



*Groupe Hospitalier
Mutualiste
Les Portes du Sud*

LIVRET D'ACCUEIL

Lieu dit le "Couloud"- Feyzin
2 avenue du 11 Novembre 1918
69694 VENISSIEUX CEDEX
Tél. : 04 72 89 80 00
Fax : 04 72 89 80 01

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

03

MON ARRIVÉE

Accueil
Les formalités administratives
Les entrées en urgences

05

MON SÉJOUR

La veille de l'intervention
Le jour de votre intervention
A votre arrivée
Le personnel
Les prestations de mon séjour
Tabac/vapotage

08

MA SORTIE

Préparation de votre sortie
Sortie patient mineur
ou majeur protégé
Sortie contre avis médical

12

QUALITÉ ET HYGIÈNE

La certification
des établissements de santé
Prévenir, surveiller et lutter contre
les infections nosocomiales
Transfusion sanguine
Prévenir et soulager la douleur

13

DROITS ET INFORMATIONS

Personne de confiance
Directive anticipées
Le traitement des données
à caractère personnel
Information et consentement éclairé
Don d'organes
Accès au dossier patient
Bienveillance
Maltraitance
Addiction
Développement durable

15

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Commission des usagers
Enquête de satisfaction
des patients hospitalisés e-Satis
Examens des plaintes et réclamations
Associations

19

Sommaire

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT



Le Groupe Hospitalier Mutualiste Les Portes du Sud est un Etablissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif, au sein duquel les équipes soignantes et médicales œuvrent chaque jour afin d'offrir aux patients une prise en charge de qualité.

Situé à l'est de l'agglomération lyonnaise et facilement accessible en transports en commun, l'établissement des Portes du Sud bénéficie d'un positionnement stratégique qui lui confère une place d'établissement de recours de proximité au sein de la deuxième métropole française.

Disposant d'une capacité de 235 lits répartis en plusieurs services d'hospitalisation ainsi que différents cabinets de consultation, l'établissement assure également des missions de service public puisqu'il est disposé d'un service d'urgences 24/24 et d'une maternité. Une Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) pour les personnes en situation de précarité est également présente en journée.

Le GHM les Portes du Sud bénéficie également d'un plateau technique performant permettant d'allier innovation et qualité de prise en charge.

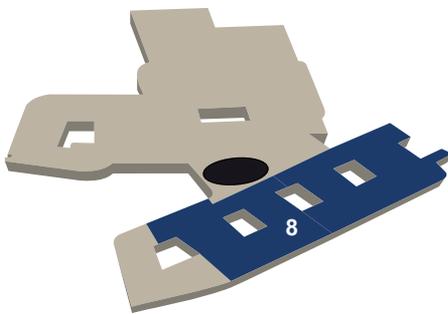
- **1 bloc opératoire avec 7 salles d'interventions**
- **1 bloc externe avec 3 salles d'interventions**
- **1 bloc d'endoscopie**
- **1 bloc d'obstétrique avec 1 salle de césarienne**
- **1 salle de réveil**
- **Plus de 9000 interventions sont réalisées chaque année**

- **235 lits et places répartis selon tous les modes de prise en charge :**

- **Chirurgie :**
 - Hospitalisation complète
 - Ambulatoire
- **Maternité – obstétrique**
- **Médecine :**
 - Médecine gastroentérologie
 - Médecine Polyvalente Post Urgences (MPUP)
 - Endocrinologie
 - Gériatrie
 - Pneumologie
- **Addictologie**
- **Urgences**

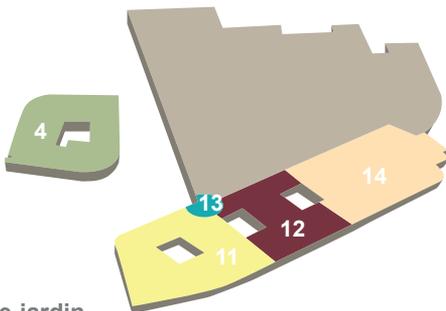
***La clinique
en quelques
chiffres***

Plan de l'établissement



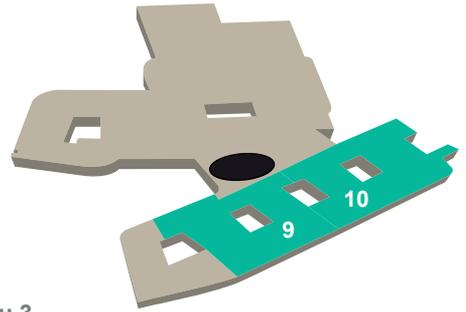
Niveau 2

- 8 Fédération Chirurgie (Unité de soins continus et hospitalisation complète)



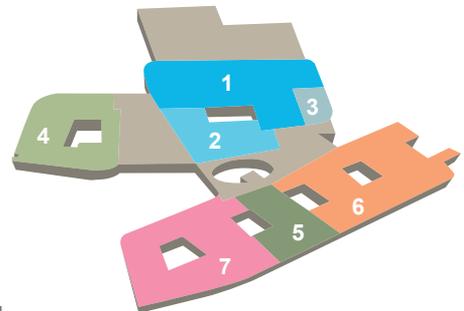
Rez-de-jardin

- 4 Consultations médicales
- 11 Dialyse
- 12 Addictologie
- 13 Cafétéria
- 14 Restaurant & self



