



Livret d'Accueil

SOINS DE SUITE, RÉADAPTATION
ET MÉDECINE PÉDIATRIQUES

Institut
Saint-Pierre



Bienvenue

Votre enfant est accueilli à l'Institut Saint-Pierre, établissement privé d'intérêt collectif autorisé en médecine et en soins de suite et de réadaptation spécialisés pédiatriques - nouveaux-nés, enfants et adolescents. A l'Institut Saint-Pierre, les spécialités pédiatriques, médecine physique et de réadaptation, orthopédie et neurologie, affections digestives et métaboliques dont l'obésité et l'endocrinologie, cardiologie, troubles respiratoires dont l'asthme, surdité, troubles du langage et des apprentissages... sont assurées par des équipes médicales et pluri-professionnelles reconnues en Occitanie et en France, en lien avec les professionnels de santé de ville et hospitaliers.

Les équipes de l'Institut Saint-Pierre mettent en œuvre un projet médical décliné sur plusieurs modes de prise en charge : hospitalisation à temps partiel (de jour), hospitalisation complète, consultations externes, éducation thérapeutique du patient dont la priorité revient à proposer à chaque enfant ou adolescent, en concertation avec la famille, la prise en soins rééducative et réadaptative la plus adaptée à son projet individualisé de soins, de scolarisation, d'autonomie, de prévention et d'éducation.

Ce livret est destiné à faciliter le séjour de votre enfant à l'hôpital vous aider dans vos démarches, répondre à vos besoins, vous faire connaître vos droits et ceux de votre enfant, mais aussi les règles de vie commune. Souhaitant à chaque enfant et à chaque adolescent d'avancer toujours mieux vers les buts qui sont les siens, nos professionnels à ses côtés.

La Direction

À savoir

L'Association Saint-Pierre, gestionnaire de l'Institut Saint-Pierre

Fondée en 2015 par l'Œuvre Montpelliéraine des Enfants à la Mer (OMEM), l'Association Saint-Pierre prend en charge des enfants, adolescents et adultes, malades ou en situation de handicap sensoriel, physique, mental et troubles associés. L'association s'inscrit dans un parcours global de santé et de vie conjuguant thérapies, moyens éducatifs et pédagogiques. Elle favorise un accompagnement personnalisé afin de restaurer les compétences, les potentialités ainsi que les liens avec l'environnement social et familial des enfants, adolescents et adultes concernés.

Pour en savoir plus : www.associationsaintpierre.com

Sommaire

I - Présentation

L'Institut : se repérer, y accéder

II - L'entrée de votre enfant

Les formalités à l'arrivée de votre enfant

Les informations sur l'état de santé de votre enfant

III - Le séjour de votre enfant

Pour soigner et accompagner votre enfant

Vie quotidienne : les infos pratiques

IV - La sortie de votre enfant

Préparez la sortie de l'hôpital

V - S'informer et agir

Participer

S'exprimer

VI - Informations complémentaires

La Fondation Saint-Pierre

En 2018, année de son centenaire, l'Œuvre Montpelliéraine des Enfants à la Mer, fondatrice de l'Institut Saint-Pierre est devenue la Fondation Saint-Pierre par décret du 28 février 2018, fondation d'utilité publique et abritante. En s'appuyant sur ses acquis et grâce à ce nouveau statut, la Fondation Saint-Pierre a donc pour ambition de s'engager dans un effort permanent pour améliorer la santé de l'enfant.

Pour en savoir plus : www.fondationsaintpierre.org

Présentation



L'Institut Saint-Pierre accueille chaque année près de 8000 enfants de 0 à 18 ans et dispense des soins de la plus haute qualité. Sur décision médicale et en fonction de l'état de l'enfant, l'hospitalisation peut se faire en hospitalisation complète ou de jour/à temps partiel. Les prises en charge et les soins dispensés couvrent principalement :

- La médecine physique et réadaptation : l'orthopédie des membres et du rachis, la traumatologie, la neurologie, la médecine et traumatologie du sport, les troubles abdomino-périnéaux, l'hémato-oncologie, la prise en charge des patients douloureux chroniques, les soins palliatifs.
- Le diabète, l'endocrinologie, la cardiopédiatrie, la pneumo-allergologie, la prise en charge des nourrissons dans le cadre du lien Mère-Enfant ;
- Le Centre d'Obésité Pédiatrique Spécialisé (COPS) ;
- L'audiophonologie : enfants atteints de surdités sensorielles congénitales ou acquises, de troubles sévères de la parole, du langage et des apprentissages. Son plateau technique permet la rééducation et le suivi post implantation cochléaire ;
- Les soins palliatifs.

