

Livret d'accueil



# Hôpital de L'Arbresle

Médecine - Périnatalité  
Addictologie - Gériatrie

**GroupesOS**  
Santé

206 chemin du Ravatel  
69210 L'ARBRESLE

04 74 01 68 68  
[contact@hoparb.com](mailto:contact@hoparb.com)

# L'Hôpital de L'Arbresle

est un établissement du Groupe SOS Santé.

## Groupe SOS santé

Accueil en crèche, éducation par le sport, parrainage de proximité, hébergement, accompagnement et orientation d'enfants et d'adolescents en difficulté, en danger ou en situation de handicap...

Nous intervenons auprès de plus de 10 000 enfants et adolescents par an. Adaptant nos actions en fonction de chacun, nous veillons, dans la mesure du possible, à préserver les liens familiaux.

Des tout-petits aux jeunes majeurs, agissons pour une réelle égalité des chances.

# Sommaire

<b>Bienvenue à l'Hôpital de L'Arbresle</b> .....	4
Présentation de l'établissement .....	5
<b>Notre offre de soins</b> .....	6
Filière gériatrique .....	6
Filière addictologie .....	7
Filière périnatalité : Centre de suivi de la Femme, de la Mère et du Nouveau-né .....	7
Consultations externes .....	8
<b>Moyens d'accès à l'hôpital</b> .....	10
Mieux se repérer .....	11
<b>Votre venue</b> .....	12
Pour une consultation ou une hospitalisation en médecine ou S.M.R. ....	12
Pour une entrée en U.S.L.D. ....	13
<b>Vos frais de séjour</b> .....	14
Pour une consultation .....	14
Pour une hospitalisation en médecine ou S.M.R... ..	14
Pour une séjour en U.S.L.D. ....	15
<b>Votre prise en charge médicale et soignante</b> .....	16
Des professionnels à votre écoute .....	16
<b>Votre séjour</b> .....	18
Nos services .....	19
Pour votre confort .....	20
Consignes de sécurité .....	20
<b>Votre sortie</b> .....	23
<b>Vos droits</b> .....	24
<b>Nos engagements qualité</b> .....	27

# Bienvenue à l'Hôpital de L'Arbresle

**Vous-même, ou l'un de vos proches, allez être admis à l'Hôpital de L'Arbresle. Ce guide d'accueil vous permettra de mieux connaître notre offre de soins, nos prestations et vous informera sur les modalités pratiques de votre séjour.**

L'hôpital de L'Arbresle est constitué de plusieurs pôles d'activités et d'expertises : un centre de consultations de périnatalité, un service de médecine polyvalente dédié à l'addictologie et à la gériatrie, un service de Soins Médicaux et de Réadaptation, une Unité de Soins Longue Durée et un Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes.

L'hôpital dispose de plateaux techniques par convention avec des structures partenaires pour répondre aux besoins de chaque personne accueillie et propose des consultations spécialisées.

L'ensemble des équipes médicales, paramédicales, administratives et techniques mettront tout en œuvre pour vous apporter la meilleure prise en charge. Vous bénéficierez de l'expérience de professionnels compétents, dynamiques et à votre écoute pour vous faire vivre votre séjour dans les meilleures conditions.

Parce que nous sommes soucieux d'améliorer en continu la qualité de votre prise en charge, nous vous demandons de bien vouloir nous donner votre avis en remplissant le questionnaire de satisfaction qui vous est remis.

Nous vous souhaitons un agréable séjour.

**La Direction**



## Présentation de l'établissement

L'Hôpital de L'Arbresle est un Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (E.S.P.I.C.) à but non lucratif, géré par l'Association Hospitalière de L'Arbresle, association Loi 1901 reconnue d'utilité publique en 1938. A ce titre, il est habilité à recevoir des dons.

Hôpital de l'Ouest Lyonnais, notre établissement est situé à L'Arbresle environ 25 km de Lyon et de Villefranche-sur-Saône dans un environnement privilégié aux portes du Beaujolais et au pied des Monts du Lyonnais.

En décembre 2022, l'Hôpital de L'Arbresle s'est adossé au Groupe SOS Santé\* dans l'objectif de garantir sa pérennité au service de la population locale et d'accompagner son développement.

Les activités de l'Hôpital de L'Arbresle relèvent à la fois du secteur sanitaire et du secteur médico-social. De manière générale, elles se déclinent selon quatre pôles de prises en charge :



Médecine



Périnatalité



Addictologie



Gériatrie

Ainsi, le secteur sanitaire est composé de 91 lits d'hospitalisation complète répartis selon les secteurs d'activité suivants :

- **Service de Médecine** : 35 lits
- **Soins Médicaux et de Réadaptation** : 26 lits
- **Unité de Soins de Longue Durée** : 30 lits

En dehors de toute hospitalisation, des consultations de spécialités médicales sont proposées sur rendez-vous.

L'établissement dispose également :

- D'une **équipe de liaison et de soins en addictologie (E.L.S.A.)**
- D'un **Hôpital de Jour en addictologie** dans le cadre d'un partenariat avec le Centre Hospitalier Spécialisé de Saint-Cyr-au-Mont-d'Or

Le secteur médico-social est composé d'un **Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes** de 50 lits, lequel dispose d'un **Pôle d'Activités de Soins Adaptés** de 14 places pour nos résidents.

Un livret d'accueil spécifique E.H.P.A.D. est disponible à l'accueil.

### \*Le Groupe SOS Santé

Acteur majeur de la santé, le Groupe SOS Santé présente une alternative de gestion d'hôpitaux par une organisation privée mais non lucrative et propose une offre de soins performante, centrée sur les besoins de la personne et accessible quel que soit le niveau de revenu.

Nous contribuons ainsi au maintien des soins utiles à la population sur des territoires menacés par le phénomène de la désertification médicale. Par les technologies de pointe que nous installons, comme dans les parcours de soins que nous proposons, nous innovons pour répondre au mieux aux besoins des patients

### Le Groupe SOS

Le Groupe SOS Santé est une association du Groupe SOS. Le Groupe SOS est un groupe associatif, acteur majeur de l'économie sociale et solidaire, leader européen de l'entrepreneuriat social. Il regroupe 650 établissements et services, associations et entreprises sociales, qui entreprennent au profit des personnes en situation de vulnérabilité, des générations futures et des territoires.

Depuis sa création en 1984, lors des années sida, le Groupe SOS : combat toutes les exclusions ; agit pour l'accès de toutes et tous à l'essentiel ; et innove face aux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux.

Non-lucratif, sans actionnaire, les actions du Groupe SOS et de ses 22.000 personnes employées ont un impact en France et dans plus de 40 pays dans le monde, auprès de 2 millions de bénéficiaires.



## Notre offre de soins

### Filière gériatrique

L'hôpital de L'Arbresle propose **une prise en charge et un accompagnement très complet de la personne âgée via nos services de médecine, de Soins Médicaux et de Réadaptation (S.M.R.)**, de notre Unité de Soins de Longue Durée (U.S.L.D.) ainsi que de notre E.H.P.A.D.

### Service de médecine Polyvalente et Gériatrique

Ce service d'hospitalisation de courte durée accueille des patients d'âge adulte et des personnes âgées, présentant une pathologie de médecine générale ou une poly-pathologie nécessitant des soins de phase aiguë. Les patients sont adressés par des services de médecine d'urgence, des structures médico-sociales ou par des médecins traitants ou spécialistes.

Les syndromes infectieux, l'altération d'état général (fièvre, amaigrissement ...), la perte d'autonomie, les problématiques gériatriques, sont les motifs principaux pour une hospitalisation dans notre service de médecine polyvalente et gériatrique.

### Soins Médicaux et de Réadaptation [S.M.R.]

Notre équipe pluridisciplinaire accueille et prend en charge des patients adultes et des personnes âgées qui, suite à une hospitalisation dans notre service de médecine ou en provenance d'une autre structure, nécessitent un suivi médical spécifique, une rééducation fonctionnelle, des bilans complémentaires, ceci dans le

cadre d'une prise en charge globale (nutrition, évaluation des dépendances, soutien psychologique, éducation thérapeutique, organisation du devenir en lien avec le service social ...). Depuis novembre 2019, ce service accueille des patients en oncologie en partenariat avec le Centre Léon Bérard.

### Unité de Soins Longue Durée [U.S.L.D.]

Cette unité prend en charge des personnes présentant une "pathologie organique chronique ou une poly-pathologie, soit active au long cours, soit susceptible d'épisodes répétés de décompensation, et pouvant entraîner ou aggraver une perte d'autonomie". Elle accueille des personnes âgées présentant une perte d'autonomie importante, une pathologie lourde, évolutive et/ou instable ainsi qu'un besoin en soins médico-techniques importants.

### Partenariats

#### • France Alzheimer Rhône Alpes

Un partenariat signé avec France Alzheimer offre la possibilité aux familles et à leurs proches d'être accompagnés par Mme Elisabeth MARCENAC, psychologue gérontologue, lors de permanences "écoute et soutien" deux mercredis par mois (1<sup>er</sup> et 4<sup>ème</sup>) de 14h à 17h. **Prise de rendez-vous au 04.78.42.17.65 (en semaine) ou au 04.74.01.96.31 (aux heures de permanence)**. Sont également proposés des ateliers de mobilisation cognitive pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et apparentées, et la formation des aidants.

