



vivre et devenir
Villepinte - Saint-Michel

Établissement hospitalier
SAINTE-MARIE



LIVRET D'ACCUEIL HÔPITAL DE JOUR DE RÉÉDUCATION

Sommaire

01

05 MOT DE LA
DIRECTION

02

06 CHARTE DE L'ASSOCIATION
VIVRE ET DEVENIR

03

07 CHARTE DE
LA PERSONNE
HOSPITALISÉE

04

08 CHARTE DE LA
PERSONNE ÂGÉE
DÉPENDANTE

05

10 PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION VIVRE ET
DEVENIR
12 Valeurs de l'association Vivre et devenir
12 Orientations du projet associatif

06

PRÉSENTATION DE L'ETABLISSEMENT 14
HOSPITALIER SAINTE-MARIE
Son histoire 14
Description de l'Hôpital de Jour 14
de Rééducation

07

15 VOTRE PRISE EN CHARGE
15 Admission
15 Prise en charge thérapeutique
Les ateliers
L'équipe
La consultation initiale
Le projet individualisé du patient
Une journée type à l'Hôpital de Jour
Votre fin de prise en charge
18 Règlement intérieur

08

20 DÉMARCHE QUALITÉ & GESTION DES RISQUES

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

21 Les instances

- Le comité de lutte contre la douleur (CLUD)
- L'Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (EOHH)
- La Commission des usagers (CDU)

09

22 OBLIGATIONS & DROITS DU PATIENT

- Anonymat
- Interprètes
- Information et consentement éclairé
- Protection des majeurs sous tutelle
- Protection juridique des majeurs protégés
- Directives anticipées
- Personne de confiance
- Bientraitance
- Information du patient en cas de dommages liés aux soins
- Prise en charge de votre douleur
- Informations et libertés (CNIL)
- Données à caractère personnel
- Secret médical
- Accès au dossier patient
- Examens des plaintes et des réclamations
- Vidéo surveillance

10

ANNEXES 27

11

44 ACCÈS À L'ETABLISSEMENT HOSPITALIER SAINTE-MARIE



Bienvenue à l'Hôpital de Jour

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'Hôpital de Jour de Rééducation de l'Etablissement Hospitalier de Soins Médicaux et de Réadaptation Sainte-Marie (Villepinte – Seine-Saint-Denis).

L'intention de toute l'équipe est d'assurer une prise en soins de qualité, permettant au patient accueilli, d'améliorer son parcours de vie et celui de son aidant.

Ce livret d'accueil est conçu pour répondre au mieux à vos préoccupations. Il vous aidera dans vos démarches administratives et vous permettra de faire connaissance avec notre Hôpital de Jour.

Les équipes administratives, médicales et soignantes sont à votre écoute pour répondre aux questions que vous pourriez vous poser.

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



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.

CHARTRE DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

LA CHARTRE DES PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES

L'enjeu de cette charte est de faire reconnaître la personne âgée dépendante comme un sujet de droit. Elle se distingue de la charte du patient hospitalisé en prenant en compte les situations spécifiques liées à la dépendance. Elle met ainsi l'accent sur la qualité de vie car, contrairement à l'hôpital ou le séjour n'est que provisoire, l'institution devient le lieu de vie principal pour les personnes âgées qui y résident.

1. Choix de vie : Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

2. Domicile et environnement : Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

3. Une vie sociale malgré les handicaps : Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

4. Présence et rôle des proches : Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

5. Patrimoine et revenus : Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité : Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté de conscience et pratique religieuse : Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

8. Préserver l'autonomie et prévenir : La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

9. Droit aux soins : Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants : Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

11. Respect de la fin de vie : Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir : La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne : Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

14. L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion : L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

La Charte des personnes âgées dépendantes a été élaborée en 1999 par la Fondation nationale de gérontologie et par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité.



vivre et devenir
Villepinte - Saint-Michel

Établissement hospitalier
SAINT-MARIE

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) :



vivre et devenir
Villegintie - Saint-Michel

Établissement hospitalier
SAINTE-MARIE

- 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
- **2 300** salariés
- **150 M€** de budget annuel

