



Livret d'accueil

DES PATIENTS
& DES PROCHES



GRUPEMENT
HOSPITALIER
MONTELMAR
DIEULEFIT • DONZÈRE
PORTES DE
PROVENCE

Madame, Monsieur,

Vous avez choisi de nous confier votre santé. Nous sommes heureux de vous accueillir au sein de notre établissement : Le Groupement Hospitalier Portes de Provence (GHPP), établissement public de santé.

Ce livret a été créé pour vous, afin de vous permettre d'avoir toutes les informations utiles et pratiques à chaque étape de votre parcours.

Notre préoccupation est de vous assurer **la meilleure qualité d'accueil, de prise en charge, de sécurité** tout au long de votre séjour.

L'ensemble du personnel du Groupement Hospitalier est à votre disposition, il saura prendre en considération vos besoins avec rigueur et professionnalisme. Il mettra tout en œuvre pour vous apporter tous les soins nécessaires à votre état de santé. La force d'un établissement se base sur la disponibilité de ses équipes, sur son écoute et son exigence.

Sachez que le Groupement Hospitalier Portes de Provence est en constante évolution pour s'adapter en permanence aux besoins de santé de la population de son territoire. Il place **les usagers au centre de ses préoccupations** et au cœur de ses projets. Il est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et tient compte de vos observations et remarques.

Je vous invite à répondre au questionnaire en ligne que vous recevrez à votre sortie via une plateforme nationale.

Nous vous souhaitons un prompt séjour.

Mathieu MONIER,
Directeur



Dr Catherine BUSSEUIL
*Présidente de la Commission
Médicale d'Établissement*



Le GHPP est composé du centre hospitalier de Montélimar, de l'hôpital local de Dieuleft, de l'EHPAD La Manoudière, de l'EHPAD Donzère, de l'IFSI-IFAS. Il est en direction commune avec l'hôpital intercommunal de Bourg-Saint-Andéol-Viviers.



OFFRE DE SOINS

MÉDECINE

- Addictologie
- Endocrino-diabétologie
- Cardiologie et unité de soins intensifs
- Gastro-entérologie
- Hospitalisation à domicile
- Médecine interne
- Médecine polyvalente
- Néphrologie
- Neurologie et soins intensifs neuro-vasculaires
- Oncologie
- Pneumologie
- Polysomnographie
- Radiothérapie
- Rhumatologie
- Soins palliatifs et équipe mobile
- Urgences/SMUR

CHIRURGIE

- Anesthésie
- Chirurgie ambulatoire
- Gynécologie
- Ophtalmologie
- Orthopédie et traumatologie
- ORL
- Prélèvements d'organes et de tissus
- Réanimation et soins Continus
- Stomatologie / Maxillo-faciale
- Urologie
- Viscérale

ACCUEIL PERSONNES ÂGÉES

- Court séjour gériatrique

- Soins longue durée Rochecolombe
- Équipe mobile de gériatrie
- Consultations gériatriques
- Consultations mémoire
- EHPAD Dieulefit
- EHPAD La Manoudière
- EHPAD Rochecolombe
- EHPAD Donzère
- Accueil de jour Alzheimer
- Hébergement renforcée
- Unité cognito-comportementale

FEMME MÈRE ENFANT

- Centre de planification et d'éducation familiale
- Gynécologie-obstétrique
- Maternité
- Néonatalogie
- Pédiatrie

PLATEAU TECHNIQUE

- Radiologie : mammo-graphie, scanner, IRM...
- Pharmacie à usage intérieur
- Laboratoire de biologie médicale
- Centre de prélèvement

RÉÉDUCATION / SOINS DE SUITE

- Unité état végétatif et chronique
- Rééducation
- Soins de suite et de réadaptation

CONSULTATIONS EXTERNES

- Anesthésie
- Cardiologie
- Chirurgie digestive et viscérale
- Chirurgie maxillo faciale
- Chirurgie orthopédique
- Dermatologie
- Diabétologie
- Éducation thérapeutique
- Endocrinologie
- Gériatrie
- Gynécologie
- Maison santé sport
- Médecine interne
- Médecine du sport
- Neurologie, EMG-EEG
- Néphrologie
- Ophtalmologie
- ORL
- Rhumatologie
- Urologie
- Stomathérapie

