



vivre et devenir
Villepinte - Saint-Michel

Établissement hospitalier
SAINTE-MARIE

LIVRET D'ACCUEIL



La direction et le personnel de Sainte-Marie vous souhaitent la bienvenue.
L'ensemble du personnel est à votre disposition pour répondre à vos attentes.
Vous trouverez dans ce présent livret toutes les informations susceptibles de faciliter votre séjour.

SOMMAIRE

Charte de l'association de Vivre et devenir.....	1
L'Etablissement Hospitalier Sainte-Marie	2
Votre admission	4
Votre séjour	6
Votre environnement.....	10
Les services proposés.....	14
Votre sortie	16
Consignes générales	17
Droit et information.....	18
Les instances institutionnelles.....	24
Charte de la personne hospitalisée	26



CHARTRE DE L'ASSOCIATION VIVRE ET DEVENIR

L'Association **Vivre et devenir Villepinte - Saint-Michel** est résolument ancrée dans les valeurs chrétiennes et les choix faits, à l'origine, par les Sœurs de Marie-Auxiliatrice.

La présente charte inspire et oriente l'ensemble de ses activités, ses modes de fonctionnement et les comportements des équipes de ses Etablissements.

Elle est ouverte à tous, et se consacre à chacun, avec la volonté de **promouvoir une prise en charge globale de chaque patient** considéré comme un tout unique, dans ses dimensions physique, psychologique, socio-familiale et spirituelle.

Son ambition et sa philosophie d'action sont de chercher à anticiper pour **répondre aux besoins nés de l'évolution de la Société**.

Cela passe, de façon concrète par :

L'attention portée au degré de détresse sociale, la volonté de toujours progresser en matière de techniques de soins et d'innover sur la prise en charge de toute pathologie, dans le respect de ses valeurs éthiques, l'ouverture à de nouvelles actions, en faveur de ceux qui sont insuffisamment ou mal pris en charge.

Ses modes de fonctionnement quotidien sont guidés par les valeurs qui l'animent :

1. La recherche permanente de l'efficacité des prises en charge, ce qui passe par
 - La qualité de la présence et de l'écoute des équipes quelle que soit leur activité,
 - Le professionnalisme et la rigueur dans le travail effectué.
2. Des comportements relationnels et professionnels empreints de simplicité et reposant sur :
 - Le respect de la dignité,
 - La considération fraternelle et confiante portée à l'entourage,
 - L'ouverture aux autres, au sein de l'Association, et aussi vers l'extérieur avec un souci d'échanges et de partenariat avec notre environnement.

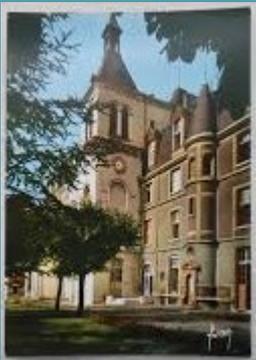
**Ces valeurs ont marqué l'histoire de notre Association.
Nous avons la volonté de les perpétuer et de les transmettre.**



L'ETABLISSEMENT HOSPITALIER SAINTE-MARIE



1886 - Le pavillon
des Tourelles



Fondé en 1881 par la communauté des sœurs de Marie Auxiliatrice, l'Établissement hospitalier Sainte-Marie fut l'un des premiers sanatoriums de France.

C'est en 1975 qu'il s'est reconverti en Établissement de soins de suite et de réadaptation. Il est géré par l'Association Vivre et devenir, association reconnue d'utilité publique et participant au service public hospitalier (PSPH).

Établissement reconnu en soins de suite oncologique, Sainte-Marie a développé une expertise dans la prise en charge en soins palliatifs. L'Établissement, d'une capacité de 100 lits, dispose également de lits de gériatrie.

SA MISSION

Répondre aux nécessités de soins et aux surveillances médicales qui ne peuvent être assurées au domicile du patient, pendant une période limitée, sur la base d'un projet individualisé, établi à partir d'un bilan global des problèmes médicaux, psychologiques et sociaux du patient.

Son action vise à redonner de l'autonomie au patient, dans un objectif de retour au domicile ou au substitut du domicile, après stabilisation de son état de santé.

LE PARC

Un parc spacieux et calme qui s'étend sur 11 hectares vous donne la possibilité de promenades et de repos à l'ombre de grands arbres ou sur notre terrasse aménagée.

Un partenariat entre l'hôpital Sainte-Marie et le centre équestre de Tremblay – Le Château Bleu a permis d'organiser les activités autour du cheval de fin avril à fin septembre. En effet, des enclos ont été aménagés pour accueillir des chevaux et des poneys pour le plus grand plaisir des patients et de leur famille.

Ces activités sont encadrées par des professionnels de santé de l'établissement Sainte-Marie et du centre équestre.



Cependant, nous vous rappelons que ce parc n'est pas un parc public, il appartient à la propriété de l'établissement.



Pour leur santé, merci de ne pas nourrir les chevaux !

VOTRE ADMISSION

Le bureau accueil - admissions

- Vous accueille et vous oriente pour toute information concernant votre séjour,
- Vous transmet vos appels téléphoniques,
- Réceptionne et envoie vos courriers

Le bureau des admissions et des frais de séjour situé au rez-de-chaussée de l'Établissement vous accueille de **9h à 16h30 du lundi au vendredi**.

Lors de votre admission, il vous sera demandé les documents suivants :

- Une carte d'identité, un passeport ou une carte de séjour en cours de validité,
- Votre carte vitale accompagnée d'une attestation,
- Votre carte de mutuelle à jour (si vous avez une mutuelle),
- L'attestation de la Couverture Maladie Universelle (CMU), le cas échéant,
- L'attestation de l'Aide Médicale d'Etat (AME), le cas échéant,
- En cas d'accident du travail, les 3 volets Accident de travail,
- Votre livret militaire si vous êtes pris en charge au titre de l'article 115 (blessure de guerre),
- Pour les ressortissants étrangers de la Communauté Européenne, la carte européenne d'Assurance Maladie,
- Les coordonnées de la personne à prévenir en cas de besoin.



