



# LIVRET D'ACCUEIL

## SECTEUR SMR



**CENTRE HOSPITALIER**

**Rue du Maréchal Leclerc - BP 76 - 24110 SAINT-ASTIER**

**Tél.: 05-53-02-78-00 – Fax: 05-53-02-19-80**



**hopital@hlsa.fr**



**<https://www.ch-saint-astier.fr/>**



# SOMMAIRE

<b>AVANT PROPOS</b>	<b>P. 4</b>
<b>PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT</b>	<b>P. 5</b>
<b>DEMARCHES ADMINISTRATIVES</b>	<b>P. 6</b>
<b>A L'ENTREE</b>	<b>P. 6</b>
<b>A LA SORTIE</b>	<b>P. 7</b>
<b>LES FRAIS D'HOSPITALISATION</b>	<b>P. 7</b>
<b>RECOMMANDATIONS PRATIQUES ET OBLIGATIONS</b>	<b>P. 9</b>
<b>VOTRE PRISE EN SOINS DANS LE SECTEUR SSR</b>	<b>P. 10</b>
<b>ORGANISATION DE VOTRE SEJOUR</b>	<b>P. 11</b>
<b>COMMUNICATION</b>	<b>P. 12</b>
<b>LES DIRECTIVES ANTICIPEES</b>	<b>P. 14</b>
<b>LA PERSONNE DE CONFIANCE</b>	<b>P. 15</b>
<b>PARTAGE DES INFORMATIONS ENTRE PROFESSIONNELS DE SANTE</b>	<b>P. 16</b>
<b>EVENEMENTS INDESIRABLES / LAÏCITE</b>	<b>P. 17</b>
<b>VOS DROITS</b>	<b>P. 18</b>
<b>ACCES AU DOSSIER MEDICAL</b>	<b>P. 20</b>
<b>RECLAMATIONS</b>	<b>P. 20</b>
<b>COMMISSION DES USAGERS</b>	<b>P. 21</b>
<b>REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES</b>	<b>P. 22</b>
<b>VOUS ET VOS MEDICAMENTS</b>	<b>P. 24</b>
<b>LISTE DES ANNEXES</b>	<b>P. 26</b>

# *AVANT-PROPOS*

Ce Livret d'accueil a pour but de faciliter les conditions de votre séjour et de vous permettre de mieux connaître notre établissement.

L'établissement s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche qualité, afin d'améliorer de façon continue les prestations et services proposés.

Le Directeur, les Praticiens Hospitaliers, les équipes soignantes ainsi que l'ensemble du personnel sont à votre disposition et à votre écoute, dans le respect de la déontologie et des règles relatives au secret professionnel.

Afin d'évaluer votre satisfaction et de répondre au mieux à vos attentes, nous vous demandons de bien vouloir compléter le questionnaire (que vous trouverez dans cette pochette) lors de votre sortie et à déposer dans la boîte aux lettres à l'entrée du service ou à laisser dans votre chambre.

Le Directeur  
T. Boissinot

## PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

### Situation géographique

Saint-Astier bénéficie d'une situation privilégiée en Aquitaine, au cœur du Périgord, dans la vallée de l'Isle. Il est distant de 17 km à l'ouest de Périgueux et à moins d'une heure de Bordeaux.

Le Centre Hospitalier de Saint-Astier (CHSA), implanté en lisière d'agglomération, est entouré d'un parc boisé.

### Organisation générale

Le Centre Hospitalier de Saint-Astier est un établissement public de santé placé sous le contrôle des autorités de tutelle et de tarification : l'Agence Régionale de Santé. Depuis la loi HPST du 21 Juillet 2009, le Conseil de Surveillance, composé de représentants des collectivités, des personnels, de personnalités qualifiées et d'usagers, se prononce sur la stratégie de l'établissement. Le directeur, président du Directoire, conduit la politique de l'établissement en association avec le Président de la Commission Médicale d'Etablissement (CME).

Le Centre Hospitalier de Saint-Astier est composé de :

- 40 lits de Soins Médicaux et de Réadaptation (SSR) ;
- De consultations avancées ;
- 160 lits d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) ;
- 5 lits d'Hébergement Temporaire (HT) ;
- 50 places de Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD).

Votre séjour en secteur SMR est prescrit par un médecin (traitant ou hospitalier) et est autorisé par la Direction de l'établissement.

Lors de votre séjour, grâce à une prise en charge médicale et paramédicale coordonnée, la mise en place de projets thérapeutiques personnalisés permet une prise en charge dans le respect de vos décisions.

Une assistante sociale peut vous aider dans vos démarches. Elle est présente à temps partiel. Ses jours de présence peuvent vous être communiqués par l'intermédiaire du cadre de santé ou de l'équipe soignante.

### Formalités administratives

Le personnel de l'accueil et du bureau des entrées est à votre disposition pour répondre à toute question administrative concernant votre séjour, 5 jours sur 7 :

Du lundi au vendredi : de 9 h à 17 h

Non divulgation de présence : si vous le souhaitez, vous pouvez demander au bureau des entrées la non-divulgation de votre présence.