Dans le cadre de ses prises en charge, l'Institut a mis en place 7 programmes d'éducation thérapeutique.

L'Institut Saint-Pierre dispose également d'une unité d'enseignement qui permet aux enfants hospitalisés de suivre une scolarité adaptée au sein de 13 classes depuis la moyenne section maternelle jusqu'à la terminale. Inscrite dans un accompagnement pluridisciplinaire et complémentaire à la prise en charge médicale, l'unité d'enseignement pratique la pédagogie personnalisée et communautaire, pédagogie qui respecte le rythme et les aptitudes de chacun.

L'activité en 2018 :

| | |
|--|----------------------------|
| Nombre de journées en hospitalisation complète (SSR) | 17 219 Journées |
| Nombre de journées en hospitalisation de jour (SSR) | 21 507 Journées |
| Nombre de journées en médecine ambulatoire (MCO) | 1 288 Venues |
| Nombre de consultations externes | 9 397 Consultations |

Présentation

Le plan de l'Institut

Le rez-de-chaussée

L'accueil, le bureau des entrées et des sorties, le service d'imagerie, le plateau technique de rééducation fonctionnelle (kinésithérapie, balnéothérapie, ergothérapie, appareillage), le plateau technique d'audiophonologie qui prend en charge la surdité, rééducation des implants cochléaires, et les troubles du langage et des apprentissages.

Le premier étage

Il comprend la pédiatrie spécialisée :

- la prise en charge du nourrisson dans le cadre du lien Mère-Enfant ;
- le diabète, l'obésité dans le Centre d'Obésité Pédiatrique Spécialisé (COPS) ;
- la pédiatrie polyvalente ;
- la cardiopédiatrie, la pneumo-allergologie et l'endocrinologie.

Le deuxième étage

Il comprend :

- la pédiatrie polyvalente ;
- la rééducation et réadaptation fonctionnelle.

Le troisième étage

Il comprend :

- l'hospitalisation de jour /à temps partiel en pédiatrie polyvalente ;
- les consultations externes.

Moyens et plan d'accès

En voiture

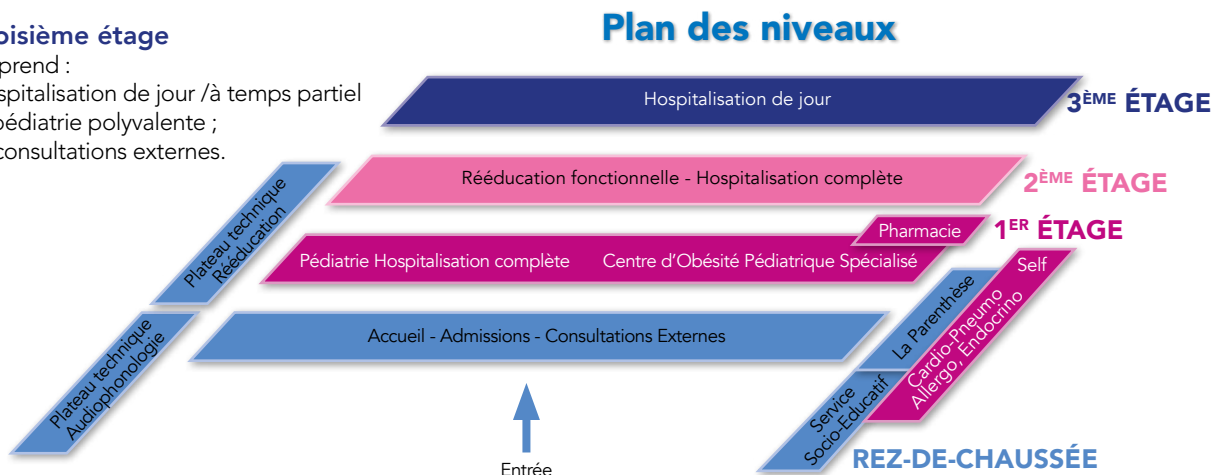
Sortir à Montpellier-Sud
Prendre direction Palavas (environ 10 km)
Fléché dès l'entrée de Palavas

