



**B
I
E
N
V
E
N
U
E**

Livret d'Accueil

**CENTRE HOSPITALIER DE NYONS
11 AV JULES BERNARD, 26110 NYONS**

Sommaire

- 3** Présentation de l'hôpital de NYONS
- 4** Préparer votre séjour
- 5** Votre Accueil / Admission
- 7** Votre Séjour
- 9** Votre Sortie
- 10** Vos frais d'hospitalisation
- 11** Vos droits
- 12** La Commission Des Usagers (CDU) & Associations



Votre état de santé actuel nécessite un séjour dans notre établissement. Nous vous remercions de votre confiance et vous le souhaitons aussi agréable que possible.

Pour vous guider dès votre arrivée, nous avons porté toute notre attention à ce livret d'accueil.

Vous y trouverez la totalité des renseignements dont vous devez prendre connaissance à votre entrée. Prenez le temps de le lire et conservez-le, il vous sera utile tout au long de votre séjour.

Présentation de l'hôpital

L'hôpital de Nyons est un établissement public qui dispose de l'autonomie administrative et financière.

SECTEUR SANITAIRE

Service de Médecine

- 10 lits de séjours de courte durée.
- Les patients sont suivis par une équipe médicale (médecins hospitaliers et libéraux), autorisée à exercer dans l'établissement.

Service de SMR (Soins Médicaux et de Réadaptation)

- 25 lits à orientation polyvalente.
- Un médecin coordonnateur.
- Des médecins hospitaliers et des médecins libéraux attachés assurent le suivi médical.
- Un espace de rééducation réadaptation avec balnéothérapie.
- Prise en charge par une équipe pluridisciplinaire : masseurs, kinésithérapeutes, ergothérapeute, psychomotricienne, psychologue, professeur APA, diététicienne, assistante sociale.

SECTEUR EHPAD

- Un médecin coordonnateur.
- Service PONTIAS, CIGALES et CHANTEMERLE : 104 lits d'hébergement permanent, 2 lits d'hébergement temporaire.
- Un pôle d'activités et de soins adaptés « la source bleue » de 14 places.
- Accueil de jour « les Quatre vents » de 6 places.
- Un lieu de vie réservé aux résidents de l'EHPAD (Salles à manger communes, salle d'animation, salle de recueillement, cuisine thérapeutique, salon de coiffure, salon TV).
- Chaque secteur est sous la responsabilité d'un Cadre de Santé .

SERVICE DE RADIOLOGIE NUMERIQUE

Sur rendez-vous, s'adresser au bureau des entrées au 04 75 26 52 00 ou au service de radiologie au 04 75 26 52 76. **Une prescription médicale est obligatoire.**

RETROCESSION PHARMACIE

Le Pharmacien fournit sur prescription médicale les médicaments dits « hospitaliers » tous les matins du lundi au vendredi de 9H00 à 12H00.

PORTAGE DES REPAS

Repas préparés par le service Restauration de l'établissement et livrés à domicile soit :


- La commune de Nyons, par le CCAS au : 04 75 26 50 00.
- Le foyer logement de Mirabel aux Baronnies, et en fonction des possibilités, les habitants du village et alentours, par l'hôpital, contacter le Bureau des Entrées au : 04 75 26 52 00.


RESIDENCE AUTONOMIE « LES OLIVIERS »

- 11 villas individuelles T1 ou T2 situées à Mirabel aux Baronnies.
 - Contacter le 04 75 26 52 37.



Contact utiles

 11 Avenue Jules BERNARD
26110 NYONS

 04 75 26 52 00

 accueil@hl-nyons.fr

ACCUEIL

04 75 26 52 00

SERVICE DE RADIOLOGIE

04 75 26 52 00 / 04 75 26 52 76

Organisation des services & Numéros téléphone

NIVEAU 0

- Accueil / Admission, Service CHANTEMERLE (Ehpad), Accueil de jour, PASA
- Cadre de santé : 04 75 26 52 95
- IDEC : 04 75 26 52 81
- Secrétariat médical : 04 75 26 52 37
- Salle de soins : 04.75.26.52.93

