

LIVRET D'ACCUEIL

ETABLISSEMENT HOSPITALIER

SAINTE-MARIE



VOTRE SEJOUR A L'HOPITAL



vivre et devenir
Villepinte - Saint-Michel

Établissement hospitalier
SAINTE-MARIE

Sommaire

01

04 MOT DE LA DIRECTION

02

05 CHARTE DE L'ASSOCIATION VIVRE
ET DEVENIR

03

06 CHARTE DE LA PERSONNE
HOSPITALISÉE

04

07 PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION
VIVRE ET DEVENIR

Valeurs de l'association Vivre et
devenir
Orientations du projet associatif

06

12 VOTRE ADMISSION

Le dépôt des objets de valeurs
L'identitovigilance
La bientraitance
L'hygiène des mains
Le secrétariat médical
La durée de séjour

05

11 PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT
HOSPITALIER SAINTE-MARIE

Son histoire
Sa mission
Le parc

07

15 VOTRE SEJOUR

Les professionnels de santé
Les ateliers thérapeutiques

08

18 VOTRE CHAMBRE & LES PRESTATONS HOTELIÈRES

Votre chambre
La tablette numérique
Le courrier
Votre nécessaire de toilette
Prothèses dentaires, auditives, lunettes
Votre traitement personnel
Vos repas
Le repas des visiteurs
La visite de vos proches

09

21 LES SERVICES PROPOSÉS

Les activités
Le grand salon
La blanchisserie
Les autres services

11

23 RÈGLEMENT

Les sorties contre avis médical
Votre sécurité
Les chevaux
Le parking
Les dons et legs
Le bénévolat

10

22 VOTRE SORTIE

Le recueil de votre satisfaction
Les permissions de sortie

12

25 DEMARCHE QUALITÉ & GESTION DES RISQUES

La qualité
La certification
Les indicateurs
La satisfaction des usagers
Le développement durable
Les instances

13

27 OBLIGATIONS & DROITS DES PATIENTS

Anonymat
Interprètes
Information et consentement éclairé
Protection des majeurs sous tutelles
Projection juridique des majeurs protégés
Directives anticipées
Personne de confiance
Informations et libertés (CNIL)
Données à caractère personnel
Secret médical
Accès au dossier patient
Ministre des cultes
Prise en charge de la douleur
Information du patient en cas de dommage lié aux soins
Examens des plaintes et réclamations
Vidéo-surveillance
Bracelet de localisation
Dons et legs
Modalités pour déclarer un événement indésirable lié aux soins

14

33 ACCES A L'ETABLISSEMENT HOSPITALIER SAINTE-MARIE



Bienvenue

Au sein de l'Etablissement Hospitalier Sainte-Marie

La direction et les professionnels de l'Etablissement Hospitalier Sainte-Marie vous souhaitent la bienvenue.

L'ensemble des professionnels est formé pour vous accueillir et vous accompagner dans votre parcours.

MOT DE LA DIRECTION

La Direction et ses équipes vous accueillent au sein de l'Etablissement Hospitalier Sainte-Marie, Etablissement de Soins Médicaux et de Réadaptation (Villepinte – Seine-Saint-Denis).

Toute notre équipe est mobilisée pour vous offrir une prise en charge de qualité, alliant expertise médicale, écoute et bienveillance.

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous accompagner tout au long de votre séjour. Vous y trouverez des informations essentielles sur l'organisation de l'hôpital, les services à votre disposition, ainsi que les démarches administratives et les droits des patients.

Notre priorité est votre bien-être et votre sécurité. N'hésitez pas à solliciter nos professionnels de santé pour toute question ou besoin particulier.

Nous vous remercions de votre confiance et vous assurons de notre engagement à rendre votre séjour aussi serein que possible.

Bonne lecture !

La direction

CHARTRE DE L'ASSOCIATION VIVRE ET DEVENIR

Une présence à chacun un horizon pour tous

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



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être 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.

PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION VIVRE ET DEVENIR

Fondée en 1881, l'Œuvre créée par les religieuses de Marie Auxiliatrice est devenue association de Villepinte en 1918. Elle a pour objet la création, le fonctionnement et l'entretien d'établissements pour exercer une action éducative, sanitaire ou sociale.

Association reconnue d'utilité publique depuis 1920, Vivre et devenir - Villepinte - Saint-Michel accueille, soigne et accompagne des personnes parmi les plus fragiles de notre société.

Enfant, adolescent, adulte, personne âgée, en situation de handicap, malade ou en détresse sociale, chacun a droit à un accompagnement personnalisé pour vivre et devenir.



Son ambition est de répondre aux besoins nés de l'évolution de la société en cherchant à les anticiper. Ceci 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.

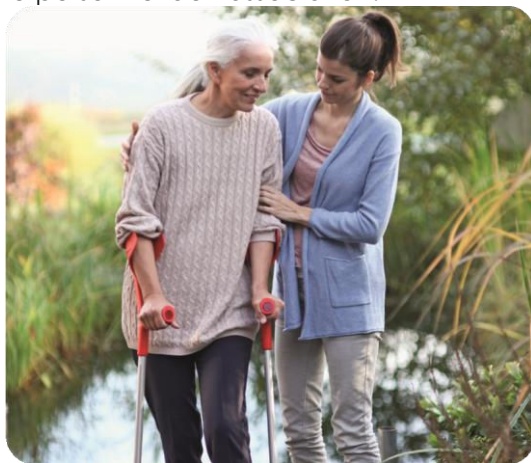
L'association Vivre et devenir fonctionne avec une gouvernance démocratique, comme l'a prévue la loi 1901. Elle a adopté de nouveaux statuts en juin 2017, entrés en vigueur à la publication du décret, et qui prévoient que les usagers et

leurs familles puissent devenir membres et administrateurs.

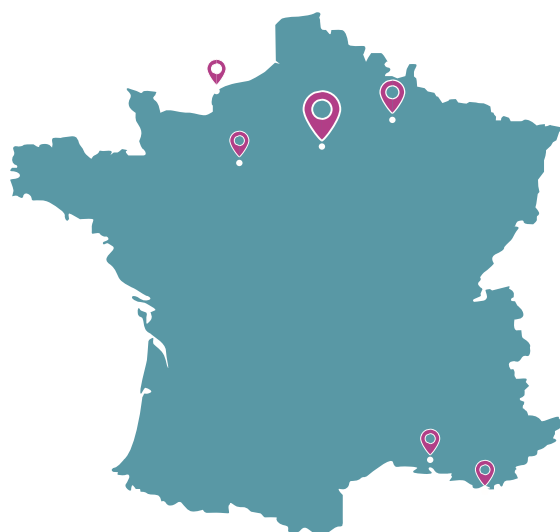
L'ASSOCIATION VIVRE ET DEVENIR EST ORGANISÉE AUTOUR DES ACTEURS SUIVANTS :

- L'assemblée générale est l'organe de délibération de l'association,
- Le conseil d'administration et le bureau assurent l'administration.

Quatre commissions (commission des finances, commission de la revue des politiques d'établissement, commission d'évaluation des pratiques professionnelles et commission communication) garantissent la coordination entre les administrateurs et le personnel de l'association.



QUELQUES CHIFFRES (2024) :



- Plus de **80 établissements**, services et dispositifs
- Implantés dans **7 régions** : Normandie, Île-de-France, PACA, Grand Est, Nouvelle Aquitaine, Bourgogne-Franche-Comté et Centre Val-de-Loire
- Plus de **5 200 personnes** en situation de fragilité accompagnées par an
- **2 200** salariés
- **150 M€** de budget annuel

Grâce à ces structures, l'association est présente aux côtés des enfants et des adultes présentant des déficiences mentales avec ou sans troubles associés, des personnes en situation de polyhandicap et des patients hospitalisés en soins médicaux et de réadaptation.

5.1. VALEURS DE L'ASSOCIATION VIVRE ET DEVENIR

● L'accomplissement :

Chaque personne est unique et a le droit de se réaliser et de s'épanouir.