### • **Centre gérontopsychiatrique de l'Ouest Lyonnais**

De plus, une unité spécialisée en gérontopsychiatrie est installée à proximité de l'Hôpital de L'Arbresle. Cette unité est le fruit d'un partenariat opérationnel entre la Clinique Mon Repos d'Écully, le Centre Hospitalier Spécialisé de St-Cyr-au-Mont-d'Or et l'Hôpital de L'Arbresle.

## Filière addictologique

L'expertise de notre équipe est reconnue en Auvergne-Rhône-Alpes et au-delà de la région. Nous proposons **une prise en charge hospitalière de niveau II**, c'est-à-dire un accompagnement spécialisé des patients pour un sevrage simple ou complexe. La prise en charge hospitalière des dépendances aux produits (alcool, héroïne, cocaïne, cannabis, médicaments...) et des dépendances comportementales (jeux, internet...) peut être proposée à l'issue d'une consultation ou sur prescription d'un médecin généraliste ou hospitalier.

### Service de médecine addictologique

- Sur adressage une prise en charge en hospitalisation complète dans **notre service de médecine est mis en place pour une durée de 5 à 14 jours**, encadré par une équipe pluridisciplinaire autour d'un médecin spécialiste des addictions. **Un contrat des soins est signé entre le patient et l'équipe pluridisciplinaire**, il est présenté et expliqué pour adhésion.
- Les protocoles de sevrage médicalisés sont associés à des prises en charge psychosociales et en éducation thérapeutique :
  - Groupe de parole, groupe d'éducation thérapeutique, groupe nutrition, d'art-thérapie, de sophrologie...
  - Des ateliers thématiques complémentaires permettent de développer un travail sur soi, avec la collaboration d'associations d'anciens consommateurs et d'intervenants spécialisés.

L'hôpital de L'Arbresle développe également des prises en charge très spécifiques auprès des jeunes mais aussi des futures mères accueillies au Centre de Suivi de la Femme, de la Mère et du Nouveau-Né de l'établissement.

- **Une Équipe de Liaison en Soins en Addictologie (E.L.S.A.)**. Cette équipe mobile intervient dans 4 cliniques de l'Ouest Lyonnais. Elle a pour mission de repérer, d'informer et d'orienter les patients présentant une addiction.
- **Hôpital de Jour psychiatrique spécialisé en addictologie**. En partenariat avec le Centre Hospitalier Spécialisé de Saint-Cyr-au-Mont-d'Or, ce centre de soins ambulatoires propose des prises en charge groupales et / ou individuelles.

## Filière Périnatalité : Centre de suivi de la Femme, de la Mère et du Nouveau-né

Les professionnels de notre Centre de Suivi de la Femme, de la Mère et du Nouveau-né de proximité vous accueillent du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30, hors jours fériés.

### Consultations

- Gynécologie médicale et chirurgicale (pose de stérilet, suite césarienne, etc.)
- Suivi de grossesse normale et pathologique (monitoring, urgence)
- Obstétrique
- Échographie obstétricale (prémorphologique et morphologique)
- Post-partum
- Assistance à la P.M.A. (Procréation Médicalement Assistée)
- Néonatalogie par un pédiatre
- Infertilité
- Pédiatrie (0-3 ans)

## Préparation à la naissance et à la parentalité

Nos sages-femmes vous proposent et animent des séances de préparation à la naissance :

- **Entretien individuel ou en couple** sur les projets de naissance
- **Préparation classique** déclinée en 4 cours de 2h et comprenant :
  - Une partie théorique portant sur le déroulement de la grossesse et de l'accouchement, le séjour à la maternité et le retour à domicile ;
  - Une partie pratique composée d'exercices de relaxation.
- Séances spécifiques individuelles ou en groupe : eutonnie, sophrologie, méthode Bonapace, piscine, massage, atelier pratique, massage ayurvédique.

## L'accouchement et le séjour hospitalier

Votre accouchement et votre séjour se dérouleront de manière prioritaire dans une des maternités partenaires de notre établissement, à savoir :

- La Clinique du Val d'Ouest
- L'hôpital Nord-Ouest de Villefranche

Les deux maternités offrent une prise en charge de secteur 1, sans dépassement d'honoraires.

## Accompagnement post-natal de la maman et du bébé

Après votre accouchement, vous pouvez avoir besoin d'un suivi médical complémentaire. Aussi, nos sages-femmes et nos pédiatres vous proposent et animent :

- Suivi du nouveau-né :
  - Consultations pédiatriques du 8ème jour et 15ème jour
  - Consultations alimentation du bébé
- Suivi de la maman :
  - Rééducation périnéale
  - Soutien à l'allaitement
  - Consultations de suivi postnatal
  - Rééducation et soulagement de la douleur par thérapie Winback

## Consultations externes

Vous pouvez consulter nos professionnels dans les spécialités suivantes :

- ▶ Gynécologie
- ▶ Addictologie
- ▶ Obstétrique
- ▶ Neurologie
- ▶ Pédiatrie (0-3 ans)
- ▶ Urologie

**Toutes nos consultations ont lieu uniquement sur rendez-vous.**

*Pour plus d'informations sur les horaires et jours de consultations, veuillez vous reporter à la brochure jointe en annexe de ce livret.*





## Moyens d'accès à l'hôpital

### Pour venir par la route :

- Par l'autoroute A89 entre Lyon et Clermont-Ferrand, prendre la sortie n°36
- Par la RN7 entre Lyon et Roanne

### Pour venir en train :

- Ligne TER Lyon St Paul - Sain Bel (n°22)
- Ligne TER Lyon - Roanne (n°24)  
Descendre à la gare de L'Arbresle ;  
l'Hôpital est situé à environ 15 min à pied.

**Pour plus d'information :**  
**[www.ter-sncf.com](http://www.ter-sncf.com)**

### Pour venir en bus :

- Ligne 116 Cours-la-ville - Lyon
- Ligne 142 Aveize - L'Arbresle - Lyon
- Ligne 593B Tarare - L'Arbresle
- Ligne 241 Chevinay - L'Arbresle
- Ligne 256 Bully - L'Arbresle
- Ligne 257 Bessenay - L'Arbresle
- Ligne 258 Savigny - L'Arbresle
- Ligne 285 Savigny - Sarcey  
Descendre à l'arrêt "Hôpital"

LES **CARS** DU RHÔNE

**SYTRAL**

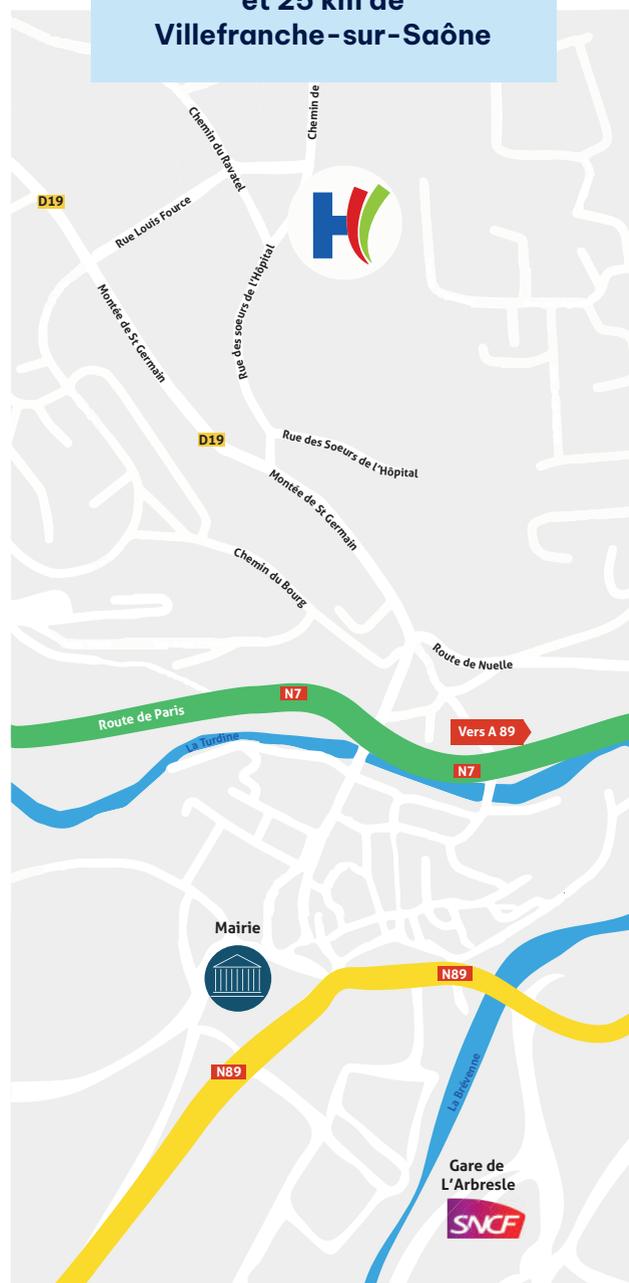
### Pour plus d'informations : Les Cars du Rhône

Du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00  
et le samedi de 8h00 à 12h00