Télésurveillance en diabétologie et cardiologie

HÔPITAL DE JOUR

- Hématologie
- Endoscopie
- Rhumatologie
- MICI - maladie inflammatoire chronique et maladie hépatique

L'hôpital de Montélimar propose de l'hospitalisation complète et hôpital de jour. Il est labellisé Maison Santé Sport et I-HAB (maternité).



FORMALITÉS D'ADMISSION

GESTION ADMINISTRATIVE DES PATIENTS (GAP)

Chaque site dispose d'un bureau des admissions (GAP). À l'hôpital de Montélimar, il est localisé au RDC du bâtiment administratif à droite de l'entrée principale.

BUREAU DES ADMISSIONS

Lundi à vendredi 7 h 45 - 17 h 30

☎ 04 75 53 41 39 ou 04 75 53 45 10

ACCUEIL ADMINISTRATIF DES

URGENCES Lundi à dimanche 24h/24

☎ 04 75 53 42 73

HOSPITALISATION PROGRAMMÉE

Lors de votre admission, vous (ou la personne qui vous accompagne) avez l'obligation de vous présenter au bureau des admissions pour constituer votre dossier administratif, afin d'établir la facturation des frais de votre séjour ou de votre consultation qui sont à la charge de l'Assurance Maladie.

Elles permettent également la facturation des frais de séjour non pris en charge par l'Assurance Maladie directement à votre organisme complémentaire. Cela vous évite de faire une avance des montants. Certains documents administratifs et de couverture sociale vous seront demandés par l'agent.

Ainsi vous devez vous munir de :

- votre **justificatif d'identité** (carte d'identité nationale, passeport, carte de séjour, livret de famille ou à défaut permis de conduire) ;
- votre **justificatif de couverture sociale obligatoire** (carte Vitale, attestation papier de Sécurité sociale en cours de validité ou carte d'Aide Médicale de l'État) ;
- votre **justificatif de couverture sociale complémentaire** (accord de prise en charge à demander à votre mutuelle avant votre hospitalisation, carte de mutuelle en cours de validité ou attestation CMU) ;
- suivant les cas, pour un accident de travail : **volet n° 2 de la feuille d'accident de travail** délivrée et complétée par l'employeur.

En l'absence de justificatif de couverture sociale, vous devrez avancer les frais qui peuvent être élevés notamment dans le cas d'une hospitalisation.

UNE IDENTITÉ VÉRIFIÉE = UN RISQUE MÉDICAL ÉVITÉ



Une pré-admission est fortement recommandée, elle peut être réalisée à l'issue de votre consultation ou dans les jours qui précèdent votre hospitalisation. Elle permet de déclencher plus rapidement les démarches de prise en charge de vos frais de séjour et vous évite de vous présenter au bureau des admissions le jour de votre hospitalisation.

HOSPITALISATION NON PROGRAMMÉE

Un accueil administratif est localisé à l'entrée des Urgences. Lors de votre arrivée par le service des Urgences, vous (ou la personne qui vous accompagne) devrez effectuer les formalités administratives auprès de l'agent administratif d'accueil des urgences. Dès votre arrivée à l'hôpital, présentez votre pièce d'identité : carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte de séjour, carte Vitale, carte mutuelle, attestation CMU ou AME.

ANONYMAT / CONFIDENTIALITÉ VIS-À-VIS DE L'EXTÉRIEUR

Vous pouvez demander à garder votre anonymat pendant votre séjour en le signalant dès votre arrivée à l'hôpital. Le personnel hospitalier devra, lui, connaître votre identité.

PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ (PASS)

Si vous rencontrez des problèmes d'accès aux droits sociaux et aux soins médicaux, l'établissement dispose d'une PASS : 8h - 18h | 04 75 53 47 46 | pass@gh-portesdeprovence.fr



FRAIS D'HOSPITALISATION

Le tarif de prestation est calculé d'après un tarif fixé chaque année par discipline. Il permet de couvrir l'ensemble des charges et prestations de l'hôpital : dépenses de personnel, dépenses médicales (médicaments, petit matériel, actes), dépenses hôtelières (alimentation, chauffage).

Le tarif de prestation est en général pris en charge à 80 % par l'Assurance Maladie et 20 % à la charge du patient ou de son organisme complémentaire.

Cependant, si votre hospitalisation est en lien avec une maladie prise en charge à 100 %, le tarif de prestation sera intégralement pris en charge par l'Assurance Maladie.

Toutefois, **le forfait journalier est à la charge du patient** ou de son organisme complémentaire, du premier jour d'entrée jusqu'au jour de sortie inclus.

C'est une participation pour les frais d'hébergement et d'entretien entraînés par l'hospitalisation.

Si vous n'êtes pas assuré social et que vous n'avez pas présenté votre carte européenne ou votre attestation d'assurance privée ; le tarif de prestation et le forfait journalier seront à régler en totalité. Un acompte vous sera demandé le jour de votre admission en fonction de la durée de votre hospitalisation.

Si vous ne présentez pas votre carte de mutuelle au bureau des admissions, vous devrez régler le montant des frais non pris en charge par l'Assurance Maladie.



DÉPÔTS D'OBJETS DE VALEUR

Il est fortement déconseillé de venir avec des objets de valeur, bijoux ou papiers importants. **L'hôpital n'est pas responsable** en cas de perte, vol ou détérioration des objets que vous souhaitez conserver près de vous. Ces objets (téléphone portable, ordinateur, tablette, clés...), sont alors placés sous votre responsabilité.

Pour des raisons d'hygiène et pour la réalisation de certains examens, vous serez amené à quitter vos bijoux. Pour cette raison, nous vous conseillons de les laisser à votre domicile ou auprès de votre entourage.

Si vous le souhaitez, vous avez également la possibilité de les confier à l'hôpital. Bijoux, chéquier, carte bleue ou espèces seront alors déposés au coffre.

Vous pourrez les récupérer avant votre sortie en vous manifestant auprès de l'équipe soignante.

*Si vous n'avez pas récupéré vos objets à votre sortie, ces derniers seront déposés au :
Trésor Public de Montélimar 2 place Émile Loubet 26200 Montélimar | 04 75 92 08 35
Vous pourrez les récupérer dans un délai d'une semaine.*

Concernant les bris dentaires, la perte d'appareils dentaires ou d'appareils auditifs, les situations sont appréciées au cas par cas et ne donnent pas lieu automatiquement à un remboursement. **Les appareils dentaires et auditifs sont sous votre responsabilité.**



VOTRE SÉJOUR

VOTRE TRAITEMENT PERSONNEL

Si vous avez des traitements en cours, nous vous demandons d'apporter lors de votre entrée toutes vos ordonnances et vos médicaments dans leurs boîtes d'origine (pas de piluliers).

Pendant votre séjour, l'hôpital est tenu de vous fournir les médicaments prescrits. Pour des raisons de sécurité (risque de surdosage et interactions avec d'autres médicaments), votre traitement personnel vous sera retiré. Il sera conservé dans un espace réservé, sécurisé et identifié à votre nom. Vos médicaments vous seront restitués, **s'ils font encore partie de votre traitement.**

ACCOMPAGNANT

Si un membre de votre famille souhaite vous accompagner, les services peuvent, dans certains cas, proposer un lit ou fauteuil accompagnant.

L'accompagnant peut prendre des repas à l'hôpital en achetant un ticket repas accompagnant en vente au bureau des admissions et à l'accueil administratif des Urgences. La commande des repas est informatisée. Pour être sûr que votre demande soit prise en compte, nous vous recommandons de faire votre commande auprès du personnel soignant, la veille pour les petits-déjeuners, avant 8 h pour le repas du midi et avant 13 h pour le repas du soir.