● La vitalité :

La générosité et l'audace de nos projets ouvrent des voies nouvelles pour construire l'avenir.

● La responsabilité :

Notre démarche est tournée vers l'amélioration continue de nos pratiques, l'utilisation optimale de nos moyens et le respect de l'environnement.



5.2. ORIENTATIONS DU PROJET ASSOCIATIF

Apporter une présence à chacun et un horizon pour tous était déjà la promesse de l'association Vivre et devenir – Villepinte – Saint-Michel en 2017, lors du lancement de son projet associatif 2017-2021.

Cinq années après, l'objectif reste le même, mais la façon d'y parvenir évolue. Le projet associatif 2022-2026, actualise les défis et les engagements de l'association pour répondre aux besoins des personnes les plus vulnérables.

Pour bien prendre en compte toutes ces évolutions, l'Association a fait le choix d'associer le plus possible les différentes parties prenantes à l'élaboration du projet associatif 2022-2026.



Plus de 150 personnes ont été consultées :

personnes accompagnées, familles, professionnels, acteurs institutionnels, administrateurs, bénévoles, mécènes...

Ces échanges ont permis de mieux comprendre leurs attentes et aussi de réfléchir ensemble aux enjeux actuels et à venir, ainsi qu'aux solutions à apporter.

Parmi les défis :

renforcer l'autodétermination des personnes en situation de vulnérabilité, créer une société plus inclusive, améliorer la coordination, mais aussi les défis environnementaux, numériques et les enjeux en ressources humaines.

LES DIFFÉRENTES ACTIONS IDENTIFIÉES ONT ÉTÉ COMPILÉES AUTOUR DE TROIS AXES STRATÉGIQUES :