NIVEAU 1

- Service de Médecine, Service Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR), service de radiologie, consultation.
- Cadre de santé : 04 75 26 52 87
- Secrétariat médical : 04 75 26 52 20
- Salle de soins : 04.75.26.52.92

NIVEAU 2

- Service LE PONTIAS (Ehpad)
- Cadre de santé : 04 75 26 52 95
- IDEC : 04 75 26 52 81
- Secrétariat médical : 04 75 26 52 37
- Salle de soins : 04.75.26.52.39

NIVEAU 3

- Service LES CIGALES (Ehpad)
- Cadre de santé : 04 75 26 52 95
- IDEC : 04 75 26 52 81
- Secrétariat médical : 04 75 26 52 37
- Salle de soins : 04.75.26.52.83

Votre accueil & admission

Accueil

L'accueil est ouvert du lundi au vendredi de 8h 00 à 17h

Votre Admission

L'admission est réalisée au bureau des entrées où vous remplissez les formalités nécessaires à la prise en charge des frais d'hospitalisation.

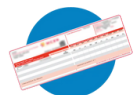
Le jour de votre admission, merci de vous munir de :



Votre carte identité ou votre carte de séjour si vous êtes étranger



Votre carte Vitale ou attestation de droits



Votre attestation de mutuelle



Votre dossier médical complet (radios, résultats d'analyses, ordonnances en cours..)

Sécurisation & Identité

À votre admission dans le service, l'équipe de soins posera un bracelet d'identification permettant d'éviter toute erreur dans l'administration des soins.

Votre identification :

- Les erreurs d'identité à l'hôpital sont source d'événements indésirables graves pour les patients pris en charge. Afin de répondre aux recommandations préconisées par la Haute Autorité de Santé (HAS), nous insistons sur l'importance de l'identitovigilance tout au long de votre prise en charge.
- C'est pourquoi, toute personne hospitalisée à l'hôpital de Nyons se verra munie par l'infirmière du service, après la vérification de son identité, d'un bracelet d'identification permettant d'augmenter la sécurité des soins.
- La bonne identification du patient est l'affaire de tous. Le contrôle de l'identité est le 1^{er} acte de soins pour les personnels qui vous prennent en charge lors de votre hospitalisation.
- Il est fait appel à votre vigilance et à votre compréhension sur la nécessité des vérifications répétées par les professionnels avant tout soin, lors d'examen radiologiques, biologiques, distribution des traitements et lors de vos éventuels transports médicalisés.

Traitement & Examens programmés

• Traitement

Évitez d'apporter votre traitement personnel sauf cas particulier à la demande du service.

• Examens programmés

Lors de votre admission, informez le personnel infirmier de tous les RDV de consultation existants afin de les planifier et organiser les transports sanitaires. Attention, certains RDV non urgents et/ou non en lien avec le motif d'hospitalisation pourront être annulés ou reportés.

Informez également les infirmiers de toute modification de date ou programmation dont vous avez connaissance en cours de séjour.

Le transport est commandé par l'établissement.

Affaires personnelles

• Les vols

Ne pas laisser vos sacs, portefeuille et objets de valeur... à la vue de tous. Chaque chambre est équipée d'un coffre individuel. La clé est à demander au cadre du service ou au personnel soignant et à restituer avant votre départ.




• Affaires personnelles

Pensez à apporter vos affaires personnelles (nécessaire de toilette (serviette de toilette, gants, savon...), vêtements, chaussures confortables, etc.) pour rendre votre séjour plus agréable.

Votre séjour

Le personnel de l'hôpital veille à ce que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions de confort.

• La sécurité :

- Il est interdit de **fumer et de vapoter** dans les chambres et dans l'Hôpital en général. 
- Il est rappelé à chaque patient et à ses proches de respecter les règles et les recommandations concernant l'hygiène en vigueur dans le service.
- Les fleurs et plantes ne sont pas autorisées dans le service. 
- Par mesure d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans le service de soins. 
- Participez à l'effort de sécurité en respectant les consignes d'incendie affichées dans les couloirs.


En cas de décès, tout objet de valeur trouvé dans la chambre sera impérativement déposé à l'accueil au niveau de la facturation de l'établissement contre délivrance d'un reçu détaillé.