Dès votre admission, un acompte correspondant au forfait journalier et la chambre particulière (si la mutuelle ne le prend pas en charge) vous ai demandé et renouvelé tous les 10 jours d'hospitalisation.

NB : pour les personnes les plus démunies, l'Établissement peut consentir des aménagements tarifaires ou des paiements échelonnés. Les demandes doivent être adressées à l'assistante sociale et sont soumises à justificatifs.

Il vous sera proposé :

De désigner, par écrit, pour la durée de l'hospitalisation une **personne de confiance**. Selon la loi du 4 mars 2002, cette personne a deux missions :

- Emettre un avis avec l'aide des médecins si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté,
- Vous accompagner aux consultations ou dans vos démarches administratives. Si vous le souhaitez, elle peut également vous aider dans la prise de décision thérapeutique.

Le personnel des admissions vous propose les services suivants :

- Mise en service de la tablette numérique au lit de chaque patient, permettant d'accéder à toutes les informations de l'établissement, au téléphone, à la télévision, à la presse, à des jeux ludiques, à la radio, à internet, ... dans votre chambre selon vos demandes (consulter les tarifs en vigueur auprès du service des admissions),
- Demande de prise en charge des frais de séjour auprès de votre mutuelle si vous en possédez une (forfait journalier et ticket modérateur, chambre particulière),
- Accompagnement pour toutes démarches administratives,
- Mise à disposition d'un coffre fort pour y déposer vos objets de valeurs,

Les dépôts d'argent et de valeurs

Si vous souhaitez conserver vos objets de valeurs dans votre chambre, **l'Établissement décline toute responsabilité en cas de vol.**

Nous vous recommandons donc de déposer ou de faire déposer vos objets de valeur (argent, bijoux, carte bancaire, chéquier...) au coffre-fort situé à l'accueil. Lors du dépôt, un reçu vous sera délivré et demandé à chaque retrait.



Les **dépôts** peuvent s'effectuer auprès de ce service tous les jours de **9h00 à 20h00**.

Les **retraits** peuvent s'effectuer du lundi au vendredi de **9h00 à 16h30**.

*En dehors de ces heures ainsi que les jours fériés, aucun membre du personnel de l'Établissement n'est habilité à vous permettre d'effectuer un retrait. **Soyez vigilants.***

Le secrétariat médical

Le secrétariat médical vous accueille de 8h30 à 17h du lundi au vendredi.

Son rôle est de :



- Coordonner et organiser les rendez-vous médicaux extérieurs durant votre séjour,
- Travailler en collaboration avec les médecins et les soignants de l'Établissement, mais également avec l'hôpital qui vous a adressé à Sainte-Marie,
- Envoyer un compte-rendu de votre hospitalisation à vos médecins référents lors de votre sortie, ainsi qu'à votre médecin traitant,
- Planifier les entretiens, à la demande de votre famille, avec le médecin qui vous suit.

A l'arrivée, votre dossier médical est remis par les ambulanciers à l'équipe médicale.

La durée de séjour

En établissement de soins de suite et de réadaptation, la durée indicative de séjour est de 21 jours.

VOTRE SEJOUR

Votre prise en charge



Les Médecins vous prennent en charge dès votre arrivée afin d'assurer la continuité des soins. Ils établissent un bilan global et individuel des problèmes médicaux, psychologiques et sociaux afin de planifier un projet de soins personnalisé, de rééducation, et d'organiser votre sortie dans les meilleures conditions. Ils vous suivent tout au long de votre hospitalisation. Avec votre accord, votre médecin traitant est informé de votre séjour et des traitements que vous devez poursuivre. Les médecins reçoivent les familles sur rendez-vous.

La Pharmacie à Usage Interne composée du **Pharmacien et des Préparateurs en pharmacie**, assure quotidiennement la préparation des piluliers (sous forme de Dispensation Journalière Individuelle Nominative), le contrôle des prescriptions et la dispensation des médicaments prescrits dans les différentes unités de soins de l'établissement.



Votre traitement personnel ne doit pas être stocké dans votre chambre et doit être remis impérativement à votre famille. Vous avez la possibilité de le remettre à l'infirmier de l'unité qui a la responsabilité de vous le rendre à votre sortie.

Les Cadres de Santé sont les liens entre vous et l'équipe soignante, ils sont garants de l'organisation et de la qualité des soins, et se tiennent à votre disposition pour toute réclamation.

Les Infirmiers assurent les soins et appliquent les prescriptions médicales. Ils participent à l'organisation de votre projet de soins, font le lien entre vous, votre famille et les autres membres du personnel médical et paramédical. Ils sont également à votre écoute et vous accompagnent lors de votre hospitalisation.



Les Aides-soignants assurent, en collaboration avec les infirmiers les soins d'hygiène, vous aident dans vos gestes de la vie quotidienne et veillent à votre confort. Ils adaptent, avec l'aide de la diététicienne, le menu du jour à votre régime alimentaire prescrit par le médecin et assurent la commande des repas.

Le Diététicien assure votre équilibre alimentaire et le respect de vos régimes en collaboration avec les équipes de cuisine. Il peut répondre à des demandes spécifiques en lien avec votre prise en charge diététique.

Les Agents de Service Hospitalier veillent à la propreté de votre chambre, des autres locaux de l'Établissement et distribuent les repas en collaboration avec l'équipe soignante.

Le service de Maintenance assure les réparations des équipements, l'entretien du parc, et peut intervenir en cas de problèmes techniques dans votre chambre.

