



MAISON MÉDICALE  
**Jeanne Garnier**

# Bien plus que des soins...

LA MAISON MÉDICALE  
**VOUS ACCUEILLE**

Ce livret d'accueil  
appartient à :

chambre

unité

étage

tél. de la chambre

tél. du poste de soins

# LA MAISON MÉDICALE JEANNE GARNIER VOUS ACCUEILLE !

---

Nous vous accueillons aujourd'hui dans la Maison Médicale. Nous souhaitons avec toute notre équipe que vous vous y sentiez chez vous et qu'elle devienne votre Maison.

Chacun va faire le maximum pour que vous soyez soulagé. En effet, il est aujourd'hui possible de soulager la douleur par des soins attentifs et compétents, des traitements adaptés et un accompagnement respectueux de chacun.

Nous souhaitons que votre séjour se déroule le mieux possible. N'hésitez pas à nous faire part de vos suggestions à l'aide du questionnaire joint.

**Joseph Lafont,**

**Président  
de la Maison Médicale  
Jeanne Garnier**

# SOMMAIRE

TOUTES LES QUESTIONS  
QUE VOUS VOUS POSEZ . P. 4

## 1) UNE MAISON POUR VOUS ACCUEILLIR P. 7

- 1) La Maison
- 2) L'équipe à votre écoute
  - L'équipe interdisciplinaire
  - Le service social
  - Les psychologues et art-thérapeute
  - Les bénévoles
- 3) Les prestations complémentaires
  - Laboratoire et Radiologie
  - Soins dentaires
  - Coiffure, Pédicure et Esthétique

## 2) VOTRE SÉJOUR À JEANNE GARNIER P. 13

- Votre chambre
- Les visites
- L'accueil de votre famille et de vos proches
- Les permissions de sortie
- La durée du séjour
- Les informations médicales
- Les repas
- Le téléphone
- La télévision
- La radio
- L'Internet
- Le courrier
- Le linge
- L'espace fumeur
- Les espaces de détente
- Les pourboires

## 3) L'ADMISSION P. 19

- Les formalités d'admission
- Les frais d'hospitalisation
- Les objets de valeur

## 4) L'ACCOMPAGNEMENT SPIRITUEL P. 21

- L'aumônerie
- La chapelle
- La communauté des xavières

## 5) QUI SOMMES-NOUS ? P. 23

- 1) Notre éthique
- 2) Nos priorités
  - La lutte contre la douleur
  - La prévention des infections nosocomiales
- 3) Certification HAS
- 4) Notre histoire
- 5) Faire un don à Jeanne Garnier

## 6) INFORMATION CONCERNANT VOS DROITS P. 27

- L'accès au dossier médical et aux informations de santé vous concernant
- L'informatisation des données
- La Commission des relations avec les usagers et la qualité de la prise en charge
- La désignation d'une personne de confiance
- Les directives anticipées
- Le mandat de protection future
- L'évaluation de votre qualité de séjour
- La Charte du patient hospitalisé

VOS NOTES PERSONNELLES P. 33

LE PLAN D'ACCÈS  
À JEANNE GARNIER P. 36



---

# TOUTES LES QUESTIONS QUE VOUS VOUS POSEZ :

---

---

Est-ce que je peux téléphoner ?

---

p. 16



---

Est-ce que j'aurai une télévision ?

Et la radio ?

---

p. 17



---

Est-ce que j'aurai accès à Internet ?

