



**FAVORISER
L'ACCÈS
À DES SOINS
D'EXCELLENCE
POUR TOUS**



SOMMAIRE

Bienvenue	5
Nos missions	6
Nos valeurs	8
Le GROUPE SOS	9
Votre admission	11
Les frais de séjour	12
Votre séjour	13
- Des règles pour votre sécurité	14
- Un cadre de vie	17
Votre sortie	21
Les acteurs de votre prise en charge	23
Les groupes de travail spécialisés	27
Les instances	28
Politique de bientraitance	30
Politique qualité	32
Politique développement durable	33
Droits et informations patients	35
Charte de la personne hospitalisée	38
Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante	40



LE GROUPE SOS, L'ENSEMBLE DU PERSONNEL DU KEM, VOUS SOUHAITE LA BIENVENUE.

Madame, Monsieur,

Ce livret d'accueil, conçu à votre attention et à celle de vos proches, est destiné à faciliter votre séjour au KEM. Il contient des informations et des conseils utiles pour vous aider dans vos démarches, répondre à vos besoins, vous rappelez vos droits, nos engagements à votre égard, mais aussi vos obligations et les règles de vie commune.

Situé à Thionville, au cœur du Nord Lorraine, l'hôpital gériatrique le KEM fait partie du GROUPE SOS Santé.

Spécialiste des maladies des séniors et du grand âge, il se présente comme un établissement innovant par ses activités et par son ouverture sur la ville.

Ouvert depuis janvier 2003, le KEM a pour objectif essentiel : le bien-être et la satisfaction des patients et des résidents. Engagé dans une démarche Qualité continue et ambitieuse, le KEM est reconnu pour sa prise en charge, ses soins et son accueil.

C'est aussi un véritable état d'esprit qui unit l'ensemble de nos équipes médicales, soignantes, administratives et logistiques. Cet état d'esprit, c'est la volonté de placer la personne âgée au cœur de nos priorités.

Et pour vous garantir toujours plus de satisfaction, nous vous remercions par avance de remplir le **questionnaire de satisfaction** qui vous sera remis à la fin de votre séjour.

Si vous rencontrez des difficultés ou si vous avez besoin d'informations plus personnelles, faites le savoir au médecin qui assure votre suivi ou à l'infirmière responsable de l'unité.

Philippe BELLO
Directeur du KEM



NOS MISSIONS

UN HÔPITAL DE PROXIMITÉ

En tant qu'ESPIC, Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif, l'hôpital gériatrique Le KEM à Thionville a pour vocation de répondre aux besoins de la population du bassin thionvillois. Afin d'assurer cette mission de proximité, il dispose d'une offre de soins complète au sein de la filière gériatrique, ouverte sur la ville.

Cette démarche se traduit au travers d'un partenariat privilégié avec les professionnels du secteur : médecins traitants et spécialistes, personnels paramédicaux, services d'aide à domicile, structures hospitalières et médico-sociales.

UNE CULTURE GÉRIATRIQUE

L'hôpital gériatrique Le KEM est spécialisé dans la prise en charge des pathologies des séniors et du grand âge. Constamment en évolution, il répond aux besoins nouveaux et diversifiés de ses patients et résidents grâce à une équipe pluridisciplinaire compétente.

Ainsi, il propose des unités d'accueil, d'hébergement et d'hospitalisation spécifiques pour les personnes âgées, notamment la prise en charge de démences type Alzheimer.

Doté de plus de 200 lits et places, il propose une offre de soins très complète en gériatrie et psychogériatrie, à la fois dans le secteur sanitaire et médico-social. Les unités d'hospitalisation accueillent les patients pour un séjour de courte durée dans le cadre d'une prise en charge ponctuelle d'une pathologie. Les unités d'hébergement assurent l'accueil permanent des résidents au long cours dont le maintien à domicile n'est plus envisageable.

