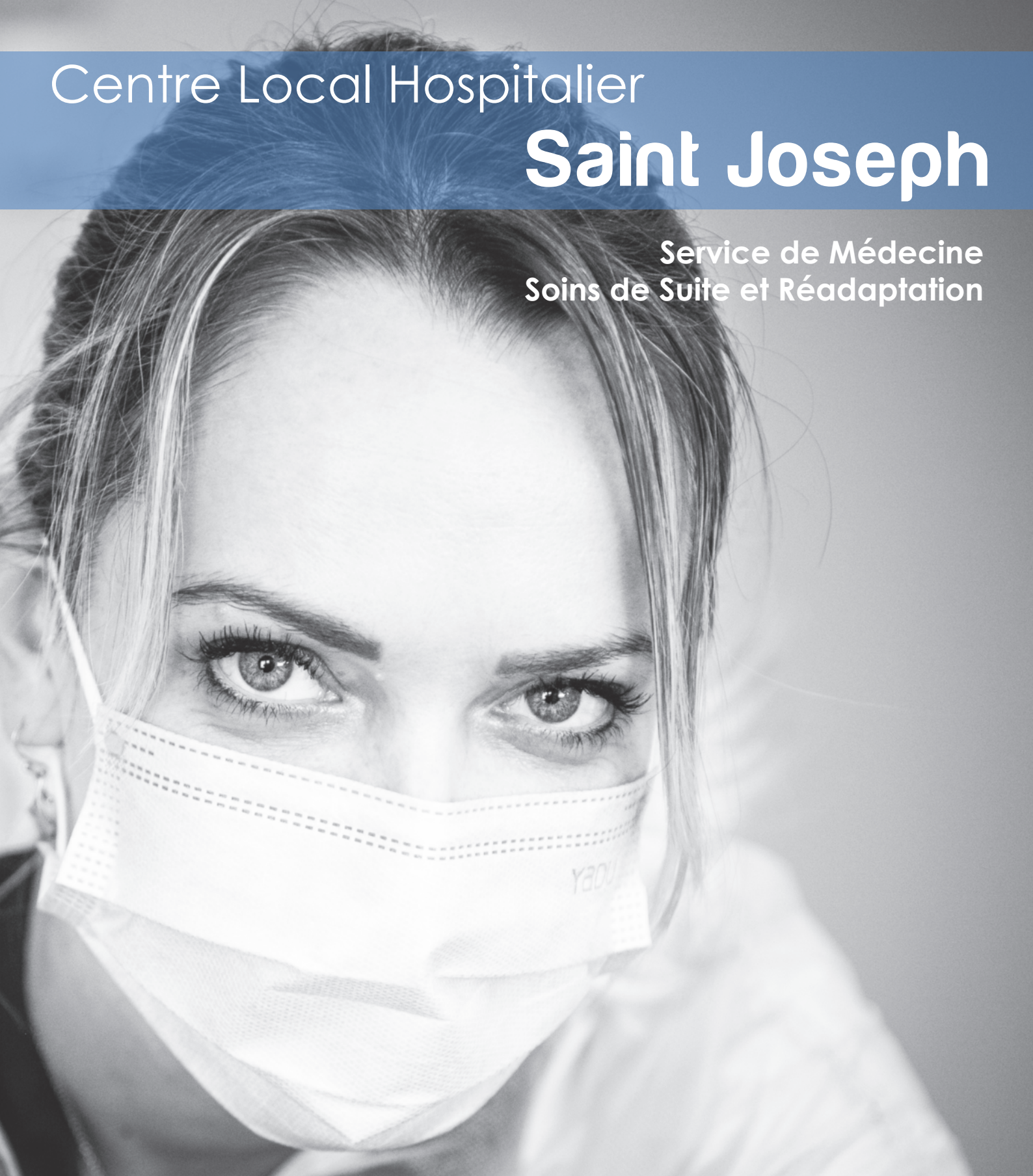


Centre Local Hospitalier

# Saint Joseph

Service de Médecine  
Soins de Suite et Réadaptation



# VOTRE ADMISSION

Notre souci constant est de veiller à la qualité de votre séjour et de votre tranquillité. Tous nos personnels sont formés à vous accompagner, à vous aider. Ils sont proches de vous et attentifs à toutes vos demandes. N'hésitez pas à les interroger.



## VOUS ÊTES HOSPITALISÉ ...

### ... en urgence

Suite à une urgence à la demande de votre médecin traitant ou en provenance d'un autre établissement de soins, vous êtes installé(e) directement dans votre chambre après des formalités préalables si votre état de santé le permet. Celles-ci seront effectuées par un accompagnant (famille, ambulancier) ou par vous-même dans les meilleurs délais.

### ... suite à une hospitalisation programmée

Vous pouvez, le jour même, accomplir les formalités d'admission. Ces formalités administratives sont indispensables pour assurer le règlement de vos frais d'hospitalisation par les organismes de sécurité sociale.



