

SOMMAIRE

Accueil, Plan de l'établissement	page	2 de couv
● L'ETABLISSEMENT	page	2
● VOTRE ADMISSION	page	3
Les modalités d'admission / L'identitovigilance	page	3
Les tarifs / Le consentement / Education thérapeutique	page	5
Le projet de soins personnalisé / La prise en charge médicamenteuse	page	6
● VOTRE SEJOUR	page	7
Accueil dans les services	page	7
Les différentes catégories professionnelles	page	7 à 9
Les horaires de visite / Les repas	page	10
Les dépôts d'argent et de valeurs	page	11
Informations diverses	page	12 à 13
● VOTRE SORTIE	page	14
La sortie (formalités administratives, démarches)	page	14
Le décès	page	14
● VOS DROITS ET OBLIGATIONS	page	15
La non-divulgateion de présence	page	15
L'accès au dossier patient	page	15
Informations sur votre état de santé	page	16
Informatiques et libertés / La déclaration à la CNIL	page	17
Les plaintes et réclamations	page	18 à 19
La satisfaction des usagers / La démarche qualité	page	19
Le secret médical	page	20
La protection de majeurs	page	21
● ANNEXES	page	22
ANNEXE 1 - Contrat d'engagement contre la douleur	page	23
ANNEXE 2 - Démarche e-satis	page	24
ANNEXE 3 - Tarifs	page	25

L'ÉTABLISSEMENT

Le Centre Hospitalier de Saint Geniez d'Olt & d'Aubrac est un établissement public de santé, juridiquement et financièrement autonome.

C'est un hôpital de proximité qui répond aux besoins de la population du secteur et s'inscrit dans une filière de soins à vocation gériatrique.

Il constitue le premier niveau de la prise en charge de soins et assure son rôle de structure sanitaire de proximité avec ses services :

- de Médecine (6 lits),
- de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR polyvalent) (24 lits),
- de Soins de Longue Durée (USLD) (30 lits),

L'établissement est un acteur du réseau gériatrique du bassin Nord Aveyron avec son Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) et il s'efforce de coordonner la réponse aux besoins de prévention, d'accueil et de soins.

L'hôpital de St Geniez d'Olt et d'Aubrac fait partie intégrante du GHT du Rouergue qui regroupe les centres hospitaliers de Rodez, Decazeville et Villefranche de Rouergue ainsi que les centres hospitaliers intercommunaux du Vallon et d'Espalion - St Laurent d'Olt.



VOTRE ADMISSION

Modalités d'admission

La gestion de votre dossier administratif incombe au bureau des entrées. Il vous accueille du lundi au vendredi de 08h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

Le personnel est à votre disposition pour vous tenir informé des différentes prises en charge.

Identitovigilance

Nous avons besoin de connaître votre identité lors de votre entrée à l'hôpital afin d'établir votre dossier administratif. Vous devez (ou un membre de votre famille) vous présenter au bureau des entrées.

Pour sauvegarder vos droits et obtenir la prise en charge de vos frais d'hospitalisation, n'oubliez pas d'apporter :

- Votre carte d'assuré social en cours de validité ou carte vitale (obligatoire),
- Une pièce d'identité officielle : carte d'identité, passeport ou carte de séjour (obligatoire),
- Votre carte d'adhérent à une mutuelle ou à une assurance,
- Le livret de famille,
- Votre attestation CSS (Complémentaire Santé Solidaire) le cas échéant.

Le Centre Hospitalier de Saint Geniez d'Olt & d'Aubrac souhaite améliorer l'accueil des patients désireux de bénéficier d'une certaine intimité pendant leur séjour à l'hôpital. Pour cela, toutes les chambres en médecine et SSR mises à leur disposition sont des chambres particulières.

Lors d'une entrée en médecine, SSR et USLD, des bracelets d'identification sont posés, dans le cadre de l'identitovigilance.

Tout refus du port du bracelet par le patient est consigné dans son dossier.

En USLD, des photos d'identité sont intégrées dans le dossier informatisé des résidents..

VOTRE ADMISSION

Modalités d'admission

Conditions d'admission en Médecine

Ce service comporte 6 lits en chambres individuelles. Votre admission en service de Médecine intervient lorsque votre médecin traitant prescrit votre hospitalisation par un certificat médical en attestant la nécessité.

Le suivi médical est assuré par le médecin généraliste libéral de votre choix autorisé à exercer au sein de l'établissement.

Il est possible, sur requête de votre médecin traitant, de bénéficier sur place ou en externe de l'intervention de médecins spécialisés.

Le régime particulier vous permet de bénéficier de la location gratuite de la télévision, le coût étant inclus dans celui-ci. Votre mutuelle complémentaire vous informera sur la prise en charge ou non de ce régime au titre de votre assurance souscrite.

Conditions d'admission en SSR polyvalent

Ce service de 24 lits en chambres individuelles est destiné à assurer une continuité de la prise en charge après une hospitalisation en service de court séjour, en vue d'un retour au domicile ou d'une préparation à une entrée future en institution.