## DEMARCHES ADMINISTRATIVES

### Lors de votre entrée :

Le bureau des entrées est chargé des formalités d'admission. Outre divers renseignements, vous devez fournir à votre entrée certains documents indispensables à la constitution de votre dossier :

- ↗ Le bulletin de situation, si vous êtes adressé par un autre établissement de santé ;
- ↗ Votre carte d'identité en cours de validité ;
- ↗ Votre carte VITALE ou l'attestation papier ;
- ↗ Votre carte de régime complémentaire (mutuelle, assurance complémentaire...) ;
- ↗ Votre carte de régime particulier (pensionné de guerre...) ;
- ↗ Votre attestation complémentaire santé solidaire, si vous en bénéficiez ;
- ↗ La notification de mesure de protection juridique le cas échéant ;

Vous serez sollicité sur le recueil de votre identité également par le(s) professionnel(es) des unités qui s'assure(ent) tout au long de votre prise en charge :

- ↗ De votre identité par une question ouverte (ou auprès de votre entourage s'il vous est impossible de répondre) ;
- ↗ De l'exactitude de l'identité sur tous les documents vous concernant.



Afin de sécuriser votre parcours de soin, il vous sera proposé d'inclure une photographie récente dans votre dossier.

Une erreur est toujours possible et dans un souci d'amélioration de nos prestations ; toute anomalie d'identité doit nous être signalée.



## Lors de votre sortie :

La date de votre sortie sera fixée par le médecin ; elle sera ensuite organisée par le service de soins en lien avec l'assistante sociale, vos proches et vous-même.

En cas de sortie contre avis médical, vous devrez signer un document déchargeant le Centre Hospitalier de toute responsabilité.

Les différents documents médicaux (certificats, ordonnances, rendez-vous, etc.), nécessaires au suivi des soins, vous seront remis dans le service par l'infirmier(e) ou la secrétaire médicale.

Avant votre départ vous devrez, personnellement ou un membre de votre famille, vous présenter au bureau des entrées afin de :

- ↳ Retirer un bulletin de situation ;
- ↳ Régler les divers suppléments restant à votre charge (télévision, téléphone, linge, repas).

Les frais concernant le forfait journalier vous seront, le cas échéant, facturés le mois échu.

Le montant de ce forfait, fixé par décret, est identique sur tout le territoire français. Il constitue une contribution minimale aux dépenses hôtelières dont vous êtes redevable (ou à la charge de votre mutuelle) pour chaque journée d'hospitalisation. Ce forfait est de 20 € par jour pour l'année 2023.

## LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Votre hospitalisation n'est pas gratuite. **Si vous êtes assuré social et si vous n'avez pas de mutuelle**, une partie des frais d'hospitalisation sera à votre charge ainsi que le forfait journalier.

Si vous n'êtes pas assuré social et que vous ne pouvez pas bénéficier de la complémentaire santé solidaire, l'intégralité des frais d'hospitalisation sera à votre charge.

Dans ces 2 cas, selon l'article R.6145-4 du code la santé publique, un engagement à payer ainsi qu'une provision vous seront réclamés lors de votre admission.

**La chambre individuelle :** Ce supplément n'est pas pris en charge par la sécurité sociale même si vous êtes assuré à 100 %. Au Centre Hospitalier de Saint-Astier la chambre particulière est facturée au prix de 40 euros par jour. Une prise en charge sera effectuée auprès de votre mutuelle.

Les chambres seules (appelées particulières) sont attribuées en fonction des disponibilités ou pour raisons médicales.

Vous trouverez en annexe une note explicative sur la chambre particulière.

Lors de votre entrée ou en cours de séjour, si vous souhaitez bénéficier d'une chambre seule un formulaire sera à remplir auprès du Bureau des Entrées.

 Le courrier :

Le courrier est distribué 3 fois par semaine : lundi, mercredi et vendredi dans les services. Les journaux livrés par le dépositaire sont remis aux patients du lundi au vendredi.

Pour l'expédition, veuillez-vous rapprocher du personnel de l'accueil.

Centre Hospitalier  
Secteur SMR (avec la mention personnel)  
97 rue du Maréchal Leclerc  
24110 Saint Astier

## RECOMMANDATIONS PRATIQUES et OBLIGATIONS

### a) Respect d'un hôpital sans tabac

Pour la sécurité et la santé de tous, conformément au décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006, il n'est pas permis de fumer ou de vapoter dans l'établissement.

### b) Respect des lieux et des équipements

Vous demeurez responsable de tout dégât de votre fait ayant atteint l'établissement, le mobilier, le matériel médical et les ustensiles mis à votre disposition.

### c) Respect d'autrui

Pour le confort et le respect de chacun, il est demandé d'utiliser avec discrétion des appareils de radio et de télévision.

Le respect des personnels et des autres patients est également demandé.

### d) Respect des règles du fonctionnement de service

En acceptant d'être hospitalisé dans l'établissement vous acceptez les règles de son fonctionnement dont :

- Les sorties ne sont pas autorisées en dehors de l'enceinte de l'établissement sauf dans le cadre d'une permission par avis médical ;
- Lors des heures de réalisation des soins et des repas il vous est demandé d'être présent dans le service.

