



# **REGLEMENT INTERIEUR**

## **UNITE DE CONSULTATIONS EXTERNES**

### **PREAMBULE**

Le présent document complète le Règlement Intérieur du Centre Hospitalier du Quesnoy.

Il a pour objectif de fixer les règles de fonctionnement de l'unité fonctionnelle de Consultations Externes et de garantir les droits des personnes soignées.

Il pourra faire l'objet d'une mise à jour autant que nécessaire.

# Sommaire

pages

<b>Présentation générale .....</b>	<b>3</b>
<b>Ses missions.....</b>	<b>3</b>
<b>Composition de l'équipe pluridisciplinaire .....</b>	<b>4</b>
<b>Organisation et permanence des soins.....</b>	<b>5</b>
<b>Dispositions relatives aux hospitalisations .....</b>	<b>7</b>

## Chapitre 1. Présentation générale

### Art.1.L'unité de consultations externes

L'unité de consultations externes propose des consultations spécialisées publiques, internes et externes, ainsi que des actes et soins externes.

L'unité est ouverte du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures.

Des consultations d'ophtalmologie peuvent également être réalisées le samedi de 8 heures à 18 heures.

L'unité est située au rez de chaussée dans l'aile sud de l'Hôpital Léon SCHWARTZENBERG.

#### L'unité dispose des bureaux et locaux suivants :

- un secrétariat médical ;
- une salle de consultation O.R.L ;
- une salle de consultations de dermatologie, et d'urologie ;
- une salle de consultation de traumatologie comprenant un bureau médical et une partie « gestes techniques » ;
- une salle de consultation de pneumologie et de gastrologie divisée en plusieurs secteurs pour les endoscopies dont le module de nettoyage et désinfection des dispositifs médicaux, et une partie destinée aux épreuves fonctionnelles respiratoires ;
- un bureau médical pour la consultation en alcoologie ;
- une salle de consultation gynécologique ;
- une salle de consultation d'ophtalmologie ;
- une salle d'attente ;
- un local « unité sale » ;
- un local de réserve.

Deux salles de consultations sont réservées à la Médecine du Travail (secrétariat et bureau médical).

Le bureau du cadre de santé de l'unité est situé au premier étage de l'Hôpital Léon SCHWARTZENBERG.

Les coordonnées de l'unité sont les suivantes :

- Numéro de téléphone du secrétariat : 03.27.14.91.81
- Numéro de téléphone du Cadre de Santé : 03.27.14.92.72 (DECT n°8398)

Les consultations gériatriques sont réalisées dans les bureaux situés au rez-de-chaussée de la Clinique Gériatrique.

Le secrétariat médical du Pôle de Médecine Gériatrique assure la gestion des rendez-vous.

Deux infirmières de la Clinique Gériatrique participent également au fonctionnement des consultations gériatriques

## **Art.2. Ses missions**

Les principales activités de l'unité répondent aux missions du service public hospitalier.

L'unité de consultations externes :

- Accueille des patients en provenance du domicile ou d'une autre unité du Centre Hospitalier du Quesnoy.
- Traite des pathologies intercurrentes nécessitant une prise en charge spécialisée.
- Produit des soins de qualité qui ne peuvent être réalisés à domicile.
- Assure la coordination des soins autour du patient et la surveillance de son état de santé.
- Assure la surveillance du traitement et réadapte la thérapeutique si nécessaire.
- Coordonne les soins à la sortie du patient.

L'unité de consultations externes se définit comme :

- Une unité de consultations ambulatoires assurées par des praticiens spécialisés.
- Une unité qui offre une prise en charge multidisciplinaire pour des patients nécessitant une consultation spécialisée, une consultation avant une intervention chirurgicale, et enfin pour des patients nécessitant un suivi médical après une hospitalisation ou une intervention.

## **Art.3. La composition de l'équipe pluridisciplinaire**

### **Art.3.1. Sur le plan médical**

L'unité de consultations externes est l'une des unités du Pôle de Médecine Polyvalente, dont le chef de pôle est le Docteur TONDEUX.

Pour remplir ses missions, l'unité dispose de plusieurs spécialités médicales.

Le tableau précisant la discipline, les noms et qualités des praticiens, les jours et heures de consultations est annexé à ce règlement intérieur.

