



GHAM

GROUPEMENT HOSPITALIER
A U B E - M A R N E
R O M I L L Y - S É Z A N N E - N O G E N T



Livret d'accueil du patient hospitalisé

www.gham.fr



HÔPITAUX
CHAMPAGNE
SUD



LOCALISATION DES SITES



Site de Romilly-sur-Seine Hôpital Maurice Camuset

Siège social du GHAM
Rue Paul Vaillant Couturier
10100 Romilly-sur-Seine

Site de Nogent-sur-Seine

5 place Aristide Briand - 10400 Nogent-sur-Seine
Sur la D619, à 18km de Romilly-sur-Seine en direction de Paris

Site de Sézanne

16 rue des Récollets - 51120 Sézanne
Sur la D4, à 25km de Romilly-sur-Seine

SOMMAIRE

Le GHAM	6
Présentation de l'établissement.....	6
Le site hospitalier de Romilly-sur-Seine	7
Le site hospitalier de Nogent-sur-Seine	8
Le site hospitalier de Sézanne	9
Organisation administrative	10
Une équipe de professionnels est à votre service ..	11
Votre admission	12
Formalités administratives	12
Votre séjour	14
Votre sortie	17
Vos droits et vos devoirs	20
Vos droits	20
Vos devoirs	22
Nos engagements	24
Informations	30
Don d'organes	30
Addictologie	30
Don du sang.....	30
Engagement environnemental	30
La conduite à tenir en cas d'incendie	30

Bienvenue

Le Groupement Hospitalier Aube Marne (GHAM), regroupant les sites hospitaliers de Romilly-sur-Seine, Nogent-sur-Seine et Sézanne est un des acteurs de santé majeurs des départements de l'Aube et de la Marne. Engagés dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de notre offre de soins, les professionnels du GHAM vous dispensent des soins adaptés et personnalisés afin de mieux répondre à vos besoins.

Ce livret a été préparé à votre attention et à celle de vos proches. Il a pour but de vous faire découvrir notre établissement, vous apporter tous les renseignements utiles à votre séjour et à votre sortie. Il vous rappelle vos droits, vos obligations, les règles de vie communes et nos engagements à votre égard.

Soucieux de répondre à vos attentes, nous vous invitons à remplir le questionnaire de satisfaction joint et à le remettre lors de votre sortie. Il vous permet de nous faire part de vos observations et suggestions. Les résultats de leur analyse font l'objet d'une communication interne et externe afin de mettre en place des actions d'amélioration de la qualité de nos prestations.

Permettez-nous de vous souhaiter un séjour aussi agréable que possible dans notre établissement. Tous nos vœux de prompt rétablissement vous accompagnent.

Aude Personnic
Directrice déléguée du GHAM



Un livret d'accueil spécifique est mis à disposition des personnes accompagnées et accueillies au sein des EHPAD et de l'USLD du GHAM.



Un livret d'accueil spécifique est mis à disposition des bénéficiaires du SSIAD (Service de Soins Infirmiers A Domicile).

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Le Groupement Hospitalier Aube Marne (GHAM) est un établissement de santé public à double vocation sanitaire et médico-sociale. Il résulte de la fusion en 2008 de trois établissements publics de santé dans deux départements et répartis sur trois communes :

- **Hôpital Maurice Camuset à Romilly-sur-Seine**
- **Hôpital de proximité de Sézanne**
- **Site Hospitalier de Nogent-sur-Seine**

Depuis 2015, le GHAM fait partie de la direction commune des Hôpitaux Champagne Sud (HCS) composée du CH de Troyes (Etablissement support), de l'Etablissement Public de Santé Mentale de Brienne-le-Château, du CH de Bar-sur-Seine, du CH de Bar-sur-Aube, de l'EHPAD Cardinal de Loménie à Brienne-le-Château, de L'Hôpital Privé de l'Aube et de l'EHPAD Pierre d'Arcis.

En 2016, il rejoint le Groupement Hospitalier de Territoire de l'Aube et du Sézannais, qui comprend les établissements mentionnés ci-dessus ainsi que des EHPAD publics et des établissements privés à but non lucratif.

Répartition des 598 lits et places installés :

- 310 places en établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)
- 15 lits en unité de vie protégée (UVP)
- 6 places en accueil de jour
- 70 places de services de soins infirmiers à domicile (SSIAD)
- 30 lits en unité de soins médicaux et de réadaptation
- 48 lits de médecine polyvalente et cardiologique / Unité de surveillance continue (USC)
- 23 lits en court séjour gériatrique
- 15 lits d'obstétrique
- 6 lits en unité d'hospitalisation de courte durée
- 5 lits en unité de soins palliatifs
- 25 lits d'hospitalisation à domicile
- 43 lits de soins médicaux et de réadaptation
- 2 lits en hôpital de jour

Un plateau médico-technique :

- 1 bloc obstétrical avec 2 salles d'intervention pour des césariennes et chirurgie gynécologique ambulatoire
- 1 service d'imagerie médicale : radiologie conventionnelle, scanner, échographe et IRM 1,5 Tesla
- 1 laboratoire d'analyses médicales et réalisation des prélèvements sanguins
- 1 Service d'urgence
- 1 SMUR
- 1 Pharmacie à usage intérieur
- 1 Secteur de consultations spécialisées, structure transversale d'éducation du patient (STEP), équipe de liaison et de soins en addictologie (ELSA), consultation d'adaptation au sevrage tabagique



Hôpital Maurice Camuset
Rue Paul Vaillant Couturier
10100 Romilly sur seine

Tél. standard : 03.25.21.96.00



Accueil de l'hôpital

- | | |
|----------|--|
| A | -1 Pharmacie à usage intérieur |
| 0 | Accueil admission
Médecine - Cardiologie - USC
Radiologie conventionnelle
Scanner |
| 1 | Laboratoire d'analyses médicales
et centre de prélèvement
Consultations externes
Service transdisciplinaire d'éduca-
tion du patient (STEP)
Equipe de liaison et de soins en
addictologie (ELSA)
Hôpital de jour (HDJ)
Hospitalisation à domicile (HAD)
Service de soins infirmiers à
domicile (SSIAD) |

- | | |
|------------|---|
| C D | 0 Service social
Direction secteur médico-social
Direction des soins
Qualité
Equipe opérationnelle d'hygiène
(EOH) |
|------------|---|

- | | |
|----------|--|
| F | 0 CSG - Court Séjour Gériatrique |
| 1 | Soins Médicaux et de Réadaptation
(SMR) gériatrique |
| 2 | Unité de Soins Palliatifs |

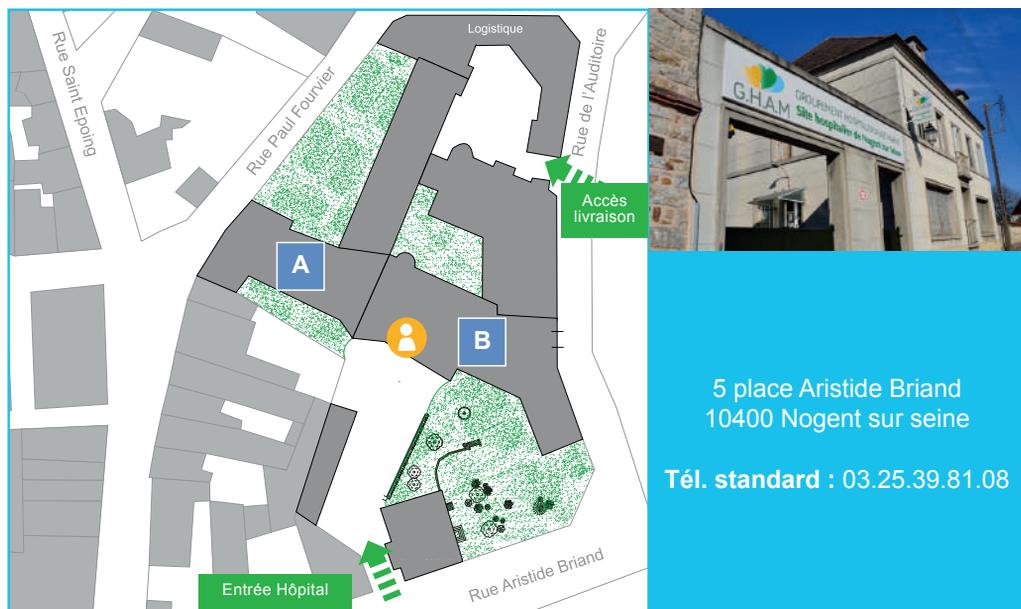
- | | |
|----------|---------------------------|
| G | 0 EHPAD Clos des Platanes |
|----------|---------------------------|

