

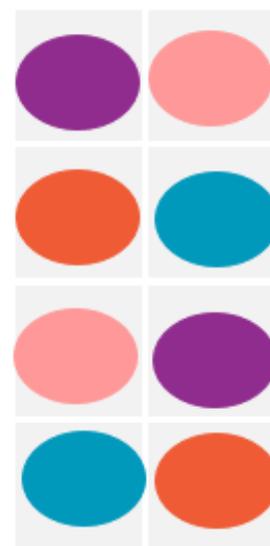
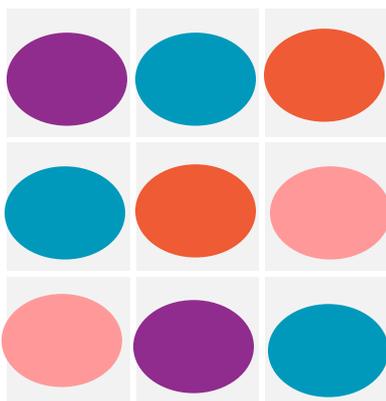
Livret d'accueil

Hôpital Les Magnolias

du patient hospitalisé

univiSANTÉ

*Etablissement de santé à but non lucratif
77 rue du Perray - 91160 BALLAINVILLIERS*



VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL

Vous êtes hospitalisé(e) à l'Hôpital Les Magnolias,

Notre établissement, privé non lucratif, a été fondé en 1974 par les caisses de retraite AGIRC-ARRCO.

C'est avec beaucoup d'humanisme, grâce à un personnel formé à la gériatrie, que chacun des 420 salariés de l'établissement s'attache à vous soigner et vous permettre un retour à domicile en lien étroit avec votre entourage, votre médecin traitant ou le médecin coordinateur de votre maison de retraite.

Les équipes médicales, paramédicales, médico-techniques, techniques et administratives, s'inscrivent dans une démarche continue d'amélioration de la qualité de prise en charge, fondée sur le respect et l'autonomie de la personne âgée.

Le présent livret d'accueil vous est destiné ; il vous permettra de mieux connaître l'établissement. Il vous apporte des informations sur les conditions d'admission, de séjour, de sortie et d'allocation de soins. De plus, il a vocation à vous apporter les réponses aux questions que vous vous posez.

Toutes informations complémentaires pourront vous être données sur demande au sein de l'établissement. A la moindre difficulté, n'hésitez pas à faire appel à votre responsable de service.

Nous souhaitons maintenir et amplifier l'écoute des patients, de leur entourage et en règle générale des usagers de l'établissement : les enquêtes ponctuelles de satisfaction menées chaque année nous apportent des informations précieuses dont nous tenons compte. Cependant, afin de mieux répondre à votre attente, nous vous proposons de nous faire parvenir vos appréciations et toutes remarques et suggestions que vous souhaiteriez formuler, en utilisant le questionnaire de sortie que nous nous engageons à traiter en priorité. Pour vous faciliter cette tâche, vous trouverez ce document en annexe de ce livret d'accueil. Nous vous en remercions par avance vivement.

L'ensemble des professionnels de l'Hôpital les Magnolias reste à votre écoute et à celle de votre entourage pour nous faire progresser dans prises en charge de qualité mais aussi vers un « prendre soin » rempli d'humanité.

Stéphane GRAZZINI
Directeur Général

Dr Laurence LUQUEL
Directrice Médicale

SOMMAIRE

Présentation générale de l'établissement	Pages 5 à 7
Votre hospitalisation	Pages 8 à 10
Les formalités d'admission	
Les frais de séjour	
Les frais de transports sanitaires	
Les formalités de sortie	
Le service social	
Votre séjour	Pages 11 à 17
Le personnel de l'Hôpital les Magnolias	
Votre vie quotidienne et les services proposés	
Vos droits	Pages 18 à 22
Charte de la personne hospitalisée	
Charte des droits et libertés de la personne dépendante	
Confidentialité et respect de la vie privée	
Personne de confiance	
Les directives anticipées	
Accessibilité aux informations de santé	
Informatique, droits et libertés	
Plaintes et réclamations, éloges, observations et propositions	
La Commission régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI)	
Liberté de conscience et de manifester sa croyance	
Informatique, droits et libertés	
Notre démarche qualité	Pages 23 à 28
La lutte contre les infections nosocomiales	
Le bon usage des médicaments	
Les indicateurs généralisés de qualité et de sécurité des soins	
Le suivi de la satisfaction des usagers	
La recherche biomédicale	
Le don d'organe et de tissus, le don du corps à la science	
La prise en charge de la douleur	
Les soins palliatifs	
Informations relatives à la facturation de la chambre mortuaire	
Annexes	Page 29
Bénévoles intervenant au sein de l'Hôpital les Magnolias	
La CDU (Commission des Usagers)	
La personne de confiance	
Les directives anticipées	
Usagers, vos droits	
Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap	

Plan d'ensemble de l'Hôpital les Magnolias



SES MISSIONS

Hôpital associatif habilité à l'Aide Sociale, l'Hôpital les Magnolias, est un établissement de santé privé non lucratif. Il remplit les 3 missions dévolues aux hôpitaux :

- ▶ les soins, le diagnostic et le traitement des malades,
- ▶ l'enseignement, en étroite collaboration avec les facultés de médecine et les écoles de formation paramédicales,
- ▶ la recherche, au travers la participation à des Programmes Hospitaliers de Recherche Clinique.

Il dispose d'une gamme complète de services organisés en filière gériatrique sanitaire et médico-sociale, assurant aux personnes âgées un continuum de soins et de prise en charge, grâce à une véritable culture gériatrique, fondée sur des professionnels formés à la gériatrie et également à la méthodologie de soins Gineste-Marescotti® (approche non médicamenteuse).

L'établissement s'est spécialisé dans la prise en charge des malades atteints de la maladie d'Alzheimer et démences apparentées en intégrant au sein de sa filière gériatrique, une filière spécifique Alzheimer à toutes les étapes de la prise en charge (prévention, soins, hébergement et accompagnement).

L'établissement affiche comme objectifs permanents :

- ▶ le maintien de l'autonomie,
- ▶ le retour à domicile,
- ▶ le respect des choix de vie du malade en lien étroit avec son environnement familial.

SON ORGANISATION

L'activité de l'Hôpital est structurée autour de trois pôles :

- ▶ un pôle ambulatoire regroupant l'activité d'hôpital de jour, les consultations mémoire et géro-psycho-geriatrique ainsi que les activités extra hospitalières, pour faciliter le maintien à domicile,
- ▶ un pôle médical d'hospitalisation regroupant l'ensemble des lits de médecine et de soins de suite et rééducation,
- ▶ un pôle d'hébergement regroupant les unités de soins de longue durée, d'EHPAD et l'accueil de jour, dans un nouveau bâtiment (la Résidence Europa).

CAPACITÉ

L'Hôpital les Magnolias, porteur de la filière gériatrique du territoire Essonne Nord, comprend 331 lits et places d'hospitalisation dont :

- ▶ 70 lits de médecine (MCO),
- ▶ 105 lits de soins de suite et de réadaptation (SSR) dont 12 lits en unité cognitivo-comportementale,
- ▶ 60 lits de soins de longue durée (SLD) dont 1 UHR labellisée (20 lits) et 60 lits d'EHPAD au sein de la résidence EUROPA dont 10 lits d'hébergement temporaire, (cf. livret d'accueil du patient hospitalisé à Europa).
- ▶ 12 places d'hôpital de jour (médecine-SSR),
- ▶ 10 places d'accueil de jour,
- ▶ 1 PASA labellisé de 14 places (cf. livret d'accueil du patient hospitalisé à Europa).