### **Art.3.2. Sur le plan paramédical**

Pour remplir ses missions, l'unité dispose d'une équipe paramédicale composée de :

- un cadre de santé ;
- cinq infirmier(e)s diplômé(e)s d'état ;
- deux aides-soignantes, mutualisées avec l'unité de stérilisation ;
- quatre secrétaires médicales, mutualisées avec le service d'Imagerie Médicale.

## **Art.4. Les principes fondamentaux**

L'unité de soins est régie par les principes fondamentaux de l'égal accès de tous aux soins, de la continuité des soins, de l'adaptation continue des moyens aux exigences de qualité des soins et applique la charte de la personne hospitalisée, affichée dans l'unité.

Le respect de la dignité et de la personnalité du malade, la prise en compte de sa douleur, physique et psychologique et le devoir d'assistance à personne en péril sont des obligations essentielles de l'ensemble des personnels de l'établissement.

Les personnels de l'unité de soins dispensent les soins dans le respect des règles déontologiques et professionnelles qui leur sont applicables, notamment en ce qui concerne le secret professionnel et l'information des patients et de leurs proches.

## **Chapitre 2. Organisation et permanence des soins**

### **Art.5. Le personnel médical**

Le directeur établit et tient à jour, en accord avec les chefs de pôle concernés, un tableau qui précise le fonctionnement de toutes les consultations externes, notamment la discipline, les noms et qualités des praticiens, les jours et heures des consultations.

Ce tableau est disponible dans le livret d'accueil des patients, sur le site internet de l'établissement et affiché à l'entrée de l'unité.

Afin de garantir le fonctionnement des consultations externes, les médecins exerçant dans l'unité veillent au respect de ce tableau, ainsi qu'à l'accueil et aux conditions d'attente des consultants.

Les patients ont également la possibilité d'accéder au plateau technique d'imagerie médicale de l'établissement.

### **Art.6. Le service de garde médicale et la prise en charge des urgences**

Le service de garde a pour objet d'assurer la continuité des soins au Centre Hospitalier du Quesnoy, en dehors de la présence médicale des médecins de l'unité.

Dans le cadre de la permanence des soins, un médecin est présent sur site 24h/24h et joignable par téléphone au n°8601.

### **Art.7. Modalités d'orientation des patients**

Lorsqu'un patient relève d'une discipline ou d'une technique non pratiquée dans la structure ou nécessite des moyens dont l'établissement ne dispose pas, ou lorsque son admission présente un risque certain, les premiers secours et toutes les mesures nécessaires sont prises pour que le patient soit dirigé au plus tôt vers une autre unité du Centre Hospitalier du Quesnoy ou un établissement susceptible d'assurer les soins requis.

Des liens privilégiés avec le service des Urgences du Centre Hospitalier de Valenciennes facilitent les transferts inter-établissements.

Une convention avec le service de Réanimation et de surveillance continue du Centre Hospitalier de Valenciennes a été signée le 18 juin 2008.

## **Art.8. La coordination des soins**

L'ensemble des professionnels participe à la prise en charge des patients quelle que soit leur catégorie statutaire, selon leurs compétences et leurs responsabilités. L'activité des professionnels est organisée de façon coordonnée en tenant compte des besoins et des capacités des patients.

### **Art.8.1. Les horaires des personnels**

Les soins infirmiers et aides-soignants, ainsi que les prestations d'entretien, de nettoyage sont assurés du lundi au vendredi selon les horaires de travail suivants :

- matin :, 7h00-14h00, 8h00- 14h00;
- soir : 13h00-19h00; 13h00-20h00
- journée : 9h00-17h00.

### **Art.8.2. La communication interprofessionnelle**

Afin d'optimiser la qualité et la continuité des soins, ainsi que le suivi des patients, les consultations, les actes et activités de soins s'organisent autour de plusieurs temps de communication, écrits comme oraux.

Ces temps constituent les bases des échanges interdisciplinaires et de la traçabilité des actes.

### **Art.8.3. La communication et l'information des personnels**

Une réunion d'équipe pluridisciplinaire est organisée une fois par an.

Elle permet de diffuser, partager des informations et favorise la concertation et la communication au sein de l'équipe pluridisciplinaire. Les thèmes suivants y sont abordés :

- fonctionnement de l'unité ;
- organisation des soins ;
- projets médicaux et projet de soins ;
- informations diverses : politique de qualité et sécurité des soins, indicateurs qualité,...
- retours de formation ;
- questions diverses des personnels.

