HOPITAL DE PROXIMITE MARTEL DE JANVILLE

LIVRET D'ACCUEIL

FONDATION Alia
Prendre soin de la vie

V2024-1

L'EDITO

Madame, Monsieur,

Vous-même ou un proche allez être hospitalisé dans un établissement de la Fondation ALIA.

Nous tenons à vous remercier de la confiance que vous témoignez envers les équipes de la Fondation qui vont se mobiliser tout au long de votre séjour.
Afin de faciliter celui-ci, vous trouverez dans ce livret les principales informations dont vous aurez besoin. Les professionnels restent à votre écoute et vous accompagneront dans le respect des bonnes pratiques afin de vous offrir la meilleure qualité de soins exigés par votre état de santé. Ils seront attentifs pour répondre au mieux à vos attentes.
L'amélioration continue de la qualité de la prise en charge des patients est une priorité constante. C'est pourquoi nous attachons une importance particulière à l'analyse des questionnaires de satisfaction que nous vous invitons à compléter à la fin de votre séjour.
Soyez assuré que nous mettons tout en œuvre afin que tout se passe pour le mieux et vous souhaitons un prompt rétablissement.

Philippe FERRARI, Directeur Général
Delphine SILVAIN, Présidente de la Commission Médicale
Marie-Pierre GALVIN, Directrice des soins et des parcours.

Nos missions, nos objectifs

Engager une nouvelle approche des soins, coordonnée, collaborative et pluridisciplinaire, axée sur les besoin du patient/résident et sa satisfaction :

Favoriser et soutenir la prévention en santé au sein des territoires d'implantation des établissements et services

Participer à des projets de territoire multi-acteurs, soutenir la recherche et promouvoir la formation

Développer les approches pluriprofessionnelles : « le soin, au bon moment, dans la bonne structure »

Promouvoir les approches non-médicamenteuses, personnalisées tenant compte du contexte propre à chaque individu.

PRESENTATION DE LA FONDATION

La Fondation Alia est à but non lucratif, au service de la personne.

Structurée en 7 pôles d'activités, la Fondation Alia intervient dans les champs du handicap, de la protection de l'enfance, du sanitaire, de l'hébergement des personnes âgées, de l'aide et des soins à domicile et de la formation.

Forte de ses valeurs humanistes, de son engagement social et de son ouverture d'esprit, la Fondation se mobilise depuis près de 100 ans pour organiser et fédérer l'ensemble de ses établissements.

Implantée sur les départements de la Haute-Savoie et de la Savoie, la Fondation Alia compte 500 salariés, 8 sites, 8 établissements, 4 services et 1 institut de formation. (chiffres 2023)

Nous accueillons et accompagnons chaque usager en proposant une offre de service qui s'appuie, d'une part sur la nature et les capacités d'accueil de nos établissements, d'autre part sur le professionnalisme et l'engagement de notre personnel qualifié.

TABLE DES MATIERES

L'EDITO 1
PRESENTATION DE LA FONDATION 2
L'Hôpital de Proximité Martel de Janville 4
A vos côtés 5
Votre admission 6
L'enregistrement à votre arrivée 6
Bien vous orienter 7
Les frais de séjour 7
Votre arrivée 8
Accueil et soins des personnes en situation de handicap 8
Des professionnels vous accompagnent 9
Vos médicaments 9
Votre linge 10
Vos prothèses 10
Votre séjour 10
La vie quotidienne durant votre séjour 10
Les permissions 11
La sécurité 12
La prévention des infections associées aux soins (IAS) 12
La prise en charge de la douleur 13
Les droits du patient 13
Les directives anticipées 16
Les soins palliatifs 16
Votre sortie 17
La qualité des soins 18
L'expression des usagers, les réclamations, plaintes et remerciements 19
Les représentants des usagers interviennent pour vous 21
La protection des données de santé 22
Le droit à l'image 22

L'Hôpital de Proximité Martel de Janville

Labellisé comme hôpital de proximité en 2022, Martel de Janville s'inscrit dans un projet collectif de territoire pour apporter une réponse au plus près des patients.

Ainsi, en concertation et complémentarité avec les autres acteurs du territoire, l'hôpital de proximité Martel de Janville propose en son sein :

Des Soins Médicaux et de Réadaptation, pour les affections

- De l'appareil locomoteur (chirurgies orthopédiques programmées, polytraumatismes, amputations des membres inférieurs…)
- Du système nerveux (AVC, maladies neurodégénératives, traitement de la spasticité…)
- De cancérologie (inter cures de chimiothérapie, soins de support)
- Polyvalentes (suites de chirurgie ou d'affections médicales ayant entrainé une perte d'autonomie)

De la médecine polyvalente

Des consultations de médecine générale

Des consultations spécialisées

Chaque année ce sont plus de **600 patients** qui sont accueillis en hospitalisation complète dans nos 115 chambres, pour près de **25 000 nuitées**.

Ce sont également plus de **2 000 venues** en hospitalisation de jour.

Accéder à notre établissement :

146-300 rue du Manet, 74130 BONNEVILLE

En voiture : Autoroute A40 – Sortie n°16

En bus : Réseau Proximi'ITI – Lignes A, K et J arrêt « EHPAD – Maison de retraite »

Nous contacter par téléphone : 04 50 07 30 00

Un parking gratuit est à votre disposition – pour des raisons de sécurité, le parking est fermé la nuit

A vos côtés

L'accueil

du lundi au samedi de 9H à 12H et de 14H à 20H
Les dimanches et jours fériés de 13H à 20 H
Depuis votre chambre vous pouvez appeler au **2022**

Le Secrétariat médical

Du lundi au vendredi de 8H30 à 16H30

Le Service social

Du lundi au vendredi sur RDV

L'équipe médicale

Médecin chef de pôle : Dr Sylvie LEGRAND-LEGOEUL, spécialiste en médecine physique et réadaptation

- Dr Sylvie ALLOUCH, spécialiste en médecine générale avec une capacité en gérontologie
- Dr Elodie AUDUBERT, spécialiste en médecine physique et réadaptation
- Dr Edith ESSANGO EKELE, spécialiste en médecine générale avec une capacité en gérontologie
- Dr Sylvie GOAZIOU, spécialiste en médecine générale
- Dr Sophie GONNET, spécialiste en médecine générale avec une capacité en médecine d'urgence
- Dr Jad KERBAJ, spécialiste en médecine générale et titulaire d'un DESC en Pathologies Infectieuses et Tropicales
- Dr Marine NOLLET spécialiste en médecine générale
- Dr Nicole Lava, docteur en pharmacie

Les cadres de santé et coordinatrices

- Cadre de rééducation et Hôpital de jour : Mme Vanessa MAXENTI
- Cadre de santé : Mme Oana DUMISTRASC
- Coordinatrice des services de médecine et SMR locomoteur et neuro : Mme Cécile HEMISSI
- Coordinatrice des services de SMR oncologie et polyvalent : Mme Séverine RAMON

Vous serez également amenés à croiser :

- les infirmier(e)s diplômé(e)s d'Etat, chargé(e)s de dispenser les soins
- les aides soignant(e)s diplômé(e)s, qui assurent les soins d'hygiène et de confort
- les ergothérapeutes, kinésithérapeutes et enseignant(e)s d'Activité Physique Adaptée (APA), qui sont chargés d'améliorer et de travailler votre autonomie
- les neuropsychologues et des orthophonistes
- les psychologues
- les assistantes sociales,
- les secrétaires médicales, qui assurent la gestion des dossiers médicaux ainsi que les rendez-vous de consultations spécialisées
- les agents de services hospitalier, qui assurent l'hygiène des chambres et des locaux
- le personnel administratif, d'accueil et les services techniques

Chaque professionnel est identifié par un badge.