Grâce à ses 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

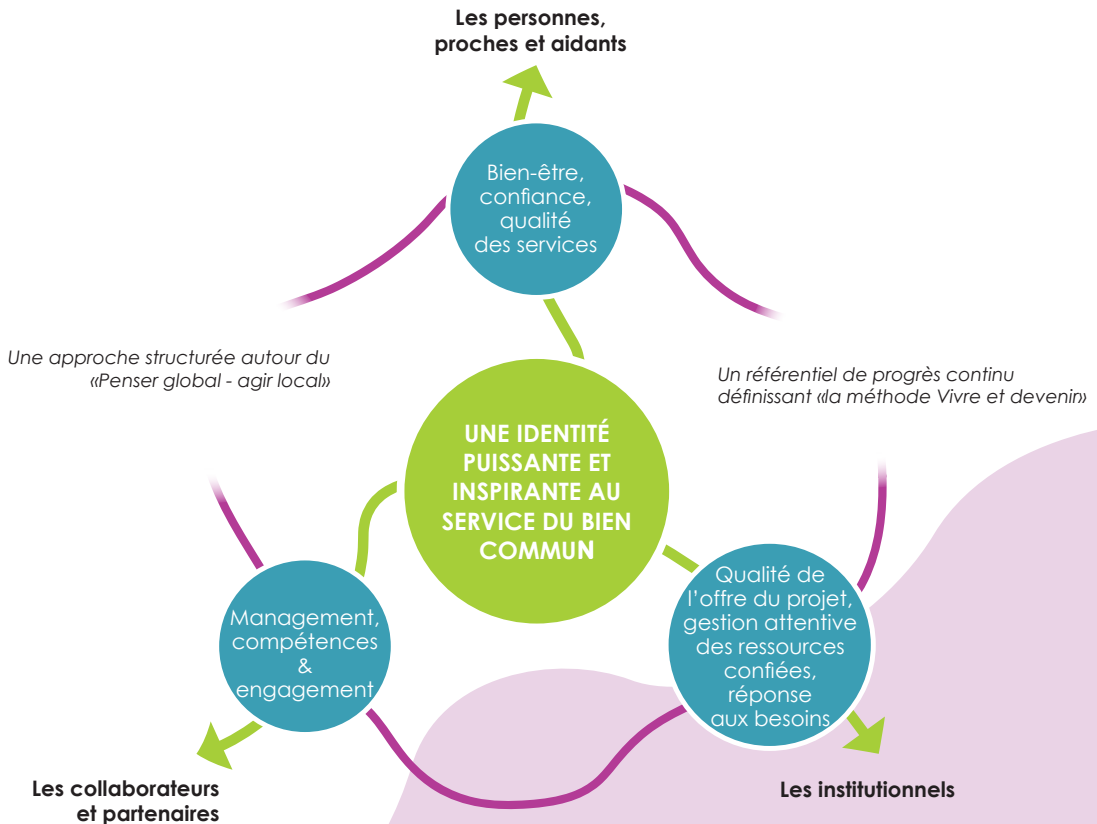
02

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 depuis en soins médicaux 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. DESCRIPTION DE L'HÔPITAL DE JOUR DE RÉÉDUCATION

L'hôpital de jour a ouvert ses portes le 4 mars 2024, il se situe au rez-de-chaussée de l'hôpital. Il a été pensé et aménagé par toute une équipe afin de proposer une alternative à l'hospitalisation complète.

Il a pour mission principale d'accueillir et de prendre soin du patient dans sa globalité, vivant à domicile ou en institution.

La prise en charge est articulée par demi-journée via des ateliers, permettant d'atteindre divers objectifs :

- Maintenir à domicile le patient avec la meilleure qualité de vie
- Préserver l'autonomie
- Apporter du soutien aux aidants

L'hôpital de jour accueille des patients, souffrants de pluri-pathologies, parfois accompagnées de troubles cognitifs modérés, autonomes dans leur déplacement.

VOTRE PRISE EN CHARGE

7.1. ADMISSION

Afin de faciliter l'obtention de la prise en charge par les organismes sociaux, pensez à vous munir des documents nécessaires lors de votre admission :



- Carte d'identité
- Carte Vitale
- Carte d'adhésion à votre mutuelle ou CSS



7.2. PRISE EN CHARGE THÉRAPEUTIQUE

Les ateliers

Des séances individuelles et collectives sont proposées en lien avec :

- La mémoire
- Le langage
- L'autonomie
- La nutrition
- La locomotion
- Le risque de chute
- L'équilibre



L'équipe

L'équipe pluridisciplinaire est constituée de :

- Médecin coordonnateur
- Infirmière coordinatrice
- Coordinatrice de rééducation
- Assistante sociale
- Kinésithérapeute
- Ergothérapeute
- Diététicienne
- Neuropsychologue
- Orthophoniste
- Art-thérapeute
- Psychomotricien
- Secrétaire médicale

L'équipe vous accompagne tout au long de votre projet de soin, dans le but de personnaliser au mieux votre parcours.

La consultation initiale

La consultation initiale et de suivi se réalise sous la responsabilité du médecin de l'unité en présence d'un aidant.

Objectif de cette consultation :

- Évaluer les pathologies liées au vieillissement ou à sa maladie
- Dépister les fragilités du patient et de ses aidants
- Estimer si l'hospitalisation partielle peut contribuer à apporter des réponses aux troubles définis du patient en demande d'hôpital de jour
- Valider la demande de prise en soins en hôpital de jour auprès du médecin adresseur



Le projet individualisé du patient

Il se définit en équipe pluridisciplinaire en lien avec le compte-rendu de la consultation.

Ce projet permet de définir le nombre de demi-journée par semaine, le type d'ateliers selon les objectifs fixés et le mode de transport du patient (accompagné par un aidant, taxi conventionné, ambulance ou VSL).

Il est réévalué en équipe pluridisciplinaire, sous la responsabilité du médecin.

Une consultation intermédiaire aura lieu à mi-parcours afin de réévaluer les objectifs.



L'hôpital de jour est ouvert de 9h à 12h du lundi au vendredi.

Une journée type à l'hôpital de jour

Ateliers en demi-journée :

Matin : Accueil entre 9h00 et 9h15
Départ à 12h00

Vous êtes accueilli(e) par l'infirmière coordinatrice au niveau de l'accueil de l'hôpital de jour.

Organisation des ateliers :

Vous aurez 2 à 3 séances de rééducation différentes par matinée. Les séances peuvent être individuelles ou collectives et sont d'une durée de 30 à 45 minutes.

Carnet de liaison :

Le carnet de liaison est un outil essentiel dans le suivi de l'évolution de votre projet de soins individualisé, élaboré au cours de l'évaluation pluridisciplinaire initiale.

Il permet de maintenir du lien entre vous, votre aidant et l'équipe pluridisciplinaire intervenant. Il est complété chaque jour par l'infirmière et l'aidant si besoin.

Transport :

Le médecin de l'hôpital de jour valide votre moyen de transport en fonction de votre état de santé. Il est pris en charge à 100% dans le cadre de la prise en charge en hôpital de jour. Les coordonnées de la société d'ambulance ou de taxi, que vous avez choisi, doivent être communiquées à l'infirmière coordinatrice.

Hygiène des mains :

A votre arrivée et après chaque séance, une hygiène des mains devra être effectuée. Des distributeurs de produits hydro-alcooliques sont disponibles dans tous les locaux.