A cela s'ajoutent :

- ▶ une capacité d'accueil à toute heure des urgences gériatriques grâce à une astreinte téléphonique assurée par un médecin gériatre (24/24h),
- ▶ une consultation gériatrique et psychiatrique,
- ▶ une consultation mémoire labellisée,
- ▶ des consultations de spécialistes (psychiatre, cardiologue, pneumologue, soins palliatifs, douleur, nutrition...) pour les patients hospitalisés,
- ▶ une cabine de télémédecine pour des télé-consultations et télé-expertise,

- ▶ un plateau technique avec kinésithérapie, ergothérapie, psychomotricien, radiologie, pharmacie mais aussi des activités socio-culturelles et thérapeutiques (musicothérapie, art thérapie, Snoezelen, Brain gym, socio-esthétique gymnastique douce...),
- ▶ un service social,
- ▶ un service diététique,
- ▶ 3 équipes mobiles (de liaison avec les EHPAD, géronto-psychiatrique et de soins palliatifs),
- ▶ un service bucco-dentaire interne ouvert sur la ville.

Les unités d'hospitalisation de médecine et de soins de suite sont situées dans les étages du bâtiment principal, chaque étage étant sous la responsabilité d'un responsable médical et d'un cadre de santé. Le pôle ambulatoire est situé au rez-de-chaussée de ce même bâtiment.

La résidence EUROPA regroupant les unités de soins de longue durée et d'EHPAD, se situe au niveau de la cafétéria, pour un accueil convivial, dans un nouveau bâtiment (2010) bien identifié et adapté à l'hébergement mais faisant partie intégrante de l'HPGM, en lien direct et étroit avec le pôle médical en cas de nécessité.

L'accueil est commun aux 3 pôles tout comme l'ensemble des services généraux, logistiques et administratifs.

Votre hospitalisation

Le personnel du bureau des Admissions est à votre disposition pour accomplir vos démarches administratives d'admission et de sortie **du lundi au vendredi de 9h à 17h.**

LES FORMALITÉS D'ADMISSION

➤ EN CAS D'HOSPITALISATION PROGRAMMÉE

Les documents à rapporter pour établir votre dossier administratif sont :

- ▶ votre pièce d'identité ou passeport
- ▶ votre carte d'assurance maladie (carte vitale ou attestation)
- ▶ votre carte mutuelle
- ▶ un chèque de caution, qui vous sera restitué après le règlement des frais engagés durant votre hospitalisation

Si vous êtes ressortissant d'un pays de l'Union Européenne, veuillez apporter votre pièce d'identité et votre carte européenne valide.

Si vous êtes ressortissant d'un autre pays, veuillez présenter un formulaire de prise en charge délivré par votre assurance, avant votre arrivée en France. En l'absence de toute prise en charge, vous serez redevable de la totalité des frais.

Selon votre situation, d'autres documents vous pourront être demandés par le service des admissions.

➤ POUR L'HOSPITALISATION DES MAJEURS PROTEGES

Conformément à la loi du 3 janvier 1968, la protection juridique des majeurs est assurée par trois régimes (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle).

LES FRAIS DE SÉJOUR

Les tarifs sont disponibles au bureau des admissions ainsi que dans les chambres. Concernant le tarif des chambres particulières, il est de 62€ par jour en médecine et de 62€ par jour en SSR.

Pour tout renseignement complémentaire, veuillez contacter le service des admissions au **01 69 80 47 12 ou 47 03.**

LES FRAIS DE TRANSPORT SANITAIRE

A partir du 01/10/2018, l'assurance maladie a édictée de nouvelles modalités des prescriptions de transports sanitaire.

En fonction du type de prise en charge, de la durée de l'hospitalisation, du motif de sortie (consultation externe, examen complémentaire, sortie définitive), du véhicule de transport (conventionné ou pas), la prise en charge financière du transport sera soit à la charge de l'hôpital ou du patient. Se renseigner auprès du secrétariat médical.

LES FORMALITÉS DE SORTIE

Les sorties sont décidées par les médecins, en fonction des règles de la Sécurité Sociale.

Quant la sortie est annoncée, merci de bien vouloir vous présenter au bureau des admissions afin de :

- ▶ régler la facture de vos frais de séjour,
- ▶ recevoir les documents administratifs concernant votre hospitalisation,
- ▶ retirer, le cas échéant, le dépôt de valeurs fait à l'entrée,
- ▶ votre chèque de caution vous sera expédié ultérieurement,
- ▶ Votre Lettre de Liaison (LDL) vous sera remise le jour de votre sortie d'hospitalisation et transmise dans un délai de 8 jours à votre médecin traitant.

➤ **LA SORTIE CONTRE AVIS MEDICAL**

Si vous décidez de quitter le service d'hospitalisation alors que le médecin responsable estime que votre sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, il vous faudra signer une attestation qui dégage l'établissement de ses responsabilités, après avoir été informé par le médecin des risques encourus. En cas de refus de signer, un procès-verbal est dressé et signé par 2 professionnels du service.

LE SERVICE SOCIAL

L'assistante du service social vous apporte son concours dans les démarches liées à votre hospitalisation et à votre sortie (secrétariat 01 69 80 46 74) :

- ▶ information concernant vos droits sociaux (APA, couverture sociale, aide à domicile, etc) ?
- ▶ orientation vers les institutions agissant dans le cadre du retour au domicile ?
- ▶ information et orientation vers les institutions médico-sociales ?
- ▶ partenariat avec l'Hospitalisation à Domicile, les Soins Infirmiers à Domicile ?
- ▶ accompagnement social, sur avis médical, dans vos démarches s'agissant des mesures de protection de justice des majeurs.

LE PERSONNEL DE L'HÔPITAL LES MAGNOLIAS À VOTRE SERVICE

Pendant votre séjour, vous allez rencontrer de nombreux professionnels. Chacun de vos interlocuteurs a un rôle défini et complémentaire.

Sur chaque tenue, un badge est apposé mentionnant le nom et la fonction de l'agent est définie par une couleur.

Rouge : Le médecin,

Le chef de service, les médecins vous donneront toutes les indications relatives à votre état de santé.

Le pharmacien : est responsable de la pharmacie à usage intérieur de l'hôpital.

Violet : le cadre de santé est responsable du fonctionnement de l'unité de soins. Il assure la liaison entre les médecins, l'équipe et vous. Il facilite vos relations avec les services administratifs. Vous pouvez lui demander conseil sur votre séjour à l'hôpital.

Bleu : les infirmier(e)s donnent les soins qui sont nécessaires, soit sur prescription médicale, soit en application de leur rôle propre

Vert : les aides-soignants et les **aides médico-psychologiques** vous assurent des soins de bien-être, de confort et d'hygiène

Jaune : les psychologues, les diététiciens, les masseurs-kinésithérapeutes, les ergothérapeutes, les psychomotriciennes, les manipulateurs en électroradiologie, les techniciens en laboratoire, préparateurs en pharmacie... qui interviennent dans votre prise en charge à la demande de l'équipe médicale

Bleu-vert : les agents hôteliers, vous assurent un service restauration de qualité.

Les secrétaires médicales assurent la tenue de votre dossier médical,

Les brancardiers pour les déplacements lors d'examens hors de la chambre,

Le personnel technique assure le fonctionnement et la maintenance des locaux, et de nombreux services de l'hôpital tels que les transports, les espaces verts...

L'équipe d'animation (musicothérapeute, socio-esthéticienne) propose des activités tous les jours.

VOTRE VIE QUOTIDIENNE ET LES SERVICES PROPOSÉS

Votre chambre

Les chambres ont été conçues et aménagées dans un souci de sécurité, d'ergonomie et de confort hôtelier. Prises de vide, d'oxygène, emplacements des équipements médicaux sont présents dans chaque chambre aux côtés des lits à hauteur variable électrique, du mobilier et des agencements hôteliers.

Les salles d'eau sont équipées pour accueillir des personnes handicapées. A votre arrivée, selon la disponibilité des lits, vous serez admis en chambre double ou individuelle. Les chambres individuelles sont à vos frais (cf. affiche dans les chambres).

Vos repas

Le moment des repas est un moment privilégié de convivialité et d'échanges. Les repas sont servis dans la salle à manger d'étage afin de prendre un repas en commun avec pour objectif de maintenir votre autonomie et sociabilité. Ils peuvent néanmoins être servis en chambre si votre état de santé le nécessite.

Ils sont servis le **matin entre 7h et 9h, le déjeuner à 12h, le dîner à partir de 18h45.**

Les diététiciennes adaptent les repas en fonction des régimes prescrits par les médecins. Les aversions sont prises en compte.

Votre famille est la bienvenue le midi et le soir pour partager ce moment. Il lui suffira de contacter l'accueil du lundi au vendredi, avant 15h.