01

L'accomplissement des personnes, des familles et des bénévoles

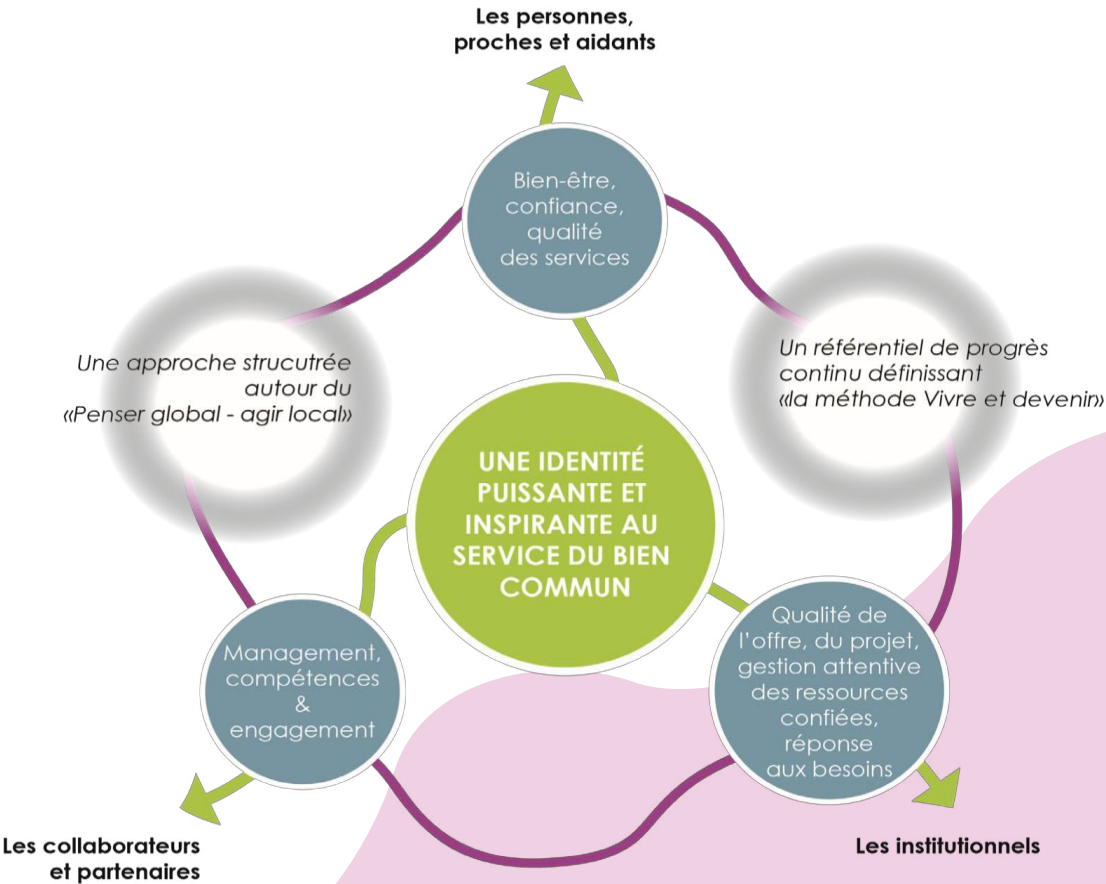
02

La consolidation et le développement des territoires dans une démarche de création de valeur partagée

03

Une organisation agile qui valorise la capacité d'agir des collaborateurs

LES DIFFÉRENTES DIMENSIONS DU PROJET ASSOCIATIF 2022-2026



PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT HOSPITALIER SAINTE-MARIE



6.1. SON HISTOIRE

Fondé en 1881 par la communauté des sœurs de Marie Auxiliatrice, l'Etablissement hospitalier Sainte-Marie fut l'un des premiers sanatoriums de France. C'est en 1975 qu'il est reconverti en Etablissement 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**).

Etablissement 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.

En 2024, il a élargi son offre de soins avec l'ouverture d'un Hôpital de Jour de Rééducation d'une capacité de 12 places.

6.2. 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.

6.3. 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 permet d'organiser les activités autour du cheval de fin avril à fin septembre en fonction de la météo. 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.

VOTRE ADMISSION

L'agent d'accueil/admission :

- 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,**
- **Un justificatif de domicile,**



Il vous sera demandé, 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 vous la souhaitez (si la mutuelle ne le prend pas en charge) vous est 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 accompagnez 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.***



L'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 bientraitance

Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou moral pratiqué sur vous par votre entourage (famille, professionnels de santé).

Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter le responsable de soins du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

L'hygiène des mains

L'hygiène des mains est essentielle pour prévenir les infections à l'hôpital, y compris pour les patients.

Des distributeurs de solutions hydro-alcooliques sont disponibles dans l'ensemble de l'établissement.

Pensez à vous laver les mains

Avant de manger ou de boire
Après être allé aux toilettes
Avant et après avoir touché une plaie ou un pansement
Après vous être mouché, avoir toussé ou éternué
Après un contact avec des objets partagés (table, etc)
Avant et après les visites des proches

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 du séjour

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

VOTRE SEJOUR

Les professionnels de santé

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.

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.

Les Masseurs-Kinésithérapeutes, par diverses techniques (massage, mobilisations, drainage, ultra-sons, 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. Ils 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. Ils sont aussi à votre disposition pour vous accompagner dans votre projet de sortie, notamment pour adapter votre logement en cas de retour à domicile.

Les Educateurs APA (Activité Physique Adaptée) organisent et animent 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,...).

Les Psychomotriciens vous aident à mieux appréhender les changements qui s'opèrent dans votre corps du fait de la maladie. Ils vous aident à retrouver confiance dans celui-ci, malgré la douleur par exemple. Ils utilisent certaines méthodes comme le toucher thérapeutique, la relaxation, la stimulation des sens, les exercices d'équilibre et de coordination, etc.

L'art-thérapeute utilise des activités artistiques (peinture, dessin, sculpture, musique, écriture, etc.) pour vous aider à exprimer vos émotions, à réduire votre stress et à améliorer votre bien-être mental et physique. Son travail s'adapte à vos besoins.



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 planifiée 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 Conseiller en Economie Sociale et Familiale 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.

NB : En cas d'absence de l'un de ses professionnels, l'établissement assure la continuité de la prise en charge du patient.



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)
- **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, ...)