### e) Respect de l'hygiène et de la propreté des locaux

Par mesure d'hygiène, les plantes en pot sont déconseillées dans les chambres. L'accès des animaux est refusé dans l'institution.

### f) Plan VIGIPIRATE

L'établissement peut être amené à mettre en place diverses mesures de sécurité complémentaires, dans le cadre des instructions gouvernementales notifiées dans le cadre du plan VIGIPIRATE et de ses différents niveaux d'alerte, au titre des mesures préventives de lutte contre le terrorisme.

Cela peut être un contrôle renforcé des accès des véhicules et des piétons sur le site ou ses bâtiments annexes ou le contrôle, par du personnel habilité de l'établissement, de sacs et effets personnels, y compris auprès des visiteurs. Nous vous remercions de faciliter la mise en œuvre de ces mesures particulières.

### g) Respect des consignes de sécurité incendie

Diverses mesures en matière de détection incendie ont été prises.

Le plan d'évacuation est affiché dans les couloirs.

Le personnel est formé à la lutte contre l'incendie et à l'application des consignes, il assure votre protection.

## VOTRE PRISE EN SOINS DANS LE SERVICE Soins Médicaux et de Réadaptation

A votre arrivée, vous serez accueilli(e) par un membre de l'équipe soignante, composée d'infirmier(e)s et d'aides soignant(e)s.

Un bracelet d'identification vous sera posé après vérification de votre identité. Il comporte uniquement les informations liées à votre identité et à votre unité d'accueil. Il se porte généralement au poignet. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge, de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour.

L'équipe est animée par un cadre de santé qui est votre interlocuteur privilégié. N'hésitez pas à le rencontrer pour toute question concernant votre séjour.

Le personnel est réparti en plusieurs catégories qui concourent à vous offrir des prestations de qualité. Leur objectif est d'effectuer les soins prescrits par les médecins et de favoriser votre confort physique et psychologique durant votre séjour.

La catégorie professionnelle et le nom des agents figurent sur leur tenue. La couleur des parements des tenues blanches du personnel soignant permet également de les différencier :

↳ Les infirmier(e)s, en parements roses, dispensent les soins selon les prescriptions médicales et évaluent votre état de santé ainsi que son évolution.

↳ Les aides soignant(e)s, en parements verts, répondent à vos besoins essentiels (repas, toilette, réfection du lit, etc.) et collaborent avec l'infirmière pour certains soins.

↳ Les agents des services hospitaliers, en parements bleus, contribuent à votre confort et à l'entretien des locaux.

Le service compte également un pôle rééducatif composé d'un(e) ergothérapeute, d'un(e) psychomotricienne, d'une APA et d'un(e) kinésithérapeute qui intervient sur prescription médicale dans le cadre de votre projet de soins.

L'établissement accueille régulièrement des étudiants en soins infirmiers et des élèves aides-soignants. Ces stagiaires peuvent vous prodiguer des soins sous la responsabilité du personnel soignant.

Tous les membres de l'équipe soignante, stagiaires compris, sont formés aux règles de la confidentialité et du secret médical. Chacun est tenu de respecter les exigences d'intimité exprimées par le patient. Vous avez la possibilité de refuser les soins prodigués par les futurs professionnels soignants en stage dans notre établissement. Ce refus sera compris et pris en considération.

La prise en charge médicale est effectuée par des médecins. Ils assurent un suivi de votre état de santé par des visites régulières et une présence dans l'établissement du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 30.

Une permanence médicale est assurée 24 h/24 via le service d'urgence « 15 ».

D'autres professionnels participent également à votre prise en charge au cours de votre hospitalisation :

↳ Une secrétaire médicale ;

↳ Une assistance sociale est à votre disposition pour tous problèmes sociaux et pour la mise en place d'éventuelles aides ;

↳ La psychologue est à votre écoute, vous pouvez la solliciter via l'équipe soignante ;

- ↩ Une diététicienne sur prescription médicale évalue vos besoins, met en place des régimes et assure une éducation thérapeutique pour certaines pathologies ;
- ↩ Une socio-esthéticienne peut intervenir sur demande médicale, vous pouvez également la solliciter via l'équipe soignante ;
- ↩ Un pharmacien, secondé par des préparatrices en pharmacie, garantit la gestion et la délivrance des médicaments selon les prescriptions médicales ;
- ↩ Un laboratoire extérieur (certifié COFRAQ) assure les analyses biologiques ;
- ↩ Des agents des services techniques assurent l'entretien et la maintenance des installations ;
- ↩ Des agents de bio-nettoyage assurent le nettoyage et la désinfection des lieux communs et des chambres ;
- ↩ Des agents en blanchisserie entretiennent le linge de l'établissement et assurent l'approvisionnement du linge nécessaire au bon fonctionnement du service ;
- ↩ Des agents de restauration, en lien avec la diététicienne, produisent les repas en respectant vos goûts et aversions ainsi que les normes d'hygiène HACCP.

En fonction de vos besoins, un podologue, une orthophoniste ou tout autre professionnel médical ou paramédical peuvent intervenir ponctuellement à la demande du médecin.