N'hésitez pas à vous faire préciser ses responsabilités.

De même toute personne qui entre dans votre chambre doit se présenter et vous indiquer le motif de sa présence. Si elle omet de le faire, demandez-le-lui.

Votre admission

L'enregistrement à votre arrivée

Votre séjour dans l'établissement commence par la création de votre dossier d'admission. Pour vous permettre de bénéficier d'une prise en charge directe des frais de séjour, il est important de réaliser correctement ces formalités administratives.

L'admission

- Elle se fait à l'accueil de l'établissement
- Pour vous-même ou l'un de vos proches

Vos affaires

- Vêtements de nuit (chemises de nuit ou pyjamas),
- Affaires de toilette (dentifrice, brosse à dent, gel douche, shampoing…),
- Contenant pour prothèse(s) et produits d'entretien associés,
- Tenues adaptées pour les séances de rééducation (vêtements et chaussures),
- Maillot de bain pour la balnéothérapie.

Vos documents

- Papiers d'identité
- Carte vitale
- Carte d'assurance complémentaire
  - Mutuelle
  - Attestation santé solidaire (CSS)
  - Ou attestation d'aide au paiement d'une complémentaire santé (ACS)
- Attestation d'aide médicale d'Etat
- Carte européenne d'assurance maladie
- Formulaire d'accident du travail

Bien identifier, c'est bien soigner

Pour l'ensemble des professionnels de la Fondation, la vérification de l'identité du patient est considérée comme le premier acte de soin afin de vous garantir des prises en charge sécurisées. Vous pouvez donc être amené à décliner régulièrement votre identité

(nom, prénom, date de naissance) au cours de votre hospitalisation.

Un bracelet d'identification vous sera remis au début de votre parcours.

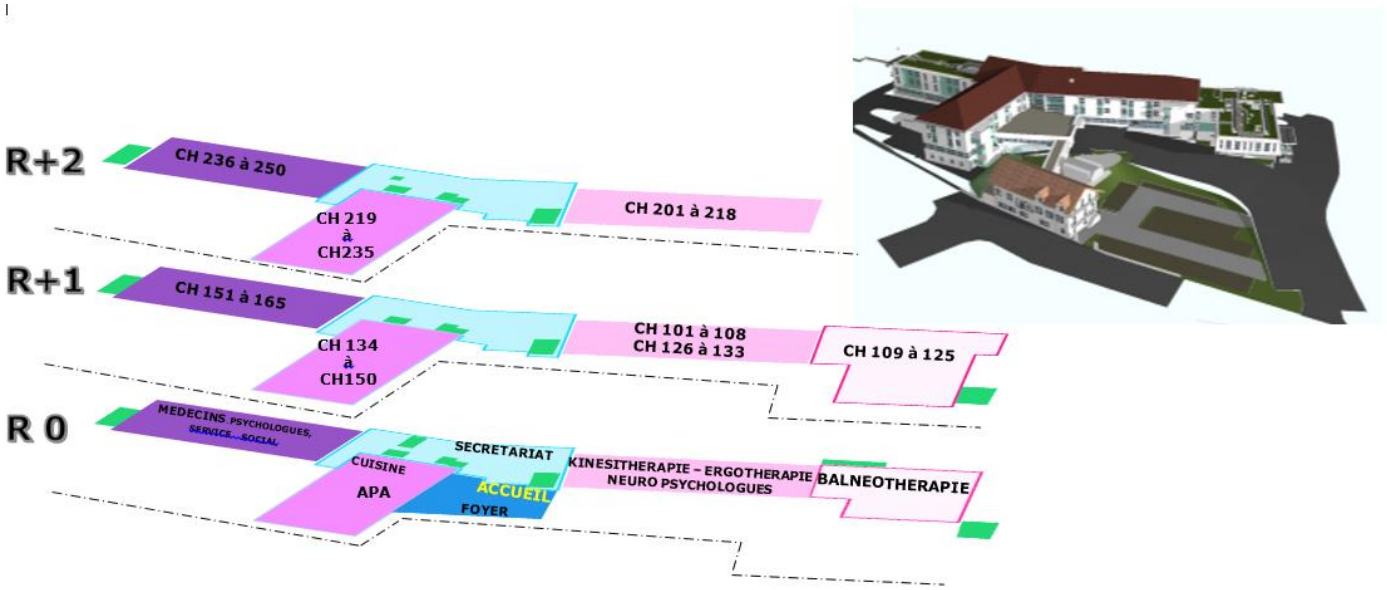
Personne à prévenir

L'identité de la personne à prévenir vous est demandée à l'accueil.

Identité protégée

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au bureau des admissions et au cadre de santé de l'unité d'hospitalisation que votre identité ne soit pas révélée durant votre séjour.

Bien vous orienter



Les frais de séjour

Frais de séjour couverts à 100 %
C'est le cas si vous relevez d'une situation d'exonération du ticket modérateur (longue maladie, à partir du 31ème jour d'hospitalisation, acte opératoire >K50, accident du travail, article 115).

Frais de séjour couverts à 80 %
Dans les autres cas, le ticket modérateur de 20% est à votre charge ou à celle de votre complémentaire pendant les 30 premiers jours d'hospitalisation.

Le forfait journalier
Il constitue votre contribution minimale légale. Il reste à votre charge ou à celle de votre complémentaire.

Vous pouvez également choisir certaines prestations complémentaires qui peuvent être partiellement remboursées par la complémentaire (en fonction du contrat souscrit).

- Chambre individuelle
- Internet
- Téléphone
- Télévision
- Coiffeur
- Pédicure

Les tarifs sont disponibles à l'accueil ainsi que les modalités d'accès à ces services.

Si vous rencontrez des difficultés financières, vous pouvez peut-être bénéficier de la protection universelle maladie (PUMa) et de la complémentaire santé solidarité (CSS). Vous pouvez rencontrer une assistante du service social pour vous renseigner et vous aider à constituer un dossier.