## Votre identité une priorité pour votre sécurité

Lors de l'admission, pour être identifié, nous vous demandons de fournir les documents suivants :

- Une pièce d'identité
- Votre carte Vitale et l'attestation des droits à jour
- Une attestation de vos droits si vous bénéficiez de la Protection Universelle Maladie (PUMA)
- Votre carte d'éventuelle affiliation à une mutuelle ou à une compagnie d'assurance complémentaire précisant votre numéro d'adhérent ou de contrat
- Si vous êtes concerné(e) par une Affection Longue Durée (ALD), votre notification de prise en charge à 100 % délivrée par votre organisme d'assurance maladie
- Pour les invalides de guerre, le carnet de soins gratuits
- Pour les ressortissants de l'Union européenne ne résidant pas en France : une pièce d'identité et la carte européenne de la Sécurité Sociale

**Votre carte de groupe sanguin vous sera demandée ultérieurement dans les services.**

La pose d'un bracelet d'identification sera réalisée pour les services de Médecine et de Soins de Suite et de Réadaptation. Il s'agit d'assurer votre identification tout au long de votre séjour et d'éviter ainsi tout risque d'erreur (identito-vigilance).

# VOTRE SÉJOUR



## FRAIS D'HOSPITALISATION ET DE SÉJOUR



### Les frais d'hospitalisation sont composés de :

- Une part principale prise en charge par l'assurance maladie (80 % des frais d'hospitalisation en général et 100 % dans certains cas\*).
- Un ticket modérateur (20 % des frais), correspondant à la partie généralement non prise en charge par l'assurance maladie et qui est pris en charge soit par votre mutuelle, soit par vous-même, soit par l'aide médicale d'État.
- Un forfait hospitalier journalier (voir fiche tarifs) dû par tous, sauf exception (article 4 de la loi du 19 janvier 1983 portant diverses mesures relatives à la sécurité sociale), qui correspond en particulier au service des repas.

\* En cas d'affection de longue durée ou d'invalidité, la part prise en charge par l'assurance maladie s'élève à 100%, c'est-à-dire que seul le forfait hospitalier journalier reste à votre charge.

### Les frais de séjour comprennent :

- **La chambre** (La chambre seule, pour convenance personnelle, fait l'objet d'un supplément que certaines mutuelles acceptent de prendre en charge soit en totalité ou partiellement. Pour connaître les conditions, contactez votre mutuelle)
- **Le linge de maison** (draps, couvertures, ...)
- **Les repas**
- **La Wifi**

Les autres prestations (chambre particulière, télévision, téléphone, prestations de confort ou liées aux accompagnants...) font l'objet d'une facturation supplémentaire (retrouvez le détail des prestations ci-après dans le livret ainsi que les tarifs en annexe).

### Effets personnels

Pour votre séjour, nous vous recommandons de prévoir :

- Vêtement de nuit et pantoufles
- Nécessaire de toilette (brosse ou peigne, shampoing, gel douche ou savonnette, dentifrice et brosse à dents, serviettes de toilette, rasoir et mousse à raser...)

**Dispositifs médicaux** : Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèses dentaires ou auditives pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien et les moyens de les ranger soigneusement afin d'éviter tous risques de perte.

**Biens et valeurs** : Pendant votre séjour, nous vous demandons de ne pas apporter d'objets de valeur (bijoux, chéquiers, argent, etc.).

Les objets et appareils cités précédemment restent sous votre entière responsabilité durant votre hospitalisation. Le CLH ne peut pas être tenu pour responsable en cas de perte ou de vol.

Cependant, en application de la réglementation en vigueur, le CLH peut prendre en charge les valeurs que vous lui confierez dans son propre coffre contre signature d'un récépissé de dépôt. À votre sortie, le personnel soignant vous indiquera la procédure à suivre pour récupérer les valeurs déposées.

# VOTRE SÉJOUR

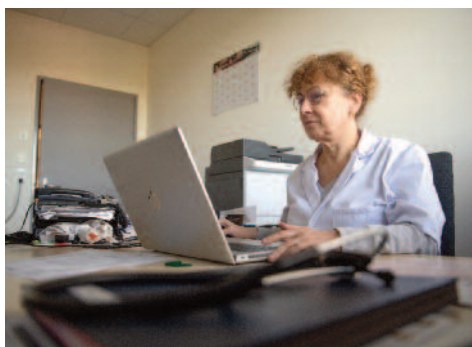


## DES ÉQUIPES POUR VOUS SOIGNER ET VOUS ACCOMPAGNER

Tout le personnel du Centre Local Hospitalier est à votre disposition. Par leurs qualités humaines et leurs compétences diversifiées, les médecins et l'ensemble des professionnels de santé auront le souci d'assurer la qualité et la sécurité de vos soins.

### L'équipe médicale

- **Médecins salariés** : chaque médecin assure le suivi médical de ses patients accueillis en médecine et SSR.
- **Médecins spécialistes** : des médecins spécialistes interviennent sur le service et proposent des consultations sur le site du CLH (détail en annexes).
- **Pharmacien** : le pharmacien avec son équipe de préparatrices s'assure du bon fonctionnement du circuit du médicament.