En bus :

- Ligne 4 TRAM arrêt Garcia Lorca + bus 131
Terminus salle bleue de Palavas, puis marcher environ 20 minutes
- Ligne 3 TRAM Etang de l'Or + bus 1
Arrêt Miami/Zénith, à 100 mètres de l'Institut

En avion : aéroport « Montpellier-Fréjorgues »

En train : gare « Montpellier St-Roch »



L'entrée de votre enfant



Le bureau des admissions est ouvert de 8h00 à 18h00. Dès votre arrivée, présentez-vous à l'hôtesse d'accueil. Un numéro d'appel vous sera attribué.

Vous avez constitué un dossier de pré-admission, vous devez :

- Le remplir,
- Le faire compléter par votre médecin traitant et le retourner.
- Vous avez la possibilité de nous faire parvenir ces pièces administratives par mail : celluleresa@institut-st-pierre.fr.

Les formalités à l'arrivée de votre enfant

Les formalités d'admission servent à vous identifier pour assurer la sécurité de votre suivi médical, et à permettre la prise en charge financière des soins. Adressez-vous au bureau des admissions.

Qui se charge des formalités, et quand ?

- Vous-même, le plus tôt possible dès l'arrivée à l'hôpital ou en vue d'une prochaine hospitalisation.
- Tout mineur doit être accompagné par son père, sa mère, son tuteur légal ou une personne munie d'une autorisation.

Quelles sont les formalités à remplir ?

- Pour une admission simple et rapide, vous devez prévoir:
- Votre pièce d'identité
- Votre livret de famille (ou passeport ou carte de séjour),
- Votre carte vitale à jour ou l'attestation de carte vitale en cours de validité,
- Votre carte mutuelle à jour,
- Un justificatif de domicile récent (facture EDF, téléphone, etc...),
- Le cas échéant l'attestation de CMU ou l'attestation AME en cours de validité, la notification de 100% (ALD).

IMPORTANT :

- Il est important que les signatures des DEUX PARENTS figurent sur tous les documents d'admission.
- Si une tierce personne vient amener ou récupérer votre enfant (grands-parents, famille, amis), vous devez au préalable, prévenir l'établissement et nous communiquer son identité.
- Si l'enfant ne porte pas le même nom que le parent accompagnant, merci de présenter le livret de famille.
- Le dossier de votre enfant doit toujours comporter l'indication et les coordonnées des personnes exerçant l'autorité parentale.

L'entrée de votre enfant

Les informations sur l'état de sante de votre enfant

Apportez toutes les informations qui concernent la santé de votre enfant : carnet de santé et de vaccinations, ordonnances, résultats d'examens, radiographies éventuelles,... Si votre enfant suit un traitement, signalez-le.

Les informations concernant la santé de votre enfant vous appartiennent. Les équipes, soumises au secret professionnel, n'ont pas le droit de les communiquer sans votre accord. Vous pouvez demander à ce qu'aucune information ne soit communiquée à des tiers.

Dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé concernant votre enfant. Il est conservé durant vingt ans par l'hôpital et au minimum jusqu'aux 28 ans du patient. Il est protégé par des règles de confidentialité.

Si vous le souhaitez, vous pouvez en demander une copie. Toute demande doit être formulée auprès du Directeur de l'Institut Saint-Pierre. Une copie du livret de famille, de la pièce d'identité ou tout document attestant la filiation vous seront également demandés.

Le dossier médical peut-être mis à votre disposition dans un délai de huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois. Les frais de reproduction et d'envoi du dossier seront à votre charge.

Si vous en faites la demande préalable, un médecin peut vous aider à lire et comprendre votre dossier.



L'identité de votre enfant

A votre arrivée à l'Institut Saint-Pierre, votre enfant est identifié par un bracelet d'identification qui comporte son nom de naissance, prénom, date de naissance et sexe. Un numéro d'identification lui est alors attribué. Il s'agit de l'Identifiant Permanent du Patient (IPP). Ce numéro est unique et personnel, et lui sera réattribué à chaque venue. Des étiquettes lui sont alors fournies. Celles-ci sont indispensables dans tous les services où il se rendra. Elles sont garantes de son identification.