CHAMBRE INDIVIDUELLE

Dans un souci de qualité de prise en charge et de confort de nos patients, l'établissement propose dans certains services des chambres individuelles. Vous avez la possibilité de bénéficier d'une chambre individuelle en vous acquittant d'un supplément. Ce dernier peut être pris en charge en totalité, ou en partie, par votre mutuelle. Toutefois, votre demande n'est pas prioritaire sur l'état de santé d'un autre patient dont l'isolement est nécessaire.

TÉLÉPHONE

Pour appeler depuis le téléphone de votre chambre, vous devez demander l'ouverture de ligne auprès de l'agent du bureau des admissions. Vous aurez à régler un montant d'ouverture de ligne. Les montants consommés sont à régler à votre sortie.

TÉLÉVISION

La cafétéria située dans le hall d'entrée de l'établissement vous propose la télévision dans votre chambre en contrepartie du paiement d'un forfait. Dès que vous avez connaissance de votre numéro de chambre, vous pouvez passer à la cafétéria pour réaliser l'ouverture de la télévision. Le paiement est autorisé en espèce, par chèque ou par carte bancaire. Pour les personnes en chambre double, un casque individuel est disponible à l'achat.

VIDÉO PROTECTION

Pour votre sécurité, le centre hospitalier a mis en place à certains endroits un dispositif de vidéo protection.

GRATIFICATION

Toute gratification auprès du personnel est interdite.

COURRIER

Une boîte aux lettres jaune est à votre disposition dans le hall principal.

FLEURS

Pour des raisons d'hygiène, les fleurs coupées ou en pot ne sont pas tolérées.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Il est disponible sur le site internet du GHPP ou sur demande auprès du cadre du service.



CE QUE JE METS DANS MA VALISE

- Pyjama
- Pantoufles
- Trousse de toilette (savon, brosse à dents, dentifrice, shampoing, rasoir, mousse de rasage...)
- Serviettes /gants de toilette
- Mouchoir
- Sous-vêtements
- Tenues personnelles confortables
- Boîtier pour votre appareil auditif ou dentaire
- Étui pour vos lunettes

Après utilisation, veillez à replacer vos prothèses ou lunettes dans leur étui afin d'éviter toute perte ou casse.

Pensez à apporter vos dernières ordonnances ainsi qu'une boîte de chacun de vos médicaments habituels. Signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie, etc.) notamment pour éviter les interactions entre les médicaments.



LA CONFIDENTIALITÉ

Les professionnels du Groupement et tout intervenant (bénévole, association...) au GHPP sont attachés à la confidentialité des informations médicales des patients.



DROIT À L'IMAGE ET UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX

Nous pouvons vous solliciter pour des prises de vue/son (photo, film, témoignage, etc.) pour différents supports de communication ou lors de la venue de journalistes. Dans ce cas, vous serez informé par la cadre/chef du service ou le service communication du GHPP. Votre consentement est nécessaire et reste libre. Une autorisation droit à l'image sera proposée. Si vous ne donnez pas votre accord et que vous apparaissez dans le champ, vous ne serez pas identifié (floutage par exemple).

De la même manière, le patient ou son entourage n'est pas autorisé à réaliser des photos ou à enregistrer ou filmer les professionnels de santé de l'établissement, les visiteurs ou patients sans leur accord. Les prises de vues ou vidéos ne sont pas autorisées durant votre prise en charge que ce soit lors d'une consultation ou lors d'un examen.

La direction se réserve la possibilité d'engager des poursuites en cas de diffusion ou publication sur les réseaux sociaux portant atteinte à l'image du GHPP ou de ses professionnels de santé.



QUALITÉ DE L'IDENTITÉ DU PATIENT

La sécurité des soins repose sur une identification sans défaut des patients par les médecins et les soignants.

Pour éviter toute confusion entre personnes, des étiquettes standardisées avec votre identité sont utilisées pendant tout votre séjour et tous vos soins et actes.