## ORGANISATION DE VOTRE SEJOUR

### Biens et valeurs :

Loi n°92 614 du 6 juillet 1992

Décret n°93 560 du 27 mars 1993, remplacé par l'Art. R113-1 à R113-9 du code de la santé publique.

Dans votre intérêt, nous vous recommandons de ne pas conserver d'argent et d'objets de valeur avec vous lors de votre hospitalisation.

Nous précisons que l'établissement ne peut être tenu pour responsable en cas de disparition. Un inventaire de vos biens et valeurs est effectué par le personnel soignant à votre arrivée.

Si vous souhaitez déposer des objets de valeurs, ils seront déposés à la trésorerie du Centre Hospitalier de Périgueux ou au bureau de poste de Saint-Astier pour le numéraire, une quittance vous sera remise. Pour le numéraire, nous vous demandons de remettre un relevé d'identité bancaire adressé à la Trésorerie de Périgueux afin d'effectuer un virement sur votre compte personnel.

### Le nécessaire de toilette / le linge :

Veillez-vous munir du linge de nuit indispensable à votre séjour. Veuillez également apporter le nécessaire de toilette (dentifrice, brosse à dents, rasoir, mousse à raser, savon).

L'entretien de votre linge personnel est à votre charge. Si toutefois vous êtes dans l'impossibilité de le réaliser, une prestation de lavage sur site pourra être demandée au cadre de santé. (cf tarifs prestations annexes).

## COMMUNICATION

### Les visites :







Les horaires des visites sont de 13 h 30 à 19 h 00 tous les jours. Le respect des horaires est important pour votre prise en charge.

Toutefois, dans certaines situations, des aménagements d'horaire peuvent être proposés en concertation avec le cadre de santé et/ou le médecin.

Pour raisons médicales ou à votre demande, les visites peuvent être limitées.

Vous avez le droit de refuser la visite de personnes que vous ne souhaitez pas recevoir (faites-le savoir au Bureau des entrées et au cadre de santé de l'unité).

Quelques recommandations pour préserver le bien-être et le confort de toutes les personnes hospitalisées :

-  Eviter les présences prolongées et les venues de groupe qui risquent de troubler votre repos, celui de vos voisins ainsi que perturber le travail quotidien de l'équipe soignante ;
-  Les visiteurs sont invités à quitter la chambre lors des soins ou visites médicales, sauf avis contraire ;
-  Ne pas apporter de boissons alcoolisées, de médicaments ou d'aliments sans avis médical préalable ;
-  En fonction du contexte sanitaire des modifications peuvent intervenir sur les modalités de visites ;
-  Ne pas introduire d'animaux ;
-  Par mesure d'hygiène, les fleurs coupées ou en pot ne sont pas conseillées dans les chambres.

### Intervenants extérieurs :

#### - Le coiffeur :

L'établissement dispose d'un salon de coiffure. Il est à votre disposition. Un coiffeur intervient sur l'établissement sur rendez-vous. Cette dépense est à votre charge. Vous pouvez vous renseigner auprès du personnel soignant.

Toutefois, vous pouvez aussi faire appel à un autre professionnel de votre convenance.

#### - Le pédicure :

Sur votre demande, un pédicure diplômé peut vous prodiguer des soins. Ils restent à votre charge. (sauf pour les patients diabétiques)

#### - Le droit à la pratique religieuse :

Les ministres des différentes confessions ou cultes peuvent être appelés selon vos souhaits.

## **Hôtellerie :**

- **Les repas :** (voir prestations annexes)

Dès votre arrivée, le recueil de vos habitudes alimentaires, de vos goûts et aversions est effectué. Les régimes personnalisés sont pris en compte.

Des menus équilibrés sont établis par la diététicienne en collaboration avec le cuisinier. Les repas sont préparés en interne suivant les normes HACCP.

Les repas sont servis en chambre. Toutefois, vous pouvez aussi les prendre dans un espace dédié sauf restriction médicale. Des repas accompagnants peuvent être mis en place pour vos proches à titre payant. La demande doit être faite en amont auprès du personnel soignant ou de l'accueil qui vous indiquera les modalités de commande et de règlement. Les tarifs en vigueur sont affichés dans les chambres.

### Les horaires des repas :

Petit déjeuner	A partir de 7 h 30
Déjeuner	De 12 h 00 à 13 h 00
Dîner	De 18 h 30 à 19 h 30

Pour votre sécurité, il vous est recommandé de ne pas garder dans votre chambre des restes de repas.

- **Le téléphone :** (voir prestations annexes)

Vous pouvez demander le branchement de la ligne téléphonique de votre chambre. Une ligne directe sera mise en place par le bureau d'accueil. Les communications nationales sont incluses dans le forfait.

- **La télévision :** (voir prestations annexes)

Chaque chambre est équipée d'un poste de télévision. Pour la mise en place s'adresser au bureau de l'accueil.

*Un collecteur de piles usagées est mis à votre disposition à l'entrée de l'établissement.*

## LES DIRECTIVES ANTICIPEES

Le décret n°2016-1067 du 3 août 2016 relatif aux directives anticipées prévues par la loi n°2016-87 du 2 février 2016 crée de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie.

