HMV

HOPITAUX DU MASSIF DES VOSGES
HOPITAL CLAUDIUS REGAUD

LIVRET D'ACCUEIL

CHI DES HOPITAUX DU MASSIF DES VOSGES
HOPITAL CLAUDIUS REGAUD DE GERARDMER
22 BOULEVARD KELSCH - B.P 129
88407 GERARDMER

TEL : 03.29.60.29.60 FAX : 03.29.60.29.10
Mail : secretariat.general@chi-hmv.fr
www.ch-saintdie.fr

Madame, Monsieur,

Au nom de l'ensemble des personnels hospitaliers, je tiens à vous souhaiter la bienvenue au Centre Hospitalier Intercommunal des Hôpitaux du Massif des Vosges et plus particulièrement à l'hôpital de Gérardmer où vous avez été admis.

Ce livret d'accueil a été préparé à votre intention. Il a pour objectif de vous faire découvrir notre hôpital et de vous aider dans vos démarches.

Nos équipes médicales, soignantes et administratives sont à votre disposition et à votre écoute avec l'objectif permanent de maintenir une qualité de soins et une prise en charge optimale.

Le questionnaire joint vous permet de nous faire part de vos appréciations et suggestions. Elles seront analysées et nous aideront à améliorer la qualité de nos prestations afin de mieux répondre à vos attentes.

Nous vous assurons de notre dévouement et vous adressons tous nos vœux de prompt rétablissement.

Le Directeur des Hôpitaux du Massif des Vosges

SOMMAIRE

Votre hôpital **4**
Présentation
Gouvernance

L'offre de soins **9**
Secteur sanitaire
Secteur médico-social

Votre séjour **12**
L'admission à l'hôpital
L'admission à l'EHPAD
Les professionnels à votre service
Votre quotidien en pratique
Vos obligations
A votre disposition

Votre sortie **18**
Transport
Appréciation du séjour
Les plaintes, réclamations, éloges, ou propositions

Informations **20**
Démarche qualité – Gestion des risques
La prise en charge de la douleur
La lutte contre les infections nosocomiales
Don d'organes et de tissus
Droits d'accès aux informations
La personne de confiance
Le consentement libre et éclairé
Les directives anticipées
La confidentialité
Le secret médical
Informatique et libertés
Vidéosurveillance

Chartes **25**

HÔPITAUX DU MASSIF DES VOSGES

MIEUX NOUS CONNAITRE !

UN ÉTABLISSEMENT AU SERVICE DE TOUS !

Établissement de référence d'une communauté hospitalière au service de la population des bassins de santé de la Déodatie et des Hautes Vosges, le Centre Hospitalier Intercommunal des Hôpitaux du Massif des Vosges veille en permanence à améliorer la qualité des soins délivrés aux patients.

Le Centre Hospitalier Intercommunal des ''Hôpitaux du Massif des Vosges'' a été créé au 1er janvier 2022 par la fusion des Centres Hospitaliers de Saint-Dié-des-Vosges, Gérardmer, de l'Etablissement de Santé de Fraize / Foucharupt et du CHI des 5 Vallées de Moyenmoutier, et l'intégration de l'EHPAD Les Charmes de Saint-Dié-des-Vosges.

HÔPITAL DE SAINT-DIÉ-DES-VOSGES
26, rue du Nouvel Hôpital
88100 SAINT-DIÉ-DES-VOSGES

HÔPITAL DE FRAIZE
42, rue de la Costelle
88230 FRAIZE

HÔPITAL DE FOUCHARUPT
Rue Léon Jacquerez
88100 SAINT-DIÉ-DES-VOSGES

HÔPITAL DES 5 VALLÉES
75, route Petit Himbaumont
88420 MOYENMOUTIER

EHPAD LES CHARMES
2 rue Georges Tronquart-Vosges
88100 SAINT-DIÉ-DES-VOSGES

HÔPITAL CLAUDIUS REGAUD
22 Boulevard Kelsch
88400 GÉRARDMER

QUELQUES CHIFFRES

161 lits de médecine
28 lits de chirurgie
14 lits en chirurgie ambulatoire
14 lits de gynécologie obstétrique
30 places d'HAD
10 places d'ESA
191 places de SSIAD
110 lits de SSR
55 lits d'USLD
4 places de réadaptation cardiaque
10 places d'hôpital de jour
704 lits d'EHPAD
18 places d'accueil de jour

L'HÔPITAL DE SAINT-DIÉ-DES-VOSGES

L'établissement est le siège des activités de Médecine, Chirurgie, Obstétrique, 232 lits y sont installés :

- 135 lits au sein du pôle Médecine *(dont 10 lits d'hôpital de jour et 30 lits de SSR*)
- 42 lits de chirurgie dont 14 en ambulatoire
- 14 lits de gynécologie obstétrique

Il dispose d'un service des urgences qui a enregistré en 2019 plus de 30 400 passages et d'un SMUR.

L'HÔPITAL DE FOUCHARUPT à Saint-Dié-des-Vosges

- 30 lits d'USLD
- 155 places d'EHPAD

L'HÔPITAL DES 5 VALLÉES à Moyenmoutier

- 285 lits : 50 dédiés au secteur sanitaire, 235 à l'EHPAD, 78 places de SSIAD,
- un accueil de jour de 6 places associé à un pôle d'activités et de soins adaptés (PASA).