- | | |
|----------|-----------------------------|
| I | -1 Chambre mortuaire |
| 0 | Urgences |
| 1 | Maternité - Bloc opératoire |

- | | |
|------------|-----------------------------|
| IRM | 0 GIE IRM Romilly-sur-Seine |
|------------|-----------------------------|

Résidence Julien Monnard
10 rue Jean Moulin à
Romilly-sur-Seine

Bâtiment administratif
22 rue Paul Vaillant Couturier
à Romilly-sur-Seine



5 place Aristide Briand
10400 Nogent sur seine

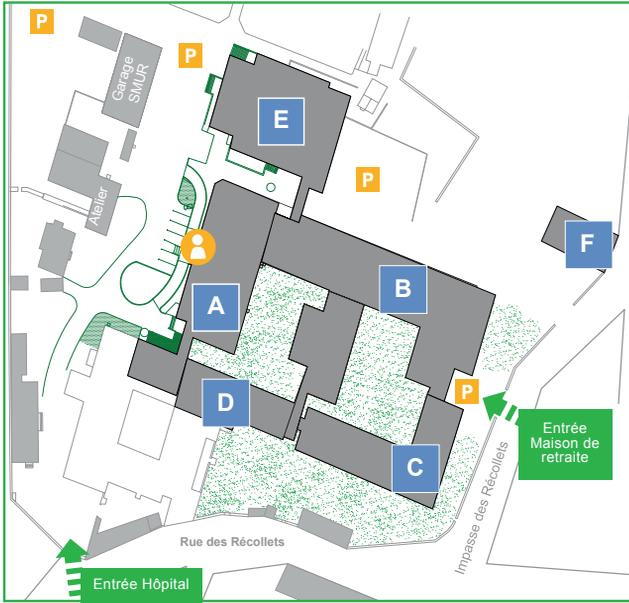
Tél. standard : 03.25.39.81.08

 Accueil de l'hôpital

A	0	Accueil de jour
B	0	EHPAD - L'île Olive Chambre mortuaire
	1	EHPAD - Les moulins de Nogent
	2	EHPAD - Les moulins de Nogent USLD - Les bords de Seine



SITE HOSPITALIER DE SÉZANNE



16 rue des Récollets
51120 Sézanne

Tél. standard : 03.26.81.79.79

Accueil de l'hôpital

A 0 Antenne SMUR
Consultations non programmées
24h/24 et 7j/7
Radiologie conventionnelle
Consultations externes

B RDU Accueil EHPAD
Service social
Chambre mortuaire

C 0 EHPAD Les Mails Sézannais
Unité de vie protégée (UVP)
- Les Cépages Sézannais

1 EHPAD Les Coteaux Sézannais

D 0 PASA - Pôle d'Activité de Soins
Adaptés

E 0 Médecine polyvalente
Soins Médicaux et de Réadaptation
(SMR) polyvalent

1 Soins Médicaux et de Réadaptation
(SMR) polyvalent

F EMSP
Equipe Mobile de Soins Palliatifs



ORGANISATION ADMINISTRATIVE

La direction

Le GHAM est dirigé par un directeur délégué, représentant légal de l'établissement. Il conçoit et pilote le projet d'établissement avec les responsables médicaux et soignants. En tant que président du directoire, le directeur possède l'entière responsabilité pour conduire le projet d'établissement et fixer l'état des prévisions de recettes et de dépenses.

Le directoire

Le directoire est une instance de gouvernance, présidé par le directeur des Hôpitaux Champagne Sud. Les membres conseillent le directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement.

Le conseil de surveillance

Le conseil se prononce sur les orientations stratégiques de l'établissement et en assure le contrôle. Il est composé en nombre égal de représentants des collectivités territoriales, de représentants du personnel médical et non médical et de personnalités qualifiées dont des représentants des usagers.

Les autres instances de l'établissement

- La commission médicale d'établissement (CME) : représentation du corps médical
- La commission des soins infirmiers de rééducation et médico-techniques (CSIRMT)
- La commission des usagers (CDU) qui a un rôle essentiel dans l'amélioration des prises en soins des patients. Elle s'assure du respect des droits des usagers et formule des recommandations pour améliorer la qualité de la prise en charge.

gham.direction@hcs-sante.fr
03 25 21 96 29

- Le comité social d'établissement (CSE) représente le personnel et traite les prestations relatives au ressources humaines et conditions de travail.

UNE ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS EST À VOTRE SERVICE

Chaque personnel de l'hôpital s'emploie à rendre votre séjour le plus agréable possible. La profession de votre interlocuteur est mentionnée sur sa blouse.

Très impliqué dans la formation des professionnels de santé, l'établissement accueille des étudiants et des stagiaires (de médecine, en soins infirmiers, sage-femme, aide-soignant(e), etc.). Ceux-ci sont susceptibles de participer à vos soins durant leur stage.





VOTRE ADMISSION

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Types d'admission en hospitalisation

A votre arrivée vous êtes invité(e) à vous présenter au bureau des admissions situé à l'entrée principale de chacun des sites, afin de constituer votre dossier administratif. En cas d'impossibilité, la personne qui vous accompagne (famille, ambulancier...) peut se charger de cette démarche.

La pré-admission

Dans le cas d'une hospitalisation programmée, vous pouvez effectuer une admission préalable au bureau des admissions. Les démarches administratives le jour de votre hospitalisation seront alors facilitées.

L'admission

Si vous n'avez pas procédé aux formalités de pré-admission, l'admission s'effectue au bureau des admissions à l'entrée de chaque établissement, le jour de votre arrivée.

L'admission en urgence

Les formalités administratives minimales seront réalisées dès votre admission aux urgences. Les soins seront prioritaires. Vous serez examiné(e) par un médecin et hospitalisé(e) si votre état le justifie. Votre dossier administratif devra être finalisé dès que possible.

Horaire d'ouverture du bureau de la patientèle

Site de Romilly-sur-Seine

Du lundi au vendredi de 8h à 18h
Les week-ends et jours fériés
s'adresser aux urgences
(samedi de 8h à 12h)

Site de Nogent-sur-Seine

Du lundi au vendredi
de 8h45 à 12h
et de 13h à 16h45
*Fermé les week-ends
et jours fériés.*

Site de Sézanne

Du lundi au vendredi de 9h à 17h
*Fermé les week-ends
et jours fériés.*

Les pièces à fournir lors de votre admission



Carte d'identité en cours de validité, carte de séjour, passeport (selon situation).



Carte Vitale ou attestation de couverture des droits à un régime d'assurance maladie.



Carte d'adhérent à une mutuelle ou attestation « couverture médicale universelle » (C.M.U.).

Sans justificatifs de prise en charge, les soins réalisés vous seront facturés. L'équipe de la Patientèle est à votre disposition pour vous informer sur les modalités de prise en charge de votre séjour et de son montant. Un affichage des prix de journée en vigueur est présent dans chaque service. Vous pourrez également obtenir un ou plusieurs bulletins de situation auprès de ce service pendant votre séjour.

Les pièces à fournir à la constitution de votre dossier peuvent être envoyées à l'adresse suivante : gham.admission.ry@hcs-sante.fr

Cas particuliers

En cas d'accident du travail, il vous faut présenter la feuille d'accident de travail délivrée par votre employeur pour pouvoir bénéficier du tiers payant.

Si vous êtes admise en maternité, vous devez vous munir du carnet de maternité ainsi que du livret de famille pour déclarer la naissance.

Si vous êtes ressortissant de l'UE, vous devez présenter votre Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM) et le formulaire E112 ou E123 demandé dans le pays d'origine valide.