Identitovigilance :

Dans le cadre des règles d'identitovigilance, conformément à l'article L162-21 du Code de la Sécurité Sociale, nous vous demandons de présenter obligatoirement pour votre admission une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport ou titre de séjour).

L'ensemble de ces justificatifs nous permet de sécuriser le dispositif d'identitovigilance afin d'éviter toute erreur ou homonymie. Par ailleurs, un bracelet d'identification vous sera posé dès votre entrée et doit être conservé durant les ateliers.

Votre fin de prise en charge

À la fin de l'hospitalisation, vous êtes reçu(e) en entretien par le médecin coordonnateur et l'infirmière coordinatrice pour dresser un bilan de sortie.

La décision de sortie est prise d'un commun accord avec vous, l'aidant et le médecin coordonnateur. La lettre de liaison à la sortie vous sera remise en main propre et sera envoyée vers le dossier médical partagé (Mon espace santé). En cas d'opposition, informez le secrétariat médical. Elle sera également adressée au médecin traitant et/ou au médecin prescripteur.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR



Repas

Aucun repas ne sera servi au sein de la structure. Une collation sera donnée le matin selon l'heure prévue de vos ateliers.



Médicaments

Les traitements sont pris à la maison, en dehors des horaires de présence en hôpital de jour.

S'il y a un impératif d'horaire d'un traitement, merci d'en informer le médecin coordonnateur et l'infirmière coordinatrice et d'apporter avec vous l'ordonnance.

Il est indispensable de garder avec vous vos ordonnances médicales pendant toutes les séances.



Objets de valeur

Il vous est demandé de ne pas amener d'objet de valeur. L'établissement décline toute responsabilité concernant les pertes, vols ou disparitions qui pourraient être commis.



Tenue vestimentaire

Il vous est conseillé de prendre des vêtements faciles à enfiler et adaptés à la pratique de la rééducation.

Nous vous recommandons de vous munir de vêtements de rechange.

A votre arrivée, vos vêtements peuvent être rangés dans le vestiaire. Si appareillage (*lunettes, appareils dentaires ou auditifs, déambulateur, canne, fauteuil*), ils sont notés dans le carnet de liaison et dans votre dossier de soins informatisé.



Parking

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



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.



Retard

Il vous est demandé de signaler toute absence ou tout retard dans les plus brefs délais à l'infirmière coordinatrice de l'hôpital de jour.

Une absence non justifiée où l'établissement n'est pas mis au courant peut entraîner une sortie administrative.



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.



Dans le cas où vous ne souhaitez pas adhérer au projet de soins ou transgresserait les règles de fonctionnement et/ou de sécurité, l'équipe thérapeutique peut décider d'interrompre votre hospitalisation.



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 nos 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, économie 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.



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.

9.4.1 PROTECTION DES MAJEURS SOUS TUTELLE

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.

9.4.2 PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS PROTÉGÉS

Si le patient n'est plus en mesure d'assumer 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.

9.5 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 ses 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 est à disposition en annexe du livret.

9.6 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.

9.7 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).

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**.



9.9 INFORMATION DU PATIENT EN CAS DE DOMMAGE LIÉ AU 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.

9.10 PRISE EN CHARGE DE VOTRE 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 oeuvre les principes du Contrat d'engagement de la lutte contre la douleur instituée par la circulaire ministérielle N°2202-166 du 30 avril 2002.

9.11 DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

À 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.



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

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

9.12 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 soignant et paramédical (infirmières, aides-soignantes, kinésithérapeutes...) participe à cette information dans son domaine de compétence et dans le respect de ses propres règles professionnelles.

9.13 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.



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. À 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.



9.14 EXAMENS DES PLAINTES ET DES RÉCLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait(e) 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.

9.15 VIDÉO 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.

9.16 MODALITÉ POUR DÉCLARER UN ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE 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





ANNEXES



1. LES DIRECTIVES ANTICIPÉES, QU'EST-CE QUE C'EST ?

Comment faire si un jour, je ne peux plus m'exprimer ?

Ce qui dit la loi

Pour anticiper cette situation, deux possibilités complémentaires ont été créées par une loi de 2005, complétée en 2016.

1- Les directives anticipées

« Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou de refus de traitement ou d'actes médicaux ».

(Loi du 2 février 2016, article 1111-11 du Code de la santé publique)

2- La personne de confiance

« Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin ».

(Loi du 2 février 2016, article 1111-6 du Code de la santé publique)

Des directives anticipées, pour quoi faire ?

Vous pouvez donner **vos directives sur les décisions médicales à prendre pour le cas où vous seriez un jour dans l'incapacité de vous exprimer**. Même si envisager à l'avance cette situation est toujours difficile, voire angoissant, il est important d'y réfléchir.

Toute personne majeure peut les rédiger, mais ce n'est pas une obligation.

Elles sont valables sans limite de temps, vous pouvez les **modifier ou les annuler à tout moment**.

Que vous soyez en bonne santé, atteint(e) d'une maladie grave ou non, vous pouvez exprimer vos souhaits sur la mise en route ou l'arrêt de réanimation, d'autres traitements ou d'actes médicaux, sur le maintien artificiel de vos fonctions vitales et sur vos attentes.

Cette réflexion peut être l'occasion d'un dialogue avec vos proches.

C'est également l'occasion de désigner votre personne de confiance (personne qui parlera en votre nom si vous ne pouvez plus vous exprimer) : elle est consultée en premier si vous n'avez pas rédigé vos directives anticipées ou si elles se trouvaient difficilement accessibles à ce moment.

Il est important **d'informer votre médecin et vos proches** de leur existence et de leur lieu de conservation, afin qu'elles soient facilement accessibles.

Dans tous les cas, votre douleur sera **traitée et apaisée**.



