



**LIVRET D'ACCUEIL  
PATIENT**

# SOMMAIRE

## L'INSTITUT SAINT-PIERRE .....p4

|                            |    |
|----------------------------|----|
| Notre histoire.....        | p5 |
| Institut Saint-Pierre..... | p6 |
| Infos pratiques.....       | p8 |

## L'ARRIVÉE DE VOTRE ENFANT .....p9

|                                                     |     |
|-----------------------------------------------------|-----|
| Documents obligatoires.....                         | p10 |
| Formalités à l'arrivée.....                         | p10 |
| Identité de votre enfant.....                       | p11 |
| Informations sur l'état de santé de votre enfant... | p11 |
| Médicaments de votre enfant.....                    | p12 |

## LE SÉJOUR DE VOTRE ENFANT .....p13

|                                              |     |
|----------------------------------------------|-----|
| Chambres.....                                | p14 |
| Repas des patients et des accompagnants..... | p14 |
| Visites.....                                 | p15 |
| Espaces collectifs.....                      | p15 |
| Linge.....                                   | p15 |
| Hébergement des accompagnants.....           | p15 |

## p16..... LES RÈGLES DE L'INSTITUT

|          |                              |
|----------|------------------------------|
| p17..... | Recommandations générales    |
| p17..... | Tenue dans l'établissement   |
| p17..... | Fleurs                       |
| p17..... | Dépôt de biens et de valeurs |
| p18..... | Respect du droit à l'image   |
| p18..... | Culte                        |
| p18..... | Sécurité incendie            |
| p18..... | Tabac, alcool, drogue        |

## p19..... NOS ÉQUIPES À VOS CÔTÉS

## p23..... LA SORTIE DE VOTRE ENFANT

|          |                         |
|----------|-------------------------|
| p24..... | Types de sortie         |
| p25..... | Se préparer à la sortie |
| p26..... | Frais de séjour         |

## p28..... NOS ENGAGEMENTS

|          |                               |
|----------|-------------------------------|
| p29..... | Qualité et sécurité des soins |
| p31..... | A l'écoute de nos patients    |
| p34..... | Respect du droit des patients |

## p36..... CADRE LÉGAL

|          |                                              |
|----------|----------------------------------------------|
| p37..... | Droits sur vos données à caractère personnel |
| p40..... | Plan de Sécurisation d'Etablissement         |
| p41..... | Charte de la personne hospitalisée           |
| p42..... | Charte de l'enfant hospitalisé               |
| p43..... | Charte Romain Jacob                          |

|          |                        |
|----------|------------------------|
| p46..... | Fondation Saint-Pierre |
|----------|------------------------|

# BIENVENUE À L'INSTITUT SAINT-PIERRE

Nous vous souhaitons la bienvenue à l'Institut Saint-Pierre, établissement pédiatrique autorisé en médecine et soins médicaux et de réadaptation (SMR) dédié à la prise en charge de patients de 0 à 21 ans.

Porté par des missions d'expertise reconnue, l'Institut Saint-Pierre est un établissement SMR de référence en Occitanie et en France. Doté d'équipes hautement qualifiées, engagé dans le développement de pratiques innovantes et d'équipements spécialisés, nos professionnels œuvrent pour offrir à chacun de nos patients un parcours de soins adapté et de qualité.

La prise en charge repose sur une approche pluridisciplinaire, mobilisant une pluralité de professionnels nécessaire à l'accompagnement de chaque patient dans toute la complexité de sa situation médicale. Cette organisation s'inscrit en lien étroit avec les professionnels de santé de ville et hospitalier, garantissant la continuité et la cohérence des parcours de soins. La prise en charge couvre notamment l'orthopédie, la neurologie, les pathologies digestives et métaboliques – dont l'obésité et l'endocrinologie - la cardiologie, les troubles respiratoires tels que l'asthme ainsi que la surdité et les troubles du langage et des apprentissages (TLA).

Inscrite dans un parcours global de santé, la prise en charge conjugue bilans d'expertises, thérapie, accompagnement éducatif et pédagogique avec pour objectif de favoriser l'autonomie des patients tout en privilégiant leur maintien dans leur environnement familial, scolaire et social. A cette fin, les professionnels mettent en œuvre un projet médical structuré, décliné sur plusieurs modes de prise en charge adaptés aux besoins de chacun.

Ce livret a pour objectif de fournir les informations essentielles au bon déroulement du séjour et de répondre aux besoins des familles.

La Direction, le corps médical et l'ensemble du personnel vous remercient pour la confiance accordée à l'Institut Saint-Pierre et réaffirment leur engagement à œuvrer, chaque jour, au service de la santé, du bien-être et du devenir de chaque personne accueillie.

**Dominique WULFRANCK**  
*Directeur*

**Marie-Pierre TAMBURRO**  
*Directrice adjointe*





# L'Institut Saint-Pierre



# NOTRE HISTOIRE

## 1918 – CRÉATION DE L'OEUVRE MONTPELLIÉRAINE DES ENFANTS DE LA MER

A l'origine, l'Œuvre Montpelliéraine des Enfants à la Mer (OMEM) a été fondée par des médecins et des familles de Montpellier soucieux d'offrir à des enfants malades ou convalescents, la possibilité de séjourner en bord de mer afin de hâter leur guérison.

## 2015 – CRÉATION DE L'ASSOCIATION SAINT-PIERRE



Association  
Saint-Pierre

L'association Saint-Pierre, gestionnaire de l'Institut Saint-Pierre, a été fondée en 2015 par l'Œuvre Montpelliéraine des Enfants à la Mer (OMEM) et 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.

## 2018 – L'OMEM DEVIENT LA FONDATION SAINT-PIERRE



Fondation  
Saint-Pierre

C'est l'année de son centenaire que l'OMEM 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. La fondation préside l'Association Saint-Pierre, gestionnaire des différents établissements sanitaires et l'Association Mille Possibles, gestionnaire des différents établissements médico-sociaux.



# INSTITUT SAINT-PIERRE

Créé en 1918 par l'Œuvre Montpelliéraine des Enfants à la Mer (OMEM), l'Institut Saint-Pierre est un établissement pédiatrique privé d'intérêt collectif autorisé en soins médicaux et de réadaptation (SMR). Chaque année, il prend en charge près de 10 000 patients de 0 à 21 ans et dispense des soins de la plus haute qualité dans un environnement adapté. Sur décision médicale et en fonction de l'état de santé de l'enfant, l'hospitalisation peut être complète ou de jour.

**+10 000**

enfants  
accompagnés  
chaque année

**23 000**

séjours  
annuels

**44 0000**

passages  
par an

## PRISES EN CHARGE ET SOINS

A l'Institut Saint-Pierre, une équipe pluridisciplinaire s'engage chaque jour auprès des patients, offrant une palette de prises en soins pédiatriques variés et pensés pour répondre au mieux aux besoins spécifiques de chaque jeune patient. Les prises en soins couvrent principalement :



**Affections de  
l'appareil locomoteur**



**Cardiologie &  
Pneumologie**



**Surdité**



**Affections du  
système nerveux**



**Endocrinologie  
& diabétologie**



**Implant  
cochléaire**



**Médecine traumatologie  
du sport**



**Ob s t **



**Troubles du langage et de  
l'apprentissage**



**Troubles  
sphinctériens**



**Nurserie**



**Neuropédiatrie**



## PROGRAMMES D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE

Dans le cadre de ses prises en charge, l'Institut a mis en place 6 programmes d'éducation thérapeutique. C'est un dispositif d'accompagnement du patient et de ses proches qui vise à comprendre la maladie et les traitements, coopérer avec les soignants, prendre en charge son état de santé et conserver et/ou améliorer sa qualité de vie.