• Votre chambre :

Chaque chambre est individuelle et équipée de toilettes et d'une salle de bain.



• Téléphone et wifi :

 L'ouverture de la ligne et l'abonnement WIFI se font au bureau des entrées lors de votre admission. Ces prestations sont payantes par avance et ne peuvent donner lieu à aucun remboursement en cas de sortie de l'établissement plus tôt que vous ne l'aviez prévue.

 Tarif au bureau des entrées.
En cas de problème de connexion au WIFI, rapprochez-vous du service informatique au 04 75 26 52 51 ou 04 75 26 52 09.

• La télévision :

La location des postes de télévision est gérée par l'établissement. Il s'agit d'un tarif forfaitaire arrêté par la direction de l'hôpital qui ne peut donner lieu à aucun remboursement en cas de sortie de l'établissement plus tôt que vous ne l'aviez prévue.



Il vous sera proposé lors de votre admission par le bureau des entrées différents forfaits, à la journée, à la semaine ou au mois que vous réglerez par avance :

Tarif au bureau des entrées.

La télécommande vous sera remise au bureau des entrées où vous la rendrez le matin de votre départ. En cas de détérioration ou de non-restitution de celle-ci, l'équipement vous sera facturé directement pour un montant de 20 €.

• Restauration :

Vos repas : Ils sont pris en salle à manger commune lors de votre séjour de réadaptation.

Les menus qui vous sont proposés, sont élaborés en liaison chaude par les cuisiniers au sein de l'établissement. Ils sont servis sur assiette individuelle.

Il est strictement interdit d'apporter des repas ou des aliments de l'extérieur au sein de l'établissement pour des raisons liées à la sécurité, à l'hygiène et à la qualité des soins.

• Tickets repas visiteur :

Un repas accompagnant peut être commandé 48 heures avant et réglé au bureau des entrées. Pour des raisons d'organisation du service, 2 repas accompagnant peuvent être servis.

• La Diététique :

Lorsque votre traitement ou votre état de santé impose le respect d'une prescription alimentaire spécifique, des menus « régimes » (diabétique, sans sel...) vous seront servis.

Soucieux d'améliorer la qualité de cette prestation, la diététicienne est à l'écoute de vos commentaires et suggestions.

Le réfrigérateur du service n'a pas vocation à accueillir les plats, boissons,.. amenés par votre famille.

Les denrées périssables sont interdites car elle ne peuvent être stockées.



• Tabac, alcool



Par mesure d'hygiène et de sécurité et en application du décret 2006-1386 du 15 novembre 2006, il est interdit de fumer ou de vapoter dans l'établissement.

L'introduction de boissons alcoolisées dans l'établissement est strictement interdite.

Salon de coiffure :

Une liste de coiffeurs autorisés à intervenir à l'hôpital de Nyons peut être consultée auprès du bureau des entrées. Il vous appartient de prendre le rendez-vous et de payer directement le coiffeur conventionné sélectionné.



• Courrier :

La boîte aux lettres au rez-de-chaussée, située dans le hall d'accueil, est relevée tous les jours à 11 heures sauf les week-ends et jours fériés.

• Animations :

Le planning des animations est affiché dans tous les couloirs en face des ascenseurs (vers l'espace de rééducation, salle de kinésithérapie) et dans le salon en face de la salle à manger. La participation est libre et sans inscription préalable, il convient de prévenir les équipes soignantes de votre participation. Les animations se situent au niveau 2 dans la salle d'activités ou au restaurant au RDC.



• Religions :

Au bureau des entrées, une fiche des responsables religieux de la région est à votre disposition sur demande.

Une salle de recueillement est disponible au 2ème étage.

• Visites :

Les visites sont autorisées de 12h à 20h00. Les matinées sont réservées aux soins. Il est demandé aux familles de respecter ces horaires.

Les visites sont interdites aux enfants de moins de 12 ans.

Il vous est demandé de limiter les visites à 3 personnes maximum et de faire preuve de discrétion pour le bien-être des patients.



Interlocuteur privilégié :

Dès votre arrivée, nous vous invitons à désigner un interlocuteur privilégié qui pourra être contacté par l'établissement et vous accompagner durant votre séjour. .

