



Livret d'accueil

DES PATIENTS
& DES PROCHES



GROUPEMENT
HOSPITALIER
MONTELMAR
DIEULEFIT • DONZÈRE
PORTES DE
PROVENCE

Bienvenue au Centre hospitalier de Montélimar – Groupement Hospitalier Portes de Provence

Madame, Monsieur,

Être hospitalisé est souvent un moment particulier dans une vie. Toute l'équipe de l'établissement est mobilisée pour vous accompagner avec attention et professionnalisme.

Ce livret a été conçu pour vous guider tout au long de votre séjour. Vous y trouverez des informations pratiques sur le fonctionnement de l'hôpital, vos droits, ainsi que les services mis à votre disposition pour faciliter votre prise en charge.

Notre priorité est votre santé, mais aussi votre confort et votre sérénité. L'ensemble des équipes met tout en œuvre pour vous garantir des soins sécuritaires et de qualité adaptés à votre état de santé.

Le Groupement Hospitalier Portes de Provence est en constante évolution. 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 e-Satis que vous recevrez à votre sortie via une plateforme nationale.

Nous vous souhaitons un prompt séjour et mettons tout en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles.

Mathieu MONIER,
Directeur



Dr Anthony ARIBAU
*Président de la Commission
Médicale d'Établissement*



Le GHPP est composé du centre hospitalier de Montélimar,
de l'EHPAD de Dieulefit, de l'EHPAD La Manoudière,
de l'EHPAD de Donzère, de l'IFSI-IFAS de Montélimar.

Il est en direction commune avec l'hôpital intercommunal
de Bourg-Saint-Andéol-Viviers,
l'EHPAD Terre des Vignes à Saint-Paul-Trois-Châteaux et Tulette,
l'EHPAD La Pastourelle à Pierrelatte et l'EHPAD de Grignan.



OFFRE DE SOINS

MÉDECINE

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

CHIRURGIE

- Anesthésie
- Chirurgie ambulatoire
- Chirurgie dentaire
- Gynécologie
- Ophtalmologie
- Orthopédie et traumatologie
- ORL
- Prélèvements d'organes et de tissus
- Urologie
- Viscérale

ACCUEIL PERSONNES ÂGÉES

- Court séjour gériatrique
- Soins longue durée
- Équipe mobile de gériatrie
- Consultations gériatriques
- Consultations mémoire
- EHPAD Dieulefit
- EHPAD La Manouillère
- EHPAD Donzère
- Accueil de jour Alzheimer

- Hébergement renforcé : unité de vie Alzheimer et unité pour personnes handicapées psychiques ou mentales vieillissantes
- Unité cognito-comportementale

FEMME MÈRE ENFANT

- Centre de santé sexuelle
- Gynécologie-obstétrique
- Maternité
- Néonatalogie et chambres mère-enfant
- Pédiatrie et lits de soins continus
- UAPED unité d'accueil pédiatrique enfants en danger

PLATEAU TECHNIQUE

- Radiologie : coroscanner, mammographie, scanner, IRM...
- Pharmacie à usage intérieur
- Laboratoire de biologie médicale
- Accélérateurs linéaires de particules

RÉÉDUCATION / SOINS DE SUITE

- Rééducation
- Soins Médicaux de Réadaptation polyvalents et gériatriques
- Unité état végétatif et chronique

CONSULTATIONS EXTERNES

- Anesthésie
- Cardiologie
- Centre de prélèvement
- Chirurgie digestive et viscérale
- Chirurgie orthopédique

- Dermatologie
- Diabétologie
- Éducation thérapeutique
- ELSA – équipe de liaison et de soins en addictologie
- Endocrinologie
- Gériatrie
- Gynécologie
- Médecine du sport
- Neurologie, EMG-EEG
- Médecine interne
- Néphrologie
- Oncologie
- Ophtalmologie
- ORL
- Urologie

ELSA

- Équipe Mobile de Liaison et de Soins en Addictologie

EMASP

- Équipe Mobile d'Accompagnement des Soins Palliatifs

Télésurveillance en diabétologie et cardiologie

HÔPITAL DE JOUR

- Endoscopie
- MICI – maladie inflammatoire chronique et maladie hépatique
- Oncologie
- Service d'accompagnement médical – SAM

L'hôpital de Montélimar propose de la chirurgie ambulatoire, de l'hospitalisation complète, de l'hôpital de jour et de l'hospitalisation à domicile.

Notre maternité est labellisée I-HAB.



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 rez-de-chaussée du bâtiment administratif à droite de l'entrée principale.