Votre bien-être et celui de vos proches restent la priorité.

L'établissement propose un support d'aide à la rédaction des directives anticipées (à la fin de ce document).

Le contenu de ces directives anticipées est strictement **personnel et confidentiel** et ne sera consulté que par vos médecins, votre personne de confiance si vous l'avez choisie et éventuellement d'autres personnes de votre choix.

Tant que vous serez capable d'exprimer vous-même votre volonté, vos directives anticipées ne seront pas consultées.





EXEMPLE DE MODÈLE POUR LA RÉDACTION DES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Si je devenais incapable de m'exprimer de manière irréversible, je souhaiterais éventuellement bénéficier des traitements suivants à entreprendre ou à poursuivre (cocher les souhaits).

J'ai conscience qu'il ne s'agit là que d'une proposition de ma part. Ces directives anticipées n'ont pas de durée de validité et sont révocables et modifiables à tout moment.

Dans tous les cas, les soins qui me seront prodigués seront toujours de qualité et adaptés à ma situation.

	OUI	NON	NE SAIS PAS
Respiration artificielle : Une machine qui remplace ou qui aide ma respiration			
Trachéotomie			
Intubation			
Ventilation non invasive			
Réanimation cardiorespiratoire : En cas d'arrêt cardiaque : Ventilation artificielle, massage cardiaque, choc électrique			
Alimentation artificielle : Une nutrition effectuée au moyen d'une sonde placée dans le tube digestif ou d'un dispositif intraveineux.			
Réhydratation par une sonde placée dans le tube digestif.			
Réhydratation par perfusion (sous-cutanée, intraveineuse).			
Rein artificiel : une machine remplace l'activité de mes reins : le plus souvent l'hémodialyse.			
Transfert vers un service de réanimation si mon état le requiert.			
Transfusion sanguine			
Opération chirurgicale			
Radiothérapie anticancéreuse			
Chimiothérapie anticancéreuse			
Médicaments ou techniques visant à tenter de prolonger ma vie			
D'une technique ou d'un médicament à préciser :			



AUTRES SOUHAITS EN TEXTE LIBRE :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Par ailleurs, je désire bénéficier d'une assistance religieuse à la fin de ma vie :

☐ OUI

☐ NON

☐ NE SAIS PAS

Concernant la signature de ce document :

Selon l'article R.1111-17 :

« Les directives anticipées mentionnées à l'article L.1111-11 s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de ses nom, prénom, date et lieu de naissance. »

« Toutefois lorsque l'auteur de ces directives, bien qu'en état d'exprimer sa volonté, est dans l'impossibilité d'écrire et de signer lui-même le document, il peut demander à deux témoins, **dont la personne de confiance lorsqu'elle est désignée** en application de l'article L.1111-6, d'attester que le document qu'il n'a pu rédiger lui-même est l'expression de sa volonté libre et éclairée. Ces témoins indiquent leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives anticipées. »

Date de la signature : / /

Nom : Prénom :

Date de naissance : Lieu de naissance :

Signature personnelle :

Eventuellement :

Nom et qualité du témoin N°1 suivi de « atteste sur l'honneur de la conformité de la présente aux dires du patient »

Nom et qualité du témoin N°2 suivi de « atteste sur l'honneur de la conformité de la présente aux dires du patient »

2. LA PERSONNE DE CONFIANCE

Vous êtes majeur(e) :

Vous pouvez, si vous le souhaitez, désigner une « personne de confiance » que vous choisissiez dans votre entourage.



En quoi la personne de confiance peut-elle m'être utile ?

Votre personne de confiance peut vous être très utile :



- **Pour vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux** : ainsi pourra-t-elle éventuellement vous aider à prendre des décisions.
- **Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions** : le médecin ou éventuellement, en cas d'hospitalisation, l'équipe qui vous prendra en charge, consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. L'avis ainsi recueilli auprès de la personne de confiance guidera le médecin pour prendre ses décisions.

Vous pouvez en outre confier vos directives anticipées à votre personne de confiance.

Dans quel cas ne puis-je pas désigner une personne de confiance ?

Si vous êtes protégé(e) par une mesure de tutelle, vous ne pouvez pas désigner une personne de confiance.

En revanche, si vous avez désigné quelqu'un antérieurement à la mesure de tutelle, le juge des tutelles peut soit confirmer la mission de cette personne, soit révoquer sa désignation.



Quand désigner ma personne de confiance ?

Vous pouvez désigner une personne de confiance à tout moment.

Dans le cas d'une hospitalisation, vous pouvez désigner votre personne de confiance **au moment de votre admission**. Mais vous pouvez également le faire **avant votre hospitalisation ou au cours de votre hospitalisation**. Ce qui importe c'est d'avoir bien réfléchi et de vous être assuré(e) de l'accord de la personne que vous souhaitez désigner avant de vous décider.

La désignation faite lors d'une hospitalisation n'est valable que pour toute la durée de cette hospitalisation. **Si vous souhaitez que cette validité soit prolongée**, il suffit que vous le précisiez (par écrit de préférence). Toutes les informations que vous aurez données à propos de votre personne de confiance seront classées dans votre dossier médical conservé au sein de l'établissement.

Quelles sont les limites d'intervention de ma personne de confiance ?

La personne de confiance ne pourra pas obtenir communication de votre dossier médical (à moins que vous lui fassiez une procuration expresse dans ce sens). De plus, si vous souhaitez que certaines informations ne lui soient pas communiquées, elles demeureront confidentielles, quelles que soient les circonstances. En revanche, si votre personne de confiance doit être consultée parce que vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, les informations jugées suffisantes pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité lui seront communiquées.