Il est strictement interdit de donner de la nourriture à votre proche hospitalisé(e). Les troubles de la déglutition (risques de fausse route) sont fréquents en gériatrie et peuvent aggraver la santé de votre proche : il est donc essentiel de prévenir l'équipe soignante si vous souhaitez hydrater et/ou alimenter votre proche. Elle pourra vous aider et vous orienter dans le choix des aliments/boissons autorisés.

L'équipe hôtelière

Nos agents hôteliers assurent la qualité du service petit déjeuner en chambre, et le service des repas midi et soir en salle de restaurant. Ils sont également à l'écoute de chacun et s'évertuent de faire du repas un moment convivial, de partage et de plaisir.

Les visites

Pour des raisons d'organisation des soins, les visites aux personnes hospitalisées en service de médecine ou de soins de suite et réadaptation doivent intervenir de préférence entre **13h et 20h**.

Lors de vos visites, veillez à respecter le calme de chacun, pour le bien être de tous. Par ailleurs, **la dissimulation du visage est interdite** conformément à la loi du 11 octobre 2010.

Les **enfants de 14 ans et moins ne sont pas admis dans le service** à moins d'une autorisation, lors de situations particulières, par le médecin ou le cadre du service. Néanmoins des lieux de convivialité sont mis à leur disposition : cafétéria, jardin, espaces jeux pour les enfants.

Téléphone, Télévision

Si vous êtes en chambre particulière : l'ouverture de la ligne téléphonique ainsi que la télévision sont incluses. Seules les communications téléphoniques que vous passerez seront à votre charge.

Si vous êtes en chambre double (uniquement pour le pôle médical) : Pour bénéficier de la télévision et d'une ouverture de ligne téléphonique. Pour cela, merci de contacter le service des admissions au 01 69 80 46 06 ou 46 15. Tarifs : 4€/jour pour la télévision ; 10 € pour l'ouverture de ligne téléphonique auxquels s'ajoutent vos appels téléphoniques.

Dépôt de biens et d'objets de valeur

Il est vivement conseillé d'éviter d'apporter des objets de valeur à l'hôpital. Si tel était le cas, vous êtes invité.e à effectuer un dépôt au coffre de l'hôpital, des sommes d'argent ou des objets de valeur en votre possession (bijoux, carte bancaire, chéquier, espèces....). Vous serez néanmoins libre de refuser d'accomplir cette formalité et de conserver vos biens.

Dans ce cas, **l'établissement ne pourra être tenu pour responsable** en cas de perte, de vol. La responsabilité de l'hôpital ne sera engagée qu'en cas de faute avérée et prouvée par le patient.

Si la famille du patient/résident souhaite récupérer les dépôts au coffre sans être accompagné du patient/résident, un justificatif lui sera demandé : livret de famille et pièce d'identité.

En cas de décès, les dépôts seront remis au conjoint avec pour justificatif le livret de famille et pièce d'identité, et aux enfants avec un certificat d'hérédité délivré par la commune de résidence du patient/résident ou un acte notarial. La remise des dépôts se fera contre signature.

Références :

Loi n° 92-614 du 06 juillet 1992 modifiée le 22 juin 2000

Décret n° 93-550 du 27 mars 1993

Circulaire du 27 mai 1994

Vos affaires personnelles

Nous vous conseillons de limiter vos affaires personnelles à celles utiles à l'hospitalisation (pyjamas, trousse de toilette, serviettes de toilette, 2 ou 3 tenues de ville complètes, chaussons).

Vous pouvez si vous le souhaitez établir un inventaire détaillé des vêtements apportés dès votre admission et le transmettre à l'équipe soignante. Après vérification, celui-ci sera contresigné par un soignant. Faute d'inventaire, l'établissement ne pourra être tenu pour responsable des objets perdus.

Hygiène- Linge

Pour une question d'hygiène, il vous est demandé d'apporter votre linge personnel et vos affaires de toilette, serviette de table, mouchoirs... qui devront être nettoyés obligatoirement une fois par semaine minimum (sous 48 heures s'ils sont souillés). Si ces délais ne sont pas respectés, l'hôpital vous facturera l'entretien de vos affaires via sa blanchisserie.

Enfin, dans certains cas exceptionnels (période d'hospitalisation longue, famille éloignée ne pouvant prendre en charge votre linge, vous avez la possibilité de demander un forfait mensuel payant de lavage du linge sous réserve de marques d'identification (délai de lavage une semaine). Demander ce service au cadre de santé de l'étage.

Le courrier

Votre courrier affranchi peut être posté à partir de la boîte aux lettres située à l'accueil du rez-de-chaussée. Levée du courrier à 16h du lundi au jeudi, le vendredi à 15 h.

Le salon de coiffure

Le salon de coiffure, au rez-de-chaussée, est ouvert les mardis et jeudis après-midi.

Si vous souhaitez un rendez-vous, deux possibilités s'offrent à vous :

- Soit prendre rendez-vous directement auprès de l'accueil de l'hôpital et avertir le personnel soignant de l'étage de la date retenue.
- Soit faire la demande auprès du cadre de santé de l'étage qui se rapprochera de la coiffeuse pour une prise de rendez-vous.

Cafétéria, Boutique...lieu de convivialité

Elle se situe au niveau de l'accueil principal. A l'espace boutique, vous trouverez presse, cadeaux, timbres, produits d'hygiène, sandwicherie avec salades.

La cafétéria est ouverte : **du lundi au vendredi de 08h45 à 11h00 et de 11h45 à 18h30. Le samedi, dimanche et jours fériés de 12h30 à 18h30.**

NB : pas besoin de numéraire pour faire ses courses ou régler son café. Une note à votre nom enregistre vos consommations détaillées, elles seront à payer à votre départ à la caisse de l'hôpital.

L'espace Laudinat

Situé au rez-de-chaussée près de l'accueil, c'est un vaste espace réservé à la convivialité, la rencontre, la culture, l'animation.

La bibliothèque

Une bibliothèque self-service est à votre disposition près de l'espace Laudinat. Pour les patients qui ne peuvent pas se déplacer, une bibliothèque à roulette passe dans les étages.

L'animation

Du lundi au vendredi en matinée et l'après midi, des activités sont prévues sous forme d'ateliers ou de spectacles dans "l'Espace Laudinat" qui peut accueillir jusqu'à 150 personnes.

Le programme d'animation est affiché dans tous les lieux de passage (ascenseur, accueil, cafétéria, etc). Si vous souhaitez participer à une activité, merci de bien vouloir vous rapprocher de l'équipe soignante de votre étage qui se mettra en rapport avec le service animation. La famille et les amis sont toujours les bienvenus.

Salles de bain et espace de bien-être Snoezelen

L'espace Snoezelen est avant tout un terrain d'expériences sensorielles aménagé de telle manière que le soignant peut aller à la rencontre du malade en utilisant au mieux l'environnement, avec un objectif de détente et/ou de stimulation.

Les salles de bain Snoezelen : la technique du bain à ultrasons permet un enveloppement du corps dans l'eau chaude, les sens sont stimulés : chaleur, odeur, pesanteur, détente. Les salles de bain Snoezelen sont décorées de façon esthétique, accueillante et rassurante, confortable et éclairée de façon douce.

Les associations de bénévoles

Elles interviennent dans le cadre d'une convention avec l'établissement et contribuent à votre accueil et votre soutien ainsi qu'à celui de votre entourage (visites de patients...).

Une liste des associations intervenant dans l'établissement est annexée au présent livret.

Les interprètes

Une liste de correspondants interprètes en différentes langues est disponible. Merci de vous rapprocher du cadre de santé ou de l'accueil.

QUELQUES RÈGLES DE BIENSÉANCE, D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

La plus grande courtoisie à l'égard du personnel ainsi qu'entre patients est recommandée. La tranquillité et la dignité de chacun doivent être garanties pour le bien-être de tous.

Les consignes en matière de sécurité et d'hygiène doivent être respectées.

L'accès aux offices et locaux techniques des unités de soins est strictement interdit aux patients, familles et visiteurs.

Les usagers sont invités à respecter les locaux, les équipements et mobiliers, les jardins et espaces verts. Toute détérioration causée par un patient reste à sa charge (assurance responsabilité civile personnelle).