**Obésité  
infantile**



**Diabète de  
l'enfant**



**Asthme de  
l'enfant**



**AVK et automesure  
de l'INR**



**Cardiopathie  
congénitale**



**Pathologie  
abdomino-périnéale**



**Arthrite juvénile  
idiopathique**

*En lien avec le service femme, mère,  
enfant du CHU de Montpellier.*

**Retrouvez toutes les  
informations sur notre  
site internet :**



# INFOS PRATIQUES

## COMMENT VENIR ?

**En voiture :** Sortir à Montpellier-Sud, prendre direction Palavas-les-Flots (environ 10 km), puis suivre Institut Saint-Pierre fléché dès l'entrée de Palavas-les-Flots.

### En transport en commun :

Tramway ligne 4 - arrêt Garcia Lorca + bus TAM Ligne 631 - salle bleue de Palavas + prendre le bus Transp'Or Ligne 1 - arrêt Institut Saint-Pierre ou marcher environ 20 minutes

Tramway ligne 3 - arrêt Etang de l'Or + bus Transp'Or ligne 1 - arrêt Institut Saint-Pierre

### En train :

Via la Gare TGV Sud de France ou la Gare Saint-Roch.

## OÙ SE GARER ?

Un parking est à disposition des patients et de leur famille. En cas de manque de places, vous pouvez vous garer sur l'Avenue de l'évêché de Maguelone, ou sur le parking en face de l'IGESA (parking payant).

## HORAIRES

**D'octobre à avril :** 8h – 20h  
**De mai à septembre :** 8h – 21h

### INSTITUT SAINT-PIERRE

371, Avenue de l'Evêché de Maguelone

34250 Palavas les Flots

[contact@institut-st-pierre.fr](mailto:contact@institut-st-pierre.fr)

04 67 07 75 00

*Pour en savoir plus :* [www.institut-st-pierre.com](http://www.institut-st-pierre.com)





A close-up photograph of a young girl with light brown hair, laughing heartily. She is wearing a light blue ribbed sweater and a white jacket. The background is a soft-focus outdoor scene with green foliage and a bright sky. The text "L'arrivée de votre enfant" is overlaid in white, bold, sans-serif font.

**L'arrivée  
de votre  
enfant**

# L'ADMISSION

## Les formalités avant l'hospitalisation de votre enfant :

La liste des documents à fournir vous est adressée dès l'étape de la programmation du séjour. Afin de faciliter l'admission de votre enfant le jour de son entrée, vous devez fournir au service des admissions les documents nécessaires soit :

- **Via votre espace Doctolib.**
- **Par mail à l'adresse suivante :** [pre-admissions@institut-st-pierre.fr](mailto:pre-admissions@institut-st-pierre.fr) (merci de rappeler dans l'objet le nom, prénom et date d'hospitalisation).

Il vous sera demandé de retourner les autorisations parentales de soins signées, dans la mesure du possible, par les deux titulaires de l'autorité parentale.

En cas de difficultés à comprendre ou à vous exprimer en français, l'intervention d'un interprète extérieur peut être organisée. Pour toute demande, vous pouvez vous rapprocher du service social de l'établissement.

## DOCUMENTS OBLIGATOIRES

- **Pièce d'identité valide de l'enfant :** carte d'identité, passeport, acte de naissance, titre de séjour
- **Pièce d'identité valide de l'accompagnement** (détenteur de l'autorité parentale)
- **Livret de famille** (pages des parents et de l'enfant concerné)
- **Carte de mutuelle** recto/verso
- **Attestation de sécurité sociale, CSS ou AME**

Et selon les cas :

- **Pour les étrangers originaires d'un pays membre de l'Union Européenne :** attestation et formulaire S2
- **En cas de jugement modifiant les modalités d'exercice de l'autorité parentale :** la première page du jugement et celle concernant l'exercice de l'autorité parentale.

## FORMALITÉS À L'ARRIVÉE

Dès votre arrivée, avant de vous rendre dans le service d'hospitalisation, vous devez vous présenter au **bureau des admissions**. Un numéro d'appel vous sera attribué à la borne prévue à cet effet. Les agents du bureau des admissions vérifient la complétude de votre dossier administratif.

Le bureau des admissions est ouvert de **8h00 à 17h00 du lundi au vendredi**.

### Qui se charge des formalités ?

La réalisation des formalités administratives est faite par toute personne titulaire de l'autorité parentale qui doit accompagner le patient mineur. En cas de difficultés ou de situations particulières, vous pouvez vous adresser au service des préadmissions.



## IDENTITÉ DE VOTRE ENFANT

Lors de votre arrivée à l'Institut Saint-Pierre, l'identité de votre enfant ainsi que celle de son accompagnant seront vérifiées. Votre enfant portera tout au long de son séjour un bracelet ou un badge d'identification indiquant son nom de naissance, prénom, date de naissance, sexe et son numéro d'Identité Nationale de Santé (INS). De plus, lors de sa première visite un Identifiant Permanent du Patient (IPP), numéro unique et personnel, lui est attribué et sera utilisé à chacune de ses venues dans notre établissement. A l'Institut Saint-Pierre, tous les professionnels sont impliqués dans l'identitovigilance afin de fournir les bons soins au bon patient, au bon endroit.

## INFORMATIONS SUR L'ÉTAT DE SANTÉ DE VOTRE ENFANT

Il est important pour la prise en soins de votre enfant que vous puissiez fournir 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 rapidement.

Les membres de l'équipe, soumis au secret professionnel, n'ont pas le droit de communiquer les informations concernant votre enfant sans votre accord. Vous pouvez demander à ce qu'aucune information ne soit communiquée à des tiers.



## MÉDICAMENTS DE VOTRE ENFANT

La sécurisation de la prise en charge médicamenteuse est assurée par les professionnels de santé de l'Institut dès l'entrée dans l'établissement, au cours de l'hospitalisation et jusqu'à la sortie au domicile ou le transfert vers une autre structure.

La Conciliation Médicamenteuse mise en place depuis 2020 vise à s'inscrire dans une démarche de prévention et de détection des éventuelles erreurs médicamenteuses.

### **Votre enfant est déjà sous traitement le jour de son admission :**

- Munissez-vous des dernières ordonnances (généraliste/spécialiste) et du carnet de santé.
- Apportez une boîte de chacun des médicaments habituels et remettez-les à l'infirmier(e). Ils seront isolés à son nom dans la pharmacie du service et vous seront rendus à la sortie.
- Ne gardez pas de médicaments en chambre.
- Signalez au médecin les médicaments qui sont pris sans ordonnance (homéopathie, phytothérapie, vitamines ...).

### **Qui fournit les médicaments prescrits pendant l'hospitalisation ?**

- Le traitement est fourni exclusivement par la pharmacie de l'hôpital sur prescription du médecin hospitalier.
- Exceptionnellement, les médicaments personnels pourront être utilisés si non disponibles à la pharmacie de l'hôpital.
- Il est important de ne prendre que les médicaments prescrits par l'hôpital, car ils sont adaptés à son état de santé. La prise d'autres médicaments peut entraîner de graves complications.
- Des modifications de traitement peuvent intervenir au cours du séjour et feront l'objet d'information de la part du personnel soignant et médical.