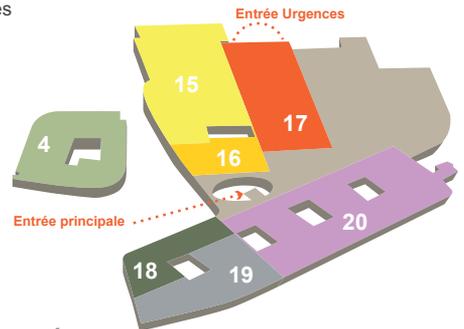
Niveau 3

- 9 10 Département M2
Pneumo-gériatrie
Endocrinologie



Niveau 1

- 1 Bloc Opérateur
- 2 Bloc Obstétrique
- 3 Bloc Endoscopique
- 4 Consultations médicales
- 5 Consultations Cardiologie
- 6 Hôpital de jour
- 7 Maternité



Rez-de-chaussée

- 15 Scanner, IRM, Radiologie
- 16 Laboratoire
- 15 Urgences
- 4 Consultations Médicales
- 18 Consultations Gynéco-obstétriques
- 19 Administration-gestion
- 20 Département M1 Gériatrie et MPUP

MON ARRIVÉE

Accueil

Notre service d'accueil est à votre disposition au niveau de l'entrée principale, du lundi au vendredi de 7h00 à 18h30 ainsi que le samedi matin de 9h00 à 12h30.

Vous pouvez le joindre au
04 27 85 20 25 ou 26 ou 27
mais aussi :
accueil@lesportesdusud.fr

Les formalités administratives

Les modalités d'admission

En cas d'hospitalisation programmée, un dossier d'hospitalisation vous sera remis par le secrétariat de votre médecin afin de préparer votre préadmission.

La préadmission est **obligatoire** à la réalisation et la **validation** de votre entrée.

Afin de constituer votre dossier, **n'oubliez pas de vous munir** :

- De vos documents d'identités : carte nationale d'identité, passeport, carte de séjours, livret de famille des parents pour les patients mineurs
- De votre carte vitale à jour ou d'une attestation de la caisse de sécurité sociale

- De votre prise en charge d'un éventuel organisme (mutuelle, complémentaire santé)
- De votre justificatif de domicile (datant de moins de 3 mois)

Identité

Lors de votre arrivée, il vous sera demandé de vous présenter au bureau des admissions, muni de :

- Votre pièce d'identité (carte nationale d'identité, titre de séjour, passeport)
- Le livret de famille des parents pour les patients mineurs avec la pièce d'identité des titulaires de l'autorité parentale

L'établissement doit assurer une identification fiable et unique dès votre arrivée et jusqu'à votre sortie.

Pour votre sécurité, votre identification sera à l'identique de votre pièce d'identité. Attention, n'utilisez jamais les papiers d'identité ou de sécurité sociale d'une autre personne. Vous mettez votre vie en danger. L'usurpation d'identité est un délit.



Les frais d'hospitalisation

Avant votre arrivée, assurez-vous que les droits de votre carte vitale soient à jour.

En fonction de votre prise en charge, tout ou une partie des frais sera couvert par votre régime obligatoire et votre mutuelle.

Pour vous éviter l'avance de certains frais, demandez à votre mutuelle de nous faire parvenir le formulaire de prise en charge en amont de votre préadmission.

Certaines prestations supplémentaires pourront vous être facturées : chambre particulière, accompagnant, télévision etc ... Les tarifs sont disponibles à l'accueil et à l'entrée des services.

Non divulgation de présence

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le en amont de votre admission dans l'établissement à l'hôtesse d'accueil et/ou à l'infirmier(e) de votre secteur d'hospitalisation, ils feront le nécessaire pour préserver votre anonymat. Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.

Ordonnances et traitements



Votre traitement médicamenteux sera repris et adapté si besoin, durant votre séjour.

Il est important de signaler lors des consultations, et lors de votre arrivée, les médicaments que vous prenez habituellement.

Par conséquent, nous vous demandons d'apporter vos traitements accompagnés des ordonnances correspondants en cours de validité.

Vos médicaments devront être remis à l'infirmière dès votre arrivée. Ils seront conservés et vous seront restitués lors de votre sortie.

▪ Lors de mon admission

Apporter vos dernières ordonnances et votre traitement habituel (une boîte de chaque). Signaler les médicaments pris sans ordonnance (automédication, phytothérapie, homéopathie ...) au personnel médical et soignant.

▪ Pendant l'hospitalisation

Remettez tous vos médicaments à l'infirmière qui s'occupe de vous dès votre arrivée. Ils seront isolés à votre nom dans une armoire dédiée de la salle de soins.

Signaler à l'équipe infirmière, tout évènement ou réaction qui vous semblerait anormale lors de la prise du traitement.

Pourquoi ne puis-je pas garder mes médicaments avec moi ?

L'établissement fournira les traitements selon les prescriptions médicales rédigées par nos médecins. Il peut s'agir du même médicament, d'un générique ou d'un équivalent thérapeutique. Les médicaments non remboursés ne sont pas dispensés.