FORMALITES DE SORTIE

La date de fin de prise en charge est déterminée par le médecin avec le patient et l'équipe pluridisciplinaire. Les sorties se font le matin vers 10h tous les jours de la semaine sauf le week-end

Vous passerez obligatoirement confirmer votre départ au Bureau des Entrées où vous récupérerez un bulletin de situation et réglerez les éventuels frais à votre charge.

Vous récupérerez obligatoirement vos documents de sortie auprès des infirmières ou du médecin (courrier de sortie, prescriptions, examens d'imagerie médicale, etc).

N'oubliez pas de rendre la télécommande et les clés de votre coffre au personnel du service.

N'oubliez rien dans votre chambre : affaires personnelles, téléphone portable, etc...

Sorties thérapeutiques :

En service SMR, compte tenu de la longueur du séjour, une sortie thérapeutique avant le retour à domicile peut être prescrite par le médecin responsable du service. Cette sortie ne pourra pas avoir lieu avant 3 semaines d'hospitalisation. Se rapprocher du médecin coordonnateur.

Les sorties en cours de séjour en ville sont soumises à autorisation médicale.

En service de médecine, aucune sortie thérapeutique ne peut être autorisée.

Lors de votre départ, décidé par votre médecin, l'équipe vous aidera dans les détails pratiques.

Pensez à remplir le questionnaire de satisfaction interne et le déposer dans la boîte située vers la salle de soins. Si vous avez communiqué une adresse mail lors de votre admission, vous recevrez en plus l'enquête nationale e-satis 15 jours après votre sortie. Merci d'y répondre !



Vos frais d'hospitalisation

- La facture concernant le forfait journalier vous sera envoyée s'il n'est pas pris en charge par votre mutuelle.

Les frais d'hospitalisation comprennent :

LES FRAIS DE SEJOUR :

L'établissement est agréé par la Sécurité Sociale et de nombreuses mutuelles complémentaires.

- Les frais de séjour et de soins médicaux sont pris en charge par votre caisse d'assurance maladie.
- Le ticket modérateur et le forfait journalier peuvent être pris en charge par votre mutuelle. Le nombre de jours pris en charge est limité selon la garantie choisie.
 - **Si vous êtes assuré social**
- Soit les frais de séjour sont pris en charge à 80%, les 20 % restants (ticket modérateur) sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle.
- Soit les frais de séjour sont pris en charge à 100%, selon certains critères médicaux.

- **Si vous n'êtes pas assuré social**, vous aurez l'intégralité des frais de séjour à votre charge.

L'assistante sociale de l'établissement peut vous recevoir pour vous accompagner.

Les hospitalisations imputables à un accident du travail ou une maladie professionnelle sont exonérées du forfait journalier.

TIERS-PAYANT

Le centre hospitalier de Nyons est aujourd'hui en capacité d'appliquer le tiers-payant et ainsi faciliter l'accès aux soins.

Le dispositif permet le traitement dématérialisé des factures émises et est mis en place également à des fins statistiques.

La présentation de votre attestation de tiers-payant sur la part complémentaire vaut acceptation du traitement de vos données. Sans cela, la dématérialisation du tiers-payant sur la part complémentaire ne s'applique pas.

Les tarifs sont disponibles au bureau des entrées qui reste à votre disposition pour plus de renseignements.

Vos droits

Vos informations

INFORMATION CONCERNANT VOTRE ETAT DE SANTE

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel par tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité. Cette information porte sur :

- les différentes investigations,
- les traitements ou actions de prévention qui sont proposés,
- leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences,
- les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent,
- les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

Elle porte aussi sur la possibilité de recevoir, lorsque son état de santé le permet, notamment lorsqu'elle relève de soins palliatifs, les soins sous forme ambulatoire ou à domicile. Vous prenez, avec le professionnel de santé, et compte tenu des informations et des préconisations qu'il vous fournit les décisions concernant votre santé. Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé et ce consentement peut être retiré à tout moment.