---

p. 17



---

**Ai-je droit à des visites ?**

**p. 14**

**Et du courrier ?**

---

**p. 17**

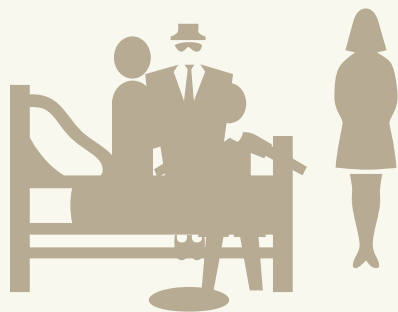


---

**Et si ma famille et mes proches  
veulent être près de moi ?**

---

**p. 15**



---

**Combien coûte mon hospitalisation ?**

---

**p. 20**





---

**Lors de mon admission, quelles sont  
les formalités administratives ?** **p. 20**

---

---

**Est-ce que je serai vraiment informé(e)  
de mon état de santé ?** **p. 16**

---



---

**Est-ce que je peux faire un don  
à Jeanne Garnier ?** **p. 26**

---





# UNE MAISON POUR VOUS ACCUEILLIR

---

**1**



## 1 La maison

La Maison Médicale Jeanne Garnier est une Unité de Soins Palliatifs. C'est un établissement de santé privé d'intérêt collectif.

Elle est gérée par l'Association des Dames du Calvaire, régie par la loi de 1901 et reconnue d'utilité publique en 1923.

La Maison Médicale, entièrement reconstruite en 1996, offre un environnement favorable à votre confort et à l'accueil de vos proches, dans un climat paisible et familial.

## 2 L'équipe

Une permanence médicale est assurée 24h/24 et 7 jours/7 par les médecins.

En vue du soulagement et de l'accompagnement des malades ainsi que du soutien de l'entourage, une équipe interdisciplinaire est présente. Celle-ci ne se limite pas à l'unité de soins, mais elle est constituée de tous les intervenants de la Maison, chacun selon son rôle et sa compétence.

### **Elle comprend :**

- les soignants
- le service social
- les psychologues
- l'art-thérapeute
- le personnel administratif
- le personnel des services logistiques
- les bénévoles
- l'aumônerie
- une communauté religieuse, la Xavière



## Le Service Social

*Des assistantes sociales sont disponibles sur rendez-vous. Elles vous proposent ainsi qu'à votre famille et/ou votre entourage proche un accompagnement social, une réponse à vos questions et, selon vos besoins, une aide dans certaines de vos démarches. Elles assurent le lien avec les assistantes sociales des hôpitaux ou de votre secteur.*

## Les Psychologues & Art-thérapeute

- *Des psychologues sont à votre disposition.*

Les membres de votre entourage peuvent aussi les rencontrer s'ils le souhaitent. Il suffit d'en parler aux soignants.

- *Une art-thérapeute peut vous conseiller et vous aider, par la peinture et le modelage. Vous pouvez demander à la rencontrer à l'atelier ou dans votre chambre.*

Ce mode d'expression ne nécessite pas de talents particuliers préalables.



## Les Bénévoles

Sans se substituer aux soignants, ni interférer dans la pratique des soins, les bénévoles assurent auprès de vous et de vos proches une présence attentive et une écoute bienveillante. Leur soutien vous est proposé tous les jours.

En dehors du personnel soignant reconnaissable à sa tenue professionnelle, les bénévoles tout comme les administratifs sont porteurs d'un badge les identifiant.

*Les bénévoles sont tous adhérents de l'Association des bénévoles Jeanne Garnier qui a signé une convention avec la Maison Médicale. Cette convention définit la mission des bénévoles dans l'établissement.*

### 3 Les prestations complémentaires

#### Laboratoire et Radiologie

La Maison Médicale travaille en étroite collaboration avec les hôpitaux voisins. Elle bénéficie ainsi d'un plateau technique performant.

Les prélèvements sanguins sont effectués par notre personnel soignant et dirigés vers un laboratoire extérieur.

Des radios peuvent être réalisées sur place, par un cabinet de radiologie du quartier.

#### Soins dentaires

Le dentiste peut venir consulter sur place, à la demande des soignants.

#### Coiffure et Pédicure

Coiffeur et pédicure peuvent venir à la Maison Médicale si vous le souhaitez.

Il vous suffit d'en parler aux soignants. Les frais sont à votre charge.