Votre arrivée

Lors de votre arrivée, vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante.
Vous serez pris en charge 24h/24 par des équipes pluridisciplinaires. Durant votre hospitalisation, différents professionnels mettent en commun leurs compétences pour vous soigner et vous apporter leur soutien.

Interprétariat :
Les patients étrangers peuvent faire appel à des professionnels volontaires de la Fondation. Vous pouvez vous adresser au cadre de santé pour bénéficier d'une traduction et vous assurer de la compréhension de toutes les informations délivrées.

Accueil et soins des personnes en situation de handicap

L'accessibilité aux soins est une priorité. L'établissement dispose d'outils adaptés pour faciliter l'accès aux informations et au parcours de soins. N'hésitez pas à préciser votre situation aux professionnels afin que ces derniers s'adaptent et vous permettent d'être acteur de votre santé. Par ailleurs, les professionnels veilleront à ce que l'on prenne en compte vos aidants afin de faciliter votre prise en charge.

Déposer vos objets de valeur et votre argent, c'est vous protéger !

Vous pouvez déposer vos bijoux, chéquiers, cartes bancaires, argent au coffre de l'établissement.

Le dépôt au coffre n'est pas obligatoire, mais si vous conservez vos biens dans votre chambre d'hospitalisation, la Fondation décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Au moment du dépôt, un reçu vous est remis, à rapporter à chaque opération de retrait ou dépôt.

Afin d'éviter le vol, il est conseillé :

- De n'avoir aucun objet de valeur
- De n'avoir qu'une somme minimum d'espèces
- De faire usage du coffre de l'établissement

Des professionnels vous accompagnent

L'ensemble du personnel est tenu au plus strict secret médical. En toute confiance, vous pouvez les solliciter pour répondre à vos questions sur votre séjour.

Les professionnels participent à la qualité de votre prise en charge et votre confort. Chaque membre du personnel porte sur sa tenue sa fonction pour vous permettre d'accéder à l'interlocuteur souhaité.

Les directives anticipées seront recueillies par votre médecin lors de votre arrivée.

N'hésitez pas à le solliciter pour toutes questions (cf p.16)

La personne de confiance

Par cette désignation, la personne que vous aurez choisie pourra, si vous le souhaitez, être présente lors des rencontres avec les médecins du service et faciliter votre bonne compréhension. Un formulaire de désignation écrite vous sera remis dès votre arrivée. La personne de confiance est révocable à tout moment sans formalité.

Il vous sera demandé d'informer la personne que vous aurez choisie et d'obtenir son accord

Médecins, cadres de santé, équipe infirmière, équipe aide-soignante, agents des services hospitaliers, équipes de rééducation, psychologues et assistantes sociales interviennent lors de votre séjour. Les secrétaires médicales contribuent à la sécurité de vos informations et l'ensemble des équipes administratives, techniques et logistiques seront sollicitées pour assurer la qualité de votre séjour.

Vos médicaments

Pensez à apporter toutes vos ordonnances pour que le médecin qui vous prend en charge ait connaissance de l'ensemble des thérapeutiques prescrites et n'oubliez pas d'évoquer les médicaments que vous prenez éventuellement sur le conseil de votre pharmacien. Le médecin hospitalier considérera le devenir de votre traitement de ville au regard des traitements dont vous aurez besoin durant votre séjour hospitalier.

Ne soyez pas étonné si les traitements que vous aurez à poursuivre pendant votre hospitalisation ne portent pas les mêmes noms que ceux que vous prenez habituellement. Il peut s'agir de génériques ou de principes actifs dont l'indication et l'efficacité sont équivalentes.

À votre arrivée dans le service, il vous sera demandé si vous avez apporté des médicaments avec vous. Si c'est le cas, nous vous demanderons de nous les remettre pour votre sécurité. Ils seront remis dès que possible à une personne que vous aurez désignée, ou ils seront rangés dans une armoire à pharmacie sécurisée afin de vous être rendus lors de votre sortie.

Votre linge

Vous devez vous munir de linge personnel, nécessaire de toilette, pyjama, pantoufles, tenue adaptée à la prise en charge en kinésithérapie (chaussures de sport et pantalon confortable).
Son entretien est à votre charge.

Seules les serviettes de toilette et peignoirs de bain pour la balnéothérapie sont fournis par l'établissement.

Vos prothèses

Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèses dentaires ou auditives, pensez à le signaler à l'équipe soignante.

Prévoyez de prendre les produits nécessaires à leur entretien et les moyens de les ranger soigneusement.

Pendant votre séjour, ces prothèses restent sous votre entière responsabilité.

Votre séjour

La vie quotidienne durant votre séjour

Dès l'installation dans votre chambre, le confort et la qualité de votre prise en charge sont une priorité de l'établissement et de l'équipe de professionnels qui vous entoure.

Votre famille et vos amis sont les bienvenus pour vous assister pendant votre séjour, dans un cadre compatible avec la continuité des soins et en tenant compte des horaires de visites autorisés. Merci de préserver le repos de vos voisins en faisant attention au volume de vos appareils électroniques (télévision, smartphone et tablette…).

La relation de soins nécessite écoute et respect. A la moindre incompréhension, n'hésitez pas à solliciter une explication sur l'acte médical ou le soin. Merci de prendre soin des équipements médicaux mis à votre disposition.

Pour votre confort, les repas font l'objet d'une attention particulière et tiennent compte de vos goûts ainsi que d'un éventuel régime alimentaire prescrit. Ils sont élaborés selon un plan alimentaire défini dans le respect des normes de la restauration hospitalière et afin de répondre aux besoins nutritionnels de chacun.

Les visites

- De 13h à 20h.
- Pour le respect du repos des patients, préférez venir à 2 personnes maximum.
- Selon les prises en charge, des exceptions peuvent être accordées par l'équipe soignante.
- Des lieux de convivialité vous accueillent dans les services ainsi qu'au rez-de-chaussée de l'établissement.
- Les enfants de moins de 6 ans ne sont pas autorisés dans les services de soins.
- La présence d'animaux n'est pas autorisée au sein de l'établissement

La chambre

- Votre chambre est équipée d'une sonnette d'urgence qui vous permet de faire appel au personnel soignant en cas de besoin.
- Afin de prévenir les chutes, les lits sont équipés de barrières, ou descendent au sol, le personnel soignant veillera à les adapter selon la prescription médicale.
- En fonction de votre état de santé, un membre de votre famille peut être autorisé à passer la nuit auprès de vous, sur un lit d'appoint. Les frais de séjour et de repas de votre accompagnant sont à régler à l'accueil

Les repas

- Parce que l'alimentation fait aussi partie du soin, ne négligez pas les repas. Ils sont importants aussi bien pour garder le moral que pour recouvrir la santé.
- Selon votre état de santé, les repas peuvent être pris dans votre chambre ou le lieu de vie de l'unité de soins
- Ils sont généralement servis aux heures suivantes :
  - Petit-déjeuner à partir de 7h45
  - Déjeuner à partir de 11h30
  - Diner à partir de 18h30

Attention

Pour maîtriser au mieux le risque infectieux, les visites peuvent être limitées ou interdites par décision médicale. Des solutions hydro alcooliques pour l'hygiène des mains sont également mis à disposition (couloirs, chambres...).