BUREAU DES ADMISSIONS

Lundi à vendredi 7 h 45 - 17 h

☎ 04 75 53 41 39 ou 04 75 53 45 10

ACCUEIL ADMINISTRATIF DES

URGENCES Lundi à dimanche 24 h / 24

☎ 04 75 53 42 73

- 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.

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, acte de naissance, carte de résident) ;
- 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) ;

UNE IDENTITÉ VÉRIFIÉE = UN RISQUE MÉDICAL ÉVITÉ



Le bulletin de situation vaut arrêt de travail initial à transmettre à votre employeur dans les 48 h de votre hospitalisation. Vous pouvez le demander au bureau des admissions ou au secrétariat des services sur présentation d'une pièce d'identité.

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.

RECUEIL DE VOTRE COURRIEL

Les agents du bureau des admissions recueilleront votre courriel pour participer à l'enquête de satisfaction e-Satis qui vous sera adressée dans les jours suivants votre sortie.

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, livret de famille, acte de naissance, carte de séjour, carte de résident, carte vitale, carte mutuelle, attestation CMU ou AME.

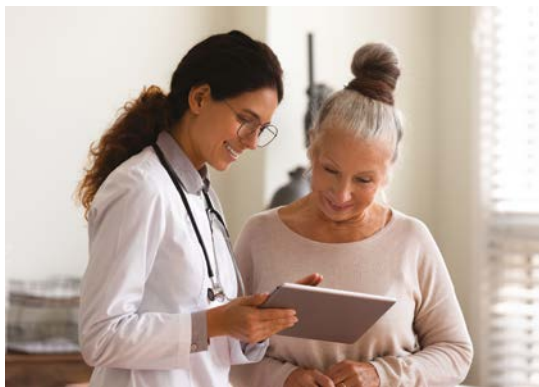
CONFIDENTIALITÉ VIS-À-VIS DE L'EXTÉRIEUR

Vous pouvez demander la confidentialité de 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

*lundi, mardi, jeudi matin et vendredi |
04 75 53 47 46 | pass@ghpp.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. 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.



Scanner pour consulter
les tarifs hospitaliers



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
rue Rodolphe Bringer 26200 Montélimar
04 75 92 08 40 et 04 75 92 08 36

Vous pourrez les récupérer dans un délai d'une semaine.

Les bris dentaires, la perte d'appareils dentaires ou d'appareils auditifs ne donnent pas lieu systématiquement 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. En cas d'oubli, vous pouvez demander à ce qu'on vous apporte vos médicaments. En revanche, il est déconseillé de les acheter en pharmacie de ville, car ils ne seront pas remboursés par la CPAM. 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 lors de votre sortie, **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 8h pour le repas du midi et avant 13h pour le repas du soir.

L'accompagnant peut également déjeuner au self de l'hôpital en achetant un ticket au bureau des admissions.



HORAIRES DE VISITE

Se rapprocher du service.



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

Vous pouvez être appelé sans ouverture de ligne via le standard. Si vous souhaitez 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.



RELAIS H

La cafétéria du relais H est ouverte du lundi au vendredi de 8 h à 18 h 30 / week-end et jours fériés de 11 h à 17 h.

Un distributeur de boissons est à votre disposition dans le hall de l'hôpital.



TÉLÉVISION

La cafétéria située dans le hall d'entrée de l'établissement vous propose la télévision dans

vos chambres 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.



VIDÉOPROTECTION

Pour garantir votre sécurité, l'ensemble des sites du GHPP est équipé d'un système de vidéoprotection mis en œuvre dans le respect de vos droits. Pour toute demande relative à vos droits, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante : dpo@ghpp.fr



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

Signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie, etc.) notamment pour éviter les interactions entre les médicaments.

Nous demandons à chacun de rester respectueux à l'égard du personnel que ce soit au sein de l'établissement ou à l'extérieur de l'hôpital, y compris sur les réseaux sociaux.



LA CONFIDENTIALITÉ

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

Par respect pour les patients et les équipes, nous vous remercions de ne pas diffuser d'information à l'extérieur de l'établissement.



DROIT À L'IMAGE ET UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX

Nous pouvons vous solliciter pour des prises de vues/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 de service ou le service communication du GHPP. Votre consentement est nécessaire et reste libre. Une autorisation de 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, 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 l'ensemble du personnel (médecin, soignant, administratif). 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 véri-

fier 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. Nous vous remercions de ne pas l'enlever tout au long de votre séjour.



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 révocable 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'événements 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. Comme les professionnels, un usager qui souhaite signaler une situation ou faire part d'un questionnement peut saisir le comité bientraitance : comite.bientraitance@ghpp.fr qui pourra émettre un avis consultatif.

