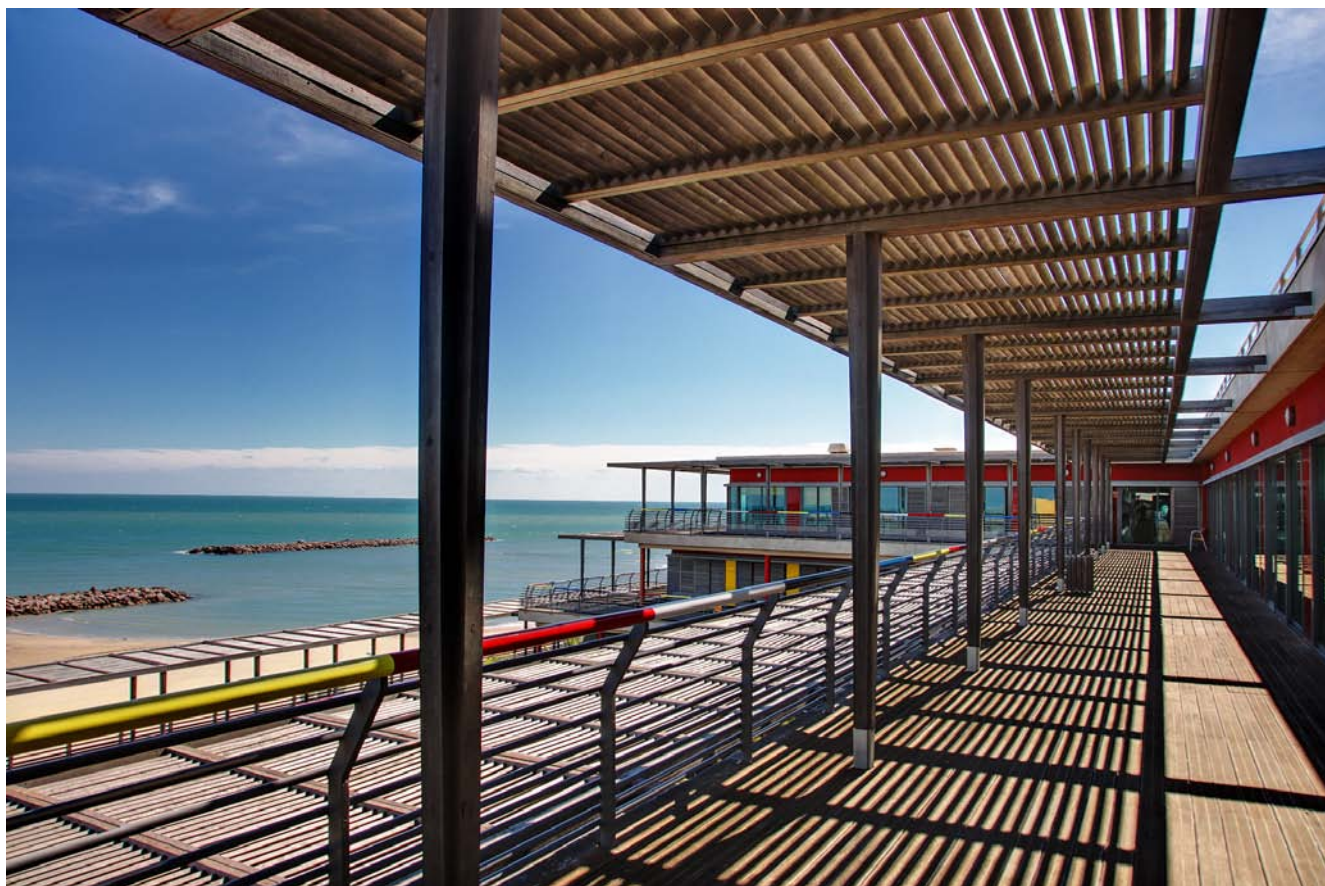


GUIDE D'INFORMATION DU PATIENT



INSTITUT SAINT-PIERRE
371, avenue Evêché de Maguelone
34250 PALAVAS-LES-FLOTS

Tél : 04 67 07 75 00

Fax : 04 67 68 44 64

E.mail : accueil@institut-st-pierre.fr

Site : www.institut-st-pierre.fr

Bienvenue à l'Institut Saint Pierre...

Notre établissement est géré par l'Oeuvre Montpelliéraine des Enfants à la Mer (O.M.E.M.), qui est une association à but non lucratif.

Grâce à un personnel très compétent et à des équipements performants, vous bénéficierez, tout au long de votre hospitalisation, de soins de très grande qualité.

L'Institut Saint-Pierre a d'ailleurs satisfait en janvier 2008 à la procédure de contrôle de la qualité et de la sécurité des soins réalisée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Ce livret a pour but de répondre aux principales questions que vous vous posez concernant votre séjour dans notre établissement. Nous vous recommandons de le conserver jusqu'à la fin de votre hospitalisation.

Dans le cas où il ne répondrait pas à toutes vos interrogations, n'hésitez pas à nous en parler ou à nous en faire part dans le questionnaire qui vous sera remis pendant votre séjour et dont un modèle se trouve à la fin de ce livret.

Soyez assuré que nous mettrons tout en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles.

H. DURAND,
Président du
Conseil d'Administration

J.M. MERY,
Directeur

SOMMAIRE

VOUS GUIDER.....	3
VOTRE ENFANT VA ETRE HOSPITALISE	4
Préparer le séjour et l'hospitalisation.....	5
Le séjour et l'hospitalisation	7
La fin de l'hospitalisation, le retour à domicile.....	7
LA PRISE EN CHARGE DE VOTRE ENFANT	9
Vos droits.....	11
Vos devoirs	11
La Commission des Relations avec les Usagers.....	13
La personne de confiance et la personne à prévenir	15
La communication et la conservation du dossier médical.....	17
Qu'est-ce que la prévention des risques.....	19
Qu'est ce que les infections nosocomiales	21
Votre séjour de A à Z.....	23

ANNEXES

1. *Liste des cultes à contacter en fonction des confessions*
2. *Contrat d'engagement contre la douleur*
3. *Questionnaire de sortie*
4. *Associations de bénévoles intervenant à l'Institut Saint Pierre*
5. *Tarifs et prestations*
6. *Indicateurs*
7. *Liste des praticiens et des équipes*

L'Institut Saint-Pierre est un établissement sanitaire à but non lucratif participant au service public hospitalier.

Il est géré par une association loi 1901 : l'Oeuvre Montpelliéraine des Enfants à la Mer (OMEM), créée en 1918.

Cette association, dont les membres sont tous bénévoles, est reconnue d'utilité publique depuis 1922.

L'Institut Saint-Pierre accueille, depuis sa création, des nourrissons, des enfants et des adolescents.

Sa capacité totale est de 111 lits d'hospitalisation complète et 54 places d'hospitalisation de jour.