Les Psychologues à votre arrivée, vous rendent visite. Pendant votre séjour, si vous le souhaitez, vous pouvez les rencontrer. Pour cela il vous suffit de faire la demande auprès des équipes soignantes. Le psychologue peut vous accompagner par sa présence, son écoute et vous aider à mieux vivre votre séjour à Sainte-Marie. Ils se tiennent également à disposition de vos proches. Ils proposent des activités thérapeutiques (ex: ateliers de stimulation cognitive) en collaboration avec d'autres membres de l'équipe.

Votre rééducation/réadaptation

Les Masseur-Kinésithérapeutes, par diverses techniques (massage, mobilisations, drainage, ultrasons, exercices sollicitant le mouvement, l'équilibre, la marche...) vous accompagnent dans votre réadaptation fonctionnelle et dans l'acquisition, la récupération ou le maintien de vos capacités physiques et/ou respiratoires.

Les Ergothérapeutes trouvent avec vous des solutions pour améliorer votre quotidien, votre confort, et lutter contre la douleur et/ou les complications liées à l'alitement prolongé. Elles proposent des activités thérapeutiques de rééducation et de réadaptation pour maintenir, voire retrouver le plus d'autonomie et d'indépendance possibles dans les activités de la vie quotidienne. Elles sont aussi à votre disposition pour vous accompagner dans votre projet de sortie, notamment pour adapter votre logement en cas de retour à domicile.

L'Educateur APA (Activité Physique Adaptée) organise et anime des séances d'activités physiques en lien avec vos objectifs de prise en charge. Ces activités sont adaptées à votre état de santé, votre condition physique, vos possibilités et à vos désirs (renforcement musculaire, gymnastique douce, marche,...)

Le (la) Psychomotricien(ne) vous aide à mieux appréhender les changements qui s'opèrent dans votre corps du fait de la maladie. Il/elle vous aide à retrouver confiance dans celui-ci, malgré la douleur par exemple. Il utilise certaines méthodes comme le toucher thérapeutique, la relaxation, la stimulation des sens, les exercices d'équilibre et de coordination, etc.

Tous ces professionnels interviennent **sur prescription médicale**. Les séances ont lieu en chambre ou en salle (au rez-de-chaussée de l'établissement) en fonction des objectifs et de votre projet de soin individualisé.

Le Brancardier, si nécessaire, vous transporte et vous accompagne aux salles de rééducation en fonction de l'heure à laquelle a été planifié votre séance. Il vous installe à votre poste d'exercice/d'activité, aide les rééducateurs à vous mobiliser, et assure l'entretien du matériel de rééducation.

La Coordinatrice du Plateau Technique est le lien entre vous et l'équipe de rééducation. Elle est garante de l'organisation et de la qualité des soins de rééducation, de réadaptation, et de réhabilitation, et se tient à votre disposition pour toute réclamation.

Le service social

L'Assistant social se tient à votre disposition tout au long de votre séjour. Il peut vous conseiller, vous orienter, vous accompagner et vous aider pour les divers problèmes d'ordre social que vous pourriez rencontrer (ouverture de droits, dossiers administratifs, aide à l'organisation de votre sortie...). N'hésitez pas à le solliciter dès votre arrivée, son bureau se trouve au rez-de-chaussée.

Les activités thérapeutiques

Différentes activités thérapeutiques peuvent être proposées au sein de l'établissement par les soignants et l'équipe de rééducation:

- **Ateliers et séances individuelles de stimulation cognitive** (exercices stimulant la mémoire, le langage, l'attention, ...)
- **Les cuisines thérapeutiques** (expérience permettant de retrouver des gestes quotidiens, stimuler les capacités et éveiller les sens)
- **L'équithérapie** (soin psychique, sensoriel et moteur médiatisé par le cheval)
- **La balnéothérapie** (expérience sensorielle et motrice réalisée dans une piscine)
- **Les bains thérapeutiques** (expérience sensorielle et motrice visant à la relaxation réalisée dans une baignoire)
- **Le jardin thérapeutique** (atelier de jardinage favorisant les relations interpersonnelles et les capacités sensori-motrices)
- **Séances individuelles d'hypnose médicale** (expérience visant à lutter contre la douleur, l'anxiété, ...)
- **Séances snoezelen** (stimulation des différents sens par la musique, la projection d'images, le toucher thérapeutique, l'aromathérapie, ...)

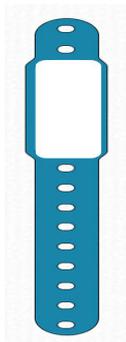


La bientraitance



Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou moral sur vous (famille, professionnels de santé). Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter les cadres de santé.

Identitovigilance



A votre arrivée, un bracelet d'identification vous sera posé par l'infirmier de l'unité. Ce bracelet comporte uniquement des informations liées à votre identification. Il permet à l'ensemble des professionnels de l'Établissement participant à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre parcours de soins. Vous avez naturellement la possibilité de refuser le port de ce bracelet en informant le personnel soignant du service qui vous accueille. Ce refus sera tracé dans votre dossier.

Nos équipes se tiennent à votre disposition pour répondre à vos interrogations.

La qualité

Les objectifs de la démarche qualité sont la sécurité du patient, la qualité des soins et la mise en place d'une dynamique d'amélioration.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la certification initiée par le ministère de la santé. La procédure de certification est conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS). Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement de santé.

Les rapports de certification de l'établissement sont consultables sur le site www.has-sante.fr.

Les Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins (IQSS):

La HAS a également développé, depuis 2008, le recueil de données et d'informations provenant de tous les établissements de santé. Ces indicateurs donnent une image du niveau de qualité et de sécurité des soins atteint par chaque établissement et permettent des comparaisons nationales.

Ces indicateurs sont publics et mis à la disposition des usagers par affichage et sur le site internet du Ministère de la Santé : Scope Santé (www.scopesante.fr). Ils sont également disponibles en annexe de ce livret.