Pendant votre hospitalisation, le médecin adaptera votre traitement à votre état de santé actuel : il pourra le suspendre, ou adapter les doses, ou fournir un équivalent détenu en stock par l'établissement. Le médecin vous informera des modifications apportées.

La législation interdit au patient de conserver tout médicament dans sa chambre. L'automédication est prohibée, et elle peut entraîner des risques de surdosage et d'interaction médicamenteuse. Il est interdit à des tiers de procurer un quelconque médicament au patient. Vous vous engagez donc à ne conserver aucun médicament dans votre chambre.

Exceptionnellement, si la pharmacie de l'établissement ne dispose pas des traitements que vous prenez habituellement, votre traitement personnel pourra être utilisé, sur accord du médecin.

▪ A la sortie

A la fin de l'hospitalisation, le médecin vous remet une ordonnance de sortie et vous fournira les informations nécessaires. Le traitement de sortie peut donc être différent de celui que vous preniez chez vous, avant l'hospitalisation.

L'infirmière vous rend votre traitement personnel, remis à l'entrée. Cependant, les médicaments arrêtés ne vous seront plus utiles, et pourront être détruits par l'établissement sur votre accord.



Les entrées en urgences

Notre service des urgences

Notre service des urgences est doté d'une équipe pluri-professionnelle qui vous accueille 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.



Lors de votre arrivée, vous serez accueillis par l'hôtesse d'accueil puis par l'Infirmier d'Orientation et d'Accueil qui évaluera votre état de santé ce qui déterminera votre prise en charge.

Formalités administratives

Il vous sera demandé :

- Une pièce d'identité (carte nationale d'identité, titre de séjour ou passeport, livret de famille des parents pour les patients mineurs)
- Votre carte vitale à jour ou d'une attestation de la caisse de sécurité sociale
- Votre prise en charge d'un éventuel organisme (mutuelle, complémentaire santé) si vous en disposez d'une
- Le cas échéant, d'une feuille d'accident de travail délivrée par votre employeur

En cas de soins d'extrême urgence, les formalités seront différées. Toutefois, si votre état de santé ne vous le permet pas, invitez l'un de vos proches à se présenter à l'accueil afin de régulariser dans les plus brefs délais votre situation administrative.



La veille de l'intervention

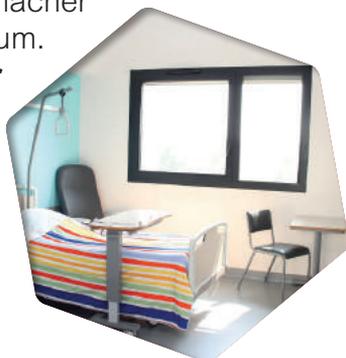
Préparer vos documents demandés le jour de l'intervention :

- ◆ Les résultats d'examens demandés par le chirurgien ou l'anesthésiste.
- ◆ L'autorisation d'opérer signée : par les deux parents pour les mineurs, par le représentant légal pour les majeurs protégés juridiquement.

Préparation cutanée : Prendre une douche avant de vous coucher selon les préconisations données par le chirurgien. Commencer par le haut (cheveux) et terminer par le bas. A renouveler le lendemain matin. Profitez de ce moment pour enlever tous les bijoux (alliance, bagues, piercing, boucles d'oreilles, bracelets, chaînes, etc...), ainsi que le vernis à ongle.

Dernière prise de repas pour certain patient, à partir de minuit, vous ne devez plus manger, boire, fumer, sucer de bonbons, ni mâcher de chewing-gum.

Sinon, **se référer aux consignes données par l'anesthésiste lors de la consultation.**



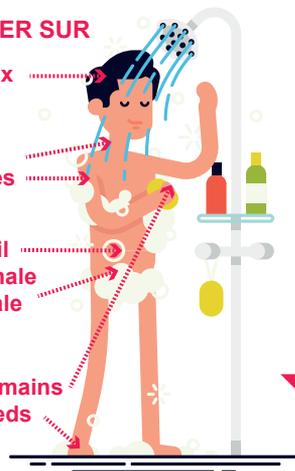
Le jour de votre intervention

- Procédez à une douche minutieuse de tout votre corps, avec le savon prescrit par votre chirurgien et insistez sur les zones de pilosité importante, les plis de flexion et l'ombilic (*voir schéma ci-dessous*)
- Mettez des sous-vêtements et des vêtements propres
- Ne pas mettre de laque, gel sur vos cheveux
- Nettoyez, coupez les ongles des mains et des pieds, enlever le vernis
- Ne vous maquillez pas
- Ne mettez pas de bijoux
- N'empportez ni argent, ni carte bancaire, ni objet de valeur
- Assurez-vous que votre accompagnant sera disponible au moment de votre sortie

BIEN INSISTER SUR

- Cheveux
- Cou
- Aisselles
- Nombril
- Région anale et génitale
- Ongles des mains et des pieds

DE HAUT EN BAS



A votre arrivée

- Vous devez rester à jeun (ni boire, ni manger), ni fumer, jusqu'à l'intervention.
- Vous pouvez prendre vos médicaments habituels, en accord avec l'anesthésiste et à condition de ne les absorber qu'avec une seule gorgée d'eau
- N'oubliez pas d'apporter les résultats des examens prescrits en vue de l'intervention
- Portez la tenue spécifique qui vous sera remise par le service. **Enlevez vos prothèses auditives, dentaire et vos sous-vêtements avant d'aller au bloc.**

Le personnel

Le personnel paramédical est placé sous l'autorité de la Directrice des Soins. Il a pour mission de vous prodiguer les meilleurs soins, tout en vous apportant l'aide et le réconfort dont vous pouvez avoir besoin. Chaque personne est identifiée par un badge, indiquant son nom et sa qualification. N'hésitez pas à demander à votre interlocuteur son nom et sa fonction.