Le personnel se compose d'environ 215 équivalents temps pleins dont une vingtaine de médecins.

Les patients sont accueillis soit pour une consultation, soit pour un séjour en hospitalisation complète, soit pour une ou plusieurs hospitalisations de jour.

L'Institut Saint-Pierre est financé par l'Assurance Maladie, ses tarifs sont fixés par l'Agence Régionale de la santé.

Votre enfant va être hospitalisé dans notre établissement

3 étapes pour vous guider...

Votre prise en charge

Les droits et devoirs du patient

La personne de confiance et la personne à prévenir

La Commission des Relations avec les Usagers et la
Qualité de la Prise en Charge –CRU

La communication et la conservation du dossier médical

Vous informer sur la santé

La prévention des risques

Les infections nosocomiales





La prise en charge de la douleur

UNE EQUIPE DE PROFESSIONNELS A VOTRE ECOUTE, AVANT, PENDANT ET APRES VOTRE HOSPITALISATION

Pour votre information et votre confort, les noms et fonctions des personnels de l'établissement sont portés sur leur blouse ou vêtement. Ils se présenteront oralement auprès de vous, notamment lors de leur première venue dans la chambre de votre enfant.

N'hésitez jamais à demander à votre interlocuteur son nom et sa fonction.

Les tenues portent un liseré de couleur correspondant aux différents métiers :

	▪ Blanc :	surveillante
	▪ Vert :	garde-malade
	▪ Rose :	aide-soignant (e)
	▪ Bleu :	infirmière



QUI ALLEZ-VOUS RENCONTRER ?

L'équipe médicale :

Le médecin responsable fait le point sur l'état de santé de votre enfant et prend les décisions nécessaires. Il peut être amené à faire appel à d'autres spécialistes travaillant au sein de l'établissement. L'équipe médicale reste en contact avec votre médecin traitant qu'elle tient informé de l'évolution de l'état de santé de votre enfant.

L'équipe soignante :

La directrice des soins assure la gestion et l'organisation des soins infirmiers ainsi que la liaison avec l'administration et le corps médical.

Les surveillantes sont responsables des soins infirmiers. Ce sont elles qui organisent l'accueil de votre enfant et restent à votre disposition tout au long de son séjour.

Les infirmiers dispensent les soins prescrits par les médecins et surveillent l'état de votre enfant. Ce sont aussi vos interlocuteurs privilégiés pour assurer le confort de votre enfant et être à son écoute.

Les aides-soignants, sous la responsabilité des infirmiers, dispensent les soins d'hygiène et de confort dont votre enfant pourra avoir besoin durant son séjour.

Les convoyeuses conduisent votre enfant vers les différents services de soins de l'établissement.

Un ensemble de services participe à l'accueil et au séjour de votre enfant :

L'équipe administrative veille à son accueil, son information et facilite sa prise en charge

L'équipe hôtelière distribue les repas et assure le bio-nettoyage des locaux.

L'équipe logistique et technique veille au bon fonctionnement et à la sécurité de l'établissement ainsi qu'au confort de la chambre de votre enfant.

L'équipe biomédicale gère le matériel et assure son entretien.

L'équipe de pharmacie gère les médicaments, les dispositifs médicaux et la stérilisation.

Le service qualité participe à la mise en œuvre des actions d'amélioration de la qualité et en évalue l'efficacité.

Relations avec les proches :

Le médecin de votre enfant est votre disposition, sur rendez-vous, pour vous donner des renseignements sur l'état de santé de votre enfant.

Comme se déroule la prise en charge de votre enfant ?

La prise en charge administrative

- Vérifier que votre **carte vitale délivrée par la Sécurité Sociale** est à jour (bornes de mise à jour dans les établissements de santé, les centres de la Sécurité Sociale, certaines pharmacies)
- Afin de connaître vos **droits en matière de remboursement** de certains suppléments hôteliers, nous vous conseillons de **contacter votre mutuelle**. Celle-ci, selon les cas, vous adressera **un accord de prise en charge** qui permettra de couvrir partiellement ou en totalité les frais complémentaires. Ce document est à envoyer ou à faxer par la mutuelle au service administratif de l'établissement.

La prise en charge financière

Notre établissement est conventionné. Les frais liés à l'hospitalisation sont pris en charge par tous les organismes d'assurance maladie.

Nous pratiquons **le tiers payant**. Cela signifie que lorsque vos droits d'assurance maladie sont ouverts auprès d'une caisse ou d'un organisme, les frais médicaux et d'hospitalisation sont directement payés par votre assurance maladie, à condition que celle-ci ait délivré une prise en charge.

Certains frais ne sont pas couverts par l'assurance maladie. Ils concernent :

Le forfait journalier

Pour connaître son montant, consulter la fiche « Nos tarifs » figurant dans ce Guide Information Patient.

Vous n'aurez pas à le régler si :

- Votre mutuelle le prend en charge
- Vous bénéficiez de la C.M.U. (Couverture Médicale Universelle)
- L'hospitalisation fait suite à un accident du travail

Le ticket modérateur

Il correspond à 20 % des frais d'hospitalisation et des honoraires si votre enfant n'est pas pris en charge à 100 % par votre caisse d'assurance maladie, votre mutuelle et/ou votre CMU.



Quelles sont les principales formalités à accomplir pour hospitaliser votre enfant ?

Si la prise en charge de votre enfant est effectuée à l'aide d'un dossier de pré-admission, vous devez :

- Le remplir
- Le faire compléter par votre médecin traitant
- Le retourner au plus tôt, accompagné de la photocopie de l'attestation de la carte vitale qui doit porter mention du nom de votre enfant en tant que votre ayant droit, ainsi que l'attestation de la prise en charge de la mutuelle, au service administratif de l'établissement. Si vous avez égaré votre attestation, vous pouvez demander un duplicata à votre centre de Sécurité Sociale.

Le dossier de votre enfant doit toujours comporter l'indication et les coordonnées des personnes exerçant l'autorité parentale.

Si la prise en charge de votre enfant est effectuée directement au bureau des admissions, vous devez vous munir :

- De votre carte vitale à jour et/ou de son attestation qui doit porter mention du nom de votre enfant en tant que votre ayant droit,
- De votre carte de mutuelle
- Ou de votre attestation de CMU
- De la carte d'identité de votre enfant et/ou de la vôtre
- D'un justificatif de domicile (facture EDF, téléphone, etc.)
- D'un justificatif de l'Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé si votre enfant en relève
- D'une copie du protocole de soins à 100 % si votre enfant relève d'une affection longue durée (ALD)

VOTRE IDENTITE...

De multiples professionnels (accueil, hospitalisation, radiologie...) s'occupent de vous et doivent être sûrs de votre identité. Pour que chaque service ait accès à votre dossier médical, vous devez être correctement identifié. Votre identification, c'est l'ensemble des informations dont nous disposons sur vous. C'est vous seul qui nous les fournissez et qui pouvez les contrôler.