Les directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.

### 1 - De quoi s'agit-il ?

Il s'agit d'une déclaration écrite par laquelle une personne précise, par avance, ses souhaits concernant sa fin de vie (poursuite, limitation, arrêt ou refus de traitements ou actes médicaux) pour le cas où elle serait un jour dans l'incapacité de pouvoir exprimer sa volonté après un coma, des troubles cognitifs profonds, un accident, une maladie grave ou en raison de son grand âge. Vous pouvez en parler avec votre médecin pour qu'il vous aide dans votre démarche; il pourra vous expliquer les options possibles, en particulier vos volontés en ce qui concerne votre fin de vie. Cette réflexion peut être l'occasion d'un dialogue avec vos proches et également l'occasion de désigner votre personne de confiance.

### 2 - Qui peut rédiger des directives anticipées ?

Toute personne majeure, en état d'exprimer librement sa volonté, a la possibilité de rédiger des directives anticipées. Les personnes sous tutelle sont soumises à l'autorisation préalable du juge ou du conseil de famille, s'il a été constitué. Toutefois, les directives anticipées rédigées antérieurement à la mise en place de la mesure de tutelle demeurent valides. La rédaction de directives anticipées est un droit et non une obligation.

### 3 - Quand rédiger des directives anticipées ?

Les directives anticipées peuvent être rédigées à tout moment de la vie, que l'on soit en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap. Elles sont modifiables ou révocables à tout moment. Les directives anticipées sont désormais valables sans limite de temps.

### 4 - Comment rédiger des directives anticipées ?

Les directives anticipées doivent être rédigées par écrit, datées et signées. Des formulaires sont proposés sur Internet, en particulier sur le site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr).

### 5 - Quelle est la portée des directives anticipées ?

Depuis la loi du 2 février 2016, les directives anticipées s'imposent au médecin, sauf :

- En cas d'urgence vitale, le temps d'évaluer la situation ;
- Lorsqu'elles lui apparaissent inappropriées ou non-conforme à la situation médicale.

### 6 - Accessibilité de vos directives anticipées

Il est important d'informer votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation afin qu'elles soient facilement accessibles. Elles pourront être conservées dans votre dossier médical. Dans tous les cas, votre douleur sera traitée et apaisée. Votre bien-être et celui de vos proches resteront la priorité.

## LA PERSONNE DE CONFIANCE

### 1 - Quel est le rôle de la personne de confiance ?

Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a pour mission l'accompagnement.

La personne de confiance peut, si vous le souhaitez :

- Vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- Assister aux consultations ou aux entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;
- Prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence.

Elle a un devoir de confidentialité concernant les informations médicales qu'elle a pu recevoir.

Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale.

La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.

Elle sera votre porte-parole pour refléter, de façon précise et fidèle, vos souhaits et votre volonté, par exemple sur la poursuite, la limitation ou l'arrêt de traitement.

Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres.

Son témoignage l'emportera sur toute autre témoignage (membres de la famille, proches...).

La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches mais peut aussi affronter une contestation s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés.

Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions : celle-ci appartient au médecin et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.

La personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir s'il vous arrivait quelque chose, si vous étiez hospitalisé ou en cas de décès.

### 2 - Qui peut être désigné comme personne de confiance ?

Toute personne majeure de votre entourage, en dehors des majeurs protégés, en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission.

Ce peut être votre conjoint, un de vos enfants ou un de vos parents, un ami, un proche, votre médecin traitant.

Il est important que vous échangiez avec elle afin qu'elle comprenne bien vos choix et votre volonté, et qu'elle puisse être votre porte-parole le moment venu.

Elle ne devra pas exprimer ses propres souhaits et convictions mais les vôtres et doit s'engager à le faire moralement vis-à-vis de vous.

Une personne peut refuser d'être votre personne de confiance.

### 3 - Qui peut désigner une personne de confiance ?

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance (1).

Il s'agit d'un droit et non d'une obligation. Vous êtes donc libre de ne pas désigner une personne de confiance.

### 4 - Comment désigner la personne de confiance ?

La personne de confiance est obligatoirement désignée par écrit à l'aide du formulaire mis à disposition par les services. Ce formulaire doit être cosigné par la personne désignée pour être valable. Il est ensuite conservé dans votre dossier médical. La personne de confiance est en principe désignée lors de l'admission ou au cours d'une hospitalisation, pour la durée de l'hospitalisation. La désignation peut également intervenir en dehors de toute hospitalisation, sans limitation de durée.

Elle est révocable à tout moment.

(1) Les personnes sous tutelle doivent avoir l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué.

Texte de références - Personne de confiance : article L.1111.6 du Code de la santé publique.

## Partage des informations entre professionnels de santé

Prévu par l'article L. 1110-4 du code de la santé publique

Article L. 1110-4 : « Toute personne prise en charge par un professionnel, un établissement, un réseau de santé ou tout autre organisme participant à la prévention et aux soins a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant.