Dans tous les cas, l'objectif est le retour à une autonomie de vie maximale et l'admission est subordonnée à une décision médicale.

Le suivi médical est assuré par le médecin de l'Etablissement.

Conditions d'admission en USLD (Unité de Soins de Longue Durée)

L'admission est prononcée, sur Via trajectoire, par le directeur, déléguée au Cadre de santé, sur demande du résident ou de sa famille/entourage. Elle peut également être proposée par l'équipe pluridisciplinaire en fonction de l'état physique et médical du résident. L'admission est enfin confirmée par le médecin de l'USLD, sur présentation d'un dossier à retirer auprès de l'assistante sociale ou du bureau des entrées.

Ce service de 30 lits (chambres individuelles ou doubles) est implanté dans le bâtiment situé près de l'accueil.

VOTRE ADMISSION

Les tarifs

Les tarifs sont annexés au présent livret.

Le prix de journée en Unité de Soins de Longue Durée est constitué :

- **d'un tarif de soins** pris en charge par l'assurance maladie, à l'exclusion des consultations spécialisées (dentaire, optique, ophtalmologie, ...), des soins ou examens faisant appel à des équipements lourds (scanner, IRM, ...) ainsi que des transports sanitaires. Nous vous conseillons donc de prendre ou garder une mutuelle.
- **d'un tarif dépendance** pris en charge en partie par le Conseil départemental au titre de l'APA (Allocation Personnalisée à l'Autonomie) et par le résident et/ou de sa famille (ticket modérateur).
- **d'un tarif d'hébergement**, à la charge du résident et/ou de sa famille

Pour toute question sur les tarifs, merci de vous rapprocher de l'assistante sociale et/ou du bureau des entrées.

Le consentement éclairé

Préalable indispensable à tout acte, le consentement éclairé doit être recherché par tous les professionnels. Dans le cas où le patient/résident n'est pas en capacité de donner son consentement, la personne de confiance sera sollicitée. La traçabilité se fera dans le dossier informatisé du patient et du résident.

L'éducation thérapeutique du patient

L'éducation thérapeutique du patient (ETP) vise à aider les patients à gérer au mieux leur vie avec une maladie chronique. La liste des programmes accessibles sur le département est disponible sur demande auprès des professionnels du service. En interne, l'établissement propose un programme de prévention des chutes chez la personne âgée polypathologique ; pour plus d'informations, nous vous proposons de vous renseigner auprès du Cadre du service SSR ou de l'ergothérapeute.



VOTRE ADMISSION

Le Projet de Soins Personnalisé

Le Projet de Soins Individualisé ou Projet d'Accompagnement Personnalisé du patient est porté et mis en œuvre par l'équipe soignante. Il guide une prise en charge et fixe des objectifs personnalisés pour le patient.

En USLD, le Projet Personnalisé d'Accompagnement définit les objectifs de prise en charge du résident et les prestations qui lui sont délivrées. Il associe les membres de l'équipe pluridisciplinaire pour décliner le projet de vie associé au projet de soin en prenant en compte les besoins et les aspirations du résident. Il propose un accompagnement le plus adapté possible et veille au maintien et /ou à la restauration du lien social. Il favorise l'expression et la participation du résident dans la conception et la mise en œuvre du projet qui le concerne. Pour les résidents qui n'ont pas accès au langage, ses proches seront particulièrement mobilisés.

La prise en charge médicamenteuse

Lors de l'entretien d'admission avec votre médecin ou l'infirmier(e)s, il est essentiel de les informer :

- des traitements médicamenteux en cours, prescrits ou en automédication,
- des traitements non médicamenteux (phytothérapie par exemple),
- de vos allergies ou intolérances,
- des difficultés éventuelles que vous rencontrez dans la prise de vos traitements.

L'hôpital travaille avec un nombre restreint de spécialités médicamenteuses. Ces spécialités ont été sélectionnées par le COMEDIMS (instance au sein de laquelle les médecins de l'établissement participent). Il est donc possible que durant votre séjour des équivalences vous soient prescrites.

Dans un souci de limiter les risques d'interaction médicamenteuse, les médicaments que vous avez en votre possession à votre arrivée vous seront retirés. Veuillez remettre à l'infirmier(e)s tous les médicaments détenus. A votre sortie, sauf volonté contraire de votre part, seuls les médicaments prescrits vous seront restitués pour éviter toute erreur médicamenteuse.

VOTRE SEJOUR

Votre accueil dans les services

Vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante. Votre prise en charge est assurée 24h/24 par des équipes pluridisciplinaires qualifiées et compétentes. Le service qui vous reçoit est placé sous la responsabilité d'un médecin et d'un(e) cadre de santé. Durant votre hospitalisation, différentes personnes mettent en commun leurs compétences pour vous soigner et vous apporter leur soutien. Les professionnels du service sont identifiés soit par un badge précisant leur nom et fonction, soit directement sur leur tenue professionnelle.