#### Esthétique

Grâce à l'association CEW (*Centres de Beauté de Cosmectic Executive Women France*) des soins esthétiques vous sont offerts.

*Les soignants de votre étage vous renseigneront.*





# VOTRE SÉJOUR À JEANNE GARNIER

---

À votre arrivée, l'équipe soignante et les bénévoles vous accueillent et veillent à votre installation.



## 1 Votre chambre

Vous disposez d'une chambre individuelle pour laquelle il n'y a pas de supplément à payer. Elle est équipée d'une douche et de toilettes.

- La commande des stores se trouve à la tête de votre lit.
- Vous avez à disposition une table de nuit réfrigérée.
- À l'étage, une salle de bain avec baignoire de balnéothérapie est à votre disposition.

## 2 Les visites

Elles ont lieu principalement l'après-midi ; néanmoins, si vous le souhaitez, vos proches peuvent être auprès de vous à tout moment. Les visites des enfants sont autorisées, quel que soit leur âge, sous la responsabilité d'un adulte présent et sous réserve de l'accord de l'équipe soignante. Cependant, leurs visites ne seront pas possibles en cas de risque infectieux.

La Maison Médicale ne dispose pas de parking accessible aux visiteurs, toutefois des places réservées pour les personnes handicapées se trouvent devant l'entrée de la Maison.

## 3 Les permissions de sortie

Elles sont possibles, au cours de la journée, avec l'accord du médecin et en compagnie d'un proche ou d'un bénévole.



## 4 L'accueil de votre famille et de vos proches

La Maison Médicale accorde à cet accueil une importance toute particulière. Elle met à leur disposition, à chaque étage, des "espaces rencontre" et un salon d'accueil pouvant servir de chambre (de façon ponctuelle, selon les disponibilités).

*Pour bénéficier de cette chambre, adressez-vous aux soignants de votre étage.*

Un lit d'appoint peut être installé dans votre chambre si vous souhaitez la présence d'un proche auprès de vous la nuit.

*Votre famille peut déjeuner avec vous en prévenant la veille et en achetant un ticket à l'accueil.*

## 5 La durée du séjour

La durée d'hospitalisation dépend de l'évolution de votre état. Ce dernier sera évalué régulièrement pour déterminer si votre situation relève toujours d'une Unité de Soins Palliatifs. En cas d'amélioration ou de stabilisation, un transfert dans un autre établissement plus adapté à votre état ou un retour à domicile sera organisé.

Suite à un retour à domicile et en cas d'urgence, vous pouvez être réadmis après entente entre votre médecin et l'un des médecins de la Maison Médicale.

L'équipe interdisciplinaire accorde une attention toute particulière aux derniers moments de la vie.

En cas de décès, elle cherche à assurer auprès des proches, une présence discrète et respectueuse sachant être attentive aux besoins particuliers de chacun. Les proches trouvent auprès de l'équipe d'accueil ou de l'assistante sociale tous les renseignements administratifs nécessaires.

## 6 Les informations médicales

*Avec votre accord, vos proches peuvent demander de vos nouvelles en téléphonant dans l'unité de soins, avant 9h00 et après 11h30. Dans la mesure du possible, il est préférable de ne pas appeler entre 19h20 et 22h30.*

*S'ils désirent rencontrer un médecin, il suffit de le signaler à l'infirmière pour obtenir un rendez-vous.*

## 7 Les repas

La Maison travaille en collaboration avec une société de restauration qui élabore vos repas sur place.

*Ils sont servis à partir de 8h00 le matin, vers midi et vers 18h00.*

## 8 Le téléphone

Si vous désirez téléphoner, il suffit de demander le branchement de la ligne lors de l'admission, ou de le signaler à un soignant. Les frais de branchement et les communi-

cations seront facturés à la fin de chaque mois ou à la fin de votre séjour.