Il est strictement interdit de fumer dans tous les lieux fermés et couverts qui accueillent du public ou qui constituent des lieux de travail, les chambres, les espaces de repos, les couloirs et dégagement...

Les pourboires aux personnels sont strictement interdits.

L'utilisation des téléphones portables n'est pas autorisée à l'intérieur des locaux.

Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.



CONDUITE A TENIR EN CAS D'INCENDIE

Les consignes de sécurité sont affichées dans les chambres. Il faut garder son calme et suivre les instructions communiquées par le personnel, régulièrement formé à ce type d'incident.

Donnez l'alerte en prévenant le personnel du service
Ne pas utiliser les ascenseurs et les monte-malades
Conformez-vous aux consignes d'évacuation

Vos droits

Les droits de la personne hospitalisée sont régis par des textes réglementaires, relatifs à la qualité du système de santé, à la confidentialité et au respect de la vie privée, à l'accès aux informations de santé et au consentement aux soins, à l'instruction des plaintes, aux droits des malades en fin de vie...

CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Cette charte, **affichée dans les services**, vous permet de connaître les droits essentiels de la personne hospitalisée.

Elle est, par ailleurs, accessible en sept langues (allemand, anglais, espagnol, italien, chinois, portugais et arabe) et en braille sur le site www.sante.sports.gouv.fr

CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE DÉPENDANTE

Cette charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée en situation de handicap ou devenue dépendante et de rappeler ses libertés et ses droits.

CONFIDENTIALITÉ ET RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Vous souhaitez que votre présence ou votre état de santé ne soient pas connus : signalez-le, dès votre admission, au cadre de santé de votre unité de soins.

PERSONNE DE CONFIANCE

Vous pouvez désigner, avec son accord, une personne de confiance que vous choisirez librement dans votre entourage (un parent, un proche) ou le médecin traitant pour vous aider et vous accompagner dans vos démarches et pour assister à vos entretiens médicaux. Cette personne sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté.

Cette désignation peut être révoquée ou modifiable à tout moment. Pour la désignation, reportez-vous à l'annexe présente dans le livret.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Vous pouvez nous communiquer ou rédiger lors de votre hospitalisation vos directives anticipées. Vous faites ainsi connaître vos souhaits de limitation ou d'arrêt de traitement.

Pour en savoir plus sur les directives anticipées, se référer à l'annexe présente dans le livret.

ACCESSIBILITÉ AUX INFORMATIONS DE SANTÉ

Vous pouvez accéder à votre dossier médical directement ou par l'intermédiaire d'un mandataire désigné par écrit. Dans certaines conditions, vos ayants-droit peuvent obtenir la communication de votre dossier médical.

La demande écrite est à adresser au Directeur Général de l'établissement.

Afin de réduire le délai de communication, merci de bien vouloir **remplir le formulaire d'accès au dossier médical disponible dans les secrétariats médicaux, aux admissions et au standard.**

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS, ÉLOGES, OBSERVATIONS ET PROPOSITIONS

Notre dispositif d'écoute personnalisé est organisé pour recueillir l'expression de vos réclamations ou plaintes.

Vous pouvez les exprimer directement auprès des responsables de votre unité de soins qui mettront tout en œuvre pour trouver une solution adaptée à votre prise en charge. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la personne nommée par la Direction pour recueillir votre plainte ou réclamation ou écrire au Directeur Général. Votre réclamation sera instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique.

Le responsable des Relations avec les usagers fera le lien avec la Commission des Usagers (CDU). Il pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médical ou non médical, membre de cette instance.

Vous pouvez également manifester votre satisfaction en remplissant le questionnaire de satisfaction qui vous a été remis lors de votre entrée ou sur papier libre en l'adressant à la responsable des usagers.

Une analyse des plaintes, réclamations, questionnaires de sortie et remerciements est restitués aux membres de la CDU dans la perspective de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Contact pour vos réclamations :

RU : representantsdesusagers.hpgm@gmail.com

Chargée des relations avec les usagers : relationusagers@hpgm.fr –
01 69 80 46 09

Vous trouverez en annexe la composition et les missions de la CDU

LA COMMISSION RÉGIONALE DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION (CRCI)

Si vous souhaitez vous engager dans une procédure de règlement amiable, vous pouvez saisir la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales (CRCI) qui examine les demandes relatives aux litiges et aux difficultés nés à l'occasion d'un acte de prévention, de diagnostic ou de soins.

La Commission est compétente pour les dommages supérieurs à 24% d'incapacité permanente partielle (IPP) ou à une incapacité temporaire de travail (ITT) au moins égale à 6 mois consécutifs ou à 6 mois non consécutifs sur une période de 12 mois.

Coordonnées de la CRCI Ile de France : 7 rue Beaujon 75008 PARIS –
Tél 01 55 37 67 67

LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET DE MANIFESTER SA CROYANCE

Les patients/résidents ont le droit de manifester leur croyance et de pratiquer leur culte librement. Cependant cette liberté est encadrée par la nécessité d'assurer la qualité des soins et des règles d'hygiène (le patient doit accepter la tenue vestimentaire imposée compte tenu des soins qui lui sont donnés) et de sécurité ; la tranquillité des autres personnes hospitalisées et de leurs proches et le fonctionnement régulier du service.

Par ailleurs, la dissimulation du visage est interdite (hors cas de nécessité médicale) conformément à la loi du 11 octobre 2010 (cette loi n'a pas pour fondement le principe de laïcité mais l'ordre public et l'interaction sociale).

INFORMATIQUE, DROITS ET LIBERTÉS

Toutes les données vous concernant sont protégées par le secret médical. Elles font l'objet d'un traitement informatique sécurisé.

Sauf opposition de votre part sous condition de respect du règlement Européen n° 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles (RGPD), ces données sont réservées au Médecin Responsable de l'Information Médicale (DIM).

En application de la loi Informatique et Libertés (CNIL), vous disposez d'un droit d'accès à ces informations et de rectification sur demande écrite exercée auprès de la Direction Générale.

MENTION D'INFORMATION TRAITEMENT – SURVEILLANCE DE LA MISSION SPARES

(Surveillance et Prévention de l'AntibioRésistance en Etablissement de Santé)

Nous vous informons que des données à caractère personnel vous concernant font l'objet d'un traitement informatique sous la responsabilité du Centre Hospitalier régional universitaire de Nancy (ci-après dénommé CHRU DE NANCY).

Le CHRU DE NANCY a désigné un délégué à la protection des données dont les coordonnées sont Monsieur Alexandre Perrin AL.PERRIN@chru-nancy.fr

Ce traitement, mis en œuvre par le CENTRE D'APPUI POUR LA PREVENTION DES INFECTIONS AUX SOINS DU GRAND EST (ci-après dénommé CPIAS GRAND EST) du CHRU DE NANCY, a pour finalité la surveillance des résistances bactériennes en établissement de santé.

Sa base juridique repose sur l'exécution d'une mission d'intérêt public¹.

Les données collectées et traitées sont :

- Identifiant du patient,
- Date de naissance,
- Date d'hospitalisation,
- Unité fonctionnelle d'hospitalisation,
- Résultats de bactériologie.

Peuvent s'ajouter à ces données, des traces applicatives, historiques de connexions et autres informations nécessaires pour garantir la sécurité du traitement.

L'identification d'un patient n'est plus possible dès la transmission des données par l'établissement au sein de l'application informatique de la surveillance de la mission SPARES. Seuls les éléments suivants sont concernés : âge d patient, unité fonctionnelle

d'hospitalisation, résultats de bactériologie. Après stockage des données au sein des bases, il ne sera plus possible de réidentifier le patient.

Ces données sont traitées uniquement dans le cadre de la surveillance de la mission SPAES, par le personnel du CHRU DE NANCY, du CPIAS GRAND EST, des organismes ou des prestataires, habilités à intervenir dans le processus : personnels de la surveillance de la mission SPRES, société d'hébergement et de développement informatique.

Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles.

Les données anonymisées seront conservées pendant une durée de 10 ans après la dernière année de recueil des données (archivage au cours de l'année 2032 des données recueillies entre 2018 et 2022). Passé ce délai, elles feront l'objet d'un archivage avec accès restreint pour une durée de 10 ans.