Les différentes catégories professionnelles

Le personnel médical

L'hôpital compte un médecin praticien hospitalier qui intervient sur les secteurs SSR et USLD ainsi qu'une pharmacie à usage intérieur.

Les patients et résidents accueillis en médecine et dans les différents services de l'EHPAD sont sous la responsabilité des médecins libéraux et d'un médecin coordonnateur qui interviennent au sein de l'établissement.

Le personnel soignant

• **Le Cadre Supérieur de Santé**

Il assure la responsabilité des unités de soins en lien et en collaboration avec l'équipe médicale. Il contribue à l'accompagnement et la mise en œuvre de la politique générale de l'établissement.

• **Le Cadre de santé**

Il organise l'activité paramédicale, anime l'équipe et coordonne les moyens du service de soins en veillant à l'efficacité et la qualité des prestations. Il exerce sous l'autorité du cadre supérieur de santé en collaboration avec le corps médical. Il gère les équipes, organise les admissions et participe à la mise en place des projets de service et d'établissement.

• **Les Infirmier(e)s (IDE)**

Ils évaluent l'état de santé d'une personne et analysent les situations de soins. Conçoivent, définissent et planifient des projets de soins personnalisés. Ils dispensent des soins de nature préventive, curative ou palliative visant à promouvoir, maintenir et restaurer la santé. Ils réalisent l'éducation thérapeutique et l'accompagnement des patients et participent à la formation et l'encadrement des étudiants en soins infirmiers.

VOTRE SEJOUR

Les différentes catégories professionnelles

Le personnel soignant (suite)

• Les Aides-soignant(e)s (AS)

Intégré à une équipe de soins, l'aide-soignant assiste l'infirmier dans les activités quotidiennes de soins. Il contribue au bien-être des patients en les accompagnant dans tous les gestes de la vie quotidienne et en aidant au maintien de leur autonomie. En collaboration avec l'infirmier et sous sa responsabilité, l'aide-soignant assure auprès des patients ou résidents des soins d'hygiène et de confort : toilette, repas, réfection des lits, accueil, installation et transfert des patients.

• Les Agents de Service Hospitalier (ASH)

Ils sont chargés de l'entretien, de l'hygiène des locaux et de la distribution des repas.

Le personnel de rééducation et médico technique

Le masseur kinésithérapeute et les ergothérapeutes réalisent sur prescription médicale, des soins de rééducation, de réadaptation et de réinsertion, afin de maintenir les capacités fonctionnelles des patients.

Interviennent également : préparateurs en pharmacie, manipulateur en électro-radiologie, EAPA.

Le service social

L'assistante sociale est à votre disposition pour vous aider dans vos difficultés administratives, personnelles et sociales et vous conseiller pour préparer votre sortie en lien avec l'équipe médicale et soignante. Elle participe à la liaison entre l'hôpital, la famille et les structures extérieures.

Les psychologues

Les psychologues sont à votre écoute et à celle de votre famille et vous permettent de vous exprimer plus librement sur votre maladie.

La diététicienne

La diététicienne est chargée de l'élaboration des menus et de l'adaptation du régime alimentaire patients et des résidents. Vous pouvez être amené à la rencontrer.



VOTRE SEJOUR

Les différentes catégories professionnelles

Le personnel administratif

Il comprend les personnels des différentes directions fonctionnelles avec le secrétariat de direction, le bureau des entrées, le standard, le secrétariat médical, le service qualité, les services économiques et le bureau du personnel.

Les étudiants

Les étudiants sont sous la responsabilité des cadres de santé. Ils participent à toutes les activités de l'hôpital. Vous pouvez vous opposer à la présence des étudiants lors de votre prise en charge sur simple demande.

Le personnel logistique et technique

Il concerne :

- la cuisine
- les services techniques
- le service informatique
- la blanchisserie interne
- le magasin d'approvisionnement interne
- les personnels d'entretien des locaux communs

Les différents services peuvent être contactés en téléphonant à l'accueil qui relaiera votre appel.

Standard : 05.65.67.60.00



VOTRE SEJOUR

Les horaires de visite

Afin de ne pas perturber les soins qui sont principalement prodigués le matin, les visites sont autorisées à partir de 11 heures et jusqu'à 20 heures, sauf dispositions particulières définies par le service.

Les visiteurs ne doivent pas troubler la sérénité des lieux ni en gêner le fonctionnement et/ou l'organisation des soins.

Nous déconseillons aux parents d'amener des jeunes enfants dans les services de Médecine et SSR.

En règle générale, il est recommandé de :

- Respecter les horaires de visite
- Respecter les consignes d'hygiène
- 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 trois personnes à la fois
- Ne pas apporter de médicaments, d'aliments, de boissons alcoolisées
- Ne pas faire de bruit
- Ne pas apporter de plantes en pot
- Ne pas amener d'animaux

Les repas

Le Centre Hospitalier de Saint Geniez d'Olt & d'Aubrac dispose d'un service de restauration en interne répondant aux normes en vigueur en terme d'hygiène alimentaire collective. Chaque jour, un menu complet et varié est proposé. Les menus sont élaborés par la diététicienne de manière à respecter l'équilibre nutritionnel et s'adaptent au régime qui vous est éventuellement prescrit.