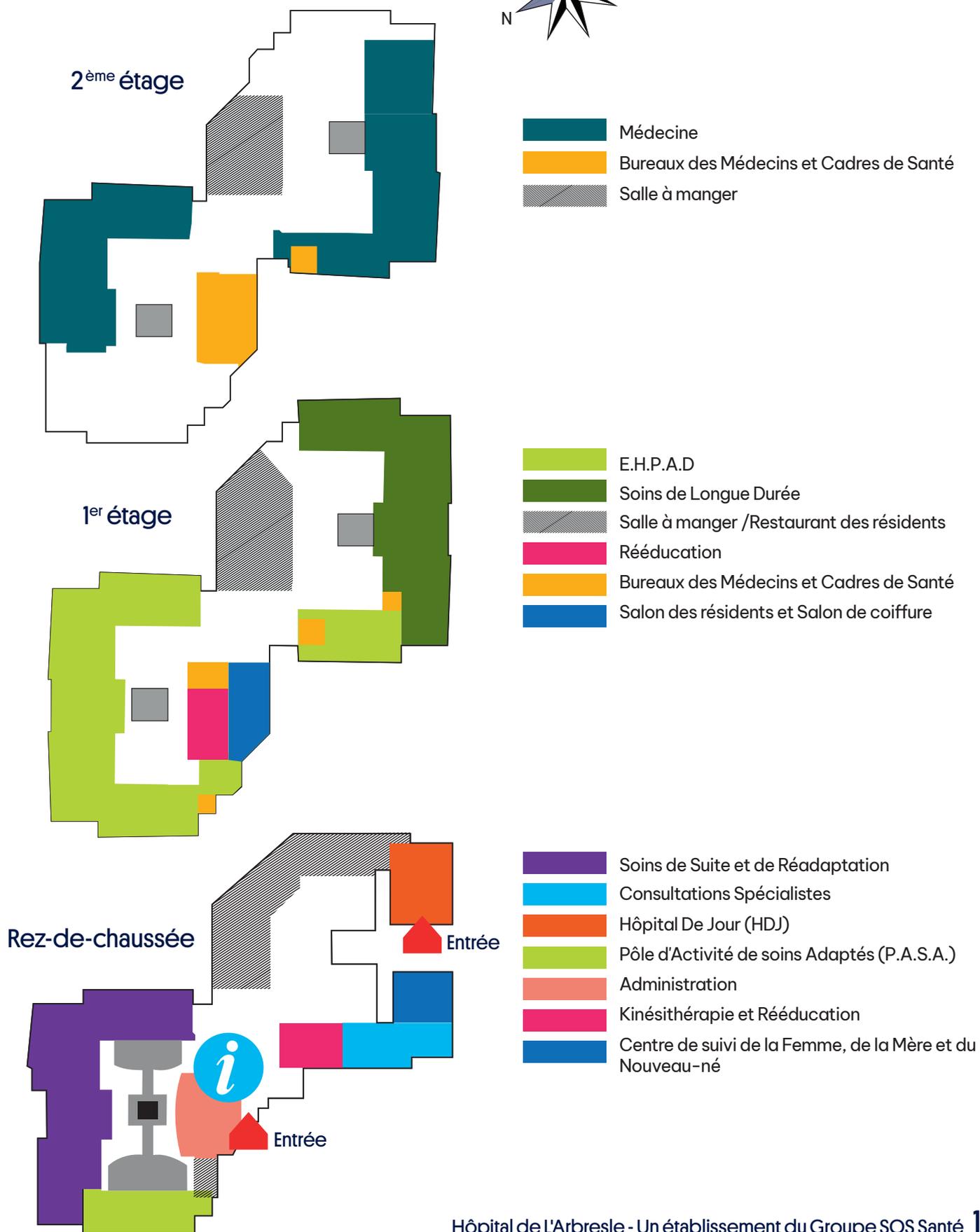
**Tél. : 0 800 10 40 36**  
**(N° Vert® - Appel gratuit)**

Consulter ou télécharger les fiches horaires sur  
**[www.carsdurhone.fr](http://www.carsdurhone.fr)**

L'hôpital de L'Arbresle  
est situé à  
**25 km de Lyon**  
**20 km de Tarare**  
**et 25 km de**  
**Villefranche-sur-Saône**



# Mieux se repérer





## Votre venue

### Pour une consultation ou une hospitalisation en Médecine ou S.M.R.

Votre admission comporte des formalités administratives afin d'assurer l'ouverture de votre dossier médical informatisé et la prise en charge de vos frais d'hospitalisation ou de consultation par les organismes de sécurité sociale et, le cas échéant, par votre assurance complémentaire.

Vous devrez également communiquer les coordonnées du médecin traitant que vous avez déclaré à la sécurité sociale.



Pour votre admission, vous devez présenter les documents suivants :

- ▶ **Votre carte d'identité ou votre livret de famille ;**
- ▶ **Votre carte vitale (à jour de vos droits) ;**
- ▶ **Votre carte Mutuelle (précisant les taux de remboursement dans les différentes disciplines et le supplément pour chambre particulière) accompagnée de votre prise en charge ;**
- ▶ **Un justificatif de domicile de moins de 3 mois.**

#### En fonction de votre situation

- Votre carnet maternité ou le feuillet "guide de surveillance médicale"
- Votre Attestation Médicale d'État (A.M.E.)
- Votre attestation AC2S (C.M.U-C + A.C.S)
- Tout document justifiant votre prise en charge à 100 % (carnet de soins pour les anciens combattants bénéficiant de l'article 115, feuille d'accident de travail délivrée par l'employeur, feuillet A.L.D., ...).

#### Si vous relevez d'un régime social étranger

- Votre carte européenne d'Assurance Maladie ;
- Votre autorisation de soins en France.

#### Vous venez pour une consultation

Toutes les formalités et règlement se font auprès du secrétariat médical du service (soit celui du Centre de suivi de la Femme, de la Mère et du Nouveau-né, soit celui du service de consultations externes).

#### Vous êtes hospitalisé

**Le bureau des admissions est ouvert du lundi au vendredi, de 13h30 à 17h.**

L'hôtesse des admissions et/ou de l'accueil établira votre dossier et vous remettra votre bulletin de situation.

## Pour une entrée en U.S.L.D.

Vous devez compléter la demande d'admission en ligne sur ViaTrajectoire® rubrique "personnes âgées".

Ce dossier est soumis à notre médecin pour avis sur la possibilité d'admission .

La cadre de santé du service organise avec vous et/ou votre entourage une visite de l'établissement et vous présente son fonctionnement.

Est alors décidé ensemble la date de votre admission.

### Protection juridique

Si vous faites l'objet d'une protection juridique en tutelle ou curatelle, la personne chargée de défendre vos biens et vos intérêts est l'interlocutrice de l'établissement.



## Les documents à fournir

Outre les éléments fournis lors de votre demande d'admission, les documents complémentaires suivants sont à présenter pour votre entrée :

- ▶ **Pièce d'identité**
- ▶ **Livret de famille**
- ▶ **Carte vitale (à jour de vos droits)**
- ▶ **Attestation de complémentaire santé**
- ▶ **Justificatif de domicile de moins de 3 mois**
- ▶ **Avis d'imposition sur les revenus (R.I.B.)**
- ▶ **Références des caisses de retraite et relevés annuels**
- ▶ **Lettre du médecin traitant**
- ▶ **Carnet de santé**
- ▶ **Carte de groupe sanguin**
- ▶ **Derniers résultats d'analyses biologiques et radiographies**
- ▶ **Ordonnances des traitements en cours.**



## Vos frais de séjour

### Pour une consultation

L'hôpital de L'Arbresle applique les tarifs de secteur 1, aucun dépassement d'honoraire n'est donc à prévoir.

Ces tarifs sont affichés dans nos salles d'attente.

**Le règlement des consultations s'effectue auprès du secrétariat médical au moment de votre consultation.**

### Pour une hospitalisation en médecine ou S.M.R.

Vos frais de séjour se composent de la manière suivante :

► **du tarif journalier d'hospitalisation**

il est lié à la discipline dans laquelle vous vous trouvez et est fixé par les pouvoirs publics

► **du forfait journalier**

il est fixé par les pouvoirs publics

► **d'éventuels suppléments** que vous aurez demandés pendant votre séjour

**Vos frais de séjour sont à régler auprès de l'accueil principal.** Les tarifs en vigueur sont joints en annexe de ce livret et sont disponibles au bureau des admissions.

### Si vous êtes assuré social

Votre hospitalisation est prise en charge à 80 % par votre organisme d'assurance maladie. Les 20% restants appelés « ticket modérateur » seront pris en charge par votre complémentaire santé ou à défaut, resteront à votre charge.

Ce taux de prise en charge peut passer à 100 % si vous vous trouvez dans l'un des cas suivants :

- A partir du 31e jour d'hospitalisation
- Pour une maladie entraînant l'exonération du ticket modérateur
- Pour la prise en charge maternité à partir du 6e mois de grossesse et les 12 jours suivant l'accouchement
- Pour une hospitalisation liée à une maladie professionnelle ou accident du travail
- Pour une hospitalisation comportant un acte médical supérieur à 120 € (le forfait journalier est facturé au patient)
- Pour une hospitalisation avec une prise en charge de l'article 115 ou invalidité
- Si vous êtes bénéficiaire de la C.M.U. complémentaire ou de l'aide médicale d'état (A.M.E.).