Si vous êtes hospitalisé(e), l'avis de la personne de confiance sera pris en compte par l'équipe médicale mais, **en dernier lieu, c'est au médecin qu'il reviendra de prendre la décision.**

En revanche, dans le cas très particulier de la recherche biomédicale, si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer et qu'une recherche biomédicale est envisagée dans les conditions prévues par la loi, **l'autorisation sera demandée à votre personne de confiance.**

Qui puis-je désigner ?

Toute personne de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assurer cette mission : un de vos parents, votre conjoint, votre compagnon ou votre compagne, un de vos proches, votre médecin traitant...

La personne que vous désignez comme personne de confiance peut être aussi celle que vous avez désignée comme « personne à prévenir » en cas de nécessité : **personne de confiance et personne à prévenir peuvent ou non être la même personne.**

Comment désigner ma personne de confiance ?

La désignation **doit se faire par écrit. Vous pouvez changer d'avis à tout moment** et, soit annuler votre désignation, soit remplacer la désignation d'une personne par une autre. Dans tous les cas, il est préférable de le faire par écrit et de prendre toutes les mesures qui vous semblent utiles pour assurer la prise en compte de ces changements.



3. DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, les patients majeurs ont la possibilité, s'ils le souhaitent de désigner une « **personne de confiance** » qu'ils choisissent librement.

Qui peut-elle être ? Il peut s'agir d'un membre de votre famille, d'un proche ou médecin traitant.

Quand doit-elle être désignée ? Elle doit être désignée avant chaque hospitalisation.

Quel est son rôle ? Elle a un double rôle :

- Exprimer votre volonté au cas où vous ne seriez plus en état de le faire vous-même
- Vous accompagnez, à votre demande, lors des entretiens avec les médecins afin de vous aider à prendre des décisions

Sa désignation est-elle obligatoire et définitive ? Non, vous n'êtes pas obligé(e) de désigner une personne de confiance. Sa désignation n'est pas définitive : elle n'est valable que pour l'hospitalisation en cours et vous pouvez la révoquer à tout moment par écrit. Cette personne peut être différente ou la même que la personne à prévenir.

Je soussigné(e), (nom, prénom) :

☐ Souhaite désigner comme personne de confiance :

Nom : Prénom :

Lien avec le patient :

Adresse :

Téléphone fixe :

Téléphone portable :

☐ Ne souhaite pas désigner de personne de confiance

☐ Le patient est dans l'incapacité de désigner une personne de confiance

Fait à Villepinte, le

CAS PARTICULIER : SI LE PATIENT EST DANS L'INCAPACITÉ D'ÉCRIRE, DEUX TÉMOINS DOIVENT ATTESTER QUE LA DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE EST BIEN L'EXPRESSION DE LA VOLONTÉ DU PATIENT.

Signature du patient ou de deux témoins :

Signature de la personne de confiance :



3. DÉSIGNATION DE LA PERSONNE À PRÉVENIR

Qui désigner ?

Toute personne majeure peut être désignée personne à prévenir. Vous pouvez en désigner plusieurs. Une personne à prévenir peut se désigner d'elle-même.

Quel est son rôle ?

La personne à prévenir peut être contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'événements particuliers. Elle n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales.

Je soussigné(e), (nom, Prénom):.....

☐ Souhaite désigner une ou plusieurs personnes à prévenir

PERSONNE À PRÉVENIR 1 :

Nom :

Prénom :

Lien avec le patient :

Adresse :

Téléphone fixe :

Téléphone portable :

PERSONNE À PRÉVENIR 2 :

Nom :

Prénom :

Lien avec le patient :

Adresse :

Téléphone fixe :

Téléphone portable :

☐ Ne souhaite pas désigner de personne à prévenir

☐ Le patient est dans l'incapacité de désigner une personne à prévenir

☐ Le patient est dans l'incapacité de signer

Fait à Villepinte, le Signature du patient

☐ Reconnais que pour toute sortie non autorisée, l'hôpital décline toute responsabilité



4. DROIT À L'IMAGE ET CONFIDENTIALITÉ

NOM :

Prénom :

Date de naissance :

RAYER LA MENTION INUTILE :

Autorise/n'autorise pas l'EHSR SAINT-MARIE à utiliser et diffuser à titre gratuit et non exclusif des photographies me représentant, réalisées durant mon hospitalisation de jour.

Les photographies sont susceptibles d'être reproduites sur les supports suivants :

- Dans le service de l'hôpital de jour (album souvenirs d'activités, livret d'accueil...)
- Les légendes accompagnant la représentation de la photographie ne devront pas porter atteinte à ma réputation ou à ma vie privée.

Autorise/n'autorise pas l'usage de mon patronyme durant ma prise en charge en hôpital de jour, et ce en présence d'autres patients hospitalisés.

Cette autorisation est valable jusqu'à la fin de mon parcours de soins en hôpital de jour.

Fait à Villepinte, le

Signature du patient :



Comment faire si un jour, je ne peux plus m'exprimer ?

Ce qui dit la loi

Pour anticiper cette situation, deux possibilités complémentaires ont été créées par une loi de 2005, complétée en 2016.

1- Les directives anticipées

« Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou de refus de traitement ou d'actes médicaux ».

(Loi du 2 février 2016, article 1111-11 du Code de la santé publique)

2- La personne de confiance

« Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin ».

(Loi du 2 février 2016, article 1111-6 du Code de la santé publique)

RAYER LA MENTION INUTILE :

Autorise/n'autorise pas l'EHSR SAINT-MARIE à utiliser et diffuser à titre gratuit et non exclusif des photographies me représentant, réalisées durant mon hospitalisation de jour.

Les photographies sont susceptibles d'être reproduites sur les supports suivants :

- Dans le service de l'hôpital de jour (album souvenirs d'activités, livret d'accueil...)
- Les légendes accompagnant la représentation de la photographie ne devront pas porter atteinte à ma réputation ou à ma vie privée.