- **L'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)** : composée d'un praticien hygiéniste et de référents hygiènes, elle veille au respect des normes en procédant à l'élaboration de procédures et d'audits, à des sensibilisations auprès des professionnels et des résidents et gère les situations épidémiques.

Cette équipe médicale concourt à votre prise en charge et à votre information tout au long de votre séjour dans le strict respect du secret professionnel.



### L'équipe paramédicale

- **Directrice des soins** : est responsable de la gestion et de l'organisation des soins infirmiers et encadre l'activité des paramédicaux.
- **Cadre de santé / Responsable service sanitaire** : s'occupe de l'organisation du service et est à votre disposition pour toute information sur votre séjour.





- **Infirmier(ère)** : assure la surveillance des actes prescrits par le médecin et en collaboration avec l'aide-soignant, vos soins d'hygiène et de confort.
- **Aide-soignant(e)** : assure les soins d'hygiène et de confort, veille à votre bien-être, vous assiste le cas échéant. Il travaille en étroite collaboration avec l'infirmier.
- **Agent Hospitalier** : prend soin de votre environnement (préparation, propreté et hygiène de votre chambre) et s'occupe de la distribution des repas. Il représente un maillon important dans la lutte contre les infections nosocomiales.
- **Ergothérapeute** : a en charge la réadaptation (autonomie dans les actes de la vie quotidienne, prévention/positionnement). Des ateliers spécifiques sont organisés (Shoetzelen, marche).
- **Kinésithérapeutes** : interviennent, en salle de kinésithérapie ou dans votre chambre, pour une rééducation adaptée à vos besoins afin de favoriser votre mobilisation et votre capacité respiratoire, sur prescription médicale.
- **Psychologue** : vous rendra visite dès les premiers jours de votre arrivée. Pendant votre hospitalisation, il se tient à votre disposition et à celle de votre famille. Vous pouvez le contacter en formulant votre demande auprès du médecin, du cadre de santé ou de l'infirmière.
- **Assistante sociale** : vous aide vous et vos proches dans vos démarches administratives et sociales liées à votre hospitalisation ou votre retour à domicile, durant votre hospitalisation.

- **Diététicienne** : établit un bilan diététique personnalisé et une éducation nutritionnelle adaptée.
- **Socio-esthéticienne** : prodigue des soins esthétiques adaptés aux préconisations du corps médical pour contribuer au bien-être des usagers.
- **Référent toucher massage** : pratique un enchaînement de gestes sur tout ou une partie du corps, afin de détendre, relaxer, remettre en forme, rassurer, communiquer ou simplement procurer du bien-être.



## Autres intervenants

Pour assurer votre confort et faciliter le travail des soignants, l'établissement emploie des professionnels intervenant dans de nombreux domaines. Vous pouvez être amené à les rencontrer et à échanger avec eux. Parmi ces fonctions supports : le service administratif et informatique, le service technique et logistique, le service bio nettoyage – lingerie et le personnel de la restauration.

L'ensemble du personnel de l'Association œuvre à rendre votre séjour le plus agréable possible.

Vous distinguerez les différentes catégories de professionnels au moyen d'un badge et/ou d'une identification portée sur leur tenue.



# VOTRE SÉJOUR



## DES SERVICES DÉDIÉS À VOTRE CONFORT

### Chambre

Elle est équipée d'un lit médicalisé, d'une salle d'eau avec toilette, d'un téléphone privé et de la télévision individuelle. Le changement de chambre peut intervenir au cours de votre séjour, toutefois toutes les chambres disposent des mêmes équipements. Ces changements sont le fait d'obligations médicales ou de nécessités de service. Dans tous les cas, nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour le désagrément ainsi créé.



### Repas

Ils sont préparés sur place par une équipe de cuisiniers, et adaptés à votre état de santé. Les menus sont réalisés en collaboration avec le service Diététique, garant de la qualité nutritionnelle et du respect des prescriptions médicales.

- Petit-déjeuner : service à partir de 07h00.
- Déjeuner : service à 12h00.
- Goûter : service à 15h30
- Dîner : service à 18h00.



Des repas améliorés peuvent également être proposés (pour plus d'informations renseignez-vous auprès du cadre du service).

### Téléphone

Une ligne téléphonique est à votre disposition dans votre chambre. Pour obtenir un numéro d'appel direct, faites-en la demande lors de votre admission. Vous pouvez également exprimer le désir de ne pas recevoir d'appels.

Pour téléphoner à l'extérieur, composer le 0 puis le numéro de votre correspondant. Si vous désirez joindre le standard, composez le 300. Une facture vous sera délivrée lors de votre sortie (tarifs annexés à ce livret).

### Télévision

Une télévision est mise à votre disposition moyennant un forfait journalier. Une télécommande vous sera remise, que vous n'oublierez pas de rendre lors de votre départ (tarifs annexés à ce livret). L'usage de la télévision et de poste de radio doit se faire dans le respect des autres patients, afin de préserver leur repos.

Une caution vous sera demandée pour le téléphone et la télévision.

### Internet

Réseau Wifi accessible aux patients gratuitement dans tout l'établissement.