Le personnel a pour consigne de vérifier l'identité du patient à chaque soin. Ne soyez pas étonné d'être questionné souvent sur votre identité !

Comme moyen complémentaire de vérification, un bracelet d'identification, portant une étiquette, vous sera mis autour du poignet.



PERSONNE DE CONFIANCE / PERSONNE À PRÉVENIR

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

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance (parent, proche, ami, médecin). Cette personne peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux pour vous aider.

Si vous n'êtes plus en état d'exprimer votre volonté, la personne de confiance recevra en priorité **les informations sur votre état de santé et elle sera consultée par l'équipe hospitalière** pour savoir ce que vous auriez souhaité. Elle est votre porte-parole. L'équipe soignante reste décisionnaire.

Cette désignation est faite par écrit elle est révoquée à tout moment. L'écrit est à donner à cette personne. À votre entrée au Groupement hospitalier, vous pouvez donc désigner par écrit une personne de confiance (parent, proche, ami, médecin...)

Vous signalez son nom et les moyens de la joindre à l'équipe qui vous prend en charge. Ces informations seront notées dans votre dossier.

LA PERSONNE À PRÉVENIR

Le rôle de la personne de confiance est différent du rôle de la personne à prévenir.

La personne à prévenir est la **personne que contactera l'équipe soignante en cas d'évènements particuliers** durant votre hospitalisation (transfert d'établissement, aggravation de votre état de santé, sortie, décès par exemple). Cette personne n'a pas accès aux informations médicales et ne sera pas consultée pour une prise de décision médicale.

Toutefois vous pouvez désigner la même personne pour être personne de confiance et personne à prévenir. La personne à prévenir est à indiquer lors des formalités administratives.



RESPECT DE LA DIGNITÉ DU PATIENT

BIENTRAITANCE

La bientraitance est un droit pour tous les usagers.

Cette démarche implique tous les professionnels de l'établissement, dans un objectif de qualité de la prise en charge et de prévention de la maltraitance.

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Les équipes du Groupement Hospitalier s'engagent à prendre en charge votre douleur conformément à l'article L1110-5 du Code de la santé publique qui précise que toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) composé de médecins et de soignants coordonne les actions de prévention, de formation, de prise en charge et de surveillance de la douleur. Il reçoit toutes les remarques ou réclamations des patients.

PRESCRIPTION DE MESURES DE CONTENTION

Dans certaines situations, le médecin peut prescrire une mesure de contention pour **permettre la réalisation d'un soin ou d'apporter plus de sécurité** lors d'un comportement estimé dangereux ou mal adapté (agitation, risque de chute par exemple).

La contention est une **prescription médicale** qui intervient en accord avec l'équipe soignante au regard du bénéfice/risque pour le patient. L'équipe informe le patient ou résident et son entourage autant que possible.

Cette prescription est réévaluée régulièrement par l'équipe.

INFORMATION SUR L'ÉTAT DE SANTÉ

Conformément à la Charte du patient hospitalisé et à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients, toute personne a le droit d'être informée de son état de santé.

La volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à des risques de transmission.

L'information donnée sur votre état de santé, son évolution prévisible et les soins envisagés, a pour objectif de vous permettre de donner un consentement libre et éclairé aux actes et aux thérapies qui vous sont proposés.

N'hésitez pas à demander des explications supplémentaires à l'équipe médicale qui vous prend en charge.

Un évènement indésirable peut survenir durant les soins et causer des dommages au patient : complication, aléa thérapeutique, dysfonctionnement, ou erreur.

Dans ce cas, le professionnel de santé doit vous informer, dès que possible, sans excéder 15 jours, sur les circonstances et les causes de ces dommages.

Nous attendons tant des professionnels de santé que des patients et de leur entourage une attitude respectueuse.

Nous remercions chacun d'être respectueux des équipements mis à disposition. En cas de dégradation volontaire du matériel, votre responsabilité pourra être engagée.





LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut rédiger des Directives Anticipées pour le jour où elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent les souhaits relatifs à la fin de la vie, concernant la limitation ou l'arrêt des traitements médicaux. Vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.