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Les équipes soignantes 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. Les équipes sont attentives à votre confort et mettent en œuvre des actions nécessaires pour anticiper, évaluer et soulager votre douleur tout au long de votre séjour. Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), composé d'une équipe pluridisciplinaire de professionnels de santé, coordonne les actions de prévention, de formation, de prise en charge et de surveillance de la douleur.



PRESCRIPTION DE MESURES DE CONTENTION

Dans certaines situations, le médecin peut prescrire une mesure de contention pour **protéger le patient et 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, après réflexion, avec l'équipe soignante au regard du bénéfice/risque pour le patient. L'équipe informe le patient ou résident et son entourage. La mise en place de la contention est surveillée et 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.

Nous attendons tant des professionnels de santé que des patients et de leur entourage une attitude bienveillante. 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 anti-

cipées 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.

LE DON D'ORGANES POUR SAUVER DES VIES

Le don d'organes et de tissus permet de sauver des vies ou d'améliorer la qualité de vie de patients en attente de greffe. En France, il repose sur trois principes essentiels : la gratuité, l'anonymat et le consentement présumé. Cela signifie que chacun est considéré comme donneur potentiel, sauf s'il a exprimé un refus de son vivant.

Ce choix est personnel. Vous êtes libre d'y être favorable ou non.

Si vous souhaitez faire connaître votre opposition, plusieurs possibilités existent :

- vous inscrire sur le registre national des refus : www.registrenationaldesrefus.fr ;
- rédiger un document écrit (par exemple dans vos directives anticipées) ;
- en parler avec vos proches.

Il est utile d'échanger avec vos proches sur ce sujet, afin qu'ils puissent connaître votre position si la question leur est posée par l'équipe soignante. Exprimer votre choix permet qu'il soit respecté et peut aider vos proches dans ce moment difficile.

La Coordination Hospitalière des Prélèvements d'Organes et de Tissus 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.*

La décision de limitation ou d'arrêt de traitement est une décision collégiale (avis de l'équipe soignante, avis d'un ou plusieurs médecins extérieurs à l'équipe) : l'équipe

médicale consulte les directives anticipées du patient et se rapproche de la personne de confiance, de la famille ou d'un proche afin de connaître l'expression du vivant du patient ou se rapprocher de ce qu'il aurait souhaité.

MONESPACESANTÉ (OU DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ)

est l'extension numérique du dossier médical. Il permet de partager en toute confidentialité les comptes rendus et ordonnances (liste non exhaustive) avec les professionnels de santé qui vous suivent au GHP, sauf opposition de votre part.



VOTRE RETOUR À DOMICILE ET L'ASSISTANTE SOCIALE

Dès votre entrée et afin d'éviter une durée d'hospitalisation trop longue, un recueilli 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 Médicaux 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.

*Service social : du lundi au vendredi de 9h à 17h
04 28 95 01 32 | service.social@ghpp.fr*



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 Trésor Public. Concernant la télévision, vous rapprochez du prestataire.

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 :

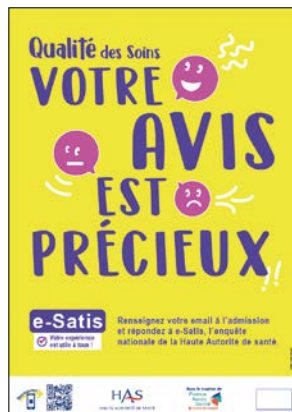
- soit par téléphone au 04 75 53 41 39 ou 04 75 53 45 10 ;
- soit par courrier électronique : bureau.entrees@ghpp.fr
pour l'envoi de documents scannés, en précisant impérativement votre **date de naissance, vos nom et prénom** ;
- soit par voie postale au Bureau des admissions Groupement Hospitalier Portes de Provence Quart. Beausseret BP 249 – 26216 Montélimar CEDEX



EXPRESSION DU PATIENT

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

e.Satis est un recueil de la satisfaction et de l'expérience patient. Quelques semaines après votre sortie, vous recevrez un mail avec un lien sécurisé vous permettant de répondre au questionnaire permettant de mesurer la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés.



ENQUÊTE DANS LES SERVICES

Les équipes peuvent réaliser des questionnaires de satisfaction dans certains services.

ENQUÊTE PONCTUELLE

La Commission Des Usagers (CDU) réalise tout au long de l'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.