### Lecture / Jeux

Des livres et jeux de société sont à votre disposition, sur demande.

# VOTRE SÉJOUR



## Courrier / Journal

Vous pouvez recevoir du courrier. Celui-ci vous est distribué chaque jour. Pour expédier du courrier, confiez-le au personnel du service.

Si vous désirez recevoir votre journal, faites-en la demande auprès du personnel du service.

## Culte

Vos opinions et croyances seront respectées. L'établissement dispose d'un site multi culturel à votre disposition au rez-de-chaussée. La liste et les coordonnées des représentants des différents cultes sont disponibles auprès du responsable du service hospitalier.

L'équipe de l'aumônerie peut vous accompagner et les ministres des différents cultes ont libre accès auprès des malades qui en formulent la demande au cadre de santé.

## Soins et beauté

L'établissement dispose d'un salon de coiffure au rez-de-chaussée, où viennent des coiffeur(se)s conventionnés. Vous pouvez également demander une pédicure.

Adressez-vous à l'aide soignant(e) qui se chargera d'organiser et de noter votre rendez-vous. La liste des prestataires conventionnés avec l'établissement est disponible à l'accueil.

## VOTRE FAMILLE ET VOS PROCHES

### Accompagnant

La présence d'un accompagnant à vos côtés est possible jour et nuit (selon les disponibilités du service). L'établissement dispose également d'un studio des familles (tarifs annexés à ce livret). Des repas peuvent lui être servis sur place aux mêmes heures que les vôtres, à condition d'en faire la demande au préalable auprès du personnel du service (voir tarifs à l'accueil).



### Visites

Le matin étant réservé aux soins, vos proches peuvent vous rendre visite de 13h à 20h (en dehors de ces horaires sur dérogation médicale).

Si vous souhaitez limiter les visites, informez le cadre de santé qui fera le nécessaire.



# VOTRE SORTIE



La date et l'horaire de sortie définitifs vous sont, en principe, communiqués au plus tard la veille par le médecin du service. L'heure de sortie est prévue généralement à partir de 10h.

## AU JOUR DE SORTIE :

### Autorisé par le médecin, il vous est recommandé avant le départ de la chambre :

- **De demander à l'infirmière du service tous les documents suivants :**
  - Ordonnances
  - Arrêt de travail
  - Rendez-vous éventuels
  - Lettre de sortie
  - Bon de transport
- **De demander au bureau des sorties votre bulletin de sortie.**
- **De vérifier que vous n'avez oublié aucun objet personnel.**

De retirer les dépôts et valeurs que vous auriez éventuellement déposés au coffre.

De vous présenter au bureau Admission Hospitalisation pour y régler les formalités administratives (bulletin de situation, paiement des suppléments à votre charge, récupérer la carte vitale et la mutuelle, etc.).

Le CLH est un établissement conventionné en secteur 1 permettant, le cas échéant, le remboursement des actes des médecins à 100%.

Les frais de séjour (prix des actes médicaux, supplément chambre individuelle, etc.) sont affichés à l'accueil.

## Transport

La prise en charge des frais de transport par l'Assurance maladie est réglementé et n'est pas systématique. Tout transport médicalisé est soumis à une prescription médicale préalable établie en fonction de votre état de santé par le médecin.

**A la sortie, pour un retour à domicile :** Si vous pouvez vous déplacer seul ou sans assistance particulière, le médecin ne pourra pas vous prescrire un transport médicalisé. D'autres solutions existent : demander à un proche de venir vous chercher, un taxi conventionné, votre véhicule personnel... Si votre état de santé l'exige, la prescription du mode de transport à la fin de votre séjour hospitalier sera de la compétence exclusive du médecin (voiture personnelle, ambulance, VSL ou taxi). Cette prescription doit être impérativement respectée tant par l'entreprise de transport que par vous-même. En effet, les organismes d'Assurance Maladie ne remboursent que sur la base du tarif le moins onéreux et selon la prescription médicale. Le choix de l'entreprise de transport vous appartient.

## Questionnaire de sortie

Nous sommes très attachés à la qualité des prestations que nous vous proposons. Vous trouverez dans le livret d'accueil, un questionnaire de sortie.

Nous vous remercions de le remplir soigneusement, en nous faisant part de vos remarques et suggestions. Celles-ci nous permettront d'améliorer notre qualité d'accueil.



# VOS DROITS



Les patients accueillis dans les établissements de santé ont des droits fondamentaux affirmés notamment par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients et à la qualité du système de santé.

## Consentement éclairé

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement du patient, hors le cas où son état rend nécessaire cet acte auquel il n'est pas à même de consentir.

Afin d'exprimer votre consentement, vous devrez recevoir une information sur les actes qui seront pratiqués, leur utilité et leurs conséquences, les risques fréquents ou graves, normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques. Vous pourrez demander toute information complémentaire, obtenir l'avis d'un autre professionnel, demander un délai de réflexion.