À votre entrée au Groupement Hospitalier, si vous avez rédigé des directives anticipées, vous devez en informer le médecin qui vous prend en charge et lui remettre ces directives écrites, qui seront insérées dans votre dossier.

Il en tiendra compte pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement vous concernant. Il est à noter qu'aucun traitement ou investigation ne pourra être mise en œuvre contre la volonté du patient.

Les directives anticipées doivent être écrites, datées, signées avec l'indication de votre nom, prénom, date et lieu de naissance.

Si vous ne pouvez écrire vous-même, vous pouvez dicter vos directives et demander à deux témoins (dont votre personne de confiance si vous l'avez désignée) d'attester par écrit que le document est l'expression de votre volonté libre et éclairée. Les témoins indiquent leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives anticipées.

Si vous le lui demandez, le médecin peut faire une attestation constatant que vous êtes en état d'exprimer librement votre volonté et qu'il vous a délivré toutes informations appropriées. Cette attestation est jointe aux directives insérées dans le dossier. Un modèle est proposé en annexe.

*Art. L.111-11 et R.1111-17
du Code de la Santé Publique.*

DON D'ORGANES POUR SAUVER DES VIES

Chacun d'entre nous est un donneur potentiel sauf s'il a exprimé son refus de son vivant par une inscription sur le Registre National des Refus aux Prélèvements :

www.registrenationaldesrefus.fr

Le GHPP dispose d'une Coordination Hospitalière des Prélèvements d'Organes et de Tissus qui peut être contactée au 04 75 53 42 69 ou 04 75 53 43 57.



LE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

SOINS AU PATIENT NE POUVANT EXPRIMER SA VOLONTÉ

*Art. L.111-4 et L.111-13
du Code de la Santé Publique.*

Si le patient majeur est hors d'état d'exprimer sa volonté, aucune intervention ou investigation (sauf urgence ou impossibilité) n'est réalisée sans consultation de la personne de confiance ou de la famille ou (à défaut) d'un proche.

En particulier, la limitation (ou l'arrêt) de traitement pouvant mettre la vie en danger ne pourrait être réalisée qu'après la mise en place d'une procédure collégiale (avis de l'équipe soignante, avis d'un ou plusieurs médecins extérieurs à l'équipe), la consultation des directives anticipées du patient et l'avis de la personne de confiance du patient, de la famille ou (à défaut) d'un proche.



INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Dans le cadre de son activité, le GHPP est amené à traiter des "données à caractères personnelles" qui incluent les données de santé. Soucieux du respect de la vie privée, le GHPP n'utilise que des données de manière responsable et confidentielle pour une finalité précise.

En application de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés, tous les traitements informatiques utilisés à l'hôpital ont été déclarés à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). L'établissement s'est engagé dans une Démarche de Règlement Général sur la Protection des Données. Il a nommé un

Délégué à la protection des données (DPO) que vous pouvez contacter pour exprimer l'application de vos droits à : dpo@gh-portes-provence.fr

Sauf opposition justifiée de votre part, les renseignements vous concernant recueillis au cours de vos consultations ou séjours, font l'objet d'un enregistrement dans un dossier patient informatisé réservé à l'usage exclusif des professionnels de santé de l'établissement.

Conformément aux dispositions législatives, vous disposez d'un droit d'accès au dossier médical vous concernant : cf. page 13 - ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL.



RÉCLAMATION ET MÉDIATION

*Art. R1112-91 à R1112-94
du Code de la Santé Publique*

Si vous estimez que votre passage ou votre séjour n'est pas conforme à ce que vous en attendiez, parlez-en immédiatement avec le cadre de santé de l'unité, qui pourra vous répondre directement ou vous indiquer la démarche pour porter réclamation auprès de la Direction. Les réclamations écrites sont à adresser au Directeur de l'établissement :

*Groupement Hospitalier Portes de Provence
Quart. Beausseret BP 249 | 26216 Montélimar CEDEX*

Toutes les réclamations font l'objet d'une enquête avec les responsables concernés et reçoivent une réponse. Les membres de la Commission des Usagers en ont connaissance.