Le séjour de votre enfant



Identification du personnel

Pour vous permettre d'identifier facilement les différents professionnels que vous allez rencontrer au cours de votre séjour, le nom et la qualification de chaque agent sont indiqués sur sa tenue ou sur son badge.

Pour soigner et accompagner votre enfant

Toute personne qui entre dans la chambre de votre enfant doit se présenter et expliquer sa fonction, qui peut être médicale ou soignante, administrative ou technique.

Toutes nos équipes sont mobilisées pour soigner votre enfant. Une partie d'entre elles est en charge des soins :

- Les médecins sont responsables de sa prise en charge médicale (diagnostic, traitement, suivi) et prescrivent les examens nécessaires.
- Les infirmiers/Infirmières et puéricultrices dispensent les soins prescrits par le médecin, exercent une surveillance constante et vous conseillent sur la santé de votre enfant.
- Les aide-soignant(e)s et auxiliaires de puériculture collaborent avec les infirmières pour les soins quotidiens et la toilette. Ils assurent le service des repas et l'accueil des patients.
- Les rééducateurs (masseurs-kinésithérapeutes, orthophonistes, ergothérapeutes, psychomotriciens...) interviennent à la demande des médecins en fonction de l'état de santé de votre enfant.
- Les psychologues collaborent avec l'équipe médicale et soignante.
- Les diététiciennes conseillent sur l'alimentation de votre enfant.

Egalement auprès de votre enfant :

- D'autres professionnels ont la responsabilité de la vie quotidienne de votre enfant : des éducateurs, animateurs, proposent des activités pédagogiques et culturelles à votre enfant.
- Des enseignants assurent l'enseignement pour les

Le séjour de votre enfant

enfants hospitalisés de la Maternelle au Lycée.

- Les agents de soins assurent l'accompagnement des enfants dans leurs différentes prises en charge.
- Un service social est à votre disposition pour vous aider dans vos démarches.

En dehors du personnel hospitalier, des membres d'associations, des bénévoles :

- Vous soutiennent et vous accompagnent au quotidien,
- Vous renseignent sur vos droits et vous aident à dénouer des situations complexes.

A savoir :

Une liste des associations bénévoles est affichée dans chaque service et disponible également à l'accueil.

SOULAGER LA DOULEUR

L'évaluation et le traitement de la douleur sont des priorités de l'établissement.

Pour cela, l'Institut St Pierre, s'est doté :

- D'un Comité de Lutte contre la Douleur = CLUD
- D'une Charte d'engagement de la Lutte contre la douleur
- De protocoles de prise en charge de la douleur.

Des traitements efficaces existent, n'hésitez pas à solliciter l'équipe soignante qui s'occupe de vous.

Les représentants des usagers, issus d'une association agréée sont indépendants de l'hôpital. Interlocuteurs de la direction de l'hôpital, ils facilitent l'expression des malades, favorisent le dialogue et l'échange avec les professionnels. Ils portent votre parole au sein de la commission des usagers. La liste de ces membres est affichée à l'accueil.



Le séjour de votre enfant

Vie quotidienne : les infos pratiques

Chambre

Dans la mesure des places disponibles, votre enfant peut bénéficier d'une chambre particulière moyennant un supplément journalier. Pour en bénéficier, demandez-la lors de votre pré-admission ou de votre admission.



Effets personnels

Les vêtements doivent être impérativement marqués au nom de l'enfant. L'établissement n'assure pas l'entretien du linge personnel.

Les repas des patients/ des accompagnants

Vous pouvez consulter les menus du déjeuner et du dîner dès votre arrivée dans le service. Le service restauration s'engage à respecter les consignes liées à la pathologie de votre enfant.

Règles à observer dans l'établissement

Un règlement de fonctionnement à destination des patients et de leurs accompagnants, appelé Règles de vie, vous est distribué lors de votre admission. Une tenue correcte est exigée (pas de maillots de bain ni de torse nu). Si vous avez des questions, le personnel pourra vous orienter pour clarifier vos demandes.

Respect de la vie privée

Toute personne a droit au respect de sa vie privée. Il est interdit de prendre des photos, des vidéos d'enregistrer, en particulier avec son smartphone (voir page 18).

La télévision

Excepté dans le service prenant en charge l'obésité (C.O.P.S.) (cf. «Règles de vie»), 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 soit constatée.