Ainsi, assurez-vous que vous êtes correctement identifié :

1. A votre arrivée, avec l'agent des admissions
2. Sur les étiquettes qui vous sont remises : vos :
 - **NOMS (marital et patronymique)**
 - **PRENOM**
 - **DATE DE NAISSANCE**
 - **SEXE**

Doivent être **IDENTIQUES** à vos documents officiels d'identité (*attention, les documents de la Sécurité Sociale ne sont pas des documents officiels d'identité !*)

Votre **ADRESSE** doit être **A JOUR** et correctement libellée

Vos **CORRESPONDANTS** familiaux ou d'entourage doivent être correctement **MENTIONNES** avec leurs numéros d'appel.

Vous devez fournir tous les documents demandés par les agents du bureau des admissions. Votre bonne identification concourt à notre efficacité et à votre confort.

L'accueil dans l'établissement

Vous vous adressez à l'accueil où l'hôtesse vous indique le service des admissions pour effectuer les formalités de votre prise en charge.

L'accueil est ouvert de 7.30 h à 19.30 h
Le bureau des admissions est ouvert de 8.00 h à 17.30 h
La régie facturation est ouverte de 8.30 h à 18.00 h

L'accueil dans le service de soins

Il est assuré par un professionnel de l'établissement qui vous donnera les informations nécessaires :

- **A votre compréhension de l'établissement** : l'identification des personnels, l'organisation du service
- **A l'installation de votre enfant dans sa chambre** : l'utilisation de la sonnette d'appel, du téléphone, de la télévision... et autres éléments du confort.

Le séjour

Les repas

Vous pourrez consulter les menus du déjeuner et du dîner dès votre arrivée dans le service. Si vous le souhaitez, des modifications peuvent y être apportées (repas sans porc, sans œufs, sans poisson...), signalez-le à l'équipe qui vous accueille.

Les visites

- Les visites ont lieu de 9h00 à 20h00.
- Le nombre de camarades autorisés à rendre visite à un adolescent est limité à 2.

Le Service Social

Il a pour mission d'évaluer vos besoins dans le cadre de l'hospitalisation de votre enfant.

Les assistantes sociales sont à votre écoute, vous conseillent, et aident à la régularisation des démarches administratives (dossiers MDPH, CPAM...).

En collaboration avec les médecins, et les équipes de soins, elles contribuent à améliorer l'hospitalisation de votre enfant, et aident à l'élaboration d'un projet de sortie.

Une Assistante Sociale intervient dans chaque service.

Le règlement intérieur

Chaque service a son propre règlement intérieur. Celui-ci vous sera remis à votre arrivée par la surveillante.

Les réponses à certaines questions pratiques figurent dans les annexes du présent guide.

Etape 3 : La fin de l'hospitalisation, le retour à domicile

L'autorisation de sortie

Après avis médical, votre enfant pourra sortir.

Les autorisations de sortie sont validées par les praticiens. Un membre de l'équipe soignante vous précise l'heure de sortie.

Toute sortie non autorisée et faite sur votre seule demande impose que vous signiez une décharge dégageant l'établissement et les médecins de toute responsabilité (un formulaire vous sera remis sur demande).

Les formalités de départ

Avant le départ de votre enfant, vous devrez vous rendre au service administratif vous acquittez des sommes restant à votre charge (frais de séjour et prestations).

Vous pouvez régler par chèque, carte bancaire ou espèces.

Si l'état de santé de votre enfant le nécessite, un transport en taxi ou en ambulance pourra être prescrit par un médecin.

Le mode de transport fait l'objet d'une prescription médicale :

- Ambulance
- Véhicule sanitaire léger (VSL)
- Taxi
- Transport en commun, voiture particulière.

☞ Attention :

Si vous faites appel à un ambulancier de votre choix, renseignez-vous auprès du médecin du service sur le mode prescrit. **Le remboursement se fait à partir de la prescription médicale.**

Veillez à ne rien oublier dans la chambre.

Un bulletin de sortie vous sera remis, ainsi qu'un bulletin de situation précisant la durée de l'hospitalisation de votre enfant. Ce document peut vous être demandé par les organismes de Sécurité Sociale, les mutuelles et éventuellement les employeurs.

Pour tout patient mineur, la personne qui en est responsable (parent, tuteur et le cas échéant un majeur autorisé) doit être présente pour sa sortie, et munie d'une pièce d'identité.



LA PRISE EN CHARGE DE VOTRE ENFANT

- Les droits et devoirs du patient
- La personne de confiance et la personne à prévenir
- La Commission des relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge – CRU
- La communication et la conservation du dossier médical

Les droits et devoirs du patient

Pendant quelques jours ou quelques semaines, votre enfant va vivre au sein d'un établissement de santé. Accueilli(e) dans cette structure, il aura des droits et des devoirs.

Ses droits sont énoncés dans la Charte de l'Enfant Hospitalisé ainsi que dans la Charte de la Personne Hospitalisée. Le document intégral, en plusieurs langues et en braille, est disponible sur le site internet : www.sante.gouv.fr.

Ses devoirs sont des obligations liées à des règles de vie en commun : respect d'autrui, de sécurité, d'hygiène... Nous nous engageons à respecter vos droits ; nous le remercions de respecter ses devoirs.

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE

(Annexe à la Circulaire 2006 /90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées)

PRINCIPES GENERAUX

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en oeuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
3. **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
5. **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
6. Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
8. **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie **d'un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Charte de l'Enfant Hospitalisé



"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.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Les enfants ne doivent pas être admis dans des 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.
- 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.
- L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

Pour en savoir plus sur vos droits

Nous veillons au respect de la dignité des patients et ne faisons aucune discrimination dans l'accès à la prévention et aux soins. Nous vous assurons un droit au respect de la vie privée de votre enfant et au secret des informations le concernant.

Le droit à l'information

Le droit à l'information appartient au patient. Si le patient est mineur, il est exercé par les titulaires de l'autorité parentale, et par le tuteur si le patient est un majeur sous tutelle.

L'ensemble des informations concernant la santé de votre enfant vous sera donné au cours d'un entretien individuel avec votre praticien, sauf urgence ou impossibilité de vous informer.

Le consentement éclairé

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé.

Afin d'exprimer votre consentement, vous recevrez une information sur les actes qui seront pratiqués, les traitements ou actions de prévention, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques, les conséquences prévisibles en cas de refus, les risques nouveaux identifiés après l'exécution des actes.

Vous pourrez obtenir toutes informations complémentaires, solliciter l'avis d'un autre professionnel, demander un avis de réflexion.

Il est possible qu'une personne mineure souhaite garder le secret sur son état de santé. Dans ce cas, si le traitement ou l'intervention s'impose, le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale. La personne mineure devra alors se faire accompagner d'une personne majeure de son choix.