VOTRE CHAMBRE & LES PRESTATIONS HOTELIERES



Votre chambre

L'Établissement met à votre disposition des chambres particulières (seules) ou à deux lits, spacieuses, claires, confortables et équipées 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 chambre double est gratuite.



La tablette numérique

Chaque chambre est équipée 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 est 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 (abonnement pour toute la durée du séjour). 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

Si vous souhaitez uniquement recevoir des appels : les frais d'ouverture de ligne seront à régler.

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 de toilette

Il est indispensable d'apporter :

- Vos vêtements personnels
 - 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.



Votre traitement personnel

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.



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 servie
- 15h30 - Un goûter vous est proposé
- 18h20 - Le dîner est servi dans votre chambre
- 21h00 - Une collation vous est proposée

La commande des repas est réalisée par les soignants en fonction de votre régime alimentaire et de vos goûts.

Un affichage hebdomadaire des menus est présent au niveau de chaque étage de soins.



Le repas des visiteurs

Vos proches peuvent partager le déjeuner avec vous en réservant 24h à l'avance à l'accueil de l'établissement.

Les tarifs peuvent être consultables à l'accueil.



La visite 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,
- Les apports de nourriture de l'extérieur doivent suivre des règles précises—se renseigner auprès de la diététicienne. Aucun aliment extérieur ne sera stocké, ni chauffé au sein de l'établissement
- 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
- Eviter 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.

Il est strictement interdit de prendre des photos et/ou des vidéos avec les autres patients hospitalisés sans autorisation de la Direction.

LES SERVICES PROPOSÉS



Les activités

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.



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 ne dispose pas de service de blanchisserie sur place et fait appel à des prestataires extérieurs.

L'entretien des vêtements doit être assuré par les familles. Toutefois, l'établissement dispose d'un prestataire extérieur spécialisé qui peut vous proposer un contrat d'entretien (service payant) de vos vêtements. Renseignez-vous auprès du conseiller en économie sociale et familiale.

L'entretien du linge (couvertures, draps, taies d'oreillers, ...) est assuré par l'établissement.



Les autres services

Notre établissement vous permet d'accéder à des soins de beauté (podologue...).

Ces services sont payants et les renseignements sont à demander à l'accueil.

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 vendredi au bureau des admissions afin de réaliser vos démarches administratives de sortie (Régulariser le paiement des frais d'hospitalisation).

Le recueil 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.

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

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.



REGLEMENT

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.

Votre sécurité

- En cas d'incendie, il vous est demandé d'attendre les consignes du personnel formé à cet effet et de vous conformer aux mesures de sécurité affichées dans l'établissement.
- Il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement (y compris pour les cigarettes électroniques) conformément au décret n°2006-1386 en date du 15 novembre 2006.
- L'introduction de boissons alcoolisées et de produits toxiques, licites ou illicites, est rigoureusement interdite dans l'établissement.

- Dans le cadre du plan vigipirate (prévention et protection face à la menace terroriste), suivez les consignes affichées dans l'établissement.



Le parking

L'établissement décline toute responsabilité en cas de dégradation des véhicules qui stationnent sur le parking.

Les dons et legs

Aucune somme d'argent, ni aucun cadeau ne doivent être remis directement aux personnes. 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 : www.vivre.devenir.fr

Votre don nous permettra de financer des projets améliorant le bien-être de nos patients.

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. »

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



DÉMARCHE QUALITÉ & GESTION DES RISQUES



8.1. LA QUALITÉ

La démarche d'amélioration continue de la qualité est ancrée dans nos objectifs d'établissement.

Elle constitue une de ses priorités et vise à optimiser la prise en charge du patient. La culture qualité est partagée par tous les professionnels: médicaux, soignants, administratifs, techniques et hôteliers.

Ainsi, toutes nos équipes sont mobilisées pour accomplir leurs missions selon une démarche qualité qui place le patient et les conditions de son séjour au centre de toutes nos attentions.