## Personne à prévenir

La personne à prévenir est celle qui s'occupera de vous administrativement (fournir des renseignements, rapporter vos effets personnels...). La personne à prévenir peut ou pas, être la même personne que la personne de confiance. Votre désignation est valable pendant toute la durée de votre hospitalisation. Vous pouvez l'annuler ou la modifier à tout moment.

## Secret professionnel

Vous serez informé(e) de votre état de santé, de vos soins et/ou de vos traitements par les personnels soignants autorisés par les médecins du CLH Saint Joseph.

Ces informations ne peuvent être communiquées qu'aux personnes que vous aurez désignées et seulement avec votre accord.

Le respect du secret professionnel nous interdit de donner des détails sur votre santé par téléphone à quiconque : il convient d'en avertir votre entourage.

## Personne de confiance

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

La personne de confiance peut être un parent, un proche, le médecin traitant. Il doit s'agir d'une personne majeure, suffisamment proche de vous pour connaître vos convictions.

Celle-ci n'a pas de pouvoir décisionnel mais elle est obligatoirement consultée en premier lieu, avant la réalisation de toute intervention, et en second lieu seulement pour l'information. La présence de la personne de confiance pourra s'avérer indispensable si vous ne deviez plus être en mesure de recevoir des informations médicales, ni consentir à des actes thérapeutiques. Elle deviendrait alors un interlocuteur privilégié et sera consultée en priorité par l'équipe médicale pour exprimer vos volontés et souhaits.

Toutefois, elle ne peut pas obtenir la communication de votre dossier médical, sauf autorisation expresse de votre part. Cette désignation doit être faite à votre entrée (formulaire de désignation annexé à ce livret) et remis à l'infirmier(e) du service. Néanmoins, elle est révoquée à tout moment par écrit, il vous suffit d'en avertir le personnel et de désigner, le cas échéant, une nouvelle personne de confiance.

## Directives anticipées

(article L. 1111-11 du code de santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non-médical. Valable sans limitation de durée, elles peuvent être, annulées ou modifiées à tout moment (formulaire annexé à ce livret). Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous suivra au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signaler leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Ces directives anticipées peuvent être confiées à votre personne de confiance si vous en avez désigné une.

## Don d'organe

Notre établissement ne possède pas les dispositifs médicaux permettant le prélèvement des dons d'organes. Toutefois, nous pouvons vous mettre en relation avec l'Association de Dons d'Organes, qui prendra en charge le patient en cas de volontés exprimées dans ce sens.

# VOS DROITS



## Accès au dossier médical

(loi du 4 mars 2002)

Vous pouvez accéder à votre dossier médical par l'intermédiaire d'un médecin librement désigné ou directement et personnellement.

Le dossier médical sera communiqué au plus tôt après un délai de 48h et au plus tard dans les 8 jours suivant la demande. Ce délai est porté à 2 mois lorsque les informations médicales datent de plus de 5 ans (article L. 1111-7 du code de la santé publique).

Cette demande doit être faite par courrier (document de demande à votre disposition auprès du cadre de santé), accompagnée d'une copie de pièce d'identité. L'accès sur place au dossier médical est gratuit. Seuls sont à votre charge les coûts de copie. En cas d'envoi postal, les frais de copie et d'acheminement seront à votre charge. La confidentialité de votre dossier sera assurée. Hormis les personnels participant à votre prise en charge, et assujetties au secret professionnel, toute communication de votre dossier sera soumise à votre accord préalable.

Si vous souhaitez obtenir davantage d'informations, une fiche d'information est à votre disposition au secrétariat Admission Hospitalisation.

## Refus de soins

Il est de votre liberté de refuser les soins proposés. Cependant, nous vous demandons de signer un document attestant de ce refus. Votre médecin vous informera particulièrement de l'ensemble des risques et conséquences potentiels de votre décision. Le refus de soins sera consigné dans votre dossier médical.

## Dommages liés aux soins

(articles L. 1111-2 à L. 1111-5 du code de la santé publique)

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. L'information doit être complète, délivrée dans le cadre d'un entretien individuel, elle est due par tout professionnel de santé.

En outre, « Toute personne victime ou s'estimant victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins ou ses ayants droit, si la personne est décédée, ou, le cas échéant, son représentant légal, doit être informée par le professionnel, l'établissement de santé, les services de santé ou l'organisme concerné sur les circonstances et les causes de ce dommage. Cette information lui est délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou sa demande expresse, lors d'un entretien au cours duquel la personne peut se faire assister par un médecin ou une autre personne de son choix. » (Article L. 1142-4 du code de la santé publique).

## Liberté de circulation

Vous êtes libre de circuler dans l'établissement. Néanmoins vous devez, pour des raisons de sécurité, demander l'accord au personnel soignant afin que cette circulation ne nuise pas à votre état de santé. Toute sortie hors de l'établissement sera soumise à l'accord du médecin.