Vous pouvez demander à rencontrer un membre de la Direction, un médiateur ou un représentant des usagers pour exprimer oralement votre réclamation ou en cas d'insatisfaction d'une réponse.

RÉCLAMATION PORTANT SUR LA RESPONSABILITÉ DU GHPP

Si vous avez le sentiment d'avoir subi un préjudice lié à votre prise en charge ou si vous n'êtes pas satisfait de la réponse faite par le Groupement Hospitalier à votre réclamation, vous pouvez demander que votre lettre soit transmise à l'assureur de l'établissement pour avis ou mise en place d'une expertise.

Vous avez également la possibilité de saisir directement le Tribunal Administratif compétent pour les litiges avec les services publics et/ou de saisir la Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI) compétente pour apprécier les suites des accidents médicaux et infections nosocomiales.

*COMMISSION DE CONCILIATION
ET INDEMNISATION RHÔNE ALPES
Immeuble le Rhône-Alpes | 235 cours Lafayette
69 451 Lyon CEDEX | 04 72 84 08 50*

*TRIBUNAL ADMINISTRATIF
2 place de Verdun 38022 Grenoble | 04 76 42 60 00*



VOTRE RETOUR À DOMICILE ET L'ASSISTANTE SOCIALE

Dès votre entrée et afin d'éviter une durée d'hospitalisation trop longue, un recueil sur vos conditions de vie est effectué par l'équipe soignante du service.

À l'issue et selon la décision du médecin, vous serez mis en relation avec **une assistante sociale du Groupement Hospitalier pour prévoir votre retour à domicile avec des aides appropriées ou votre orientation vers une structure adaptée à vos besoins.**

Vous pouvez aussi contacter l'assistante sociale pour toute question relative :

- à votre **hospitalisation** : frais de séjour, absence de mutuelle ;
- à votre **retour à domicile** : aide au maintien à domicile ;
- à votre **admission en Soins de Suite et de Réadaptation** (sur prescription médicale),

plusieurs demandes seront faites en fonction des soins requis, des disponibilités et de votre environnement.

- à votre **recherche de structure** d'hébergement. Dans ce cas :
 - soit un retour à domicile est possible en attendant une place dans l'établissement de votre choix ;
 - soit votre état de santé ne permet pas un retour à domicile. Dans cette hypothèse, l'assistante sociale vous proposera de vous accompagner pour faire au minimum 5 demandes d'accueil dans des établissements. Vous et vos proches devrez alors vous engager à prendre la première place disponible.

Pour contacter l'assistante sociale, n'hésitez pas à le demander au personnel soignant. Elle pourra se rendre dans votre chambre ou vous rencontrer avec vos proches le cas échéant.



VOTRE SORTIE

Quel que soit votre mode de sortie, vous devez vous adresser à l'équipe du service qui vous indiquera les modalités de sortie propre à votre situation. Un bulletin de séjour vous sera remis en double exemplaire, à destination de votre Caisse d'Assurance Maladie ou de votre employeur. Les éventuels frais d'hospitalisation et prestations supplémentaires restant à votre charge devront être réglés au guichet du Bureau des admissions.

LORSQUE VOUS SEREZ SORTI(E)

Si vous souhaitez un renseignement complémentaire, nous alerter de votre changement d'adresse, fournir ou réclamer un document, vous pouvez prendre contact :

- soit par téléphone au 04 75 53 41 39 ou 04 75 53 45 10 ;
- soit par courrier électronique bureau. entrees@gh-portesdeprovence.fr pour l'envoi de documents scannés, en précisant

impérativement votre **date de naissance, vos nom et prénom** ;

- soit par voie postale au Bureau des admissions
*Groupement Hospitalier Portes de Provence
Quart. Beausseret BP 249 | 26216 Montélimar CEDEX*

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

- **E.SATIS** Quelques semaines après votre sortie, vous recevrez un mail avec un lien sécurisé vous permettant de répondre à questionnaire permettant de mesurer la satisfaction des patients hospitalisés.
- **ENQUÊTE PONCTUELLE** La Commission des Usagers réalise chaque année une enquête de satisfaction auprès des patients hospitalisés. Vous pourrez donc être interrogé, lors de votre séjour, sur votre prise en charge.