### **A la sortie de l'hôpital :**

- Pensez à communiquer les coordonnées de la pharmacie de ville de votre choix afin de mieux faciliter les échanges ville-hôpital pour l'organisation de la sortie.
- Pour la sortie ou le transfert vers un autre établissement, il sera remis une ou des ordonnance(s) ainsi que la lettre de liaison.
- Les médicaments apportés le jour de l'admission seront rendus à la sortie par l'infirmier(e) du service.
- Si vous avez oublié de poser toutes vos questions au personnel hospitalier, adressez-vous à votre médecin traitant. Vous pouvez également demander conseil à votre pharmacien. Avant de prendre un nouveau médicament, informez-vous auprès de votre médecin ou de votre pharmacien.





**Le  
séjour  
de votre  
enfant**

# AU QUOTIDIEN

## CHAMBRES

L'établissement dispose de chambres doubles ainsi que d'un nombre limité de chambres particulières. En fonction de la situation médicale du patient et dans la mesure des places disponibles, votre enfant peut bénéficier d'une chambre particulière moyennant un supplément journalier. Ce supplément peut faire l'objet d'une prise en charge totale ou partielle par votre mutuelle selon les garanties dont vous disposez. Vous pouvez en faire la demande lors de votre préadmission ou de votre admission.

Une couchette peut être mise gratuitement à disposition d'un parent souhaitant rester auprès de son enfant. Une seule couchette est prévue par enfant.

Excepté au sein du service prenant en charge l'obésité, chaque chambre est équipée d'une télévision mise à votre disposition gratuitement. La télécommande est remise à l'accueil contre une caution de 20€ restituée lors de votre départ, sous réserve qu'aucune perte ou dégradation ne soit constatée.

## REPAS DES PATIENTS ET DES ACCOMPAGNANTS

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

Hospitalisation complète : les repas des patients sont servis dans les espaces de restauration prévus à cet effet. Les accompagnants peuvent également commander leur repas auprès de l'accueil avant 10h pour le déjeuner et avant 14h pour le dîner et le petit-déjeuner. Selon les services, les repas des accompagnants seront servis dans un lieu dédié. La prise des repas en chambre est interdite.

Hospitalisation de jour : les repas des patients sont servis dans les espaces de restauration prévus à cet effet. Les repas ne sont pas fournis pour les accompagnants

Des distributeurs automatiques sont à votre disposition dans le hall d'entrée.





## VISITES

Les visites sont autorisées de 13h à 20h. Elles sont soumises à l'accord préalable des représentants légaux du patient. En l'absence de cette autorisation, la visite ne pourra pas avoir lieu.

Afin de préserver le bon déroulement des soins et le fonctionnement du service, les visites se déroulent dans l'espace prévu à cet effet. Seul les parents sont autorisés à accéder aux chambres.

Les mineurs non accompagnés ne sont pas autorisés à rendre visite à un patient.

Pour connaître les modalités de visite applicables, nous vous invitons à vous rapprocher de votre service.

## ESPACES COLLECTIFS

Des espaces d'accueil collectif, situés au rez-de-chaussée, sont aménagés afin d'accueillir les patients hospitalisés selon leur tranche d'âge.

Les patients de 0 à 5 ans sont accueillis au jardin d'enfants où ils bénéficient d'un accompagnement assuré par une équipe d'éducateur de petite enfance.

Les patients de 6 à 17 ans sont accueillis au foyer d'animation où ils participent à des activités ludiques encadrées par une équipe d'animateurs.

Les rassemblements entre patients ne doivent en aucun cas avoir lieu dans les chambres.

## LINGE

Le linge de literie est fourni par l'établissement. En revanche, l'entretien du linge personnel n'est pas assuré par la structure. Il vous est recommandé de marquer les vêtements de votre enfant à son nom et de prévoir une quantité suffisante de linge pour toute la durée de l'hospitalisation.

## HÉBERGEMENT DES ACCOMPAGNANTS

L'Institut Saint-Pierre met à disposition des familles d'enfants hospitalisées en hôpital de jour des hébergements à proximité de l'Institut.

Pour plus d'informations, consultez le site [www.institut-st-pierre.fr](http://www.institut-st-pierre.fr) ou par mail à l'adresse suivante : [studio@institut-st-pierre.fr](mailto:studio@institut-st-pierre.fr).







# Les règles de l'Insitut



Un règlement de fonctionnement à destination des patients et de leurs accompagnants, appelé **Règles de vie**, vous est distribué lors de votre admission. Si vous avez des questions, le personnel pourra vous accompagner dans la compréhension des consignes.

## RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES

Dans l'intérêt de tous, il est demandé :

- De respecter les horaires d'ouverture et de fermeture de l'établissement
- De respecter le repos des patients
- De n'apporter aucune gêne au fonctionnement du service
- De maintenir en bon état les locaux et objets mis à disposition
- De ne pas introduire d'aliments à l'intérieur de l'établissement
- De ne pas introduire ni nourrir d'animaux et d'oiseaux dans l'enceinte de l'établissement

## TENUE DANS L'ÉTABLISSEMENT

Une tenue correcte est exigée dans l'établissement et sur les terrasses (les maillots de bain, les pieds nus et le torse nu ne sont pas acceptés au sein de la structure).

## FLEURS

Afin de respecter les normes d'hygiène, nous vous demandons de ne pas amener de fleurs à l'Institut.

## DÉPÔT DE BIENS ET DE VALEURS

Nous vous recommandons de ne pas confier à votre enfant d'argent ou objets de valeur qui ne sont pas nécessaires durant son hospitalisation. En hospitalisation complète, chaque chambre est équipée d'un coffre-fort individuel dans lequel vous pouvez déposer vos objets de valeur. Son accès est gratuit. Vous restez toutefois responsable des biens et valeurs conservés pendant toute la durée de l'hospitalisation, l'établissement ne pourra être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de dégradation.



## RESPECT DU DROIT À L'IMAGE

Toute personne a droit au respect de sa vie privée. A ce titre, tout enregistrement – qu'il soit photographique, vidéo ou audio – de professionnels, de patients ou de visiteurs, ainsi que toute diffusion de ces enregistrements sans autorisation préalable, sont strictement interdits au sein de l'établissement. De tels agissements constituent une infraction pénale, est passible d'un an d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende (Article 226-1 et 226-2 du code pénal).



## CULTE

La liberté de culte est garantie et les patients sont libres d'exprimer leur conviction religieuse à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité et la qualité des soins ainsi que la tranquillité des autres personnes hospitalisées. Tout acte de prosélytisme est strictement prohibé.

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.

## TABAC, ALCOOL, DROGUE

Dans l'intérêt des patients et conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer, que ce soit des cigarettes traditionnelles ou électroniques, dans les chambres et dans l'établissement y compris sur les terrasses. Un coin fumeur est aménagé en extérieur, près de l'entrée principale. La détention et la consommation de boissons alcoolisées et de produits illicites ou dangereux sont strictement interdites au sein de l'établissement pour les patients et les accompagnants.