La confidentialité et l'anonymat

Vous pouvez, lors de l'admission de votre enfant dans l'établissement, exprimer le souhait que sa présence ne soit pas communiquée.

Vous avez également le droit de refuser des visites.

Signalez ce souhait dès l'admission.

Le questionnaire de satisfaction

La qualité de votre séjour à l'Institut Saint Pierre est notre souci constant. Vous pouvez l'améliorer en répondant au questionnaire qui vous a été donné. Votre participation est essentielle.

Merci de déposer votre questionnaire dans la boîte aux lettres située à l'accueil.

Un exemplaire de ce questionnaire est annexé à ce livret.

Ce questionnaire est également disponible en ligne sur le site de l'établissement : http://www.institut-st-pierre.com/50_questionnaire-de-sortie.html

Le traitement informatisé des données

Des renseignements administratifs et médicaux concernant votre enfant sont traités par informatique. Conformément à la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification à vos informations nominatives. Parmi ces informations, celles qui présentent un caractère médical sont protégées par le secret médical. Vous pouvez exercer votre droit d'accéder ou de rectifier ces données en vous adressant au directeur de l'établissement.

La CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) est l'organe officiel chargé de faire respecter cette loi.

Pour en savoir plus sur vos devoirs

Durant son séjour, votre enfant sera amené à partager des espaces soumis à quelques règles élémentaires de vie, d'hygiène et de sécurité.

Le respect des règles de vie

Tabac : il est strictement interdit de fumer dans les établissements de santé en application de la loi Evin.

Téléphone portable : en raison des risques de perturbations pouvant intervenir sur certains équipements médicaux, l'utilisation des téléphones portables est interdite à l'intérieur de l'établissement.

Objets de valeur : nous vous déconseillons de venir dans l'établissement avec des bijoux ou objets de valeur. Les chambres sont équipées de coffres-forts ou vous pouvez les déposer dans le coffre de l'établissement si nécessaire. L'établissement décline toute responsabilité pour les objets de valeur conservés dans les chambres.

Boissons alcoolisées et produits illicites : l'introduction de boissons alcoolisées et de produits illicites est interdite dans l'établissement.

Nuisances sonores : le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des patients. Il est demandé, ainsi qu'aux visiteurs, de le respecter. Il est recommandé d'écouter de la musique à l'aide d'un casque et de veiller au volume sonore du téléviseur de la chambre.

Visites :

- Les visites ont lieu de 9h00 à 20h00.

- Le nombre de camarades autorisés à rendre visite à un adolescent est limité à 2.

La visite des proches est un moment réconfortant, toutefois pour des raisons d'hygiène nous remercions de limiter le nombre de visiteurs présents en même temps dans la chambre.

Recommandations générales :

Dans l'intérêt de tous, il est demandé :

- De respecter et permettre le repos des autres patients
- De n'apporter aucune gêne au fonctionnement du service
- D'avoir une tenue correcte lors des déplacements
- De maintenir en bon état les locaux et objets mis à disposition
- De ne pas introduire d'animal dans l'enceinte de l'établissement

Le respect des règles d'hygiène et de sécurité



La conduite à tenir en cas d'incendie

Dans l'établissement, toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs. En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incidents.

La lutte contre les infections nosocomiales

Une infection est dite nosocomiale si elle est acquise en milieu hospitalier. **Le seul moyen de lutte est la prévention.** Elle nécessite des règles d'hygiène simples. La transmission des germes par les mains représente le mode principal de contamination en milieu hospitalier. Le lavage des mains du personnel soignant, des patients et des visiteurs est donc un des moyens les plus efficaces de prévention. Par ailleurs, l'établissement a mis en place un comité de surveillance : **le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN).**

La qualité

Les ordonnances d'avril 1996 portant sur la réforme de l'hospitalisation publique et privée ont fait de la qualité une exigence légale et réglementaire : la politique qualité de l'établissement a pour objet la satisfaction totale du patient. Elle a aussi pour objectif de garantir la qualité et la sécurité des soins.

Le Comité des Vigilances et des Risques (COVIR) coordonne les actions de prévention et assure la prise en charge des événements à risques.



La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRU)

**Article L.1112-3 du Code de la Santé Publique.
Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005**

Cette commission a pour objet de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

Elle est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions de votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles de votre hospitalisation ou de l'accueil qui vous a été réservé.

Cette commission facilitera vos démarches et veillera à ce que vous puissiez, le cas échéant, exprimer vos griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informé des suites de vos demandes.

Les médiateurs qui composent en partie cette commission traiteront les plaintes et réclamations. Cette commission n'est pas une juridiction. Vous serez informé sur les voies de recours.

Par ailleurs, la CRU doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour établir ces recommandations, la CRU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Une inquiétude peut naître d'une information mal donnée ou mal interprétée. Tout le personnel médical, paramédical, administratif de l'établissement, répond à vos questions, chacun dans le domaine qui relève de sa compétence. S'il ne vous est pas donné entière satisfaction, nous vous conseillons de vous adresser dans un premier temps à la Direction des Soins, ou de solliciter un entretien avec la Direction de l'établissement. Si cette démarche ne vous paraît pas satisfaisante, vous pouvez saisir la CRU.

Les plaintes et réclamations peuvent être formulées par écrit à l'intention de la Direction de l'établissement ou être consignées sur un registre tenu à votre disposition.

Examen des plaintes et réclamations

Extrait du décret n° 2005-213 du 2 mars 2005

Article R.1112-91 : Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement.

En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins.

Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R.1112-92 : L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à une saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Article R.1112-93 : Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine.

Si la plainte ou réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Article R.1112-94 : Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte-rendu au Président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant 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.

Sa composition à l'Institut Saint Pierre

Président :

M. MERY, Directeur de l'Institut Saint Pierre et représentant du Conseil d'Administration

Présidente de la Commission Médicale d'Etablissement :

Mme le Dr THOMASO

Mme le Dr BOYER (suppléante)

Médiateurs médecins :

Mme le Dr F. ARTIERES

Mme le Dr M. THOMASO (suppléante)

Médiateurs non médecins :

Mme V. VALANTIN, Responsable des Relations avec les Usagers*

Mme M.C. VALAT (suppléante)

Représentantes du Service de Soins :

Mme A.M. VIZCARRO

Mme M. ALBY (suppléante)

Représentants des usagers :

Mr VAN-GINNEKEN

Mme BONESTEVE

*A tout moment vous pouvez demander à rencontrer la responsable des relations avec les usagers :

Madame Véronique Valantin

Tél : 04 67 07 75 07

E-mail : valantin.v@institut-st-pierre.fr



La personne de confiance et la personne à prévenir

Article L.1111-6 du Code de la Santé Publique

Pendant votre séjour dans notre établissement, il vous est possible de désigner une personne de confiance, librement choisie par vous dans votre entourage et en qui vous avez entière confiance pour vous accompagner tout au long de vos soins et au cours des décisions à prendre. Cette personne sera considérée par notre établissement comme « Personne de Confiance ».