Les prestations de mon séjour

Ma chambre

Lors de la programmation de votre séjour dans l'établissement, vous pouvez demander à être placé en chambre particulière auprès de l'accueil. Elle vous sera attribuée en fonction des disponibilités et fera l'objet d'un supplément de facturation.

Accompagnant

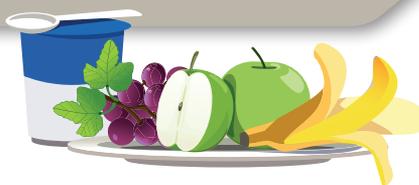
Dans certaines situations et en accord avec le cadre de service, un lit accompagnant pourra être installé en chambre particulière (Voir tarif affiché à l'accueil et à l'entrée des services).

Mes repas

Dès votre entrée, un agent des services hospitaliers viendra vous accueillir et vous pourrez exprimer vos souhaits alimentaires. Si une alimentation personnalisée vous est prescrite, l'infirmière prendra en compte vos besoins. L'introduction de boissons alcoolisées ainsi que les repas venant de l'extérieur sont interdits.

Vos repas sur une journée :

- Petit-déjeuner à partir de 7H30
- Déjeuner à partir de 12H
- Dîner à partir de 18H



Mes visites

Vos proches sont les bienvenus dans l'enceinte de l'établissement. Afin de préserver le bien-être et le confort des patients, veuillez respecter les heures de visites (12h-20h) et les recommandations suivantes :

- Les visites sont déconseillées aux enfants de moins de 15 ans
- Les visites sont limitées à 3 personnes par patient
- Les animaux sont interdits
- Aucun aliment de l'extérieur n'est autorisé à l'exception des fruits, biscuits secs, chocolats et bonbons
- Les plantes fraîches et en pot sont interdites

Téléphone

Vous pouvez demander l'ouverture d'une ligne téléphonique avec un numéro d'appel à titre payant. Nous vous rappelons que pour un souci de respect du bien-être des autres patients, l'usage du téléphone portable est strictement interdit au sein de l'établissement.

Accès internet

Le Groupe Hospitalier Mutualiste Les Portes du Sud vous met à disposition gracieusement un accès internet (wifi) mais ne garantit pas la qualité de ce réseau. Pour bénéficier d'un accès, adressez-vous à l'agent d'accueil qui vous donnera la procédure de connexion.

Télévision

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur. Le service est délivré sur commande auprès de l'accueil. Les tarifs de location sont disponibles à l'accueil.

Un casque vous sera remis et une caution pour la télécommande vous sera demandée.

Les objets de valeur, prothèses et lunettes

Nous vous déconseillons d'apporter des objets de valeur (bijoux, ...) au cours de votre séjour. Merci de bien vouloir les remettre à votre entourage ou de les déposer dans le coffre-fort de l'établissement au niveau de l'accueil principal.

Concernant vos prothèses auditives, dentaire et lunettes, nous vous conseillons de les ranger soigneusement afin d'éviter les pertes.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

En cas de perte ou de vol, merci de vous adresser à votre assurance individuelle.

Mes effets personnels à prévoir :

A prévoir lors de mon hospitalisation :

- Linge personnel
- Linge de toilette
- Pyjamas et robes de chambre
- Chaussons
- Sous-vêtements
- Vêtements et chaussures pour la sortie
- Produits d'hygiène (gel douche, shampoing, dentifrice, brosse à dent...)
- Tout dispositif en cours d'utilisation : bas de contention...

Parking

L'établissement ne peut être tenu pour responsable de toute dégradation ou vol de véhicule.

La Permanence d'Accès aux Soins (PASS)

C'est une structure accueillant les personnes en difficulté et facilitant l'accès aux soins (loi du 29 juillet 1998).

Sa mission consiste à garantir l'accès aux soins à toute personne sans distinction d'âge ou de ressources et quel que soit son état de santé, à l'exception des visas touristiques en cours de validité.

Uniquement sur rendez-vous du lundi au jeudi de 8h30 à 16h00 et le vendredi de 8h30 à 12h00 (bâtiment des consultations au rez-de-chaussée).

Secrétariat :

Téléphone : 04 72 89 86 03

Fax : 04 27 85 21 52

Email : a.dacosta@lesportesdusud.fr

Assistante sociale :

Téléphone : 04 27 85 21 56

Email : p.antonelli@lesportesdusud.fr

Service médicotechnique/ partenaires

L'établissement dispose d'une convention de partenariat avec :

- Le centre d'Imagerie Médicale du Sud-Est Lyonnais,
- Le laboratoire de biologie médicale Dyomedea
- Et le centre de dialyse Caly dial.