Tabac et Alcool

Utiliser la cigarette, dont celle électronique, consommer et apporter des boissons alcoolisées et être en possession de tout produit illicite est strictement interdit.



Sécurité incendie

En cas d'incendie, respectez les plans d'évacuation et les consignes affichées à chaque étage et dans toutes les parties communes. En toute situation, gardez votre calme et suivez les instructions du personnel formé à ce type d'incident.

La cafétéria

La cafétéria de l'Institut est ouverte du lundi au vendredi de 11h30 à 13h30. Des distributeurs automatiques sont également à votre disposition dans le hall d'entrée.

Le téléphone

Le N° de téléphone du standard est le 04 67 07 75 00. Excepté dans le service prenant en charge l'obésité (C.O.P.S.) (cf. «Règles de vie»), un numéro personnel vous sera proposé à l'arrivée de l'enfant. Pour recevoir un appel dans la chambre, aucun supplément ne vous sera demandé. Les communications téléphoniques sont interrompues de 21h00 à 8h00 du matin pour préserver le repos du patient.

Le séjour de votre enfant

Les fleurs

Afin de respecter les normes d'hygiène, nous vous demandons de ne pas garder des fleurs dans la chambre.

Le courrier

Le courrier est distribué dès son arrivée.

Le courrier en partance doit être déposé affranchi à l'accueil avant 14h00.

Les visites

Les visites sont autorisées de 14h00 à 20h00.

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. Le nombre de camarades autorisés à rendre visite à un adolescent est limité à 2 sous la surveillance d'un adulte.

Recommandations générales : dans l'intérêt de tous, il est demandé :

- De respecter 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 ni nourrir d'animaux et oiseaux dans l'enceinte de l'établissement

Le culte

L'établissement respecte les croyances de chacun. Vous avez la possibilité de faire appel au ministre du culte de votre choix. Une liste des ministères des cultes est affichée dans les services et à l'accueil. Un aumônier catholique est à votre disposition sur demande auprès de la responsable de service.

Les autorisations temporaires de sortie

Les permissions de sortie, soit de quelques heures, soit le week-end, sont données sur avis médical et après accord de la responsable du service. Les mineurs ne peuvent sortir qu'accompagnés de la personne ayant l'autorité parentale ou personne ayant la procuration écrite des parents.

Les objets de valeur

Les chambres sont équipées de coffre-fort. 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.

Anonymat, confidentialité et discrétion

Si vous souhaitez que la présence de votre enfant ne soit pas divulguée, signalez-le lors de votre admission ou au cours de son séjour.

Les interprètes

Une liste des membres du personnel parlant une langue étrangère est disponible dans chaque service. Certains de nos personnels peuvent communiquer en français signé.

Hébergement des accompagnants

Pendant l'hospitalisation de votre enfant, vous avez la possibilité d'avoir un hébergement à un prix préférentiel. L'Institut St-Pierre et la Fondation Saint-Pierre mettent à disposition des familles d'enfants hospitalisés, des hébergements pour les accompagnants à proximité de l'Institut. Pour plus d'informations, veuillez vous référer au livret joint.



La sortie de votre enfant



Préparez la sortie de l'hôpital

La date de sortie est fixée par le médecin qui a suivi votre enfant à l'Institut. Si vous souhaitez sortir contre avis médical, il vous sera demandé de suivre une procédure particulière et de signer une attestation. Les patients mineurs doivent être accompagnés par la personne qui représente l'autorité parentale, munie d'une pièce d'identité.

Remplir les formalités de sortie

Dans le service, auprès de la secrétaire :

- Demandez la notification de sortie à présenter au bureau des admissions, ainsi que les documents établis par le médecin, nécessaires à la poursuite du traitement.
- Assurez-vous de n'avoir rien oublié dans le service.

Présentez-vous au bureau des admissions/sorties pour :

- Déposer la notification de sortie
- Obtenir le bulletin de situation qui tient lieu de justificatif d'hospitalisation de votre enfant
- Régulariser votre dossier et éviter ainsi toute correspondance ultérieure
- Régler les frais restant à votre charge
- Restituer la télécommande (en bon état de marche) en échange de votre caution déposée à l'entrée

Votre avis nous intéresse...