DROIT D'ACCES AU DOSSIER MÉDICAL

(Cf. articles L.1111-7 et R.1111-9 du code de la santé publique.) Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignez (autorisation écrite de votre part), et en obtenir communication. Il vous faut formuler une demande écrite (mail ou courrier) auprès de la direction (direction@hl-nyons.fr) en justifiant de votre identité. Les documents sont mis à votre disposition soit par consultation sur place conformément aux dispositifs d'accompagnement médical instauré, soit par envoi de copies après accord médical. Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, n'hésitez pas à solliciter l'établissement ou les représentants des usagers.

PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES



Dans le cadre de votre prise en charge au sein de l'hôpital, nous vous informons que le recueil des données à caractère personnel vous concernant est essentiel à la gestion de votre séjour. Ces données font l'objet de collectes et de traitements par les professionnels de l'hôpital.

En tant que responsable de ces traitements, l'hôpital s'engage à les réaliser dans le strict respect des textes applicables en la matière (Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016). Vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de limitation de transmission de vos données auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO) du centre hospitalier de Nyons à dpo@hl-nyons.fr.

Vos données de santé sont référencées à l'aide de votre **identifiant national de santé (INS)** et traitées dans le Système d'Information Hospitalier (obligation légale articles L.1111- 8-1, R.1111-8-1 et suivants du code de la santé publique). Ce traitement a pour finalité de permettre votre identification certaine, en vue d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions. Vous ne disposez pas en revanche du droit de vous opposer au référencement de vos données de santé à l'aide de l'INS (cf. article R. 1111-8-5 du code de la santé publique)

RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant au secrétariat dès votre arrivée.

Les directives anticipées

QUE SONT LES DIRECTIVES ANTICIPÉES ?

Ce sont **vos volontés exprimées par écrit sur les décisions médicales à prendre** si vous êtes dans l'incapacité de vous exprimer. Les directives anticipées permettent de faire connaître au médecin vos volontés : sur la mise en route, le refus ou l'arrêt d'une réanimation, d'autres traitements ou d'actes médicaux, et sur vos attentes. Cette réflexion peut être l'occasion d'un dialogue avec votre médecin ou vos proches.

QUAND ET COMMENT LES RÉDIGER ?



Vous pouvez les rédiger à n'importe quel moment de votre vie, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap. **Elles sont valables sans limite de temps et vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.** Vous pouvez écrire vos directives anticipées sur un formulaire (disponible sur le site de la Haute Autorité de Santé) ou sur simple papier daté et signé.

OU LES LAISSER ?

Vous pouvez confier vos directives anticipées à la personne de votre choix (médecin, proche, personne de confiance, etc.).

Personne de confiance

(Cf. article L.1111-6 du code de la santé publique.)

“ 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 ”

Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le patient le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. Lors de votre admission, il vous est demandé de désigner par écrit une personne de confiance dans les conditions prévues à l'alinéa précédent. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, mais vous pouvez la modifier à tout moment. Il vous sera également demandé le nom d'une personne à prévenir en cas de besoin. Cette personne peut être ou non la même personne que la personne de confiance.