Le culte

Si vous le désirez, vous pouvez faire appel au ministre du culte de votre choix. La demande doit en être faite auprès de la responsable du Service. Une liste des ministres des cultes vous sera proposée.

Interprètes

En cas de difficultés linguistique, le cadre de service contactera un interprète (une liste d'interprètes est disponible auprès des cadres).

Sécurité incendie

Merci de prendre connaissance et de suivre les consignes de sécurité affichées dans chaque service et de consulter le plan d'évacuation affiché à chaque niveau.

Si vous percevez un bruit, une odeur ou une lueur insolite, gardez votre sang-froid et prévenez le personnel de votre service.

En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel de service.



Tabac/ vapotage

Conformément au décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 et le décret n° 2017-633 du 25 avril 2017, **IL EST STRICTEMENT INTERDIT DE FUMER et VAPOTER AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT ET SES ANNEXES.** Les locaux de la Clinique sont totalement **NON FUMEUR**. Ils sont équipés de détecteurs de fumées et votre responsabilité sera retenue si vous déclenchez l'alarme et les dispositifs anti-incendie.



MA SORTIE

Préparation de votre sortie

La date de votre départ est décidée par le médecin. C'est le cadre du Service de Soins qui organise votre départ : au domicile, vers un centre de rééducation..., et le moyen de transport adapté à votre état de santé.

Une copie des informations concernant les éléments utiles à la continuité des soins (ordonnances, comptes rendus, examens éventuels...) vous est remise, soit directement, soit au médecin traitant.

Le jour de votre sortie, vous-même ou l'un de vos proches devez vous présenter au bureau des admissions/sorties afin d'accomplir les formalités administratives suivantes :

- Vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif.
- Régler les frais d'hospitalisation à votre charge.
- Retirer les dépôts et valeurs que vous auriez éventuellement déposés.
- Retirer les bulletins d'hospitalisation précisant la durée de votre séjour. Ils sont destinés à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie.

Sortie patient mineur ou majeur protégé

Si vous êtes mineur ou majeur protégé, toute sortie ne peut se faire qu'en présence d'un parent ou de votre tuteur (titres d'identité ou passeport).

Sortie contre avis médical

Votre refus de recevoir, ou de continuer à recevoir les soins, doit être précédé d'une information médicale suffisante, portant notamment sur la nécessité des soins et les risques encourus. Si vous prenez une telle décision, vous devez signer un formulaire de décharge mentionnant que vous avez eu connaissance des dangers de cette sortie prématurée. Ce document sera transmis à votre médecin traitant.



QUALITÉ ET HYGIÈNE



La certification des établissements de santé

Notre établissement est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Elle se traduit dans la pratique quotidienne par le respect des procédures établies, la qualification des professionnels et l'optimisation du service rendu. Cette démarche est évaluée régulièrement par la Haute Autorité de Santé. Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement de santé. Elle concerne la totalité des activités, qu'il s'agisse de l'organisation des soins, des prestations médico-techniques, de l'offre hôtelière ou logistique, de la politique managériale ou encore de la qualité et de la gestion des risques.

L'ensemble des professionnels est impliqué dans cette démarche. Les rapports officiels de la HAS sont rendus publics sur son site Internet www.has-sante.fr et sur www.scopesante.fr.



Prévenir, surveiller et lutter contre les infections nosocomiales

La lutte contre les infections nosocomiales (Infection Contractée au cours d'une hospitalisation) est coordonnée par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) auquel participent médecins, personnel paramédical, hôtelier et représentants des usagers, sur la base d'un programme qui comporte des actions de prévention, de surveillance, de formation et d'évaluation. Ces actions sont mises en place par l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).





Transfusion sanguine

Il est possible que votre état de santé nécessite l'administration de produits sanguins ou de produits dérivés du sang. Elle sera décidée par votre médecin avec votre accord.

L'établissement dispose d'un Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH) qui veille à la mise en œuvre des règles et des procédures d'hémovigilance fixées par les tutelles et est chargé de la coordination des actions d'hémovigilance.