L'HÔPITAL CLAUDIUS REGAUD à Gérardmer

- 18 lits de Médecine,
- 30 lits de Soins de Suite et de Réadaptation, *dont 4 lits identifiés de soins palliatifs (LISP)*,
- 1 Centre Périnatal de Proximité,
- 1 service d'Hospitalisation À Domicile de 50 places,
- 1 Service de Soins Non Programmés ouvert tous les jours de 9h à 19h,
- 114 lits d'EHPAD *dont 4 lits d'hébergement temporaire,*
- 25 lits d'USLD,
- 26 places de SSIAD,
- 6 places d'accueil de jour.

EHPAD RÉSIDENCE "LES CHARMES" à Saint-Dié-des-Vosges

- 68 places d'EHPAD
- 33 places de SSIAD

L'HÔPITAL DE FRAIZE

- 8 lits de Médecine,
- 132 places d'EHPAD,
- 57 places de SSIAD,
- 10 places d'ESA.

UNE ORGANISATION AUTOUR DE PÔLES CLINIQUES ET MÉDICO-TECHNIQUES

PÔLE AUTONOMIE

HÔPITAL DE SAINT-DIÉ-DES-VOSGES
- Consultations "mémoire"
- Court Séjour Gériatrique
- Equipe mobile de gériatrie des HMV
- S.S.R
- SSIAD

L'HOPITAL DE FOUCHARUPT
à Saint-Dié-des-Vosges
- EHPAD
- USLD

HÔPITAL CLAUDIUS REGAUD
à Gérardmer
- EHPAD Léa André
- S.S.R
- SSIAD
- USLD

HÔPITAL DES 5 VALLÉES
à Moyenmoutier
- EHPAD
- PASA
- S.S.R
- SSIAD

EHPAD RÉSIDENCE "LES CHARMES"
à Saint-Dié-des-Vosges
- EHPAD

HÔPITAL DE FRAIZE
- EHPAD
- Equipe Spécialisée Alzheimer (ESA)
- Médecine
- PASA
- SSIAD

PÔLE FEMME - ENFANT

HÔPITAL DE SAINT-DIÉ-DES-VOSGES
- Maternité
- Gynécologie
- Pédiatrie

HÔPITAL CLAUDIUS REGAUD
à Gérardmer
- Centre Périnatal de Proximité

PÔLE MEDICO TECHNIQUE

HÔPITAL DE SAINT-DIÉ-DES-VOSGES
- Equipe Opérationnelle d'Hygiène
- Laboratoire, dépôt de sang
- Médecine Physique et de Réadaptation - Médecine du Sport
- Pharmacie Hospitalière
- Rhumatologie
- Transport Interne des patients
- Stérilisation

PÔLE CHIRURGIE

HÔPITAL DE SAINT-DIÉ-DES-VOSGES

- Anesthésie
- Bloc opératoire – SSPI
- Chirurgie ambulatoire
- Chirurgie Générale, Viscérale et Digestive
- Chirurgie Traumatologique et Orthopédique
- Consultations externes
- Ophtalmologie Oto-rhino-laryngologie et Chirurgie cervico-faciale
- Urologie

PÔLE MÉDECINE

HÔPITAL DE SAINT-DIÉ-DES-VOSGES

- Cardiologie, rythmologie, réadaptation cardiaque, médecine du sport
- Consultations
- Dispositif d'annonce
- Endoscopies, Hépato-Gastro-Entérologie
- équipe Mobile de Soins Palliatifs
- Hématologie
- Hôpital de jour
- Médecine B /Pneumologie, dermatologie, Infectiologie Maladies addictives Hôpital de jour d'addictologie
- Médecine A /Nutrition-Diabétologie-Endocrinologie, Diététiciennes, S.S.R. Nutrition

HÔPITAL CLAUDIUS REGAUD à Gérardmer

- Consultations
- Équipe Mobile de Soins Palliatifs
- Médecine polyvalente

PÔLE SOINS AIGUS

HÔPITAL DE SAINT-DIÉ-DES-VOSGES

- Coordination hospitalière
- Hospitalisation À Domicile
- Imagerie Médicale
- Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD), médecine polyvalente
- Unité de surveillance continue
- Urgences - SMUR
- PASS

HÔPITAL CLAUDIUS REGAUD à Gérardmer

- Hospitalisation À Domicile
- Antenne SMUR, Soins Non Programmé

UN HOPITAL “VERT” VOUS

La prise de conscience du réchauffement climatique infuse de plus en plus profondément notre société dans toutes ses dimensions. À l’Hôpital dans les EHPAD et établissements sociaux et médico-sociaux publics, les initiatives fleurissent pour réduite la dépense énergétique, le gaspillage alimentaire, favoriser les mobilités propres et limiter la quantité de déchets à usage unique.

L'HOPITAL DE GERARDMER

L'Hôpital de Gérardmer est implanté au cœur de la Vallée des Lacs et des Hautes Vosges. Chargé d'une mission de service public, il est composé d'un hôpital de proximité pour la prise en charge des patients et d'un EHPAD pour l'hébergement des personnes âgées dépendantes.

L'OFFRE DE SOINS

Service de Médecine polyvalente

Ce service est composé de 18 lits et accueille des personnes présentant des polypathologies relevant de toutes les spécialités, et a pour mission d'effectuer des soins de proximité.