Les permissions

Les sorties même de quelques heures sont soumises à l'accord du médecin responsable de votre séjour. Merci de vous signaler auprès des infirmiers à votre départ et dès votre retour.

Toute absence non autorisée entrainera une procédure de signalement auprès des services de gendarmerie et le déclenchement d'une recherche.

La sécurité

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans l'établissement.

En application de la réglementation nous vous rappelons qu'en tant qu'établissement de santé nous sommes soumis à une interdiction totale de fumer ou vapoter dans l'enceinte des locaux.
Pour des raisons de sécurité, il est également strictement interdit

- D'apporter des appareils électriques – bouilloire, cafetière, télévision
- D'introduire ou de consommer de l'alcool et des substances illicites
- D'apporter ou de se faire livrer de la nourriture
- D'apporter ou de détenir tout objet qualifié de dangereux

En cas d'évacuation, suivez les consignes données par le personnel qui a bénéficié de formations et/ou les sapeurs-pompiers

La prévention des infections associées aux soins (IAS)

De nombreuses actions sont menées pour lutter contre les infections liées aux soins, qui peuvent être contractées au cours d'un séjour à l'hôpital.

Nous sommes tous porteurs de bactéries sur notre peau, nos muqueuses et dans notre tube digestif. Nous pouvons nous infecter avec nos propres bactéries. De plus, nous pouvons transmettre aux autres patients, aux professionnels, ou aux visiteurs nos propres microbes (bactéries, virus, champignons), principalement par nos mains et nos postillons.

En tant que patient, vous devez signaler à l'entrée dans l'établissement si vous êtes atteint d'une infection ou porteur d'une bactérie résistante aux antibiotiques.

L'hygiène des mains est la mesure de prévention la plus importante contre la transmission des microbes. D'autres mesures de prévention des infections nosocomiales peuvent vous être demandées. Si votre état de santé nécessite des précautions particulières de votre part ou de la part de vos visiteurs, nous vous demandons de les respecter.

Le personnel soignant est à votre écoute pour vous informer et vous expliquer ces mesures de prévention.

La prise en charge de la douleur

La douleur, parlons-en : on peut la prévenir et la traiter

L'évaluation de votre douleur doit être systématique et régulière. Vous seul pouvez décrire ce que vous ressentez. En étant acteur de votre soin, votre douleur peut être anticipée et soulagée grâce à des traitements médicamenteux et/ou non médicamenteux.
La Fondation s'engage à prendre en charge la douleur de chacun, de la façon la plus adaptée. Les professionnels de la Fondation sont formés à la prise en charge de la douleur. La Fondation est dotée d'un Comité de lutte contre la douleur (CLUD).

Article L.1110-5 du Code de la santé publique : […] toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte […]

Les droits du patient

- **Consentement éclairé**

Il est au cœur de votre relation avec le médecin et l'équipe soignante. Il suppose une information claire, un accord non équivoque aux soins, renouvelé tout au long de votre séjour et révocable à tout instant. Le consentement implique que vous pouvez refuser un soin.

- **Patient mineur et majeur protégé**

Le majeur placé sous sauvegarde de justice/le majeur sous curatelle est informé sur son état de santé et donne son consentement sur l'acte médical réalisé sur sa personne. En revanche, les informations concernant la santé des mineurs, des majeurs sous tutelle, et les soins qu'ils doivent recevoir sont délivrés aux titulaires de l'autorité parentale ou au tuteur. Le professionnel de santé doit informer l'intéressé de manière adaptée à son degré de maturité et à son discernement, et doit le faire participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant.

Pour une intervention usuelle concernant un mineur, l'accord d'un seul titulaire de l'autorité parentale est suffisant. En revanche, en cas d'intervention lourde ou esthétique, il sera demandé l'accord des deux parents. Le médecin pourra passer outre les recommandations de l'autorité parentale ou du tuteur si la survie de la personne protégée est menacée.

- **Dossier patient informatisé**

L'accès à votre dossier informatisé est réservé aux membres de l'équipe de soins qui vous suivent et qui sont soumis au secret professionnel. Le service facturation a accès aux données administratives.
Dans le respect du secret médical, les médecins et techniciens d'information médicale qui analysent l'activité de l'établissement sont amenés à traiter les données figurant dans votre dossier.

- **Secret et confidentialité**

Intimement liée au secret médical, la confidentialité vous est garantie au sein de nos établissements. Cela concerne votre présence, votre parcours médical, vos choix thérapeutiques, les actes médicaux et soins prodigués ainsi que votre vie privée.

- **Mesures de protection**

L'altération des facultés mentales et/ou corporelles d'une personne peut rendre nécessaire une mesure de protection de ses intérêts civils. Cette décision est prononcée par le juge des tutelles qui peut confier la protection des intérêts de la personne à un mandataire judiciaire.

- **Communication du dossier médical**

Vous avez la possibilité de prendre connaissance de votre dossier médical. Il vous suffit d'en formaliser la demande, par écrit, auprès de la direction de l'établissement. Après avoir justifié de votre identité, vous pourrez consulter votre dossier sur place ou en recevoir une copie par courrier (copie et frais d'envoi à votre charge).

- **Carnet de santé numérique**

Sauf si vous vous y opposez, certaines informations médicales peuvent alimenter votre carnet de santé numérique. Ainsi d'autres médecins qui vous prennent en charge, votre médecin traitant notamment, peuvent accéder aux informations vous concernant avec votre accord

- **Don de sang**

Acte anonyme et gratuit, le don de sang est un acte nécessaire et généreux. Que ce soit lors des campagnes de dons ou ponctuellement, rapprochez-vous de l'Etablissement français du Sang.

- **Don d'organes**

Le don d'organe est un acte de solidarité anonyme et gratuit.
Depuis 2016, chacun est présumé donneur. Si vous souhaitez vous opposer à un prélèvement post mortem, inscrivez-vous au registre national des refus gérés par l'Agence de Biomédecine via une simple démarche en ligne.

- **Droit à la confidentialité des soins pour les patients mineurs**

Le mineur peut s'opposer expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret de son état de santé. En ce cas, une personne majeure de son choix devra l'accompagner lors de l'acte médical. Le mineur devra réitérer son refus d'information des parents.