En Médecine / Soins de Suite et de Réadaptation

Les repas sont servis en plateaux individuels, en chambre.

Les horaires des repas sont :

- 7h30 pour le petit déjeuner
- 12h pour le déjeuner
- 18h45 pour le dîner

VOTRE SEJOUR

En USLD

Les repas sont servis à :

- 7h30 : Petit déjeuner en chambre
- 12h00 : Déjeuner en salle à manger ou en chambre
- 18h30 : Dîner en chambre

Des repas accompagnants peuvent être proposés à vos proches, dans la limite de 2 personnes, s'ils souhaitent partager un moment de convivialité avec vous. Vous devez pour cela en faire la demande auprès du bureau des entrées.

Un espace, peut être réservé, auprès du bureau des entrées, si vous voulez recevoir votre famille pour un repas. Une réservation 48 heures à l'avance est demandée et vous devrez vous acquitter du ticket repas au tarif accompagnant. Les tarifs sont disponibles à l'accueil.

Les dépôts d'argent et d'objets de valeur

Vous êtes responsable de tous vos biens et objets de valeur non déposés et que vous souhaitez conserver dans votre chambre.

Il est recommandé d'éviter d'apporter des bijoux, objets de valeur ou somme d'argent importante durant votre séjour à l'hôpital.

Quels objets peuvent être déposés ?

Les objets de petite dimension tels que les bijoux et les différents moyens de paiements (incluant l'argent liquide).

Leur dépôt

Il se fait au bureau des entrées, auprès du vaguemestre de l'établissement qui vous remettra un reçu en retour ou, si votre état de santé ne le permet pas, auprès du personnel soignant en échange d'un récépissé. Vos objets seront déposés au coffre du Trésor Public du CH de Rodez.

Leur retrait

Vous ne pourrez récupérer les objets déposés qu'aux heures d'ouverture du Trésor Public.

Les biens personnels et objets conservés dans la chambre restent sous votre entière responsabilité.

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

Ces biens -strictement personnels- sont ceux dont la nature justifie la détention pendant l'hospitalisation. Ce peut être des vêtements, le nécessaire de toilette, les lunettes ou des lentilles, des prothèses dentaires ou auditives...

Les agents du bureau des entrées se tiennent à votre disposition pour toutes les précisions complémentaires que vous souhaiteriez obtenir.

VOTRE SEJOUR

Informations diverses

Les produits d'hygiène

Chaque patient et résident doit respecter les règles d'hygiène corporelle. Les produits et matériels d'hygiène personnels (savon, shampoing, crème, parfum, rasage, etc...) sont à la charge des patients et des résidents.

Les produits de l'incontinence sont fournis par l'établissement.

Boissons

Deux distributeurs de boissons chaudes et froides sont installés dans le hall d'entrée de l'hôpital. L'intégralité des bénéfices de ces distributeurs est reversée à l'association Sourires des Marmots.

Téléphone

Chaque patient ou résident dispose d'une ligne téléphonique directe dans sa chambre. Il peut être joint, gratuitement, directement, à tout moment. S'il souhaite appeler l'extérieur il doit faire ouvrir une ligne auprès de l'accueil. Il percevra une facture détaillée à sa sortie. Les tarifs sont fixés par le Conseil de Surveillance et sont révisés annuellement.

Courrier

Vous pouvez envoyer ou recevoir du courrier.

Pour éviter tout retard dans la distribution de votre courrier, vos correspondants doivent indiquer :

Nom Prénom

Service - Hôpital-EHPAD Etienne Rivié

Rue Etienne Rivié

12130 SAINT-GENIEZ D'OLT & D'AUBRAC

Le courrier reçu est distribué en fin de matinée.

Pour expédier du courrier : vous devez le déposer dans la boîte aux lettres située dans le hall d'entrée de l'hôpital ou le remettre au bureau des entrées. Il est relevé chaque jour ouvré.

Les lettres recommandées, mandats, colis vous seront remis en main propre par le vaguemestre de l'hôpital.



VOTRE SEJOUR

Informations diverses

Journaux

Dans la mesure où vous souscrivez un abonnement, vous pouvez faire la demande qu'il vous soit livré à l'hôpital durant votre séjour.

Coiffure, esthétique

Des coiffeuses à domicile et des esthéticiennes interviennent dans l'établissement à la demande du patient.

Télévision

Dans le secteur Médecine – SSR, chaque chambre est équipée d'un téléviseur. Vous devez vous adresser à l'accueil pour en bénéficier.

Les hébergements et restaurants proposés

Nous vous recommandons de demander une brochure à l'office de tourisme de St Geniez d'Olt et d'Aubrac, dans laquelle vous trouverez toutes les offres disponibles.

Culte

Les conditions de la pratique religieuse ou spirituelle, y compris la visite de représentants des différentes confessions, sont facilitées aux patients et résidents qui en font la demande.

Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le bon fonctionnement de l'établissement.

Tabac

Vous êtes dans un lieu public et, conformément à la loi, nous vous rappelons l'interdiction absolue de fumer, en particulier dans votre chambre et sur le balcon. Il existe une zone fumeur à l'extérieur.

Sécurité Incendie

Si vous décelez des fumées, des odeurs suspectes :

- Prévenez immédiatement le personnel
- Restez dans votre chambre, si les fumées sont décelables dans les circulations
- Fermez soigneusement la porte pour éviter d'être incommodé par la fumée ou les émanations toxiques

En cas d'alerte :

- Attendez pour quitter votre chambre d'y être invité par le personnel qui vous guidera vers les issues de secours et si nécessaire vous transportera
- N'utilisez pas les ascenseurs qui pourraient se bloquer et devenir dangereux en présence de fumée
- Attendez pour revenir dans votre chambre d'y être convié par le personnel

VOTRE SORTIE

La sortie de médecine et SSR

Le jour de la sortie est fixé (du lundi au vendredi) par le médecin. Vous devez vous rendre au bureau des entrées afin de :

- régler les frais restant éventuellement à votre charge (forfait journalier, supplément pour chambre particulière, téléphone, télévision...)
- demander deux bulletins de situation :
 - un bulletin d'hospitalisation (justificatif pouvant être demandé suite à votre hospitalisation)
 - un second bulletin pour la prise en charge éventuelle d'un transport selon la prescription médicale

A ce titre, le médecin choisira le mode de transport le mieux adapté à votre état de santé et à votre niveau d'autonomie et celui-ci s'effectuera sur prescription médicale..

Le retour à domicile est assuré prioritairement par l'entourage ou en véhicule personnel si vous n'avez pas besoin d'assistance particulière et que vous pouvez vous déplacer par vos propres moyens.

La sortie de l'USLD

Le contrat de séjour, signé en début de séjour, précise les modalités de sortie du service de Soins de Longue Durée.

Information pratique :

Le Centre Hospitalier de Saint Geniez d'Olt & d'Aubrac assure également la confection de repas livrés à domicile par l'ADMR. Pour toute information, veuillez-vous adresser à l'ADMR.

Le décès

Dès le constat de l'aggravation de l'état de santé d'un patient ou d'un résident, le personnel soignant peut être amené à contacter sa famille. Pour ce faire, merci de désigner la personne que le personnel doit prévenir (désignation de la personne à prévenir) au bureau des entrées.

Un questionnaire destiné aux proches de parents décédés est également envoyé aux proches du défunt afin que nous puissions améliorer continuellement notre prise en charge des personnes en fin de vie.

DROITS ET OBLIGATIONS

La non divulgation de présence

Vous avez la possibilité de demander à l'établissement de ne pas divulguer votre identité à des tiers. Votre identité sera CONNUE des personnels hospitaliers vous prenant en charge mais votre présence ne sera pas divulguée à des tiers : famille, proches, autres personnels de santé de l'établissement, ...

L'accès au dossier patient

Dans le cadre de travaux de recherches ou d'enquêtes, des médecins ou auditeurs peuvent demander à consulter votre dossier, une fois archivé, dans le respect total de l'anonymat. Vous pouvez exprimer votre opposition à cette consultation auprès du Directeur.

La demande d'accès au dossier doit être adressée à :

M. Le Directeur
Hôpital Etienne Rivié
Rue Rivié – 12130 Saint Geniez d'Olt & d'Aubrac

Formalité particulière aux ayants droit : L'ayant droit d'une personne décédée doit préciser le motif de sa demande.

Délais de communication du dossier : Le délai de consultation à réception de la demande est conforme de :

- 8 jours pour un dossier récent,
- 2 mois pour un dossier dont la dernière pièce remonte à plus de cinq ans.

Choix du mode de consultation : Le mode de consultation est choisi par le demandeur :

- sur place (avec remise possible de copies des documents),
- par envoi de copie (tarifs précisés en annexe au présent livret).

Forfait de communication du dossier médical :

- **Envoi du dossier** : forfait à régler par chèque à l'ordre du Trésor Public à envoyer avec le formulaire de demande de dossier (cf. tarifs en pièce jointe)
- **Copie du dossier retirée sur place** : forfait à régler par chèque à l'ordre du Trésor Public lors de la remise du dossier (cf. tarifs en pièce jointe)

Les tarifs sont fixés par le conseil de surveillance de l'Hôpital et sont revus annuellement.

La consultation sur place est gratuite.
En cours de séjour, veuillez-vous adresser au cadre de santé.

Chaque dossier médical est conservé, conformément à la loi, durant une période de vingt ans à compter de votre sortie ou dix ans en cas de décès.

DROITS ET OBLIGATIONS

Chacun a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations le concernant.

Informations sur votre état de santé

Votre information personnelle

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Vous recevrez les informations relatives à votre état de santé au cours d'un entretien individuel avec le médecin. Cependant si vous le souhaitez, vous pouvez demander expressément à ne pas être informé.