03.29.60.29.38

Service de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

Ce service composé de 30 lits répartis sur deux étages dont 4 lits dédiés aux soins palliatifs reçoit des patients au décours de la phase aiguë de leurs pathologies médicales ou chirurgicales lorsque le retour à domicile n'est pas possible.

03.29.60.29.42 (1er étage) et 03.29.60.29.40 (2ème étage)

Service d'Hospitalisation à domicile (HAD)

Ce service permet d'assurer à domicile des soins complexes et coordonnés par une équipe pluridisciplinaire. L'HAD permet à la personne soignée de rester dans son milieu de vie tout en recevant des soins en adéquation avec son état de santé.

03.29.41.24.10

Un service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)

Le SSIAD de 26 places assure sur prescription médicale des prestations de soins infirmiers sous la forme de soins techniques, de soins de base et relationnels auprès des personnes âgées de plus de 60 ans malades ou dépendantes, ou des personnes adultes de moins de 60 ans présentant un handicap ou atteintes de pathologies chroniques.
L'équipe soignante intervient à domicile sur les secteurs de Gérardmer, Liézey, Xonrupt-Longemer, Granges-Aumontzey, Le Tholy, Champdray, Réhaupal et Le Valtin.

03.29.41.24.14

Une Equipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP)

Les soins palliatifs sont des soins actifs dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave évolutive. Leur objectif est de soulager les douleurs physiques ainsi que les autres symptômes et de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale. Les soins palliatifs et l'accompagnement sont interdisciplinaires.

03.29.60.29.58

Soins non programmés et antenne SMUR

Le service ouvert de 9h00 à 19h00 7 jours sur 7, accueille tout patient se présentant pour des soins et oriente si besoin vers une structure adaptée au problème de santé.

Ce service a pour missions :

- Prise en charge de la médecine aigüe en coordination avec les autres centres de proximité afin de procéder à une prise en charge ou une orientation secondaire avec accessibilité adéquate et rapide aux différents plateaux techniques.
- Prise en charge de la traumatologie (brûlures, fractures, blessures, contusions…)

L'antenne SMUR a pour objectif la mise en place d'un dispositif de réponse aux urgences afin d'améliorer l'accès aux soins en respectant les conditions de qualité et de sécurité sanitaire.

L'antenne SMUR assure à ce titre, sur décision du SAMU, la médicalisation des interventions auprès des patients dont l'état nécessite une surveillance des soins médicaux d'urgences et de réanimation.

03.29.60.29.35

Un Centre Périnatal de Proximité (CPP)

Le CPP assure des consultations de gynécologie, de suivi pré et post natal, des échographies, de la préparation à la naissance et à la parentalité, du sevrage tabagique, des consultations de lactation, de la surveillance physiologie et pathologique (monitoring), de la rééducation périnéale et des interruptions volontaires de grossesse.

L'équipe pluridisciplinaire est composée de sages-femmes et gynécologues de la maternité de Saint-Dié et Remiremont.

03.29.60.29.45

Des consultations spécialisées :

L'Hôpital de Gérardmer propose une offre de consultations spécialisées réalisées par des praticiens des Centres Hospitaliers de Saint-Dié-des-Vosges et de Remiremont.

Ces consultations se déroulent sur rendez-vous au rez-de-chaussée de l'hôpital dans les spécialités suivantes :

Rendez-vous à prendre au secrétariat médical au 03 29 60 29 11

- Cardiologie
- Chirurgie générale et viscérale
- Chirurgie orthopédique et traumatologie
- Dermatologie
- O.R.L.
- Pneumologie
- Urologie

Rendez-vous à prendre auprès des sages-femmes au 03 29 60 29 45

- Gynécologie-obstétrique
- Lactation
- Consultation IVG médicamenteuse
- Tabacologie

Rendez-vous à prendre auprès du secrétariat de Médecine A de l'hôpital de Saint-Dié-des-Vosges au 03.29.52.83.20

- Diabétologie – Nutrition - Endocrinologie

Imagerie médicale

Ce service propose aux personnes hospitalisées et aux patients externes sur rendez-vous et en urgence, les examens suivants :

- Radiographies standards et des télémétries,
- Panoramiques dentaires,
- Échographies,
- Mammographies,

L'Hôpital de Gérardmer est inscrit dans le dépistage du cancer du sein dans le cadre de l'AVODECA (Association Vosgienne de Dépistage des Cancers).

Le service de radiologie bénéficie également d'une technologie de numérisation et d'un système de téléradiologie avec l'Hôpital de Saint-Dié-des-Vosges.

03.29.60.29.32

Une Unité de Soins de Longue Durée

Ce service accueille et prend en charge des personnes âgées nécessitant une surveillance médicale quotidienne. Le médecin est assisté d'infirmières présentes jour et nuit. Ce service regroupe 25 lits.

03.29.60.29.64

Un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)

L'objectif de l'EHPAD est d'aider les personnes hébergées à mieux vivre avec leurs éventuels handicaps et de leur assurer un bien être, une qualité de vie optimale. Des personnes qualifiées et formées assurent les prises en charge et soins à la personne, dans un lieu de vie accueillant et convivial.

De nombreuses activités sont organisées quotidiennement par l'équipe d'animation (anniversaires, loto, atelier chant et animations…).