- **Durées de conservation de votre dossier**

Le décret du 4 janvier 2006, en matière de conservation du dossier patient, s'applique aux données électroniques, et aux dossiers « papier ». Le délai de conservation d'un dossier pour un patient court à compter de sa dernière hospitalisation ou dernière consultation au sein de l'établissement :

- 20 ans à compter du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient au sein de l'établissement,
- Jusqu'au 28ème anniversaire du patient, si celui-ci avait moins de 8 ans lors de son dernier séjour ou de sa dernière consultation externe au sein de l'établissement,
- 10 ans à compter du décès du patient, s'il est décédé moins de 10 ans après son dernier passage au sein de l'établissement,
- 30 ans pour la mention des actes transfusionnels pratiqués.

Les droits civils

- L'établissement s'engage à respecter vos droits élémentaires. Ainsi, vous pouvez envoyer et recevoir du courrier via l'accueil.
- De même, l'établissement s'organisera pour vous permettre de participer aux élections ayant lieu durant votre hospitalisation

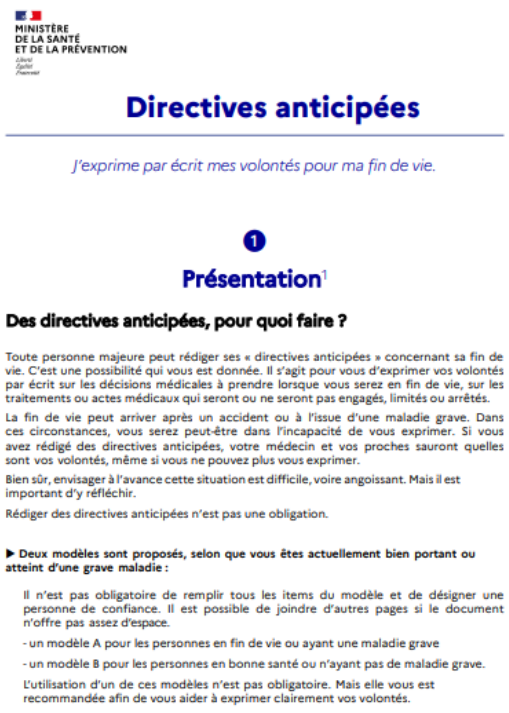
Le « vivre ensemble »

- La politesse et le respect mutuel entre professionnel de santé et patients sont déterminants pour la qualité de votre prise en charge
- L'établissement est un lieu public, fumer, y compris la cigarette électronique, est interdit dans l'ensemble de l'établissement.
- Toute consommation de drogue et d'alcool est également interdit.
- Merci de jeter déchets et mégots dans les poubelles et cendriers prévus à cet effet
- Merci de ne pas fumer à côté des accès pour ne pas incommoder les patients

Cultes et croyances

- Les personnes hospitalisées et leurs familles ont la possibilité d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs liés à la sécurité, à la santé et à l'hygiène.
- Elles doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.
- Les aumôniers des différents cultes offrent une présence, répondent aux demandes de visites, d'écoute, d'accompagnement et de soutien des personnes malades.
- La demande de visite peut être faite par l'intermédiaire de l'équipe soignante.

Les directives anticipées



MINISTÈRE
DE LA SANTÉ
ET DE LA PRÉVENTION

Directives anticipées

J'exprime par écrit mes volontés pour ma fin de vie.

1

Présentation[1]

Des directives anticipées, pour quoi faire ?

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » concernant sa fin de vie. C'est une possibilité qui vous est donnée. Il s'agit pour vous d'exprimer vos volontés par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés.

La fin de vie peut arriver après un accident ou à l'issue d'une maladie grave. Dans ces circonstances, vous serez peut-être dans l'incapacité de vous exprimer. Si vous avez rédigé des directives anticipées, votre médecin et vos proches sauront quelles sont vos volontés, même si vous ne pouvez plus vous exprimer.

Bien sûr, envisager à l'avance cette situation est difficile, voire angoissant. Mais il est important d'y réfléchir.

Rédiger des directives anticipées n'est pas une obligation.

▶ **Deux modèles sont proposés, selon que vous êtes actuellement bien portant ou atteint d'une grave maladie :**

Il n'est pas obligatoire de remplir tous les items du modèle et de désigner une personne de confiance. Il est possible de joindre d'autres pages si le document n'offre pas assez d'espace.

- un modèle A pour les personnes en fin de vie ou ayant une maladie grave
- un modèle B pour les personnes en bonne santé ou n'ayant pas de maladie grave.

L'utilisation d'un de ces modèles n'est pas obligatoire. Mais elle vous est recommandée afin de vous aider à exprimer clairement vos volontés.

https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32010

En tant que personne majeure, vous pouvez rédiger des directives anticipées. Elles sont l'expression écrite de votre volonté. Cette démarche reste volontaire. Vous pouvez y préciser les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement ou d'acte médicaux, dont vous souhaiteriez bénéficier ou non, en cas d'incapacité de vous exprimer.

Pour les rédiger, vous pouvez utiliser le support de votre choix, y compris sous forme de texte libre, ou le formulaire existant (service-public.fr). Les professionnels de santé peuvent également vous accompagner.

Si vous avez déjà écrit des directives anticipées, pensez à avertir votre personne de confiance, votre médecin traitant et les professionnels, qui vous prennent en charge.

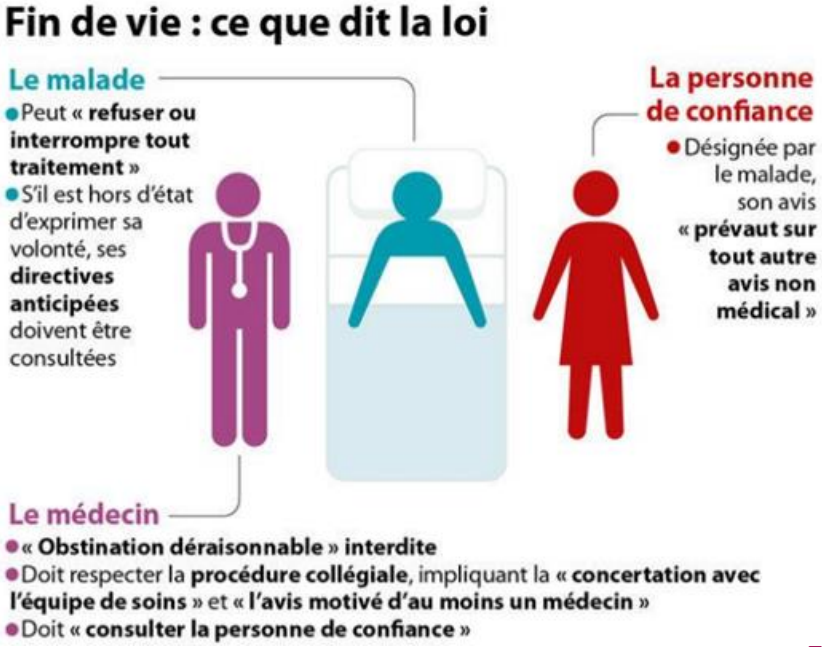
Vos directives anticipées sont intégrées dans votre dossier patient informatisé. Elles peuvent être modifiées ou annulées à tout moment. L'équipe de soins peut ainsi les consulter, si vous êtes hors d'état de vous exprimer, pour décider de la meilleure prise en charge.