*Les tarifs sont affichés dans les chambres.*

Si vous souhaitez seulement recevoir les communications, précisez-le à l'accueil. Cette option n'entraîne aucun frais.

Des cabines téléphoniques à carte sont à la disposition de tous, près de « l'espace rencontre » à chaque étage.

*Afin de respecter la tranquillité des lieux, nous invitons vos proches à utiliser leur téléphone portable avec discrétion.*

## 9 La télévision

Le branchement de la télévision est à demander à l'accueil.

*Les tarifs sont affichés dans les chambres.*

Les frais de télévision sont facturés à la fin du séjour ou à la fin de chaque mois.

*L'établissement met à votre disposition une chaîne gratuitement.*



## 10 La radio

Trois stations, intégrées aux postes TV, sont disponibles gratuitement.

## 11 L'Internet

À chaque étage, l'espace famille est équipé d'une borne Wifi. L'accès à Internet est à votre disposition gratuitement.

*L'accueil vous renseignera sur les modalités d'utilisation. Progressivement, un accès Wifi est installé dans chaque chambre.*

## 12 Le courrier

Il vous est remis chaque jour par les bénévoles. Vous pouvez remettre votre courrier affranchi à l'accueil avant 12h30.

*Si vous ne pouvez vous déplacer, confiez-le aux soignants ou aux bénévoles.*

*En aucun cas vous ne pouvez faire domicilier votre courrier à l'adresse de l'établissement.*

## 13 Le linge

En plus des vêtements habituels que vous portez dans la journée, nous souhaitons que vous apportiez : pyjama, robe de chambre, pantoufles, serviettes, gants de toilette ainsi que le nécessaire de toilette.

*La Maison ne se charge pas de l'entretien de votre linge personnel.*

## 14 Les effets personnels

A l'issue du séjour à la Maison Médicale Jeanne Garnier, les effets personnels (habits et affaires de toilette) ainsi que tous les objets (valises, sacs, etc...) vous appartenant devront être **repris dans un délai maximum de 6 jours**. Nous vous informons que passé cette date tout ce qui aura été laissé à la Maison Médicale Jeanne Garnier sera détruit.



## 15 L'espace fumeur "patients"

Nous vous prions de bien vouloir respecter la législation en vigueur, relative à la sécurité de tous. Il est strictement interdit de fumer dans les locaux de la Maison Médicale, hormis dans l'espace fumeur aménagé à chaque étage **réservé exclusivement aux patients** et accessible en lit.

## 16 Les espaces de détente

### La bibliothèque (1<sup>er</sup> étage)

Livres, cassettes, CD et piano sont à votre disposition et à celle de votre entourage. Par ailleurs, des jeux de société sont disponibles auprès des bénévoles.

### Le jardin

Le jardin est facilement accessible même dans votre lit. Soignants et bénévoles peuvent vous accompagner au jardin.

### Un atelier artistique (2<sup>e</sup> étage)

Vous y êtes convié ainsi que vos proches en dehors des heures animées par l'art- thérapeute.

*Nous vous demandons de ne pas y laisser les enfants seuls.*

## 17 Les pourboires

Les pourboires sont interdits, tant pour le personnel que pour les bénévoles. Tout membre du personnel qui en accepterait, serait passible d'un renvoi immédiat. Si vous souhaitez en revanche faire un don ou un legs pour aider la Maison Médicale Jeanne Garnier, reportez-vous en page 26 de ce livret.





# L'ADMISSION

3



## 1 Les formalités d'admission

Elles s'effectuent à l'accueil.

Plusieurs documents sont à présenter :

- Votre pièce d'identité et votre livret de famille.
- Votre carte Vitale et son attestation de validité.
- Votre carte de mutuelle s'il y a lieu.