- **Possibilité pour vos héritiers**, en l'absence de directives, d'exercer le droit d'accès et le droit d'opposition sur vos données.

Pour plus d'informations sur vos droits ou le traitement de vos données, vous pouvez :

- ☐ Vous adresser au directeur d'établissement par courrier postal ou envoyer un mail à l'adresse suivante : dpo@vivredevenir.fr



5. INFORMATION DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ (DMP) MON ESPACE SANTÉ

Mon espace santé est un service numérique de confiance, qui permet à chacun de garder le contrôle sur ses données de santé, de stocker et partager en toute sécurité tous les documents et informations utiles pour son suivi médical avec ses professionnels de santé.

Il donne accès au Dossier Médical Partagé (DMP), ainsi qu'à une messagerie sécurisée et un catalogue de services et d'applications de santé référencés par les services publics.

CONSULTATION DU DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ :

- ☐ **J'autorise l'équipe médicale et soignante à consulter mon Dossier Médical Partagé** au cours de mon hospitalisation
- ☐ **Je refuse que l'équipe médicale et soignante consulte mon Dossier Médical Partagé** au cours de mon hospitalisation
- ☐ Le patient est dans **l'incapacité de donner son consentement** sur le Dossier Médical Partagé

ALIMENTATION DU DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ :

A votre sortie, les documents de sortie (lettre de liaison à la sortie (ou compte-rendu d'hospitalisation) et ordonnance de sortie sont automatiquement intégrés à votre Dossier Médical Partagé, si vous l'avez ouvert et que vous ne vous y opposez pas.

- ☐ **Je m'oppose à l'alimentation de mon Dossier Médical Partagé** à la fin de mon hospitalisation. En cas d'opposition, l'agent des admissions en informera le secrétariat médical.

Date :

Signature du patient :





6. RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES : INFORMATIONS ET LIBERTÉS

Parce que la sécurité est notre priorité, nous protégeons vos données personnelles

À votre entrée dans l'établissement, des informations personnelles (administrative, médicale, sociale etc.) vous concernant ont été recueillies. Elles font l'objet d'un traitement automatisé (informatique) ou non automatisés (support papier) et sont strictement réservées à l'Etablissement Hospitalier Sainte-Marie.

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. 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.

Pourquoi l'Etablissement Hospitalier Sainte-Marie recueille-t-il des données ?

Le recueil et la conservation d'informations personnelles permettent d'assurer votre suivi médical et la prise en charge la plus adaptée à votre état de santé durant votre séjour. Les données administratives sont indispensables à votre sécurité et à la gestion administrative et financière de l'établissement (prise en charge et prestations.). Les données peuvent être utilisées pour la réalisation de statistiques en interne.

Sauf opposition motivée de votre part ou de votre représentant légal, les données concernant les personnes accueillies peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. L'automatisation est notamment réservée à la gestion de toutes les données administratives et médicales liées au patient durant toutes les étapes de sa prise en charge.

Quelles données traite l'établissement/service ?

L'Etablissement Hospitalier Sainte-Marie ne collecte, traite et conserve que les données strictement nécessaires à votre prise en charge et à l'exercice de sa mission : des données administratives civiles (identité, adresse, numéro de téléphone...), des données de santé et de vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale), d'autres données administratives et financières (assureurs sociaux).

Qui est responsable du traitement de ces données ?

Le responsable du traitement des données personnelles est le Directeur de l'établissement. Les activités de traitement sont déléguées aux professionnels autorisés de l'établissement qui sont soumis au secret professionnel et médical dans le cadre de la prise en charge.

Qui sont les destinataires de ces données ?

Dans l'établissement : le service administratif, le service médical, le personnel soignant, le service social, le service de rééducation participent à votre prise en charge.

A l'extérieur de l'établissement : certaines informations peuvent être communiquées à des établissements extérieurs dans le cadre de votre prise en charge (établissement de santé, transporteur sanitaire, professionnels de santé, organismes de sécurité sociale, tutelles), afin de pouvoir assurer la continuité des soins.

En aucun cas ces données ne feront l'objet de cession à un tiers, ni à titre gratuit, ni à des fins commerciales.

Quelle est la durée de conservation de vos données personnelles ?

Dossier administratif :

5 ans

Dossier médical : (L'article R1112-7 du Code de la Santé publique)

- 20 ans à compter de votre dernier passage au sein de l'Etablissement hospitalier Sainte-Marie
- au moins jusqu'au 28^e anniversaire des patients mineurs
- 10 ans après le décès du patient
- au moins 30 ans en ce qui concerne les données de transfusion sanguine

Dossier social :

70 ans, cependant le délai retenu est de 10 ans au même titre que le dossier des agents sociaux.

Quels sont vos droits sur vos données personnelles ?

En qualité de personne concernée, vous disposez de droits sur vos données :

- **Droit d'accès aux données** que vous avez fournies : vous pouvez obtenir des informations sur les traitements réalisés sur vos données ainsi qu'une copie de celles-ci.

RAPPEL : l'accès au dossier médical est ouvert à tous les patients depuis 2002.

- **Droit de rectification** des données qui sont inexactes ou incomplètes,
- **Droit à l'effacement ou « droit à l'oubli »** de vos données personnelles qui ne seraient plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées dans les limites du droit applicable,
- **Droit d'opposition** pour des raisons tenant à votre situation particulière, au traitement de vos données, dans les limites des motifs légitimes du responsable de traitement,
- **Droit de demander une limitation du traitement** des données que vous contestez,
- **Droit à la portabilité des données que vous avez fournies** : vous pouvez demander de recevoir une copie de ces données informatisées dans un format lisible par une machine,
- **Droit d'organiser la gestion en amont** de vos données après votre décès (conservation, effacement et communication),
- **Possibilité pour vos héritiers**, en l'absence de directives, d'exercer le droit d'accès et le droit d'opposition sur vos données.