Les soins palliatifs

Les soins palliatifs aident patients et proches, quelle que soit la pathologie, à préserver ou à améliorer leur qualité de vie et leur confort. Ils font partie intégrante de la prise en charge d'une maladie évolutive incurable qui a une incidence à plus ou moins long terme sur l'espérance de vie.

Ils comprennent des traitements médicaux pour les symptômes physiques gênants, des thérapies psychologiques, des approches corps-esprit ainsi que du soutien social et spirituel. Ils ne sont pas destinés à accélérer ou retarder la fin de vie, mais permettent de vivre la maladie dans la dignité.

La médecine palliative est une prise en charge multidisciplinaire.



Votre sortie

L'organisation de votre sortie se fait dès votre arrivée ou durant votre séjour dans l'établissement. Cela permet de préparer dans de bonnes conditions votre retour à domicile et de veiller à l'accompagnement de vos proches.

Pour votre retour, et si votre état le nécessite, une prescription médicale préalable détermine le mode de transport adapté (VSL, Ambulance taxi, conventionné…). Attention, le remboursement n'est pas systématique et dépend des critères fixés par l'Assurance Maladie.

Si vous rentrez à votre domicile, votre médecin traitant recevra les informations sur votre état de santé ainsi que la lettre de liaison nécessaire à la continuité de votre prise en charge et pourra, s'il le souhaite, prendre contact avec le médecin de l'établissement.

Si vous ne rentrez pas directement à votre domicile, il est nécessaire d'en parler avec le cadre du service et l'assistante sociale afin d'organiser au mieux votre convalescence.

- La sortie est prononcée par le médecin
- Elle est organisée par le secrétariat médical en lien avec vous et/ou vos proches
- Elle se fera de préférence en fin de matinée

Horaires

- Présentez-vous à l'accueil de l'établissement afin de clôturer votre dossier d'hospitalisation
- Retirez les valeurs que vous auriez éventuellement déposé au coffre de l'établissement

Formalités

- Avec votre véhicule personnel ou celui d'un proche
- En taxi ou ambulance, sur prescription médicale et après entente préalable pour les transports supérieurs à 150 km. Vous êtes libre du choix de l'opérateur

Transport

Sortie contre avis médical

À tout moment, vous pouvez demander à quitter l'établissement. Il reste indispensable d'avoir un entretien en préalable avec le médecin du service, qui vous expliquera les raisons pour lesquelles l'hospitalisation est conseillée et les risques encourus à votre sortie. Si vous maintenez votre décision, ces éléments seront consignés dans votre dossier et vous devrez signer une attestation avant de pouvoir quitter l'établissement

« Améliorons ensemble la qualité à l'hôpital »

À la fin de votre séjour, un questionnaire de satisfaction vous sera remis. Anonyme, ce formulaire nous permettra de mieux connaître vos attentes, vos goûts et vos remarques. L'ensemble de ces questionnaires est compilé afin de permettre la mise en place d'actions visant à améliorer le confort des usagers. De plus, des enquêtes peuvent être menées auprès des patients pour améliorer la prise en charge.

La qualité des soins

La qualité des soins est une préoccupation quotidienne au sein de la Fondation ALIA qui a mis en place une politique de qualité et gestion des risques. Elle a pour objectif d'améliorer la prise en charge et la sécurité des patients, du personnel et des visiteurs de l'établissement en identifiant les situations à risque pour proposer des mesures correctives ou préventives.

Afin de s'assurer de l'optimisation de la démarche qualité de l'établissement, la Haute Autorité de Santé effectue des visites programmées dans les établissements de santé. Analysant la politique qualité, le respect du droit des patients, la tenue du dossier patient ou encore la qualité du parcours patient, l'ensemble des procédures, sont analysés et étudiés par les experts visiteurs. Cela donne lieu un rapport de la HAS qui délivre alors une décision (certification avec mention, certification, certification sous conditions, non certification).

Le rapport de certification est disponible sur le site internet de la HAS : www.has-sante.fr
De la même façon les indicateurs obligatoires nationaux sont consultables à l'accueil de l'établissement.

Les données médico-administratives recueillies durant votre hospitalisation peuvent être, sauf opposition de votre part, utilisées par la Fondation ALIA à des fins de recherche clinique, de réponse à des enquêtes nationales ou de recueil d'indicateurs, cela afin d'améliorer la qualité des soins.

Déclaration des évènements indésirables graves associés à des soins

Tout au long de votre prise en charge, vous pouvez alerter les professionnels de santé si vous détectez une situation qui semble mettre en jeu votre sécurité (évènements indésirables graves).

Vous avez aussi la possibilité de déclarer sur le portail de signalement de l'ARS :
https://signalement.social-sante.gouv.fr/
La Fondation ALIA met tout en œuvre pour identifier les situations à risque et les analyser dans l'objectif d'améliorer la sécurité des patients.

L'expression des usagers, les réclamations, plaintes et remerciements

Outre la qualité et la sécurité des soins, la prise en compte des remarques faites par les usagers est une priorité.

La Fondation ALIA s'engage à ce que chaque message reçu soit analysé et reçoive une réponse. Engagée dans une démarche qualité, la lecture de ces courriers permet de faire exister l'expression des usagers et la prise en compte de leurs remarques assurant ainsi l'amélioration des pratiques de l'ensemble des professionnels.

Tout patient a la possibilité d'exprimer son mécontentement en se rapprochant des personnes responsables du service, de l'encadrement ou de la direction. Il peut également s'adresser aux membres de la commission des usagers.

La commission des usagers (CDU)

Cette commission veille au respect de vos droits au sein de l'établissement et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge. Elle facilite également vos démarches notamment dans le cadre des réclamations.

Vous trouverez directement les coordonnées des représentants des usagers en page suivante.

Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux (CCI)

La CCI est une voie de recours pour le patient en cas de préjudices consécutifs à un séjour hospitalier ou à une consultation.

