

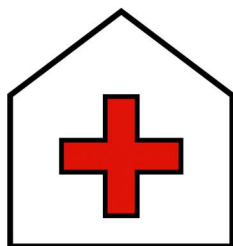
Etablissement Hospitalier de Soins Médicaux et de Réadaptation EHSMR Sainte-Marthe



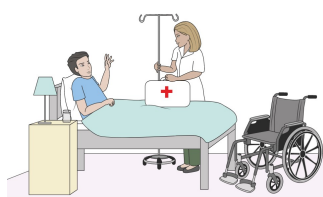
LIVRET D'ACCUEIL

Sommaire

LE MOT DE LA DIRECTRICE.....	4
------------------------------	---



PRESENTATION DE L'HOPITAL.....	5
L'HISTOIRE DE L'ASSOCIATION	5
L'EHSR SAINTE-MARTHE.....	6
CHARTRE DE L'ASSOCIATION	7



© SantéBD

VOTRE ADMISSION.....	8
VOTRE PRISE EN CHARGE.....	12
UNE EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE AU SERVICE DE VOTRE PROJET INDIVIDUALISE DE SOINS	15
VOTRE ENVIRONNEMENT	18
VOTRE SEJOUR.....	22
VISITES ET STATIONNEMENT.....	25



VOS DROITS	26
VOS MOYENS D'EXPRESSION	32
LA PROTECTION DE VOS DONNEES	36
L'ACCES A VOTRE DOSSIER MEDICAL.....	40
VOS RECOURS EN CAS D'INSATISFACTION	41
VOTRE SORTIE	43

EXTRAITS DU REGLEMENT INTERIEUR	44
---------------------------------------	----

LE MOT DE LA DIRECTRICE

« La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité »

Définition de la Santé par l'OMS

Chère Madame, Cher Monsieur,

L'ensemble des équipes de Sainte-Marthe se joint à moi pour vous souhaiter la bienvenue dans notre établissement de santé.

Nous mettons tout en œuvre pour vous apporter les meilleurs soins dans un cadre **bienveillant** et **chaleureux**, en fondant nos pratiques sur des valeurs fortes : **l'écoute** pour répondre à vos besoins et attentes ; **le respect**, pour garantir vos droits et votre dignité, **la bienveillance** afin de créer un climat de confiance et de sérénité.

Nous sommes à votre entière disposition pour vous accompagner dans votre parcours de soin au sujet duquel vous trouverez des informations utiles dans le présent livret.

Avec toute notre considération,

La Direction



Bienvenue



A Sainte-Marthe, nous avons à cœur de proposer un accueil et des moyens adaptés à chacun. Aussi, nous sommes engagés dans une traduction de nos documents en Facile à Lire et à Comprendre.

PRESENTATION DE L'HOPITAL

L'Histoire de l'Association

L'association Vivre et Devenir est le fruit de la volonté et de l'action de la Congrégation Marie-Auxiliatrice. Cette congrégation fondée au 19^{ème} siècle a comme ambition et philosophie d'action d'anticiper pour répondre aux besoins nés de l'évolution de la Société, avec le souci constant de s'occuper des personnes les plus fragiles.

Quelques dates clés de l'histoire de Vivre et devenir :

1864 – Les sœurs Marie-Auxiliatrice créent pour la première fois en France, à Toulouse, une « maison de famille », pour accueillir les jeunes travailleuses qui quittaient leur famille pour travailler en ville. Il s'agit du premier foyer pour des jeunes ouvrières créé en France.

1881 – Création à Villepinte du premier sanatorium de France pour accueillir les jeunes femmes atteintes de tuberculose. D'autres établissements seront ouverts dans d'autres villes françaises : Pradet, Draveil, Epernay ...

1918 – Création de l'Association de Villepinte, qui est devenue en 2017 Vivre et devenir – Villepinte – Saint-Michel. Il s'agit d'une association de loi 1901, qui regroupe les sanatoriums et les préventoriums gérés par la Congrégation.

1920 – **L'Association est reconnue d'utilité publique.**

1964 – la tuberculose n'étant plus un problème de société, l'Association oriente son action vers de nouveaux besoins peu couverts de la Société : le handicap et les soins de suite et de réadaptation. Ces derniers

intègrent la cancérologie à partir de 1975.

2012 – l'Association initie une importante politique de développement fondée sur la réponse à des appels à projets et à des rapprochements avec d'autres associations qui partagent les mêmes valeurs. Elle ouvre son action à d'autres domaines où les besoins sont insuffisamment couverts : la protection de l'enfance et l'autisme.

2017 – l'association Vivre et devenir intègre six établissements de trois autres associations : Saint-Michel, Saint-Paul de Mausole et Lehela. Dans ce contexte de fort développement, elle décide de changer de nom pour s'appeler Vivre et devenir- Villepinte – Saint-Michel. Le nouveau nom reflète les missions de l'Association depuis son origine : accompagner chaque personne dans son projet de vie pour lui permettre de s'accomplir et d'avoir une perspective d'avenir.

2018 – **Vivre et devenir fête son centenaire**, toujours fidèle à son esprit pionnier d'innover toujours afin de mieux accompagner les personnes les plus fragiles de notre société.

« La vocation de l'association Vivre et devenir est depuis sa création d'innover et d'aller là où les besoins ne sont pas couverts. Elle se doit d'être toujours prête à évoluer pour apporter de nouvelles solutions aux personnes en situation de fragilité »

L'EHSMR Sainte-Marthe

Le domaine de Sainte-Marthe est achevé par Madame VAN BOMBERGHEN en 1905. L'établissement, confié à la congrégation des sœurs de Marie-Auxiliatrice en 1921, est transformé en sanatorium et placé sous la gestion de l'Association de Villepinte.

En 1972, construction d'une extension dans le prolongement de l'ancien carmel.

Devenu Maison de Convalescence en 1975, l'établissement participe au service public hospitalier dès 1976. C'est un établissement laïque.

S'adaptant aux mutations de son environnement, l'établissement offre aujourd'hui un service hospitalier de Soins Médicaux et de Réadaptation en hospitalisation complète et en hospitalisation de jour.

Afin d'optimiser l'accueil et le confort de l'Etablissement, fin 2009, la construction d'un nouveau bâtiment d'une superficie de 2000 m² a été initiée avec un aménagement dans les nouveaux locaux en novembre 2011.

SA MISSION

L'action de Sainte-Marthe vise à répondre aux nécessités de soins et / ou de surveillance médicale qui ne peuvent être assurées au domicile du patient, pendant une période limitée sur la base d'un projet individualisé, établi à partir d'un bilan global des problèmes médicaux, psychologiques, paramédicaux et sociaux du patient.

Son action vise à ré-autonomiser le patient, dans un objectif de retour au domicile ou au substitut du domicile, après stabilisation de son état.

L'établissement SSR Sainte-Marthe comporte 60 lits d'hospitalisation complète et 8 places d'hôpital de jour, pour des patients présentant diverses pathologies : atteintes cognitives, maladies dégénératives ou atteints de poly pathologies somatiques.

Anciennes photographies de Sainte Marthe



Salle de restaurant



Sanatorium : lits exposés devant les fenêtres pour le soleil et l'air



Lits d'hospitalisation

une présence à chacun un horizon pour tous

charte de l'association

L'Association Vivre et devenir – Villepinte – Saint-Michel est résolument ancrée dans les valeurs chrétiennes et les choix faits, à l'origine, par les Soeurs de Marie-Auxiliatrice.

La présente charte inspire et oriente l'ensemble de ses activités, ses modes de fonctionnement et les comportements des équipes de ses Etablissements.

Elle est ouverte à tous, et se consacre à chacun, avec la volonté de **promouvoir une prise en charge globale de chaque patient** considéré comme un tout unique, dans ses dimensions physique, psychologique, socio-familiale et spirituelle. Son ambition et sa philosophie d'action sont de chercher à anticiper pour **répondre aux besoins nés de l'évolution de la Société.**

Cela passe, de façon concrète par :

- l'attention portée au degré de détresse sociale,
- la volonté de toujours progresser en matière de techniques de soins et d'innover sur la prise en charge de toute pathologie, dans le respect de ses valeurs éthiques,
- l'ouverture à de nouvelles actions, en faveur de ceux qui sont insuffisamment ou mal pris en charge.

Ses modes de fonctionnement quotidien sont guidés par les valeurs qui l'animent :

1. La recherche permanente de l'efficacité des prises en charge, ce qui passe par :
 - la qualité de la présence et de l'écoute des équipes quelle que soit leur activité,
 - le professionnalisme et la rigueur dans le travail effectué.
2. Des comportements relationnels et professionnels empreints de simplicité et reposant sur :
 - le respect de la dignité,
 - la considération fraternelle et confiante portée à l'entourage,
 - l'ouverture aux autres, au sein de l'Association, et aussi vers l'extérieur avec un souci d'échanges et de partenariat avec notre environnement.

Ces valeurs ont marqué l'histoire de notre Association.

Nous avons la volonté de les perpétuer, de les transmettre.