Si vous n'êtes pas ressortissant de l'UE, vous devez présenter votre attestation de prise en charge préalable de votre assurance maladie de votre pays de résidence sinon la totalité des frais est à régler avant l'hospitalisation.

Si vous êtes non résident en France, vous devez présenter votre passeport, la prise en charge de votre assurance et/ou payer préalablement le montant estimatif de votre séjour (article R6145-4 du code de la santé).

Si vous n'avez pas de couverture sociale en situation de précarité, une permanence d'accès aux soins existe au sein de l'établissement. Pour plus d'informations, contactez le **SERVICE SOCIAL** du GHAM : 03 25 21 96 00

Pour les mineurs, les parents ou le tuteur doivent signer une autorisation «de pratiquer tout acte de diagnostic ou thérapeutique» permettant aux praticiens d'intervenir si nécessaire.

Votre identification tout au long de votre séjour

La sécurité de votre identité est la première étape indispensable avant tout acte de soins. Pour sécuriser votre parcours de soins, un bracelet d'identification vous sera proposé dès votre arrivée dans le service d'hospitalisation par le personnel soignant. Vous serez sollicité(e) tout au long de votre prise en soins par les professionnels pour décliner votre identité (nom de naissance, prénom et date de naissance). Néanmoins, vous êtes libre de vous y opposer. Votre refus sera alors consigné dans votre dossier de soins. En revanche, si vous êtes dans l'incapacité de décliner votre identité, un bracelet d'identification vous sera automatiquement posé. Les données concernant votre identité restent confidentielles. En acceptant ces règles, vous serez acteur de votre sécurité. Concernant le nouveau-né, un bracelet d'identification lui sera posé systématiquement à la naissance.



BIEN IDENTIFIÉ = SÉCURITÉ = BIEN SOIGNÉ

Attention ! Signalez sans délai au personnel toutes les erreurs constatées sur votre identité.

Les frais d'hospitalisation

Si vous êtes assuré social, vos frais d'hospitalisation se composent :

- du **coût du séjour** représentant l'ensemble des prestations assurées par l'hôpital : médicaments, produits sanguins, examens d'imagerie médicale, de laboratoire d'analyses de biologie médicale, et d'explorations fonctionnelles,
 - du **forfait journaliser** correspondant à votre participation aux frais d'hôtellerie et de restauration dont le montant est fixé par arrêté ministériel,
 - du **supplément chambre particulière**, si vous en avez bénéficié,
 - d'une **participation forfaitaire** selon les soins/actes dispensés.
- Si vous n'êtes pas assuré social, vous devez vous acquitter de la totalité des frais d'hospitalisation.

Vous souhaitez une chambre particulière

Le GHAM dispose de **chambres à un ou deux lits**. **Si vous désirez une chambre particulière**, à votre demande et si la disponibilité des lits le permet, vous pouvez bénéficier d'une chambre individuelle. Cette prestation supplémentaire vous sera facturée. Certaines mutuelles la prennent en charge. Renseignez-vous auprès de votre mutuelle et/ou votre organisme complémentaire santé.

Objets de valeurs

Nous vous conseillons de ne pas conserver vos objets de valeur personnels durant votre séjour : argent, moyens de paiement, livret Caisse d'Épargne, titres de valeurs mobilières, bijoux, clés...



Lors de votre admission, vous serez invité(e) par l'équipe soignante à déposer vos valeurs auprès du régisseur de l'établissement. Si vous êtes dans l'incapacité d'effectuer le dépôt, le personnel soignant s'en chargera après avoir dressé un inventaire détaillé en votre présence. Si vous décidez malgré tout de les conserver dans votre chambre, l'établissement ne pourra être tenu responsable en cas de vol, perte ou de détérioration dont vous pourriez être victime. Les biens et valeurs déposés peuvent être récupérés aux jours et horaires d'ouverture du service de la patientèle sur présentation de votre pièce d'identité et du reçu de dépôt.

Effets personnels



L'établissement ne fournit pas les effets à caractère personnel. Pour votre confort et votre hygiène, vous devez apporter votre linge personnel (vêtements confortables, pyjamas, sous-vêtements, serviettes de toilette, chaussons...) ainsi que votre nécessaire de toilette (savon liquide, rasoir, brosse à cheveux, brosse à dents, dentifrice...). Dans le cadre d'une prise en charge par le service de la maternité, prévoyez le trousseau de votre nouveau-né.

Prothèses



Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèse dentaire ou auditive, vous devez prévoir les produits nécessaires à leur entretien ainsi qu'aux moyens de les ranger afin d'éviter les risques de perte ou de casse. Ces objets restent sous votre responsabilité durant votre hospitalisation. Pensez à informer l'équipe soignante.

Médicaments



Si vous suivez un traitement, pensez à apporter l'ordonnance de votre médecin traitant. Durant votre hospitalisation, la pharmacie à usage intérieur délivre vos médicaments prescrits et relevant du livret thérapeutique du GHAM. Si vous apportez vos médicaments, ils seront remis à votre entourage ou à défaut conservés dans le service jusqu'à votre sortie. Il est vivement recommandé de ne prendre aucun autre médicament que ceux remis par l'infirmière. Cependant, vos médicaments personnels peuvent être utilisés exceptionnellement dans certaines situations après validation médicale. Des informations sont disponibles à la fin de ce livret.

Tabac et cigarette électronique



En application de la réglementation relative à l'**interdiction de fumer** dans les lieux publics et pour la sécurité de tous, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans l'établissement et son enceinte. Le GHAM est un établissement labellisé Lieu Santé Sans Tabac (LSST).

Courrier

Pour recevoir votre courrier, il vous suffit d'indiquer à votre correspondant de mentionner vos nom, prénom et le service dans lequel vous êtes hospitalisé. Le courrier qui vous est adressé personnellement vous est distribué tous les matins, sauf les week-ends et jours fériés. Pour envoyer votre courrier, déposez le, préalablement affranchi, les jours ouvrables à un membre du service avant 14h45 pour un départ le jour même.

GHAM - HÔPITAL MAURICE CAMUSET

Rue Paul Vaillant Couturier - BP 159
10105 Romilly-sur-Seine Cedex

GHAM - HÔPITAL DE NOGENT/SEINE

5 place Aristide Briand
10400 Nogent-sur-Seine

GHAM - HÔPITAL DE SÉZANNE

16 rue des Récollets - BP 102
51121 Sézanne Cedex



Téléphone

Chaque lit est équipé d'une ligne téléphonique. Il vous est recommandé d'ouvrir une ligne téléphonique afin que vos proches puissent vous contacter directement au numéro alloué. L'ouverture de la ligne est réalisée auprès des professionnels du bureau Accueil/patientèle du site. Un forfait supplémentaire peut être proposé pour passer les appels extérieurs.



Télévision

Les chambres sont équipées d'un téléviseur. Le service de location est géré par un prestataire externe qui sera votre interlocuteur pour les modalités de mise à disposition, les tarifs et la facturation (voir affichage près du poste de TV dans votre chambre).

Pour plus d'informations, vous pouvez contacter le **09 71 71 01 00** ou le **07 82 98 99 65**.

Afin de préserver le calme, modérez le son de vos appareils (radio, télévision, téléphone, etc.). Pour cela, des casques sont associés à la location de la prestation TV.



Restauration



Repas

Les menus proposés tiennent compte de votre état de santé ainsi que des prescriptions médicales. Ils sont établis par les diététiciennes. Vous avez la possibilité, par le biais de la carte de remplacement, de modifier le menu proposé. Les repas sont servis à partir de :

Petit Déjeuner : 7h30
Déjeuner : 12h00 - Dîner : 18h45

L'apport d'aliments de l'extérieur par vos proches est déconseillé afin de respecter votre équilibre alimentaire et de réduire les risques liés à la rupture de la chaîne du froid (croissance microbienne).

Votre famille et/ou vos proches peuvent partager un repas en votre compagnie sous réserve d'une demande préalable d'au moins 24h. La commande et le paiement se font au Bureau de la Patientèle situé à l'accueil principal de l'établissement.