Quel est le rôle de la personne de confiance ? Qui peut désigner une personne de confiance ?

Tout majeur capable, habituellement un parent, un proche, le médecin traitant. La personne de confiance peut être une des personnes à prévenir. Il est contre indiqué pour un membre de l'équipe soignante d'accepter une mission de personne de confiance.

Qui peut être désigné comme personne de confiance ?

Lors de toute hospitalisation, quelles qu'en soient ses circonstances :

1. à l'entrée dans le service, patient à même d'exprimer sa volonté,
2. en cours d'hospitalisation, désignation différée (patient initialement dans l'impossibilité d'exprimer sa volonté ou n'ayant pas souhaité désigner de personne de confiance),
3. au décours de la consultation où l'hospitalisation a été programmée.

Quand proposer la désignation de la personne de confiance ? Qui propose la désignation de la personne de confiance ?

L'infirmier(ère) accueillant le patient dans le service (désignation initiale), tout(e) infirmier(ère) de l'équipe prenant en charge le patient (désignation différée, patient initialement dans l'impossibilité d'exprimer sa volonté ou n'ayant pas souhaité désigner de personne de confiance).

L'infirmier(ère) de la consultation où l'hospitalisation a été programmée (désignation anticipée).

1 – Assurez-vous que le patient peut exprimer sa volonté.

Si le patient est inconscient ou dans l'impossibilité d'exprimer sa volonté, signalez-le dans le dossier de soins et demandez que cela soit fait dans l'observation médicale. Pensez à proposer la désignation d'une personne de confiance dès que le patient est à même d'exprimer sa volonté.

Si le patient ne comprend pas le français mais paraît à même d'exprimer sa volonté, contactez les interprètes de l'établissement.

2 – Informez le patient oralement en insistant sur :

- le rôle de la personne de confiance, l'importance de la relation de confiance entre le patient et la personne désignée,
- la nécessité d'obtenir l'accord de la personne désignée,
- que la désignation de la personne de confiance est valable pour toute l'hospitalisation,
- la possibilité de modifier son choix à tout moment.
- Faites lui prendre connaissance de la fiche d'information.

3 – Après le temps de réflexion, faites remplir, dater et signer le formulaire par le patient

et assurez-vous :

- de la lisibilité du formulaire,
- d'une réponse à tous les choix proposés,
- des coordonnées précises de la personne de confiance.

En cas de désignation anticipée, mentionnez la date de l'hospitalisation programmée.

Le formulaire sera conservé dans le dossier du patient.

Si le patient ne peut compléter le formulaire de désignation (aveugle, illettré, pathologies neurologiques...), complétez le formulaire en fonction des indications orales du patient et signez-le avec un témoin (en mentionnant vos noms).

4 – Le formulaire signé, rappelez au patient : la nécessité d’obtenir l’accord de la personne désignée qui doit prendre connaissance de la fiche d’information et signer le formulaire, qu’il doit prévenir la personne de confiance s’il souhaite qu’elle assiste aux entretiens médicaux et aux consultations.

Dans ce cas : faites lui compléter le formulaire avec éventuelle désignation d’une nouvelle personne de confiance, la mission de l’ancienne personne de confiance prend fin à la date de la modification du formulaire.

Le patient peut aussi décider de prolonger la mission de la personne de confiance au-delà de l’hospitalisation en cours, il doit le préciser sur le formulaire.

Si le patient est dans l’impossibilité d’exprimer sa volonté, l’équipe soignante doit chercher à joindre la personne de confiance.

Si elle est injoignable, l’équipe soignante doit :

- mentionner dans le dossier de soins les diligences faites pour joindre la personne de confiance,
- solliciter les personnes à prévenir ou les proches pour qu’ils expriment la volonté du patient.

Que faire si la personne de confiance est injoignable ? Combien de temps la désignation est-elle valable ?

La désignation de la personne de confiance est valable pour toute l’hospitalisation en cours ou programmée (désignation anticipée).

Le patient peut modifier son choix à tout moment.

Désignation de la personne à prévenir

Vous avez la possibilité de désigner une personne à prévenir en cas de besoin qui peut être aussi celle que vous avez désignée comme Personne de Confiance ou différente.

Cette personne ne dispose d’aucun droit particulier, à l’inverse de la Personne de Confiance. Elle est simplement informée de votre situation si nécessaire.





La communication et la conservation du dossier médical

"Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé..." (Extrait de l'article L1111-7 du Code de la Santé publique – Loi du 4 mars 2002)

1. Qui peut en faire la demande?

- le **patient lui-même**
- les **ayants droit** (conjoint, conjointe, enfants,...) en cas de décès du patient et sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès.

Conformément à l'arrêté en date du 3 janvier 2007 seront uniquement communiqués aux ayants-droit les éléments du dossier médical permettant de répondre au motif de leur demande. Pour les mineurs, la ou les **personnes ayant l'autorité parentale** sous réserve des dispositions de l'article L1111- 5 du Code de la Santé Publique ;

- pour les majeurs sous tutelle, le **tuteur** ;
- le **médecin** lorsqu'il a été désigné par l'une de ces personnes comme intermédiaire.

2. Quelles sont les informations contenues dans le dossier médical ?

Sont conservés dans le dossier médical les documents créés au moment de l'admission et pendant le séjour du patient, à savoir :

- la fiche d'identification du malade,
- le document médical indiquant le ou les motifs de l'hospitalisation,
- les conclusions de l'examen clinique initial et des examens cliniques successifs,
- les comptes rendus des explorations para-cliniques et des examens complémentaires,
- le dossier d'anesthésie,
- le ou les comptes rendus opératoires ou d'accouchement,
- les prescriptions d'ordre thérapeutique,
- le compte rendu d'hospitalisation, avec notamment le diagnostic de sortie,
- les prescriptions établies à la sortie du patient.

3. Modalités d'accès au dossier médical

Vous pouvez avoir accès au dossier médical directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous avez désigné. Les informations sollicitées seront mises à votre disposition au plus tôt après l'observation d'un délai de réflexion de 48 heures.

Une demande doit être adressée par écrit auprès du SECRETARIAT DE DIRECTION de l'Institut Saint Pierre. Téléphone : 04 67 07 75 21 - Mail : durand.d@institut-st-pierre.fr

Par ailleurs, cette demande doit être accompagnée de pièces justificatives :

- pour le patient
fournir une copie d'une pièce d'identité (Carte d'identité, Passeport...)
- pour le titulaire de l'autorité parentale
fournir une copie d'une pièce d'identité et une copie du livret de famille et/ou copie intégrale de l'extrait d'acte de naissance
- pour le tuteur
fournir une copie d'une pièce d'identité et une copie de l'ordonnance du juge des tutelles
- pour les ayants-droits
fournir une copie d'une pièce d'identité et tout document attestant du lien de parenté que vous avez avec la personne décédée (Livret de famille, document de notaire, ...)