Conformément aux dispositions des articles 39,40 et 58 de la loi informatique et libertés, vous pouvez exercer votre droit d'opposition à la transmission de vos données, sur justification de votre identité en vous adressant à :

- Au délégué à la protection des données (DPO) de votre établissement de santé (conseillé)
- Ou par mail à AL.PERRIN@chru-nancy.fr
- Ou par mail à consores@chru-nancy.fr

Cette demande doit être signée et accompagnée d'une copie de votre titre d'identité.

Vous pouvez, selon les mêmes modalités, et en amont de la transmission de vos données, exercer vos droits d'accès, de rectification, de suppression de vos données ainsi que votre droit à limiter leur traitement. Lors de la transmission, vos données seront anonymisées de telle sorte qu'il ne sera plus possible de vous identifier et donc de faire droit à vos demandes de droit d'accès, de rectification, de suppression ou de limitation.

Par ailleurs, si vous considérez que le traitement vous concernant constitue une violation de la réglementation, vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ou de l'autorité de contrôle de l'Etat où se trouve votre résidence habituelle, votre lieu de travail, ou le lieu de violation aurait été commise. Nous vous conseillons de vous rapprocher préalablement du DPO du CHRU DE NANCY, qui est à votre disposition pour toute question relative au traitement de vos données.

Notre démarche qualité

L'Hôpital les Magnolias est engagé dans l'amélioration continue de la qualité dans le cadre de la démarche de certification des établissements de santé de la Haute Autorité de Santé.

Jour après jour, les professionnels œuvrent tous ensemble pour maintenir cette qualité au service des patients.

LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS

Tout établissement accueillant des personnes malades et fragiles, effectuant des soins lourds et réalisant des actes techniques invasifs, les expose à un risque, en particulier infectieux.

Pour assurer la sécurité des soins, l'établissement s'est engagé dans une politique de lutte contre les infections associées aux soins, mise en œuvre et coordonnée par le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales = celles acquises dans l'établissement) et l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) : mesures de prévention et de surveillance des infections tout au long de votre parcours de santé, bon usage des antibiotiques, formation des personnels et usagers, évaluation de la qualité des soins qui vous sont dispensés.

Les risques en rapport avec l'environnement sont pris en compte, notamment par le contrôle et le traitement de l'eau (prévention de la légionellose...), la surveillance de la qualité de l'air (mesures préventives lors des travaux), la maîtrise de l'hygiène des locaux, du traitement du linge et de la gestion des déchets.

Votre implication et votre collaboration sont indispensables, notamment par le respect des mesures qui vous sont demandées :

- ▶ Faire une hygiène des mains à l'aide de la solution hydroalcoolique mise à votre disposition, au minimum en entrant et en sortant de la chambre
- ▶ Les visiteurs ne doivent pas s'asseoir sur le lit.
- ▶ Les visiteurs doivent éviter de rendre visite à un proche s'ils sont porteurs d'une maladie contagieuse (grippe, varicelle, rubéole...)
- ▶ Les enfants de moins de 15 ans ne doivent pas se rendre dans les services de soins

- ▶ Ne pas stocker de la nourriture périssable
- ▶ Éliminer les déchets dans la poubelle de la chambre
- ▶ La restriction des déplacements hors de la chambre, le port de masque par les soignants, mais aussi par les patients et les visiteurs peuvent faire partie de mesures spécifiques.

Nous vous remercions par avance de votre compréhension et de votre participation à la qualité des soins.

LE BON USAGE DES MÉDICAMENTS

L'hôpital possède réglementairement une pharmacie à usage intérieur.

Cette pharmacie référence un certain nombre de médicaments afin de répondre au mieux et de manière la plus exhaustive possible au traitement qui vous sera prescrit pendant votre séjour.

L'un des objectifs de l'équipe médicale qui vous prend en charge consiste à l'analyse et l'évaluation des traitements médicamenteux que vous sont prenez au regard des symptômes et des maladies que vous avez ; cela a pour but de rationaliser les traitements que vous aviez l'habitude de prendre et de favoriser leurs bénéfices en diminuant leurs risques.

Prendre plusieurs médicaments peut vous exposer à des accidents appelés iatrogénie médicamenteuse.

Le choix des références de médicament au sein de l'hôpital se fait lors de réunions collégiales pluridisciplinaires (médecins, pharmaciens, cadres de santé...) dans le cadre d'un comité du médicament, des dispositifs et des gaz médicaux. Un livret thérapeutique, connu des équipes, regroupe tous les médicaments disponibles (formes génériques souvent) à la pharmacie de l'hôpital. En conséquence, ne soyez pas inquiet si le médicament que l'on vous administre à l'hôpital n'a pas la même présentation que votre médicament habituel.

Une information vous est délivrée au sujet des médicaments qui vous sont prescrits tout au long de votre séjour et plus particulièrement lors de la remise de votre ordonnance de sortie par votre médecin.

Votre médecin traitant est informé des modifications éventuelles de votre traitement : l'arrêt des médicaments à votre entrée est toujours expliqué ainsi que les médicaments introduits. Nous vous conseillons de le consulter dans les 15 jours après votre sortie. Votre pharmacien de ville est aussi à votre disposition pour vous expliquer l'ordonnance.

Nota : Concernant votre traitement personnel, aucun de ces médicaments ne doit être pris à l'hôpital, sauf exception et uniquement sur prescription d'un médecin de l'établissement et après que vous en ayez été informé.

Si vous apportez ce traitement à l'hôpital, nous vous le restituons dès que possible. Nous vous conseillons alors de le rapporter dans votre pharmacie de ville, afin de ne pas réaliser de doublon de prise, de risque de surdosage, conduisant à des effets indésirables, voire un accident médicamenteux.

Tout médicament personnel n'ayant pu être restitué au moment de la sortie sera détruit sous 48 heures.

En aucun cas, au cours de votre hospitalisation, vos proches ne peuvent vous apporter des médicaments.

LES INDICATEURS GENERALISES DE QUALITE ET DE SECURITE DE SOINS

Nos résultats sont affichés dans les accueils et les services. Ils sont périodiquement restitués aux professionnels et aux représentants des usagers pour analyse et mise en œuvre d'actions correctrices.

Indicateurs de lutte contre les infections nosocomiales :

ICALIN : Evaluation de l'organisation de la lutte contre les infections associées aux soins, des moyens mobilisés et des actions mises en œuvre

ICSHA : Marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains

ICATB : Niveau d'engagement par l'établissement dans une démarche visant à optimiser l'efficacité des traitements antibiotiques

ICBMR : Evaluation de l'organisation pour la maîtrise de la diffusion des bactéries multi résistantes, les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre par l'établissement

Indicateurs pour la qualité de la prise en charge du patient :

(IPAQSS : tenue du dossier patient, délai d'envoi des courriers de fin d'hospitalisation, traçabilité de l'évaluation de la douleur, dépistage des troubles nutritionnels...).

LE SUIVI DE LA SATISFACTION DES USAGERS

L'établissement est particulièrement attentif à vos avis : toute suggestion ou critique permet d'améliorer en continu la qualité de ses prestations.

Pour recueillir votre avis, plusieurs possibilités :

Questionnaire de satisfaction abordant différents items (accueil, soins, information, hébergement...), transmis par le personnel de l'établissement lors de votre arrivée et lors de la préparation de votre sortie, N'hésitez pas à le demander et exprimez-vous librement.

Sur notre site internet www.hopital-les-magnolias.com rubrique Patients/familles – votre avis.

Sur Google ⇒ recherche *hôpital les magnolias* rubrique "avis".

e-Satis, dispositif national qui recueille la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés en court séjour de plus de 48 heures. Le questionnaire suit les étapes importantes du parcours de soins : accueil, prise en charge, chambre et repas, sortie de l'établissement.

Pour cela, 2 gestes simples :

@ Transmettre votre adresse mail lors de votre admission,

Répondez au questionnaire national e-Satis que vous recevrez par mail après votre hospitalisation.

LA RECHERCHE BIOMEDICALE

Pendant votre séjour à l'hôpital, un médecin peut vous proposer de participer à une recherche biomédicale sur un médicament ou un dispositif médical ceci afin de développer les connaissances médicales pour améliorer les soins.