Distributeurs boissons/ confiseries

Des distributeurs de boissons et de confiseries sont à votre disposition :

Sur le site de Romilly-sur-Seine : à l'accueil du service des urgences et dans le hall d'entrée principal de l'hôpital (boissons et confiserie).

Sur le site de Nogent-sur-Seine : dans le hall d'entrée (boissons chaudes).

Sur le site de Sézanne : à l'accueil des consultations (boissons) et dans le hall d'entrée du service de médecine (boissons et confiseries).



VOTRE SÉJOUR

Visites

Vos proches et amis sont les bienvenus. Les visites sont autorisées chaque jour de 13h00 à 20h00. Il vous est possible de refuser les visites, pour cela, vous devez en informer l'équipe soignante. Selon votre état de santé, le médecin peut être amené à vous demander de limiter vos visites.

Dans certains cas et si vous le souhaitez, un accompagnant peut être autorisé à rester à vos côtés. Pour les modalités pratiques, vous devez vous renseigner auprès du cadre de santé.

Lors des soins, il sera demandé à vos visiteurs de bien vouloir se retirer de votre chambre.

Il vous est déconseillé d'amener les jeunes enfants (moins de 13 ans) qui outre le risque de contagions encouru, peuvent être choqués par certaines situations rencontrées dans un établissement hospitalier.

Pour votre confort, il est conseillé d'évitez les visites trop longues, trop fréquentes ou trop nombreuses, qui peuvent vous fatiguer et retarder votre rétablissement.

Si la situation sanitaire le nécessite, les visites peuvent être réorganisées voire suspendues temporairement.



Pour des raisons d'hygiène, les fleurs et les plantes ne sont pas autorisées dans certains services. Informez-vous préalablement auprès du cadre de santé. Sont également interdits, les boissons alcoolisées, les denrées périssables et les animaux de compagnie.

Permission de sortie temporaire

Vous pouvez bénéficier à votre demande d'une autorisation de sortie de 48h maximum au cours de votre hospitalisation, si le médecin estime qu'elle est compatible avec votre état de santé. Votre lit vous sera réservé et vous ne serez pas redevable du forfait journalier.

Au-delà de ce délai, vous serez considéré comme définitivement sorti, avec toutes les conséquences que cela peut entraîner par rapport à vos droits à remboursement par les divers organismes de Sécurité Sociale.

**Horaires de visite
de 13h00 à 20h00**



Les modalités de sortie

L'autorisation de sortie est donnée par le médecin. Les ordonnances et autres documents nécessaires à la poursuite de vos soins vous seront remis à votre sortie.

Dès lors que votre santé ne nécessite plus le maintien de votre hospitalisation, différents modes de sortie peuvent vous être proposés :

- Retour à domicile
 - Retour à domicile avec intervention de la structure d'Hospitalisation À Domicile (HAD) ou intervention du Service de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD) pour une durée limitée.
 - Transfert dans un établissement de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) pour la poursuite de vos soins
 - Admission en Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) ou en Unité de Soins de Longue Durée (USLD)
- Les sorties sont organisées le matin.

Avant de quitter l'établissement, vous devez vous acquitter de certaines formalités administratives. Pour ce faire, vous devez vous rendre au service des admissions afin de :

- vérifier, voire compléter votre dossier administratif,
- régler les frais restant à votre charge, éventuellement le ticket modérateur, le forfait journalier, et le supplément pour une chambre particulière. En cas d'impossibilité, une facture sera adressée à votre domicile,
- obtenir vos bulletins de situation pour votre employeur et la caisse d'assurance maladie,
- récupérer si nécessaire les biens/valeurs déposés au coffre de l'établissement lors de votre arrivée sur présentation d'une pièce d'identité et du reçu du dépôt,
- clôturer votre ligne téléphonique.

Suivi médical

Le médecin traitant désigné lors de votre admission recevra toutes les informations médicales utiles et un compte rendu d'hospitalisation dans les meilleurs délais.

Vous pouvez nécessiter d'un suivi médical post hospitalisation. Dans ce cas, vous recevrez toutes les informations nécessaires par le personnel du service.

A votre sortie, un lettre de liaison :

- vous est remise,
- est envoyée à votre médecin traitant,
- est déposée dans le dossier médical de votre espace santé, sauf opposition de votre part.

Sortie contre avis médical

Si vous désirez quitter l'hôpital contre l'avis médical, vous prenez un risque pour votre santé. Il vous sera demandé de signer une attestation établissant que vous avez eu connaissance des risques encourus. Une ordonnance vous sera remise si nécessaire. Néanmoins, vous devrez vous rendre au bureau des admissions pour régulariser votre dossier.

Modes de transport

Lors de votre sortie d'hospitalisation pour un retour à domicile, vous pouvez si votre état de santé le permet, quitter le GHAM par vos propres moyens, en utilisant un véhicule particulier. Dans ce cas, vous devez organiser votre déplacement.

En fonction de votre état de santé et de votre autonomie, le médecin peut vous prescrire le mode de transport le plus adapté, soit :

- un Transport Assis Professionnalisé (TAP) : véhicule sanitaire léger ou taxi, si vous devez être assis et/ou accompagné d'un personnel qualifié.
- une ambulance, si vous devez être allongé et/ou sous surveillance constante

Dans ce cadre, vous avez le libre choix de votre transporteur sanitaire. Le service de soins se charge d'organiser votre transport. Les frais inhérents sont pris en charge par votre caisse d'assurance maladie, sous certaines conditions et dans la mesure où vos droits sont à jour.

Si vous devez être transféré(e) dans un autre établissement pour la poursuite de vos soins ou d'une permission de sortie à but thérapeutique, votre transport sera organisé par le service d'hospitalisation via la plateforme de gestion des transports sanitaires et sera pris en charge par le GHAM.

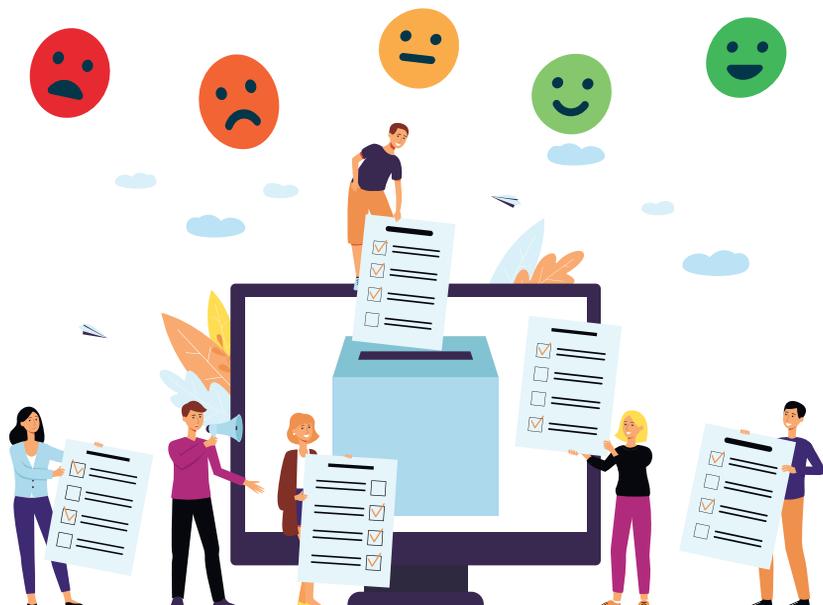


VOTRE SORTIE

Hospitalisation à domicile (HAD), une alternative à l'hospitalisation à l'hôpital Parlez-en à votre médecin

L'HAD est un service permettant une hospitalisation dans son cadre de vie habituel (domicile ou EHPAD). Elle est prescrite par le médecin hospitalier ou le médecin traitant en accord avec le patient et/ou sa famille. L'HAD concerne tout assuré social, quel que soit l'âge, atteint de pathologies graves, aiguës ou chroniques, souvent multiples et stabilisées. L'équipe soignante prodigue des soins médicaux et paramédicaux complexes équivalents à ceux délivrés à l'hôpital mais au domicile du patient. Les soins délivrés en HAD se différencient des soins de ville par leur complexité, par leur durée, la fréquence des actes ou la coordination des soins.