Toute personne prend, avec le professionnel de soins, les décisions concernant sa santé. Vous serez également informé de l'intervention de tous les professionnels de santé chargés de s'occuper de vous. Ces informations vous permettront d'exercer votre droit de consentir aux soins. Votre famille peut, sauf opposition de votre part, être informée de votre état de santé.

L'information de votre médecin

Le médecin qui a prescrit votre hospitalisation, reçoit les principales informations médicales vous concernant, sauf opposition de votre part. Si vous souhaitez que votre médecin traitant soit informé de votre hospitalisation, indiquez-le au service d'hospitalisation en communiquant les coordonnées précises de ce médecin.

Informations en cas de dommage lié aux soins

L'annonce d'un dommage associé aux soins est un devoir moral, éthique mais aussi une obligation légale. Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé.

L'information sera délivrée dans le cadre d'un entretien individuel. L'article L.1142-4 dispose en outre que « 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 ». Ainsi, l'information est un droit du patient. Votre médecin pourra vous donner ces informations.



DROITS ET OBLIGATIONS

Informatique et Libertés (loi du 6 janvier 1978 - décret n° 94-66 du 27 juillet 1994)

Certaines informations administratives et médicales qui vous concernent font l'objet d'un traitement automatisé et informatisé dans les conditions fixées par la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978.

L'informatisation des données participe au bon fonctionnement de l'hôpital et à la qualité de votre prise en charge : suivi de vos séjours, de vos hospitalisations et de vos consultations, transmission des données entre services (examens de laboratoire par exemple), facturation des actes...

- **sur les données administratives**, vous avez accès aux informations vous concernant ; celles-ci peuvent être rectifiées, complétées ou mises à jour. A cet effet, vous pouvez vous adresser à la Direction de l'établissement.
- **sur les données médicales** : ces données font l'objet d'un recueil et d'un contrôle effectués par le médecin responsable du département de l'information médicale (DIM) dans le cadre du programme de médicalisation des systèmes d'information (PMSI).

L'accès et l'utilisation de ces données sont strictement réservés au médecin hospitalier qui vous soigne. Ces données sont protégées par le secret médical. Vous pouvez par intermédiaire d'un médecin désigné par vous-même exercer un droit d'accès et de rectification. Cette demande s'effectue auprès du praticien responsable de la structure médicale dans laquelle vous avez reçu des soins.

A titre d'information, vous pouvez vous opposer au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées à l'article 26 de la loi du 6 janvier 1978.

Déclarations CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des libertés)

Le Centre Hospitalier Etienne Rivié dispose de systèmes informatiques destinés à faciliter la prise en charge des patients, la gestion des dossiers, la facturation, les télétransmissions et, le cas échéant des travaux de statistiques.

Ces systèmes informatiques sont exclusivement réservés à l'usage de son personnel habilité, et ceci dans le respect du secret professionnel. Les données enregistrées pourront, entre professionnels de santé participant à la prise en charge, être échangées de façon sécurisée dans le but d'une continuité des soins ou à une meilleure détermination de la prise en charge sanitaire possible.

Lors de la collecte de ces informations, vous pouvez vous opposer (sur motif légitime) à cette collecte, pour toute information vous concernant.

Après la collecte, vous pouvez exercer votre droit d'accès aux informations personnelles vous concernant, votre droit de rectification de toute information erronée ainsi que votre droit de suppression (sur motif légitime).

Ces dispositions sont conformes à la loi du 6 Août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des données à caractère personnel (art 25, 32, 38, 39), modifiant la « Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés » et le décret du 27 juillet 1994 relatif aux systèmes d'information médicale et à l'analyse de l'activité des établissements publics et privés, du service rendu.

DROITS ET OBLIGATIONS

Réclamations, plaintes

Vous pouvez exprimer vos réclamations pendant ou après votre séjour à l'hôpital sous diverses formes :

- 1) Rencontrer les responsables : Le cadre supérieur de santé ou les cadres de santé,
- 2) Rencontrer la personne déléguée par la direction pour recueillir les plaintes et réclamations (une affiche est accessible dans chaque service),
- 3) Adresser un courrier à :

M. le Directeur

Hôpital Etienne Rivié - Rue Rivié - 12130 Saint Geniez d'Olt & d'Aubrac

Réponse aux réclamations

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressé à l'établissement est transmis au représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisie.

Rencontre avec un médiateur

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

La rencontre avec le médiateur, que vous pouvez également solliciter, interviendra dans les 8 jours suivant la saisie. Elle fera l'objet d'un compte-rendu qui vous sera communiqué ainsi qu'aux membres de la CDU.

Intervention de la CDU

La Commission Des Usagers (CDU) a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et peut vous aider dans les démarches de réclamations.

Les représentants des usagers peuvent être contactés pour être accompagnés dans le cadre d'une plainte ou une réclamation. Toute demande en ce sens devra passer par la Direction (via le secrétariat de direction : 05 65 67 60 01). La liste nominative des membres est affichée à l'accueil de l'établissement.

