirurgie ambulatoire vous **recevez par mail**, quelques semaines après votre sortie : **le questionnaire E-Satis**. Vous pourrez donner votre ressenti quant à l'accueil, la prise en charge, le repas, la chambre et l'organisation de votre retour à domicile. Ce questionnaire, qui est mis en place au niveau national, vous sera adressé par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Il se complète en ligne, en une dizaine de minutes, et vous disposez de huit semaines pour répondre.

D'autres enquêtes peuvent également vous être proposées lors de votre parcours.

Des cahiers d'expérience patients et proches sont accessibles en digital ou en papier, notamment aux accueils du rez-de-chaussée sur lesquels vous pouvez y inscrire anonymement vos remarques ou vos idées quant à votre expérience au sein de l'établissement.

Vous pouvez y accéder depuis les tablettes en chambre ou à partir du QR Code.



**ACCÉDER
AU CAHIER
D'EXPÉRIENCE
PATIENTS ET
PROCHES**



www.gustaveroussy.fr

Suivez nous sur les réseaux sociaux



Gustave Roussy

114, rue Édouard-Vaillant
94805 Villejuif Cedex

**GUSTAVE
ROUSSY**
CANCER CAMPUS
GRAND PARIS