*Direction des Relations avec les Usagers
secretariat.qualite.usagers@ghpp.fr*

RÉCLAMATION ET MÉDIATION

Art. R1112-91 à R1112-94 du Code de la Santé Publique | secretariat.qualite.usagers@ghpp.fr

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 :

*Groupeement 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. Vous pouvez contacter un représentant des usagers pour vous accompagner dans la démarche :

representants.usagers@ghpp.fr

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 69451 Lyon CEDEX
04 72 84 08 50*

*Tribunal administratif : 2 place de Verdun
38022 Grenoble | 04 76 42 60 00*



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@ghpp.fr

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), le délai est de 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 qui peuvent être 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 participer à la lutte contre les infections nosocomiales, des règles simples d'hygiène de vie et pourtant primordiales sont à respecter :

- effectuer une hygiène des mains dès que cela est nécessaire ;
- avoir une hygiène corporelle correcte ;
- ne pas hésiter à faire appel au personnel soignant pour toute information sur les précautions à prendre lors des visites ;
- il est possible que ce que l'on vous apporte puisse vous être refusé par le personnel pour des raisons d'hygiène (les fleurs en pot sont une source de contamination microbienne par exemple).

La direction, en lien avec la Commission Médicale d'Établissement (CME), met en œuvre chaque année un programme d'actions préventives afin d'en réduire les risques :

- surveillance des infections nosocomiales ;
- surveillance environnementale ;

- surveillance de la consommation des antibiotiques ;
- actions de promotion de l'hygiène des mains ;
- audits auprès du personnel et des usagers ;
- formations ;
- rédactions de protocoles.

ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES ASSOCIÉS AUX SOINS

Si un événement indésirable survient au cours de vos soins (complication, problème lié aux soins ou erreur), vous serez informé(e) par les professionnels de santé concernés. Si vous souhaitez signaler une situation rencontrée lors de votre prise en charge, vous pouvez en parler à l'équipe soignante ou aux représentants des usagers de l'établissement. Vous pouvez également effectuer un signalement sur le portail national de l'ARS.

LES INDICATEURS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

La certification du groupement hospitalier

L'établissement est engagé dans une démarche qualité, il est évalué tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé (HAS), 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 et de sécurité des soins.

Qualité sécurité pertinence des soins

L'établissement recueille les indicateurs qualité nationaux (IQSS) qui concernent la satisfaction des patients, l'évaluation de la douleur, la lutte contre les infections nosocomiales... Ces indicateurs sont utilisés comme outils d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients.



Scanner pour prendre connaissance de la décision de certification de l'établissement et des résultats des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (site internet Haute Autorité de Santé – Qualiscope).



PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de votre prise en charge, le GHPP traite vos données personnelles, notamment vos données de santé, avec le plus grand soin. Ces informations sont saisies dans des logiciels sécurisés et utilisées uniquement pour des finalités précises et encadrées par la loi :

– votre santé et votre sécurité :

Vos données permettent d'assurer la médecine préventive, les diagnostics, la traçabilité des soins et des traitements, ainsi que la sauvegarde de vos intérêts vitaux.

– mission de service public :

Des données anonymisées sont transmises aux autorités de santé sous la responsabilité du médecin en charge de l'information médicale. Certaines peuvent être exploitées dans le cadre de l'amélioration de la qualité des soins ou de la recherche médicale.

– dossier médical :

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), vous pouvez :

- accéder à votre dossier médical (voir p. 13) ;
- rectifier vos données si elles sont inexactes ;
- vous opposer, pour des motifs légitimes, à leur traitement.
- demander l'effacement ou la limitation de leur utilisation, dans les limites prévues par la loi ;
- récupérer vos données pour les transmettre à un autre professionnel.

RECHERCHE CLINIQUE

Vos données peuvent, avec votre consentement libre et éclairé, être utilisées pour des études médicales visant à faire progresser la science et les soins. Vous pouvez refuser cette utilisation sans que cela n'affecte votre prise en charge.

TRAITEMENT DES IMAGES

Vidéoprotection

Pour garantir votre sécurité et celle de tous, des caméras de vidéoprotection peuvent être installées dans certains espaces de l'établissement. Les images sont :

- strictement encadrées par la loi ;
- conservées pour une durée limitée et accessibles uniquement aux personnes autorisées ;
- utilisées uniquement pour assurer la sécurité, éviter les risques et contrôler les accès.

Photo à visée médicale

Si des photos ou vidéos sont réalisées dans le cadre de votre prise en charge (ex. : imagerie médicale), elles sont intégrées à votre dossier médical et protégées par les mêmes règles de confidentialité.

Un Délégué à la Protection des Données (DPO) est à votre disposition pour répondre à vos questions ou vous accompagner dans l'exercice de vos droits.

dpo@ghpp.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