LA PAROLE EST À VOUS !

Contribuez à l'amélioration de la qualité des soins
par 2 moyens complémentaires

Le questionnaire de satisfaction

Ce questionnaire anonyme a pour objectif de recueillir vos appréciations sur la qualité de l'accueil, de l'information, des soins, de la prise en charge de la douleur et des conditions de votre hospitalisation.

Ce questionnaire vous sera remis dès votre admission par le personnel soignant. Nous vous remercions de bien vouloir le remettre avant votre sortie dans la boîte aux lettres réservée à cet effet.

L'enquête nationale de satisfaction « e-satis »

Cette enquête en ligne est copilotée par la Haute Autorité de Santé et le ministère chargé de la santé et est réalisée par un institut de sondage après votre sortie. Vous serez invité à donner votre avis en ligne sur la qualité de votre prise en charge. Vous recevrez alors un email automatique contenant un lien unique, individuel et sécurisé vous permettant de vous connecter. **Pour cela, nous vous demanderons votre adresse email lors de votre admission.**



VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

VOS DROITS

Droit à l'information

Chaque personne a le droit de recevoir une information loyale sur son état de santé. Cette information concerne les examens, les traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves induits mais normalement prévisibles, les autres traitements possibles et les conséquences en cas de refus.

Si vous souhaitez ignorer le diagnostic ou pronostic, votre demande doit être respectée sauf si des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Si vous estimez être victime d'un dommage imputable à une activité de soins, vous devez être informé(e) par le médecin du service.

Consentement libre et éclairé

Le consentement libre et éclairé est nécessaire à la réalisation d'un acte médical et à l'administration d'un traitement. Il peut être retiré à tout moment sauf dans le cas où votre état rend nécessaire cet acte auquel vous n'êtes pas à même de consentir. En cas d'incapacité à exprimer votre consentement, la personne de confiance ou vos proches seront sollicités et informés. Votre consentement libre et éclairé sera recherché pour l'adhésion de votre projet de soins.

Refus de soins

Article L111-4 du code de la santé publique

Vous avez la liberté de refuser les soins proposés par le médecin. Si vous maintenez votre décision après l'information donnée sur les risques encourus, votre refus sera consigné dans votre dossier.

Anonymat

Vous avez la possibilité de garder votre anonymat à l'hôpital.

Dans ce cas, veuillez le préciser dès votre admission auprès du personnel soignant.

Droit à la dignité

Toute personne hospitalisée a droit à la dignité, au respect de son intimité, de sa vie privée et de ses croyances.

Droit à la confidentialité

Le respect du secret des informations vous concernant est un droit. Si vous souhaitez que votre présence à l'hôpital ne soit pas divulguée, vous pouvez en faire la demande auprès du Bureau des admissions et au cadre du service.

Données médicales

Afin de gérer les dossiers des patients et de réaliser des études statistiques, le GHAM utilise des logiciels informatiques. Vos données font l'objet d'un traitement automatisé, qui s'effectue dans le respect du secret médical et de l'anonymat des patients. Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification de ces données auprès du médecin responsable de l'information médicale.

Participation à la recherche clinique

Dans le cadre de la recherche biomédicale, vos données personnelles recueillies pendant votre hospitalisation, peuvent faire l'objet d'une étude agréée par les autorités suivantes : commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), comité de protection des personnes (CPP), loi Jardé, Comité Ethique et Scientifique pour les Recherches, les Etudes et les Evaluations dans le domaine de la Santé (CESREES).

Droit d'opposition

Le droit d'opposition pour l'utilisation ultérieure de vos données est possible à tout moment et votre refus sera consigné dans votre dossier.

Droit à l'image

Nous vous informons que filmer et photographier dans l'enceinte de l'hôpital est soumis à autorisation de la direction. Toute utilisation de votre image doit recueillir votre consentement.



VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

Droit d'accès à votre dossier médical

Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé et détenues par des professionnels et établissements de santé. Vous pouvez demander à prendre connaissance de votre dossier médical :

- **durant l'hospitalisation**, vous pouvez solliciter un entretien avec le médecin sur votre demande. Il vous fournira toutes les informations nécessaires et pourra vous délivrer une copie des documents utiles à votre information. La consultation sur place est gratuite. Si vous souhaitez des copies, les frais afférents à la transmission sont à votre charge.
- **après votre séjour**, vous pouvez consulter votre dossier ou en demander une copie. (Les frais de copie et d'envoi sont gratuits pour le premier envoi).

Vous devez en faire la demande écrite, accompagnée de la copie recto-verso de votre pièce d'identité auprès du directeur du GHAM. Le demandeur peut être le patient, éventuellement son représentant légal ou en cas de décès, les ayants droits.

Votre dossier médical sera conservé pendant 20 ans à compter de votre dernier passage dans l'établissement et pendant 10 ans après le décès. La mention des actes transfusionnels pratiqués et, éventuellement, la copie de la fiche d'incident transfusionnel sont conservées pendant 30 ans à partir de l'acte transfusionnel.

Personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance (parents, proches, médecin traitant,...). La désignation de cette personne se fait par un écrit, daté et signé (formulaire ou papier libre) et peut être effectuée à tout moment et reste révocable. Ce document est conservé dans le dossier médical.

La personne de confiance ne se substitue pas à vous. Son rôle est :

- d'exprimer votre volonté au cas où vous ne seriez plus en état de le faire vous même
- de vous accompagner, à votre domicile, lors des entretiens médicaux afin de vous aider dans la prise des décisions.

Un formulaire de désignation peut vous être remis à votre demande.

Directives anticipées

Conformément à la loi dite Clays-Léonetti, du 02/02/2016, concernant la rédaction des directives anticipées et la réalisation possible de sédation profonde et continue (art. L.1111-11), « *toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux.* »

Si vous avez rédigé des directives anticipées, le médecin doit en prendre connaissance. Elles constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale car elles témoignent de votre volonté. Ces directives sont révocables à tout moment.

Un formulaire peut vous être remis à votre demande. Si les directives anticipées ne sont pas rédigées et si vous êtes dans l'incapacité de le faire, l'expression de votre volonté est recherchée auprès de votre personne de confiance.

Expression civique

Si vous êtes hospitalisé(e) lors d'un scrutin électoral, le vote par correspondance ou par procuration peut être organisé par l'établissement. Renseignez vous auprès du cadre du service ou de la direction.

Accompagnement spirituel

L'hôpital est un établissement de service public soumis au principe de laïcité. Vous avez droit au respect de vos opinions et croyances. Chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité des soins et la tranquillité des autres patients. Le ministre du culte de votre choix peut vous rendre visite si vous en exprimez le souhait. Pour ce faire, adressez vous à l'équipe soignante.



VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

Décès

En cas de décès, l'équipe médicale et ou paramédicale accompagne la famille dans cette épreuve. Le personnel de la patientèle se charge de transmettre le certificat de décès auprès du service de l'état civil.

Vous pouvez choisir un transfert de corps à domicile, vers une chambre funéraire de votre choix ou la chambre mortuaire du GHAM. En effet, le GHAM dispose d'une chambre mortuaire sur chaque site pour accueillir le défunt. Le choix de l'opérateur funéraire incombe à la famille pour l'organisation des obsèques qui doit intervenir dans les 6 jours ouvrables qui suivent le décès.



La chambre mortuaire du GHAM

La chambre mortuaire est un service de l'hôpital où sont accueillis les corps des personnes décédées dans l'établissement afin de permettre aux proches d'organiser les obsèques dans un délai maximal de 6 jours.

Pendant les 3 premiers jours suivant le décès, ce service est gratuit (Code général des collectivités territoriales Article R2223-89).

A partir du 4^{ème} jour, une indemnité forfaitaire de 200 € sera facturée à la famille.

Au-delà des 6 jours réglementaires et sur dérogation du préfet, il vous sera réclamé un forfait de 200 € par jour.

VOS DEVOIRS

En tant que patient vous avez des droits mais aussi des devoirs à l'égard de l'établissement et du personnel qui vous accueille et qui y travaille. Cela implique de votre part, le respect des obligations inhérentes aux règles de vie en collectivité.