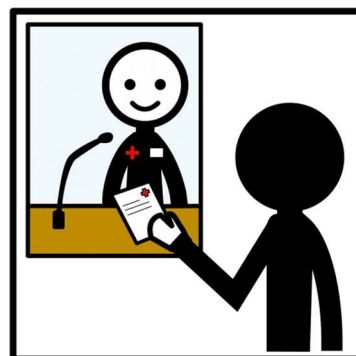


VOTRE ADMISSION

Formalités administratives

Votre admission dans l'établissement nécessite la **constitution d'un dossier administratif**, socle de votre dossier médical.

Dès votre arrivée dans l'établissement, vous devez vous présenter à l'ACCUEIL où se situe le **BUREAU DES ADMISSIONS** (situé en face de l'entrée principale), muni des documents suivants nécessaires, suivant votre situation :



VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL :

- Une pièce d'identité avec photo au choix
(Carte d'identité, passeport, carte de séjour, livret de famille)
- Votre carte d'assuré sociale en cours de validité
(Carte vitale ou CMU le cas échéant)
- Votre carte mutuelle en cours de validité
- Votre bulletin d'hospitalisation
- En cas d'accident du travail, les 3 volets Accident de travail,
- Votre livret militaire si vous êtes pris en charge au titre de l'article 115 (blessure de guerre),
- Pour les ressortissants étrangers de la Communauté Européenne, la carte européenne
- Les coordonnées des personnes à prévenir.

VOUS ÊTES ADHÉRENT À UNE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ :

- Votre carte d'affiliation à jour. Ou la prise en charge mutuelle couvrant le ticket modérateur et le forfait journalier. Si la mutuelle ne prévoit pas la prise en charge du forfait journalier, celui-ci vous sera réclamé le jour de votre sortie.

VOUS ÊTES BÉNÉFICIAIRE DE LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE (CSS) :

- Votre attestation de CSS.
- Un(e) assistant(e) social(e) peut vous aider dans vos démarches de prise en charge ou dans la préparation de votre sortie.

VOUS N'ÊTES NI ASSURÉ SOCIAL, NI BÉNÉFICIAIRE DE LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE (CSS)

En l'absence de couverture sociale, vous devez vous acquitter de la totalité de votre frais de séjour.

- ➔ Les frais doivent être réglés en amont de l'hospitalisation.
- ➔ Prenez contact avec les assistantes sociales du service qui pourront vous aider dans toutes vos démarches pour rechercher un mode de prise en charge de vos frais d'hospitalisation. Pensez à vous munir d'un justificatif de revenu lors du rendez-vous avec l'assistante sociale.

VOUS ETES DE NATIONALITE ETRANGERE ET VOUS TRAVAILLEZ EN FRANCE :

Votre **carte de séjour**, et en fonction de votre situation, les mêmes documents que le ressortissants français.

VOUS ETES DE NATIONALITE ETRANGERE ET VOUS NE TRAVAILLEZ PAS FRANCE :

→ Vous êtes ressortissant(e) de l'Union Européenne :

- Votre **carte d'identité** ou votre **passport**.
- Un **accord de prise en charge**.
- La **carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM)** en cours de validité (carte nominative et individuelle).

→ Vous n'êtes PAS ressortissant(e) de l'Union Européenne :

- Votre **carte de séjour**.
- Votre **passport**.
- Un **accord de prise en charge** de votre organisme social ou de votre assurance.

Ces éléments sont essentiels à la création de votre dossier médical. Afin d'éviter toute erreur lors de sa constitution, nous vous remercions de bien vouloir respecter les éléments demandés, et de vérifier l'exactitude des informations enregistrées.

Si vous ne pouvez pas vous déplacer, un membre de votre famille peut accomplir ces formalités à votre place. Vous pouvez effectuer ces formalités soit le jour de votre hospitalisation, soit avant votre admission lorsque vous connaissez à l'avance votre date d'entrée.

Votre admission dans l'établissement nécessite la **constitution d'un dossier administratif**, socle de votre dossier médical.

Ce dossier est informatisé. Aussi, les informations recueillies lors de votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. En application de la Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant, traitées par informatique, ainsi qu'un droit de rectification.

Une prescription médicale, adressée par le médecin du service d'hospitalisation ou le médecin traitant, via le **logiciel VIATRAJECTOIRE**, est étudiée par le médecin du service. L'admission est programmée en fonction des critères d'admission.

Qu'est-ce qu'il faut emporter pour aller à l'hôpital ?

Pour aller à l'hôpital, je prends :

ma carte d'identité,



ma carte vitale,



ma carte de mutuelle,



mon carnet de santé.



Si j'ai un handicap, je peux prendre aussi :

mes outils de communication,



ma carte d'urgence maladie rare,



ma carte mobilité inclusion,



mon passeport santé, pour être mieux soigné.
A télécharger sur www.santebd.org



Le Bureau des admissions se tient à votre disposition pour :

- Accomplir les formalités nécessaires à l'obtention des prises en charge de vos frais d'hospitalisation
- Déposer vos objets de valeurs au coffre de l'établissement
- Transmettre vos appels téléphoniques
- Réceptionner et envoyer vos courriers affranchis par vos soins

Le bureau des admissions est ouvert :
Lundi, mardi, mercredi, vendredi
de 9h00 à 18h

Le jeudi et le samedi
de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00

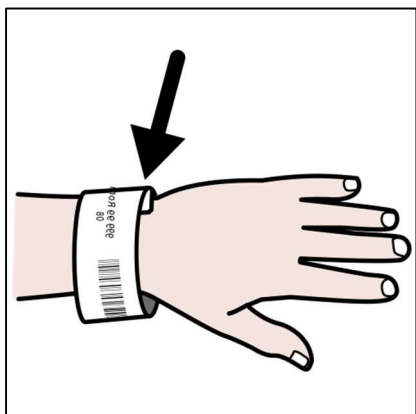
saintemarte.admissions@vivre-devenir.fr

Pensez à informer l'équipe de :

- Votre souhait de bénéficier d'une chambre particulière (attribuée par le service de soins selon la disponibilité). L'agent d'accueil vous demandera de signer le document recueillant votre souhait.
- Votre désir de ne pas révéler votre identité.

L'équipe soignante vous accompagne à votre chambre et vous renseigne sur le fonctionnement de l'établissement.

L'identitovigilance



Dans le cadre de sa politique qualité et prévention des risques, **un bracelet d'identification** vous sera remis lors de votre admission.

Nous vous remercions de contrôler l'exactitude des informations qui y sont inscrites et de nous signaler toute anomalie.

Nous vous demandons de bien vouloir le conserver jusqu'à la fin de votre séjour et de **nous informer si celui-ci se déchire ou devient illisible.**

Au cours de votre hospitalisation, les professionnels vérifieront votre identité à plusieurs reprises. Leurs demandes sont réalisées pour votre sécurité. En cas de refus, cette information sera tracée dans votre dossier.

Les dépôts d'argent et de valeurs

Si vous possédez des objets de valeur lors de votre arrivée au sein de l'établissement, **il est recommandé de les remettre à vos proches**, ou à votre personne de confiance.

Le retrait de vos biens déposés pourra être effectué par vous-même ou une personne que vous aurez mandatée. Il peut se faire pendant votre séjour, à votre sortie ou les jours suivants, sur présentation d'une pièce d'identité de la personne hospitalisée, du mandataire et d'une procuration.



Horaires de retrait : du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.

En dehors de ces heures ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés, aucun membre du personnel de l'établissement n'est habilité à prendre vos dépôts. Soyez vigilants.

Lors de votre admission, un inventaire sera dressé en votre présence. Il est réalisé par le personnel soignant. N'hésitez pas à leur renseigner des dispositifs médicaux (appareil dentaire, auditif...), dont vous bénéficiez.

Nous attirons votre attention sur l'importance de conserver et de ranger soigneusement vos lunettes ainsi que vos prothèses dentaires et/ou auditives afin d'éviter toute perte accidentelle. **L'établissement ne saurait être tenu responsable du vol, de la perte ou de la détérioration de ces objets.**

VOTRE PRISE EN CHARGE

Prévention du risque infectieux

La lutte contre les infections nosocomiales, c'est-à-dire infections contractées à l'hôpital, est une priorité de notre établissement. L'équipe opérationnelle d'hygiène et les professionnels de santé mettent en œuvre la politique définie par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN).

Le renforcement des bonnes pratiques d'hygiène et de limitation des risques infectieux. Les mesures concrètes de cette politique concernent :


- Les bonnes pratiques d'hygiène lors des soins,
- L'information et l'éducation du patient, la formation du personnel,
- Le suivi de la résistance bactérienne aux traitements antibiotiques,
- La surveillance des infections, de l'environnement hospitalier et l'évaluation des pratiques,
- L'amélioration du suivi des indicateurs de l'hygiène des mains.

Le patient et sa famille doivent également s'associer à la prévention des infections nosocomiales notamment par une désinfection des mains fréquente et efficace.