La loi du 09 août 2004 relative à la politique de santé publique, vous protège dans ce cas et définit les conditions à cette recherche. Aucune expérimentation ne peut être menée sans votre accord préalable. Le protocole de recherche doit toujours vous être expliqué et votre consentement doit être recueilli par écrit. Vous êtes, bien entendu, libre de refuser ou d'y mettre à fin à tout moment.

LE DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Jeune ou âgé, il n'existe pas de contre-indication de principe au don d'organes ou de tissus.

Si vous souhaitez vous informer sur ce sujet, une brochure éditée par l'Etablissement français des Greffes est à votre disposition dans les services d'hospitalisation.

Que vous soyez pour ou contre, informez-en vos proches et les équipes soignantes. Il est souhaitable d'être soit porteur d'une carte de donneur, soit d'être inscrit(e) sur le registre national des refus.

LE DON DU CORPS À LA SCIENCE

Si vous souhaitez léguer votre corps à la science, il est indispensable de vous munir de votre carte de donateur avant l'entrée dans l'établissement. Seul ce document nous permettra de respecter votre volonté.

LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

« Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... ».

Dans cet établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

LES SOINS PALLIATIFS

« Ce sont des soins actifs et continus dans une approche globale (par une équipe pluridisciplinaire) de la personne atteinte d'une maladie grave évolutive ou terminale. Ils visent à soulager la douleur, les autres symptômes sources d'inconfort et à prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle. Ils s'adressent au patient, à sa famille et à ses proches » (SFAP).

L'Equipe Mobile Douleur et Soins Palliatifs peut être sollicitée par les médecins, les équipes soignantes ainsi que vous et vos proches.

INFORMATIONS RELATIVES A LA FACTURATION DE LA CHAMBRE MORTUAIRE

Le dépôt du corps est gratuit durant les trois premiers jours suivant le jour du décès. A titre exceptionnel et à votre demande, il peut être conservé durant 6

jours au maximum. Les 4^e, 5^e et 6^e jours donneront lieu à facturation selon un tarif fixé en conseil d'administration (80€/jour au 16/10/2017).

En cas de manque de place au sein de la chambre mortuaire, l'établissement peut être amené à réorienter votre parent défunt vers le funérarium de votre choix. Dans ces conditions, seront à la charge de l'établissement :

- Les frais de dépôt de corps pendant les trois premiers jours suivant le jour du décès,
- Les frais résultants du transport du corps à l'extérieur vers la chambre mortuaire (en Essonne ou départements limitrophes).

Le corps de votre proche, s'il doit partir de l'établissement dans les 48 heures avant sa mise en bière (hors cercueil), devra bénéficier d'un soin de conservation qui est à votre charge. Ces soins relèvent exclusivement d'un opérateur funéraire.

Le règlement de la chambre mortuaire est affiché dans la salle d'accueil des familles.

En cas de besoin, pour de plus amples informations, contacter l'agent de chambre mortuaire au 01 69 80 59 77.

Le Service de rééducation



La lingerie



**Une Salle de bain
du Pôle médical**



Le PASA



Le Pôle ambulatoire



**Le Restaurant
Le CHARLESTON**



Le jardin



ANNEXES

Bénévoles intervenants à l'Hôpital Les Magnolias

Association Vivre ensemble avec nos vieux amis - Présidente : Maryanne Tasserie

- ▶ Apporter, de façon régulière, un soutien moral davantage de chaleur humaine aux personnes hospitalisées et aux résidents particulièrement les plus isolés.
- ▶ Rendre visite individuellement aux résidents/patients, accompagnement dans l'enceinte de l'établissement,
- ▶ Accompagner nos patients et/ou résidents à l'extérieur à la demande de l'établissement et sous sa responsabilité, écoute, soutien.

Association Plus belle la vie aux Magnolias - Présidente : Sylvaine Pattier

- ▶ Organiser des activités de loisirs et animations en faveur des résidents avec le soutien des familles et du service animation.
- ▶ Animer un groupe d'entraide et d'échanges à l'attention des familles et de soutenir le développement d'un groupe de parole des aidants,
- ▶ Accueillir familles et bénévoles autour de ces projets.

A.N.D.A.R (Association Nationale de Défense contre l'Arthrite Rhumatoïde

- ▶ Soutenir les personnes malades et leurs proches
- ▶ Les informer sur la maladie, les traitements et sur leurs droits
- ▶ Assurer le lien entre personnes malades et professionnels de santé
- ▶ Soutenir la recherche
- ▶ Sensibiliser le grand public

Contact : rolande.guastalli@hotmail.fr 06 60 41 77 77

Bénévoles de l'Aumônerie de Monthléry

- ▶ Encadrer les messes ou réunions de prières hebdomadaires

Bénévoles de l'association France Alzheimer Essonne

- ▶ Apporter information et soutien aux familles touchées par la maladie d'Alzheimer,
- ▶ Concourir à toute action ou organisation permettant d'améliorer la coordination des soins.

**POUR TOUT RENSEIGNEMENT COMPLEMENTAIRE,
VEUILLEZ CONTACTER LE SERVICE ANIMATION ⇒ tél. 01 69 80 46 16**

La CDU (Commission des Usagers)

Cette Commission est régie par un décret du 2 mars 2005. En lien avec la Direction de l'Établissement, elle participe à l'amélioration de l'accueil des usagers.

Dans ce cadre, en cas de réclamation concernant le respect de vos droits ou la qualité de la prise en charge, vous pouvez contacter la personne en charge des relations avec les usagers au 01 69 80 46 09.

Nous nous engageons à apporter une réponse à vos doléances et à vous conseiller dans vos démarches.

« 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, le 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.

COMPOSITION DE LA CDU

Représentant légal de l'établissement

Stéphane GRAZZINI - Directeur général – **Vice-Président** de la CDU

Représentants des usagers titulaires et suppléants

Rolande GUASTALLI - Titulaire - (association ANDAR) – **Présidente** de la CDU

Maryanne TASSERIE – Titulaire - (association UDAF 91)

Médecins médiateurs

Dr Laurence LUQUEL – Titulaire - (médecin-chef)

Dr Valérie BOURDINAUD – Suppléante - (médecin, chef de pôle)

Médiateurs non médical

Marie-Hélène AILLET – Titulaire – (Directrice des soins infirmiers)

Magali BAUDOT – Suppléante (Cadre des services Diététique et Rééducation)

Autres membres facultatifs

Alexandre BIAMBA (responsable Qualité)

André POPOV (Gestionnaire de Risques)

Dr Luc-Michel PORCHE (représentant de la CME)

Michel TAYLIAM (représentant de la CSIRMT)

Nicole DOS SANTOS (chargée des relations avec les usagers)

Pour toute information, ou en cas de difficulté, vous pouvez nous contacter
via l'adresse mail relationusagers@hpgm.fr

par téléphone [01 69 80 46 09](tel:0169804609)

Nicole dos Santos

Chargée des relations avec les usagers à l'HPGM

Ou contacter directement les Représentants des Usagers
via leur adresse mail

representantsdesusagersHPGM@gmail.com

La personne de confiance

(Loi du 4 mars 2002 – Article L.1111-6 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut si elle le souhaite désigner une « personne de confiance » choisie librement dans son entourage.

EN QUOI LA PERSONNE DE CONFIANCE PEUT M'ÊTRE UTILE ?

Votre personne de confiance peut vous être très utile au cours de votre hospitalisation :

- ▶ Si vous en faites la demande, elle pourra vous **accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux** : ainsi pourra-t-elle éventuellement vous aider à prendre des décisions ;
- ▶ Dans le cas où, au cours de votre hospitalisation, **votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions** aux personnes qui vous soignent, l'équipe qui vous prend en charge consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. L'avis ainsi recueilli auprès de la personne de confiance guidera le médecin pour prendre ses décisions.

Vous pouvez en outre confier vos directives anticipées à votre personne de confiance.

QUELLES SONT LES LIMITES D'INTERVENTION DE MA PERSONNE DE CONFIANCE ?