Le devoir de bonne conduite

Le patient doit respecter le bon ordre de l'établissement et les règles d'organisation du service.

Le patient est tenu à la confidentialité de toute information vue, entendue ou lue au cours de son séjour ou de sa visite dans l'établissement.

Le patient doit respecter le repos, les horaires et la vie privée des personnes hospitalisées. Évitez les conversations bruyantes et modérez le son de vos appareils.

Le patient doit s'adresser aux équipes soignantes et administratives avec courtoisie pour obtenir des réponses courtoises.

Le patient doit respecter les temps de transmissions des équipes médicales et soignantes.

Le patient doit avoir une tenue vestimentaire correcte lors de ses déplacements.

Toute dégradation volontaire des locaux, du matériel et du mobilier mis à votre disposition fera l'objet de poursuites et de demandes d'indemnisation à votre charge.

Tout désordre persistant fera l'objet d'une sortie de l'enceinte de l'établissement.

Toute violence ou infraction à l'encontre de l'établissement ou d'un de ses agents donnera lieu systématiquement à des poursuites pénales.

Il est interdit de procéder à la captation d'images et de sons à l'insu du personnel et des patients au sein du GHAM.

La détention et l'introduction d'armes blanches ou à feu, de substances illicites ou de toute autre matière dangereuse sont interdites.



VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

Consignes de sécurité

Le GHAM a pris toutes les mesures nécessaires afin de garantir un niveau maximum de sécurité compatible avec ses activités. Néanmoins, la sécurité est l'affaire de tous avec le respect de quelques consignes simples telles que :

- Interdiction de fumer (y compris les cigarettes électroniques) dans les chambres et dans les locaux
- Interdiction d'introduire des produits inflammables ou dangereux
- Interdiction de stationner à des endroits non prévus à cet effet
- Interdiction de consommer de l'alcool dans l'enceinte de l'établissement

Violence envers les soignants

Vous êtes tenus de respecter l'ensemble du personnel de l'établissement. Il en va de même pour votre entourage. Les menaces, violences verbales ou physiques, voies de fait, injures, diffamations ou outrages envers un professionnel feront systématiquement l'objet d'un dépôt de plainte pouvant aboutir à des amendes ou des peines d'emprisonnement conformément aux dispositions du code pénal. (article 222-11, article 222-18, article 322-1 et article 311-3 du code pénal).

Les visiteurs

Il est demandé aux visiteurs de :

- Respecter les horaires de visite indiqués par les personnels du service
- Respecter les consignes d'hygiène (en particulier éviter les visites en cas de maladie contagieuse)
- Quitter la chambre lors des soins ou visites médicales
- Éviter d'amener des enfants en bas âge
- Éviter les visites trop longues et de plus de deux personnes à la fois (notamment dans les chambres à deux lits)
- Il est interdit aux visiteurs :
 - d'apporter des médicaments ou aliments (se renseigner auprès de l'équipe soignante)
 - de faire du bruit
 - d'apporter des plantes en pot
 - d'introduire un animal

Hygiène

Dans l'intérêt de chacun, il est recommandé aux patients ainsi qu'à leurs visiteurs de respecter les règles d'hygiène en se lavant les mains en entrant et en sortant des chambres. Pour cela, des solutions hydroalcooliques sont mises à disposition.

Le port du masque chirurgical est recommandé à l'intérieur de l'établissement en cas de signes d'infection des voies respiratoires.





VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

NOS ENGAGEMENTS

Bienveillance

Au GHAM, la bienveillance est un engagement fort. Les agents sont respectueux et dispensent des soins adaptés aux patients, notamment en situation de vulnérabilité et de dépendance.

Pour l'établissement :

- Organiser de façon efficiente le parcours de soins du patient
- Offrir un confort en adéquation avec les besoins de la personne
- Maintenir les liens humains et familiaux
- Garantir une réponse aux attentes

Pour les professionnels :

- Dispenser des soins s'inscrivant dans une amélioration continue de la qualité et dans une évaluation des pratiques professionnelles
- Respecter les chartes de la personne hospitalisée, de la personne âgée dépendante, de l'enfant hospitalisé
- Prendre en charge ou prévenir toute forme de douleur

Pour l'usager et ses proches :

- Exprimer ses choix, ses volontés et ses convictions
- Participer à la prise en charge de sa maladie avec les équipes
- Respecter le règlement de l'établissement
- Respecter l'organisation du service

Pour tous :

- Échanger des informations en respectant la confidentialité et la discrétion
- Écouter et se rendre disponible
- Respecter les règles de politesse et de courtoisie
- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité

La sécurité des patients et la qualité des soins

Le GHAM s'inscrit depuis plusieurs années dans une démarche territoriale d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Une procédure de certification pour la qualité des soins est exigée tous les quatre ans par l'HAS dont l'objectif est de veiller collectivement à soigner et prendre soin dans le respect des bonnes pratiques professionnelles. L'établissement mesure son niveau de qualité des soins et participe au recueil national des indications généralisés de qualité et sécurité des soins développé par la Haute Autorité en Santé (résultats affichés dans les services de soins). Les résultats des certifications sont disponibles sur le site internet de la HAS (www.has-sante.fr).

La politique d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques concerne tous les secteurs d'activité de l'établissement. Les professionnels se tiennent à votre disposition tous les jours, 24h/24, pour que votre séjour se déroule dans de bonnes conditions de qualité et de sécurité.





VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

Gestion des plaintes et réclamations

Si vous souhaitez formuler une réclamation, vous avez la possibilité de :

- demander à rencontrer le cadre de santé du service
- demander à rencontrer le médecin du service
- vous adresser, par écrit, au directeur de l'établissement ou contacter les représentants des usagers au **03 25 21 96 29** ou par mail à l'adresse : **gham.direction@hcs-sante.fr**

La Commission des Usagers (CDU)

Décret n°2016-726 du 01/06/2016

Elle a pour mission de

- veiller au bon respect de vos droits et de contribuer à l'amélioration de la qualité de votre accueil et de votre prise en charge.
- faciliter vos démarches en cas de litige et vous informer sur les voies de recours et de conciliation possible.

*La composition de la CDU et les coordonnées des représentants des usagers sont disponibles auprès du secrétariat de direction au **03 25 21 96 29** ou par mail à l'adresse : **gham.direction@hcs-sante.fr***





VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

Vous avez mal ? Votre douleur, parlons-en.

La prise en charge de la douleur est un des axes prioritaires du GHAM.

Un droit pour le patient

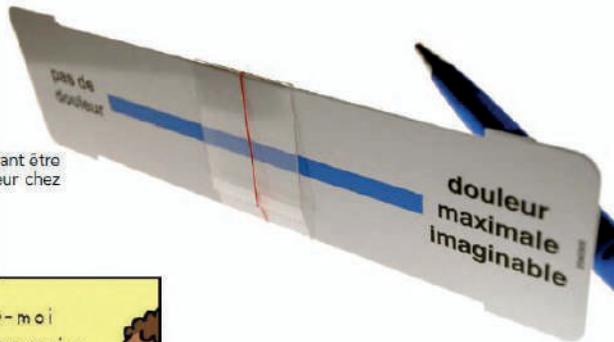
Article L.1110-5 du code de la santé publique « *Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée...* »

Un devoir pour les équipes soignantes

Article L.1112-4 du code de la santé publique « *Il appartient à chaque établissement de santé de développer et mettre en place l'organisation nécessaire pour répondre aux besoins des personnes quant à la prise en charge de leur douleur...* »

La lutte contre la douleur passe par l'évaluation de la douleur, de son intensité, de ses répercussions et de ses différentes composantes mais aussi par l'information donnée au patient sur les mesures dont on dispose pour la soulager ou la prévenir.

Echelle adulte : règlette pouvant être utilisée pour évaluer la douleur chez l'adulte



Echelle enfant : règlette pouvant être utilisée pour évaluer la douleur chez l'enfant

L'intensité de votre douleur est évaluée régulièrement par l'utilisation d'une échelle adaptée à votre état de santé.



VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

Lutte contre les infections associées aux soins

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge et si elle n'était ni présente ni en incubation au début de cette prise en charge. De nombreuses actions sont mises en place pour lutter contre celles-ci. Le programme d'actions s'appuie sur les recommandations et les priorités nationales qui comprend :

- Lavage des mains
- Utilisation de produits hydro-alcooliques
- Désinfection des matériels réutilisés
- Entretien des locaux
- Tri des déchets d'activités de soins à risque infectieux
- Surveillance de l'air, de l'eau et des aliments
- Déclaration des maladies obligatoires à l'Agence Régionale de Santé (ARS)

Les règles d'hygiène hospitalière sont appliquées par le personnel mais également par vous-même et votre entourage. Les bactéries sont présentes sur les surfaces, dans l'air et dans le corps humain, elles peuvent entraîner l'apparition de maladies pour une personne déjà fragile (personne âgée, patient hospitalisé).

Une équipe médicale et soignante dédiée à la maîtrise du risque infectieux veille à la mise en place des recommandations et à l'amélioration des pratiques professionnelles.

Lors de votre hospitalisation, des mesures d'hygiène complémentaires peuvent être mises en place afin de vous protéger ainsi que les autres patients et votre entourage de l'infection.



Unité mobile de protection



DON D'ORGANES

A la suite du décès, les proches peuvent être sollicités dans le cadre du don d'organes et de tissus. Nous sommes tous concernés et sommes donc donneurs sauf si l'on s'oppose de son vivant. Cette démarche de don est individuelle, libre et volontaire.

Si vous êtes favorable au prélèvement d'organes et de tissus, vous pouvez porter une carte de donneur.



Agence de Biomédecine
www.agence-biomedecine.fr

La loi « bioéthique » du 7 juillet 2011 adopte le principe du consentement présumé. Toute personne n'ayant pas manifesté son opposition est considérée comme consentante. La loi donne le droit à chacun de décider personnellement. Vous pouvez donc vous y opposer en exprimant votre refus selon les trois modalités suivantes :

1. inscription sur le registre national des refus disponible à l'adresse suivante : www.registrenationaldesrefus.fr. Ce fichier est interrogé avant tout prélèvement.
2. expression du refus dans un document écrit, confié à un proche
3. expression orale du refus devant un proche

ADDICTOLOGIE

Alcool, tabac, drogues, jeux...

Vous êtes en difficulté ?

Vous pouvez en parler à l'équipe soignante du service qui vous accueille, et qui pourra vous mettre en relation avec le personnel du service d'addictologie ou de tabacologie. Vous pouvez aussi contacter le secrétariat des consultations externes au 03.25.21.96.04 pour prendre directement rendez-vous auprès de l'Equipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA).

DON DU SANG

Vous pouvez contribuer à sauver des vies en donnant votre sang à l'Etablissement Français du Sang (EFS). L'EFS est le garant de la sécurité de la chaîne transfusionnelle du donneur au receveur.

Renseignements au 03.25.75.15.17 ou sur www.dondesang.efs.sante.fr

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Le GHAM est engagé dans une démarche de développement durable depuis plusieurs années. Nous orientons tous nos projets et toutes nos activités en nous préoccupant de leur dimension sociale pour les usagers et le personnel, tout en veillant à préserver l'environnement et en visant un équilibre économique. Ces engagements sont déclinés dans la charte de professionnels qui tient compte du développement durable jusque dans les prises en charge soignantes.

LA CONDUITE À TENIR EN CAS D'INCENDIE

Si vous constatez un début d'incendie

Il est nécessaire que vous respectiez les consignes suivantes :

- Restez calme et ne criez pas « au feu ! »
- Alerte le personnel du service au moyen de « l'appel malade »
- Suivez les consignes données par le personnel.
- Utilisez les extincteurs si vous en connaissez le maniement

En cas d'évacuation sur ordre du personnel ou des pompiers

Suivez les balisages d'évacuation

- Ne prenez pas l'ascenseur
- Ne revenez pas sur vos pas
- Dans la fumée... Baissez vous, l'air frais est près du sol



STOP LA VIOLENCE A L'HÔPITAL

L'hôpital engagera systématiquement des poursuites contre toute personne qui exercera ces infractions au sein de notre établissement.

VIOLENCES PHYSIQUES ET VERBALES

3 ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende.

MENACES

3 ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende.

MENACES DE MORT

5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende.

DESTRUCTION, DEGRADATION OU DETERIORATION D'UN BIEN

2 ans d'emprisonnement et 30 000 € d'amende.

LE VOL

3 ans et 45 000€ d'amende.

“
NOUS EXERÇONS
NOTRE **MÉTIER**,
LAISSEZ-NOUS
VOUS **SOIGNER**”



Poursuites définies dans le code pénal : art. 222-11, art. 222-18, art. 322-1 et art. 311-3.
Visuel réalisé par l'Hôpital Européen - Marseille.



CHARTRE 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.

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

LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

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

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

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

Le principe de laïcité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions, quelles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement

à ses obligations pouvant donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

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

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

LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

Tous les usagers sont égaux devant le service public. Ils 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 doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.

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

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

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

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

Pour en savoir plus : www.laicite.gouv.fr



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E-1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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



CHARTRE ROMAIN JACOB

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

Valoriser l'image
que la personne
en situation de
handicap perçoit
d'elle-même

Valoriser
l'accompagnement

Exprimer
les
besoins

Intégrer la santé au
parcours de vie des
personnes en situation
de handicap

Construire une
culture
professionnelle
commune

Coordonner
le parcours de
santé

Organiser l'accès
aux soins et à la
prévention

Faciliter et
développer
l'accès aux soins
ambulatoires

Prévenir et adapter
l'hospitalisation
avec ou sans
hébergement

Améliorer la
réponse aux
urgences
médicales

Faciliter le retour aux
technologies de
l'information et de la
communication

Mettre en
oeuvre et
évaluer
la charte



*Questionnaire en ligne sur l'accès au soin
des personnes vivant avec un handicap*



Version audio





CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

Charte rédigée à LEIDEN (Pays-Bas) en 1988 lors de la 1^{ère} conférence européenne des associations « Enfants à l'hôpital ».

« Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants » - UNESCO.
Cette charte résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.

1

L'admission à l'hôpital

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

2

Etre entouré pendant le séjour

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

3

Impliquer les parents dans le processus de soins

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

4

Etre informé sur la maladie et les soins

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

5

Soulager la douleur

On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

6

Des activités de loisir en fonction de l'âge

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

7

Un environnement hospitalier adapté

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

8

Formation spécifique du personnel soignant

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

9

Assurer une continuité des soins

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

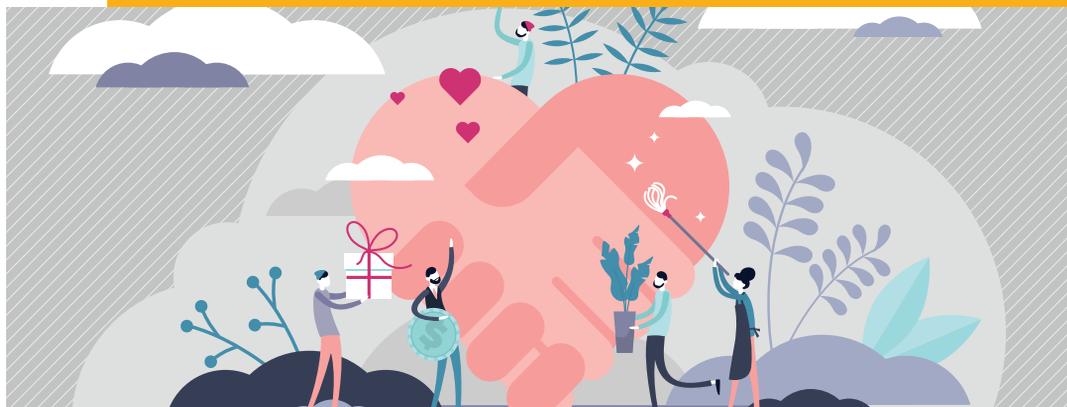
10

Respect de l'intimité de l'enfant

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



CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE MAJEURE PROTÉGÉE



Article 1 : Respect des libertés individuelles et des droits civiques

Conformément à l'article 415 du code civil, la mesure de protection juridique est exercée dans le respect des libertés individuelles et des droits fondamentaux et civiques de la personne. Conformément à l'article L. 5 du code électoral, le droit de vote est garanti à la personne sous réserve des décisions de justice.