La qualité d'accueil et de séjour dans l'établissement étant une de nos priorités, nous mettons à votre disposition un questionnaire de sortie. Ce questionnaire vous est remis ou disponible dans le service : merci de bien vouloir le remplir et de le déposer dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet. Les données sont anonymes et nous permettent d'améliorer la qualité de l'accueil et des soins.



La sortie de votre enfant

Organiser la suite des soins

Vous retournez à votre domicile :

- Votre médecin traitant recevra un compte-rendu de l'hospitalisation de votre enfant dans les 8 jours après votre sortie.
- Si un traitement ou des soins sont nécessaires après la sortie de votre enfant, une ordonnance vous sera remise.
- N'hésitez pas à demander conseil sur la manière d'appliquer les prescriptions, ou sur les règles d'alimentation à suivre.

Prévoir son mode de transport

Si l'état de santé de votre enfant le justifie, votre médecin pourra vous prescrire un transport qui peut être remboursé par la sécurité sociale et/ou votre mutuelle.

Il peut s'agir :

- d'un taxi conventionné
- ou d'un véhicule sanitaire léger (VSL) si vous pouvez voyager assis ;
- d'une ambulance si nécessaire.

Attention au-delà de 150 km et pour les transports en série, une demande d'entente préalable est obligatoire auprès de votre caisse d'assurance maladie. Le choix du transporteur vous appartient. Néanmoins, l'établissement tient à votre disposition une liste de transporteurs avec lesquels il a signé une charte qualité.

Dans certains cas, également sur prescription médicale, vous pouvez vous faire rembourser le transport même s'il s'agit de transports en commun ou d'un véhicule personnel. Renseignez-vous sur le site www.ameli.fr ou auprès de votre caisse d'assurance maladie.



S'informer et agir



Sécurité des soins

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (C.L.I.N.) définit un programme annuel d'actions incluant la sécurité des soins et des patients, dont les grands axes sont (par exemple) : la poursuite de la politique de maîtrise du risque infectieux, la réduction des risques infectieux associés aux actes invasifs tout au long du parcours de soin, la réduction de la transmissibilité des infections associées aux soins,...

Participer

A la qualité et à la sécurité des soins

Votre enfant est le premier acteur de son traitement : pour la qualité des soins, n'hésitez pas à prévenir l'équipe soignante de tout signe anormal ou douloureux.

Aucune pratique médicale n'est totalement sans risque, mais avec le progrès, ces risques diminuent. Le médecin est qualifié pour déterminer le traitement le plus adapté, en fonction des bénéfices et des risques qu'il représente. Il doit vous en informer : n'hésitez pas à le questionner ou à solliciter l'équipe soignante.

La qualité des soins passe également par le respect des règles d'hygiène de l'hôpital, pour éviter notamment les infections nosocomiales. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante sur les procédures à respecter.

Au don d'organes ou de tissus

En cas de décès d'un enfant, les parents peuvent refuser un don de ses organes et de tissus. Dans le cas contraire, ce don généreux pourra sauver la vie d'autres patients en attente de greffe. Il est anonyme et gratuit. L'autorisation des parents ou des tuteurs légaux est indispensable.

Pour en savoir plus www.agence-biomedecine.fr



S'informer et agir

S'exprimer

Protéger les données personnelles qui concernent votre enfant.

L'Institut Saint-Pierre a conçu un système informatisé destiné à gérer plus facilement le dossier de ses patients pour la continuité et la sécurité des soins. Sauf opposition de votre part, pour des raisons légitimes, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à la gestion de toutes les données administratives et médicales ainsi qu'à la traçabilité obligatoire dans le cadre des vigilances sanitaires.

Conformément à la réglementation européenne en vigueur à partir du 25 mai 2018, vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de transmission de vos données. (Pour en savoir plus, veuillez vous référer au texte page 19).

Qualité à l'Institut

L'Institut Saint-Pierre développe une culture de la qualité, à ce titre, il répond aux référentiels de la Haute Autorité de Santé (HAS). **Il a été certifié en 2016 «sans recommandation ni réserve» pour 6 ans.** L'Institut Saint-Pierre conduit une démarche permanente d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. L'Institut Saint-Pierre est engagé dans une démarche de développement durable.