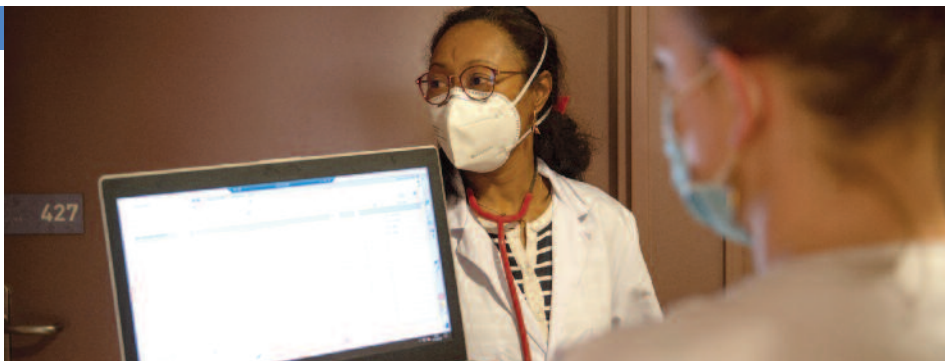
## Majeurs protégés

Lorsqu'un majeur connaît une altération de ses facultés mentales mais aussi corporelles qui le met dans l'impossibilité de pourvoir seul à ses intérêts, le juge organise sa protection dans le respect des libertés individuelles selon trois modes de protection :

- **Sauvegarde de justice** (articles 491 à 491-6 du Code civil) : mesure temporaire qui permet au majeur de conserver ses droits
- **Curatelle** (articles 508 à 515 du code civil) : permet d'assister le majeur dans les actes de la vie civile
- **Tutelle** (articles 492 à 507 du code civil) : entraîne l'incapacité juridique la plus étendue et s'applique dans les cas où le majeur a besoin d'être représenté d'une manière continue dans les actes de la vie civile

Il est recommandé à l'accompagnant, lors de l'admission, de stipuler l'un ou l'autre des dispositifs au personnel de l'établissement et de joindre les documents administratifs correspondants.

# VOS DROITS



## Informatique et libertés

(loi informatique et liberté du 6 janvier 1978)

Le CLH Saint Joseph dispose de traitements automatisés, déclarés à la CNIL, pour assurer la gestion de votre dossier administratif et médical, le recueil de certaines données étant obligatoire. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par l'intermédiaire du praticien responsable. Vous avez la possibilité d'exercer un droit d'accès et de correction sur ces informations.

- Vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978. Ce droit d'opposition ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.



## CONSERVATION DES INFORMATIONS DE SANTÉ

Les délais légaux de conservation des archives médicales (décret du 4 janvier 2006) sont fixés à :

- 20 ans, quelle que soit la pathologie, après la dernière prise en charge dans notre établissement,
- 30 ans après une transfusion,
- 40 ans pour les documents relatifs à l'administration de médicaments dérivés du sang
- 10 ans après un décès

## COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Une commission des usagers est installée dans chaque établissement de santé. Sa principale mission est de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches afin qu'ils puissent exprimer leurs difficultés.

Elle examine au moins une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire les réclamations adressées à l'hôpital par les usagers et le cas échéant, les informe sur les voies de conciliation et de recours. Elle peut, si elle le juge utile, rencontrer l'auteur d'une réclamation.

Le représentant des usagers membre de la commission des usagers peut accompagner l'utilisateur dans sa réclamation et s'il le souhaite pendant sa rencontre avec le médiateur.

Elle est consultée et formule des avis et propositions sur la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

## PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

(article R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez prendre contact avec le cadre de santé.

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Si vous le souhaitez, le(s) médiateur(s) de la CDU vous recevra(ont) pour examiner de la situation. Les coordonnées des représentants des usagers sont à disposition des patients (affichage dans l'établissement et joints au livret d'accueil).

## Éloges

Vos témoignages de sympathie sont recensés par l'établissement, transmis aux équipes et présentés à la CDU.

# VOS DEVOIRS



Le CLH Saint Joseph vous accueille dans le respect le plus complet de vos droits et attend de votre part et de votre entourage un comportement et une tenue adaptés, conciliables avec la vie du service. Ces règles de vie ont été établies afin de préserver le repos des patients et permettre aux équipes soignantes d'assurer leur mission dans un respect mutuel.

## Respect des autres

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans tout l'établissement. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter en usant avec discrétion des appareils radio et de TV, et en évitant les conversations trop bruyantes.

Dans le cadre de la bienséance, il vous est rappelé que le respect que vous attendez des autres est réciproque. Veillez donc à respecter les professionnels intervenant auprès de vous et les autres patients, en particulier votre voisin de chambre.

## Interdiction de fumer

Conformément à la réglementation en vigueur, il est strictement interdit de fumer sur le site du CHL Saint Joseph. Pour les fumeurs, un espace dédié à l'entrée de l'établissement est prévu.

## Téléphone mobile

L'utilisation de téléphones portables dans l'enceinte peut être limitée ou interdites lorsqu'il y a un risque de perturbation des dispositifs médicaux (Circulaire DH/EM 1 n° 40 du 9 octobre 1995).

## Sécurité incendie

Il est impératif de respecter les consignes de sécurité Incendies affichées dans votre chambre.

En cas de survenue d'un sinistre vous devrez vous conformer aux consignes complémentaires délivrées par les personnes en charge de la sécurité incendie. Il est interdit d'encombrer par du mobilier, des fauteuils roulants ou tout autre équipement les issues de secours.