VOTRE ENVIRONNEMENT

Votre chambre

L'Établissement met à votre disposition des chambres particulières ou à deux lits, spacieuses, claires, confortables et équipée d'une salle d'eau. Les chambres sont équipées de lits à hauteurs variables à commande électrique, d'une sonnette d'appel.

Les chambres comportent également un équipement d'oxygène et de vide médical.

Vous pouvez, si vous le souhaitez, demander à bénéficier d'une chambre particulière en fonction des disponibilités.

La chambre particulière reste à votre charge ou à la charge de votre mutuelle. La demande doit être formulée dès votre arrivée ou au cours de votre hospitalisation au service des admissions.



La tablette numérique

Chaque chambre est équipé d'une tablette numérique. Elle permet d'accéder à:

- La télévision
- Le téléphone
- Aux informations de l'établissement (livret d'accueil, informations préventives, questionnaire de sortie, ...)
- A des modules de divertissements: lecture, jeux, radio, internet, applications

A votre arrivée, un agent administratif vous présente la tablette et active votre compte selon les prestations choisies.

Les informations sur l'établissement sont disponibles gratuitement.

Une journée « découverte » gratuite la première journée vous permettra de visualiser les différentes prestations dont vous pourriez avoir besoin tout au long de votre séjour.

Un pack « Télévision/multimédia », vous ai proposé à 6,50 euros par jour.

Pour la mise en service du téléphone, nous vous demanderons de régler les frais d'ouverture de ligne d'un montant de 3 euros. Vous pourrez ensuite acheter des unités pour pouvoir réaliser des appels vers des téléphones fixes et portables, uniquement en France Métropolitaine.

1 unité = 1,5 euros = 30 min soit le coût de la minute d'appel à 0,05 €/min

Un casque individuel vous sera fourni gratuitement. En cas de perte ou de casse, nous vous demanderons de le régler à hauteur de 5 euros.

Vous avez la possibilité de régler par carte bancaire directement via la tablette dans « Mon compte » ou auprès de l'accueil de l'établissement.

Le courrier

Vous pouvez recevoir votre courrier (distribution chaque jour dans votre chambre ou disponible à l'accueil) et en envoyer. Pour cela il vous suffit de déposer votre courrier à l'accueil, le courrier y est relevé tous les jours du lundi au vendredi à 15h30.

Votre nécessaire personnel

Il est indispensable d'apporter :

- Votre linge personnel,
- Votre nécessaire de toilette (serviettes et gants de toilette, savon, brosse à cheveux, brosse à dents et dentifrice...).

Pour le bon déroulement de votre séjour, il vous est demandé d'en assurer le renouvellement.

Prothèses dentaires, auditives, lunettes

Si vous souhaitez garder vos prothèses (auditives, dentaires et lentilles de contact) et/ou vos lunettes durant votre séjour, pensez à apporter une boîte de rangement où à en demander une au personnel qui prendra soin de l'étiqueter à votre nom au préalable. Nous vous déconseillons de les déposer dans un mouchoir, une compresse ou tout autre support susceptible d'être jeté.

La responsabilité de l'établissement ne saurait être engagée en cas de perte ou de détérioration de ces objets.

Vos repas



A partir de :

- 8h20 Le petit déjeuner est servi
- 12h20 Le déjeuner est servi dans votre chambre ou au salon de l'étage
- 13h30 Une boisson vous est servi
- 15h30 Un goûter vous est proposé
- 18h20 Le dîner est servi dans votre chambre
- 21h00 Une collation vous est proposée

Vos menus sont élaborés par l'équipe soignante avec votre collaboration. Un affichage hebdomadaire des menus est présent au niveau de chaque étage de soins.



Les repas des visiteurs

Vos proches peuvent partager le déjeuner avec vous en réservant 24h à l'avance à l'accueil de l'établissement du lundi au vendredi pendant les horaires d'ouverture.

Les tarifs peuvent être consultables à l'accueil.





Les visites de vos proches

Les visites sont autorisées tous les jours de 13h00 à 20h00.

Les visiteurs doivent respecter certaines règles :

- Ne pas introduire de médicaments,
- Respecter le repos des patients (ne pas faire de bruit, éviter d'être trop nombreux...),
- Ne pas apporter de boissons alcoolisées dans l'Établissement,
- **Ne pas apporter de nourriture et de produits cuisinés aux patients** (les repas servis dans l'Établissement répondant à une réglementation très stricte).
- Ne pas apporter de fleurs ou toute autre plante par mesure d'hygiène,
- Utiliser un produit hydro-alcoolique en entrant et en sortant de la chambre
- Éviter de venir rendre visite à votre proche hospitalisé si vous êtes malade ou porter un masque
- Respecter le travail de tous

Afin de respecter votre repos, le nombre maximal de visiteurs autorisés simultanément dans votre chambre est fixé **à deux**.

Dans une situation spécifique, le médecin peut être amené à autoriser un accompagnant à rester auprès de vous pendant la nuit.

Vous pouvez refuser la visite d'une personne que vous ne désirez pas recevoir en le signalant au service des admissions qui se chargera de transmettre l'information à l'équipe soignante.

Vous pouvez circuler librement dans l'Établissement sauf en cas de consigne médicale particulière.



Les enfants de moins de 12 ans ne sont pas autorisés dans les chambres.

Les animaux domestiques ne sont pas admis dans l'Établissement ni dans le parc.