La personne de confiance ne pourra pas obtenir communication de votre dossier médical (à moins que vous lui fassiez une procuration expresse en ce sens). De plus, si vous souhaitez que certaines informations ne lui soient pas communiquées, elles demeureront confidentielles, quelles que soient les circonstances. En revanche, si votre personne de confiance doit être consultée parce que vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, les informations jugées suffisantes pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité lui seront communiquées.

Ces avis seront pris en compte par l'équipe médicale mais, **en dernier lieu, c'est au médecin qu'il reviendra de prendre la décision.**

Si vous décidez de les modifier, une nouvelle période de validité de trois ans commence à courir. Afin de vous assurer que les directives et leurs modifications éventuelles seront bien prises en compte, vous êtes invité à prendre toutes les mesures pratiques qui s'imposent : mention des coordonnées de la personne détentrice de ces informations, tri des informations à conserver.

INFORMATION DESTINÉE À LA PERSONNE DE CONFIANCE DESIGNÉE PAR LE PATIENT



Vous êtes toujours tenu au secret médical
Vous êtes une aide à la décision, vous ne vous substituez pas au patient
Vous ne consentez pas aux soins

QUEL EST VOTRE ROLE ?

Lorsque le patient est capable d'exprimer sa volonté

Vous avez un rôle d'accompagnement lors des entretiens médicaux, ainsi qu'un rôle d'assistance tout au long du parcours de soin.

Vous êtes l'intermédiaire entre le patient et le médecin

Lorsque le patient est dans l'impossibilité d'exprimer sa volonté

Vous recevrez l'information nécessaire pour apporter votre soutien au patient.
En cas de diagnostic ou de pronostic grave, vous serez consulté pour la prise de décision concernant la santé du patient.

Dans le cas d'une recherche biomédicale

Ce domaine englobe tous les essais cliniques et thérapeutiques. Dans ce cas, **vous ne serez pas seulement consulté mais vous donnerez l'autorisation de la recherche biomédicale.**

Dans le cas d'examen génétique

Vous serez consulté dans le cadre d'examen des caractéristiques génétiques du patient, effectué à des fins médicales dans l'intérêt de la personne.

DISTINCTION ENTRE « LA PERSONNE À PRÉVENIR » ET « LA PERSONNE DE CONFIANCE » ?

La personne à prévenir est une notion essentiellement administrative, souvent prévenue en cas de décès du patient. Celle-ci est désignée lors de l'hospitalisation, elle sera informée s'il arrive quelque chose en relation avec les soins courants.

La personne de confiance est un véritable intermédiaire entre le médecin et la famille. La personne de confiance relate la volonté du patient et l'aide dans ses démarches de soins.

Les directives anticipées

REDIGER SES DIRECTIVES ANTICIPÉES

(Loi du 22 avril 2005 – Articles L. 1111-4, L. 1111-11 à L. 1111-13 et R. 1111-17 à R. 1111-20, R. 1112-2, R. 4127-37 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

A quoi servent les directives anticipées ?

Dans le cas où, en fin de vie, vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté, vos directives anticipées permettront au médecin **de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements alors en cours**. Le médecin n'est pas tenu de s'y conformer si d'autres éléments venaient modifier son appréciation (cf. infra « Que puis-je faire pour m'assurer que mes directives anticipées seront prises en compte au moment voulu ? »).

On considère qu'une personne est en « fin de vie » lorsqu'elle est atteinte d'une affection grave et incurable, en phase avancée ou terminale.

QUEL EST LE POIDS DE MES DIRECTIVES ANTICIPÉES DANS LA DÉCISION MÉDICALE ?

Si vous avez rédigé des directives, le médecin doit en tenir compte. Dans la mesure où elles témoignent de votre volonté alors que vous étiez encore apte à l'exprimer et en état de le faire, elles constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale. **Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical**, y compris sur celui de votre personne de confiance. **Toutefois, les directives anticipées n'ont pas de valeur contraignante pour le médecin.** Celui-ci reste libre d'apprécier les conditions dans lesquelles il convient d'appliquer les orientations que vous aurez exprimées, compte tenu de la situation concrète et de l'éventuelle évolution des connaissances médicales.

PUIS-JE CHANGER D'AVIS APRES AVOIR REDIGÉ DES DIRECTIVES ANTICIPÉES ?

Les directives sont révocables à tout moment : vous pouvez donc modifier, quand vous le souhaitez, totalement ou partiellement le contenu de vos directives. Si vous n'êtes pas en mesure d'écrire, le renouvellement ou la modification de vos directives s'effectuent selon la même procédure que celle décrite précédemment (cf. supra « Conditions de forme »).

Vous pouvez également annuler vos directives et pour cela, il n'est pas obligatoire de le faire par écrit. Mais cela peut être préférable, surtout si cette décision intervient pendant la période de validité des trois ans.

POUR FACILITER CES DEMARCHES, PLUSIEURS POSSIBILITÉS S'OFFRENT A VOUS :

➤ Le mieux, en cas d'hospitalisation, est **de confier vos directives anticipées au médecin qui vous prend en charge.** Vous pouvez aussi les confier au médecin de ville de votre choix.

Dans tous les cas, vos directives seront conservées dans le dossier comportant les informations médicales vous concernant ;

➤ Vous pouvez enfin **conserver vous-même vos directives ou les confier à toute personne de votre choix** (en particulier votre personne de confiance, si vous en avez une). Dans ce cas, il est souhaitable que vous communiquiez au médecin qui vous prend en charge les coordonnées de la personne qui détient vos directives afin qu'il les mentionne dans votre dossier.

En revanche, dans le cas très particulier de la recherche biomédicale, si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer et qu'une recherche biomédicale est envisagée dans les conditions prévues par la loi, **l'autorisation sera demandée à votre personne de confiance.**

QUELLES SONT LES CONDITIONS POUR QUE MES DIRECTIVES ANTICIPÉES SOIENT PRISES EN COMPTE AU MOMENT VOULU ?

Condition d'âge

Vous ne pouvez rédiger des directives anticipées que si vous êtes majeur.

Condition de forme

Le document doit être écrit et authentifiable. Vous devez **écrire vous-même** vos directives. Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, **vous pouvez faire appel à deux témoins** - dont votre personne de confiance, si vous en avez désigné une – qui attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée. Ces témoins doivent indiquer leur nom et leur attestation est jointe aux directives.

Condition de fond

L'auteur du document doit être en état d'exprimer sa volonté libre et éclairée au moment de sa rédaction.

Si vous le souhaitez, **vous pouvez demander au médecin** à qui vous confiez vos directives pour les insérer dans votre dossier, d'y joindre une annexe attestant que vous êtes en état d'exprimer votre volonté et qu'il vous a donné les informations appropriées.

Le document doit être rédigé depuis moins de trois ans. Pour être prise en compte par le médecin, **il faut que vos directives aient été rédigées depuis moins de trois ans avant la date à partir de laquelle vous ne serez plus en état d'exprimer votre volonté. Vous devez donc les renouveler tous les trois ans.** Pour cela, il vous suffit de préciser sur les documents portant vos directives que vous décidez de les confirmer et de signer cette confirmation.



DOSSIER MEDICAL

(Loi du 04 mars 2002)

Toute personne a le droit d'accéder à son dossier médical.

CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

(Article L.1114-4 du code de la santé publique)

Toutes décision concernant votre santé est prise avec votre accord. Votre consentement doit être libre et éclairé après avoir reçu une information compréhensible et loyale.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

(Article L.1111-4, L.1111-11 à L.1111-13 et R.1111-17 à R.1111-20, R.1112-2, R.4127-37 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut rédiger ses directives anticipées pour exprimer ses souhaits sur la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours.

SECRET PROFESSIONNEL

(Article L.1112-1 du code de la santé publique)

Les établissements de santé sont tenus de protéger la confidentialité des informations qu'ils détiennent sur les personnes qu'ils accueillent.

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

(Article L.1112-4 du code de la santé publique)

Exprimer votre douleur avant qu'on vous le demande. Votre parole est importante pour l'équipe soignante.

PERSONNE DE CONFIANCE

(Article L.1116-6 du code de la santé publique)

Vous avez le droit de désigner une personne de confiance pour vous accompagner et vous représenter dans vos décisions concernant votre santé.