Commission de Conciliation et d'Indemnisation des Accidents Médicaux de Rhône Alpes
235 cours Lafayette,
69451 Lyon cedex 06
Tél : 04 72 84 04 50
Mail : rh-alp@commissions-crci.fr

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

Article R1112-92 du code de la santé publique
L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévu à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la Commission des Usagers.
Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis

Article R1112-93 du code de la santé publique
Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Coordonnées de nos Représentants des Usagers

- Mme Elisabeth CABOTTE 06 60 59 72 37 - elisabeth.cabotte@gmail.com
- Mr Jean Claude PINOT 06 85 52 18 98 - pinotjc3@orange.fr
- Mr Joseph ENGAMBA 06 45 24 10 24 - joseph.engamba@orange.fr

Coordonnées de nos Médiateurs

- Dr Sylvie LEGRAND 04 50 07 3000 - s.legrand@fondationalia.fr
- Mme Marie Pierre GALVIN 04 50 07 3000 - mp.galvin@fondationalia.fr

Les représentants des usagers interviennent pour vous

Font valoir les droits des personnes, patients ou bénéficiaires de soins, usagers vicitimes d'accidents médicaux

Contribuent à l'amélioration de **la vie quotidienne** du patient, **font le lien** entre le patient et les professionnels de santé dans le respect de ses droits

Veillent à ce qu'une réponse soit apportée aux courriers, plaintes et réclamations des usagers

Orientent et conseillent les patients sur les démarches à entreprendre

Rencontrent et informent les usagers sur leurs droits

Font des propositions pour améliorer le parcours du patient dans l'établissement et au sein des différentes instances

La protection des données de santé

L'établissement a l'obligation de constituer et tenir à jour votre dossier médical (article R1112-2 du Code de santé publique). Le traitement de ces données s'effectue sous la responsabilité du Directeur Général de la Fondation ALIA.

Dans le respect de votre vie privée, ce dossier est couvert par le secret professionnel et n'est accessible que par les professionnels intervenant pour la coordination ou la continuité des soins ou à son suivi médico-social et social.

Les échanges d'informations avec votre médecin traitant ou d'autres professionnels de santé extérieurs à l'établissement sont susceptibles d'être effectués via une messagerie sécurisée garantissant la confidentialité de ces échanges.
Pour toutes questions concernant la protection de vos données à caractère personnel, vous pouvez contacter la direction qui vous mettra en relation avec le délégué à la protection des données.

Le droit à l'image

La Direction Générale de la Fondation est la seule qui peut autoriser un journaliste, un photographe, un vidéaste à exercer son activité dans l'enceinte de l'établissement de manière écrite ou verbale. Cette autorisation ne décharge pas le professionnel cité de l'obligation qui lui est faite de demander à chaque patient son autorisation individuelle écrite de le photographier, de le filmer ou de l'interviewer. Pour les enfants mineurs et les majeurs protégés, il doit obtenir l'accord du représentant légal du patient concerné. Cette autorisation est obligatoirement écrite.

Le Direction Générale dispose d'un formulaire d'autorisation facilitant cet accord. Rapprochez-vous du personnel si vous êtes sollicité. Les prises de vue de patients réalisées restent sous l'entière responsabilité des journalistes. La Fondation ALIA ne saurait en aucun manière être appelé en garantie en cas de litige consécutif à une autorisation.

Merci de respecter le droit à l'image

Des patients & des professionnels

PAS DE PHOTOS NI DE PRISES DE SON
SANS ACCORD ÉCRIT

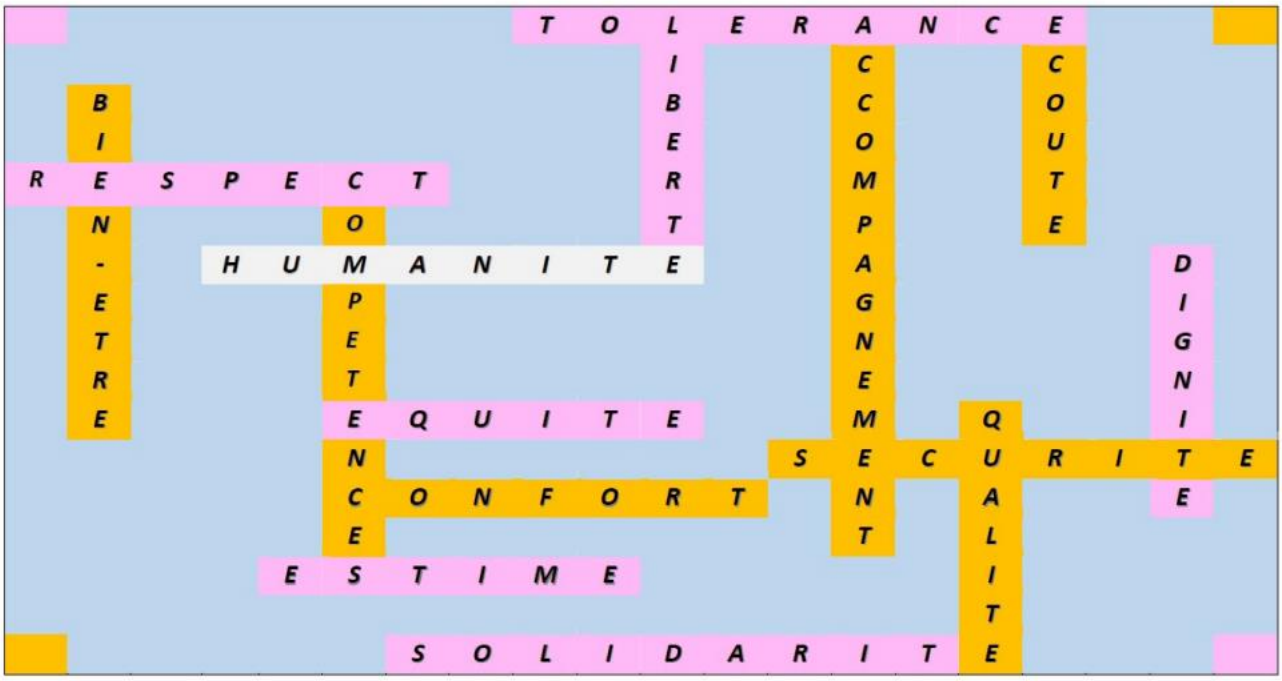
Par ailleurs, avec le développement des réseaux sociaux, une attention accrue doit être portée au respect de la vie privée et de l'intimité des patients, ainsi qu'à la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales les concernant, conformément aux principes de la charte de la personne hospitalisée.

Dans ce contexte, la Direction Générale invite les patients, familles et professionnels à la plus grande vigilance : aucune image (photo, vidéo) sur laquelle figurera un patient ou un professionnel ne doit être prise et/ou rendue publique par quelque moyen que ce soit sous peine de poursuite.