## SÉCURITÉ INCENDIE

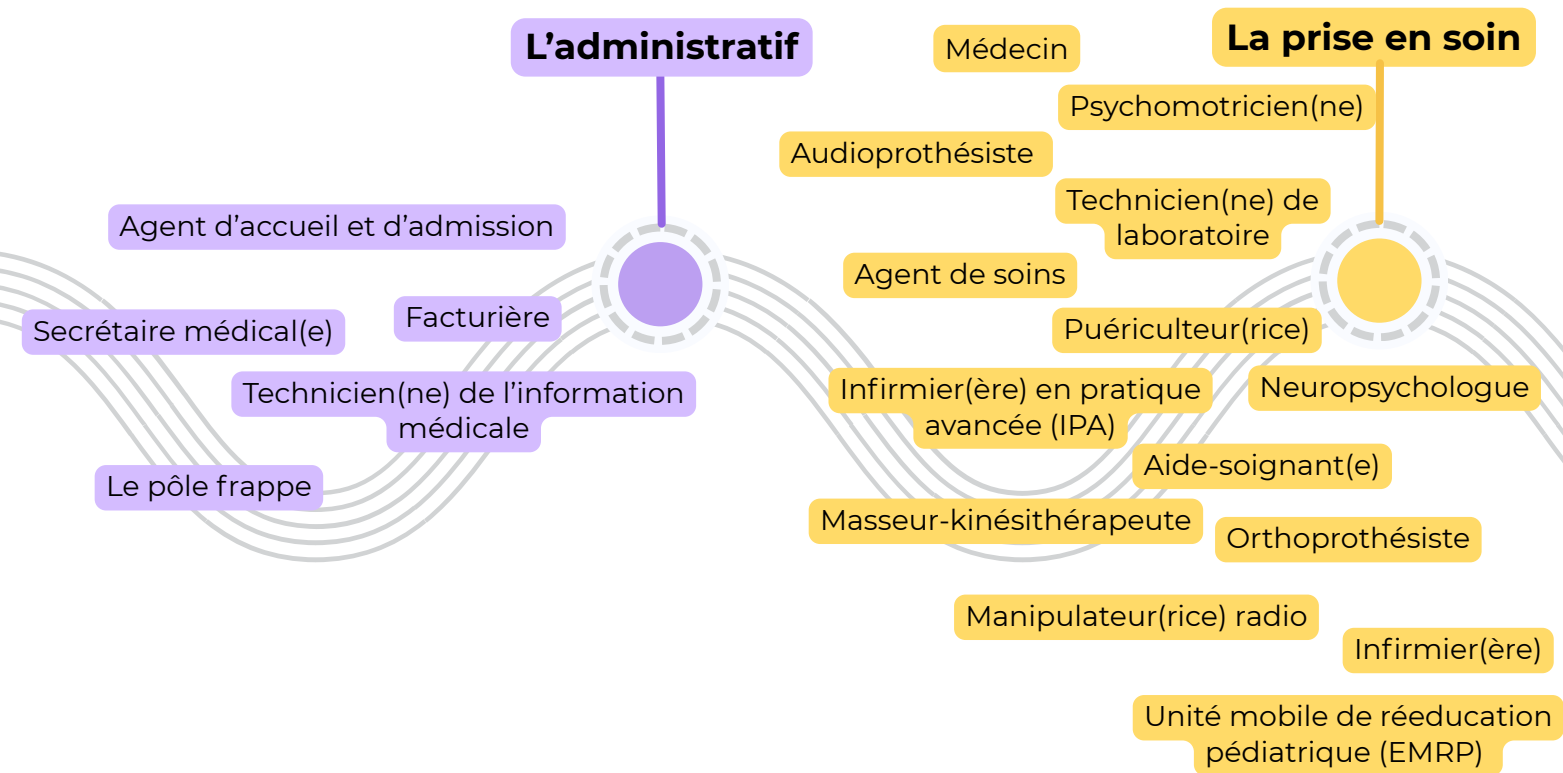
En cas d'incendie, respectez les plans d'évacuation et les consignes affichées à chaque étage et dans toutes les parties communes. En toute situation, gardez votre calme et suivez les instructions du personnel formé.



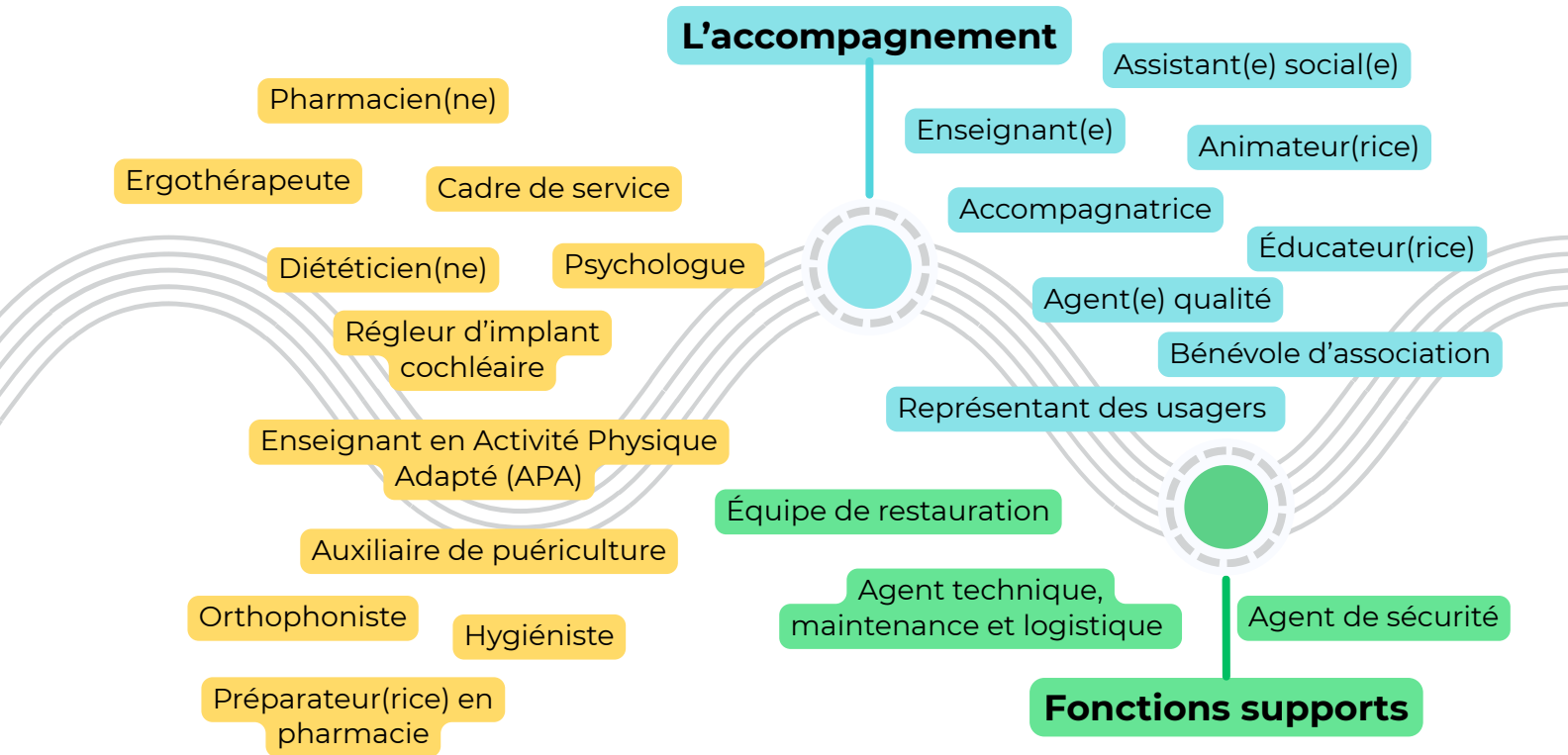


**Nos  
équipes à  
vos côtés**

Au cours du séjour de votre enfant vous serez amenés à rencontrer de nombreux professionnels. Pour vous permettre de les identifier facilement, le **prénom** et la **qualification** de chacun des agents sont indiqués **sur leur tenue ou sur leur badge**. Toute personne qui entre dans la chambre de votre enfant doit se présenter et expliquer sa fonction qui peut être médicale, soignante, administrative ou technique.