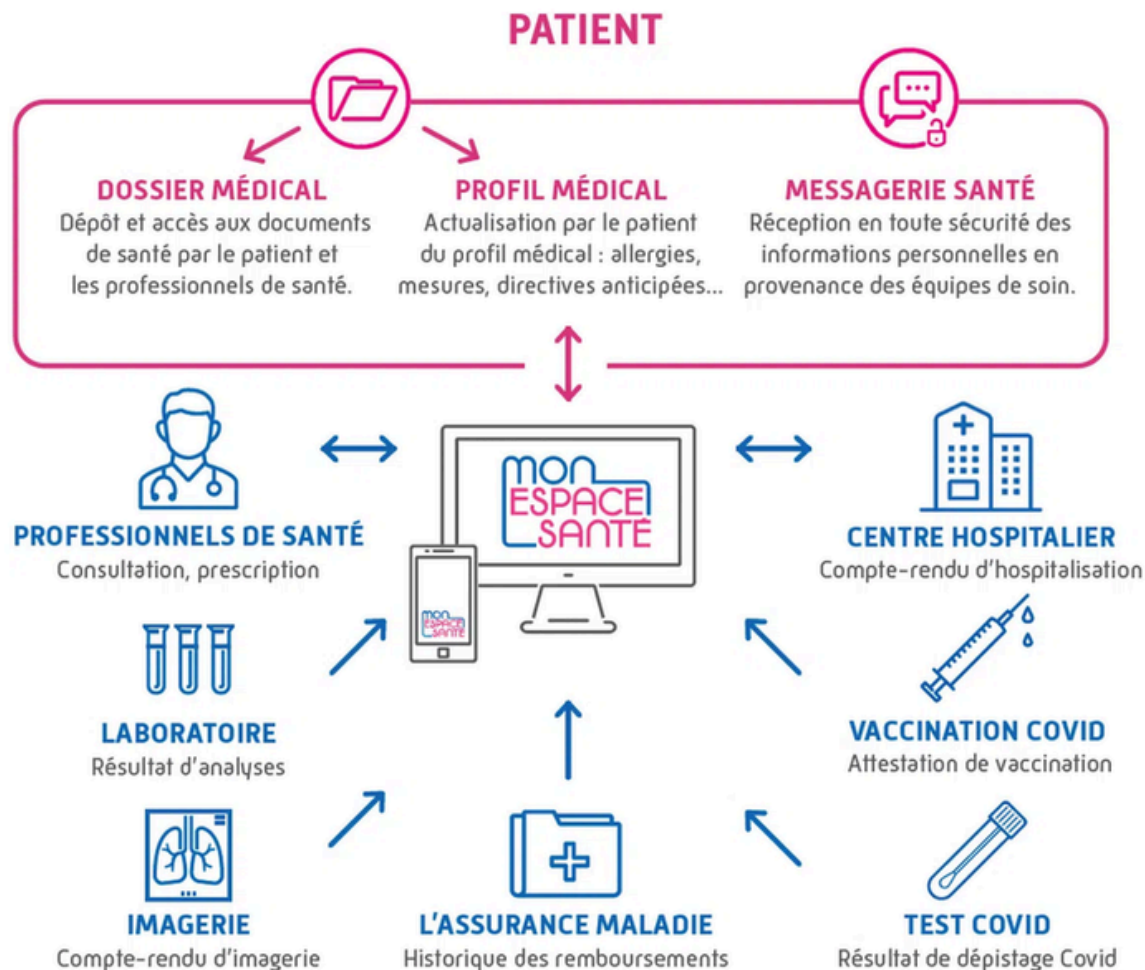
Personne à prévenir

Il s'agit de la personne que vous souhaitez prévenir en cas de nécessité. La personne à prévenir et la personne de confiance peuvent être une seule et même personne.

MON ESPACE SANTE - DMP

MON ESPACE SANTÉ, UN SERVICE NUMÉRIQUE PERSONNEL ET SÉCURISÉ

L'espace numérique, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère en charge de la santé, a vocation à devenir le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés sociaux. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.



Il comprend :

- Un dossier médical Partagé (DMP), véritable carnet de santé numérique. Il stocke en toute sécurité les informations de santé (traitements, résultats d'examens, allergies...) et permet de les partager avec des professionnels de santé,
- Une messagerie sécurisée,
- Un agenda de santé pour suivre vos rendez-vous médicaux,
- Un catalogue de services numériques de santé agréé par l'État français. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.

DMP : LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ DE MON ESPACE SANTÉ

Le dossier médical de mon espace santé permet au patient avec son consentement de partager ses données de santé avec les professionnels qui le prennent en charge. Son alimentation et son usage doit être promu auprès des professionnels. Ils connaissent les différents types de documents à verser dans le DMP. Par ailleurs, l'établissement suit le taux d'alimentation du DMP et met en place l'accompagnement des professionnels nécessaire.

LA CDU & ASSOCIATIONS

COMMISSION DES USAGERS

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Pour contacter la Commission Des Usagers :

- Soit contacter le secrétariat :
 - Mme Faouzia EL FIZAZI, Tél : 04.75.26.52.12
- Soit un représentant des usagers :
 - Madame Annie JOUVE, Titulaire - Tel. : 06 49 07 96 41
 - Monsieur José SISA, Titulaire – Tél. : 06 83 15 15 44
- Soit le référent interne des relations avec les usagers :
 - Monsieur Yvan MORTIER, Directeur délégué Tél : 04.75.26.52.06

Des affiches sont disponibles dans les couloirs avec la composition complète de la commission.