4. Modalités de communication

Pour vous adresser le dossier, l'établissement dispose de :

- 8 jours, si la dernière venue date de moins de 5 ans
- 2 mois, si la dernière venue date de plus de 5 ans

Vous pouvez accéder aux informations contenues dans le dossier :

- soit directement par :
 - envoi de copies à domicile
 - remise de copies auprès de la secrétaire de direction
 - consultation sur place avec remise éventuelle de copies
- soit par l'intermédiaire d'un médecin proposé par l'établissement :
 - envoi du dossier au cabinet médical
 - consultation sur place, en présence du demandeur et du médecin intermédiaire désigné, avec remise éventuelle de copies.

La procédure est payante. Les frais correspondant au coût de reproduction et d'envoi sont à la charge du demandeur.

Conservation du dossier médical

Décret n° 2006-6 du 4 janvier 2006

Délais de conservation

Le dossier médical doit être conservé, quelle que soit la pathologie, pendant un délai de 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement (il s'agit d'un délai minimum

Exceptions :

Pour les mineurs âgés de moins de 8 ans lors du dernier passage dans l'établissement, on doit conserver le dossier médical jusqu'à son 28^{ème} anniversaire.

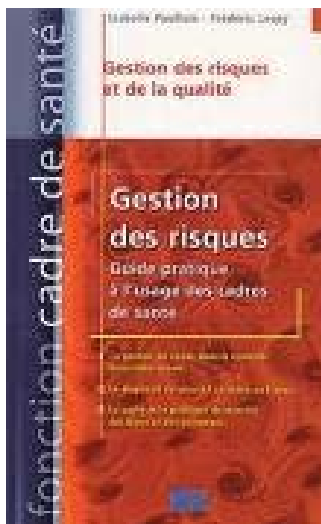
Pour les dossiers des personnes décédées moins de 10 ans après le dernier passage dans l'établissement, on doit conserver le dossier pendant une durée de dix ans à compter de la date du décès.

Les délais de conservation sont suspendus pendant toute procédure gracieuse ou contentieuse mettant en cause la responsabilité médicale de l'établissement ou du médecin. La reprise des délais a lieu à l'issue de cette procédure.

Les mentions des actes transfusionnels pratiqués et, le cas échéant, la copie de la fiche d'incident transfusionnel figurant dans le dossier médical, doivent être conservés pendant 30 ans.

A l'issue de ces délais de conservation, le directeur de l'établissement après avis du médecin responsable de l'information médicale, peut prendre la décision d'éliminer le dossier médical.





Qu'est-ce que la prévention des risques ?

L'environnement d'un établissement de santé est un environnement collectif, ouvert mais protégé :

- **Collectif** : un établissement de santé reçoit et héberge un ensemble de personnes qui pendant quelques heures, quelques jours va **partager des espaces communs avec d'autres personnes** : des malades, des soignants, des visiteurs
- **Ouvert** : un établissement de santé **communique avec l'extérieur** et permet le maintien de la vie sociale par la visite des familles et des proches, mais également de toute personne qui participe à la vie de la structure.

Cette organisation ouverte aux hommes et sur l'extérieur implique la mise en œuvre d'actions qui portent sur **l'hygiène et la sécurité**. Ces règles concernent les professionnels mais également les personnes reçues : patients et visiteurs.

Quelles sont les actions de prévention et de suivi ?

L'information sur les risques constitue une première action de prévention

Les vigilances : ensemble d'actions portant sur une surveillance attentive et soutenue d'activités liées au fonctionnement de l'établissement et à la prise en charge du patient :

- **l'hémovigilance** : c'est la prévention et le suivi du sang pour la transfusion,
- la pharmacovigilance : c'est la prévention et la surveillance du risque d'effets indésirables résultant de l'utilisation des médicaments,
- **l'infectiovigilance** : c'est la prévention et le suivi des infections nosocomiales
- **la matériovigilance** : c'est la prévention et le suivi des matériels médicaux
- **l'identitovigilance** : c'est la prévention et le suivi des erreurs d'identité

La sécurité des biens et des personnes

Les actions portant sur la sécurité incendie, les accidents corporels (chute, bris de dents...) et la prévention des pertes ou vols.

Une organisation dédiée à la prévention

Notre établissement, sous l'impulsion de la direction, met en œuvre les moyens et les ressources pour anticiper les risques et réduire les conséquences des incidents difficilement maîtrisables : infections nosocomiales, effets secondaires des médicaments... La direction du Comité de Coordination des Vigilances et des Risques (COVIR) coordonne les actions au sein de l'établissement. La gestion des risques est l'un des moteurs de notre démarche d'amélioration continue de la qualité.

Comment prévenir les risques et agir ensemble pour la sécurité de chacun ?

Ce tableau présente les grandes actions générales. De multiples actions sont mises en œuvre dans le domaine de soins et hors soins (sécurité alimentaire, sécurité informatique...).

Des patients et des visiteurs vigilants	Des professionnels de santé vigilants
HEMOVIGILANCE	
<ul style="list-style-type: none"> - Signaler tout antécédent de transfusion - Apporter sa carte de groupe sanguin et les analyses complémentaires si nécessaire - Signaler au praticien tout problème de santé depuis la consultation - Vérifier que les papiers d'admission et les documents administratifs comportent bien l'orthographe exacte de son nom et de sa date de naissance 	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer l'information du patient transfusé (conservation et accès aux données) - Respecter les pratiques transfusionnelles - Réaliser le contrôle pré-transfusionnel - Votre médecin sera informé d'une éventuelle transfusion
PHARMACOVIGILANCE	
<ul style="list-style-type: none"> - Prendre uniquement les médicaments autorisés et administrés par l'équipe soignante - Signaler lors de votre entretien avec le médecin toute allergie aux médicaments ou effets secondaires 	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les consignes de gestion et de prise des médicaments (stockage, péremption, heures de traitement...) - Surveiller et signaler les effets indésirables résultant de l'utilisation des médicaments
INFECTIOVIGILANCE	
<ul style="list-style-type: none"> - Signaler au praticien tout problème de santé depuis la consultation - Respecter les consignes d'hygiène - Visiteurs : annuler votre visite si vous êtes souffrant (grippe, angine...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les pratiques de stérilisation des instruments - Désinfecter l'environnement - Respecter les consignes d'hygiène
MATERIOVIGILANCE	
<ul style="list-style-type: none"> - Ne pas toucher les appareils 	<ul style="list-style-type: none"> - Signaler, enregistrer et analyser les incidents et les accidents et mettre en œuvre les actions préventives et correctives
SECURITE INCENDIE	
<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les consignes des professionnels en cas de déclenchement d'une alerte incendie - Ne pas fumer 	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les consignes de sécurité - Former les personnels et veiller à la qualité de la signalétique (panneau d'information, indication sortie de secours...)
SECURITE DES PERSONNES	
<ul style="list-style-type: none"> - Ne pas laisser un nouveau-né sans surveillance même au sein de l'établissement - Respecter l'accès aux zones réservées et notamment les ascenseurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer la sécurité des issues
SECURITE DES BIENS	
<ul style="list-style-type: none"> - Ne pas venir avec des objets de valeur 	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre à disposition, si nécessaire, le coffre de l'établissement

Qu'est ce que les infections nosocomiales ?