**Toutes les mutuelles ne pratiquent pas le tiers-payant. Renseignez-vous auprès de votre complémentaire santé.**

## Prestations supplémentaires

Les suppléments suivants que vous aurez éventuellement demandés pour votre séjour seront à votre charge :

- Chambre particulière
- Ouverture d'une ligne téléphonique : réception et passage d'appels vers l'extérieur

Vous pouvez demander à être hospitalisé en **chambre particulière**. Dans ce cas, cette prestation donne lieu à la facturation d'un supplément à votre charge. Il peut être pris en charge par votre complémentaire santé selon la nature de votre couverture. Nous vous recommandons de vous rapprocher de votre mutuelle afin de connaître les modalités de remboursement.

- ▶ **Si vous n'êtes pas assuré social**, vous êtes redevable de la totalité des frais. Un devis est établi et le montant doit être réglé lors de votre admission.
- ▶ **Si vous n'avez pas de mutuelle**, un acompte vous sera demandé correspondant à 10 jours de forfait journalier ; vous réglerez le solde le jour de votre sortie.
- ▶ **Si vous relevez d'un régime social étranger** et en cas de documents manquants au moment de votre admission, vous devrez régler l'intégralité des frais de soins.

## Pour un séjour en U.S.L.D.

L'U.S.L.D. est soumis à la tarification médico-sociale.

Ainsi, le coût du séjour se décompose en 3 tarifs distincts :

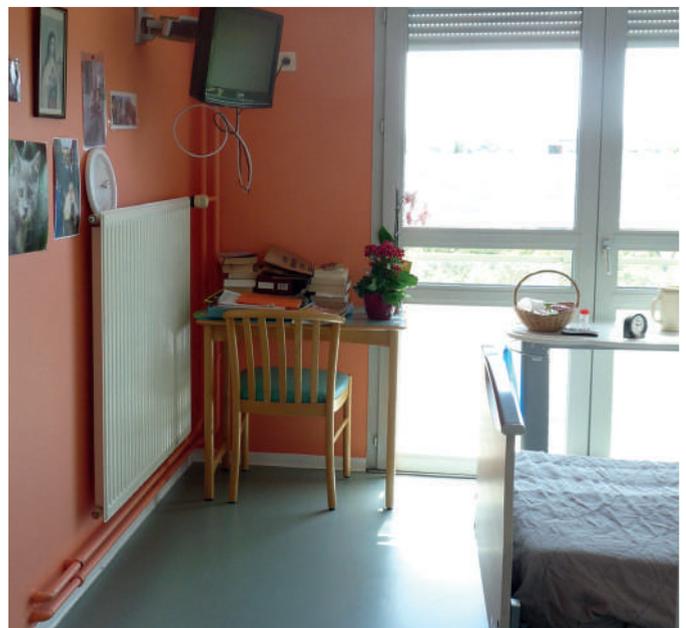
- Tarif Hébergement
- Tarif Dépendance
- Tarif Soins

Le tarif Hébergement est à la charge du patient. Toutefois, si vos ressources sont insuffisantes pour y pourvoir, vous pouvez constituer un dossier d'Aide Sociale auprès du Centre Communal d'Action Sociale (C.C.A.S.) de la Mairie de votre résidence principale.

Le tarif Dépendance est également à votre charge. Si vous bénéficiez de l'Aide Personnalisée à l'Autonomie (A.P.A.) allouée par le Conseil Départemental, celle-ci viendra en déduction de vos frais. Cette allocation est calculée en fonction de votre niveau de dépendance (selon la grille A.G.G.I.R.) et de votre niveau de ressources.

Si vous êtes assuré social, le tarif Soins est pris en charge à 100 % par l'assurance maladie. Notre établissement disposant d'une pharmacie à usage interne, les médicaments sont compris dans notre prestation et donc inclus dans ce tarif. Toutefois, certaines prestations en sont exclues, telles que les frais dentaires, d'optique ou d'appareillage auditif qui restent à la charge directe du patient.

La facturation de votre séjour se fait à terme échu : chaque début de mois, vous recevrez la facture du mois précédent.





## Votre prise en charge médicale et soignante

**Une fois les formalités administratives accomplies, le personnel soignant vous accueillera dans l'unité de soins et vous aidera à vous installer dans votre chambre.**

**Pour une prise en charge médicale complète, vous voudrez bien présenter :**

- la lettre du médecin traitant ou de l'établissement de provenance,
- votre carnet de santé,
- votre carte de groupe sanguin,
- vos derniers résultats d'analyses, radiographies,
- vos ordonnances de traitement en cours,
- toutes informations médicales utiles.

### Contrat de soins

Dans certains services de l'établissement, et pour une meilleure coordination de votre prise en charge, un contrat de soins sera fixé avec vous. Ce contrat de soins vous engage de la même manière que les équipes de l'établissement dans le déroulement de votre prise en charge. A tout moment, il peut être discuté avec le médecin qui vous prend en charge. En cas de comportement inadapté ou non-respect itératif de ce protocole thérapeutique, le médecin pourrait décider d'une sortie anticipée.

### Consentement aux soins

Pour certains actes médicaux précis tels que tests pré-nataux, recherche de V.I.H., participation à un protocole de recherche clinique, un consentement écrit vous sera demandé comme le prévoit la réglementation.

Avant tout acte médical ou prise de traitement, le médecin vous apportera les informations nécessaires sur les soins proposés pour vous éclairer dans votre libre décision, d'y consentir ou de les refuser.

## Des professionnels à votre écoute

### Les médecins des services et les médecins spécialistes

Ils assurent la prise en charge de votre pathologie, de votre traitement et assurent la coordination des soins qui vous sont nécessaires. Au cours de votre hospitalisation, vous pourrez être amené à bénéficier de consultations sur place avec des médecins spécialistes (cardiologue, urologue).

## Les cadres de santé

Ils sont responsables du fonctionnement de l'unité de soins dans laquelle vous êtes hospitalisé(e), de l'organisation des soins dispensés et de leur qualité. Ils encadrent le personnel qui vous prend en charge et veillent à ce que votre séjour soit le meilleur possible. Si vous rencontrez un problème ou souhaitez un renseignement en lien avec votre prise en charge ou votre séjour, vous pouvez demander à les rencontrer.

## Les Infirmier(e)s

Ils appliquent les prescriptions médicales et dispensent les soins techniques, relationnels et éducatifs nécessaires à votre état de santé.

## Les Aides-Soignants

Ils collaborent avec l'infirmier(e) pour vos soins d'hygiène et vous assistent dans les gestes de la vie quotidienne.

## Les Agents des services hospitaliers

Ils veillent quotidiennement à votre confort, à la propreté et à l'hygiène de votre chambre.

## L'équipe de rééducation

Les kinésithérapeutes, les ergothérapeutes assurent les actes de rééducation des patients selon les prescriptions médicales. Le professeur d'activité physique adaptée stimule l'activité motrice et les capacités de déplacement. L'équipe de rééducation veille au confort et à la bonne installation de chacun.

## Les psychologues

Ils interviennent dans le cadre d'un soutien psychologique sur la demande du médecin soit en entretien individuel, soit en groupe de parole. Les familles et les proches peuvent être reçus en entretien à leur demande. Se renseigner au secrétariat médical du service.

## Les assistantes sociales

Elles peuvent vous accompagner pour résoudre les difficultés liées à votre hospitalisation et mettre en place les aides nécessaires pour un retour à domicile, une orientation en post-cure, S.S.R. ou hébergement de longue durée. Elles participent également à l'ouverture de vos droits (C.A.F., Mutuelle ...).

## D'autres professionnels contribuent également à la qualité de votre séjour

Secrétaires médicales, diététicienne, personnel de la pharmacie, personnel d'entretien, de blanchisserie, administratifs, techniques, animatrices.

## Associations de Bénévoles

Des associations de bénévoles interviennent dans les différents services de notre établissement.



## Votre séjour

**Vous trouverez ci-après des informations utiles pour le reste de votre séjour dans notre établissement.**

**Pour tous renseignements, l'accueil est ouvert :**

- **du lundi au vendredi, de 8h00-12h00 et 13h00-18h00 ;**
- **le samedi de 9h30-12h00 et 13h00-17h00 ;**



### Linge personnel

Pour votre séjour, prévoyez le linge nécessaire (pantoufles, linge et nécessaire de toilette, vêtements pour la journée et la nuit). Prévoyez une tenue confortable, des chaussures adaptées à la rééducation et des baskets si des activités physiques sont prévues.

L'établissement n'assure pas l'entretien de votre linge. Selon la durée de votre séjour, demandez à vos proches de bien vouloir renouveler votre trousseau et vos nécessaires de toilette.



### Chambre

Chaque chambre à un ou deux lits est équipée des éléments nécessaires à vos soins et à votre confort (appel malade, téléphone, télévision, salle de bains et WC). Pour les chambres individuelles, un supplément pouvant être pris en charge par votre mutuelle vous sera facturé. Veuillez à vous en assurer avant votre admission.