*Un chèque de caution vous est demandé. Il vous sera restitué après règlement de toutes les factures (forfait hospitalier, TV, téléphone...).*

## 2 Les frais d'hospitalisation

- Le montant du forfait journalier hospitalier est fixé par voie réglementaire et est le même pour tous les hôpitaux (publics et privés). Ce dernier peut être pris en charge par votre mutuelle.
- Si vous êtes pris en charge à 100 %, vous n'avez pas de frais d'hospitalisation en dehors de vos dépenses personnelles et du forfait journalier.

*Les frais sont à régler mensuellement et en fin de séjour. Le tarif des prestations de services est affiché dans les chambres.*

## 3 Les objets de valeur

La Maison décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte des objets de valeur gardés près de vous.

Il vous est donc fortement conseillé de les déposer au coffre qui se trouve à l'accueil.

En fin de séjour, vous serez invité par le personnel de l'accueil à procéder au retrait de vos biens.

*Durant votre séjour vous pouvez retirer vos objets déposés au coffre l'après-midi avant 17h 30, sauf le samedi et le dimanche.*





# L'ACCOMPAGNEMENT SPIRITUEL

---

Les équipes portent une attention particulière à toutes les demandes spirituelles qu'elles soient religieuses ou non.



1

## L'Aumônerie

L'aumônerie est située au rez-de-chaussée, à côté de la Chapelle. **Elle est en lien avec les confessions chrétiennes et les autres religions. Elle peut faire venir les représentants de votre religion à votre demande.**

Participant au service public hospitalier, la Maison Médicale Jeanne Garnier a pour priorité le respect des convictions personnelles et de la liberté de culte des patients et de leurs proches. Cette liberté doit s'exprimer en considération des contraintes d'un établissement hospitalier et de la vie collective.

L'aumônerie est composée de plusieurs personnes, dont un prêtre catholique. Vous et vos proches pouvez les rencontrer, dans le respect de la liberté et de vos convictions personnelles, dans la chambre ou dans le bureau de l'aumônerie.

*Au moins un membre de l'aumônerie est présent chaque jour dans la Maison.*

2

## La Chapelle

**La Chapelle est ouverte en permanence. Chacun peut s'y recueillir selon son désir.**

Une messe y est célébrée dans l'après-midi, plusieurs fois par semaine. Les horaires sont affichés à proximité.

Les malades qui le souhaitent peuvent y être accompagnés dans leur fauteuil ou dans leur lit.

*La messe est retransmise sur la chaîne 7 de la télévision.*

3

## La communauté des xavières

**Une communauté religieuse de xavières habite sur place. À travers une présence discrète et sa prière, elle participe à la vie spirituelle de la Maison.**





# QUI SOMMES-NOUS ?

5

## 1 Notre éthique

**Les membres du personnel et les bénévoles de la Maison Médicale Jeanne Garnier s'engagent à poursuivre en priorité les objectifs suivants**

- **Accueillir, soigner, accompagner** les malades et soutenir leurs proches sans distinction de culture, de nationalité, de religion ou de conviction philosophique.
- **Reconnaître** que le malade est une personne unique, digne d'être aimée et respectée pour elle-même quelle que soit sa condition physique, sociale, psychologique et spirituelle.
- **Soulager** la douleur pour assurer au malade une meilleure qualité de vie en cette dernière étape de son existence, sans en hâter le terme, ni la prolonger par des thérapeutiques devenues inappropriées. L'euthanasie est exclue.

*La Maison Médicale Jeanne Garnier s'inscrit dans le courant humaniste des Soins Palliatifs. Elle fait siennes les orientations éthiques de l'Église catholique.*

## 2 Nos priorités

### La lutte contre la douleur

Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) exerce une vigilance particulière concernant la prise en charge de la douleur et veille à la formation de tous les soignants en ce domaine.

Il travaille en lien avec le CLUD du Groupe Hospitalier Paris S' Joseph.