Les infections nosocomiales regroupent les infections que le patient peut contacter au cours d'un séjour dans un établissement de santé.

Notre établissement attache une importance primordiale à la prévention des infections nosocomiales. Cependant, ces infections ne peuvent pas toujours être écartées, en particulier chez les patients les plus fragiles (les prématurés, les enfants, les patients victimes de traumatismes multiples...).

Des sources de germes multiples

Tout être humain est porteur d'un grand nombre de germes : certains sont bénéfiques pour la santé, comme les bactéries présentes dans l'intestin qui aident à la digestion. Toute personne, y compris et surtout dans un établissement de santé, est porteuse de germes : patients, visiteurs et l'ensemble des professionnels qui y exercent.

Le matériel de soins et les surfaces peuvent être contaminés par les germes présents sur les mains, dans la bouche, etc.

L'environnement représente aussi une source de germes : l'air, l'eau, les aliments contiennent des germes qui ne sont pas dangereux mais qui peuvent provoquer des infections chez un patient fragilisé ou bien lorsqu'ils sont introduits à l'intérieur du corps.

L'environnement d'un établissement de santé est un environnement sensible.

La lutte contre les infections nosocomiales

Il n'est pas toujours possible d'éviter les infections nosocomiales mais il est possible **d'en limiter la fréquence et la gravité**, en particulier par le respect de protocoles d'hygiène rigoureux :

- **L'hygiène des mains** : le lavage des mains ou l'utilisation de solutions hydro alcooliques. Les professionnels, médecins, soignants et personnels hospitaliers, mais aussi les visiteurs et les patients eux-mêmes, peuvent être une source de germes. Il est important d'insister sur l'hygiène des mains afin de réduire le nombre de germes présents sur les mains, ce qui constitue une mesure de prévention simple et efficace.
- **L'asepsie des soins** : la stérilisation des matériels et/ou des instruments.
- **La sécurité de l'environnement** : la désinfection et la propreté des locaux.



Le respect des règles d'hygiène complémentaires

Votre famille ou vos proches peuvent appliquer quelques règles simples pour le respect de l'hygiène :

- Ne pas toucher les perfusions et les instruments de soins
- Ne pas s'asseoir sur les lits
- Repousser leur visite en cas d'infection en cours (grippe, angine...)
- Limiter les visites en groupe qui multiplient les risques d'introduire des germes et la visite des enfants
- Ne pas apporter de fleurs
- Ne pas introduire d'animaux au sein de l'établissement

- **Se renseigner auprès de l'équipe soignante sur les précautions d'hygiène supplémentaires à prendre si nécessaire** et appliquer les recommandations qu'elle donnera : hygiène des mains, tenue spécifique, visites restreintes...

Les actions du CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales)

Le CLIN, présent dans chaque établissement :

- **Organise et coordonne** la prévention et la surveillance des infections nosocomiales
- **Elabore**, en collaboration avec l'équipe d'hygiène, les protocoles (successions d'actions à réaliser) portant sur le déroulement des soins et l'hygiène, et les contrôle
- **Participe** à la formation des professionnels à l'hygiène
- Rédige chaque année un **bilan d'activité** qui sert au calcul du score ICALIN (Indicateur Composite des Activités de Lutte contre les Infections Nosocomiales) de l'établissement

Le CLIN, présent dans chaque établissement de santé, participe aux réseaux de surveillance nationale coordonnés par les C.CLIN (Centre de Coordination de Lutte contre les Infections Nosocomiales).



Vos remarques est suggestions

L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.

Afin d'améliorer la qualité de nos prestations, nous vous invitons à nous faire part de vos impressions. Aussi, nous sollicitons votre coopération en acceptant :

- 🗒 **De remplir le questionnaire de satisfaction** qui vous sera remis dans le service les jours précédant votre départ. Vous avez également la possibilité de le remplir en ligne sur le site internet de l'Institut : http://www.institut-st-pierre.com/50_questionnaire-de-sortie.html
- 🗒 **De consigner les remarques** que vous souhaitez apporter en cours de séjour, dans un cahier situé au standard.

L'ensemble de ces remarques est relevé régulièrement par une personne de la direction.

De plus, nous vous informons des voies plus directes dont vous disposez pour nous exposer vos difficultés :

- Soit en faire part à la surveillante du service dans lequel votre enfant est hospitalisé,
- Soit rencontrer la Directrice des soins,
- Soit adresser un courrier au Directeur,
- Soit pour un problème médical grave, rencontrer le président de la **Commission des Relations avec les Usagers**. Cette Commission est à votre écoute, elle est chargée d'assister et d'orienter toute personne qui s'estimerait victime d'un préjudice du fait de l'établissement : elle lui indique les voies de conciliation et de recours éventuels.

Votre séjour de A à Z

ACCOMPAGNANT :

L'hébergement d'un accompagnant est possible dans la limite des disponibilités et sera examiné au cas par cas pour la durée par l'équipe.

ACCUEIL :

Une personne est présente à l'accueil en permanence jour et nuit. Vous pouvez vous adresser à elle pour tout renseignement.

ANIMATION :

Le service Animation offre un grand choix d'activités dont certaines se déroulent à l'extérieur. Elles sont toujours encadrées par du personnel de l'établissement parfois accompagné de bénévoles.

ANIMAUX :

L'entrée des animaux est strictement interdite dans l'établissement.

ARGENT DE POCHE :

Si vous souhaitez laisser de l'argent de poche à votre enfant, celui-ci doit être impérativement déposé auprès de la surveillante.

BIBLIOTHEQUE :

Des livres pour adultes et enfants sont prêtés gratuitement.

Pour tout renseignement, s'adresser à l'école.

Boissons, tabac et autres produits illicites

Conformément à la loi du 10 janvier 1991 (loi Evin) renforcée par le décret du 15/11/2006, **il est interdit de fumer à l'intérieur des établissements de santé** (y compris les chambres individuelles pour des raisons de sécurité contre l'incendie). Cette interdiction s'applique à tous : hospitalisés, visiteurs et soignants. Les emplacements fumeurs sont désormais interdits à l'hôpital. Une amende forfaitaire est prévue en cas de non respect de la loi. L'hôpital dispose de consultations d'aide au sevrage tabagique. **L'introduction de boissons alcoolisées ou produits illicites à l'intérieur de l'hôpital est formellement interdite.**

Les médicaments et denrées alimentaires ne peuvent être utilisés qu'avec l'accord du personnel du service.