POUR VOUS PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES : DÉSINFECTEZ-VOUS LES MAINS !

POURQUOI ? Une bonne hygiène des mains permet de réduire la propagation des virus et des bactéries et limite le risque d'infection.

QUAND ? Une bonne hygiène des mains permet de réduire la propagation des virus et des bactéries et limite le risque d'infection.



A l'entrée et à la sortie de l'établissement


Avant d'entrer et en sortant d'une chambre / d'une pièce commune

En sortant des toilettes

Après s'être mouché

Après avoir bu, mangé, fumé ou téléphoné

COMMENT ? : AVEC DU GEL HYDRO-ALCOOLIQUE



Prendre une dose suffisante de gel hydro-alcoolique (2 coups de

Frotter pendant 30 secondes paume contre paume

Dos de la main gauche contre paume de la main droite, et vice versa

Entre les doigts

Dos des doigts et pourtour des ongles

Les pouces et les poignets

La pulpe des doigts dans la paume de main opposée

Vos mains sont sèches et propres

Il faut aussi signaler au médecin toute infection par une bactérie multi-résistante.

Certaines situations peuvent exiger un renforcement des mesures d'hygiène pour limiter le risque de contagion. Il peut vous être demandé de ne pas sortir de votre

chambre, de limiter le nombre de visites et d'accepter les mesures complémentaires d'hygiène mises en œuvre par le personnel. **Nous comptons sur votre compréhension pour respecter ces consignes.**

Bon usage des médicaments



Il est important d'éviter tout risque d'erreur ou toute interaction entre votre traitement habituel et celui prescrit par les médecins pendant votre séjour.

Vous devez informer l'équipe médicale de l'ensemble de votre traitement, même celui pris sans ordonnance (automédication, phytothérapie...).

Durant votre séjour, il est interdit d'apporter des médicaments de votre domicile. Pour sécuriser votre prise en charge médicamenteuse, votre traitement personnel vous sera retiré à votre arrivée puis restitué à votre sortie.

Le médicament n'est pas un produit comme les autres, il contient des substances actives qui ont des effets sur l'organisme. Il est là pour soigner mais s'il est mal utilisé, il peut être dangereux pour la santé.



L'utilisation du médicament et son usage optimal relèvent d'une responsabilité partagée par tous les acteurs : patient, prescripteur, pharmacien et infirmière pour ce qui est de l'établissement.

Démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre séjour à l'hôpital est notre constante préoccupation.



Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la certification initiée par le ministère de la santé. La procédure de certification est conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS). Son objectif est de porter une appréciation globale, indépendante de la qualité et de la sécurité des prestations d'un établissement de santé. Les rapports de certification de l'établissement sont consultables sur le site www.has-sante.fr.

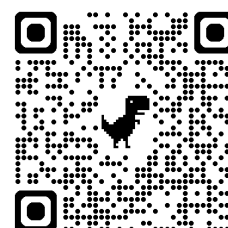
Les Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins (IQSS)

Ces indicateurs donnent une image du niveau de qualité et de sécurité des soins atteint par chaque établissement et permettent des comparaisons nationales.

Chaque année, l'établissement participe aux campagnes nationales de mesure de la qualité des soins au travers du recueil de différents indicateurs de qualité et sécurité des soins «IQSS » proposés par la Haute Autorité de Santé.

Les résultats de ces indicateurs sont diffusés publiquement et sont consultables :

- Par affichage dans le hall d'accueil pour une mise à disposition des usagers
- Sur le site internet du Ministère de la Santé : sur le site de l'HAS – QualiScope
https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/en/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques
- En flashant directement avec votre téléphone le QRCode suivant :

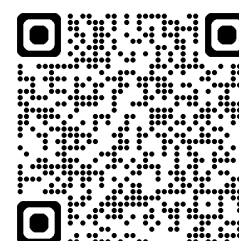


Un programme d'actions d'amélioration et de sécurisation des pratiques est mis en œuvre, suivi et évalué. Le signalement des dysfonctionnements et des événements indésirables liés aux soins est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en place.

En tant que patient, vous êtes acteur de votre pris en charge. N'hésitez pas à poser des questions aux professionnels et leur exprimer votre ressenti.

Si vous-même, ou l'un de vos proches, êtes concerné par un **Évènement Indésirable Associé aux Soins** (EIAS) survenu au cours du séjour, n'hésitez à signaler.

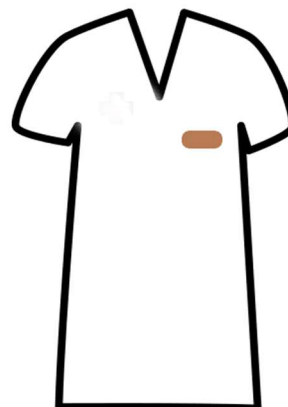
Vous avez aussi la possibilité de le déclarer sur le portail de signalement du ministère de la santé.



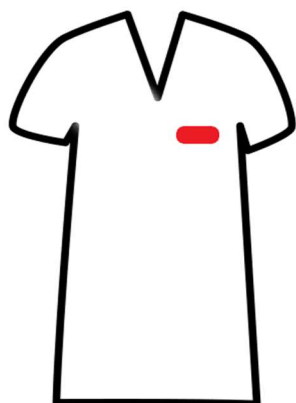
UNE EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE AU SERVICE DE VOTRE PROJET INDIVIDUALISE DE SOINS

Tous les professionnels que vous rencontrerez auront un **badge d'identification** sur leur poitrine.

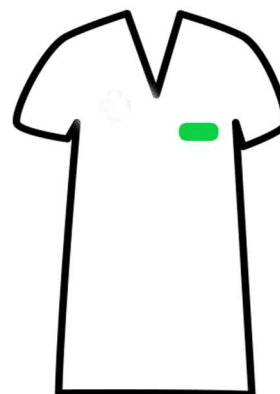
Pour les équipes médico-soignantes : une couleur est associée à leur métier. Voici les couleurs des professionnels qui seront à vos côtés :



MEDECIN



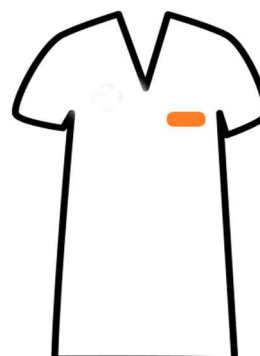
INFIRMIER / INFIRMIERE



AIDE – SOIGNANT(E)



AGENT DES SERVICES HOSPITALIERS



PARAMEDICAUX
Kinésithérapeutes,
ergothérapeutes, etc.

L'équipe médicale est chargée de la coordination des soins au sein de l'établissement. Elle élabore et met en œuvre, le projet de soins individualisé en collaboration est les équipes de soins, les paramédicaux... Les familles et les proches peuvent être reçus par les médecins, le responsable des soins ou l'assistante sociale sur rendez-vous.

Le Responsable des Soins

Il veille au bon déroulement des soins en gérant les infirmiers et les aides-soignants, et pour vous accompagner dans votre vie quotidienne.

Les Infirmier(e)s

Appliquent les prescriptions du médecin et dispensent les soins nécessaires à votre état de santé.

La Pharmacie à Usage Intérieure (PUI)

L'hôpital a sa propre pharmacie composée du Pharmacien gérant et des Préparateurs en pharmacie, Ils assurent la gestion, l'approvisionnement, la détention et la dispensation aux services de soins des médicaments et des dispositifs médicaux stériles. Le pharmacien sécurise la dispensation des médicaments et des dispositifs médicaux.

Pour des raisons de sécurité, en cas d'apport de votre traitement personnel, il sera repris par les professionnels et remis à votre famille.

Aucune prise de traitement personnel ne doit être réalisée sans avis médical.

Les Aides-soignants(e)s travaillent en étroite collaboration avec les infirmiers pour les soins de nursing et le service hôtelier.

Le Diététicien veille à l'équilibre alimentaire des menus et au respect alimentaire de vos régimes. Il peut répondre à des demandes spécifiques en lien avec votre prise en charge diététique.

L'équipe de rééducation / réadaptation composée de :

Masseur-Kinésithérapeute

Par diverses techniques (massage, mobilisations, exercices sollicitant le mouvement, l'équilibre, la marche...) vous accompagne dans votre réadaptation fonctionnelle et dans l'acquisition, la récupération ou le maintien de vos capacités physiques et/ou respiratoires.

Ergothérapeute trouve avec vous des solutions pour améliorer votre quotidien, votre confort, et lutter contre la douleur et/ou les complications liées à l'alitement prolongé. Il propose des activités thérapeutiques de rééducation et de réadaptation pour maintenir, voire retrouver le plus d'autonomie et d'indépendance possibles dans les activités de la vie quotidienne. Il est également à votre disposition pour vous accompagner dans votre projet de sortie, notamment pour adapter votre logement en cas de retour à domicile.

Psychomotricien(ne) vous aide à mieux appréhender les changements qui s'opèrent dans votre corps du fait de la maladie. Il vous aide à retrouver confiance dans celui-ci, malgré la douleur par exemple. Il utilise certaines méthodes comme le toucher thérapeutique, la relaxation, la stimulation des sens, les exercices d'équilibre et de coordination, etc.