Excepté dans les cas de dérogation, expressément prévus par la loi, ce secret couvre l'ensemble des informations concernant la personne venue à la connaissance du professionnel de santé, de tout membre du personnel de ces établissements ou organismes et de toute autre personne en relation, de par ses activités, avec ces établissements ou organismes. Il s'impose à tout professionnel de santé, ainsi qu'à tous les professionnels intervenant dans le système de santé.

Deux ou plusieurs professionnels de santé peuvent toutefois, sauf opposition de la personne dûment avertie, échanger des informations relatives à une même personne prise en charge, afin d'assurer la continuité des soins ou de déterminer la meilleure prise en charge sanitaire possible. Lorsque la personne est prise en charge par une équipe de soins dans un établissement de santé, les informations la concernant sont réputées confiées par le malade à l'ensemble de l'équipe.

Afin de garantir la confidentialité des informations médicales mentionnées aux alinéas précédents, leur conservation sur support informatique, comme leur transmission par voie électronique entre professionnels, sont soumises à des règles définies par décret en Conseil d'Etat pris après avis public et motivé de la Commission nationale de l'informatique et des libertés. Ce décret détermine les cas où l'utilisation de la carte professionnelle de santé mentionnée au dernier alinéa de l'article L. 161-33 du code de la sécurité sociale est obligatoire.

Le fait d'obtenir ou de tenter d'obtenir la communication de ces informations en violation du présent article est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende.

En cas de diagnostic ou de pronostic grave, le secret médical ne s'oppose pas à ce que la famille, les proches de la personne malade ou la personne de confiance définie à l'article L. 1111-6

reçoivent les informations nécessaires destinées à leur permettre d'apporter un soutien direct à celle-ci, sauf opposition de sa part. Seul un médecin est habilité à délivrer, ou à faire délivrer sous sa responsabilité, ces informations.

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

## EVENEMENTS INDESIRABLES SURVENUS PENDANT VOTRE HOSPITALISATION

Un événement indésirable grave associé aux soins (EIGS) est défini par 3 critères essentiels : (1) la relation avec des soins ; (2) l'association à des critères de gravité ; (3) le caractère inattendu des conséquences.



Le signalement d'un EIGS se fait obligatoirement sur le portail [signalement-sante.gouv.fr](http://signalement-sante.gouv.fr) en cochant la case « Événements indésirables graves associés aux soins – déclaration – 1ère partie » ainsi que les éventuelles vigilances associées à l'événement (pharmacovigilance, matériovigilance, hémovigilance, etc.).

[https://signalement.social-sante.gouv.fr/psig\\_ihm\\_utilisateurs/index.html#/choixProduitPecPA](https://signalement.social-sante.gouv.fr/psig_ihm_utilisateurs/index.html#/choixProduitPecPA)

Le signalement des événements sanitaires indésirables est un acte citoyen qui bénéficie à tous.

Patient, usager, vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant sur ce portail les événements sanitaires indésirables que vous suspectez d'être liés aux produits de santé, produits de la vie courante et actes de soins.

## LAÏCITE

Tout prosélytisme est interdit.

En tant qu'établissement public de santé, le Centre Hospitalier de Saint-Astier a l'obligation de respecter le principe de laïcité et doit garantir une rigoureuse neutralité dans les faits et apparences de ses personnels. La charte de la personne hospitalisée demande de tenir compte des croyances et convictions des malades accueillis sans que cela porte atteinte au fonctionnement du service, à la qualité des soins, aux règles d'hygiène et à la tranquillité des patients et de leurs proches.

## VOS DROITS

Si vous souhaitez garder l'anonymat et/ou ne recevoir aucune visite ni appel téléphonique, faites-le savoir dès votre admission à la personne qui vous accueille, ainsi que dans l'unité de soins.

### LE DROIT AUX SOINS :

**UN DROIT INALIÉNABLE** Vous bénéficiez du droit à être soigné et respecté par l'ensemble de vos interlocuteurs. Votre dignité et votre vie privée seront préservées.

### La Charte du patient hospitalisé :

Elle régit les relations entre l'établissement et la personne hospitalisée.

*« Le service public est accessible à tous et en particulier aux personnes les plus démunies. Il est adapté aux personnes handicapées.*

*Les établissements de santé garantissent la qualité des traitements, des soins et de l'accueil. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur.*

*L'information donnée aux patients doit être accessible et loyale. Le patient participe aux choix thérapeutiques qui le concernent.*

*Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient.*

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

*Le patient hospitalisé peut, à tout moment, quitter l'établissement sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels qu'il encourt.*

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

*Le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui le concernent.*

*Le patient a accès aux informations contenues dans son dossier notamment d'ordre médical par l'intermédiaire d'un praticien qu'il choisit librement.*

*Le patient hospitalisé exprime ses observations sur les soins et l'accueil et dispose du droit de demander réparation des préjudices qu'il estimerait avoir subis. »*

*Nous tenons à votre disposition la version intégrale de cette charte ; n'hésitez pas à nous la demander.*

## La Charte ROMAIN JACOB:

### UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



## ACCES AU DOSSIER MEDICAL

(cf. articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

*Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, vous pouvez vous adresser au secrétariat médical qui vous informera sur la marche à suivre.*

## RECLAMATIONS ORALES OU ECRITES

Vous avez la possibilité d'exprimer vos réclamations de deux façons : oralement ou par écrit.