CARNET DE SANTE :

Il est à présenter au médecin du service.

COFFRE :

La Direction n'est responsable que des objets, bijoux, etc..., déposés au coffre de l'Établissement.

☎ Renseignements auprès de la surveillante

COMITE DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Ce comité définit les actions à mettre en place pour combattre les infections nosocomiales. Ces actions

sont organisées et suivies par un médecin et une infirmière hygiéniste (l'Équipe d'Hygiène Opérationnelle).

COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS :

Une Commission des Relations avec les Usagers est à votre écoute, elle est chargée d'assister et d'orienter toute personne qui s'estimerait victime d'un préjudice du fait de l'établissement, elle lui indique les voies de conciliation et de recours éventuels.

Vous pouvez la contacter en vous adressant à l'accueil qui vous orientera.

COURRIER :

Vous pouvez déposer votre courrier dans la boîte aux lettres à l'accueil, au rez-de-chaussée.

Votre courrier vous est remis 1 fois par jour dans votre service.

N'oubliez pas de demander à votre correspondant de préciser le service dans lequel vous êtes hospitalisé.

CULTE :

Culte catholique : vous pouvez rencontrer l'aumônier de l'établissement pour cela s'adresser à la surveillante.

Une liste des ministères des cultes est annexée à ce livret.

DIETETIQUE :

Les diététiciennes veillent avec l'équipe médicale au bon équilibre de votre régime alimentaire.

DEGRADATION :

En cas de dégradation volontaire, une participation financière vous sera demandée.

DOSSIER MEDICAL :

Accès à votre dossier médical

Vous pouvez à tout moment demander à prendre connaissance de votre dossier médical, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la direction de l'hôpital ou du secrétariat du service. Vous pouvez soit consulter votre dossier sur place, soit en recevoir copie par courrier. Dans ce dernier cas, les frais de copie et d'envoi vous seront facturés.

En cas de décès, vos ayants droit, s'ils ont pour cela des motifs légitimes et si vous n'avez pas exprimé d'opposition à cet égard au cours de votre hospitalisation, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, ou obtenir des informations médicales orales vous concernant. Les informations contenues dans votre dossier vous sont personnelles et vous ne devez les communiquer à un tiers que de votre propre volonté, et non pour répondre à ses pressions.

DOULEUR :

La douleur n'est pas une fatalité !

Le CLUD (comité de lutte contre la douleur) a pour mission de coordonner les actions de lutte contre la

ECOLE :

Votre enfant poursuit sa scolarité pendant son hospitalisation.

L'organisation des classes du jardin d'enfant au secondaire permet d'associer soins et travail scolaire. L'école bénéficie de technologies informatiques dans son dispositif pédagogique.

ETUDIANTS :

Au cours de votre séjour, vous aurez l'occasion de rencontrer des étudiants en stage dans l'établissement. Ils se présenteront à vous et solliciteront votre consentement concernant leur présence au moment des soins.

INFORMATION MEDICALE, INFORMATIQUE, FICHIERS ET LIBERTES

A l'occasion de votre séjour dans notre établissement, certains renseignements vous ont été demandés. Ils sont traités par informatique conformément aux lois et règlements en vigueur.

La loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous confère à l'égard de ces traitements un certain nombre de droits : droit d'accès direct aux informations administratives, droit de rectification des informations.

INCENDIE :

Pour votre sécurité, veuillez respecter les consignes affichées ou données par le personnel qui a été formé.

LINGE :

La composition du trousseau nécessaire pendant votre séjour vous sera communiquée avant votre hospitalisation. Les vêtements doivent être impérativement marqués au nom de l'enfant.

L'établissement n'assure pas l'entretien du linge personnel.

MEDECIN :

Vous pouvez rencontrer le médecin de l'établissement qui vous suit lors des visites organisées, mais aussi sur votre demande.

MEDICAMENTS :

En principe ils vous sont fournis.

Par mesure de sécurité, il est interdit de conserver vos propres médicaments.

PERMISSIONS :

Les permissions de sortie, soit de quelques heures, soit le week-end, sont données sur avis médical et après accord de la surveillante.

Les mineurs ne peuvent sortir qu'accompagnés d'une personne majeure ayant procuration des parents.

Les retours de week-end ont lieu le soir, **au plus tard à 20heures**.

PERSONNEL :

L'identité ou la qualification du personnel sont mentionnées sur la tenue de travail. De plus, la couleur du liseré de la tenue permet d'identifier les différentes qualifications.

PLATEAU DE REEDUCATION MOTRICE :

Les espaces de rééducation sont réservés aux enfants. Les parents peuvent rencontrer les rééducateurs sur rendez-vous.

RECLAMATION :

La surveillante de votre service est à l'écoute de vos préoccupations.

Elle vous dirigera vers la personne qui traitera votre réclamation dans les meilleurs délais.

REPAS :

Les repas sont préparés dans l'établissement. Par mesure de sécurité alimentaire, les enfants ne doivent pas consommer de repas provenant de l'extérieur.

Les enfants prennent leur repas soit dans la salle à manger du service, soit en chambre particulière s'ils sont accompagnés ; seul 1 accompagnant peut prendre ses repas dans la chambre.

Il devra se procurer des tickets au bureau des entrées au plus tard avant 16 heures. Le 2^{ème} accompagnant a la possibilité de déjeuner au restaurant du personnel (horaires d'ouverture : 11.30 h – 13.30 h).

Pour le prix des repas, s'adresser à l'accueil (de 8 heures à 17 heures 30)

TABAC :

L'usage du tabac est formellement interdit à l'intérieur de l'établissement (Décret 2006-1386 du 15 novembre 2006)

TELEPHONE :

Excepté dans le service UDM (cf règlement intérieur)

Un numéro personnel est proposé à l'arrivée de l'enfant.

Pour recevoir un appel dans la chambre, aucun règlement ne vous sera demandé.

Les communications téléphoniques sont interrompues de 21 H à 8 H du matin.

Des point phones à carte sont à disposition aux différents étages.

TELEVISION :

Excepté dans le service UDM (cf règlement intérieur), chaque chambre est équipée d'un téléviseur. Le service est gratuit mais la télécommande **n'est délivrée que contre le dépôt d'une caution**. La caution prend en compte la télécommande ainsi que les dégradations volontaires du matériel et des locaux. Elle vous sera restituée au moment de votre départ sous réserve qu'aucune perte ou dégradation ne soient constatées.

TENUE DANS L'ETABLISSEMENT :

Une tenue correcte est exigée dans l'établissement. *(Les maillots de bain ou le torse nu ne sont pas acceptés).*

VISITES DE VOS PROCHES :

- Les visites ont lieu de 9h00 à 20h00.

- Le nombre de camarades autorisés à rendre visite à un adolescent est limité à 2.