Educateur APA (Activité Physique adaptée) organise et anime des séances d'activités physiques en lien avec vos objectifs de prise en charge. Ces activités sont adaptées à votre état de santé, votre condition physique, vos possibilités et à vos désirs (renforcement musculaire, gymnastique douce, marche...)

Le Brancardier Si nécessaire, il vous transporte et vous accompagne aux salles de rééducation en fonction de l'heure à laquelle a été planifiée votre séance. Il vous installe à votre poste d'exercice/d'activité, aide les rééducateurs à vous mobiliser, et assure l'entretien du matériel de rééducation.

Le Psychologue

Il vous rend visite à votre arrivée. Il assure à votre demande ou à l'initiative de l'équipe soignante, un accompagnement et une écoute tout au long de votre hospitalisation. Il se tient également à la disposition de vos proches. Il répond par ailleurs à une mission pluridisciplinaire d'évaluation gériatrique.

Le service social

Se tient à votre disposition tout au long de votre séjour. Il peut vous conseiller, vous orienter, vous accompagner et vous aider pour les divers problèmes d'ordre social que vous pourriez rencontrer (ouverture de droits, dossiers administratifs, aide à l'organisation de votre sortie...). N'hésitez pas à le solliciter dès votre arrivée, son bureau se trouve au premier étage.

Selon votre lieu de domicile, il sera possible de rencontrer soit l'assistante sociale du CLIC, soit celle de l'établissement.

Pour plus d'informations sur nos équipes :
Consultez notre organigramme affiché près de l'accueil.

VOTRE ENVIRONNEMENT

Les espaces de détente et de remise en forme



Vue sur l'extérieur depuis la salle de vie du 1er étage



Terrasse



Terrasse



L'Établissement est ouvert sur l'extérieur : vous pourrez facilement prendre l'air sur la terrasse entourée d'un parc arboré et fleuri, dans lequel vous pourrez également vous promener. offre à ses patients un cadre de vie agréable et sécurisant.

Des espaces de verdure et de calme vous donnent la possibilité de vous détendre et de pratiquer la rééducation dans un cadre propice au rétablissement.



Les chambres

Les chambres sont réparties sur 2 étages qui entourent un jardin intérieur

L'établissement met à votre disposition des chambres spacieuses, claires et confortables.



Chaque chambre est équipée d'un lit à hauteur variable avec commande électrique, d'une sonnette d'appel, d'une grande salle d'eau (lavabo, WC, douche) et d'une penderie avec étagères pour vos effets personnels.

En fonction de certaines nécessités médicales, un changement de chambre pourra s'effectuer au cours de votre séjour. Vous en serez naturellement informé en temps utile.

Les chambres particulières font l'objet d'un supplément de facturation. Si votre mutuelle ne prend pas en charge cette prestation, vous pouvez faire une demande d'exonération auprès de la responsable des admissions pour vous accompagner dans ces démarches.

Dans certaines chambres, **un minibar est à disposition**. Ce n'est pas un réfrigérateur. Les aliments y sont conservés à une **température comprise entre 10°C et 15°C**. Il vous sera demandé d'y stocker uniquement des denrées alimentaires dites « conservation à température ambiante » : fruits, boissons, compotes, chocolats, ...

En aucun cas doivent y être entreposées des denrées alimentaires à conserver entre 0 et 6°C comme : des produits laitiers, crèmes desserts, gâteaux à base de crème, des plats cuisinés, de la charcuterie

Les salles de vie

Les salles de vie qui sont des endroits climatisés.

Il existe une salle de vie à chaque étage.

Les repas peuvent se prendre dans les salles de vie

Vos proches peuvent partager le déjeuner avec vous en réservant 24h à l'avance au bureau des admissions de l'établissement du lundi au vendredi pendant les horaires d'ouverture. Les tarifs sont consultables à l'accueil.

En aucun cas doivent y être entreposées des denrées alimentaires à conserver entre 0 et 6°C comme : des produits laitiers, crèmes desserts, gâteaux à base de crème, des plats cuisinés, de la charcuterie...

Vos proches peuvent partager le déjeuner avec vous en réservant 24h à l'avance au bureau des admissions de l'établissement du lundi au vendredi pendant les horaires d'ouverture. Les tarifs sont consultables à l'accueil.

Dans certaines chambres, un minibar est à disposition. Ce minibar est conçu uniquement pour recevoir des collations fraîches. Il doit contenir des denrées alimentaires dites « conservation à température ambiante ». Les aliments y sont conservés à une **température comprise entre 10°C et 15°C**.

Peuvent y être stockées du chocolat, des gâteaux secs, des barres céréalières, des compotes, des fruits, des fruits secs, boissons...

En aucun cas doivent y être entreposées des denrées alimentaires à conserver entre 0 et 6°C comme : des produits laitiers, crèmes desserts, gâteaux à base de crème, des plats cuisinés, de la charcuterie...

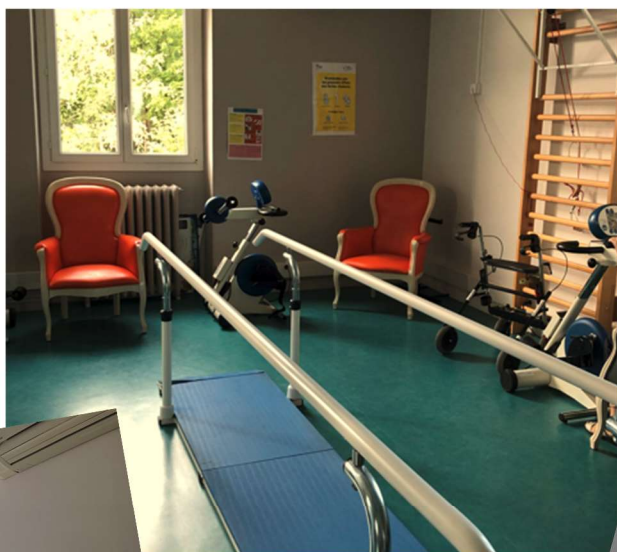
La bibliothèque



Des livres, de styles différents, sont à votre disposition dans chaque salle de vie.

Toute la bibliothèque est accessible PMR.

Le plateau technique est situé au 1^{er} étage de l'établissement : il est équipé de différents appareils



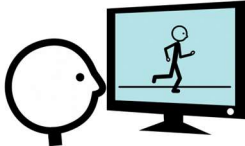



Des équipements
**modernes et
adaptés,**
dans des salles
lumineuses pour
assurer
votre confort.



VOTRE SEJOUR

Pack « Multimédia Culture »

Il vous sera proposé d'adhérer au forfait qui comprend :

 <p>TÉLÉVISION</p> <p>Accès à la télévision dans votre chambre</p>	 <p>WIFI</p> <p>Un réseau WIFI PATIENT est à votre disposition.</p>
 <p>TÉLÉPHONE</p> <p>Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone.</p>	 <p>LIVRE</p> <p>Un livre gratuit, <u>choisi selon vos goûts</u>, vous est offert à votre arrivée.</p>

Les tarifs sont affichés dans la vitrine près de l'accueil. Avant l'adhésion au forfait, une caution et une avance vous seront alors demandées.

Pour le téléphone :

- Si vous avez souscrit un abonnement, un numéro de téléphone personnel vous sera alors communiqué, permettant à votre entourage de vous joindre directement en utilisant le numéro affiché sur le tableau magnétique de votre chambre. Si vous souhaitez appeler l'extérieur, faites le 0 pour avoir la tonalité.
- Si vous n'avez pas opté pour un abonnement, vos proches peuvent appeler le standard au 03 26 53 31 00, les communications reçues vous seront transférées sur le téléphone de votre chambre.

NB : pour les personnes les plus démunies, l'établissement peut consentir à des aménagements tarifaires ou des paiements échelonnés. Les demandes sont à soumettre au responsable des admissions et soumises à justificatifs. S'adresser à l'accueil.

Liberté de circulation / Vos déplacements

Si votre état de santé le permet, pendant la durée de votre séjour, vous pouvez vous déplacer dans la journée au sein de l'établissement. Vous devrez être vêtu(e) d'une tenue décente.

Linges et effets personnels

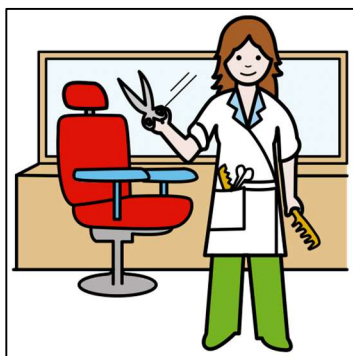


Il vous appartient d'apporter votre nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, rasoir, savon...), votre linge de nuit et vos effets personnels (vêtements adaptés à la saison, chaussures fermées qui ne glissent pas pour la rééducation à la marche...).

Nous attirons votre attention sur le fait que votre linge personnel doit être fourni et entretenu par vos proches.