03.29.60.29.87

VOTRE SÉJOUR

L'ADMISSION AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

Le bureau des entrées, situé dans le hall du rez-de-chaussée de l'hôpital, assure l'enregistrement des données administratives du patient et la gestion des dossiers. **Un accueil est assuré du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00, les week-ends et jours fériés de 9h00 à 19h00.**

Le personnel du bureau des entrées est à votre disposition pour vous délivrer tous les renseignements relatifs à la partie administrative de votre séjour.

Pour accomplir au mieux les formalités d'admission obligatoires pour les hospitalisations et les consultations, merci de veiller à présenter :

- Un justificatif d'identité et un justificatif de domicile valides,
- Votre carte vitale ou attestation de droits à jour
- Votre carte complémentaire santé ou CMU/CSS, AME, ACS (en cours de validité)

Selon votre situation :

- Si vous êtes accidenté de travail :
  - Pour la CPAM : le volet n°2 de la déclaration remise par votre employeur
  - Pour la MSA : précisez votre choix (MSA ou assurance privée)

- Si vous êtes pensionné de guerre, votre carnet de soins gratuits (article 115)

- Si vous êtes domicilié dans l'Union Européenne (hors France), votre passeport ou pièce d'identité, votre carte européenne de sécurité sociale en cours de validité, la prise en charge de votre Caisse d'assurance privée mentionnant sa durée de validité et les prestations prises en charge.

- Si vous ne bénéficiez d'aucune couverture social (sécurité sociale ou complémentaire santé), et que vous résidez en France de manière stable et durable, vous pouvez prétendre à la PUMa et/ou complémentaire santé sous certaines conditions, fixées par la loi PUMa (Protection Universelle Maladie).

UNE DE NOS PRIORITÉS, VOTRE SÉCURITÉ !

Un bracelet d'identité mentionnant
- vos nom(s),
- prénom(s),
- sexe,
- âge,
- date d'entrée

sera apposé à votre poignet.

Vous devez VÉRIFIER l'exactitude des données et le garder pendant tout votre séjour.

Demandez son remplacement si nécessaire.

Vos objets de valeur

Lors de votre hospitalisation, il vous est demandé de n'apporter que des effets utiles à votre séjour. Dès votre admission, vous êtes invité à inventorier vos biens avec un professionnel de santé. Malgré l'attention des équipes, des vols peuvent être commis dans l'enceinte de l'établissement. Il vous est conseillé de ne pas conserver vos objets de valeur (moyens de paiement, bijoux…) mais de les laisser à votre domicile ou de les confier à l'un de vos proches.
Si cela n'est pas possible, veuillez le signaler au personnel soignant.

Pour votre confort et votre hygiène

- pyjamas ou chemises de nuit,
- tenues pour le jour, amples et confortables, à changer de préférence chaque jour,
- 2 ou 3 gilets ou vestes d'intérieur zippées,
- 1 robe de chambre ou 1 peignoir pour le lever et la sortie de douche,
- des sous-vêtements, à changer chaque jour,
- une trousse de toilette complète (brosse à cheveux, brosse à dents, savon, dentifrice, shampooing, gel douche, déodorant, rasoir, protection hygiéniques féminines, cotons tiges…),
- une boite pour votre dentier, pour vos lunettes, pour vos appareils auditifs,
- vos propres serviettes de douche et de toilette, pour un meilleur confort,
- des chaussures confortables type baskets, notamment si vous avez une prise en charge kiné en cours d'hospitalisation,
- une paire de chaussures d'intérieur ou chaussons,
- un sac pour votre linge sale,
- livres, journaux, jeux, tricot… pour vous occuper,
- numéros de téléphone de vos proches, pour garder le contact,

L'ADMISSION A L'EHPAD ET A L'USLD

Lors de l'admission d'un résident à l'EHPAD ou d'un patient à l'USLD, un contrat de séjour et un règlement de fonctionnement lui sont remis. Ces documents engagent le résident et l'établissement à respecter certaines obligations.

Le contrat de séjour

Le contrat de séjour définit les droits et les obligations de l'établissement et du résident avec toutes les conséquences juridiques qui en résultent.

Le règlement de fonctionnement

Ce document définit les droits de la personne accueillie, les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement.
Un livret d'accueil spécifique à l'EHPAD est remis au résident, dès son admission.

LES PROFESSIONNELS QUI VOUS PRENNENT EN CHARGE

Les professionnels du service sont identifiés par un badge précisant leurs nom et fonction.

Les **médecins** : ils assurent votre prise en charge, vous informant sur votre état de santé, votre traitement et vos examens. Votre famille peut être reçue par un médecin sur rendez-vous.

Les **cadres de santé :** ils sont responsables de l'organisation, de la sécurité et de la qualité des soins ainsi que de la gestion du personnel soignant dans une unité. Ils sont à votre disposition pour toute information sur votre séjour.

Les **infirmier(ère)s :** ils mettent en œuvre les traitements.

Les **aides-soignantes** : ils assurent les soins d'hygiène et de confort.

Les **agents des services hospitaliers :** ils sont chargés de l'hygiène et de l'entretien des locaux.

Les **personnels de rééducation** : kinésithérapeute, ergothérapeute, enseignant en activité physique adaptée (EAPA), ils interviennent si votre santé le nécessite pour vous aider à retrouver votre autonomie physique.

Les **personnels de radiologie** : ils réalisent les examens d'imagerie qui sont analysés par les médecins radiologues et transmis au service où vous êtes hospitalisé.