Il est interdit d'actionner les dispositifs de sécurité en dehors de tout danger imminent.

## Visites et Hygiène

Les visites doivent être discrètes et limitées (nombre de visiteurs dans la chambre, éviter les visites de jeunes enfants) afin de préserver votre repos et celui des autres patients. Demandez à vos visiteurs de respecter les règles de vie de l'établissement.

Dans chaque chambre est mis à votre disposition un flacon de solution hydroalcoolique. Il est recommandé pour vous et vos visiteurs de réaliser une friction des mains :

- En entrant et en sortant de votre chambre
- Avant et après la prise de repas
- Après être allé(e) aux toilettes, etc.

**Ne pas toucher les dispositifs qui servent aux soins** tels qu'un cathéter, une sonde urinaire, pour ne pas risquer de les contaminer.

**Ne pas stocker de médicaments dans les chambres** (personnels ou distribués par le personnel infirmier) sauf accord médical - Il faut remettre ses médicaments personnels à l'arrivée pour inventaire et stockage sécurisé, restitués à la fin du séjour sauf avis médical contraire.

**Respecter l'entretien et la propreté des locaux ou des matériels médicaux** présents dans les chambres.

**Ne stockez pas de produits alimentaires périssables dans votre chambre** (fruits, laitages, jus de fruits, nourriture venant de l'extérieur, etc.) et ne buvez pas l'eau chaude du robinet.

**Vos animaux domestiques et ceux de vos visiteurs ne sont pas admis** au sein de l'établissement.

**Les plantes en pot** (avec de la terre) ne sont pas autorisées.

Les fleurs coupées sont autorisées sauf pour les patients immunodéprimés et en respectant des règles d'hygiène stricte (changement quotidien de l'eau du vase). Indiquez à vos proches qu'avant d'en apporter, ils doivent se renseigner auprès du personnel du service (médecin ou infirmier(e)).

**Les visites de personnes présentant un état grippal ou un état infectieux ne sont pas autorisées.**

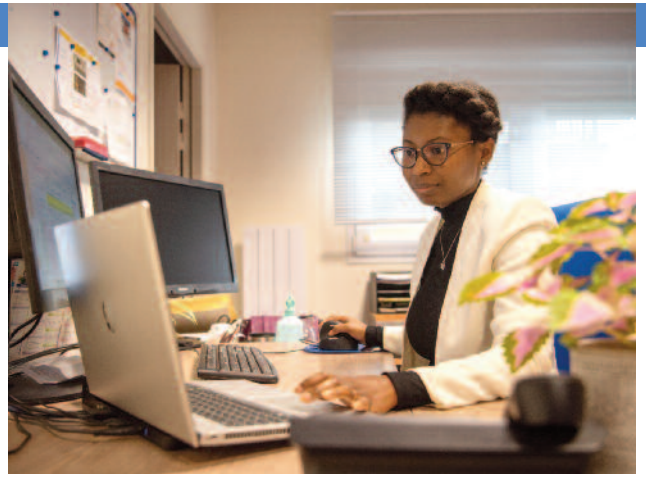
Dans certains cas, vos visiteurs devront respecter certaines précautions (port de masque, surblouse, gants).

Par ailleurs, nous demandons à vos visiteurs de :

- Respecter les consignes d'hygiène exigées par le service
- Quitter la chambre lors des soins sauf si le personnel vous propose de rester
- Ne pas apporter de boissons alcoolisées, aliments (sauf denrées non périssables avec accord d'un personnel du service) et ne pas fumer

En cas d'épidémie, il peut vous être demandé de respecter des règles d'hygiène supplémentaires et les visites peuvent être restreintes.

# NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ



## Qualité et sécurité des soins

### La démarche de certification :

L'établissement est engagé, depuis de nombreuses années, dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.

La certification des établissements de santé est une procédure obligatoire d'évaluation externe, indépendante de l'établissement. Elle concerne l'ensemble de son fonctionnement et des pratiques.

Cette procédure est conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS). Elle a pour objectifs de :

- Concourir à l'amélioration de la prise en charge
- D'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés au patient
- De promouvoir des démarches d'évaluation et d'amélioration

En 2016, le CLH Saint-Joseph fut à nouveau certifié, au niveau A. Pour plus d'informations, les rapports de certification sont consultables sur le site : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

### Les indicateurs de qualité :

Des indicateurs nationaux permettent de mesurer la qualité et la sécurité des soins. Ils doivent être affichés dans tous les établissements de santé.

Pour en savoir plus, ces indicateurs sont consultables sur le site : [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)

### La gestion des risques :

Conformément aux évolutions réglementaires, et dans le cadre de la certification, l'établissement s'est doté d'une organisation qui a pour missions d'identifier, d'étudier et de prévenir les risques.

Les événements indésirables graves associés aux soins (EIGS) sont déclarés et analysés par l'établissement afin de mettre en œuvre les actions correctives adéquates. Pour déclarer tout EIGS vous pouvez vous rapprocher du cadre du service.