L'établissement dispose d'une **équipe médicale** composée de **médecins** exerçant dans différentes spécialités.

Cette diversité de compétences permet de répondre aux besoins des patients en proposant une prise en charge adaptée.

Les principales spécialités représentées au sein de la structure sont les suivantes :

Médecins spécialisés en médecine physique et de réadaptation (MPR)

Médecins spécialisés en pédiatrie

Endocrinologue

Diabétologue

Cardiopédiatre

Pneumologue

Médecins spécialisés en obésité pédiatrique

Médecins spécialisés en audiophonologie

Otorhinolaryngologue (ORL)

Neuropédiatre

Médecins spécialisés en pédopsychiatrie

Médecins spécialisés en médecine du sport





A woman with long brown hair in a ponytail, wearing a white t-shirt, is holding a young child with red hair. The child is wearing a tan t-shirt, blue shorts, and a yellow backpack with a cartoon animal face. The woman is pointing her finger towards the child's head. The background is a plain, light-colored wall.

# La sortie de votre enfant

# TYPES DE SORTIES

La sortie, qu'elle soit temporaire ou définitive, est décidée par le médecin qui a assuré le suivi de votre enfant à l'Institut dès lors que son état de santé le permet. Les patients mineurs doivent impérativement être accompagnés par une personne titulaire de l'autorité parentale, munie d'une pièce d'identité. En cas d'indisponibilité, une procédure spécifique devra être respectée. Rapprochez-vous de votre service pour en connaître les modalités.

## **SORTIE DÉFINITIVE**

Le jour de votre sortie vous serez invité à réaliser les formalités de sortie dans votre service. Vous seront remis par la secrétaire ou l'infirmière de service, les documents établis par le médecin et nécessaires à la poursuite du traitement ainsi que le bulletin de situation si vous en faites la demande.

Assurez-vous de ne rien oublier dans le service. Si vous avez déposé un traitement personnel à l'entrée, pensez à le récupérer.

## **PERMISSION TEMPORAIRE DE SORTIE**

Des permissions temporaires de sortie peuvent être accordées à votre enfant par le médecin pour une durée maximale de 48h lorsque son état de santé le permet.

## **SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL**

Si vous souhaitez sortir de l'établissement contre avis médical, vous serez informé par le médecin des risques que vous faites encourir à votre enfant. Il vous sera demandé de signer un document attestant de cette information et déchargeant notre établissement de toute responsabilité.



# SE PRÉPARER À LA SORTIE

## ORGANISER LA SUITE DES SOINS



Votre médecin traitant recevra un compte-rendu de l'hospitalisation de votre enfant. 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. L'ensemble de ces informations sera intégré dans son dossier médical partagé (DMP).

En fonction de vos besoins, le médecin pourra vous proposer le passage de l'Equipe Mobile de Réadaptation Pédiatrique (EMRP). Cette équipe évaluera votre domicile et pourra vous conseiller sur les aménagements et les aides techniques à prévoir, afin de permettre à votre enfant de rentrer dans les meilleures conditions.

## 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 :

- Véhicule personnel / transport en commun
- Taxi conventionné
- Véhicule sanitaire léger (VSL) si votre enfant peut voyager assis
- Ambulance

Attention, au-delà de 150 kms et pour les transports en série, une demande d'entente préalable est obligatoire auprès de votre caisse d'assurance maladie.

Renseignez-vous sur le site [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr) ou auprès de votre caisse d'assurance maladie.





# FRAIS DE SÉJOUR

## **FORFAIT JOURNALIER (EN HOSPITALISATION COMPLÈTE UNIQUEMENT)**

Le forfait journalier correspond au coût que représente l'hébergement et le repas de votre enfant au cours de son hospitalisation et s'élève à ce jour à 23€/jour. Ce forfait est à votre charge ou à celle de votre mutuelle, Aide Médicale d'État (AME) ou Complémentaire Santé Solidaire (CSS).

En sont exonérés les malades dont l'hospitalisation est imputable à un accident du travail, les bénéficiaires de l'assurance maternité (à partir du 6ème mois), les nouveau-nés de moins de 30 jours et les personnes affiliées au régime Alsace/Moselle.

## **VOUS ÊTES ASSURÉ(E) SOCIAL(E)**

Les frais de séjour sont pris en charge par l'Assurance Maladie à hauteur de 80%, les 20% restants (peut varier en fonction de la caisse d'affiliation, par exemple SNCF), qui correspondent au ticket modérateur, sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle, Aide Médicale d'État (AME) ou Complémentaire Santé Solidaire (CSS) pendant les 30 premiers jours de présence en hospitalisation. Au-delà, vos frais de séjour sont pris en charge à 100%.

Les frais de séjour sont pris en charge à 100% lorsque votre enfant relève d'une Affection Longue Durée (ALD) reconnue par la caisse d'affiliation.

## **VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ(E) SOCIAL(E)**

Vous devrez demander un devis à la secrétaire du service et le retourner signé avant l'hospitalisation. Il vous sera demandé de vous acquitter des frais d'hospitalisation à votre arrivée. Si vous rencontrez des difficultés à ce sujet, notre service social pourra vous accompagner dans vos démarches.

## DES SUPPLÉMENTS PEUVENT VOUS ÊTRE FACTURÉS

L'établissement étant conventionné de secteur 1, aucun dépassement d'honoraire ne pourra vous être facturé. Toutefois, l'établissement met à votre disposition certains services qui pourront être pris en charge pour tout ou partie par votre mutuelle en fonction des garanties dont vous bénéficiez :

### LES REPAS ET PETITS DÉJEUNERS ACCOMPAGNANTS\*

- Petit déjeuner : 5,00€
- Repas complet (entrée, plat, dessert) : 10,00€
- Repas (1 plat chaud) : 5,00€

### LA TÉLÉVISION

L'accès à la télévision est gratuit. Il vous sera demandé une caution lors de la remise de la télécommande auprès de l'accueil. Elle vous sera restituée à la fin du séjour.







**Nos  
engagements**



# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## DÉMARCHE QUALITÉ

L'Institut Saint-Pierre a été certifié en 2023 par la Haute Autorité de Santé (HAS) avec la mention « *qualité des soins confirmée* » pour une durée de quatre ans. Vous pouvez consulter les indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) sur Qualiscope. Cette distinction reflète l'engagement de l'établissement et de ses professionnels à placer la qualité et la sécurité des soins au cœur de la prise en charge.

De plus, l'Institut Saint-Pierre est engagé dans une démarche de développement durable.



## NOUS NOUS ENGAGEONS À LUTTER CONTRE LES RISQUES D'INFECTIONS

**Une infection nosocomiale** est une infection contractée au cours ou à la suite d'un séjour dans un établissement de santé, qui n'était ni présente ni en incubation au moment de l'admission du patient.

**L'Institut Saint-Pierre s'engage à lutter contre les infections.** L'établissement s'inscrit dans une démarche de prévention et de lutte contre le risque infectieux, lequel constitue un enjeu majeur en matière de qualité et de sécurité des soins.

Dans cette perspective, l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) a pour mission principale la prévention des infections associées aux soins, tant pour les patients que pour les professionnels de santé. Elle assure, entre autre, la surveillance des infections, la gestion des épidémies, l'évaluation et l'amélioration des pratiques professionnelles et mène des actions de formation et de prévention. Elle intervient dans l'ensemble des secteurs d'activité de l'Institut Saint-Pierre et ses actions reposent sur une collaboration étroite entre les professionnels, les patients et leurs familles.