En cas de saisie de la CDU, celle-ci se réunira sur la base des comptes rendus des médiateurs pour formuler des recommandations afin d'apporter, dans le délai de 8 jours suivants la réunion, une solution au litige ou pour vous informer des voies de conciliation ou de recours qui s'offrent à vous.

Dans le délai de huit jours suivants la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

Rôle du médiateur médical ou non médical

Le médiateur est chargé d'une mission d'écoute et de conseil pour faciliter les démarches des usagers, et contribue par ses observations au traitement de la réclamation et à l'amélioration du service rendu.

DROITS ET OBLIGATIONS

- Le médiateur médical est compétent pour intervenir au sujet des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service.
- Le médiateur non médical est compétent pour intervenir au sujet des plaintes ou réclamations ne portant pas exclusivement sur l'organisation des soins et le fonctionnement médical.

Rôle de la Commission Des Usagers (CDU)

La commission des usagers est une instance qui se réunit 4 fois par an et qui traite des plaintes et réclamations de l'établissement. Des représentants des usagers y siègent et peuvent être contactés (cf. liste des membres de la commission affichée dans chaque service).

Satisfaction des usagers

L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Afin de recueillir les remarques des patients et des résidents et contribuer à l'amélioration des pratiques, des questionnaires de satisfaction sont mis à leur disposition :

En SSR et en Médecine, les questionnaires de sortie sont remis aux patients par les professionnels en cours de séjour et doivent être déposés dans la boîte aux lettres identifiée à l'accueil. Ces questionnaires sont ensuite traités et analysés annuellement. Les résultats ainsi que les plans d'actions qui en découlent sont présentés aux personnels et aux instances de l'établissement (notamment à la commission des usagers).

- En USLD, les questionnaires sont diffusés périodiquement aux résidents et aux familles.

Démarche qualité

L'Hôpital Etienne RIVIE est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins depuis une vingtaine d'années.

Une politique et un Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins ont été définis en concertation avec la Direction, la Commission Médicale d'Etablissement et la Commission des Soins. Ce Programme d'Amélioration Qualité est mis en oeuvre, suivi périodiquement et fait l'objet d'une communication aux professionnels ainsi qu'aux Instances de l'établissement.

La procédure de certification de la Haute Autorité de Santé (HAS) pour les secteurs SSR, Médecine, USLD a lieu tous les quatre ans. Elle se décline en une visite réalisée par des experts visiteurs désignés par la Haute Autorité de Santé qui viennent vérifier la conformité des pratiques avec les recommandations nationales. Elle fait l'objet d'une décision et d'un rapport de certification. Voici les principaux résultats :

- 2005 : Accrédité avec réserve
- 2009 : Certifié suite à l'envoi d'un rapport de suivi
- 2013 : Certifié suite à une visite de suivi
- 2017 : Certifié en « A »

Le rapport de certification est accessible au public sur le site internet de la Haute Autorité de Santé : www.scope-sante.fr

DROITS ET OBLIGATIONS

Le secret médical

1. Le cadre juridique

En application de l'article L1110-4 du Code de la Santé – Loi du 4 mars 2002, tout patient a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations portées à la connaissance du professionnel de santé, de tout membre du personnel de ces établissements ou organismes et de toute autre personne en relation, de par ses activités, avec ces établissements ou organismes.

2. Quelles sont les informations concernées par le secret médical ?

- Les informations d'ordre purement médical : résultats d'examens, diagnostics, traitements suivis...
- Les informations relatives à la vie privée : revenus, informations sur la famille...

3. Quelles sont les personnes tenues au secret médical ?

Ce secret s'impose à tout professionnel de santé, ainsi qu'à tous les professionnels intervenant dans le système de santé. Il concerne le personnel médical et paramédical hospitalier et libéral comme les médecins hospitaliers, infirmiers, aide soignants, médecins traitants, dentistes, pharmaciens, le personnel non médical administratif et technique travaillant dans les établissements de soins.

Toutefois, ce principe n'empêche pas deux ou plusieurs professionnels de santé d'échanger des informations relatives à une même personne prise en charge, afin d'assurer la continuité des soins ou de déterminer la meilleure prise en charge sanitaire possible.

De même, lorsque la personne est prise en charge par une équipe de soins dans un établissement de santé, les informations la concernant sont réputées confiées par le malade à l'ensemble de l'équipe.

Le fait d'obtenir ou de tenter d'obtenir la communication d'informations couvertes par le secret médical est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende.

4. Les dérogations

Par ailleurs, en cas de diagnostic ou de pronostic grave, le secret médical ne s'oppose pas à ce que la famille, les proches de la personne malade ou la personne de confiance reçoivent les informations nécessaires destinées à leur permettre d'apporter un soutien direct à celle-ci, sauf opposition de sa part. Seul un médecin est habilité à délivrer, ou à faire délivrer sous sa responsabilité, ces informations.