S'informer et agir

Faire une réclamation

Si vous souhaitez faire une réclamation ou suggestion en lien avec la prise en charge, vous pouvez écrire à la Direction par l'intermédiaire de fiches disponibles à l'accueil. Si vous préférez, vous pouvez lui écrire à l'Institut Saint-Pierre - 371 avenue de l'Evêché de Maguelone - 34250 Palavas-Les-Flots.

Votre plainte ou réclamation sera instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique en lien avec la Commission Des Usagers (CDU). Vous serez, le cas échéant, mis en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevra pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Satisfaction

Les résultats trimestriels des questionnaires de sortie sont affichés dans chaque service et à l'accueil.

Pour plus d'informations, veuillez vous référer au texte de loi page 20.

Au service des usagers

Il existe dans chaque établissement une Commission Des Usagers (CDU).

Elle a pour missions d'assurer l'examen des réclamations et leur suivi, et de faire des propositions pour améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge. Elle est composée au minimum de représentants des usagers, de médiateurs et de personnels en charge de la qualité.

A l'Institut Saint-Pierre, vous pouvez contacter les membres de la CDU dont la liste est à disposition à l'accueil, dans tous les services, et sur la fiche jointe à ce livret.

Un comité de réflexion éthique

Il existe depuis 2012. Les membres échangent autour de questions éthiques et de problématiques institutionnelles sur les pratiques d'accueil et de prise en charge des patients.



Examen des plaintes et réclamations

Code la Santé Publique

Article R1112-91 créé par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art. 1 JORF 4 mars 2005

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 R1112-92 Modifié par Décret n°2016-726 du 1er juin 2016 - art. 1

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 cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

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 R1112-93 créé par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art. 1 JORF 4 mars 2005

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, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la 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 R1112-94 créé par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art. 1 JORF 4 mars 2005

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.

Bien-être des patients et sérénité du personnel



Pour le bien-être des patients et la sérénité des personnels, il est interdit :

- d'utiliser l'option photo, vidéo enregistrement de son smartphone
- de prendre des photos des services et des professionnels de santé et des patients
- de filmer sans autorisation
- de « chasser les Pokemon » ou autres jeux virtuels dans l'enceinte de l'établissement

EXTRAITS DU CODE CIVIL

Article 9 - Chacun a droit au respect de sa vie privée

EXTRAITS DU CODE PENAL

Article 226-1 - Est puni d'un an d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende le fait, au moyen d'un procédé quelconque, volontairement de porter atteinte à l'intimité de la vie privée d'autrui :

- 1) en captant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de leur auteur, des paroles prononcées à titre privé ou confidentiel ;
- 2) en fixant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de celle-ci, l'image d'une personne se trouvant dans un lieu privé.

Lorsque les actes mentionnés au présent article ont été accomplis au vu et au su des intéressés sans qu'ils s'y soient opposés, alors qu'ils étaient en mesure de le faire, le consentement de ceux-ci est présumé.

Article 226-2 - Est puni des mêmes peines le fait de conserver, porter ou laisser porter à la connaissance du public ou d'un tiers ou d'utiliser de quelque manière que ce soit tout enregistrement ou document obtenu à l'aide de l'un des actes prévus par l'article 226-1.

Lorsque le délit prévu par l'alinéa précédent est commis par la voie de la presse écrite ou audiovisuelle, les dispositions particulières des lois qui régissent ces matières sont applicables en ce qui concerne la détermination des personnes responsables.

Droits sur vos données à caractère personnel

Le règlement n° 2016/679, dit Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) est un règlement de l'Union européenne sur la protection des données à caractère personnel, adopté par le Parlement européen le 14 avril 2016, applicable depuis le 25 mai 2018.

Conformément à la réglementation en vigueur, vous bénéficiez de droits à l'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la portabilité, d'effacement et de limitation. Ces droits sont détaillés plus bas.

De même, vous pouvez vous opposer à votre participation à un traitement des données vous concernant pour des motifs légitimes, sans que cela modifie en aucune façon la prise en charge médicale dont vous bénéficiez à l'Institut Saint-Pierre ou votre relation avec ses personnels.

Si vous estimez que vos données ne sont pas traitées conformément à la réglementation relative aux données personnelles, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la Commission nationale informatique et libertés.