Couvertures, draps, serviettes de toilette, taies d'oreiller, serviettes de table sont fournis par l'établissement, et notre prestataire en assure l'entretien. **Le linge fourni est entretenu par la blanchisserie. L'établissement ne prend pas en charge l'entretien du linge personnel.** Les patients doivent s'organiser avec leurs proches

Coiffeur/ Esthéticienne

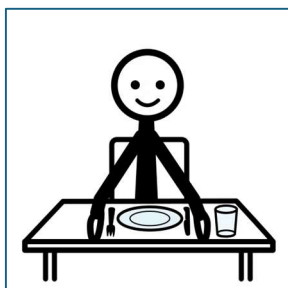


Notre Établissement vous permet d'accéder à des soins de beauté (socio-esthéticienne, coiffure, pédicure, ...).

Ces soins de beauté restent à la charge du patient et sont à régler directement aux professionnels libéraux. Les tarifs de ces prestations sont affichés au tableau d'affichage dans le hall de l'accueil.

Pour plus de renseignements et prises de rendez-vous s'adresser au bureau des admissions. Certains soins de pédicure peuvent être pris en charge en charge.

Repas



Pour les repas, l'établissement adhère à une société de restauration collective.

Conformément au respect des normes les plus récentes, les repas sont livrés en liaison froide. Les plateaux repas sont réchauffés dans les locaux et remis en température froide et chaude grâce à des chariots bizonnes.

Le repas vous sera proposé en chambre.

Pour connaître les menus, l'origine de la viande, etc. : vous pouvez consulter le tableau d'affichage dédié à ce sujet : Il est situé à l'accueil de l'établissement

Ils sont servis aux horaires suivants :

- Petit déjeuner à partir de 7h45
- Le déjeuner en salle à manger à partir de 12H15 ou bien dans votre chambre
- Le goûter proposé à partir de 15H00
- Le dîner dans votre chambre à partir de 18H00

Le respect de votre régime alimentaire et de vos préférences

Sur prescription médicale, un régime spécial peut être établi, en collaboration avec la diététicienne.

Permission de sortie

Après accord médical et administratif, vous pouvez obtenir à titre exceptionnel une autorisation de sortie d'une durée maximum de 48h. Elles doivent être demandées 48h à l'avance auprès du service médical et au plus tard le jeudi soir pour le week-end auprès de la secrétaire médicale ou des infirmiers. Les permissions de sortie sont à retirer au poste de soins de votre étage.

Le courrier



Vous pouvez recevoir votre courrier (distribution chaque jour dans votre chambre ou disponible à l'accueil) et en envoyer. Pour cela il vous suffit de déposer votre courrier à l'accueil, le courrier y est relevé tous les jours du lundi au vendredi à 15h30. Adresse où votre courrier peut vous être adressé :

EH SMR SAINTE-MARTHE
53 Rue Maurice Cerveaux – 51200 EPERNAY

Culte

Les patients et leur famille ont le droit de participer à l'exercice de leur culte dans le respect du repos des autres patients et du travail des professionnels. La liste des représentants des cultes à votre écoute (et leurs coordonnées) est disponible au tableau d'affichage de l'accueil. La chapelle de l'établissement est un espace multi-cultuel ouvert à tous.

Pour votre parfaite information, l'EHSMR Sainte-Marthe est une institution laïque.

Chapelle de l'établissement

Une chapelle est située au rez-de-chaussée de l'établissement. Ce lieu de paix et de silence est ouvert à tous. Une messe est célébrée en fonction de la disponibilité des prêtres.

Traducteurs

Pour lever les problèmes de communication dus à la barrière de la langue, l'Établissement tient à votre disposition une liste d'interprètes (membres du personnel).

Rapprochez-vous de l'équipe soignante pour davantage d'informations.

VISITES ET STATIONNEMENT

Les visites sont autorisées de 13h30 à 20h00 du lundi au dimanche.

Un aménagement est envisageable en fonction des situations, en s'adressant à l'infirmier(ière).

Des places de stationnement handicapés sont réservées le long du bâtiment

Un autre parking est à votre disposition



Pendant les soins, les visites peuvent être interrompues : il sera alors demandé aux visiteurs de bien vouloir se retirer. En dehors des horaires prévus, les visites ne sont permises que sur autorisation du médecin, dans la mesure où elles sont compatibles avec l'état de santé du patient et le bon fonctionnement du service.

Les visiteurs doivent respecter certaines règles :

- Ne pas introduire de médicaments, car aucune prise de traitement ne doit s'effectuer sans avis médical,
- Respecter le repos des patients (ne pas faire de bruit, éviter d'être trop nombreux),
- Ne pas apporter de boissons alcoolisées dans l'établissement,

Règle de bonne conduite lors d'une visite :

- Limiter le nombre de visiteurs présents au même moment,
- Respecter le repos et l'intimité des autres patients,
- Observer un minimum de discrétion et de silence.

A titre exceptionnel et avec une autorisation écrite du médecin, un seul visiteur peut rester vous accompagner pendant la nuit. Dans ce cas, et avec l'accord de l'équipe médicale un lit d'appoint est accordé.

Les parents sont entièrement responsables du comportement et de la sécurité de leurs enfants. Les enfants ne peuvent être laissés sans surveillance dans le parc.

Les salons des familles sont à votre disposition dans chaque secteur pour accueillir vos proches et échanger avec les autres patients,

Les espaces verts de l'ensemble du site sont à votre disposition.

Il est possible de déjeuner avec votre famille ou vos amis sous réserve des places disponibles dans la salle de restauration. Dans ce cas, il convient de prévenir 48h à l'avance et d'acheter les tickets à l'accueil de l'établissement (au tarif en vigueur).

Le parking non surveillé est mis à disposition des visiteurs.

L'EH SSR Sainte-Marthe décline toute responsabilité en cas d'accident, de vol, ou de détérioration.

L'établissement n'est pas responsable en cas de vol ou de détérioration des véhicules.

VOS DROITS

J'ai le droit :

- d'être soigné
- de garder un lien avec ma famille
- d'avoir des réponses à mes questions
- d'être soulagé si j'ai des douleurs
- d'être écouté
- de m'exprimer
avec mes outils de communication
- d'être respecté
- d'avoir des informations accessibles
sur ma santé



Être informé sur votre état de santé et votre parcours de soin

Afin d'apporter un **consentement libre et éclairé**, vous avez le droit d'être informé(e) sur votre état de santé, son évolution prévisible et les choix thérapeutiques mis à votre disposition. Vous pouvez néanmoins, si tel est votre choix, ne pas en être informé(e).

Le consentement c'est donner son accord.

Le consentement doit être libre et éclairé.

Libre ça veut dire
que ça vient de soi-même.

C'est mon choix personnel.

On ne peut pas m'obliger,
ça ne peut pas être contre ma volonté.

Eclairé ça veut dire
que j'ai bien compris les informations.

Les informations doivent être
accessibles à tous.



Les informations recueillies relatives à votre prise en charge vous appartiennent et l'accès à ces dernières peut être restreint si vous en faites la demande.

Conformément à la réglementation en vigueur, le médecin responsable de votre prise en charge vous informera lors d'un entretien individuel des bénéfices et des risques fréquents ou graves, normalement prévisibles, des investigations et des traitements proposés, ainsi que des alternatives de soins. Cette information est nécessaire pour recueillir votre consentement aux soins proposés.

Le consentement du majeur protégé sera toujours recherché et recueilli, et dans la mesure du possible respecté.

Informations de vos proches et professionnels de santé

Sauf opposition de votre part et dans le respect des règles relatives au secret professionnel, votre famille et vos proches peuvent être informés sur votre état de santé et les soins qui vous sont prodigués, afin qu'ils puissent vous apporter soutien et accompagnement. Les médecins reçoivent vos familles et vos proches sur rendez-vous. Des professionnels de santé extérieurs à l'établissement (médecin traitant, kinésithérapeutes...) peuvent accéder aux informations de santé, afin d'assurer la continuité des soins ou déterminer la meilleure prise en charge possible. Ces informations sont transmises dans le respect des règles relatives au secret professionnel.

Désigner une personne de confiance

Vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Sachez que vous pouvez annuler cette désignation ou en modifier les termes à tout moment. Si vous faites l'objet d'une mesure de tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille.



La personne de confiance
c'est une personne qui m'aide.
C'est moi qui la choisis.

C'est par exemple :

- un membre de ma famille
- un ami
- un tuteur, un curateur



Cette personne m'aide :

- à **comprendre** les mots du médecin
- à faire des **choix** pour ma santé
- à **exprimer** ce que je veux dire



Je peux avoir confiance
en cette personne.
Cette personne respecte mes choix.