Pour plus d'informations sur vos droits ou le traitement de vos données, vous pouvez :

- ☐ Vous adresser au directeur d'établissement par courrier postal ou envoyer un mail à l'adresse suivante : dpo@vivredevenir.fr
- ☐ Consulter le site de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) : <https://www.cnil.fr>

Comment exercer vos droits sur vos données ?

Vous pouvez exercer vos droits sur place ou en adressant une demande expresse accompagnée d'un justificatif valide d'identité à :

Mme de Tiesenhausen Hélène
28 rue de l'Eglise
93420 VILLEPINTE

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés ou que le dispositif de contrôle d'accès n'est pas conforme aux règles de protection des données, vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la CNIL en vous adressant :

CNIL
3, place de Fontenoy TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07
(Téléphone : 01.53.73.22.22)

7. MON ESPACE SANTÉ

PARTEZ À LA CONQUÊTE D'UN NOUVEL ESPACE POUR VOTRE SANTÉ

Pour les patients et les proches

Le Dossier Médical Partagé à Sainte-Marie !

L'Établissement Hospitalier Sainte-Marie a mis en place le Dossier Médical Partagé (DMP) depuis août 2022.

Désormais, si vous avez ouvert votre DMP, **la lettre de liaison à la sortie (ou compte rendu d'hospitalisation) et votre ordonnance de sortie sont automatiquement intégrés à votre DMP**, si vous ne vous y opposez pas lors de votre admission.

L'équipe médicale et soignante peut également être amenée **à consulter votre DMP au cours de votre hospitalisation. Le recueil de votre consentement est réalisé lors de votre admission.**



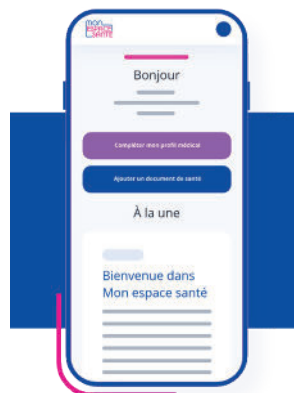
La messagerie citoyenne de santé

Il s'agit d'une messagerie sécurisée qui permet aux usagers de recevoir des informations en toute confidentialité de la part des professionnels de santé.

Seul un professionnel de santé peut initier en premier un échange avec vous au sein de la messagerie. Vous pourrez ensuite y répondre. Vous pouvez initier une nouvelle conversation avec un professionnel de santé qui vous a déjà écrit sans repartir d'une conversation existante.

Les professionnels de santé habilités à utiliser la messagerie sont les professionnels et établissements de santé équipés de la Messagerie sécurisée en santé.

Pour toute question, n'hésitez pas à demander à votre médecin.



Mon espace santé : le nouvel espace numérique personnel et sécurisé dédié à votre santé

3 AVANTAGES



Stockez vos documents de santé en toute sécurité

Vos résultats d'analyses, ordonnances, radios, ... enregistrez-les simplement dans **Mon espace santé**. Ils sont en sécurité et accessibles tout le temps et de n'importe où.



Plus besoin d'emporter vos dossiers médicaux chez vos professionnels de santé

Avec votre autorisation, ils peuvent accéder à tous vos documents de santé, directement depuis leur interface informatique sécurisée et notamment en cas d'urgence.



Échanger de façon sécurisée avec vos professionnels de santé

Via la messagerie sécurisée, vos professionnels de santé peuvent vous contacter et vous envoyer des informations en toute confidentialité.

Cet espace est amené à évoluer et s'enrichira de nouvelles fonctionnalités : catalogue de services, agenda.

Un service gratuit, activable en quelques clics, proposé par le service public



Si vous ne vous y opposez pas, la création de Mon espace santé est automatique.

Le service est accessible en quelques clics depuis votre ordinateur, tablette ou smartphone.

Comment ça marche ?

Dès réception de l'e-mail ou du courrier contenant votre code provisoire, connectez-vous sur **monespacesanté.fr**

pour activer votre profil ou vous opposer à sa création. Le code est valable 6 semaines à partir de la date d'envoi du courrier ou de l'e-mail.

Vous bénéficiez alors de tous les services proposés. Si vous avez déjà un Dossier Médical Partagé (DMP), toutes les données qu'il contient sont automatiquement intégrées à votre profil Mon espace santé.

Le service public pour gérer sa santé Vous avez la main sur votre santé

Mon espace santé vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité.

Activer Mon espace santé

Des données sécurisées

Les données présentes dans Mon espace santé proviennent de 3 sources :

- **Vous-même**, pour ajouter tous les documents ou informations que vous jugez utiles
- **Les professionnels et établissements de santé**, qui peuvent y déposer les documents en lien avec les soins et examens réalisés
- **Votre caisse d'assurance maladie**, qui y dépose automatiquement votre historique de soins

Toutes ces données sont stockées sur des serveurs hébergés en France et répondant aux plus hautes normes de sécurité techniques.

Mon Espace santé répond également aux règles édictées par le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données).

UTILISER MON ESPACE SANTÉ, C'EST SIMPLE !



Rendez-vous sur **monespacesanté.fr** depuis votre ordinateur, tablette ou smartphone.



Téléchargez l'application **Mon espace santé**



VOUS SOUHAITEZ PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par téléphone

3422 Service gratuit + prix appel

du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

8. FICHE EXPLICATIVE DE LA COMMISSION DES USAGERS

QU'EST-CE QUE LA C.D.U ? (COMMISSION DES USAGERS)

La loi du 4 mars 2002 et le décret n°2005-213 du 2 mars 2005 ont instauré la création, dans chaque établissement de santé public ou privé, d'une Commission Des Usagers (CDU).