### RECLAMATION ORALE :

Pour exprimer un grief oralement : le cadre de santé, les médecins du service ou le secrétariat du service.

### RECLAMATION ECRITE :

Les plaintes ou réclamations écrites sont à adresser à :

Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier

*Si vous rencontrez des difficultés à écrire, vous pouvez dicter le contenu au secrétariat du service qui le rédigera, vous en donnera une copie et transmettra l'original au Directeur.*

Si le Directeur le juge utile, il saisira le médiateur de la CDU (Commission Des Usagers) compétent pour traiter ce type de grief.

Une réponse vous sera adressée par courrier.

## La CDU (Commission des Usagers)

(cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation et à proposer une médiation.

Elle établit des recommandations pour l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches. La CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi le questionnaire de sortie est un outil très important, que vous soyez satisfait ou non.

La liste nominative des membres de la CDU est affichée dans le service. Outre les médiateurs, elle se compose du directeur de l'établissement ou de son délégué, de représentants des usagers désignés par l'ARS et de professionnels de soins.

Les représentants des usagers exercent cette mission dans le cadre d'un mandat qui ne peut leur être confié que s'ils sont membres d'une association agréée, à laquelle ils doivent rendre compte. Il s'agit d'une activité bénévole. Ils sont associés à l'élaboration des actions visant l'amélioration de la qualité et de la prise en charge des patients et sont considérés comme des partenaires de l'établissement.

Tous les membres de la Commission Des Usagers sont astreints au secret professionnel.

Vous trouverez sa composition sur un support annexe.

## REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES (RGPD) :

Dans le cadre de votre prise en charge médicale, le Centre Hospitalier de Saint-Astier est amené à collecter et traiter des données à caractère personnel vous concernant.

Ces traitements de données sont effectués conformément au code de la santé publique, à la loi informatique et libertés et au règlement général européen sur la protection des données (RGPD).

### DEFINITIONS :

- Données à caractère personnel : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.
- Données concernant la santé : donnée à caractère personnel qui révèle des informations sur l'état de santé de la personne.
- Traitement : toute opération effectuée ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquée à des données à caractère personnel (exemple : collecte, consultation, communication par transmission).

### LES DIFFERENTES DONNEES RECCUEILLIES :

Nous recueillons auprès de vous les informations relatives :

- A votre identification et à celle de votre personne de confiance ;
- A votre affiliation aux organismes de protection sociale ;
- A votre santé.

Toutes ces informations sont consignées dans votre dossier administratif et dans votre dossier médical. Ces informations peuvent également être recueillies directement auprès de l'Assurance Maladie et de professionnels extérieurs chargés de votre suivi médical.

Ces données permettent une prise en charge médicale, une facturation des prestations mais aussi une évaluation des pratiques professionnelles, gestion des événements indésirables, analyse de l'activité, gestion des réclamations, surveillance et alerte sanitaire ou recherche clinique.

### SUR QUELLES BASSES JURIDIQUES ?

- Obligation légale (tenue du dossier médical)
- Missions d'intérêt public
- Intérêt légitime
- Consentement exprès  
(vous disposez dans ce cas d'une information préalable spécifique)

### COMMENT SONT TRAITEES VOS DONNEES ?

- Traitement informatisé ou non
- Respect du secret professionnel
- Mise en œuvre de mesures pour en assurer le meilleur niveau de protection

### QUI A ACCES A VOS DONNEES ?

- L'ensemble des professionnels de santé intervenant dans votre prise en charge et faisant partie de l'équipe de soin, sauf opposition de votre part ;
- Les services administratifs, de facturation et les organismes d'assurance maladie ;

MAIS AUSSI :

- Le médecin responsable de l'information médicale et les personnes intervenant sous son autorité, le commissaire aux comptes ;
- Les autorités de tutelle (ARS), les organismes d'assurance maladie.

L'accès de chaque professionnel est limité aux données strictement nécessaires à l'exercice de ses missions.

### COMBIEN DE TEMPS SONT-ELLES CONSERVEES ?

- Dossier médical : 20 ans à compter de la date du dernier passage, ou au moins jusqu'au 28<sup>ème</sup> anniversaire du patient, ou pendant 10 ans à compter de la date de décès.
- Autres données : conservées le temps nécessaire à la réalisation de l'objectif poursuivi.

### QUELS SONT VOS DROITS ?

- Droit d'accès, de rectification et à la limitation des traitements de données vous concernant.
- Droit à l'effacement de vos données et droit d'opposition pour des raisons tenant à votre situation particulière, pour autant que les traitements concernés ne répondent pas à une obligation légale.
- Droit de retirer votre consentement à tout moment, lorsque celui-ci est nécessaire au traitement.

### POUR EN SAVOIR PLUS ?

Pour toute question relative à l'utilisation de vos données personnelles et à vos droits « informatique et libertés », vous pouvez contacter notre Déléguée à la Protection des Données ou à notre référente institutionnelle Madame FONS Soizic.