LES SERVICES PROPOSES

Les animations

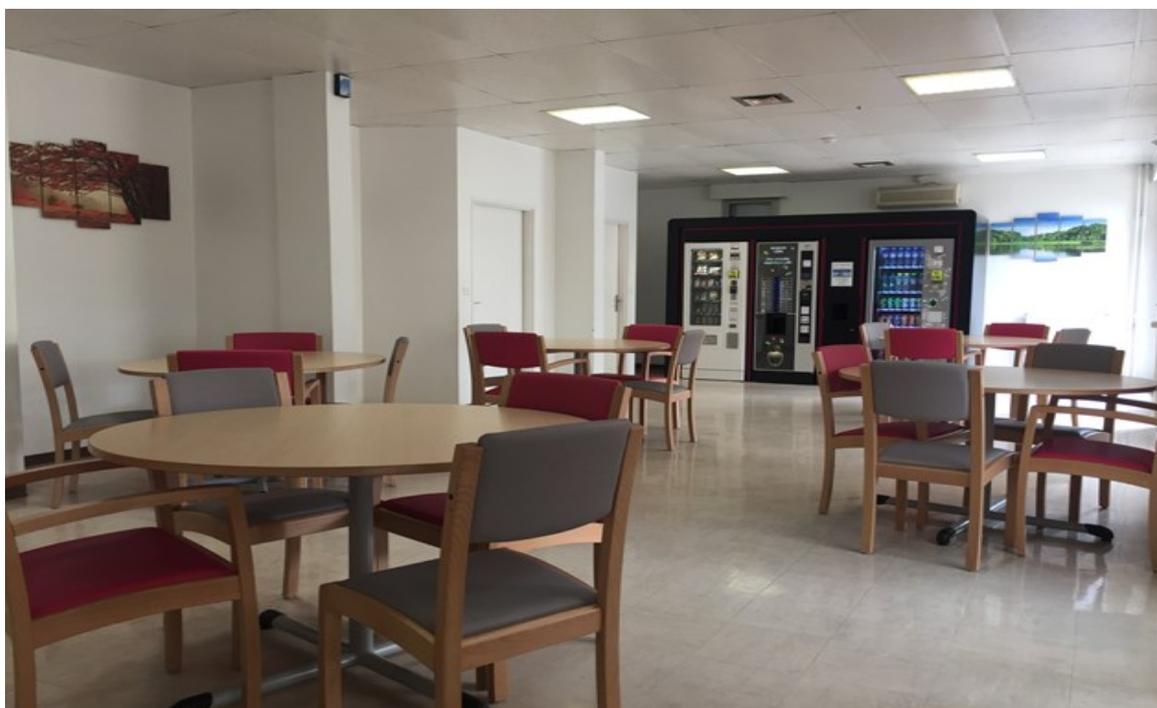
Des animations vous seront ponctuellement proposées par l'équipe soignante ou des bénévoles :

- Travaux manuels,
- Mini-concert,
- Jeux de société,
- Kermesse, ...

Pour plus d'information vous pouvez vous renseigner sur les activités à venir auprès de l'équipe soignante.

Il vous est également possible d'emprunter des livres dans les bibliothèques se trouvant au 1er et au 2ème étage de l'établissement.

Le grand salon



Vous pouvez recevoir vos proches dans un espace convivial et climatisé, situé au rez-de-chaussée de l'établissement. Vous avez à disposition un coin télévision et des distributeurs de boissons et d'encas divers.

La blanchisserie



L'établissement dispose d'un prestataire extérieur spécialisé qui peut vous proposer un contrat d'entretien de votre linge. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante qui vous dirigera vers les responsables logistiques.

Les autres services

Notre établissement vous permet d'accéder à des soins de beauté (coiffure, pédicure...). Ces services sont payants et les renseignements sont à demander à l'accueil.



Le bénévolat

« Le bénévole est celui qui s'engage librement pour mener une action non salariée en direction d'autrui, en dehors de son temps professionnel et familial. »

Avis du Conseil Economique et Social 24.02.1993

Le bénévolat à Sainte Marie est encadré par une charte et un règlement intérieur. Cette charte concerne tous les acteurs, avec la volonté de promouvoir une prise en charge globale de chaque patient considéré comme un tout unique, dans ses dimensions physique, psychologique, socio-familiale et spirituelle.

Ainsi, pour assurer la sécurité et le bien-être des patients hospitalisés, toute personne souhaitant rendre visite à un malade dans le cadre du bénévolat, **doit en faire la demande auprès de la direction** afin d'être intégrée dans l'équipe de bénévoles de l'établissement.

Les bénévoles participent au comité Ethique de l'établissement et à des formations en interne organisées par l'encadrement de soins et les psychologues.



VOTRE SORTIE

Votre sortie est décidée par le médecin lorsque votre projet de soins et votre projet médical sont finalisés.

Elle s'effectue entre 14h00 et 16h00, du lundi au jeudi au bureau des admissions afin de réaliser vos démarches administratives de sortie (Régulariser le paiement des frais d'hospitalisation).

L'appréciation de votre satisfaction

L'Établissement hospitalier Sainte-Marie consacre tous ses efforts pour rendre votre séjour aussi bénéfique que possible. Nous espérons que vous serez satisfait de nos services.

Afin de nous permettre de rester vigilants sur la qualité de nos soins et de nos services, **nous vous remercions de bien vouloir remplir, avant votre départ, le questionnaire de sortie** qui est disponible sur votre tablette. En cas de difficulté pour le compléter, un agent administratif pourra vous aider à le compléter.

En effet, celui-ci sera étudié avec la plus grande attention par le service qualité.

Par ailleurs, le Ministère de la Santé demande aux établissements de santé de réaliser une mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. Dans ce cadre, vous êtes susceptible d'être invité par mail à répondre à un questionnaire en ligne après votre hospitalisation (enquête e-satis).

Les permissions de sortie exceptionnelle

Des permissions de sortie peuvent vous être accordées après avis médical et doivent être validées par le médecin. Elles sont à demander au plus tard 48 heures avant votre permission et sont à retirer auprès de l'infirmier de votre étage.