8.2. LA CERTIFICATION

La certification mise en œuvre par **la Haute Autorité de Santé (HAS)** a pour objet d'évaluer la qualité et la sécurité des soins dispensés et l'ensemble des prestations délivrées par l'établissement de santé. Elle tient compte notamment de l'organisation interne et de la satisfaction des patients. Il s'agit d'une procédure obligatoire. Le niveau de certification de l'établissement est disponible sur **QUALISCOPE**.



8.3. LES INDICATEURS

La HAS développe et généralise, 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, sur le site Internet de l'établissement et sur le site internet **QUALISCOPE**.



8.4. LA SATISFACTION DES USAGERS

Dans le cadre de notre démarche qualité, nous effectuons une évaluation de votre satisfaction.

Ainsi, nous pouvons mesurer votre degré de satisfaction sur les différentes prestations de votre séjour. Pour ce faire, nous vous invitons à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis à la fin de votre séjour.

Le bilan annuel de satisfaction des usagers est affiché dans les tableaux d'informations destinés aux patients et aux visiteurs et à l'accueil de l'établissement.



8.5. LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'établissement s'est engagé depuis novembre 2020 dans une démarche de développement durable. L'objectif de cette démarche est la sensibilisation des professionnels et des patients sur tous les aspects du développement durable : tri des déchets, économies des énergies (eau, électricité, ...).



8.6. LES INSTANCES

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

« ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit-être en toute circonstance traitée... » (*Article L.1110-5 du Code de la Santé Publique*). N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. **Le CLUD** a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions dans ce domaine.

L'Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (EOHH)

Au sein de l'établissement **l'EOHH** organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections nosocomiales. La prévention des infections nosocomiales est l'affaire de tous : soignants et non soignants, patients et visiteurs.

La 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 du responsable de votre service. La liste des membres de la **CDU** est en annexe de ce livret. Vous pouvez également demander les résultats des enquêtes de satisfaction au cadre soignant dont vous dépendez.

Le 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 patients.

Le comité éthique

C'est un espace de réflexion sur les pratiques professionnelles, il permet aux soignants de confronter leurs propres valeurs aux activités de l'établissement.



OBLIGATIONS & DROITS DU PATIENT

9.1. ANONYMAT

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, votre anonymat peut être préservé dès lors que vous en faites la demande au service des admissions.

9.2. INTERPRÈTES

Vous avez la possibilité d'être mis en relation avec une personne parlant votre langue. N'hésitez pas à vous renseigner auprès du personnel soignant de votre service.

9.3. INFORMATION ET CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

La Loi du 4 mars 2002 a réglementé le droit à l'information du patient par le médecin. Elle concerne les investigations, traitements, actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés. Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Votre consentement est fondamental, il vous sera demandé. Vous pourrez à tout moment le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins.

9.4. PROTECTION DES MAJEURS SOUS TUTELLES

Les informations concernant la santé des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées à leurs représentants légaux (tuteur).

Les professionnels de santé informent les intéressés de manière adaptée à leur discernement et les font participer, dans la mesure du possible, à la prise de décision les concernant.

9.5. PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS PROTEGES

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.



9.6. DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 du Code de la Santé Publique s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance. Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du médecin. Un formulaire peut être mis à disposition par l'établissement.

9.7. PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation.

Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition par l'Hôpital. Cette désignation est révocable à tout moment.

Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée



Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

9.8. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS (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**.

9.10. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

L'association Vivre et Devenir procède, dans le cadre de son activité, au traitement des données à caractère personnel des personnes accompagnées, le cas échéant, de leurs représentants légaux, et de celles de ses collaborateurs (salariés, prestataires, etc.).

A ce titre, elle est soumise aux dispositions :

- Du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD),
- De la Loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et diverses dispositions concernant la protection des données à caractère personnel, modifiée par l'Ordonnance n° 2018-1125 du 12 décembre 2018 prise en application de l'article 32 de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.

Pour assurer sa mission d'accompagnement, l'association Vivre et Devenir est amenée à traiter vos données soit au format papier, soit via des systèmes informatisés destinés à faciliter la gestion des dossiers. Certains de ces systèmes permettent de collecter des données sensibles, dont la sécurité est notamment assurée en application de(du) :

- L'article L.1118-8 du code de la santé publique,
- Décret n°2006-6 du 4 janvier 2006 relatif à l'hébergement de données de santé à caractère personnel.