- Par courrier :

Délégué à la protection des données du Centre Hospitalier de Périgueux  
80, avenue Georges Pompidou- CS 61205  
24019 Périgueux Cedex

- Par mail :

dpo@ch-perigueux.fr

### RECLAMATION AUPRES DE LA CNIL

En cas de difficultés dans l'exercice de vos droits, vous pouvez introduire une réclamation (plainte) auprès de la CNIL : 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 7 ou sur [www.cnil.fr/fr/plaintes](http://www.cnil.fr/fr/plaintes)

## SERVICE DE MESSAGERIE SÉCURISÉE SANTÉ



Le Centre Hospitalier de Saint-Astier utilise le service de messagerie sécurisée de santé pour échanger de façon sécurisée des données à caractère personnel vous concernant – dont des données de santé – avec les autres professionnels de santé et professionnels ou structures des secteurs sanitaire, social et médico-social habilités par la loi à collecter et échanger des données de santé et intervenant dans votre prise en charge. Le service de messagerie LIFEN est directement accessible à partir du Dossier Patient Informatisé de l'établissement.

Le service MSSanté fait partie du « Système MSSanté » qui permet de favoriser la coordination des soins et d'échanger de façon sécurisée au sein d'un espace de confiance utilisé par les professionnels titulaires d'un compte de messagerie MSSanté.

## ALIMENTATION DMP

Le consentement à l'alimentation du DMP d'un patient est considéré présumé, cependant vous devez tout de même l'en informer. Cette information peut être délivrée par l'équipe de soins et elle n'est à donner qu'une seule fois dans le cadre du suivi du patient. (une fiche d'information est en annexe)

## VOUS ET VOS MEDICAMENTS AU CENTRE HOSPITALIER



Vous devez remettre tous vos médicaments à l'infirmier(e) qui s'occupe de votre admission. Ils seront isolés à votre nom dans la pharmacie du service et vous seront rendus à votre sortie. Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé. Votre traitement peut être maintenu, modifié ou arrêté : pendant votre séjour, le nombre, la forme, la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents de votre traitement habituel ainsi que l'horaire de prise. Selon avis du médecin et pour des traitements particuliers, ou si la pharmacie de l'établissement n'en dispose pas dans les délais compatibles avec votre hospitalisation, vos médicaments personnels pourront être utilisés après prescription par le médecin.

Chaque patient hospitalisé est concerné par la prise en charge des médicaments qui lui sont administrés. En tant qu'acteur de votre santé, vous avez un rôle à jouer ; vous participez au **Bon médicament** qui vous est administré, à la **Bonne dose**, au **Bon moment** et **selon la Bonne voie** d'administration.

### Quel est mon rôle avant de prendre un médicament ?



**Je déclare mon identité** : je prononce de façon claire, mes nom, prénom et date de naissance.

- Je prends connaissance des consignes pour prendre correctement mon traitement (heure, à avaler, à laisser sous la langue ...) **En cas de doute, je n'hésite pas à faire répéter.**
- Avant chaque prise, je relis attentivement le nom du médicament que je prends et la dose à prendre. Avant chaque injection, je redemande quel est le produit qui m'est donné et la dose qui m'est injectée.
- Si je ressens des démangeaisons, des difficultés à respirer, des rougeurs, etc..., après avoir pris mon médicament (comprimé ou piqûre), **je n'hésite pas et j'appelle immédiatement l'infirmier(e).**
- Je prends le traitement que l'on me donne, même si je me sens mieux et que je suis tenté de vouloir arrêter.

- Les médicaments que je dois prendre ont un étiquetage qui me permet de les connaître, aussi je les conserve tels que. En revanche, si l'un de n'est pas identifiable, **je ne le prends pas et en informe l'infirmier(e).**

## Ce que je ne dois pas faire ?

- Prendre des médicaments à l'insu du médecin ou de l'infirmier(e).  
J'ai peut-être l'habitude de prendre des médicaments qui ne nécessitent pas d'ordonnance ou à base de plantes, j'en **parle au médecin.**
- Modifier une dose de ma propre initiative sans l'accord préalable du médecin.

## Quelles sont les questions que je dois poser ?

Pourquoi dois-je prendre ce médicament ?

Pourquoi le nom du médicament n'est pas le même que sur la prescription ?

Puis-je le prendre ?

Quelle est la dose que je dois prendre et combien de fois par jour et pendant combien de temps ?

Dans quoi et à quelle heure dois-je prendre mon médicament ?

Comment dois-je prendre mon traitement à jeun, au moment des repas ?

Le médicament va-t-il entraîner des effets secondaires ?

Si oui lesquels et que dois-je faire si cela arrive ?

Habituellement, je prends d'autres médicaments, cela pose-t-il un problème ?

Si oui, que dois-je faire ?

## LISTE DES ANNEXES

- Questionnaire de sortie
- La personne de confiance
- Information chambre particulière
- Contrat d'engagement de lutte contre la douleur
- Composition CDU au 12/2022
- Directives anticipées
- Tarifs prestations annexes
- Contrat personnalisé de soins en SMR
- Dépôt de biens et inventaire
- Alimentation du DMP