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



# NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ



## Des instances dynamiques

### • La Commission Médicale d'Établissement (CME)

Elle comprend les praticiens salariés et libéraux exerçant dans la structure. Cette commission contribue à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins ainsi que des conditions d'accueil et de prise en charge des usagers ; elle propose au directeur un programme d'actions assorti d'indicateurs de suivi.

Ce programme prend en compte les informations contenues dans le rapport annuel de la Commission Des Usagers (CDU). La CME est consultée sur quatre grands sujets : la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, les conditions d'accueil et de prise en charge des usagers, la politique du médicament et des dispositifs médicaux stériles, la prise en charge médicamenteuse et l'organisation de la lutte contre les événements indésirables associés aux soins incluant les infections associées aux soins.

Elle coordonne l'action des correspondants locaux des vigilances sanitaires réglementées, interlocuteurs privilégiés des professionnels en cas d'anomalies ou d'incidents impliquant des produits de santé, par l'intermédiaire d'une fiche de signalement propre à chaque vigilance (pharmacovigilance, hémovigilance, matériovigilance, réactovigilance).

### • Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales / Associées aux Soins (CLIN / CLIAS)

Les infections nosocomiales sont des infections qui se déclarent durant (ou immédiatement après) le séjour des patients dans un établissement de santé, alors qu'elles n'étaient ni en incubation ni présentes lors de leur admission. Beaucoup d'entre elles sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général et aux actes de soins qu'il reçoit. D'autres sont d'origine externe à partir de l'environnement hospitalier. Une partie de ces infections peuvent être évitées grâce à des mesures préventives d'hygiène hospitalière. Les professionnels de santé du CLH Saint Joseph mettent tout en œuvre pour limiter au maximum la survenue de ces infections. Chaque année, le comité en place dans l'établissement présente un programme d'actions à mener et fait le bilan de ses activités.

### • Le Comité de Liaison de l'Alimentation et de la Nutrition (CLAN)

L'état nutritionnel du patient est pris en compte dans le cadre de sa prise en charge globale.

Le CLAN travaille à l'amélioration de l'état nutritionnel des patients hospitalisés et à la qualité de l'ensemble de la prestation Alimentation - Nutrition, en lien avec les équipes de soins, de la restauration et de la diététicienne.

### • Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible. Au CLH Saint Joseph, le CLUD s'engage à prendre en charge votre douleur grâce à une équipe pluridisciplinaire sensibilisée. Si vous avez mal, n'hésitez pas à le signaler à l'équipe soignante pour qu'elle puisse, avec vous, évaluer votre douleur et vous donner un traitement adapté.

Vous trouverez, à la fin du Livret, notre Contrat d'Engagement qui vous donnera toutes les informations utiles notamment les coordonnées des « référents douleur ».



# NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ



- **Le COmité du MEDicament et des DISpositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)**

Il participe, conformément à la réglementation, à la définition de la politique du médicament et des dispositifs médicaux stériles à l'intérieur de l'établissement et est partie prenante dans la mise en place du Contrat d'Amélioration de la Qualité de l'Effizienz des Soins souscrit avec l'ARS et l'Assurance Maladie.



- **La Cellule Identito-Vigilance (CIV)**

La CIV a en charge la définition de la politique de l'établissement en matière d'identito-vigilance. Elle définit, met en œuvre et actualise le dispositif d'identification patients afin de sécuriser et d'éviter les erreurs d'identification. Elle dirige les actions correctives, évalue les bonnes pratiques de tous les professionnels, et suit les indicateurs.

- **Le COmité de PILotage (COFIL)**

Le COFIL, composé de l'ensemble des responsables des services de l'Association, veille au bon fonctionnement de l'établissement.

- **La Cellule Gestion des Risques (CGR) sous le COFIL :**

La CGR s'assure du management coordonné et intégré de la démarche qualité et de tous les risques existant dans l'établissement.

## L'éthique dans les soins

Soigner est un acte important qui requiert de la compétence technique, de la qualité humaine et une haute exigence éthique. Soigner c'est partager l'intimité d'un être humain pour écouter sa souffrance et y apporter soulagement. Soigner c'est aussi respecter le patient, sa dignité, ses choix, son autonomie. Des professionnels du CLH de Combourg participent aux colloques des structures éthiques brétiliennes avec le Pôle Saint Hélier et le CHU de Rennes afin de contribuer à la qualité des prises en charge par les réflexions menées sur la manière de concilier au mieux ces exigences.

## Soins palliatifs

Notre établissement dispose de lits identifiés de soins palliatifs (LISP) et de professionnels formés aux soins palliatifs. Accompagnés par un médecin spécialisé référent, la prise en soins du patient, son accompagnement et celui de sa famille sont réalisés en concertation avec l'ensemble des intervenants médicaux et paramédicaux.

## Accès aux soins des personnes démunies

L'association s'engage à respecter chacun des patients hospitalisés. L'accès aux soins est un droit pour tous. Ainsi, notre établissement ne fait aucune discrimination.

# 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 dépitage.



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](http://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.