La CDU permet d'associer les représentants des usagers au fonctionnement des établissements de santé.

Les missions de la CDU :

- Veiller au respect des droits des usagers,
- Faciliter leurs démarches,
- Contribuer à l'amélioration de la prise en charge des malades en associant les représentants des usagers.

L'ensemble des réclamations adressées à l'établissement de santé par les usagers ou les proches ainsi que les réponses apportées par les responsables de l'établissement doivent être à la disposition des membres de la commission, selon des modalités définies par le règlement intérieur de l'établissement.

La composition de la CDU :

- **Le représentant légal de l'établissement :**
Mme de Tiesenhausen – Directeur
- **Un médiateur médical :**
Titulaire : Dr Perteghella – Médecin Chef
Suppléant : Dr Chambord – Médecin
- **Un médiateur non médical :**
Titulaire : Mme Chambord - Cadre de santé
Suppléant : M. Bouzaki – Cadre de santé
- **Un représentant de la qualité :**
Mme Rondeau – Responsable Qualité
- **Un représentant des usagers :**
Mme Cussac (Horizon cancer)
pauline.cussac@sfr.fr
- **Deux invités du Conseil d'administration de l'Association Vivre et devenir :**
Mme Desaulle
M. Laly



Pour tout problème relevant des missions de la CDU, vous pouvez vous adresser à un des membres de cette commission en contactant le secrétariat de direction (**c.lecointre@vivre-devenir.fr**) ou les représentants des usagers directement.

En cas de médiation, vous avez la possibilité de vous faire accompagner par un représentant des usagers.

La CDU se réunit une fois par trimestre.



Accès à l'Etablissement Hospitalier Sainte-Marie

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

28 rue de l'Eglise – 93420 VILLEPINTÉ



COORDONNÉES TÉLÉPHONIQUES :

- **Standard**
01 49 36 68 00
- **Accueil Hôpital de Jour**
01 84 03 91 22

ACCÈS EN TRANSPORT EN COMMUN :

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

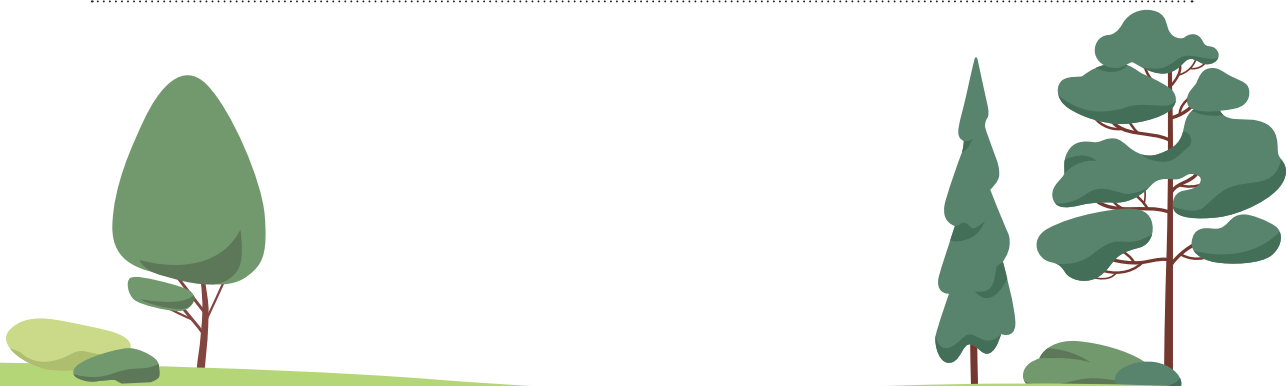
L'établissement dispose d'un parking visiteur. Toutefois le nombre de places étant limité, nous vous invitons à favoriser les moyens de mobilité douce (marche à pied, vélo, bus électrique, ...).

L'établissement dispose d'un abri vélo.

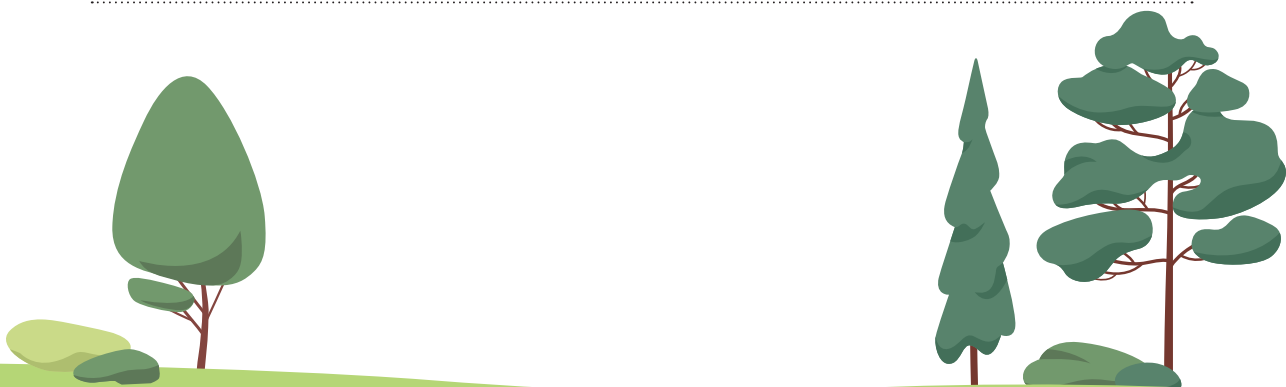
SITE INTERNET :

www.vivre-devenir.fr

Notes



Notes





28 rue de l'Eglise
93420 VILLEPINTE
Tél: 01 49 36 68 00
Tél HdJ: 01 84 03 91 22
www.vivre-devenir.fr