LES MISSIONS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les représentants des usagers (RU) ont pour mission première de défendre les droits et les intérêts des patients d'un établissement. En se situant sur les terrains de la dignité et des droits du patient et de ses proches aidants, les RU peuvent questionner les pratiques du personnel soignant et administratif. Ils font également part des observations et remontées des usagers sur les points forts et les points faibles de l'établissement et, le cas échéant, proposer des pistes d'amélioration, notamment par le rapport annuel de la commission des usagers, et aussi par le projet des usagers. Les représentants des usagers sont joignables par téléphone ou par mail. Les représentants des usagers sont nommés par le directeur de l'Agence Régionale de Santé (ARS). La durée du mandat des médiateurs et des représentants des usagers est de 3 ans renouvelable.

ASSOCIATIONS BENEVOLES :

- Dans le cadre des soins palliatifs, les membres de l'association REGAIN pourront accompagner le patient et sa famille à leur demande.
- Afin de garder le lien entre le domicile et l'EHPAD, Le Centre de Ressources Territorial (CRT) des Baronnies pourra accompagner les familles ou le patient dans leur demande.
- Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la ville de Nyons propose des solutions pour améliorer le quotidien et faire face aux difficultés de la vie.

VOTRE EXPERIENCE PATIENT

Lorsque vous franchissez nos portes, votre expérience en tant que patient est essentielle. Nous nous engageons à vous offrir un environnement accueillant et bienveillant où votre confort et votre confiance sont nos priorités. Vous pourrez être sollicité pour partager votre expérience, perception et vécu tout au long de votre séjour. Vous aurez également la possibilité de nous donner votre avis au travers de nos questionnaires de satisfaction, de la démarche d'évaluation dite du « patient traceur » ou encore par la transmission d'une plainte ou d'une réclamation.

ÉVALUATION DE VOTRE SATISFACTION

La qualité des conditions d'accueil et de séjour dans l'établissement étant une de nos priorités, nous mettons à votre disposition un « **Questionnaire de satisfaction** » afin de nous faire part de vos impressions, critiques et suggestions. Nous vous remercions de compléter ce questionnaire au moment de votre sortie et de le déposer dans la boîte aux lettres vers la salle de soins.



DISPOSITIF E-SATIS

Lors de votre admission, il vous sera demandé de nous communiquer votre adresse mail. Deux à trois semaines après votre sortie, vous recevrez un mail vous invitant à compléter le questionnaire e-satis en ligne afin d'exprimer votre niveau de satisfaction.

Si vous ne disposez pas d'une adresse mail, vous pouvez communiquer l'adresse mail de l'un de vos proches. Afin de répondre au mieux à vos attentes, votre avis est important. Nous vous remercions de bien vouloir prendre quelques minutes afin de répondre à cette enquête de satisfaction qui nous permet d'améliorer toujours plus la qualité de nos services.

VOS PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser à un professionnel de l'établissement pour recueillir votre plainte, réclamation ou tout autre événement indésirable en lien avec votre prise en charge.



Si vous préférez, vous pouvez solliciter ou écrire à la Direction de l'établissement. L'établissement veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. L'ensemble des plaintes et des réclamations est analysé trimestriellement par la commission des usagers (CDU). Si nécessaire, une rencontre peut être organisée avec un médiateur médecin ou non-médecin, membre de la CDU. Vous pouvez vous faire accompagner dans l'ensemble de ces démarches par les représentants des usagers de l'établissement. En cas de difficulté pour obtenir une réponse, vous pouvez adresser votre réclamation à l'Agence Régionale de Santé.

SIGNALEMENT D'UN EVENEMENT INDESIRBALE

Un usager, tout comme un professionnel, peut déclarer à tout moment un évènement indésirable sur le portail national de signalement santé.gouv.fr



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux

circulaire n° DHOS-E1VDCS-SD1B-SD11CSQUA/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.

CHARTE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap