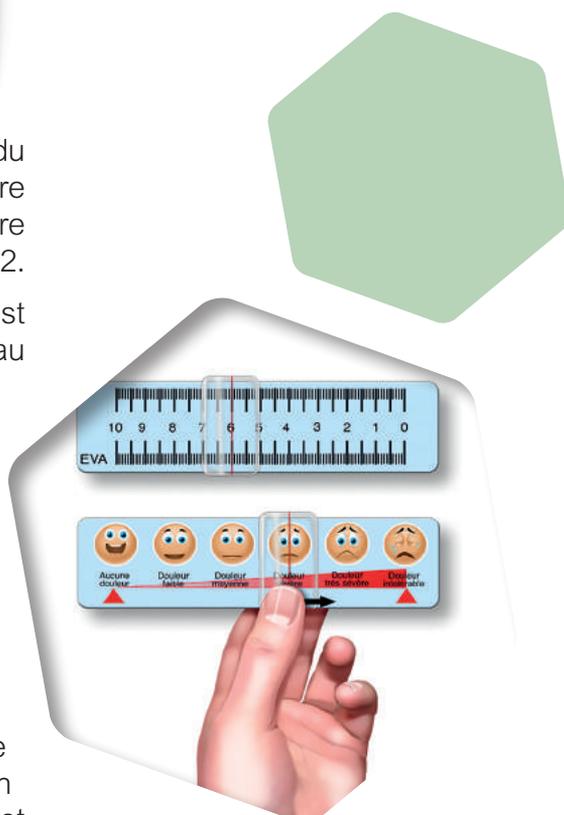
Prévenir et soulager la douleur

Nous mettons en œuvre les principes du contrat d'engagement de la lutte contre la douleur instituée par la circulaire ministérielle : n° 2202-166 du 30 avril 2002.

Une évaluation de votre douleur est réalisée à votre admission et tout au long du séjour. Tous les professionnels qui vous prendront en charge vous aideront à reconnaître, à prévenir, soulager et à évaluer votre douleur.

L'établissement est doté d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) qui est en charge du pilotage de la politique d'amélioration de la qualité et de la prise en charge de la douleur.

Une Equipe Mobile de Soins de Support, composée d'un médecin algologue, d'un psychologue clinicien et d'une infirmière spécialisée intervient également auprès des patients.



DROITS ET INFORMATIONS



Personne de confiance

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

Vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage (parent, proche ou médecin traitant) en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra également, si vous le souhaitez, vous accompagner et vous assister dans vos démarches et prises de décision. Cette désignation sera valable pour toute la durée de votre hospitalisation mais peut être révoquée à tout moment. Un formulaire de désignation annexé au livret d'accueil sera à remplir pour votre admission et récupérer lors de votre entrée.

Directives anticipées

(Article L111-11 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté (loi du 26 janvier 2016). Ces directives, indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Valables sans limite de temps, elles peuvent être ; dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.

Des modèles de formulaires sont disponibles sur le site de has-sante.com. Vous pouvez aussi les demander aux professionnels de l'établissement.



Le traitement des données à caractère personnel

(Loi du 25 mai 2018 relative à la Réglementation européenne RGPD- règlement général sur la protection des données)

Le suivi de votre séjour et des soins prodigués nécessitent la collecte et l'hébergement de données relatives à votre santé. Elles sont transmises au médecin responsable de l'information médicale. Ces données à caractère personnel font l'objet de traitements réalisés dans le respect des dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen sur les données à caractère personnel (RGPD) du 25 mai 2018. Vous disposez de droits sur ces données, pouvant inclure notamment un droit d'accès ou de rectification, que vous pouvez exercer auprès de la direction de l'établissement.

Conformément à cette réglementation, un Délégué à la Protection des Données a été désigné pour contrôler la conformité de la mise en oeuvre de cette réglementation. Ses coordonnées sont disponibles sur simple demande à l'accueil de l'établissement. Par ailleurs, le système informatique de l'établissement est un système sécurisé, uniquement accessible par des professionnels dûment authentifiés et soumis au secret professionnel.

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 (formulaire à compléter en annexe). Vous pourrez à tout moment le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins.

Don d'organes

(Loi n°94-654 du 29 juillet 1994 et du 26 janvier 2016)

Faire un don de ses organes ou de certains tissus après le décès est un geste généreux et utile, il peut sauver des vies humaines.

Les prélèvements d'organes sont réglementés par la loi du 29 juillet 1994 dite "**loi bioéthique**" et par la loi du 26 janvier 2016. Elle fixe le principe que toute personne venant à décéder est présumée avoir consenti au prélèvement d'organes et tissus.

Toutefois, vous pouvez vous y opposer par plusieurs moyens :

- En s'inscrivant sur le registre National des refus
- Par déclaration orale auprès de la famille ou du personnel de l'établissement afin qu'ils témoignent si besoin.
- Par déclaration écrite sur papier libre conservée sur soi.

Pour plus de renseignements, veuillez contacter l'agence de la biomédecine :

01 55 93 65 50

ou sur le **www.dondorganes.fr**

Accès au dossier patient

(Art. 111-7 0 R1112-9 du code de la santé publique et arrêté du 5 mars 2004)

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. Ces informations peuvent être :

- Consultées sur place. Dans ce cas, le demandeur peut bénéficier d'un accompagnement organisé par l'établissement. Le médecin, ayant établi les informations ou en étant dépositaire, peut recommander la présence d'une tierce personne pour la consultation de certaines informations.
- Envoyées sous forme de copie. Les frais de reproduction et le cas échéant d'envoi de copies seront à la charge du demandeur.

La demande doit être faite par écrit, en envoyant une lettre RAR à la direction, en précisant vos noms, prénoms, date de naissance, date d'hospitalisation, et le nom du praticien. Pensez à joindre une photocopie de la carte d'identité du demandeur.

Le délai réglementaire pour la communication des documents est de 8 jours à compter de la date de réception du formulaire. Si toutefois, les informations médicales datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

Bienveillance

(Les circulaires des 23 juillet 2010 et 20 février 2014)

"La bienveillance est une démarche globale dans la prise en charge du patient et de l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés du patient, son écoute et ses besoins, tout en prévenant la maltraitance".