### La prévention des maladies nosocomiales

La Maison Médicale Jeanne Garnier met tout en oeuvre pour lutter contre les maladies nosocomiales, par la mise en place de protocoles adaptés et compatibles avec l'accompagnement et les soins palliatifs. Elle dispose d'une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH). Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) se réunit plusieurs fois par an pour adapter les dispositifs mis en oeuvre au quotidien dans ce cadre.

## 3 Certification HAS (Haute Autorité de Santé)

La Maison Médicale Jeanne Garnier a été certifiée par la Haute Autorité de Santé au cours du deuxième trimestre 2009.

Vous pouvez consulter le rapport de certification sur [www.has-sante.fr/portail/jcms/c\\_263904/maison-medicale-jeanne-garnier](http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_263904/maison-medicale-jeanne-garnier)



#### 4 Notre histoire

Au XIX<sup>e</sup> siècle, dans une mansarde lyonnaise, Madame Jeanne Garnier, découvre sa mission au chevet d'une mourante : panser les plaies, accueillir, soulager et consoler les malades souvent isolés et jugés « incurables ». Sans le savoir, elle est à l'origine du mouvement des Soins Palliatifs.

Dans cet esprit, Madame Aurélie Jousset fonde à Paris, en 1874, un « hospice » devenu Maison Médicale Jeanne Garnier. Celle-ci est gérée par l'Association des Dames du Calvaire, régie par la loi 1901 et reconnue d'utilité publique en 1923. Depuis 1988, la congrégation religieuse « La Xavière » est garante de l'esprit de Jeanne Garnier et des Dames du Calvaire.

#### 5 Faire un don à Jeanne Garnier

L'Association des Dames du Calvaire et le Comité d'Entreprise de la

Maison Médicale peuvent recevoir des dons. Il suffit de les remettre à l'accueil ou de les envoyer par courrier. Les dons à l'Association peuvent également être faits sur le site Internet : [www.jeanne-garnier.org](http://www.jeanne-garnier.org) lien "Vous voulez nous aider".

Seuls les dons et legs effectués au profit de l'Association des Dames du Calvaire, association reconnue d'utilité publique, donnent droit à une réduction d'impôts. Un reçu fiscal vous sera délivré.

**Association des Dames du Calvaire**  
55, rue de Lourmel – 75015 Paris  
CCP Paris 25062 X  
Compte bancaire BNP 00714926





# INFORMATION CONCERNANT VOS DROITS

---

6

1

## L'accès au dossier médical et aux informations concernant votre santé

Lors de votre arrivée, un dossier médical est constitué.

Conformément à l'article L 1110-4 du Code de la Santé Publique (CSP), durant votre séjour vous pouvez vous adresser au médecin qui assure votre suivi pour avoir accès au contenu du dossier médical auquel vous avez droit.

À l'issue du séjour, vous (ou vos ayants droits) pouvez accéder à votre dossier médical en justifiant de votre identité (ou vos ayants droits de leur identité et qualité d'ayant droit).

*Dans tous les cas, la demande doit être adressée par écrit au directeur de la Maison Médicale Jeanne Garnier, 106 avenue Émile Zola - 75015 Paris.*

2

## L'informatisation des données

Notre établissement recueille des informations nominatives, administratives et médicales, pour satisfaire à ses obligations et réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage des services, ceci dans le strict respect du secret médical et des droits des patients.

Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à l'usage médical et conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés.

*La demande d'accès aux informations doit être adressée par écrit au directeur de la Maison Médicale Jeanne Garnier, 106 avenue Émile Zola - 75015 Paris.*



### 3 La Commission des relations avec les Usagers et la Qualité de la Prise en Charge (CRUQ)

Le décret du 2 mars 2005 a précisé la composition, les missions et les modalités du fonctionnement de la CRUQ instituée par la loi du 4 mars 2002 (art.16). Cette commission est à votre disposition au sein de la Maison Médicale. Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Cette commission a également le souci permanent de recueillir toutes les informations ou suggestions susceptibles d'améliorer la qualité des activités de l'établissement.

*Une fiche d'information détaillée sur le CRUQ est à votre disposition à l'accueil ou auprès des infirmières.*

### 4 La personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner une personne de confiance. Il s'agit d'une personne de votre entourage (un parent, un proche, ...) en qui vous avez toute confiance et qui pourra vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne pourra assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits. Si votre état de santé ne vous permettait pas, pendant une période de votre hospitalisation, de faire connaître votre avis ou les décisions que vous souhaitez prendre aux personnes qui vous soignent, la personne de confiance que vous aurez désignée sera consultée par l'équipe soignante et pourra lui donner des indications sur votre façon de voir les choses.

*Une fiche d'information détaillée sur la personne de confiance est à votre disposition à l'accueil ou auprès des infirmières.*

### 5 Les directives anticipées

La loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie **permet à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées** c'est-à-dire des instructions écrites, pour le cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté concernant l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou disproportionné.

#### Comment les rédiger ?

Si vous souhaitez rédiger de telles directives, vous devez le faire par écrit, en précisant sur le document, votre identité (nom, prénom, date et lieu de naissance), la date et en appliquant votre signature.



Si vous ne pouvez écrire et signer ce document, vous pouvez demander à deux témoins, d'attester que le document que vous n'avez pu rédiger vous-même est bien l'expression de votre volonté libre et éclairée. Vos témoins devront indiquer leur nom et qualité. Leur attestation devra être jointe aux directives anticipées.

Vous pouvez à tout moment révoquer vos directives anticipées ou les modifier partiellement ou totalement.

### Durée de validité

Vos directives anticipées sont valables trois ans. Cette durée est renouvelable. Il suffit pour cela que vous le confirmiez sur votre document en le signant ou avec l'aide de vos témoins si vous ne pouvez pas signer.

### Conservation

Vos directives anticipées seront conservées, selon votre choix, dans vos affaires, dans votre dossier médical. Vous pouvez, également, les remettre à votre personne de confiance, ou à une personne de votre entourage. Dans ce cas, vous devez faire mentionner dans votre dossier médical leur existence et le nom de la personne qui les détient.

*Une fiche d'information détaillée sur les directives anticipées est à votre disposition à l'accueil ou auprès des infirmières.*

## 6 L'évaluation de la qualité de votre séjour

La loi du 5 mars 2007 prévoit que chacun peut désigner une ou plusieurs personnes chargées de le représenter le jour où il ne pourra plus pourvoir à ses intérêts en raison d'une altération de ses facultés

personnelles. Un contrat (mandat) peut être conclu à cet effet désignant la personne qui vous représentera le moment venu et qui est appelé "mandataire" ou plus précisément mandataire de protection future.

*Une fiche explicative est disponible à l'accueil.*

## 7 L'évaluation de la qualité de votre séjour

*Un questionnaire de satisfaction est à votre disposition, le demander auprès des soignants.*

«Art. R. 1112-91. - Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

«Art. R. 1112-92. - L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

« Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur

non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

« **Art. R. 1112-93.** - Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

« **Art. R. 1112-94.** - Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte-rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

« Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. « Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la com-

mission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. » (voir CRUQ p.29)

## 8

## La Charte du patient hospitalisé

Circulaire

n°DHOS/E1/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2002 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée

*La charte du patient est disponible à l'accueil en braille, allemand, anglais, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais.*

## Les Principes généraux

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.

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.

**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.

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.

**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.

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.

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.

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

Le respect de la vie privée est garanti à toute personne hospitalisée ainsi que la **confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

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.

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 entendu** 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..

## 9 Le Médiateur de la République

Le Médiateur de la République est à votre disposition en cas de difficulté majeure ne trouvant pas de solution auprès des soignants ou des représentants de la CRUQ.

N° Azur : 0 810 455 455 (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 9h à 20h.