La diffusion des informations internes à l'unité de soins et au pôle (indicateurs d'activités et de qualité,...), ainsi que les informations institutionnelles (formations,...) donnent lieu à un affichage organisé dans l'unité.

Des informations et des documents institutionnels (procédures, protocoles, tableaux de garde et d'astreintes, annuaire interne, manifestations internes,...) sont également accessibles sur l'Intranet de l'établissement.

## **Chapitre 3. Dispositions relatives aux consultations externes**

### **Art.9. Les tarifs**

Les tarifs des consultations et actes pratiqués à titre externe sont conformes aux tarifs conventionnels de l'Assurance Maladie et sans dépassement d'honoraires.

Ils sont affichés à la vue du public.

### **Art.10. Les modalités de consultation**

La prise en charge des patients hospitalisés est réalisée sur présentation d'une demande de consultation attestant de la nécessité de l'avis ou du traitement spécialisé et donnant tous les renseignements d'ordre médical utiles pour le diagnostic ou le traitement.

Les demandes médicales internes sont transmises soit par le dossier informatisé du patient, soit par téléphone auprès des secrétaires. Toute demande partiellement ou non renseignée ne sera pas prise en compte.

Les dates de rendez-vous sont ensuite transmises dans le plan de soins complémentaires du dossier informatisé du patient.

Les patients externes ont accès aux consultations en prenant rendez-vous auprès du secrétariat.

La réalisation d'une endoscopie est conditionnée par une information médicale sur le déroulement de l'examen et les risques encourus, ainsi qu'un questionnaire médical et le recueil du consentement éclairé du patient qui seront archivés dans le dossier du patient.

### **Art.11. Le dossier administratif**

Le dossier administratif d'admission doit être obligatoirement constitué au bureau des admissions situé au rez-de-chaussée de l'Hôpital Léon SCHWARTZENBERG.

### **Art.12. La constitution et la communication du dossier du patient**

Le dossier du patient est informatisé. Il est créé dès la constitution du dossier administratif dans le logiciel Pastel grâce à une interface avec le dossier informatisé du patient.

Il est composé d'un dossier médical et d'un dossier de soins.

Dans l'unité de soins, les médecins reçoivent les familles des patients dans des conditions préservant la confidentialité, soit lors du rendez-vous, soit aux jours et heures qui sont portés à la connaissance des patients et de leurs familles.

En l'absence d'opposition de la personne soignée, les indications d'ordre médical telles que diagnostic et évolution de la maladie ne peuvent être données que par les médecins dans les conditions définies par le Code de déontologie médicale

Les modalités d'accès et de communication du dossier patient sont définies dans la procédure PG/DIP/003 « *Accès et communication du dossier patient* », conformément à la réglementation, et indiquées dans le livret d'accueil de l'établissement.

## **Art.13. La prise en charge du patient pour une consultation spécialisée**

### **Art.13.1. L'accueil, le standard, les services administratifs**

Pour tout renseignement, sont à la disposition des personnes en consultation :

- les secrétaires médicales du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 ;
- le personnel administratif de l'Hôpital Léon SCHWARTZENBERG du lundi au samedi de 7 heures à 21 heures.

### **Art.13.2. Prise en charge des patients hospitalisés**

La prise en charge des patients hospitalisés est réalisée dans l'unité des consultations externes ou en chambre dans l'unité d'hospitalisation, selon leur état de santé et la nature de la demande.

Lorsque la prise en charge est réalisée dans l'unité des consultations externes, le patient est accompagné par un membre de l'équipe soignante de l'unité d'hospitalisation.

Dès la consultation terminée, l'unité d'hospitalisation est appelée par l'infirmier(ère) ou le secrétariat afin qu'un membre de l'équipe soignante vienne rechercher le patient.

Par mesure de sécurité, les patients présentant des troubles cognitifs ou du comportement sont installés face au secrétariat dans l'attente de l'arrivée du soignant. Les secrétaires sont chargées non seulement de la surveillance du patient, mais également du rappel de l'unité de soins en cas d'attente prolongée.

Par ailleurs, pour les patients présentant des troubles cognitifs ou du comportement, la présence d'un membre de la famille ou de l'équipe soignante peut être demandée pendant la consultation.