LA COMMISSION DES USAGERS

(Loi du 4 mars 2002, Décret N° 2005-213 du 2 mars 2005, Li 2016-41 du 26 janvier 2016, Décret N° 2016-726 du 1^{er} juin 2016)

La commission des usagers veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle examine les plaintes et réclamations. Elle contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des patients et de leur famille.

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

(Ordonnance Juppé du 24 avril 1996 sur la réforme hospitalière)

Ce sont les personnes bénévoles nommées par l'Agence Régionale de Santé, qui ont pour mission de représenter l'ensemble des usagers du système de santé, de défendre leurs intérêts et leurs droits. Ces personnes peuvent, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches. Un contact est possible auprès de la direction qualité de l'établissement.

RESPECT DE L'INTIMITÉ ET DE LA VIE PRIVÉE

(Article L.1110-4 du code de la santé publique)
(Articles 8 et 9 de la charte de la personne hospitalisée)

Toute personne hospitalisée a le droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

(Ordonnance Juppé du 24 avril 1996 portant sur la réforme hospitalière)

Votre avis nous intéresse et le questionnaire de satisfaction qui vous est remis est une source d'informations importantes. Votre expression va nous permettre d'évaluer et d'améliorer la prise en charge dans sa globalité.

INFORMATION SUR SON ÉTAT DE SANTÉ

(Article L.1111-2 du code de la santé publique)

Tout patient a le droit d'être informé sur son état de santé. L'information doit lui être donnée tout au long de sa prise en charge. Le devoir d'information s'impose à tout professionnel de santé intervenant dans la chaîne de soins.

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



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 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 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 :

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

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

1. Choix de vie

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

2. Cadre de vie

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

3. Vie sociale et culturelle

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

4. Présence et rôle des proches

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

5. Patrimoine et revenus

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

6. Valorisation de l'activité

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

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

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

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

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

10. Qualification des intervenants

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

11. Respect de la fin de vie

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

12. La recherche : une priorité et un devoir

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

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

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

14. L'information

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

Plan d'accès à l'hôpital Les Magnolias

Par le RER C

De la gare de Sainte-Geneviève-des-Bois

- ◆ Sortie billetterie/Villiers-sur-Orge
- ◆ Puis bus Daniel Meyer :
DM6B, descendre à Fontaine Mansart
(en face de l'hôpital)
DM6A, descendre à Mollières
(à 10 mn à pied)
DM17A, descendre aux Echassons
(à 15 mn à pied)

De la gare d'Epinay-sur-Orge

- ◆ Bus DM17B, descendre à la Grange aux cercles
(à 15 mn à pied)

Veillez vérifier les horaires des bus,
la plupart des villes ne sont pas desservies
en continu.



En voiture

Depuis PARIS

- ▶ Prendre l'A6, Direction ORLY LYON,
- ▶ Puis suivre A10 Direction PALAISEAU ETAMPES BORDEAUX,
- ▶ Puis file de gauche Direction ETAMPES-ORLEANS (Sortie 5 RN20),
- ▶ Suivre la Direction LA VILLE DU BOIS,
- ▶ Sortir sortie LA VILLE DU BOIS-BALLAINVILLIERS,
- ▶ Au premier rond-point, prendre Direction BALLAINVILLIERS, vous passez au-dessus de la RN20,
- ▶ Au deuxième rond point, suivre l'indication Hôpital les Magnolias (2^e à droite),
- ▶ Au troisième rond point, suivre Hôpital les Magnolias (1^{ère} à droite),
- ▶ A 500m, 1^{ère} à droite, entrée de l'Hôpital

Depuis ETAMPES

Prendre la RN20 Direction PARIS,
Sortir Sortie LA VILLE DU BOIS-CENTRE COMMERCIAL,
Après la sortie prendre à gauche,
Au premier rond point, suivre l'indication Hôpital les Magnolias (2^e à droite),
Au deuxième rond point, suivre Hôpital les Magnolias 1^{ère} à droite.
A 500m, 1^{ère} droite, entrée de l'hôpital.

En bus par la N20

De la porte d'Orléans, Paris

- ◆ Prendre de bus Daniel Meyer DM151 direction porte d'Etampes/Arpajon
- ◆ Descendre à l'arrêt **La grange aux cerdes**
- ◆ Traverser, prendre la rue du Perray, (15 mn à pied)
- ◆ L'hôpital se trouve sur la gauche.

Horaires et plan du réseau disponibles sur le site internet des transports Daniel Meyer
www.transports-daniel-meyer.fr

l'Agglo du Val d'Orge a mis en place son propre service de transport à la demande dans les communes du territoire les moins bien desservies par les lignes dites régulières.

Agglo'bus fonctionne uniquement sur inscription et réservation (au moins deux heures avant le départ de la course). Toute personne peut bénéficier de ce service. Il n'est pas nécessaire d'habiter le Val d'Orge pour s'inscrire. Les trajets s'effectuent sur 3 parcours définis à partir des lignes régulières et d'un point d'arrêt à un autre, selon une grille horaire établie

Pour réserver un trajet n° vert 0800 39 00 03 Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 18h00 sauf les jours fériés, ou sur le site internet : www.aglgo-valdorge.fr

Composé de 3 lignes, Agglo'bus circule sur réservation en heures creuses la semaine.

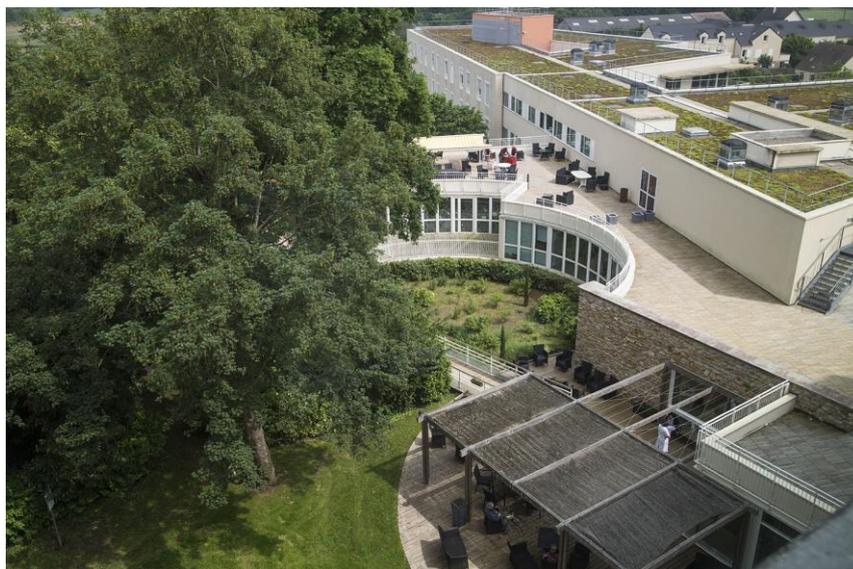
2 lignes desservent l'HPGM

Ligne 2 : Villiers-sur-Orge—Epinay-sur-Orge descendre à l'arrêt **Mollières** (à 10 mn à pied)

Ligne 5 : Longpont-sur-Orge—Saint-Michel-sur-Orge descendre à l'arrêt **Mansard** (en face de l'hôpital)

Numéros Utiles

Standard	01 69 80 46 46 – 01 64 49 26 00
Accueil Résidence Europa	01 69 80 46 62
Admissions - Facturation	01 69 80 46 06 ou 46 15
Direction générale	01 69 80 46 09
Personne en charge des relations avec les usagers	01 69 80 46 09
Secrétariat médical 1 ^{er} étage	01 69 80 46 43
Secrétariat médical 2 ^e étage	01 69 80 46 29 ou 59 12
Secrétariat médical 3 ^e étage	01 69 80 46 80
Secrétariat médical 4 ^e étage	01 69 80 47 21



Hôpital
Les Magnolias
univi SANTÉ

Hôpital Les Magnolias
77 rue du Perray
91 160 Ballainvilliers
Tél : 01.69.80.46.46 – 01.64.49.26.00
Email : lesmagnolias.hopital@hpgm.fr
Site Internet : www.hopital-les-magnolias.com

Dernière mise à jour – Octobre 2023
– HPGM/DIRG/NDS