Ces traitements de données ont plusieurs finalités, axées autour de votre accueil et de votre accompagnement au sein de nos établissements.

L'accès à ces données personnelles en interne est strictement confidentiel et réservé aux seules équipes ayant besoin d'en connaître. Dans certains cas, elles peuvent être partagées ou échangées avec des services locaux, départementaux ou nationaux (ex : traitement des demandes d'allocation, versement de prestations, ...).

Vos données ne sont ni cédées ni vendues à des organismes tiers. Elles sont conservées le temps nécessaire à votre accompagnement et selon les dispositions réglementaires applicables.



Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression, de portabilité de vos données, ainsi qu'un droit à limiter le

Pour toute question sur le traitement de vos données au sein de notre association ou pour exercer vos droits auprès de notre Délégué à la Protection des Données, vous pouvez le contacter aux adresses suivantes :

- dpo@vivre-devenir.fr
- Association « Vivre et Devenir – Villepinte Saint-Michel », 2 allée Joseph Recamier, 75000 PARIS



Vous disposez également de la possibilité d'introduire une plainte ou une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente (CNIL) en lui adressant un courrier à : Commission nationale de l'informatique et des libertés, 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07.

9.11. SECRET MÉDICAL

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.

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.

9.12. ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'Hôpital s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention.

Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier patient, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la Direction de l'Hôpital. La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures.

Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, l'établissement dispose d'un délai de 2 mois pour leur communication. Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier patient doit être formulée par écrit auprès de la Direction de l'Hôpital, avec une copie de votre carte d'identité.

Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

En cas de décès, vos ayants droit, s'ils ont pour cela des motifs légitimes, prévus par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans le cadre de l'arrêté du 03/01/2007.



29

Modalités de conservation des dossiers :

L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. A l'issue de votre hospitalisation, le dossier est conservé par l'établissement, pendant 20 ans. La Direction de l'Hôpital veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour. Tous les dossiers sont archivés dans des locaux sécurisés.

9.13. MINISTRE DES CULTES

L'établissement s'attache au respect de la liberté religieuse. A votre demande, les ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite.

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

Un office catholique est célébré plusieurs fois par semaine dans notre chapelle au 1er étage, vous pouvez y participer.

Rapprochez-vous de l'équipe soignante pour davantage d'informations.

9.14. PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

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 instituée par la circulaire ministérielle N°2202-166 du 30 avril 2002.

9.15. INFORMATION DU PATIENT EN CAS DE DOMMAGE LIÉ AUX SOINS

[Article L 1142-4 du CSP]

Lorsqu'un patient est victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, le Code de la Santé Publique impose qu'il soit informé dans les 15 jours sur :

- Les circonstances et causes de survenue du dommage
- L'étendue réelle du dommage
- Les dommages potentiels
- La marche à suivre pour exprimer son mécontentement ou former une réclamation.

Cette information doit être délivrée au cours d'un entretien réunissant au minimum le patient et le médecin responsable de la prise en charge.

L'information délivrée au patient est tracée dans le dossier du patient par un compte rendu résumant les propos tenus lors de l'entretien.

9.16. EXAMENS DES PLAINTES ET DES RÉCLAMATIONS

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

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer les cadres de santé ou la direction, ou tout autre responsable.

Si vous préférez, vous pouvez exprimer vos avis, remarques, propositions ainsi que vos griefs et réclamations sur la prise en charge dont vous bénéficiez au travers de l'enquête de satisfaction ou en adressant un courrier à l'hôpital.

La personne contactée veillera à ce que votre plainte soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la **CDU (Commission Des Usagers)** et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU.

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.

9.17. VIDEO-SURVEILLANCE

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.

9.18. BRACELET DE LOCALISATION

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 patient.

Pour toute information, veuillez vous adresser à l'équipe soignante.

9.19. DONS ET LEGS

L'Etablissement Hospitalier Sainte-Marie est géré par l'association Vivre et devenir, reconnue d'utilité publique.