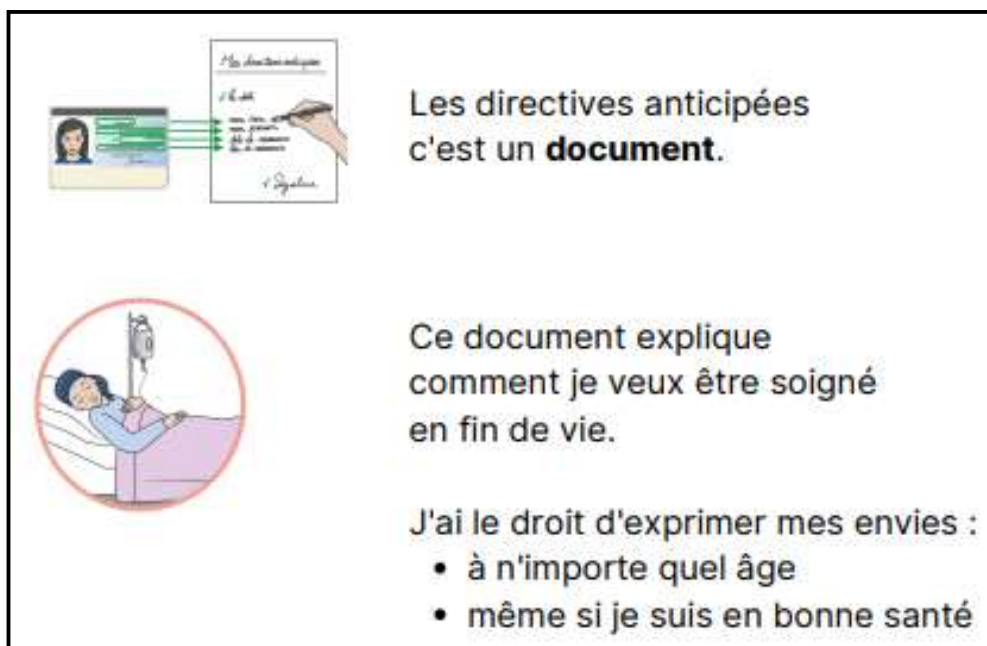
Cette personne défend mes choix
quand je suis en difficultés.



Rédiger des directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent les souhaits de la personne concernant les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement ou d'acte médical, Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu s'impose aux médecins sauf dans deux cas : lorsqu'elles sont jugées manifestement inappropriées, non conformes à la situation médicale du patient ou lorsque ce dernier est en situation d'urgence vitale. Les directives anticipées sont valables indéfiniment mais elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment. Lors de votre admission il vous sera demandé si vous avez rédigé des directives anticipées, si oui il vous sera conseillé de les confier à l'équipe qui assurera votre prise en charge pour qu'elles soient conservées dans votre dossier médical. Si vous êtes sous tutelle, vous pourrez rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge des tutelles ou du conseil de famille.



Les directives anticipées c'est un **document**.

Ce document explique comment je veux être soigné en fin de vie.

J'ai le droit d'exprimer mes envies :

- à n'importe quel âge
- même si je suis en bonne santé

N'hésitez pas à demander à l'équipe médico-soignante le fascicule « Les directives anticipées » en FALC.

Être soulagé de votre douleur

La douleur n'est pas une fatalité. On peut la prévenir et la traiter.



Parlez-en aux médecins et aux soignants.

Ils ont été formés à prendre en compte la dimension douloureuse, physique ou psychologique, découlant de votre maladie. Des traitements peuvent être mis en œuvre lors de votre hospitalisation.

L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider. Dès l'apparition de la douleur, prévenez l'équipe soignante.

Un médecin chef (Douleur et soins palliatifs) est présent au sein de l'établissement.

Dans cet Établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur, **tant physique que morale**, et à vous donner toutes les informations utiles.

L'Établissement met en œuvre les principes du Contrat d'engagement de la lutte contre la douleur instituée par la circulaire ministérielle N°2202-166



contrat
d'engagement

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

avoir moins mal
ne plus avoir mal
c'est possible.



MINISTÈRE DE LA SANTÉ
ET DES SPORTS


Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins



Mon séjour à
Sainte-Marthe

Mes goûts
Ce que je veux
Ce que je ne veux pas

**O
N
V
O
U
S
E
C
C
O
N
T
R
O
L
E**


 Ma personne de confiance

Date
Horaires
Lieu

 J'aime...

 Je n'aime pas...

 Points à aborder avec l'équipe médico-soignante

 Suites / Prochaines étapes

Lucie D-o / En Réflexions

VOS MOYENS D'EXPRESSION

L'établissement met en œuvre :

Une organisation dédiée à l'expression des usagers

- La Commission des Usagers
- Des représentants des usagers

Des outils internes d'évaluation de la satisfaction et du vécu des patients

- Les questionnaires de sortie
- Les enquêtes
- Les expériences patients
- Les mots de remerciements

Un outil national d'évaluation de la satisfaction des patients

- E-Satis :
- Pour mieux participer, penser à communiquer votre adresse ou mail au bureau des admissions

Le droit à l'expression de l'insatisfaction des usagers

- Les réclamations et les plaintes auprès du directeur
- Le recours aux médiateurs (médecins ou non médecins)

L'établissement dispose de différents moyens permettant de recueillir votre avis, vos suggestions pour que votre séjour se déroule au mieux.

➤ Les Représentants des Usagers (RU)

Ce sont des bénévoles, membres d'une association de santé agréée par une commission nationale, et désignés par l'Agence Régionale de Santé (ARS), pour vous représenter. Vous pouvez les contacter directement.

Leur rôle est de :

- Porter la parole des usagers et de leurs proches,
 - Défendre leurs intérêts et contribuer à la définition des besoins, des attentes et des réponses susceptibles d'y être apportées,
 - Veiller au respect des droits des usagers dans l'établissement de santé,
 - Être associé à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge
- Ils font partie d'associations agréées et sont nommés par l'**A**gence **R**égionale de **S**anté.

La Commission Des Usagers

Sa Mission

Cette instance a pour but de

- Veiller au respect des droits des patients
- Examiner les plaintes et les réclamations adressées au sein de l'Établissement



Sa composition



Docteur Elodie Ribeiro
Médecin

Médiateur médical, titulaire



Docteur Audrey WEISSLEIB
Président de CME

Médiateur médical, suppléant



Chloé LALLIER
Responsable des soins

Médiateur non médical, titulaire



Sandrine JOURNE
Réfèrent qualité et Gestion des Risques

Médiateur non médical, suppléant
Personne en charge de la relation avec les usagers (PCRU)



Les Représentants des usagers

Parmi cette instance, s'ajoute 2 représentants des usagers, membre d'une association



Monsieur Norbert BIGEAT

Membre titulaire
Président de la Commission des Usagers de l'établissement

Association : Ligue Nationale Contre le Cancer
Comité MARNE

31 Esplanade Fléchambault 51100 REIMS

03 26 79 82 92

06 65 47 52 12

norbert.bigeat@ligue-cancer.net



Madame Jocelyne ERRECOUNDO

Membre titulaire
Association Visite des malades dans les établissements (VMEH)

josserr@gmx.fr



➤ Satisfaction des usagers

Nous vous invitons, dans un souci d'amélioration continue de la qualité, à compléter le questionnaire de sortie qui vous sera remis avant votre sortie.

➤ E-SATIS : Questionnaire national

E-Satis est le dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients. Cette mesure est effectuée par la Haute Autorité de Santé par l'intermédiaire d'un questionnaire adressé aux patients qui ont été hospitalisés plus de 48 heures en soins médicaux et de réadaptation et qui ont accepté de donner leur adresse mail au bureau des admissions de l'établissement.

Quelques semaines après votre sortie, vous recevrez un mail en vous invitant à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un

questionnaire en ligne. Ce questionnaire porte également sur votre accueil, votre chambre, vos repas et l'organisation de votre sortie.

Nous vous remercions vivement par avance pour le temps que vous prendrez pour y répondre. Votre avis est en effet très précieux pour améliorer nos prestations.

➤ **En cas de mécontentement / Insatisfaction**

Pendant votre hospitalisation, les professionnels de santé sont à votre écoute. **Si vous rencontrez des difficultés, n'hésitez pas à en parler aux responsables des soins et des médecins afin que tout soit mis en œuvre pour améliorer votre situation.**

Quel que soit votre choix, une enquête interne sera effectuée afin de vous apporter une réponse appropriée dans les meilleurs délais. L'établissement pourra vous proposer une médiation, au cours de laquelle vous pourrez être accompagné par un représentant des usagers. La liste est disponible sur le tableau d'affichage se trouvant à l'accueil.

Votre réclamation sera analysée par la **Commission Des Usagers (CDU)**, afin de mettre en place des actions d'amélioration.

En cas d'insatisfaction par rapport à cette réponse, ou parallèlement à cette réponse, vous avez la possibilité de saisir le médiateur médical ou le médiateur non médical de la CDU (voir ci-après).

➤ **Médiation**

Chaque plainte et réclamation écrite adressée à l'établissement est transmise au Directeur.

Ce dernier y répond dans les meilleurs délais, soit en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine auprès :

➔ **Du médiateur médecin**, compétent pour les plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service,

➔ **Du médiateur non médical** choisi parmi les personnels de soins et compétent pour les plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Avec votre accord, une rencontre sera organisée. Le médiateur présentera son rapport à la Commission des Usagers, qui proposera des actions d'amélioration. Dans tous les cas vous serez informé des suites données à votre réclamation.