### Repas

Selon votre service d'hospitalisation et votre état de santé, vos repas sont pris en chambre ou en salle à manger. Des menus variés et équilibrés sont préparés sur place par une équipe de restauration et un diététicien. Ils sont affichés chaque semaine dans chaque service et au niveau des salles à manger.

Veillez signaler au plus tard le jour de votre arrivée, tout régime particulier à caractère médical, religieux ou philosophique. Nous vous rappelons que dans un souci d'hygiène et de responsabilité, il est interdit d'apporter de la nourriture de l'extérieur ou de stocker des denrées alimentaires périssables dans votre chambre.

### Petit déjeuner

De 7h30 à 8h00 servi en chambre.  
De 8h00 à 8h30 en salle à manger.

### Déjeuner

A partir de 12h00 en chambre  
ou en salle à manger.

### Dîner

A partir de 18h30 en chambre  
ou 19h00 en salle à manger.



### Visites

**Les visites sont autorisées tous les jours de 13h à 20h.** Les visiteurs doivent respecter certaines règles pour le repos de chacun en évitant des visites longues et bruyantes. Le nombre de visiteurs peut être limité. Lors des soins, les visiteurs sont invités à quitter la chambre. Par ailleurs, dans certaines situations et sur décision médicale,

les visites peuvent ne pas être autorisées. Dans ce cas-là, l'équipe médicale vous en informera. Dans leur intérêt et pour leur santé, nous vous conseillons de ne pas venir accompagné d'enfants de moins de 12 ans.



### Permissions de sortie

Aucune sortie à l'extérieur de l'établissement n'est autorisée pendant votre séjour, sauf à caractère exceptionnel et sur autorisation formelle du médecin du service. Suivant la durée de votre séjour et votre état de santé, des permissions de sortie à visée thérapeutique peuvent être accordées par le médecin. Pour en faire la demande, veuillez vous adresser à l'infirmier(e) de votre service.



### Médicaments

Lors de votre entrée, il vous sera demandé de remettre vos traitements personnels à vos proches ou à défaut, à l'infirmière du service. Dans ce cas, vos traitements seront conservés par notre service Pharmacie jusqu'à la fin de votre séjour. Le médecin jugera alors de leur restitution ou non.

Pour des raisons de sécurité, aucun médicament ne sera laissé à disposition des patients. Nos infirmier(e)s assurent la surveillance de vos traitements et leur administration.



### Courrier

Vous pouvez envoyer votre courrier en le déposant à l'accueil. **Le départ de courrier s'effectue du lundi au vendredi à 16h00.**

Le courrier reçu à votre nom vous est remis dans votre chambre.



### Dépôts des objets et biens de valeurs

L'hôpital ne peut être tenu responsable en cas de disparition ou de détérioration des objets de valeur qui n'auraient pas été confiés à sa garde. Nous vous recommandons de déposer argent et objets de valeur dans notre coffre-fort. Les dépôts, contre reçu, et retraits sont possibles aux horaires d'ouverture de l'accueil.

Le dépôt vous sera restitué lors de votre sortie.

Information établie en application de la Loi n° 92-614 du 6 juillet 1992 relative à la responsabilité du fait des vols, pertes et détérioration des objets déposés dans les établissements de santé.



### Culte

Des représentants du culte catholique assurent un temps de prière une fois par mois. Des représentants des autres cultes peuvent être appelés à votre demande et vous rendre visite. La liste des lieux de culte est disponible en annexe de ce livret.

## Nos services



### Télévision

Les chambres sont toutes équipées de téléviseurs. Pour l'ouverture de ce service, veuillez-vous adresser à l'accueil. Des casques à usage unique sont en vente à l'accueil. Une caution pour mise à disposition de la télécommande vous sera demandée.

**NB : Paiement par chèque ou espèces uniquement.**



### Téléphone

Pour recevoir ou passer des appels, vous devez demander l'ouverture d'une ligne téléphonique à l'accueil. Un acompte vous sera demandé.

Pour le confort de tous, nous vous demandons de limiter l'usage du téléphone portable à votre chambre et à l'extérieur de l'établissement et de ne pas l'utiliser pendant les temps de soins et les ateliers.



### Accès Wifi

Une connexion internet par wifi est possible. Pour l'ouverture de ce service, veuillez vous adresser à l'accueil.



## Prestations accompagnant

Un de vos proches peut déjeuner avec vous. Les réservations doivent être effectuées **48h à l'avance** auprès de l'équipe soignante et les tickets repas sont à régler et à retirer à l'accueil.



## Autres prestations

Un salon de coiffure se trouve au 1er étage et un pédicure intervient tous les quinze jours.

Les rendez-vous se prennent auprès de l'équipe soignante. Ces prestations sont à votre charge et se règlent directement auprès du prestataire.

## Pour votre confort ...

**L'hôpital est un lieu de vie où il est essentiel de respecter des règles de savoir-vivre à l'égard du personnel, des patients et des résidents. Le respect du règlement intérieur de l'établissement est opposable à tous.**



## Animaux

Par mesure d'hygiène, les animaux ne sont pas admis au sein de l'établissement même tenus en laisse.



## Aliments

Nous vous rappelons que dans un souci d'hygiène et de responsabilité, il est interdit d'apporter de la nourriture de l'extérieur ou de stocker des denrées alimentaires périssables dans votre chambre.



## Tabac, alcool et produits illicites

Conformément à la réglementation en vigueur, il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'établissement y compris les chambres et les balcons. Veuillez respecter les espaces extérieurs et utiliser les cendriers mis à votre disposition.

Il est rappelé aux patients et aux visiteurs qu'il est strictement interdit d'introduire dans l'établissement des boissons alcoolisées ou tout autre produit illicite.

## Lieu de santé sans tabac

Acteur engagé dans la promotion de la santé, l'Hôpital de L'Arbresle est un Lieu de Santé Sans Tabac depuis 2023.

Pour vous aider, il vous est proposé un accompagnement à la réduction ou à l'arrêt du tabac. Parlez-en à votre médecin ou à l'équipe soignante qui vous orientera vers un tabacologue.



## Colportage

Le colportage et la vente au chevet des patients sont interdits dans l'Hôpital. Si une personne inconnue vous fait des offres de services, nous vous prions d'en aviser la cadre de santé ou le personnel soignant.



## Respect du personnel

Merci de respecter le travail de tous les professionnels qui interviennent dans l'établissement.

Le code pénal (Articles 222-8, 222-10, 222-12, 222-13) aggrave les peines des auteurs de violence à l'encontre d'un professionnel de santé dans l'exercice de ses fonctions.

## Consignes de sécurité



## Stationnement

Il est interdit de stationner devant l'entrée principale de l'établissement pour permettre aux ambulances la dépose des patients. Tous les véhicules doivent être stationnés dans les espaces prévus à cet effet. Des stationnements sont réservés aux personnes handicapés et pour les livraisons, merci de les respecter.



## Sécurité Incendie

Nous vous invitons à prendre connaissance des consignes d'évacuation affichées. En cas d'incendie, appuyez sur le bouton d'alarme le plus proche de vous ou prévenez immédiatement le personnel soignant. En toute situation, il est important de garder votre calme et de suivre les indications de notre personnel.



## Votre sortie

Les sorties se font le matin du lundi au samedi.

Le médecin responsable de votre prise en charge à l'Hôpital décidera avec vous et en fonction de votre état de santé du moment opportun de votre sortie. Votre retour à domicile, ou le cas échéant, l'orientation vers une autre structure, est programmé et organisé par l'équipe pluridisciplinaire du service.

Les éléments nécessaires à la continuité de vos soins tels qu'ordonnances et prolongation d'arrêt de travail vous seront remis directement dans le service. Vos documents personnels vous seront rendus ainsi que, après accord médical, vos médicaments personnels qui n'auraient pu être rendus à vos proches en début de séjour. Dans ce cas, c'est l'infirmière qui vous les remettra. Par ailleurs, un compte-rendu d'hospitalisation vous sera remis et sauf opposition de votre part, sera transmis à votre médecin traitant.

Afin de faciliter votre sortie vous devez passer à l'accueil administratif pour régulariser votre dossier, régler vos frais

de séjour et, le cas échéant, obtenir le remboursement de votre solde de téléphone. Un bulletin de situation vous sera remis. Il fait office d'arrêt de travail durant votre hospitalisation.

**Questionnaire de satisfaction :  
votre avis nous intéresse**

**Nous vous invitons à remplir le questionnaire de sortie joint en annexe de ce livret.**

Afin d'améliorer la qualité de votre prise en charge et toujours mieux vous satisfaire, il est important pour nous de recueillir votre avis concernant votre séjour. Le questionnaire est à déposer dans les boîtes aux lettres dédiées situées à côté de l'Accueil ou dans votre service.



## Vos droits

Vous trouverez dans ce livret les principes généraux de la charte de personne hospitalisée et de la charte de la personne âgée.

### Personne de confiance

Lors de toute hospitalisation il vous sera proposé de désigner par écrit une personne, librement choisie par vous, et en qui vous avez toute confiance. Cette "personne de confiance" pourra, si vous le souhaitez, vous accompagner dans tous vos entretiens médicaux et / ou faire valoir vos volontés en matière de santé si vous n'êtes plus apte à vous exprimer. Sachez que vous pouvez révoquer cette personne à tout moment de votre hospitalisation ou en modifier les termes.