*Résultats disponibles sur le site internet du GHPP.
+ D'INFOS : Direction des Relations avec les Usagers 04 75 53 40 05 | secretariat.qualite.usagers@gh-portesdeprovence.fr*



ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Le patient majeur ou le parent de l'enfant mineur peut consulter ou obtenir la copie de son dossier médical selon la législation en vigueur. Il convient de remplir le formulaire de demande de copie de dossier médical disponible sur le site internet du GHPP, et de l'adresser à secretariat.qualite.usagers@gh-portesdeprovence.fr | 04 75 53 40 05.

Vous pouvez demander :

- la consultation de votre dossier sur place dans l'unité de soins. Sur rendez-vous, en présence du médecin qui vous a pris en charge. Vous pouvez demander la présence du médiateur médical de l'établissement ;
- la copie de documents de votre dossier. Vous préciserez les pièces à copier sur le formulaire. Les copies vous sont remises

en main propre ou transmises par voie postale en accusé réception. Il est possible de les adresser au médecin que vous aurez désigné. L'envoi intervient après règlement des frais d'envoi et de reproduction par le demandeur.

Les délais réglementaires :

Si le dossier est complet (formulaires, justificatifs et chèques) 8 jours au plus tard après la demande pour les dossiers de moins de 5 ans et 2 mois au plus tard après la demande lorsque les informations médicales datent de plus de 5 ans.

En cas de décès, l'ayant droit peut obtenir certains éléments du dossier selon le motif de la demande et dans le respect de la législation en vigueur si vous ne vous y êtes pas opposé de votre vivant.



ENGAGEMENTS QUALITÉ

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Le GHPP est engagé dans une démarche de lutte contre les infections nosocomiales. Ce sont les infections contractées lors du séjour dans un établissement de santé. Elles ne doivent pas être confondues avec les infections préexistantes acquises avant l'hospitalisation et qui se révèlent à l'occasion des soins hospitaliers. Elles sont dues à des germes qui peuvent être portés par des patients, des professionnels de santé, des visiteurs ou éventuellement présents dans l'environnement. Pour prévenir ces infections, le Groupement Hospitalier adopte chaque année un programme d'actions que vous trouverez en annexe.

Il est également engagé dans la gestion des antibiothérapies.

QUALITÉ SÉCURITÉ PERTINENCE DES SOINS

Vous pouvez prendre connaissance des indicateurs sur le site internet de l'établissement.

LA CERTIFICATION DU GROUPEMENT HOSPITALIER ET LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

L'établissement est engagé dans une démarche qualité, il est évalué tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé (HAS), par une procédure de certification, qui vérifie leur fonctionnement selon un référentiel commun, le « Manuel de Certification ».

Le GHPP dispose d'une équipe Qualité / Gestion des risques qui évalue et accompagne les équipes au quotidien dans un souci permanent d'amélioration de nos pratiques.



CHARTRE EUROPÉENNE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

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

*La Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé
adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986.
Une circulaire du Secrétariat d'État à la Santé de 1999
préconise son application.*



CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE

EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DÉPENDANCE

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. CHOIX DE VIE

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. CADRE DE VIE

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. VIE SOCIALE ET CULTURELLE

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. LIBERTÉ D'EXPRESSION ET LIBERTÉ DE CONSCIENCE

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi

qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. PRÉSERVATION DE L'AUTONOMIE

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. ACCÈS AUX SOINS ET À LA COMPENSATION DES HANDICAPS

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. RESPECT DE LA FIN DE VIE

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE VULNÉRABLE

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'INFORMATION

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

Version révisée 2007

fng
Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 07 00 - www.fng.fr





CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

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.

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet www.sante.gouv.fr