**L'Institut Saint-Pierre s'engage également dans la lutte contre l'antibiorésistance**, phénomène par lequel les bactéries résistent aux antibiotiques. A cette fin, l'établissement s'est doté d'un médecin référent en antibiothérapie chargé d'organiser le parcours des patients présentant des infections complexes, d'assurer le suivi des résistances bactériennes et de la consommation d'antibiotiques, tout en assurant la concertation avec le microbiologiste. Il intervient également auprès des praticiens par l'élaboration de recommandations locales relatives à l'antibiothérapie et à l'usage des antibiotiques et promeut la vaccination des professionnels de santé.

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

**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...»*

**L'évaluation et le traitement de la douleur sont des priorités de l'établissement.** Pour cela, l'Institut Saint-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.



# À L'ÉCOUTE DE NOS PATIENTS

## VOTRE AVIS COMPTE !

L'Institut Saint-Pierre s'engage dans une démarche d'amélioration de l'expérience patient en plaçant la qualité de l'accueil et de la prise en soin au cœur de ses priorités.

Un questionnaire de sortie est disponible dans chaque service. A la fin de votre séjour, nous vous remercions de bien vouloir le compléter et le déposer dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet dans les services ou à l'accueil.

Les informations recueillies nous permettent de mieux comprendre vos besoins et d'améliorer continuellement la qualité de nos services. Les réponses peuvent rester anonymes. Toutefois, si vous souhaitez obtenir un retour de notre part à une suggestion ou une remarque, nous vous invitons à nous préciser le nom et le prénom du patient concerné.

Les résultats des questionnaires de sortie sont affichés dans chaque service.

## MESURE DE LA SATISFACTION ET DE L'EXPÉRIENCE DES PATIENTS



L'enquête e-satis est un dispositif national qui mesure en continu la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés. Si vous êtes hospitalisés plus de huit jours consécutifs et que vous avez donné votre accord à la communication de votre adresse mail dans l'autorisation parentale complétée à l'admission, vous recevrez un mail de la Haute Autorité de Santé (HAS) vous invitant à participer à cette enquête anonyme en ligne. Nous vous remercions par avance de bien vouloir prendre le temps de répondre à ce questionnaire. Les réponses recueillies sont analysées dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de la prise en soin et sont transmises aux services concernés.

## SIGNALEMENT DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

Un évènement indésirable est un évènement non souhaité survenant au cours de la prise en charge et susceptible d'affecter la santé d'une personne. Vous avez la possibilité de signaler un évènement sanitaire indésirable sur le portail de signalement du Gouvernement. Ce geste citoyen contribue à l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité du système de santé au bénéfice de tous.



## RÉCLAMATION, SUGGESTION, ÉLOGE

Si vous souhaitez formuler une réclamation, une suggestion ou un éloge en lien avec la prise en charge, vous pouvez vous adresser à la Direction par l'intermédiaire de fiches mises à votre disposition à l'accueil. Vous pouvez également écrire directement à la direction à l'adresse suivante :

*Institut Saint-Pierre - Direction - 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(ont) pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

## COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Il existe dans chaque établissement une Commission Des Usagers (CDU). Elle a pour missions de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Elle facilite également vos démarches notamment dans le cadre des réclamations.

Elle est composée au minimum d'un membre de la Direction, de Représentants des Usagers (RU), de médiateurs et de personnels en charge des soins.

Les représentants des usagers sont des bénévoles issus d'associations agréées et désignés par l'Agence Régionale de Santé. Ils sont indépendants de la structure, et ont pour mission de veiller au respect des droits des usagers.

Vous pouvez contacter les membres de la CDU à l'adresse mail suivante : [cdu@institut-st-pierre.fr](mailto:cdu@institut-st-pierre.fr)

*De gauche à droite : M. Thierry GAUBERT - Association des Diabétiques de l'Hérault (AFD34), Mme. Catherine FAURE - Association Visites des malades dans les établissements de santé (VMEH), M. Prosper LACROIX - Association UFC Que choisir, M. Joseph ZIRAH - Association Surdi 34.*



## EXAMEN DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS – CODE DE 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, la 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.

# RESPECT DU DROIT DES PATIENTS

A l'Institut Saint-Pierre, l'ensemble de nos professionnels s'engagent à respecter les droits des patients. Cet engagement se traduit notamment par une prise en soins de l'enfant dans un environnement adapté, bienveillant et respectueux de sa dignité et de son intimité.

## INSTANCES INTERNES

- **Groupe de Réflexion Ethique (GRE)**

Espace de réflexion et d'échange pluridisciplinaire autour de questionnements éthiques rencontrés au sein de l'établissement.

- **Groupe Ressource Prévention Maltraitance et Promotion de la Bienveillance (GRPM)**

Promotion de la bienveillance et d'amélioration de l'évaluation des situations à risque de maltraitance.

## DROIT À L'INFORMATION

En tant que titulaires de l'autorité parentale, vous êtes en droit de recevoir toutes informations relatives à l'état de santé du patient mineur. Cette information porte notamment sur les différents actes médicaux proposés, leur utilité, les risques potentiels ainsi que les alternatives à ces derniers. L'information qui vous est délivrée n'exclut pas celle du patient mineur qui est systématiquement associé aux échanges et informé de manière adaptée à sa capacité de compréhension.

## RESPECT DE LA VOLONTÉ DU PATIENT

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé des titulaires de l'autorité parentale et ce consentement peut être retiré à tout moment. La participation du patient mineur à la prise de décision est systématiquement recherchée s'il est apte à exprimer sa volonté.

## RESPECT DU SECRET PROFESSIONNEL

L'ensemble des professionnels de l'Institut Saint-Pierre est tenu au respect du secret professionnel. Cela garantit la confidentialité de toutes les informations recueillies lors de la prise en soins de votre enfant. Les professionnels qui vous accompagnent sont tenus de ne pas divulguer ces informations.



## DON D'ORGANES OU DE TISSUS

En cas de décès d'un enfant, le don d'organes ou de tissus ne pourra avoir lieu qu'à la condition que chacune des personnes investies de l'exercice de l'autorité parentale y consentent par écrit. Ce geste généreux peut permettre d'offrir une seconde chance à d'autres patients en attente de greffe. Le don est anonyme et gratuit.

Pour en savoir plus [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)

## PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Celle-ci a pour rôle d'accompagner la personne dans les démarches liées à sa santé. Si la personne est hors d'état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance est consultée concernant les soins envisagés. Cette désignation est faite par écrit et cosignée avec la personne désignée et est révocable et révisable à tout moment.

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut rédiger ses directives anticipées afin d'exprimer ses volontés relatives à sa fin de vie, notamment en ce qui concerne la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus de traitements et actes médicaux. Ce document guide les médecins dans leurs décisions relatives aux soins à dispenser lorsque la personne n'est plus en mesure d'exprimer sa volonté. Il s'agit d'un document écrit et signé par la personne, qui peut être révisé et révoqué à tout moment.





# Cadre légal

# DROITS SUR VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

## DOSSIER MÉDICAL DE VOTRE ENFANT

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.

Vous pouvez demander un accès ou une copie du dossier médical. Pour toute demande, il vous faudra remplir un formulaire de demande d'accès au dossier patient et de fournir des pièces justificatives en fonction de votre situation.