Les permissions de sorties sont autorisées pour un départ après 8h30 et un retour **le même jour** avant 20h (aucune sortie de nuit n'est autorisée) sous peine de perdre votre chambre.

Dans le cas où vous sortiriez de l'Établissement (même pour un temps très court), sans en avoir avisé un médecin, ou contre son accord, l'Établissement se décharge de toute responsabilité.

Les sorties contre avis médical

Si vous sortez contre avis médical, vous devez signer une décharge dégageant l'Hôpital de toute responsabilité. En cas de sortie contre avis médical, le médecin accompagné d'un soignant vous informera des risques encourus pour votre santé. Il vous aidera à rédiger le document adéquat. Une ordonnance pour la continuité du traitement, dans la limite des conditions possibles au domicile, vous sera remise.

Si vous sortez sans prévenir, l'Hôpital décline toute responsabilité et mettra en place la procédure de déclaration de fugue.

LES CONSIGNES GENERALES

Le tabac



Il est formellement interdit de fumer dans l'enceinte de l'Établissement (loi du 1er janvier 2007) **y compris des cigarettes électroniques.**



Le parking

La parking (non surveillé) est mis à disposition des visiteurs. L'Hôpital décline toute responsabilité en cas d'accident, de vol, ou de détérioration.

Les consignes de sécurité

**RESPECTEZ
LES CONSIGNES
DE SECURITE**

**ELLES VOUS
PROTEGENT**

Pour votre sécurité, l'Établissement est doté d'un système de détection incendie et d'un système de désenfumage automatique.

Les plans d'évacuation sont affichés dans les couloirs de l'hôpital. En cas d'incendie, le personnel vous informera des consignes à tenir, il est important de ne pas paniquer.

Dons et Legs

Aucune somme d'argent, ni aucun cadeau ne doivent être remis directement au personnel.

Si vous souhaitez faire un don à l'Association Vivre et devenir, adressez-vous au secrétariat de direction.

Vous pouvez faire un don directement en ligne via l'adresse suivante: <https://www.vivre-devenir.fr>

Appel aux dons



DROIT ET INFORMATION

L'information du patient sur son état de santé

Conformément à la réglementation en vigueur, le médecin responsable de votre prise en charge vous informera lors d'un entretien individuel des bénéfices et des risques fréquents ou graves, normalement prévisibles, des investigations et des traitements proposés, ainsi que des alternatives de soins.

Cette information est nécessaire pour recueillir votre consentement aux soins proposés.

Informatique et liberté (CNIL)



La gestion des dossiers administratifs et médicaux est informatisée dans le strict respect du secret médical et conformément aux dispositions de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). Sauf opposition motivée de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à la gestion de toutes les données administratives et médicales liées au patient durant toutes les étapes de son séjour, et à l'établissement de statistiques en application de l'Arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale, visées à l'article L710-6 du code de la santé publique. Les traitements informatisés nominatifs font l'objet de la déclaration réglementaire à la CNIL.

Non divulgation de présence

Vous pouvez demander que votre présence dans l'Établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant lors de votre admission.

Protection des personnes sous tutelle

Les informations relatives à la santé des personnes majeures sous tutelle et aux soins qu'elles doivent recevoir, sont délivrées au tuteur.

Le médecin pourra passer outre les recommandations du tuteur en cas de risque de conséquences graves pour la santé de la personne protégée.

Protection juridique des majeurs protégés

Si le patient n'est plus en mesure d'assurer la gestion de ses biens, il est nécessaire qu'il soit représenté ou assisté afin de sauvegarder ses intérêts, conformément à la loi du 5 mars 2007 relative aux mesures de protection des incapables majeurs.

Secret médical

L'Hôpital et l'ensemble de son personnel sont soumis au secret médical : ils mettent en œuvre les dispositifs assurant la confidentialité des informations vous concernant. Le secret médical n'est pas opposable au patient : les médecins de l'Hôpital assurent, dans le respect des règles déontologiques qui sont applicables, l'information des personnes soignées. Le personnel paramédical (infirmiers, aides-soignants, kinésithérapeutes...) participe à cette information dans son domaine de compétence et dans le respect de ses propres règles professionnelles.

Conservation des informations médicales

L'Établissement organise la conservation et la confidentialité des informations détenues. Les dossiers médicaux sont conservés dans l'Établissement sous la responsabilité du président de la Conférence Médicale d'Établissement (CME). Les dossiers médicaux des patients (diagnostic, observations, comptes rendus d'examen,...) sont conservés 20 ans.

Pour avoir accès à votre dossier médical, veuillez vous référer à la page 9 « Accès du patient à son dossier médical ».

Données à caractère personnel

A l'occasion de votre admission et de votre séjour au sein de l'établissement, des informations personnelles (administratives, médicales etc.) vous concernant sont recueillies par les professionnels. Ces informations font l'objet d'un traitement automatisé (informatique) ou non automatisé (support papier) et sont strictement réservées aux professionnels de l'établissement et conformément aux dispositions de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). Ces données recueillies sont nécessaires à votre prise en charge et accompagnement tout au long de votre séjour.

Depuis le 25 mai 2018, le règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD) renforce vos droits de citoyens européens vis-à-vis de la protection de ces données dans le prolongement de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés. Notre établissement s'est engagé dans une démarche active de mise en conformité avec le RGPD et la législation nationale en vigueur afin de vous garantir le respect de vos droits.

Conformément à la réglementation, en qualité de personne concernée, vous disposez de droits sur vos données : droit à la transparence des informations, droit d'accès, droit de rectification, droit à l'oubli, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité, droit d'opposition.

Si vous souhaitez exercer vos droits et obtenir communication des informations vous concernant, vous pouvez adresser une demande à la direction d'établissement.