Cette disposition est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance. Les personnes sous tutelle doivent avoir l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué.

Pour plus de renseignements, une fiche informative est disponible auprès de l'accueil et des services.

### Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, un jour, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ce document décrit ses souhaits concernant sa fin de vie, c'est-à-dire les conditions de poursuite, limitation, d'arrêt ou de refus des traitements ou actes médicaux. Les directives anticipées seront

consultées préalablement à toute décision. Elles sont valables sans limite de temps et peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, parlez-en à votre médecin référent ainsi qu'à vos proches : signalez leur existence.

### Informatique et libertés

#### Protection des données personnelles

L'hôpital de l'Arbresle établissement de l'association Groupe SOS Santé, dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients. Ce système hébergé chez un hébergeur agréé à cet effet et traité par des prestataires dûment autorisés.

Il permet de réaliser les objectifs suivants :

- l'organisation de votre préadmission ;
- la gestion de vos rendez-vous médicaux ;
- la gestion de votre prise en charge ;
- la constitution de votre dossier médical ;
- la gestion de votre dossier administratif et de la facturation ;
- le pilotage de l'activité hospitalière ;
- la réalisation de travaux de recherche ;
- l'évaluation de la qualité des soins, via des questionnaires par exemple.

Conformément à la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée, et au Règlement Général sur la Protection des données (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018. L'établissement a désigné auprès de la CNIL un délégué à la

protection des données. Il est le garant du respect de vos droits et de la bonne utilisation de vos données personnelles

Les traitements mis en œuvre au sein de l'hôpital s'inscrivent dans le cadre, selon les cas, (i) d'une obligation légale à laquelle l'hôpital est soumis, (ii) d'une mission d'intérêt public dont est investie l'hôpital, (iii) de la sauvegarde des intérêts vitaux, ou encore (iv) d'un intérêt légitime poursuivi par l'hôpital.

• **Les données médicales** vous concernant sont protégées par le secret médical. Elles sont susceptibles d'être transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement et peuvent faire l'objet d'un traitement informatisé. Vous pouvez faire la demande d'accès à votre dossier médical par écrit (*courrier ou formulaire de l'établissement à compléter*).

• **Pour les données administratives**, en fonction de la base légale du traitement, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, limitation, d'opposition et d'un droit à définir des directives sur la conservation, l'effacement et la communication de ces données après votre décès, ainsi que d'un droit à la portabilité.

Pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser à tout moment :

- A la direction de l'Hôpital à l'adresse postale suivante : **206 Chemin du Ravatel, 69210 L'Arbresle**
- Au Délégué à la Protection de Données à l'adresse postale : Groupe SOS Santé **50 place MAZELLE 57000 METZ** ou à l'adresse électronique : **contact-rgpd.sante@groupe-sos.org**

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits " Informatique et Libertés " ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

## Accès à vos informations médicales et conservation des dossiers

Un dossier médical, propre à notre établissement, est constitué dès votre première venue et comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il est conservé pendant vingt ans à compter de la date de

vos soins, de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe ou au moins jusqu'au 28<sup>ème</sup> anniversaire du patient ou pendant dix ans à compter de la date de décès. Vous pouvez faire la demande de votre dossier médical par écrit (courrier ou formulaire de l'établissement à compléter). Sa communication est possible directement ou par l'intermédiaire du praticien que vous désignerez à cet effet. Celui-ci vous communiquera les informations médicales vous concernant dans le respect des règles de déontologie. La communication du dossier est assurée par votre médecin référent.

Dans le cas où votre demande de dossier médical est complète et concerne un séjour ou une consultation :

- datant de moins de 5 ans, l'établissement dispose de 8 jours pour vous présenter votre dossier,
- de plus de 5 ans, l'établissement dispose de 2 mois pour vous présenter votre dossier.

Pour plus de renseignements sur l'accessibilité à vos informations personnelles, une fiche informative est disponible à l'accueil.

## Commission des usagers

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de service concerné.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la Direction pour recueillir votre plainte ou réclamation.

Si vous le préférez, vous pouvez lui écrire. Il veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de santé publique. Il fera le lien avec la Commission des Usagers (C.D.U.).

Cette commission pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la C.D.U. Le (ou les) médiateur(s) vous recevra(ont), vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Outre les médiateurs, la C.D.U. se compose du directeur de l'établissement, du responsable qualité et d'au moins deux représentants des usagers.

La C.D.U. a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Vous avez la possibilité, si vous le souhaitez, d'être assisté par un représentant des usagers de la C.D.U. (coordonnées disponibles dans la composition de la C.D.U. en annexe du livret d'accueil)

Dans ses missions principales, le représentant des usagers est présent pour :

- Défendre les droits individuels et collectifs afin de contribuer à l'amélioration de la qualité et de la prise en charge.
- Formuler de nouvelles propositions et élaborer des recommandations pour contribuer au bien-être des usagers.
- Participer à l'élaboration des politiques de santé.

Le représentant des usagers peut être contacté pour vous aider à formuler vos remarques par écrit avant de les transmettre à la direction de l'établissement (difficulté d'accès au dossier médical, qualité des prestations, défaut d'information, problème de facturation, erreur médicale etc.).

Pour établir ces recommandations, la C.D.U. s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part notamment via le questionnaire de satisfaction.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la C.D.U. et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, vous pouvez consulter les annexes jointes à ce livret et la fiche informative disponible à l'accueil.

Outre le recueil de la satisfaction par les questionnaires de sortie, il est aussi possible de donner votre avis via le **questionnaire E-Satis**. Si vous avez donné votre adresse mail à votre entrée et si vous avez séjourné dans le service de MÉDECINE ou S.M.R.,

vous recevrez par mail après votre sortie un questionnaire de satisfaction qui vous sera adressé par la HAUTE AUTORITÉ DE SANTE. Si vous souhaitez en savoir plus, une brochure sur la démarche E-SATIS est disponible en annexe de ce livret.

L'expérience patient est un enjeu prioritaire pour l'établissement, notre représentant des usagers ou d'autres professionnels membres de la C.D.U. peuvent se rapprocher de vous pendant votre hospitalisation afin de recueillir votre point de vue sur votre séjour en cours.

### Règles juridiques des majeurs protégés

Si vous n'êtes pas en mesure d'assurer la protection de vos biens, il peut être nécessaire que vous soyez représenté ou assisté afin de sauvegarder vos intérêts. Pour cela, une procédure auprès du Juge des Tutelles doit être ouverte. Pour toute demande de renseignements, veuillez-vous adresser à l'accueil pour prendre rendez-vous avec une assistante de notre service social. Si vous êtes majeur protégé ou mineur, une attention particulière vous sera assurée par l'ensemble de notre équipe.

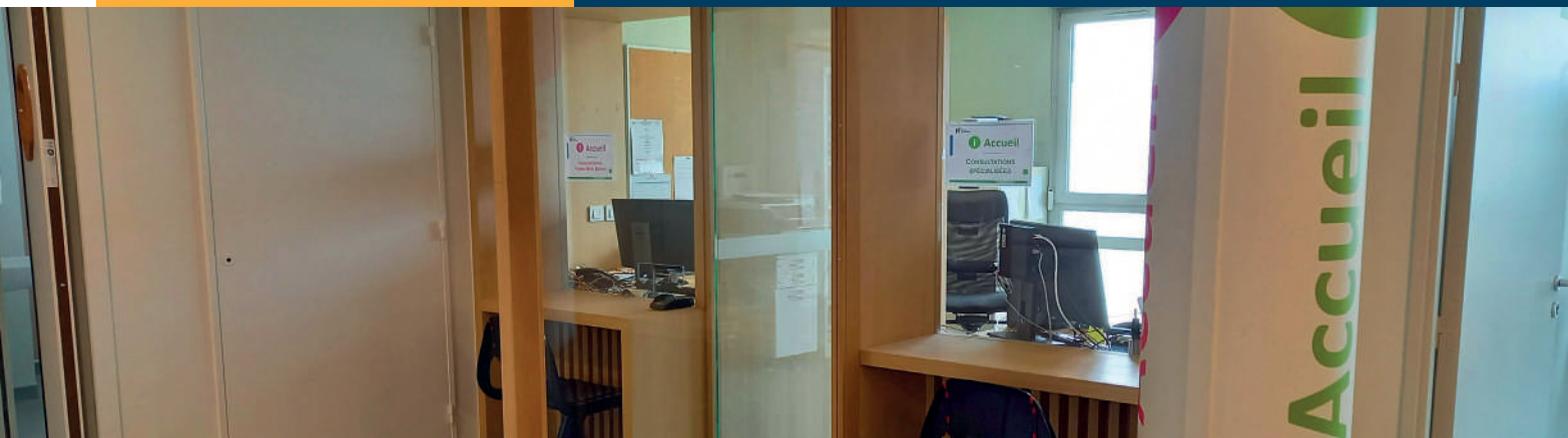
### Non divulgation de présence

Vous souhaitez que votre présence à l'Hôpital de L'Arbresle ne soit pas divulguée. Signalez-le, dès votre arrivée, au bureau des admissions.