Le dossier médical peut-être mis à votre disposition sur site ou envoyé par mail sécurisé dans un délai de huit jours pour des dossiers de moins de cinq ans. Pour les dossiers plus anciens, le délai est porté à deux mois. Si vous en faites la demande préalable, un médecin peut vous aider à lire et comprendre votre dossier.

## MON ESPACE SANTÉ

Mon espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique de tous les assurés.

Grâce à ce service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé. Cela vous permet de retrouver sur une unique plateforme toutes les informations de santé de votre enfant (traitements, résultats d'examens, compte rendus de radiologie, ordonnances, carnet de vaccination).

Sauf opposition de votre part et sous réserve de son activation, les professionnels de santé alimenteront l'espace santé de votre enfant automatiquement.





Le règlement no 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. Vous pouvez également vous opposer à ce que nous accédions à votre dossier médical partagé (DMP) hébergé sur votre « *espace santé* ». Sans opposition de votre part formulée directement à chaque professionnel de santé, vous consentez à ce qu'ils puissent y accéder de manière sécurisée.
- **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@association-st-pierre.fr](mailto:dpo@association-st-pierre.fr)
- Par courrier à l'attention du Délégué à la protection des données (DPO),  
Association Saint-Pierre - 371 Avenue de l'Evêché de Maguelone, 34250 Palavas-les-Flots.

## PROTÉGER LES DONNÉES PERSONNELLES QUI CONCERNENT VOTRE ENFANT

L'Institut Saint-Pierre est doté d'un système informatisé destiné à gérer le dossier de ses patients dont la finalité est d'assurer votre suivi médical et vous garantir la prise en charge la plus adaptée à votre état de santé ainsi que 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, à la traçabilité obligatoire dans le cadre des vigilances sanitaires ainsi qu'au partage des éléments nécessaires à la coordination des soins de la personne prise en charge dont la liste est fixée par arrêté du ministre chargé de la santé (art. L1111-15 du code de la santé publique). Nous vous rappelons, à ce titre, que toute communication entre professionnel et patient doit s'effectuer par messagerie sécurisée citoyenne (via « mon espace santé »).

Vos données sont réservées aux professionnels de l'équipe de soins et aux gestionnaires des services administratifs, logistiques et informatiques. Sous réserve des dispositions légales, le cas échéant certaines de vos données peuvent être transmises à des tiers autorisés, à nos partenaires de recherches ou à nos prestataires de services techniques intervenant pour le compte et sur les instructions de l'établissement. Dans tous les cas, l'accès à vos données par ces destinataires est limité aux catégories de données qui leur sont strictement nécessaires pour leur mission, et ces derniers sont soumis au secret professionnel ou à une obligation contractuelle de confidentialité.

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.



# PLAN DE SÉCURISATION D'ETABLISSEMENT

Etant 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 le personnel 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, parue au BO n°12 du 15 janvier 2017.





# CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

(Annexe à la Circulaire 2006 /90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées. Le document intégral, en plusieurs langues et en braille est accessible sur le site internet [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr) et peut également être obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande auprès des agents d'accueil.)

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.

# CHARTRE 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.

**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 modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

**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.

**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.

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

**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.

**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.

**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 adaptées à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

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

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

# CHARTRE ROMAIN JACOB

La charte Romain Jacob pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap en France a fait l'objet d'une réflexion organisée et fédérée par le groupe MNH (Mutuelle Nationale des Hospitaliers), regroupant l'ensemble des acteurs nationaux du soin et de l'accompagnement. Sous le haut parrainage de l'Académie Nationale de Médecine.

## 1 VALORISER L'IMAGE QUE LA PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP PERÇOIT D'ELLE-MÊME

La personne doit être actrice de sa santé et de sa qualité de vie. C'est un élément constitutif de son autonomie. Comme tout un chacun, l'éducation qui lui est apportée doit concerner tous les domaines de la vie : l'hygiène, l'alimentation, l'activité physique, la sexualité, les conduites addictives (tabac, alcool...). Il est essentiel de lui apprendre comment fonctionne son corps et comment le respecter, l'informer des changements corporels qui vont intervenir tout au long de sa vie (puberté, sexualité, contraception, avancée en âge...). La place des aidants et des professionnels est prépondérante dans cette éducation.

## 2 VALORISER L'ACCOMPAGNEMENT

Les signataires reconnaissent le rôle, l'expertise et les compétences essentiels des personnes qui accompagnent les personnes en situation de handicap (aidants, familles, proches, professionnels...) dans leur parcours de soins. Ils veillent à les associer, dans le respect des droits des patients, à la prise en charge médicale et soignante des personnes en situation de handicap. Les signataires reconnaissent le rôle des associations représentant les personnes en situation de handicap pour l'amélioration continue des parcours de santé. Ils s'engagent à faciliter leur expression et leur participation. La personne en situation de handicap bénéficie d'un droit à être accompagnée par la personne de son choix tout au long de son parcours de soins. Conformément à la loi, les accompagnants doivent être acceptés et reconnus dans leur mission par la totalité des acteurs de soins, en accord avec la personne en situation de handicap. Durant cet accompagnement, les signataires soulignent l'importance de prendre en compte le besoin de répit des aidants de proximité.

## 3 EXPRIMER LES BESOINS

Les signataires soutiennent le recueil des besoins des personnes en situation de handicap au moyen d'outils partagés et leur transmission aux autorités publiques compétentes. Ce recueil privilégie l'expression directe des personnes en situation de handicap et peut être complété par d'autres sources telles que des enquêtes et des études régionales.

## 4 INTÉGRER LA SANTÉ AU PARCOURS DE VIE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les signataires, et notamment ceux représentatifs des établissements de santé et services sociaux et médico-sociaux, s'assurent, dans leur accompagnement quotidien, individuel et collectif, de la prise en compte de la santé comme un élément constitutif de l'autonomie et de la citoyenneté des personnes en situation de handicap. Ils participent à l'accès à l'hygiène, à la prévention et aux dépistages, aux actions de promotion et d'éducation à la santé, et à l'accompagnement vers les soins. Ils forment leurs personnels, soignants ou non-soignants, à la prise en compte de la santé comme dimension incontournable de l'accompagnement des personnes en situation de handicap.



## 5 CONSTRUIRE UNE CULTURE PROFESSIONNELLE COMMUNE

Les signataires s'engagent à systématiser les actions communes de formation et de sensibilisation au handicap auprès des professionnels et de leurs adhérents. Ils organisent notamment, avec la contribution des personnes en situation de handicap et de leurs aidants, des sessions communes de formation, d'information et d'échanges interprofessionnels et inter-établissements.

## 6 COORDONNER LE PARCOURS DE SANTÉ

La coordination du parcours de santé des personnes en situation de handicap doit être organisée, que la personne vive à domicile ou en établissement. Elle doit être utile à la personne en situation de handicap, aux proches aidants, aux professionnels de santé, sociaux et médico-sociaux. La fonction de coordination ne pourra être assurée en l'absence d'outils permettant la circulation de l'information et son accessibilité. La mise en place d'un dossier partagé, outil au service de la coordination et du parcours de santé, est prioritaire pour la personne en situation de handicap. Il devra être obligatoirement renseigné par l'ensemble des acteurs concernés qui auront été autorisés à y accéder et formés à son utilisation.