Désignation de la personne de confiance

La personne de confiance
(cf. article L 1111-6 du code de la santé publique)

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'Établissement considèrera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

La désignation de la personne de confiance vous sera proposée au moment de votre admission.

Directives Anticipées

(cf. article L. 1111-11 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Sans limitation de durée, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'Établissement: confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Un modèle type de directives anticipées peut vous être remis. Pour toute demande d'informations, vous pouvez vous rapprocher de votre médecin.

Interprètes

Pour lever les problèmes de communication dus à la barrière de la langue, l'Établissement tient à sa disposition une fiche d'interprètes (membres du personnel) pour différentes langues. Rapprochez vous de l'équipe soignante pour davantage d'informations.



Cultes

L'Établissement s'attache au respect de la liberté religieuse.

A votre demande, les ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite. Pour cela, vous pouvez en faire la demande à l'infirmier.

Un aumônier catholique est attaché à l'Établissement. Il pourra vous rendre visite si vous le souhaitez ainsi que les sœurs de la communauté de Marie Auxiliatrice.

Un office catholique est célébré plusieurs fois par semaine dans notre chapelle au premier étage, vous pouvez y participer.

Une permanence à l'aumônerie vous accueille de 14h à 17h le mardi et le jeudi. Rapprochez-vous de l'équipe soignante pour davantage d'informations.

Dons d'organes et de tissus humains

L'Établissement Sainte-Marie a signé une convention avec l'Association pour le Don d'Organes et de Tissus Humains (France ADOT). L'association se tient à votre disposition pour toute demande d'information relative aux dons d'organes et tissus humains.

Vidéo surveillance et dispositif de localisation



Un système de caméras, disposé dans l'établissement a été installé. Cette surveillance a pour but de sécuriser les patients et le personnel de l'établissement.

Afin de sécuriser le patient présentant des troubles cognitifs, l'établissement s'est doté de bracelet de localisation prescrit en amont par un médecin et mis en place par un infirmier au poignet du patient avec une traçabilité dans le dossier du patient. Pour toutes informations, veuillez vous adresser à l'équipe soignante.

Examens des plaintes et réclamations

(cf. Articles R 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné :

- **Les réclamations médicales auprès du Médecin Chef** (dans ce cas, merci de vous adresser au secrétariat médical)
- **Les réclamations concernant les soins auprès des Cadres de Santé** (dans ce cas, merci de vous adresser aux infirmiers)

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez exprimer votre avis, remarques, propositions ainsi que vos griefs et réclamations sur la prise en charge dont vous bénéficiez au travers du questionnaire de sortie ou en adressant un courrier à l'établissement, à l'attention de Monsieur le Directeur.

Il veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique aux articles suivants :

Article R1112-91 du Code de Santé Publique : « Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai. »

Article R1112-94 du Code de Santé Publique : « Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte-rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. »

Il fera le lien avec la **Commission Des Usagers (CDU)** et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Vous pouvez vous-même vous adresser à cette commission. Les coordonnées des membres de la CDU se trouvent en annexe de ce livret d'accueil.

N'attendez pas qu'une inquiétude ou une incompréhension s'installe. Tout le personnel médical, paramédical et administratif de l'Hôpital s'efforcera de répondre à vos questions et attentes.

Accès du patient à son dossier médical



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

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande auprès de la direction. Ces informations 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 quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Vous devez néanmoins être informé :

- Que les données concernant la personne hospitalisée font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée susvisée ;
- Que ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'Établissement par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale dans laquelle il a reçu des soins ou du praticien ayant constitué son dossier et sont protégées par le secret médical ;
- Que le patient a le droit de s'opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives le concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978.

Que, selon les dispositions de ce dernier article, le droit d'opposition de la personne ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.



LES INSTANCES INSTITUTIONNELLES

Toutes les instances de l'établissement sont sous la responsabilité d'un médecin

L'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière (EOHH)

Vous êtes hospitalisé dans un Établissement dans lequel la surveillance des infections fait l'objet d'une vigilance spécifique. Les personnes malades sont particulièrement vulnérables et doivent être particulièrement protégées contre ce risque.

L'Établissement prend des mesures spécifiques en matière d'hygiène pour éviter les infections nosocomiales.

La lutte contre les infections nosocomiales consiste à :

- Prévenir en formant, informant les personnels, en mettant en œuvre des protocoles d'hygiène et des soins, en utilisant des matériels sécurisés.
- Surveiller l'apparition d'éventuelles infections en collaboration avec le laboratoire d'analyses médicales et en réalisant des enquêtes ponctuelles (prévalence) ou continues (incidence).
- Contrôler quand elles apparaissent pour en limiter les effets et empêcher leur diffusion par des traitements, des soins appropriés. Nous pouvons être amenés pour votre sécurité et celle des autres patients à mettre en place des mesures d'isolement que nous vous engageons à respecter.

L'EOHH de Sainte-Marie est composée de médecins, du pharmacien, des cadres de santé, de la responsable hygiène environnement et de personnel soignant. L'EOHH établit annuellement un programme de surveillance et de contrôle, elle assure le suivi de sa réalisation. L'hygiène personnelle est la première des préventions contre le risque infectieux.

Si vous vous savez porteur d'une maladie contagieuse ou d'une infection, signalez-le au médecin responsable de votre prise en charge. Si des consignes particulières vous sont données pour votre sécurité et celle des autres patients, nous vous remercions de les respecter scrupuleusement.

Commission médicale d'établissement (CME)

La CME donne son avis sur les projets médicaux de l'Établissement et sur les prévisions annuelles d'activité. Elle est chargée de participer à l'évaluation des soins.