Les **psychologues**, ils interviennent auprès des patients, des résidents, des proches, des familles : soutien psychologique, accompagnement de fin de vie.

Les **pharmaciens et préparateurs** : ils dispensent les médicaments et produits de santé dont vous avez besoin.

Les **diététicien(ne)s** : ils sont chargés de préconiser une alimentation adaptée à chacun, élabore les menus et le suivi des régimes.

Les **assistants de service social** : ils accompagnent votre sortie, et ils peuvent assurer la liaison entre l'hôpital, la famille et les structures extérieures.

Le **personnel technique et ouvrier** contribue activement à vos soins et à votre confort en assurant le fonctionnement et la maintenance des locaux, des appareils médicaux ou informatiques et de nombreux services de l'hôpital comme la cuisine, les travaux, la maintenance.

VOTRE QUOTIDIEN EN PRATIQUE

La chambre individuelle

Vous pouvez solliciter un hébergement en chambre individuelle dont le supplément est à votre charge (peut être pris en charge par votre mutuelle). Un formulaire vous sera remis lors de votre admission par le bureau des entrées.

Le téléphone

Les chambres sont munies d'un téléphone permettant d'appeler ou recevoir des appels de l'extérieur. Pour cela, il suffit de s'adresser au bureau des entrées qui fournira une ligne directe, moyennant le paiement des consommations par avance.

Les résidents de l'EHPAD et de l'USLD doivent entreprendre les démarches nécessaires auprès de France Télécom pour ouvrir une ligne directe privée. L'agent d'accueil est à votre service pour vous aider dans cette démarche.

La télévision

Les chambres des services de Médecine et de Soins de Suite et de Réadaptation sont équipées de téléviseurs. Si vous désirez utiliser le poste mis à votre disposition, la remise d'une télécommande ainsi que le règlement de la location s'effectueront auprès du bureau des entrées.

Pour préserver le repos de vos voisins, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision.

Les visites

Vos parents et amis seront les bienvenus. Les visites sont autorisées tous les jours, de 13h à 20h afin de respecter les heures de soins et de repos. Des horaires de visites peuvent être aménagés en fonction des besoins et pour raison médicale.
Vous avez le droit de refuser toute visite qui vous paraît importune. Dans ce cas, vous le signalerez au personnel soignant.

Le courrier

Le personnel du standard est à votre disposition pour toutes vos opérations postales. Le courrier et les colis sont distribués tous les jours. Il est possible d'acheter des journaux ou revues à l'accueil par l'intermédiaire du bureau des entrées ou du standard.

L'accompagnant

Si l'état de santé du patient le nécessite et suivant les possibilités en lits d'appoints, une personne de la famille peut demander à rester auprès du malade. Les accompagnants peuvent prendre leurs repas sur place, moyennant l'achat de tickets délivrés par le bureau des entrées.

Repas et boissons

Le service restauration vous propose tous les jours des repas variés et équilibrés. La qualité et la fraîcheur des aliments sont soigneusement contrôlées (ex : viande bovine française). Dans la mesure du possible, nous respectons vos préférences alimentaires. Si vous souhaitez modifier la quantité de votre repas, signalez-le au cadre de santé.

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

Un distributeur de boissons chaudes et fraîches est mis à votre disposition dans la salle d'attente des soins non programmés de l'hôpital (rez-de-chaussée).

Le coiffeur

Un coiffeur de votre choix peut intervenir à votre demande. La prestation est à votre charge.

REGLES INDISPENSABLES AU BIEN VIVRE ENSEMBLE

L'hôpital est un lieu de repos. C'est aussi un lieu de vie collective où chacun doit observer **quelques règles élémentaires de bonne conduite.**

- Préservez le repos de vos voisins et des autres patients,
- Soyez discret et faites attention au volume de vos appareils (télévision, radio, MP3),
- Prenez soin des équipements médicaux mis à votre disposition,
- Tenez compte des horaires de visites autorisés,
- L'hôpital est un lieu public et conformément à la loi, il est absolument interdit de fumer, y compris la cigarette électronique, en particulier dans votre chambre. L'alcool et les stupéfiants sont également interdits à l'hôpital.
- Respectez les règles de sécurité incendie. Informez le personnel de toutes odeurs ou fumées suspectes, ou tout départ de feu et suivez les consignes du personnel
- Aucune image (photo/vidéo) sur laquelle figure un patient ou un personnel ne doit être prise et/ou rendue publique par quelque moyen que ce soit sous peine de poursuite.
- Aidez-nous à faire respecter la confidentialité : - respectez les lignes de confidentialité, - restez discret sur les informations entendues en chambres doubles.
- Respectez le personnel hospitalier

Le règlement intérieur des Hôpitaux du Massif des Vosges est consultable auprès de la direction.

Nos professionnels sont là pour prendre soin de vous, prenez soin d'eux !

Toutes menaces, violences ou propos outrageants envers un professionnel de santé sont punis par la loi sous peine de prison et d'une amende.

A VOTRE DISPOSITION

Associations de bénévoles

L'établissement a conclu des conventions, pour l'animation et l'accompagnement des patients et résidents avec des associations. Si vous souhaitez les rencontrer, parlez-en au cadre de santé.