Avant toute diffusion de votre image, le diffuseur doit obtenir votre accord écrit en précisant quand et où il a obtenu cette image. Cet accord est donné pour un usage précis et ne doit pas être généralisé. Votre accord doit être obtenu si votre image est réutilisée dans un but différent de la première. Votre consentement à être photographié ne donne pas pour autant votre accord pour la diffusion de l'image (par exemple sur internet). Même dans un lieu public, l'accord des personnes apparaissant de manière isolée et reconnaissable est nécessaire pour la diffusion de l'image. Avant utilisation de l'image d'un mineur, l'autorisation des parents (ou du responsable légal) doit obligatoirement être obtenue par écrit. Il n'y a pas d'exceptions possibles (même pour le journal et l'intranet de l'école). Pour un groupe d'enfants, l'autorisation écrite des parents de tous les enfants est obligatoire. Pour toute prise de vue de l'établissement une autorisation doit être demandée à la Direction Générale.

FONDATION Alia
Prendre soin de la vie

CHARTE DE BIENTRAITANCE



CHAR-MAN-GENE-001-v1

La version intégrale est disponible en français, anglais sur le site internet de la Fondation et peut être obtenu gratuitement, sur simple demande, à l'accueil de l'établissement.

Ministère de la Santé et des Solidarités

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

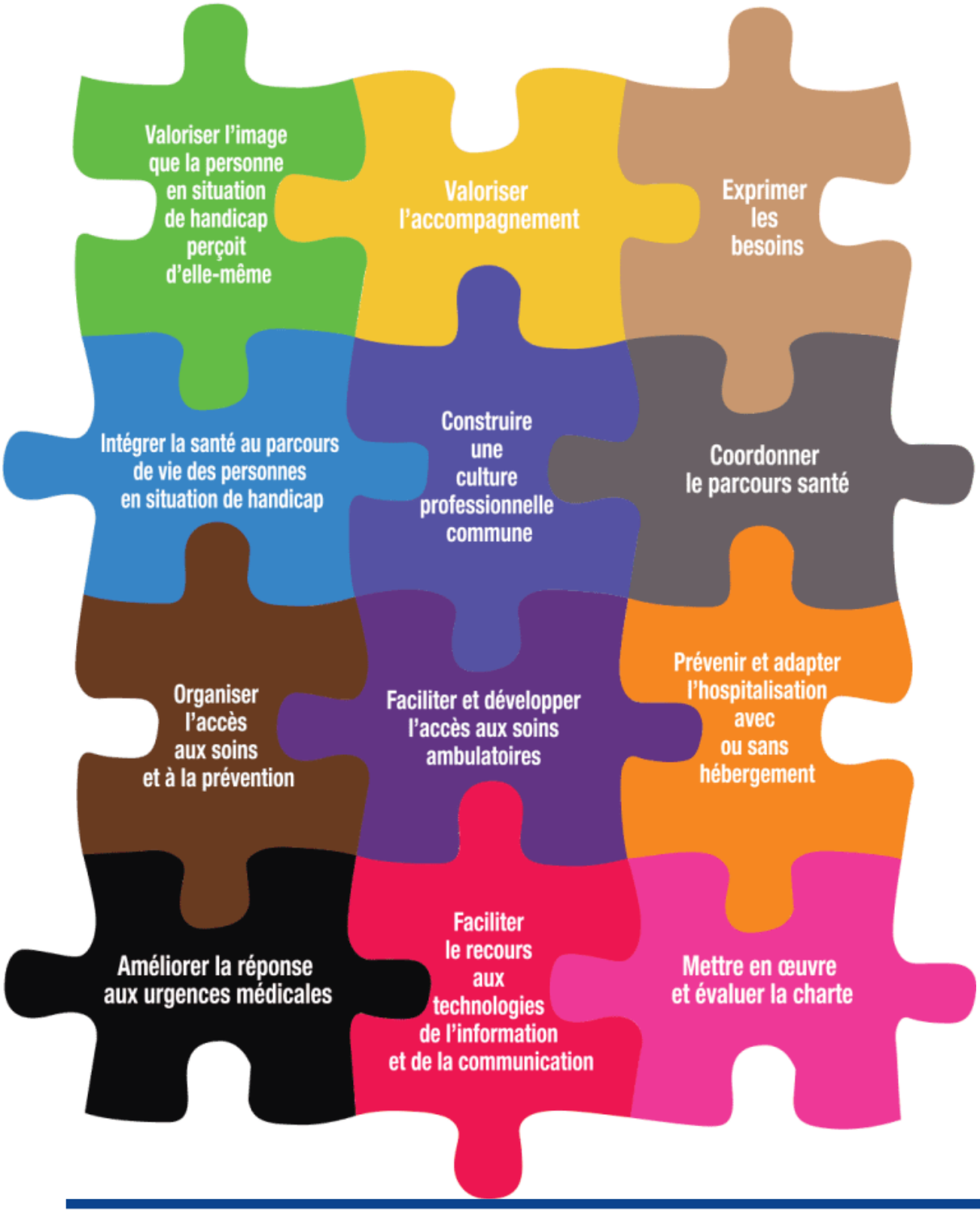
11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit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

Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé Avril 2006

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, regroupant l'ensemble des acteurs nationaux du soin et de l'accompagnement. Sous le haut parrainage de l'Académie Nationale de Médecine.

CHARTE ROMAIN JACOB

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



SERVICES PUBLICS+

CHARTE DE LA LAÏCITÉ DANS LES SERVICES PUBLICS

LA REPUBLIQUE EST LAÏQUE

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure **l'égalité devant la loi de tous les citoyens** sans distinction d'origine ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances.

Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi.

La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile.

La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

Toute discrimination dans l'accès aux emplois publics et le déroulement de carrière des agents **est interdite.**

Tout agent public **a un devoir de stricte neutralité** dans l'exercice de ses fonctions.

Tout agent du service public incarne les valeurs de ce dernier et est tenu de se montrer **exemplaire** dans l'exercice de ses fonctions. Il doit **traiter également tous les usagers et respecter leur liberté de conscience.**

Le principe de laïcité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions, quelles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement à ses obligations pouvant donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. S'ils peuvent bénéficier d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse, c'est à la condition qu'elles soient compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service. **Il appartient au chef de service de faire respecter les principes de neutralité et de laïcité par les agents sur lesquels il a autorité.**

Les mêmes obligations s'appliquent aux salariés de droit privé lorsqu'ils participent à une mission de service public.

LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

Tous les usagers sont égaux devant le service public. Ils peuvent exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public et des lois qui le régissent, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. **Les usagers doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.**

Le principe de laïcité **interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes** régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers.

A ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent se conformer aux obligations qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires **ont droit au respect de leurs croyances** et d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

FONDATION Alia

Prendre soin de la vie

Soutenez la Fondation

Vous souhaitez contribuer à l'amélioration des conditions d'accueil et de séjour des personnes hospitalisées, vous trouverez toutes les informations sur notre site internet.

Restons en contact

https://fondationalia.fr/

@fondationalia