Comité de liaison en alimentation et en nutrition (CLAN)

Conformément à la circulaire du 26 mars 2002, le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition a vocation à participer par ses avis ou propositions à l'amélioration continue de la prise en charge nutritionnelle des malades et à la qualité de l'ensemble des prestations proposés aux

Comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance (CSTH)

Conformément aux *Articles R1221-31 et suivants du Code de la Santé Publique*, le comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance a pour mission de contribuer par ses études et ses propositions à l'amélioration de la sécurité des patients qui sont transfusés dans l'établissement. Il veille à la mise en œuvre des règles et procédures d'hémovigilance prévues par la présente section.

Comité de lutte contre la douleur (CLUD)

Dans cet Établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles. L'Établissement met en œuvre les principes du Contrat d'engagement de la lutte contre la douleur institué par la circulaire ministérielle N°2202-166 du 30 avril 2002.

Commission Des Usagers (CDU)

Elle veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches (décret n°2016-726 du 01/06/2016). Vous pouvez saisir la commission en adressant une lettre à la Direction. Vous pouvez également vous renseigner auprès des cadres de santé. La liste des membres de la CDU est en annexe de ce livret d'accueil.

La CDU analyse également les résultats des enquêtes de satisfaction. Vous pouvez retrouver les résultats à l'entrée de l'établissement.

Comité éthique

Ce comité pluridisciplinaire se réunit a minima quatre fois par an. C'est un espace de réflexion sur les pratiques professionnelles, il permet aux soignants de confronter leurs propres valeurs aux activités de l'établissement.



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.



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 vie.



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.



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.



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.



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.



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.



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



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.



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.



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 entendue** 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 du service chargé de l'accueil de l'établissement.

ANNEXES



vivre et devenir
Villepinte - Saint-Michel

Établissement hospitalier
SAINTE-MARIE

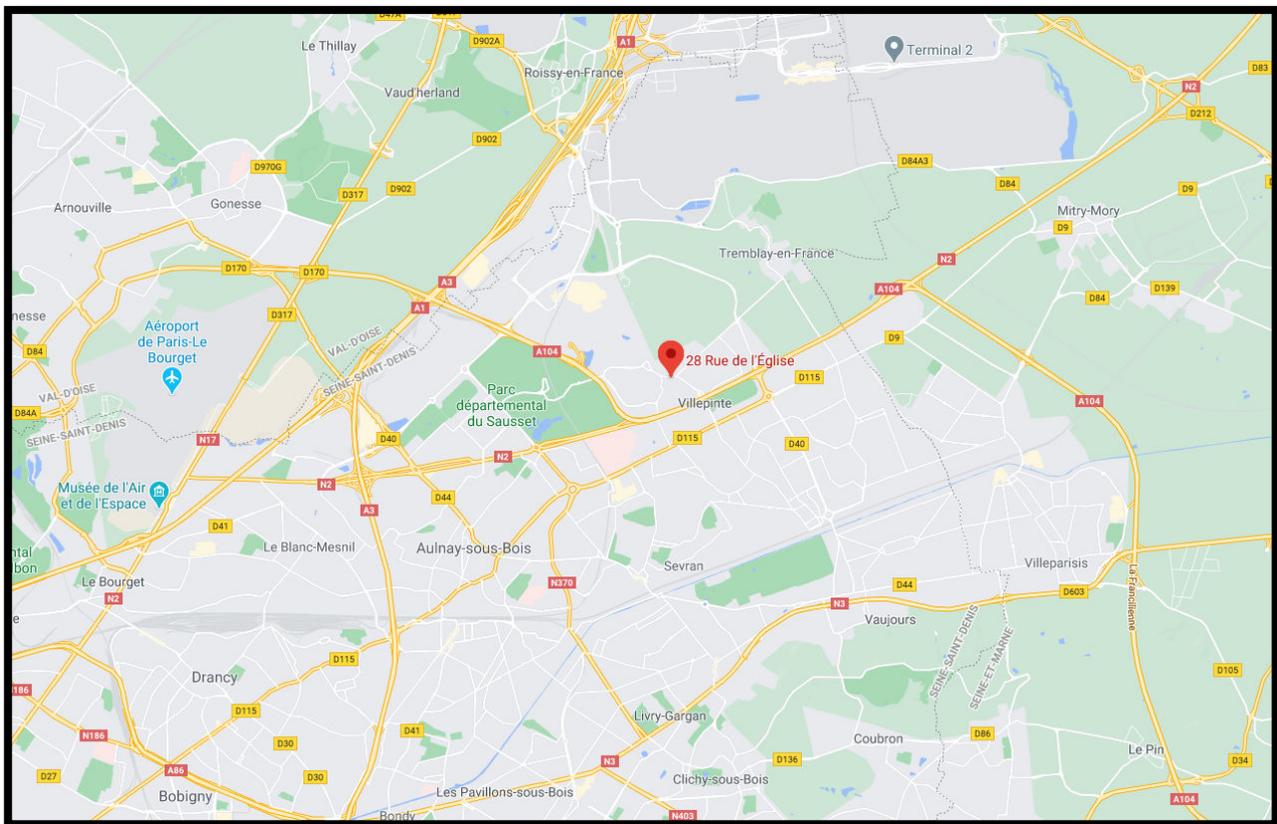
Comment nous rejoindre ?

- **RER (en venant de Paris)**

Gare du Nord : ligne B en direction de Roissy Charles-de-Gaulle jusqu'à :
Gare du Chenay Gagny ou Gare de Villepinte, puis autobus 642 jusqu'à l'arrêt
route de Tremblay.

- **Route (en venant de Paris)**

Par l'autoroute A1 ou A3, prendre la direction de l'A104 (francilienne) en direction
de Soissons. Sortir à Villepinte/Tremblay en France, par la sortie n°4.



28 Rue de l'Église - 93420 VILLEPINTE
tel: 01 49 36 68 00 - fax: 01 49 36 69 99
saintemarie.admission@vivre-devenir.fr