Enfin, le secret médical ne fait pas obstacle à ce que les informations concernant une personne décédée soient délivrées à ses ayants droit, dans la mesure où elles leur sont nécessaires pour leur permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits, sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès.

DROITS ET OBLIGATIONS

La protection juridique des majeurs

La loi du 5 mars 2007 réformant la protection des majeurs est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2009. Une mesure de protection est demandée si l'altération médicalement constatée des facultés mentales ou des facultés corporelles est de nature à empêcher l'expression de la volonté d'une personne et à la placer dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts.

Cinq mesures de protection existent :

- La sauvegarde de justice
Mesure de protection juridique temporaire, la plus légère destinée à protéger le majeur atteint d'une altération de ses facultés mentales ou corporelles, sans le priver de sa capacité.
- La curatelle
La curatelle a pour objet d'assister ou de contrôler, de façon continue et dans les actes importants de la vie civile, le majeur, qui sans être hors d'état d'agir lui-même, nécessite, du fait de l'altération de ses facultés personnelles, d'être assisté ou contrôlé.
- La tutelle
Degré de protection supérieure, la tutelle vise à représenter, de manière continue et dans les actes de la vie civile, le majeur, dont l'altération des facultés personnelles rend la représentation obligatoire.
- L'habilitation familiale
Permet à un proche parent de solliciter l'autorisation du juge des tutelles pour représenter une personne qui ne peut pas manifester sa volonté. Une fois la personne désignée, le juge n'intervient plus, sauf en cas de difficultés particulières.
- La Sauvegarde médicale
Il s'agit d'une déclaration médicale faite au Procureur de la République par le médecin hospitalier qui constate que l'état du patient nécessite une mesure de protection, dans les conditions prévues à l'article L3211-6 du code de la santé publique.
Cette déclaration a pour effet de placer le malade sous sauvegarde de justice. Le Procureur de la République doit informer le Préfet du département de la mise sous sauvegarde.

Elles sont prononcées pour une durée limitée renouvelable. Seule la personne concernée ou un proche peuvent saisir directement le juge des Tutelles.

Le Directeur de l'établissement est habilité à établir un signalement au Procureur de la République s'il considère que les intérêts d'un résident sont momentanément menacés ou que sa situation de dépendance l'empêche d'exercer pleinement ses droits. De plus toute personne peut organiser sa protection future au travers d'un Mandat de Protection Future.

L'assistante sociale reste à votre disposition pour toute information complémentaire.

ANNEXES

Vous êtes à l'hôpital, ou vous allez y entrer.

C'est peut-être le moment de prendre des décisions importantes, qui pourront être utiles un jour.

Les prendre aujourd'hui, évitera que d'autres les prennent ce jour-là à votre place, sans que vos volontés puissent être respectées, faute de les connaître.

Vous trouverez ci-après différentes fiches d'information sur vos droits en tant que patient ou résident d'un établissement public de santé.

ANNEXE 1 : le CONTRAT D'ENGAGEMENT CONTRE LA DOULEUR

Vous trouverez également différents supports qui vous permettront de découvrir les démarches mises en œuvre au sein de l'établissement pour **améliorer et sécuriser votre prise en charge**.

ANNEXE 2 : Démarche e-satis

ANNEXE 3 : Tarifs

ANNEXE 4 : Indicateurs qualité et hygiène : SCOPE santé

ANNEXE 5 : Plaquette d'information sur la personne de confiance

ANNEXE 6 : Plaquette d'information sur les directives anticipées

ANNEXE 7 : Formulaire de recueil des directives anticipées

ANNEXE 1

contrat d'engagement

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..."

Dans cet établissement,
nous nous engageons à
prendre en charge
votre douleur

avoir moins mal
ne plus avoir mal
c'est **possible.**



Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins

Dans cet établissement, nous nous engageons à **prendre en charge** votre douleur

vous avez peur d'avoir mal...
prévenir, traiter ou soulager
votre douleur c'est **possible**

Prévenir Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

traiter ou soulager Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...
les douleurs après une intervention chirurgicale.

les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

vous avez mal...
votre douleur, **parlons-en**

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette



nous allons vous **aider**
à ne plus avoir mal
ou à avoir moins mal

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

en répondant à vos questions ;
en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;
en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

votre participation est **essentielle**
nous sommes là pour vous **écouter**, vous **soutenir**, vous **aider**

ANNEXE 2



DEMARCHE E-SATIS : Enquête de satisfaction des patients hospitalisés en service de Médecine et SSR

VOTRE OPINION NOUS INTERESSE !

Afin d'améliorer la qualité des services et des soins offerts aux patients, notre établissement participe activement à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés en MCO (Médecine/Chirurgie/Obstétrique) et SSR.

Dans le cadre de cette enquête, vous serez invités par mail, après votre sortie, à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge (via un questionnaire en ligne totalement anonyme).

Le personnel infirmier du service vous proposera, pendant votre séjour, de recueillir votre adresse mail.

Nous vous remercions pour votre participation.