Même sous mesure de protection, je garde mes libertés et mes droits essentiels. Si le Juge du Contentieux de la Protection l'a noté, j'ai le droit de voter.

Article 2 : Non-discrimination

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en raison de son sexe, de l'origine, de sa grossesse, de son apparence physique, de son patronyme, de ses caractéristiques génétiques, de ses mœurs, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions ou croyances, notamment politiques ou religieuses, de ses activités syndicales, de son appartenance ou de sa non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée lors de la mise en œuvre d'une mesure de protection.

Chacun a le droit d'être accueilli partout de la même manière, sans faire de différence. Chacun a le droit de penser différemment.

Article 3 : Respect de la dignité de la personne et de son intégrité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Le droit à l'intimité est préservé. Il est garanti à la personne la confidentialité de la correspondance privée reçue à son attention par le mandataire judiciaire à la protection des majeurs. Cette correspondance lui est remise. La correspondance administrative reçue à son attention par le mandataire judiciaire à la protection des majeurs est également mise à sa disposition.

Ma vie privée est respectée. J'ai le droit de voir mon courrier administratif, mon courrier personnel ne sera pas ouvert et me sera donné.

Article 4 : Liberté des relations personnelles

Conformément à l'article 459-2 du code civil, la personne entretient librement des relations personnelles avec les tiers, parent ou non, et a le droit d'être visitée et, le cas échéant, hébergée par ceux-ci, sauf décision contraire du conseil de famille ou du juge en cas de difficulté.

J'ai le droit d'aller chez des amis ou dans ma famille, mes amis ou ma famille ont le droit de venir me voir à mon domicile, sauf si le Juge ne le veut pas en cas de problème.

Article 5 : Droit au respect des liens familiaux

La mesure de protection juridique s'exerce en préservant les liens familiaux et tient compte du rôle de la famille et des proches qui entourent de leurs soins la personne tout en respectant les souhaits de la personne protégée et les décisions du conseil de famille ou du juge.

Ma mesure de protection respecte mes liens familiaux et si je le souhaite, on informe ma famille de mes projets et on tient aussi compte de son avis et surtout du mien pour mes projets, tout en respectant l'avis du juge.

Article 6 : Droit à l'information

La personne a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur :

- La procédure de mise sous protection.
- Les motifs et le contenu d'une mesure de protection.
- Le contenu et les modalités d'exercice de ses droits durant la mise en œuvre de cette procédure ainsi que sur l'organisation et le fonctionnement du mandataire judiciaire à la protection des majeurs, en particulier s'il s'agit d'un service. La personne est également informée des voies de réclamation et de recours amiables et judiciaires. Elle a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi et, le cas échéant, selon des modalités fixées par le juge.

J'ai le droit d'être informé clairement, sur la manière dont ma mesure de protection va se mettre en place et fonctionner. On doit me dire à qui m'adresser en cas de problème, et comment je peux faire valoir mes droits. J'ai accès à mon dossier sous certaines conditions.



INFORMATIONS

Article 7 : Droit à l'autonomie

Conformément à l'article 458 du code civil, « sous réserve des dispositions particulières prévues par la loi, l'accomplissement par la personne des actes dont la nature implique un consentement strictement personnel ne peut jamais donner lieu à assistance ou représentation ». Conformément à l'article 459 du code civil, « dans les autres cas, la personne protégée prend seule les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet ». Conformément à l'article 459-2 du code civil, la personne a la possibilité de choisir son lieu de résidence, sauf décision contraire du conseil de famille ou du juge.

Dans certains domaines, j'ai le droit de prendre des décisions seul, sans l'accompagnement de mon curateur/tuteur. J'ai le droit de choisir où je veux habiter sauf avis contraire du Juge ou du conseil de famille.

Article 8 : Droit à la protection du logement et des objets personnels

Conformément à l'article 426 du code civil, « le logement de la personne et les meubles dont il est garni, qu'il s'agisse d'une résidence principale ou secondaire, sont conservés à la disposition de celle-ci aussi longtemps qu'il est possible. Les objets à caractère personnel indispensables à la personne handicapée ou destinés aux soins de la personne malade sont gardés à sa disposition, le cas échéant par l'établissement dans lequel elle est hébergée.

Si je pars en vacances ou à l'hôpital par exemple, mon logement et mes affaires sont gardés si cela est possible. Je peux toujours garder près de moi mes objets personnels et mes souvenirs même quand je vis en foyer d'hébergement.

Article 9 : Consentement éclairé et participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales et réglementaires ainsi que des décisions du conseil de famille ou du juge :

le consentement éclairé de la personne est recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation et en veillant à sa compréhension, des conditions d'exercice et des conséquences de la mesure de protection juridique le droit de participer à la conception et à la mise en œuvre du projet individuel de protection est garanti.

En fonction des décisions du Juge ou du conseil de famille, on doit toujours me demander mon avis avant de prendre des décisions. On doit aussi m'aider à comprendre ce qui est dit. J'ai le droit d'être présent et de donner mon avis quand on met en place mon projet individuel.

Article 10 : Droit à une intervention personnalisée

Dans le cadre de la mise en œuvre de la mesure de protection, la personne bénéficie d'une intervention individualisée de qualité favorisant son autonomie et son insertion. La situation de la personne fait l'objet d'une évaluation régulière afin d'adapter le plus possible l'intervention à ses besoins.

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la mise en œuvre de la mesure de protection sont prises en considération.

Nous sommes tous différents, j'ai donc le droit à un accompagnement adapté à ma situation. Cet accompagnement doit m'aider à être autonome

Article 11 : Droit à l'accès aux soins

Il est garanti à la personne l'accès à des soins adaptés à son état de santé.

Je peux aller voir le médecin dès que j'estime en avoir besoin. Si je ne sais pas y aller seul, on doit me donner les moyens d'être soigné.

Article 12 : Protection des biens dans l'intérêt exclusif de la personne

La protection des biens est exercée en fonction de la situation ou de l'état de la personne et, conformément à l'article 496 du code civil, dans son seul intérêt. Conformément au même article du code civil, les actes relatifs à la protection des biens de la personne font l'objet de soins prudents, diligents et avisés.

Sauf volonté contraire exprimée par la personne protégée, les comptes ou les livrets ouverts à son nom, et sous réserve des dispositions légales et réglementaires ainsi que des décisions du conseil de famille ou du juge, sont maintenus ouverts.

Conformément à l'article 427 du code civil, « les opérations bancaires d'encaissement, de paiement et de gestion patrimoniale, effectuées au nom et pour le compte de la personne, sont réalisées exclusivement au moyen des comptes ouverts à son nom », sous réserve des dispositions légales et réglementaires, notamment celles relatives à la comptabilité publique. « Les fruits, produits et plus-values générés par les fonds et les valeurs appartenant à la personne lui reviennent exclusivement. »

Même sous mesure de protection, j'ai le droit de rester dans la même banque sauf si le juge ou le conseil de famille en ont décidé autrement. Tous les comptes sont à mon nom, c'est mon argent.

Article 13 : Confidentialité des informations

Il est garanti à la personne et à sa famille le respect de la confidentialité des informations les concernant dans le cadre des lois existantes et sous réserve des décisions du juge.

Les informations me concernant ou concernant ma famille ne sont pas communiquées à tout le monde.

ACTES STRICTEMENT PERSONNELS

- La déclaration de naissance d'un enfant et la reconnaissance d'un enfant.
- Les actes de l'autorité parentale relatifs à la personne d'un enfant.
- La déclaration du choix ou du changement du nom d'un enfant.
- Le consentement donné à sa propre adoption ou à celle de son enfant.



INFORMATIONS

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement 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, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

fng

Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau – 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 – www.fng.fr

Version révisée 2007