Si vous souhaitez soutenir les projets de l'établissement, vous pouvez faire un don ou un legs à l'association Vivre et devenir en précisant que vous souhaitez qu'il soit affecté à l'Etablissement Hospitalier Sainte-Marie.

Votre don nous permettra de financer des projets au service des personnes que nous accompagnons.

Votre don vous ouvrira droit à une déduction fiscale de 66% de votre impôt sur les revenus.

Vous pouvez faire votre don par chèque ou en ligne sur le site internet de l'association Vivre et devenir : www.vivre-devenir.fr

Pour plus d'information, renseignez-vous auprès de l'accueil



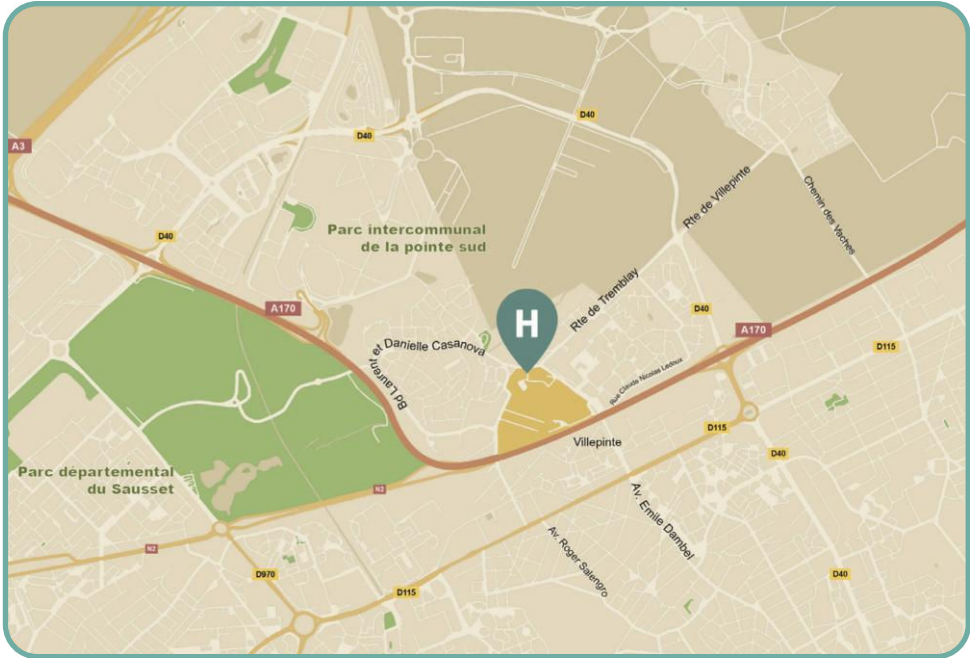
9.20. MODALITÉS POUR DÉCLARER UN ÉVÈNEMENT INDESIRABLE LIÉ AUX SOINS

Depuis Mars 2017, les usagers ont la possibilité de signaler les événements sanitaires indésirables via le portail : www.signalement-sante.gouv.fr

Accès à l'Etablissement Hospitalier Sainte-Marie

L'Etablissement Hospitalier de Soins de Médicaux et de Réadaptation (EHSMR)
Sainte-Marie est situé à l'adresse suivante :

28 rue de l'Eglise – 93420 VILLEPINTE



COORDONNÉES TÉLÉPHONIQUES :

- Standard
01 49 36 68 00

ACCÈS EN TRANSPORT EN COMMUN :

- RER B – Gare de Villepinte
- Prendre le bus 642
- Descendre à la station Sanatorium

L'établissement dispose d'un parking visiteur. Toutefois le nombre de places étant limité, nous vous invitons à favoriser les moyens de mobilité douce (marche à pied, vélo, bus électrique, ...).

L'établissement dispose d'un abri vélo.

SITE INTERNET : www.vivre-devenir.fr

Notes





28 rue de l'Eglise
93420 VILLEPINTE
Tél : 01 49 36 68 00
www.vivre-devenir.fr