### Service funéraire

Lors d'un décès, les familles désirant se rendre au chevet du défunt pourront être accueillies dans le service. Notre établissement ne disposant pas de chambre funéraire, les familles sont invitées à solliciter le transfert du corps dans une chambre funéraire d'une entreprise funéraire de leur choix.





## Nos engagements qualité

### Notre démarche d'amélioration continue

Notre établissement et l'ensemble de nos équipes sont engagés depuis plusieurs années maintenant dans une démarche d'amélioration continue des soins et des prestations délivrées à nos usagers. Pour cela, plusieurs instances et groupes de travail existent. Ces temps de réflexion portent sur les thématiques liées au parcours du patient, à la prévention du risque infectieux, à la gestion de la douleur, à la prise en charge médicamenteuse, à la bientraitance, à la prise en charge des personnes en fin de vie et à la nutrition entre autre. Vous trouverez en annexe de ce livret, la liste des instances de l'établissement.

Cette démarche s'appuie sur les référentiels de la Haute Autorité de Santé (H.A.S.) ainsi que sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

Tous les ans, notre établissement participe au recueil obligatoire d'**indicateurs de la qualité des soins généralisés par le Ministère de la Santé et la H.A.S.** Ils reposent sur des objectifs prioritaires de santé publique et d'organisation des soins, associés à des possibilités d'amélioration. Vous trouverez nos derniers résultats disponibles en annexe de ce livret.

Régulièrement, notre établissement est évalué par des experts indépendants mandatés par la H.A.S. Cette **visite de certification donne lieu à un rapport de certification.** Si vous désirez plus d'informations, vous pouvez

consulter les résultats de notre établissement sur **QualiScope** ou auprès de notre service qualité.

### Prévention des infections associée aux soins

Les infections associées aux soins (I.A.S.) ou infections nosocomiales sont des infections qui peuvent être contractées au cours du séjour à l'hôpital, au décours d'un soin. L'hôpital de L'Arbresle est volontairement engagé dans la prévention de ces I.A.S. et le **Comité de Lutte contre les infections nosocomiales (C.L.I.N.)** établit chaque année un programme destiné à la prévention du risque infectieux en conformité avec la réglementation et les recommandations professionnelles.

Une **équipe opérationnelle d'hygiène (E.O.H.)** met en œuvre ce programme (surveillance des infections, élaboration de protocoles, formation du personnel, participation aux enquêtes nationales, évaluation des pratiques professionnelles), en lien avec **notre réseau interne de correspondants en hygiène hospitalière**, composé de professionnels de toute catégorie et présents dans chacun des services de l'hôpital.

En tant qu'usager, vous et vos visiteurs contribuez aussi à la lutte contre les transmissions des infections par le respect des règles simples mises en place dans l'ensemble de nos services.

## Lutte contre la douleur

**Votre douleur, parlons-en car il n'y a pas une mais des douleurs.** Si vous avez mal, vous devez en parler à nos équipes soignantes qui vous aideront et pourront mettre en œuvre les moyens les mieux adaptés à votre situation pour prévenir votre douleur ou la soulager (**antalgiques, méthodes non médicamenteuses, ...**). En effet, certaines douleurs peuvent être induites par les soins prodigués et peuvent être prévenues, d'autres, comme les douleurs liés à un traumatisme ou un acte chirurgical nécessitent une prise en charge spécifique. Dans d'autres situations, un soutien psychologique peut aussi vous être proposé.

**Nos équipes sont là pour vous écouter et s'engagent à prendre en charge votre douleur.**





Votre  
douleur,  
parlons-en



## Contrat d'engagement

### Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

### Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui **vous** convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux **votre** traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de **votre** prise en charge dans notre établissement de santé.

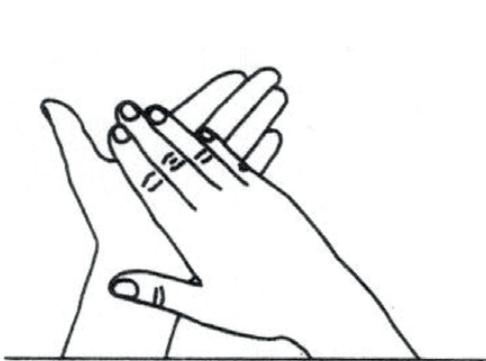
### Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- > les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- > les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- > les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

# Comment faire une hygiène des mains ?

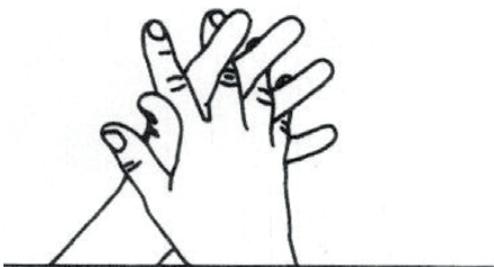
Lavage au savon,  
ou friction avec un produit hydroalcoolique.



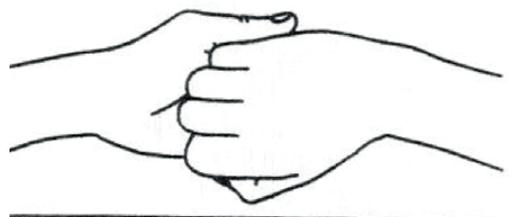
**1** **Paume sur paume**  
Désinfection des paumes



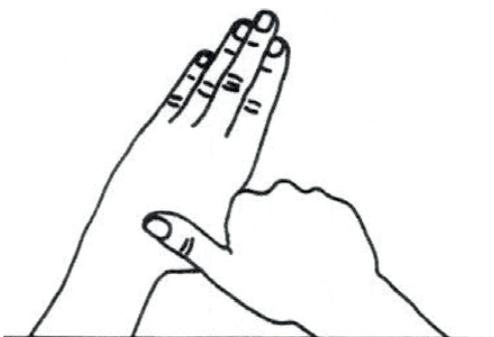
**2** **Paume sur dos**  
Désinfection des doigts  
et des espaces interdigitaux



**3** **Doigts entrelacés**  
Désinfection des espaces  
interdigitaux et des doigts



**4** **Paume/doigts**  
Désinfection des doigts



**5** **Pouces**  
Désinfection des pouces



**6** **Ongles**  
Désinfection des ongles



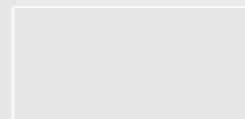
**7** **Poignets**

# la qualité des soins :

# 15 objectifs

1. Le patient est informé et son implication est recherchée
2. Le patient est respecté
3. Les proches et/ou aidants sont associés à la mise en œuvre du projet de soins avec l'accord du patient
4. Les conditions de vie et de lien social du patient sont prises en compte dans le cadre de sa prise en charge
5. La pertinence des parcours, des actes et des prescriptions est argumentée au sein de l'équipe
6. Les équipes sont coordonnées pour prendre en charge le patient de manière pluriprofessionnelle et pluridisciplinaire tout au long de sa prise en charge
7. Les équipes maîtrisent les risques liés à leurs pratiques
8. Les équipes évaluent leurs pratiques notamment au regard du suivi des résultats cliniques de leur patientèle
9. L'établissement définit ses orientations stratégiques en cohérence avec son territoire
10. L'établissement favorise l'engagement des patients individuellement et collectivement
11. La gouvernance fait preuve de leadership
12. L'établissement favorise le travail en équipe et le développement des compétences
13. Les professionnels sont impliqués dans une démarche de qualité de vie au travail impulsée par la gouvernance
14. L'établissement dispose d'une réponse adaptée et opérationnelle aux risques auxquels il peut être confronté
15. L'établissement développe une dynamique d'amélioration continue de la qualité des soins

**Patients, soignants, un engagement partagé**



# Charte de la personne hospitalisée

## Principes généraux

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



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3 **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5 **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



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



10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

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

# 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.

# Charte de la personne accueillie

*La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.*

*Cette loi régit près de 32 000 structures, ce qui représente plus d'un million de places et plus de 400 000 salariés.*

*La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.*

## Article 1 - Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

## Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

## Article 3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

## Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- 1° la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
- 2° le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
- 3° le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

## **Article 5 - Droit à la renonciation**

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication, prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation, et des procédures de révision existantes en ces domaines.

## **Article 6 - Droit au respect des liens familiaux**

La prise en charge ou l'accompagnement, doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse, prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

## **Article 7 - Droit à la protection**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

## **Article 8 - Droit à l'autonomie**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

## **Article 9 - Principe de prévention et de soutien**

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

## **Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie**

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

## **Article 11 - Droit à la pratique religieuse**

Les conditions de la pratique religieuse y compris la visite de représentants des différentes confessions doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

## **Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

# Maltraitance des personnes âgées et des adultes en situation de handicap

Le courage de voir

Victime ou témoin contactez le

# 3977

Lundi > vendredi - 9h > 19h

Samedi > dimanche - 9h > 13h - 14h > 19h

Service & appel gratuits



  
**MINISTÈRE  
DES SOLIDARITÉS  
ET DE LA SANTÉ**  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## Le choix d'en parler

Vous l'avez remarqué : quelque chose ne va pas.  
C'est cela, la maltraitance. Au début, ça n'a rien d'évident :  
un trouble, un dérapage, un glissement. Et finalement  
une asphyxie. Pourtant les solutions ne manquent pas.  
Vous aider à les trouver, c'est notre raison d'être.