- **Droit à l'information** : chaque traitement de données est enregistré dans le registre des traitements de l'Institut Saint-Pierre.
- **Droit d'accès** : vous pouvez obtenir des informations concernant le traitement de vos données personnelles ainsi qu'une copie de ces données personnelles.
- **Droit de rectification** : si vous estimez que vos données personnelles sont inexactes ou

incomplètes, vous pouvez exiger que ces données personnelles soient modifiées en conséquence.

- **Droit d'opposition** : vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles pour des motifs liés à votre situation particulière. Le responsable de traitement démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement de données qui prévalent sur vos intérêts et vos droits et libertés.

- **Droit à la portabilité des données** : pour les traitements de données fondés sur le consentement ou sur un contrat, vous avez le droit à la restitution des données personnelles que vous nous avez fournies ou, lorsque cela est possible techniquement, de les transférer à un tiers.

- **Droit à l'effacement ou "droit à l'oubli"** : vous pouvez exiger l'effacement de vos données personnelles excepté pour les traitements de données nécessaires aux fins de diagnostics médicaux, de la gestion des services de soins de santé, pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique.

- **Droit à la limitation du traitement de vos données personnelles** : il peut être effectué dans certains cas.

Accès à vos données à caractère personnel :

Vous pouvez exercer ces droits en écrivant au Délégué à la protection des données (DPO) de l'Institut Saint-Pierre :

- par mail à dpo@institut-st-pierre.fr

- ou par courrier à l'attention du Délégué à la protection des données (DPO),

Institut Saint-Pierre

371 Avenue de l'Evêché de Maguelone,
34250 Palavas-les-Flots.



INFORMATIONS
COMPLÉMENTAIRES

Informations complémentaires

Charte de la personne hospitalisée

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

Principes généraux

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

Informations complémentaires

Charte de l'enfant hospitalisé

*Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé optée par le Parlement Européen le 13 mai 1986.
Circulaire du Secrétariat d'Etat à la Santé de 1999 préconise son application.*

1. L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
2. Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
3. On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
4. Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension afin de participer aux décisions les concernant.
5. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
6. Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
7. L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
8. L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
9. L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
10. L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

Informations complémentaires

Contrat d'engagement contre la douleur

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

La douleur n'est pas une fatalité :

On peut la prévenir. La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Après une intervention chirurgicale, pendant un examen douloureux, avant une situation qui peut entraîner une douleur (transport, séance de rééducation...), vous devez être prévenu qu'une douleur peut survenir.

Traiter la douleur, c'est possible :

Nous mettrons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour la soulager, même si nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de douleur.

Les médicaments :

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent. Les médicaments sont proposés en fonction de la nature et de l'intensité des douleurs. Ils les soulagent, même s'ils ne suppriment pas toujours totalement. Votre médecin vous prescrira

un traitement adapté. Celui-ci sera ajusté en fonction de l'évaluation régulière de vos douleurs.

Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur.

Vous seul pouvez décrire votre douleur : personne ne peut ni ne doit se mettre à votre place. L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider. Si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aidez les médecins à mieux vous soulager. Ils évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés à votre cas.

Article L.1110-5 du code de la santé publique :

«...Toute personne a le droit de recevoir des traitements et des soins visant à soulager sa souffrance. Celle-ci doit être, en toutes circonstances, prévenue, prise en compte, évaluée, et traitée...»

Plan de Sécurisation d'Établissement (PSE)

Étant un espace ouvert au public (visite de proches...), les établissements de santé sont confrontés à toutes les formes de violence que connaît notre société. L'institution doit assurer la sécurité en son enceinte, sécurité qui concerne aussi bien les personnels de santé que les patients, les professionnels, les visiteurs et les prestataires. Le contexte de menace terroriste et les récents attentats imposent une vigilance accrue et

nécessitent la mise en œuvre effective de mesures particulières de sûreté au sein des établissements de santé.

C'est pourquoi l'institut s'est engagé dans un plan de sécurisation d'établissement (PSE), conformément à l'Instruction n° SG/HFDS/2016/340 du 16 novembre 2016 relative aux mesures de sécurisation dans les établissements de santé, paru au BO n°12 du 15 janvier 2017.

**Institut
Saint-Pierre**



INSTITUT SAINT-PIERRE

371, Av. de l'Evêché de Maguelone
34250 Palavas-les-Flots

Tél. : 04 67 07 75 00

Fax : 04 67 68 44 64

www.institut-st-pierre.com