➤ **Commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux**

Si vous estimez être victime d'un dommage grave imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soin, vous pouvez saisir cette Commission. Elle a pour mission de faciliter le règlement amiable des litiges entre usagers et professionnels de santé.

Pour plus d'information, vous pouvez contacter la Commission de Conciliation et d'indemnisation dont dépend l'établissement :

**Commission de conciliation
et d'indemnisation des accidents médicaux du Grand Est**

3 rue de Turquie
BP 40340
54006 NANCY Cedex
Tél : 03.83.57.46.00
Mail : lorraine@commissions-crci.fr

Pour tout renseignement sur la constitution de votre dossier auprès de cette Commission, un numéro vert est à votre disposition : 0810 600 160.

➤ **Médiateur de la consommation**

(Code de la consommation, l'article L.6126-1)

Pour tous litiges portant sur la facturation du forfait multimédia, de la facturation des frais de séjour et prestations annexes, vous avez la possibilité de saisir le médiateur de la consommation dont dépend l'établissement :

ANM Conso
2, rue de Colmar
94300 Vincennes
Mail : contact@anm-conso.com

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte 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

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

LA PROTECTION DE VOS DONNEES

L'établissement dispose d'un **dossier patient informatisé** destiné à recueillir les informations nécessaires au suivi, à la coordination et à la continuité des soins. Il contribue, de fait, à la qualité et à la sécurité de votre prise en charge.

Certaines données sont utilisées à des fins d'analyses statistiques, de valorisation de l'activité ou à des fins de recherche clinique. Le portage de données entre professionnels répond à des règles strictes qui sont définies dans une politique de gestion des accès aux applications médicales informatiques.

Vous disposez à tout moment d'un droit d'opposition pour des motifs légitimes au partage ou à l'échange de données vous concernant. Vous disposez d'un droit de rectification.
➔ Pour cela, vous pouvez vous adresser à la Directrice des Hôpital.

Messagerie sécurisée de santé

L'établissement a mis en place une **messagerie sécurisée de santé (MSSanté)** dans le cadre d'une démarche nationale. Cette messagerie, spécifiquement dédiée aux professionnels de santé permet de garantir la confidentialité des échanges comportant des données de santé nominatives. Elle sert notamment à adresser à votre médecin les courriers ou comptes rendus de consultation ou d'hospitalisation.

vivre et devenir Villepinite - Saint-Michel / **Établissement hospitalier SAINTE-MARTHE**

POUR RENFORCER LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DE VOS SOINS

Ici, vos informations d'hospitalisation sont enregistrées dans votre DMP*

LA BIEN, QU'EST-CE QUE C'EST ?

Dossier Médical Partagé

VOS DROITS	ALIMENTATION	CONSULTATION
	<ul style="list-style-type: none">Le patient peut s'opposer en cas de motif légitime (article R. 1111-47 du CSP - exemple : un patient qui refuse l'alimentation d'un document mentionnant un traitement hormonal).Le motif légitime reste à l'appréciation du professionnel de santé.	<ul style="list-style-type: none">Le patient peut s'opposer à la consultation de son dossier médical, sans avoir à invoquer de motif légitime.En cas d'opposition, il est fortement recommandé de le documenter dans votre dossier patient informatisé, même s'il n'y a pas d'obligation réglementaire à date.







**Partez
à la conquête
d'un nouvel espace
pour votre santé.**



VOUS AVEZ LA MAIN SUR VOTRE SANTÉ.




**Mon espace santé,
un service pour faciliter
votre suivi médical.**

- 
Conservez vos documents de santé en toute sécurité : ordonnances, résultats d'analyses, comptes rendus de radiologie...
- 
Partagez vos informations utiles avec les professionnels de santé pour faciliter votre prise en charge ;
- 
Maîtrisez la confidentialité de vos données de santé en choisissant qui peut y accéder ;
- 
Échangez simplement avec vos professionnels de santé grâce à la messagerie sécurisée ;
- 
Suivez et préservez votre santé en utilisant des sites et applications de confiance, référencés par les pouvoirs publics ;
- 
Prochainement, centralisez vos rendez-vous et recevez des rappels de dépistage et de vaccination grâce à l'agenda médical.

**Mon espace santé,
c'est gratuit et facile à utiliser.**

- 
Rendez-vous sur **monespacesante.fr** depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone.
- 
Téléchargez l'application **Mon espace santé**





VOUS SOUHAITEZ PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par téléphone

3422

Service gratuit
+ prix appel

du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

Consultez la rubrique Aide



Informatique et liberté (CNIL)



La gestion des dossiers administratifs et médicaux est informatisée dans le strict respect du secret médical et conformément aux dispositions de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). Sauf opposition motivée de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à la gestion de toutes les données administratives et médicales liées au patient durant

toutes les étapes de son séjour, et à l'établissement de statistiques en application de l'Arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale, visées à l'article L710-6 du code de la santé publique. Les traitements informatisés nominatifs font l'objet de la déclaration réglementaire à la CNIL.

➤ **Protection des personnes sous tutelle**

Les informations relatives à la santé des personnes majeures sous tutelle et aux soins qu'elles doivent recevoir, sont délivrées au tuteur. Le médecin pourra passer outre les recommandations du tuteur en cas de risque de conséquences graves pour la santé de la personne protégée.

➤ **Protection juridique des majeurs protégés**

Si le patient n'est plus en mesure d'assurer la gestion de ses biens, il est nécessaire qu'il soit représenté ou assisté afin de sauvegarder ses intérêts, conformément à la loi du 5 mars 2007 relative aux mesures de protection des incapables majeurs.

➤ **Confidentialité et respect de la vie privée secret professionnel**

L'EH SSR Sainte-Marthe est tenu de garantir le secret de l'ensemble des informations à caractère médical et social vous concernant. Cette obligation de secret professionnel s'applique à tout le personnel, salarié et bénévole, intervenant au sein de l'établissement de santé et concerne tous les faits dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions. Si vous ne souhaitez pas que votre présence dans l'établissement soit connue, il est indispensable de prévenir le bureau des admissions et le responsable du service. Les règles en matière de secret professionnel interdisent de donner tout renseignement par téléphone. Seuls les conjoints et enfants des patients (ou référent administratif et personne de confiance) peuvent recevoir les informations concernant votre état de santé, et avec votre accord.

➤ **Données à caractère personnel**

A l'occasion de votre admission et de votre séjour au sein de l'établissement, des informations personnelles (administratives, médicales etc.) vous concernant sont recueillies par les professionnels. Ces informations font l'objet d'un traitement automatisé (informatique) ou non automatisé (support papier) et sont strictement réservées aux professionnels de l'établissement et conformément aux dispositions de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). Ces données recueillies sont nécessaires à votre prise en charge et accompagnement tout au long de votre séjour.

Depuis le 25 mai 2018, le règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD) renforce vos droits de citoyens européens vis-à-vis de la protection de ces données dans le prolongement de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés. Notre établissement s'est engagé dans une démarche active de mise en conformité avec le RGPD et la législation nationale en vigueur afin de vous garantir le respect de vos droits.

Conformément à la réglementation, en qualité de personne concernée, vous disposez de droits sur vos données : droit à la transparence des informations, droit d'accès, droit de rectification, droit à l'oubli, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité, droit d'opposition.

Si vous souhaitez exercer vos droits et obtenir communication des informations vous concernant, vous pouvez adresser une demande à la direction de l'établissement.

➤ **Conservation des informations médicales**

L'Établissement organise la conservation et la confidentialité des informations détenues. Les dossiers médicaux sont conservés dans l'Établissement sous la responsabilité du président de la Conférence Médical d'Établissement (CME). Les dossiers médicaux des patients (diagnostic, observations, comptes rendus d'examen,...) sont conservés 20 ans.

Un modèle type de directives anticipées peut vous être remis. Pour toute demande d'informations, vous pouvez vous rapprocher du médecin.

➤ Dons d'organes et de tissus humains

La loi relative au don et à l'utilisation des éléments et produits du corps humain précise, qu'après sa mort, toute personne est considérée consentante au don d'éléments de son corps en vue de greffe, si elle n'a pas manifesté son opposition de son vivant.

Si vous êtes d'accord pour donner vos organes ou vos tissus en vue d'une greffe

Dites-le à vos proches pour qu'ils puissent en témoigner en cas de décès : www.dondorganes.fr

Le nom du donneur ne peut être communiqué au receveur et réciproquement. Le don d'organes est un acte de générosité et de solidarité entièrement anonyme et gratuit.



L'ACCES A VOTRE DOSSIER MEDICAL

Un dossier est constitué à l'occasion de toute venue dans l'établissement, en consultation ou en hospitalisation. Il comporte des données administratives, médicales et paramédicales, dont une partie sur support informatique.

La réglementation prévue par le code de santé publique précise les pièces qui peuvent vous être communiquées et la durée de conservation d'un dossier médical.