**N'attendez pas, n'attendez plus : appelez le 3977.**

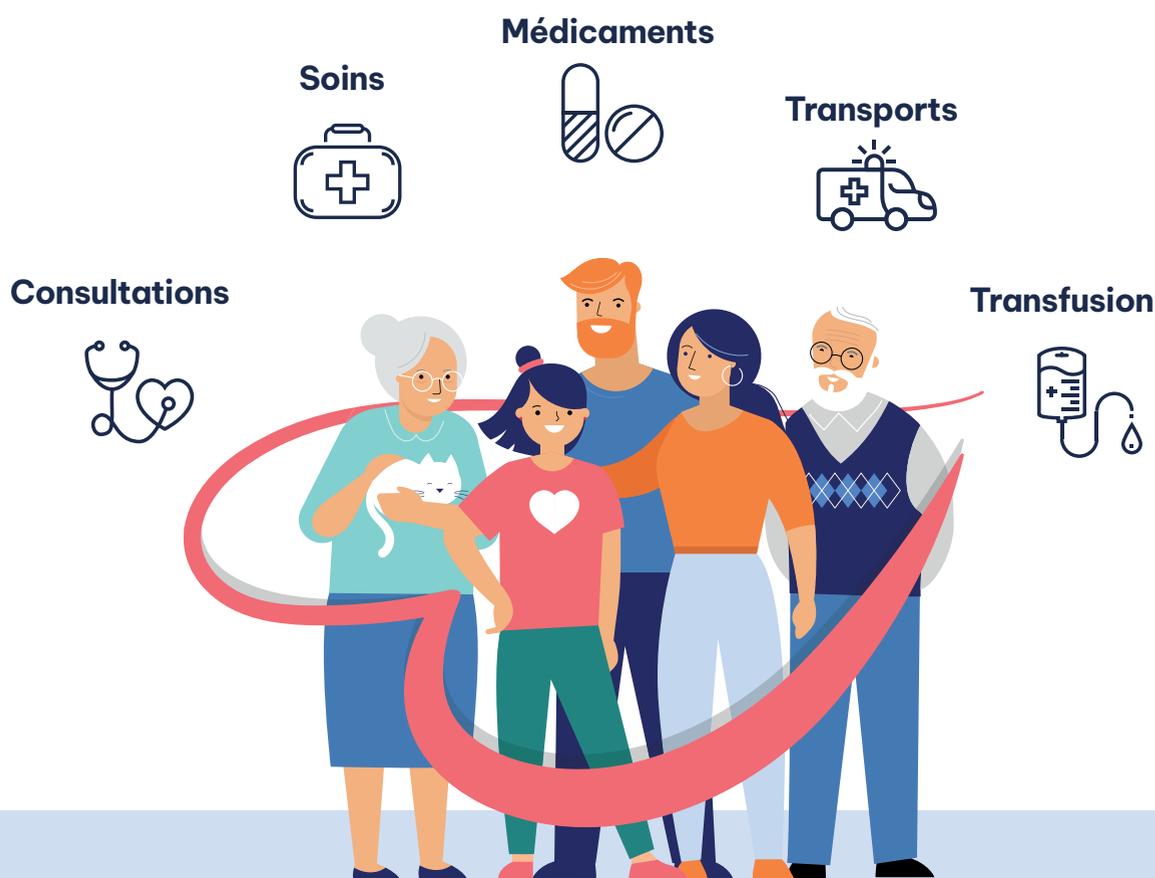
 3977.fr

3977 Service & appel gratuits

# IDENTITOVIGILANCE

## Parce que notre première préoccupation c'est vous !

La vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre séjour dans notre établissement.



Le port du bracelet d'identité dès votre arrivée dans le service de soins est un outil qui participe à l'amélioration de votre prise en charge.



**Merci de nous aider à prendre soin de vous.**

## Identité Nationale de Santé - Demande de correction auprès de l'INSEE

Lors de ma prise en charge par un professionnel de santé, nous nous sommes aperçus que mon identité nationale de santé comportait des erreurs. Il m'a indiqué que je devais les faire rectifier auprès de l'INSEE.  
**Pourquoi ? Quelle est la démarche à suivre ?**

### De quoi s'agit-il ?



- Le répertoire national d'identification des personnes physiques (RNIPP) regroupe **les informations d'état civil** des personnes nées en France ou des étrangers immatriculés auprès des services de l'Assurance Maladie.
- Ces éléments d'identification sont repris pour certaines démarches administratives : **impôts, travail, élections...**

### Quel est le lien avec l'Identité Nationale de Santé ?

Votre **Identité Nationale de Santé (INS)** est votre **identité sanitaire de référence**. Son utilisation est obligatoire depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021 pour référencer vos informations de santé.

Votre INS provient du RNIPP et est composée :

- d'un **matricule**
- de **5 traits d'identité** (nom de naissance, prénom(s) de naissance, date de naissance, sexe et code lieu de naissance)



L'attribution de l'INS est couplée à la vérification de votre identité via une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport,...). Votre INS permet aux professionnels de santé qui vous accompagnent **d'échanger plus facilement** de l'information de santé vous concernant, en s'assurant qu'ils parlent bien de **la même personne**.

***C'est pourquoi il est essentiel que cette identité ne comporte pas d'erreurs.***



**Si vous constatez une erreur concernant votre identité** (par exemple, une erreur dans votre nom de naissance, vos prénoms, votre sexe, votre date ou votre lieu de naissance), **vous pouvez demander une rectification à l'INSEE qui gère ce répertoire\*** en cliquant sur le lien **ici\*\*** ou en scannant le **QR Code** :



***Attention, si l'erreur provient du titre d'identité, il est nécessaire de contacter le service d'état civil de votre commune pour effectuer la rectification.***



**l'Assurance  
Maladie**

**MINISTÈRE  
DE LA SANTÉ  
ET DE LA PRÉVENTION**  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



# ICI

votre établissement  
envoie vos comptes rendus  
et vos ordonnances  
directement dans l'espace.

**mon  
ESPACE  
SANTÉ**

**VOUS AVEZ LA MAIN SUR VOTRE SANTÉ.**

Rendez-vous  
sur [monespacesante.fr](https://monespacesante.fr)  
ou téléchargez l'application.



Qualité des Soins

VOTRE



AVIS



EST



PRÉCIEUX



**e-Satis**



Votre expérience  
est utile à tous !

Renseignez votre email à l'admission  
et répondez à e-Satis, l'enquête  
nationale de la Haute Autorité de santé.



**HAS**  
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Avec le soutien de  
**France  
Assos  
Santé**  
La voix des usagers

**H** Hôpital  
de L'Arbresle

# Comment répondre à l'enquête ?

Vous donnez votre adresse e-mail\* à l'admission ou à la sortie de l'établissement pour recevoir le questionnaire e-Satis, une fois rentré chez vous.

## Que contient le questionnaire ?

En répondant de façon anonyme au questionnaire e-Satis, vous donnez votre avis sur :

- l'accueil dans l'établissement ;
- votre prise en charge par les professionnels de santé ;
- votre chambre et vos repas ;
- l'organisation de votre retour à domicile.

## Pourquoi votre avis est important ?

- Vous aidez votre hôpital ou votre clinique à connaître ses points forts et ses points à améliorer.
- Vous participez à l'amélioration de la qualité des soins des établissements de santé.
- Vous permettez à chaque personne de s'informer sur le niveau de satisfaction des patients de l'établissement de son choix sur [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)

Une des missions de la HAS est de mesurer et d'améliorer la qualité des établissements de santé, sociaux et médico-sociaux. Pour cela, elle met en place différents indicateurs de qualité, dont e-Satis.

Tous les résultats par établissement sont disponibles sur [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)

Plus d'information sur les missions de la HAS  
sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

# CHARTRE de la laïcité de l'Hôpital de L'Arbresle

Adaptée de la «Charte de la laïcité des services publics»

## La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 09 décembre 1905.

### Des professionnels de l'Hôpital de L'Arbresle

Tout professionnel de l'Hôpital de L'Arbresle a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un salarié de **manifestar ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

**La liberté de conscience est garantie.**

### Des usagers de l'Hôpital de L'Arbresle

Tous les usagers sont **égaux** au sein de l'Hôpital de L'Arbresle.

Les usagers de l'Hôpital de L'Arbresle ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service hospitalier**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers de l'Hôpital de L'Arbresle **doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers de l'Hôpital de L'Arbresle **ne peuvent récuser un professionnel de l'établissement** ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service ou d'un équipement. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent se **conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet au sein d'établissements médico-sociaux ou hospitaliers ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

# Examens des plaintes et réclamations

Suivant le Code de la Santé Publique, l'examen des plaintes et réclamations au sein de tout établissement de santé est conduit de la manière suivante :

## ARTICLE 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. »

## ARTICLE 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 représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

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. »

## ARTICLE 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. »

## ARTICLE 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 commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. »