Visiteurs des Malades dans les Etablissements Hospitaliers (VMEH) : 03.55.23.64.03

ASP Ensemble : 03.29.60.29.58

Le culte

Le respect de la liberté et des croyances à l'hôpital constitue une règle fondamentale. L'Hôpital de Gérardmer est un établissement laïc. La charte de laïcité que vous trouverez à la fin du livret d'accueil est affichée dans tous les services.

Les ministres des cultes des différentes confessions peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir, auprès du cadre de santé de votre service.
Un aumônier catholique est attaché à l'établissement.

- Aumônerie : 03.29.63.22.68
- Église protestante : 03.29.23.35.92
- Culte musulman : 06.51.53.05.23

VOTRE SORTIE

En service hospitalier, l'assistante sociale et l'équipe soignante peuvent vous aider à préparer votre sortie. Ceci pour favoriser le retour à domicile dans les meilleures conditions possibles, en collaboration avec le médecin traitant, les services de soins à domicile, les prestataires de service et les services du Conseil Départemental des Vosges.

Vous pouvez quitter l'établissement à tout moment avec l'accord de votre médecin traitant ou le médecin responsable du service. En cas de sortie contre avis médical, vous devez signer une décharge par laquelle vous reconnaissez avoir été informé des risques encourus, dégageant ainsi la responsabilité de l'hôpital.

Avant de quitter l'établissement, n'oubliez pas de passer au bureau des entrées pour la clôture de votre dossier, pour obtenir votre « bulletin de situation » et effectuer les règlements si nécessaire.

Votre médecin traitant recevra toutes informations d'ordre médical vous concernant et pourra prendre contact avec le médecin qui vous a suivi.

TRANSPORT

Votre retour à domicile ou le transfert dans un autre établissement peut se faire en ambulance ou en taxi VSL.

La prise en charge de ce transport est à votre charge sauf si le médecin estime que votre état de santé nécessite une prescription médicale de transport.

APPRECIATION DU SEJOUR

Avant de quitter l'établissement, vous pouvez faire part de vos observations, suggestions ou critiques ; à cet effet vous pouvez utiliser le questionnaire de satisfaction que vous trouverez inséré dans ce livret d'accueil.

Votre avis sera lu avec attention et contribuera à l'amélioration de la qualité de nos services.

PLAINTES – RECLAMATIONS – ELOGES OU PROPOSITIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation.

Si vous préférez, vous pouvez écrire directement au Directeur des Hôpitaux du Massif des Vosges – Hôpital Claudius Regaud de Gérardmer. L'établissement veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique, et fera le lien avec la Commission des Usagers (CDU).

INFORMATIONS

QUALITE ET SECURITE DES SOINS

La politique Qualité des Hôpitaux du Massif des Vosges place le patient au cœur de la démarche d'amélioration de la qualité, de la sécurité des soins et de la gestion des risques. Celle-ci s'inscrit dans une mission de service public ancrée sur des valeurs humanistes.
L'établissement s'engage à mettre en œuvre des actions d'amélioration de la prise en charge des patients dans le respect de leurs droits, dignité, intimité et confidentialité.
Les professionnels s'engagent à apporter une réponse aux besoins des patients et usagers dans des conditions de sécurité et de qualité optimales.
Démarche Qualité et Sécurité des Soins
La qualité et la sécurité des soins que vous recevez sont nos priorités fondamentales et doivent être considérées comme un véritable engagement continu à votre égard.

Pour définir ses priorités d'actions d'amélioration, l'établissement évalue régulièrement ses pratiques et ses organisations en s'appuyant sur différents outils : audits internes, questionnaires de satisfaction, évaluations des pratiques professionnelles.

SATISFACTION DU PATIENT

L'évaluation de votre satisfaction est une de nos priorités et plusieurs dispositifs sont en place afin de recueillir votre avis :

- Les questionnaires de satisfaction réalisés en interne sur toutes les prises en charge
- L'enquête nationale de la Haute Autorité de Santé « e-SATIS » : questionnaire adressé par mail quelques semaines après votre hospitalisation. Pensez à bien nous transmettre votre mail pour y participer.

INDICATEURS SUR LA QUALITE DES SOINS (IQSS)

Obligatoires et généralisés au niveau national, ces indicateurs (hygiène des mains, tenue du dossier patient, consommation des antibiotiques…) sont élaborés par la Haute Autorité de Santé, avec pour objectif l'amélioration de la prise en charge du patient.

Ces indicateurs servent également d'autres objectifs :

- Informer les usagers sur nos pratiques réalisées au sein de nos établissements de santé
- Mobiliser les professionnels pour dynamiser les démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.
- Alimenter la procédure de certification des établissements de santé.

CERTIFICATION

La certification est un dispositif d'évaluation externe, indépendant et obligatoire.
Elle a lieu tous les quatre ans.

Le niveau de certification de l'établissement est décidé par la Haute Autorité de Santé, à l'issue d'une évaluation externe.
Il donne une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité des soins dans les établissements de santé.
Il porte sur :

- le niveau des prestations et soins délivrés aux patients,
- la dynamique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins mise en œuvre par les établissements.

Vous retrouverez l'ensemble des indicateurs qualité ainsi que les résultats de la certification de notre établissement sur le site de la HAS :
https://www.has-sante.fr/jcms/3146_FicheEtablissement/fr/chi-hmv-site-saint-die-des-vosges

VOS DROITS

Droit à l'information : consentement libre et éclairé

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé a réglementé le droit à l'information du patient.