L'ensemble de vos soins et examens est consigné dans votre dossier médical. Il sera conservé vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation. Ces informations sont couvertes par le secret médical. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant une demande écrite auprès de la direction :

**Monsieur le Directeur / Madame la Directrice
EH SMR SAINTE-MARTHE
53 rue Maurice Cerveaux
51200 EPERNAY**

Un formulaire de demande d'accès vous sera alors communiqué. Après validation administrative de la demande, vous pourrez accéder aux éléments consultables de votre dossier médical.

Les textes permettent, **pour les informations médicales datant de moins de cinq ans, une consultation de votre dossier médical au plus tard dans les huit jours suivant votre demande et au plus tôt après le délai légal de réflexion de quarante-huit heures.** En cas d'urgence, n'hésitez pas à l'indiquer clairement sur vos demandes.

Pour les dossiers **datant de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.**

La consultation sur place est gratuite, elle peut être accompagnée par un médecin. Si vous souhaitez obtenir des copies et/ou l'envoi à votre domicile de tout ou partie des éléments consultables de votre dossier, l'établissement vous demandera le remboursement des frais de reproduction et d'envoi.

Vous devez néanmoins être informé :

- Que les données concernant la personne hospitalisée font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée susvisée ;
- Que ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'Établissement par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale dans laquelle il a reçu des soins ou du praticien ayant constitué son dossier et sont protégées par le secret médical ;
- Que le patient a le droit de s'opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives le concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978.

Que, selon les dispositions de ce dernier article, le droit d'opposition de la personne ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.

VOS RECOURS EN CAS D'INSATISFACTION

➤ **En cas de dommage lié aux soins**

(Article L1142-4 du CSP)

Lorsqu'un patient est victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, le Code de la Santé Publique impose qu'il soit informé dans les 15 jours sur :

- Les circonstances et causes de survenue du dommage,
- L'étendue réelle du dommage,
- Les dommages potentiels,
- La marche à suivre pour exprimer son mécontentement ou former une réclamation.

Cette information doit être délivrée au cours d'un entretien réunissant au minimum le patient et le médecin responsable de la prise en charge. L'information délivrée au patient est tracée dans le dossier du patient par un compte rendu résumant les propos tenus lors de l'entretien.

➤ **Refus de traitement ou de soins (Article L111-4 du CSP)**

Il est de votre liberté de refuser les traitements ou les soins proposés. Le médecin vous informera de l'ensemble des risques et conséquences potentielles de votre décision. Si vous maintenez votre décision, il vous sera demandé un document attestant de votre refus. Ce refus sera consigné dans votre dossier.

La bientraitance

Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou moral sur vous (famille, professionnels de santé). Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter le responsable des soins



Frais de séjour

➤ Votre facture d'hospitalisation

Vous aurez à acquitter le forfait journalier et le « ticket modérateur » qui représentent la partie non couverte par la caisse d'assurance maladie (en général 20% des frais d'hospitalisation).

Certaines mutuelles et assurances peuvent prendre en charge partiellement ou complètement cette part restant à votre charge. S'il a été établi lors de votre admission que la mutuelle ne prévoit pas la prise en charge du forfait journalier ou la partie restant à votre charge, les sommes restantes dues vous seront réclamées le jour de votre sortie.

Le service de l'accueil et des admissions reste disponible pour vous renseigner, à tout moment, à ce sujet. Les tarifs des prestations sont affichés au sein de l'accueil de l'établissement.

Notes

VOTRE SORTIE

Votre sortie est décidée par le médecin lorsque votre projet de soins et votre projet médical sont finalisés. Elle s'effectue du lundi au vendredi à partir de 14h00 au bureau de l'accueil **afin de réaliser vos démarches administratives de sortie** (Régulariser le paiement des frais d'hospitalisation et de prestations hôtelières).

➤ Les sorties contre avis médical

Si vous sortez contre avis médical, vous devez signer une décharge dégageant l'établissement de toute responsabilité. À tout moment, vous pouvez demander à un médecin de l'équipe de vous informer des risques que vous encourez pour votre santé à quitter notre établissement contre avis médical.

Si vous sortez sans prévenir, l'établissement décline toute responsabilité.

Il est rappelé que le transport doit être organisé par la famille.

➤ Les moyens de transport

Si votre état de santé exige un transport en ambulance ou Véhicule Sanitaire Léger (VSL), ce transport est prescrit par le médecin de l'établissement. Vous devez alors communiquer les coordonnées de l'ambulancier de votre choix à la secrétaire médicale. Le transport reste à la charge de la sécurité sociale.

➤ En cas de décès

La mission d'accompagnement en fin de vie fait partie intégrante de nos missions. Les professionnels des services de soins et du bureau des admissions sont à disposition des patients et des familles pour répondre à leurs questions et les accompagner. Pour l'organisation des obsèques, la famille dispose du libre choix d'un organisme funéraire.

Afin de transmettre la facturation des frais de séjours et prestations hôtelières, il vous sera éventuellement demandé de transmettre les coordonnées du notaire à contacter.

➤ Avant votre départ il vous sera remis :

- Votre courrier de sortie
- Votre ordonnance de sortie,
- Le bulletin de situation,
- Et autres documents le cas échéant : arrêt de travail....

N'oubliez pas de retirer auprès de l'accueil, vos biens déposés au coffre-fort de l'établissement.

EXTRAITS DU REGLEMENT INTERIEUR

Animaux



Pour des raisons d'hygiène les animaux ne peuvent être admis ni dans l'établissement ni dans le parc.

Tabac et alcool



Le tabac nuit gravement à la santé.

Il est strictement interdit de fumer **y compris les cigarettes électroniques** en dehors des lieux dédiés.

Pour votre sécurité, la protection de votre santé et celle des autres usagers, l'introduction de boissons alcoolisées et de produits toxiques, licites ou illicites, est rigoureusement interdite dans l'établissement.

Plan Vigipirate



C'est un dispositif permanent de vigilance, de prévention et de protection face à la menace terroriste. Face à cette situation, suivez rigoureusement les consignes affichées dans l'établissement : restez enfermé(e) jusqu'à l'ordre donné par les forces de sécurité.

Plan incendie

Pour votre sécurité, l'établissement est doté d'un système de détection incendie et d'un système de désenfumage automatique. Les plans d'évacuation sont affichés dans les couloirs de l'établissement et les consignes de sécurité sont affichés dans

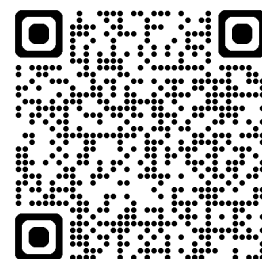
les chambres. En cas d'incendie, le personnel vous informera des consignes à tenir, il est important de ne pas paniquer.

Dons et legs

Aucune somme d'argent, ni aucun cadeau ne doit être remis directement au personnel.

Si vous souhaitez faire un don à l'Association Vivre et Devenir, vous pouvez :

- Vous adresser au secrétariat de direction
- Vous rendre sur le site en ligne via l'adresse suivante : <https://www.vivre-devenir.fr>
- Flasher directement avec votre téléphone le QRCode :



Votre don nous permettra de financer des projets qui améliorent le bien-être de nos patients.

Les fleurs



Les plantes en pot (avec de la terre) sont interdites. Pour les fleurs coupées, se rapprocher du personnel de service afin d'obtenir un consentement.

Le bénévolat

« Le bénévole est celui qui s'engage librement pour mener une action non salariée en direction d'autrui, en dehors de son temps professionnel et familial. » Avis du Conseil Economique et Social 24.02.1993

Les bénévoles qui interviennent à l'EHSMR SAINTE-MARTHE sont notamment les suivants :

➤ LES BENEVOLES

Les bénévoles interviennent auprès des patients pour partager des temps de discussions.

➤ VMEH (Visite des Malades en Établissements Hospitaliers)

L'action de ce mouvement, entièrement bénévole et apolitique, permet aux personnes isolées en cours, moyen et long séjour de recevoir la visite de bénévoles, en partenariat avec la direction des établissements et des équipes de soins.

➤ JALMAV

Les bénévoles de l'association de JALMAV accompagnent les patients en fin de vie qui le souhaitent.

Si vous souhaitez rencontrer un de ces bénévoles :
N'hésitez pas à en faire la demande au personnel qui vous entoure.

Charte des droits des personnes âgées 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.

fng
Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau – 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 – www.fng.fr



Une présence à chacun, un horizon pour tous.



Accès par la route :

L'établissement est accessible par la RN3.

Un parking visiteur est à la disposition des visiteurs.

Accès en transport en commun : descendre à la gare SNCF d'Epernay. L'établissement est accessible à pied (15 minutes), en taxi, ou en bus.

Arrêt **SAINTE-MARTHE** ligne N°3



Établissement hospitalier **SAINTE-MARTHE**

53 rue Maurice Cerveaux

51202 Epernay

Tél : 03 26 53 31 00

www.vivre-devenir.fr