## 7 ORGANISER L'ACCÈS AUX SOINS ET À LA PRÉVENTION

Les signataires, représentant les professionnels de santé, sociaux et médico-sociaux, contribuent à l'accès à la santé des personnes en situation de handicap. Ils veillent à l'adaptation de leurs équipements, à la qualité de l'accompagnement, à la communication dans les soins, et à la coordination de leurs interventions. Afin de permettre aux personnes en situation de handicap d'être actrices de leur santé, une vigilance particulière est portée à l'adaptation des protocoles de prévention spécifiques aux différents handicaps, à la promotion de la santé, et à l'éducation thérapeutique. Les signataires veillent à mobiliser des supports d'information accessibles à tous.

## 8 FACILITER ET DÉVELOPPER L'ACCÈS AUX SOINS AMBULATOIRES

Les signataires s'engagent à favoriser l'accessibilité aux soins ambulatoires. Ils soutiennent ainsi l'organisation des rendez-vous et consultations, et l'identification des professionnels de santé de proximité dont la pratique favorise l'accessibilité aux soins pour les personnes en situation de handicap. Ils s'accordent sur la complémentarité nécessaire sur un territoire, par discipline et par zone géographique, entre l'offre de soins ambulatoires et le recours aux plateaux techniques et aux professionnels hospitaliers. Ils agissent pour que des moyens soient mis en place pour informer et orienter les personnes en situation de handicap et leur entourage, dans le respect du choix du lieu de vie de ces personnes.

## 9 PRÉVENIR ET ADAPTER L'HOSPITALISATION AVEC OU SANS HÉBERGEMENT

Les signataires s'engagent à faire appel, si besoin, aux services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) et aux services d'hospitalisation à domicile (HAD), afin de prévenir, ou de raccourcir, l'hospitalisation avec hébergement. Le recours à l'HAD, quel que soit le lieu de vie, doit favoriser la continuité de l'accompagnement, en utilisant notamment les capacités de prise en charge des soins palliatifs. Les signataires facilitent, quand elle est nécessaire, l'hospitalisation des personnes en situation de handicap notamment par la mobilisation de moyens spécifiques comme l'aménagement des chambres, l'adaptation des moyens de communication, l'organisation des rendez-vous, des consultations et examens, et la limitation des déplacements et des temps d'attente. L'accueil, la coordination et le suivi du parcours de la personne en situation de handicap, durant son hospitalisation, doivent faire l'objet de protocoles spécifiques aux handicaps et aux capacités des personnes à exprimer leurs besoins. Dans le cadre d'une hospitalisation, l'offre de soins doit intégrer la communication avec les accompagnants professionnels, les aidants, les professionnels de santé impliqués dans la prise en charge et le médecin traitant, dans le respect des droits des patients. Afin d'éviter les ruptures dans le parcours de soins des personnes en situation de handicap, les signataires s'engagent à développer et diffuser l'ensemble des moyens et outils de liaison pour une meilleure coordination des soins.

## 10 AMÉLIORER LA RÉPONSE AUX URGENCES MÉDICALES

Dans un souci d'adéquation entre les besoins de la personne en situation de handicap, le bon recours aux services des urgences, et afin d'éviter les ruptures d'accompagnement, les signataires s'engagent à promouvoir une formation des équipes des services mobiles d'urgence et de réanimation (SMUR) adaptée à la prise en charge des personnes en situation de handicap. Les signataires s'engagent à adapter l'accueil, les soins et la prise en charge somatique et psychiatrique des personnes en situation de handicap en urgence, en favorisant l'accès direct aux unités de soins concernées (document de liaison), et en définissant des critères de priorité de prise en charge dans les services d'urgence. Les établissements de santé associent, dans le respect des droits des patients, les accompagnants des personnes en situation de handicap afin de favoriser la communication et l'adaptation des soins.

## 11 FACILITER LE RECOURS AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Les signataires s'engagent à faciliter le recours aux nouvelles technologies afin de développer des programmes régionaux de télémédecine pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap et à favoriser l'accès aux outils de communication qui leur permettent de s'exprimer.

## 12 METTRE EN OEUVRE ET ÉVALUER LA PRÉSENTE CHARTE

Les signataires s'accordent sur la nécessité de construire, au regard de chacun des objectifs de la présente Charte, des outils partagés et concrets, fondés sur la reconnaissance réciproque des compétences, des aptitudes, mais également des contraintes de chacun, et favorisant la fluidité des parcours de santé. Ils se réunissent annuellement, au travers d'un comité de la Charte, pour partager l'évaluation de leurs actions. Ils communiquent leurs travaux et conclusions à la Haute Autorité de Santé (HAS), à la Conférence Nationale de Santé (CNS), au Conseil National Consultatif des Personnes en situation de handicap (CNCPH) et aux autorités publiques compétentes. Ils favorisent l'adhésion à la présente Charte des acteurs de santé et des représentants des personnes en situation de handicap.

# FONDATION SAINT-PIERRE

Reconnue d'utilité publique et abritante depuis 2018, la Fondation Saint-Pierre prolonge une histoire débutée en 1918 avec l'Œuvre Montpelliéraine des Enfants à la Mer. Elle est un acteur majeur de la santé et de la protection de l'enfance en Occitanie.

Forte de près de 500 professionnels et bénévoles, elle intervient dans les champs sanitaire, médico-social et solidaire au travers de plusieurs associations qu'elle porte.

**Notre devise : "Chaque enfant est la meilleure raison de tout oser".**

## 1 L'ASSOCIATION SAINT-PIERRE

Elle gère l'Institut Saint-Pierre, premier établissement hospitalier pédiatrique de référence en France. L'Institut mène une activité sanitaire spécialisée dans la prise en charge globale des enfants et adolescents malades ou en situation de handicap.

## 2 L'ASSOCIATION MILLE POSSIBLES

Elle regroupe trois établissements médico-sociaux répartis sur le territoire :

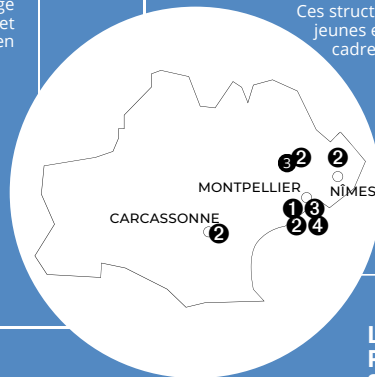
- Saint-Pierre Genévrier à Courbessac (Gard) et à Palavas-les-Flots
- Saint-Pierre Millegrand à Trèbes (Aude)
- Notre-Dame de la Gardiolle à Conqueyrac (Gard)

Ces structures accompagnent des enfants et jeunes en situation de handicap dans un cadre éducatif, thérapeutique et inclusif.

## 3

## ASSOCIATION BULLES DE RÉPIT

Elle a pour objectif de proposer des séjours répit vacances pour les familles ayant des enfants avec troubles du neurodéveloppement ou autistiques.



## 4

## L'ASSOCIATION PARTAGE INNOV SAINT-PIERRE

Elle porte le Humanlab Saint-Pierre, un lieu d'innovation collaborative dédié à la conception d'aides techniques au service de l'autonomie des personnes en situation de handicap.

La Fondation Saint-Pierre confirme sa position de 1er réseau philanthropique d'Occitanie dédié à la santé et protection de l'enfance, avec 5 fondations abritées et près de 25 000 donateurs et mécènes.

Si vous souhaitez soutenir nos actions et en savoir plus : [www.fondationsaintpierre.org](http://www.fondationsaintpierre.org)   



# Institut Saint-Pierre



371, Avenue de l'Evêché de Maguelone

34250 Palavas les Flots

[contact@institut-st-pierre.fr](mailto:contact@institut-st-pierre.fr)

04 67 07 75 00

[www.institut-st-pierre.com](http://www.institut-st-pierre.com)