L'établissement s'engage à promouvoir et soutenir la bienveillance :

- en prenant en compte les plaintes et réclamations de patients traitées,
- en mettant en place des procédures sur le droit des patients, notamment en fin de vie,
- en mettant en place une démarche de prévention de la maltraitance,
- en instaurant une charte de bienveillance,
- et en sensibilisant le personnel.



Maltraitance

La maltraitance est *"un acte unique ou répété, ou l'absence d'intervention appropriée, dans le cadre d'une relation censée être une relation de confiance, qui entraîne des blessures ou une détresse morale pour le patient."*

Toute maltraitance doit faire l'objet d'un signalement au responsable de service.

Addiction

L'établissement dispose d'un service d'addictologie de niveau 2 situé au rez-de-jardin. Les pathologies traitées sont les dépendances ou difficultés avec toutes substances psychoactives : alcool, cannabis, opiacés, cocaïne, médicaments, et les dépendances comportementales (écrans, jeux...).

Le secrétariat du service est joignable du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 17h au 04 27 85 21 04.

Développement durable

L'établissement est engagé dans une démarche de développement durable et prend en compte les dimensions environnementales via diverses actions :

- Limiter les impressions "papier"
- Réduire et mieux gérer nos déchets
- Améliorer la gestion des stocks,
- Limiter nos consommations d'eau et d'électricité

Nous vous remercions de nous accompagner dans cette démarche.

Prévenir et soulager la douleur

Nous mettons en œuvre les principes du contrat d'engagement de la lutte contre la douleur instituée par la circulaire ministérielle : n° 2202-166 du 30 avril 2002.

Une évaluation de votre douleur est réalisée à votre admission et tout au long du séjour. Tous les professionnels qui vous prendront en charge vous aideront à reconnaître, à prévenir, soulager et à évaluer votre douleur.

L'établissement est doté d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) qui est en charge du pilotage de la politique d'amélioration de la qualité et de la prise en charge de la douleur.

Une Equipe Mobile de Soins de Support, composée d'un médecin algologue, d'un psychologue clinicien et d'une infirmière spécialisée interviennent également auprès des patients.



VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Commission Des Usagers

Conformément à la loi du 4 mars 2002, une commission des usagers a été mise en place dans le but d'assister toute personne qui s'estime victime d'un préjudice. Elle veille au respect de vos droits et contribue à l'amélioration de la qualité de votre prise en charge au sein de l'établissement. Des représentants des usagers se tiennent à votre disposition. Vous pouvez les contacter à l'adresse mail suivante : **representantdesusagers@lesportesdusud.fr**. La liste des membres de la CDU avec leurs coordonnées est jointe en annexe.

La CDU est composée :

D'un président

D'un médiateur médecin

D'un médiateur non médical

Des représentants des usagers

Du responsable qualité

Enquête de satisfaction des patients hospitalisés e-Satis

A la fin de votre séjour, un questionnaire informatisé vous sera envoyé par mail, afin de recueillir votre avis sur :

- Votre accueil dans l'établissement,
- Votre prise en charge (information, délais d'attente, respect de l'intimité/confidentialité, gestion de la douleur, ...),
- Votre chambre et vos repas,
- L'organisation de votre sortie.

Une fois par an, un score global de satisfaction sera calculé pour chaque établissement et sera publié sur le site Scope Santé. Ces résultats font partie des indicateurs nationaux que chaque établissement a obligation de suivre.

Cette enquête ne remplace pas le remplissage du questionnaire de sortie qui vous est remis lors de votre séjour et recueilli à la sortie via les boîtes aux lettres.



Examens des plaintes et réclamations

Vous avez la possibilité d'exprimer vos avis, remarques, propositions ainsi que vos griefs et réclamations sur la prise en charge dont vous bénéficiez. Vous pouvez utiliser les moyens suivant : le questionnaire de sortie ou demander une entrevue avec le cadre du Service. N'attendez pas qu'une inquiétude ou une incompréhension s'installe, tout le personnel médical, paramédical et administratif de l'établissement, s'efforcera de répondre à vos questions et attentes. Vous pouvez aussi écrire à la Direction (par email, lettre simple ou en recommandé) ou à la Commission Des Usagers (CDU).

Conformément au décret n°2005-213 du 5 mars 2005, toutes les plaintes et réclamations sont à adresser à la direction de l'établissement et sont traités dans le respect de vos droits. Une réponse est systématiquement apportée et nous vous avisons des possibilités qui vous sont offertes pour traiter au mieux votre demande (CDU, médiation...).



Associations

Des associations sont spécialisées pour des problèmes qui peuvent vous toucher et auxquels adhèrent nos représentants des usagers. Si vous souhaitez les contacter, la liste est disponible à l'accueil de l'établissement.

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

Charte Européenne de l'enfant hospitalisé



L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.



On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.



L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.