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé.

Cette information porte sur les différent(e)s investigations, traitements, actions de prévention qui sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent, ainsi que sur les autres solutions possibles.

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel avec votre praticien sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité (état d'inconscience, coma ou handicap mental).

Grâce à ces informations, vous prenez, avec le professionnel de santé, les décisions concernant votre santé. Votre consentement est fondamental et vous pouvez le retirer à tout moment. En cas de refus de soins, le professionnel doit vous informer sur les conséquences prévisibles.

La volonté d'une personne d'être tenue dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

PERSONNE A PREVENIR ET PERSONNE DE CONFIANCE

À NOTER :
La personne à prévenir et la personne de confiance peuvent être la même. Si c'est le cas, elle sera contactée en ce qui concerne l'organisation de votre séjour et sera informée de votre état de santé en cas d'urgence.

La personne à prévenir est habilitée à recevoir des informations notamment liées à votre hébergement et est informée en cas d'urgence ou de la survenue d'un événement inattendu. Ce renseignement vous sera demandé lors de votre admission.

Vous pouvez aussi désigner par écrit une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation. Cette personne sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette désignation est révocable à tout moment. Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer.

Cette désignation devra être transmise au personnel soignant qui vous remettra un formulaire.

DIRECTIVES ANTICIPEES

Vous pouvez, si vous le souhaitez, faire une déclaration écrite, appelée « Directives anticipées », afin de préciser vos souhaits sur la fin de votre vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où vous ne seriez pas en capacité d'exprimer votre volonté.
Ces directives indiquent vos souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. À tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables.
Si vous avez déjà rédigé vos directives anticipées, informez l'équipe de professionnels et transmettez-leur votre document. Dans le cas contraire, l'équipe soignante sera en mesure de vous donner toute information et vous accompagner pour les rédiger.

DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Le don d'organes et de tissus est un geste de fraternité et de solidarité. En vertu de la loi applicable depuis le 1er janvier 2017, chacun d'entre nous est considéré comme donneur d'organes potentiel.
Toutefois, si vous n'entendez pas faire de don d'organe, vous devez obligatoirement vous inscrire sur le « registre national de refus » ou rédiger un document attestant votre refus, lequel sera ensuite confié à une personne dédiée. Il est donc important en amont que votre choix puisse être connu de vos proches.

Pour en savoir plus sur le don :
https://www.dondorganes.fr/ ou https://www.agence-biomedecine.fr/

INFORMATIONS SUR UN DOMMAGE ASSOCIE AUX SOINS

Si vous êtes ou pensez être victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, une information sur les circonstances ou les causes du dommage vous sera donnée par un professionnel de santé en exercice au sein de l'établissement.

Cette information vous sera délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou à votre demande expresse au cours d'un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par une personne de votre choix.
Vous pouvez également le déclarer vous-même sur le portail de signalement du ministère de la santé : https://signalement.social-sante.gouv.fr/

FAIRE RESPECTER VOS DROITS

Dossier médical Patient

Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier médical. Vous recevrez ce dossier à l'issue de 8 jours à compter de la date de réception de votre demande réputée complète, sauf si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, l'établissement dispose alors de 2 mois pour leur communication.
En cas de décès, vos ayants droit peuvent également avoir accès à votre dossier (si motifs légitimes et si vous n'avez pas exprimé d'opposition).

Plaintes et réclamations

En cas de mécontentement concernant votre prise en charge, chaque plainte et réclamation écrite adressée à l'établissement est transmise au directeur.

Une personne en charge des relations avec les usagers est présente sur l'établissement et est joignable par téléphone.

Elle vous permettra de vous orienter dans vos démarches et est en charge du suivi de votre réclamation. Elle vous informe également des possibilités de médiations (saisie d'un médiateur médical ou non médical) en fonction de la nature de la réclamation et d'indemnisations en cas de recours contentieux

Pour accéder à votre dossier médical et en cas de réclamation, vous pouvez :

- Joindre la personne en charge des relations avec les usagers au 03.29.52.77.62
- Adresser un mail à direction-usagers.ch-saintdie@chi-hmv.fr
- Ecrire un courrier postal à : M. le Directeur général - 26 rue du Nouvel Hôpital - 88100 SAINT-DIÉ-DES-VOSGES

La Commission des Usagers (CDU)

Elle veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches.

Elle se réunit au minimum 4 fois par an et une fois par mois pour étudier les plaintes et réclamations des patients.

La liste des membres de la CDU est consultable sur chaque panneau d'affichage de l'hôpital.

Représentants des usagers

Les représentants des usagers sont des membres bénévoles d'associations reconnues d'utilité publique, nommés par l'Agence Régionale de Santé (ARS Grand Est).
Ils sont à l'écoute du patient qui peut les solliciter pour un accompagnement personnalisé.

Ils représentent les patients au sein des commissions de l'établissement et notamment la Commission des Usagers, afin que leur avis soit pris en compte et collaborent avec l'établissement pour proposer des actions d'amélioration.

Vous pouvez prendre contact avec eux à l'adresse mail : representants-des-usagers@chi-hmv.fr

MAISON DES USAGERS
À L'HÔPITAL DE SAINT-DIÉ-DES-VOSGES

Située à l'entrée de l'hôpital, chaque patient peut y trouver des renseignements sur ses droits (guide, affiches, flyers des associations). Cette maison est ouverte à tous et les informations sont accessibles en libre-service.

Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

Cette charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CHARTE de la laïcité
DANS LES SERVICES PUBLICS

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, de race 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.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement

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 de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

HMV

HÔPITAUX DU MASSIF DES VOSGES

CHARTE DE LA BIENTRAITANCE DU PATIENT HOSPITALISÉ

La bientraitance est une démarche volontariste, institutionnelle, collective et individuelle d'amélioration continue des pratiques professionnelles. Le respect de la dignité et des droits des usagers et de leur proche doit être garanti tout en prenant en considération leurs besoins et leurs attentes. Pour ce faire, l'établissement s'engage à favoriser les échanges et la réflexion entre les professionnels, pérenniser et améliorer la communication vers les usagers et les professionnels.

RESPECTER LES RÈGLES DE L'HOSPITALITÉ

- Se rendre disponible, aller au-devant des autres
- Accueillir avec courtoisie, regarder et écouter
- Être prévenant et souriant
- Personnaliser la relation

PRENDRE EN CONSIDÉRATION LA LIBERTÉ DE CHOIX ET DE DÉCISION DU PATIENT

- en permettant au patient de désigner la personne de confiance • en respectant la volonté du patient *(accord ou refus de soins)* et en faisant preuve de tolérance *(respecter la légitimité de la parole du patient)*
- en encourageant les professionnels à délivrer une information adaptée à la compréhension du patient
- en identifiant les attentes du patient y compris les besoins sociaux et psychologiques
- en recherchant de manière pluridisciplinaire les facultés de discernement du patient ; cette recherche devra être reconduite de façon périodique et en systématique
- en informant le patient des contraintes imposées par le règlement intérieur de l'établissement et/ou du service ainsi que l'organisation du service
- en ayant connaissance de la capacité juridique du patient *(mineur, majeur protégé)*

RESPECTER L'ESPACE PERSONNEL DU PATIENT ET SON INTIMITÉ

- en respectant l'intimité du patient
- en respectant l'espace « personnel » du patient et ses croyances religieuses
- en respectant la fermeture des portes
- en respectant la confidentialité des échanges

PRÉSERVER LA DIGNITÉ DU PATIENT ET SON ESTIME DE SOI

- en appliquant le vouvoiement
- en optimisant la faculté d'écoute pour répondre aux demandes des patients
- en favorisant le repos, le confort et la tranquillité du patient
- en ne faisant aucune discrimination afin de garantir à tous le même accès aux soins
- en formalisant des bonnes pratiques professionnelles en offrant une prise en charge adaptée aux handicaps du patient et/ou de son entourage
- en déterminant un projet personnalisé du patient

IDENTIFIER LES INQUIÉTUDES ET LES DOULEURS DU PATIENT ET CHERCHER ENSEMBLE DES RÉPONSES

- en prévenant les cas de détresse psychologique
- en assurant l'information du patient sur les bénéfices et les risques des soins proposés en améliorant la prise en charge de la douleur selon les recommandations de bonnes pratiques en évaluant périodiquement la douleur du patient
- en formant les équipes de façon continue aux nouvelles techniques d'analgésie

PRENDRE EN COMPTE LES GOÛTS, LES HABITUDES ALIMENTAIRES DU PATIENT ET FAIRE DU REPAS UN MOMENT DE PLAISIR

- en animant le Comité de Liaison Alimentation et Nutrition ou toute autre institution
- en améliorant la prise en charge des repas *(fabrication, distribution, aide à la prise au repas)* en évaluant périodiquement l'état nutritionnel du patient/résident afin de fournir des choix alimentaires adaptés

FAVORISER LES DÉPLACEMENTS DU PATIENT EN RESPECTANT SON CONFORT, SON RYTHME, ET EN TENANT COMPTE DE SES DÉSIRS D'ALLER ET VENIR AINSI QUE DE SA PATHOLOGIE

- en organisant les déplacements du patient et en tenant notamment compte de son confort en respectant sa pathologie et son traitement en appliquant les recommandations en matière de contention

FAVORISER LES LIENS ET LES ÉCHANGES AVEC LES PROCHES ET L'ENTOURAGE DU PATIENT

- en respectant les conditions d'accès au dossier médical
- en garantissant la confidentialité des informations relatives aux patients
- en informant le patient de la survenue d'un événement indésirable lié aux soins lors de son séjour
- en prenant en compte l'expression de l'entourage *(mise en place d'enquêtes)* afin d'améliorer la prise en charge du patient

ACCOMPAGNER LE PATIENT DANS SA FIN DE VIE

- en respectant les directives anticipées du patient
- en consultant la personne de confiance et la famille du patient
- en organisant selon les cas, une réflexion collégiale entre professionnels de santé
- en développant les soins palliatifs *(notamment en créant un environnement sonore, olfactif et visuel agréable, ainsi qu'en accompagnant la famille du patient)*

ETABLIR UNE DÉMARCHE ÉTHIQUE COMPRENANT L'ÉVALUATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

- en assurant une évaluation régulière des compétences professionnelles *(individuelle et collective)*
- en associant les usagers et le personnel à l'amélioration de la qualité *(CDU)*

Pascal LEONFORTE
Coordonnateur général des soins

Pascal MATTEI
Président de la CME

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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.

---

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

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006