### **Art.13.3. Prise en charge des patients externes**

Dès son arrivée et avant la consultation, le patient doit se présenter au bureau des admissions de l'Hôpital Léon SCHWARTZENBERG afin de constituer le dossier administratif.

Il sera ensuite orienté vers le secrétariat des consultations externes ou le secrétariat de la clinique gériatrique afin de constituer le dossier médical (si celui-ci n'existe pas encore), puis vers la salle d'attente de l'unité.

A l'issue de la consultation, le patient est invité à se présenter à nouveau au bureau des admissions pour régler les frais de consultation et/ou remettre la fiche de circulation. .

Les modalités de prise en charge d'un patient pour un examen d'endoscopie programmé sont définies dans le protocole PR/OPC/057.



#### **Art.14. L'hygiène**

Le Centre Hospitalier du Quesnoy met en œuvre une politique coordonnée de maîtrise du risque infectieux chez les patients et les professionnels. Pour cela, un programme de lutte contre les infections nosocomiales comportant des actions de prévention est institué.

La désinfection des mains par friction, avec une solution adaptée, est un moyen efficace pour lutter contre les infections nosocomiales.

Pour que cette prévention soit efficace, un flacon de solution hydro-alcoolique est disponible dans chaque bureau et un distributeur dans la salle d'attente.

Le personnel du Pool Ménage de l'établissement assure l'entretien courant des locaux du lundi au vendredi selon le planning de vacation des consultants.

#### **Art.15. La sécurité**

Les plans d'évacuation sont affichés dans les couloirs de la structure. En cas d'incident, les consignes de sécurité sont données par le personnel et doivent être respectées.

#### **Art.16. L'interdiction de fumer**

Conformément à la réglementation, il est strictement interdit de fumer dans l'ensemble des locaux de la structure.

#### **Art.17. La sortie à l'insu de l'unité**

Conformément à la procédure PG/OPC/034 « *Sortie à l'insu des unités de soins et des plateaux techniques* », il convient de réagir en fonction de l'état de celui-ci, notamment en effectuant des recherches dans l'établissement, en prévenant la Direction, la Gendarmerie, le médecin responsable et la famille si nécessaire.

Un rapport est rédigé dans le dossier de soins et envoyé à la Direction de l'établissement.

#### **Art.18. Le transport en ambulance**

Le transport est une prescription médicale qui tient compte du mode de transport adapté le moins onéreux et compatible avec l'état de santé du patient (ambulance, véhicule sanitaire léger, taxi, voiture particulière, transport en commun, ...).

- La personne soignée a le libre choix de l'entreprise de transport :
- La personne soignée n'a pas le choix de l'entreprise de transport lors d'un transfert médicalisé demandé au **Centre15**.

## **Art.19. L'évaluation de la satisfaction des patients**

Dans le cadre de la mission d'amélioration continue de la qualité, une enquête de satisfaction est réalisée auprès des patients dits externes et hospitalisés bénéficiant d'un acte endoscopique

Ce questionnaire complété est déposé, sous une forme anonyme, dans une urne située à l'accueil de l'hôpital.

Ce questionnaire fait l'objet d'une analyse et d'un suivi de la part de la Commission des Relations avec les Usagers et la Qualité de la prise en charge (CRUQ) et de la Direction.

## **Art.20. Les mesures à prendre en cas de décès des personnes en consultations externes**

### **Art.20.1. Le constat du décès**

Le décès est constaté par un docteur en médecine qui établit un certificat de décès, lequel est transmis au bureau des admissions de l'Hôpital Léon SCHWARTZENBERG. Une copie est transmise dans les 24 heures au bureau d'état civil de la mairie.

### **Art.20.2. La notification du décès**

La famille ou les proches doivent être prévenus, dès que possible et par tous les moyens appropriés, du décès de celui-ci.

### **Art.20.3. La toilette mortuaire - le transfert en chambre mortuaire**

- Pour les patients non hospitalisés

Après constatation du décès par le médecin, le corps du défunt sera transféré dans la salle dite « Box » aux Soins Externes dans l'attente du transfert du corps à la chambre mortuaire.

- Pour les patients hospitalisés

Après constatation du décès par le médecin, le corps du défunt sera transporté dans l'unité de soins d'hospitalisation.

Les modalités de prise en charge de la personne décédée sont définies dans la procédure PG/OPC/016.