L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



**Cette Charte a été préparée par plusieurs associations européennes à Leiden en 1988.
Elle résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.
Pour en savoir plus : <http://www.apache-france.org>**

Notes



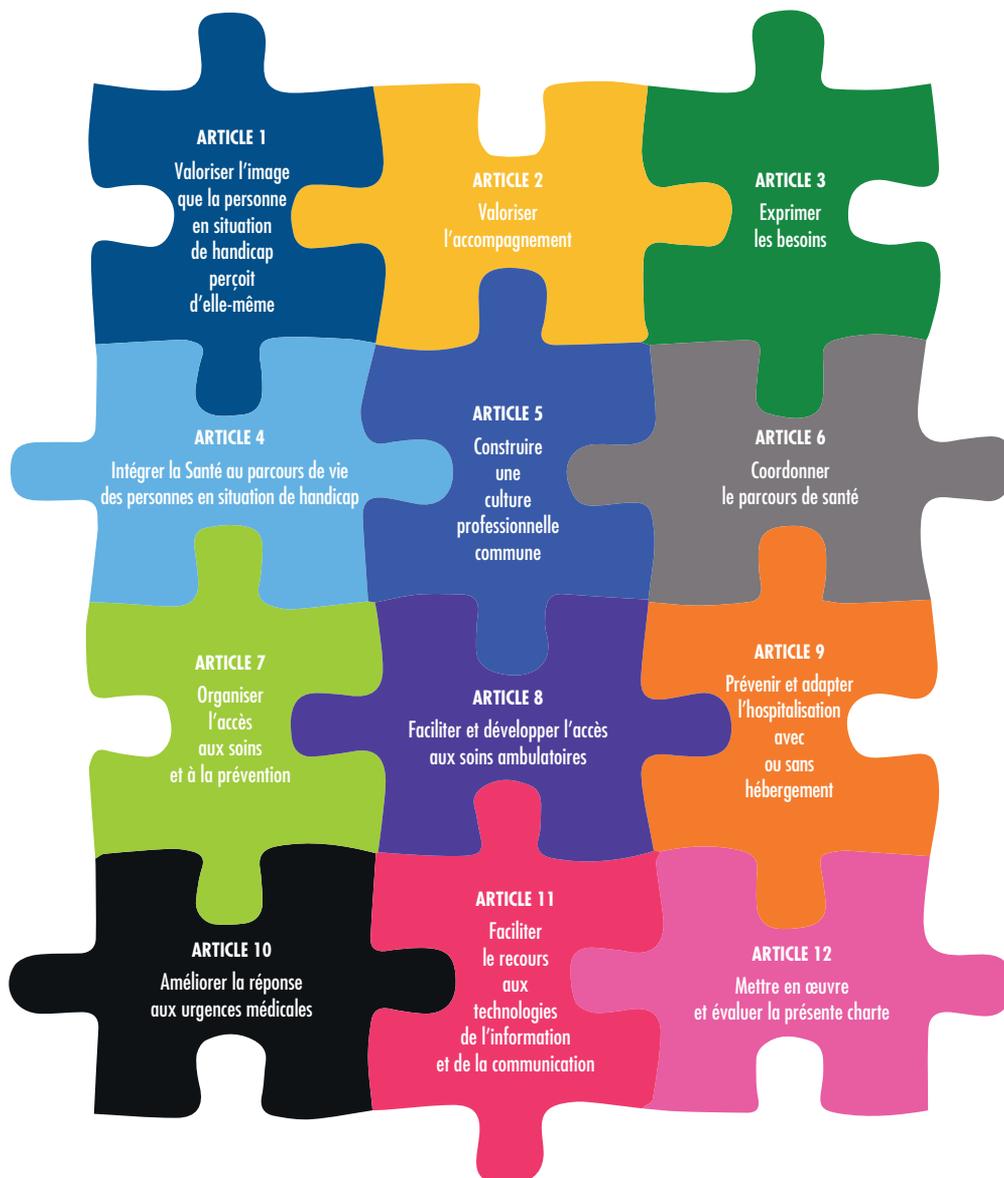
A series of horizontal dotted lines for writing notes.

CHARTER ROMAIN JACOB

EN BREF

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

La charte Romain Jacob pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap en France a fait l'objet d'une réflexion organisée et fédérée par le **groupe MNH** (Mutuelle Nationale des Hospitaliers), regroupant l'ensemble des acteurs nationaux du soin et de l'accompagnement. Sous le haut parrainage de l'Académie Nationale de Médecine



Handidactique



Pour une meilleure compréhension de la Charte 

Être d'accord tous ensemble pour aider les personnes en situation de handicap à être en bonne santé
Charte Romain Jacob



Une charte est un document qui explique ce que l'on va faire et comment on va le faire. Romain Jacob est le fils de Pascal Jacob. Pascal Jacob a écrit un livre qui parle de la santé des personnes en situation de handicap. Cette charte Romain Jacob aide les personnes en situation de handicap en France, à être en bonne santé. Le groupe MNH est la Mutuelle Nationale des Hospitaliers. Elle a rassemblé plusieurs personnes pour réfléchir à la charte Romain Jacob. Toutes ces personnes soignent et accompagnent les personnes en situation de handicap. L'Académie Nationale de Médecine fait respecter les règles pour être tous bien soignés. L'Académie Nationale de Médecine soutient la charte.