UNE MISSION DE SERVICE PUBLIC

- Réduire les inégalités d'accès à la santé.
- Maintenir et développer l'autonomie des personnes.
- Améliorer le parcours de santé et de vie des personnes.
- Prévenir les risques liés à la fragilité des personnes âgées.
- Favoriser la sécurité et l'identification des patients.



UN HÔPITAL DE RÉFÉRENCE SUR LE TERRITOIRE

Sa vocation est également d'assurer une mission de diagnostic, de surveillance, de traitement et de prévention, d'évaluation des pratiques pour tout patient sans distinction sociale.

Parce que l'activité en gériatrie se caractérise par la prise en charge globale des personnes âgées atteintes de pathologies diverses et multiples, les professionnels du KEM ont orienté leurs soins vers une personnalisation des traitements.

La création d'une véritable filière gériatrique au sein du KEM et du GROUPE SOS permet d'apporter les réponses les plus appropriées aux besoins de chacun.

Les activités sanitaires (Consultations Mémoire, Hôpital de jour, Médecine, Soins de Suite et de Réadaptation, Unités de Soins de Longue Durée, Unité d'Hébergement renforcée), médico-sociales (Accueil de Jour, EHPAD) permettent de diversifier les modes de prise en charge et d'offrir à chaque personne âgée la modularité des soins nécessaires à son bien-être tout au long de son parcours de santé.

Ainsi au sein du KEM sont privilégiés différents axes gériatriques complémentaires tels :

- Traiter les pathologies aiguës,
- Soulager la douleur ;
- Accompagner la fin de vie ;
- Prendre en charge les troubles comportementaux et la dépendance psychique ;
- Prévenir, Évaluer, Dépister les démences de type Alzheimer.

Ainsi, l'hôpital gériatrique le KEM dispose aujourd'hui des compétences médicales lui conférant un statut de centre référant en gériatrie et psychogériatrie.

La région est traversée par l'une des plus importantes voies romaines de l'Empire reliant la Méditerranée aux limites germaniques de l'Empire Romain. Dans le pays, cette voie reliant Metz à Trèves prend dans le patois local le nom de KEM.



NOS VALEURS

Pour accomplir ces missions, les professionnels de notre établissement s'appuient sur des valeurs et des convictions partagées :

LA RECHERCHE DE L'EXCELLENCE

Nous menons une politique de recrutement au plus haut niveau et assurons une formation professionnelle continue pour le maintien et le développement des compétences. Nos pratiques médicales, soignantes et managériales correspondent aux standards nationaux. Nos programmes qualité s'inscrivent dans une dynamique volontariste d'amélioration continue. L'innovation et l'expertise sont au service des patients.

LE RESPECT DE LA PERSONNE

Nos relations avec autrui, nos patients autant que leur entourage, nos collègues et nos partenaires sont dirigées par le respect des droits des personnes. Nous traitons chacun avec égards dans le respect de la dignité et de son individualité et nous leur garantissons la confidentialité et la bienveillance.

L'ENGAGEMENT DE SOLIDARITÉ

Nous veillons à l'équité de l'accès aux soins et mettons au cœur de nos actions l'égalité de traitement des personnes quelles que soient leurs opinions philosophiques, morales, religieuses ou politiques.

LE PARTAGE DES CONNAISSANCES

Nous menons une politique de formation et d'information adaptée aux besoins de chacun. Nous développons la formation avec la volonté d'assurer le transfert de compétences à chacun d'entre nous.

Chaque professionnel doit s'employer à satisfaire au mieux les usagers. La qualité de la prise en charge des patients ainsi que celle des soins résultent de la compétence technique et relationnelle de tous les professionnels. Chacun exerce ses fonctions dans les règles d'exercice propre à la mission qui lui est confiée.

L'esprit d'équipe, la tolérance et la communication des informations utiles sont autant d'atouts conduisant vers un travail d'équipe harmonieux et épanouissant. Libre de ses opinions, le personnel doit néanmoins observer une certaine réserve dans l'expression de celles-ci.



L'hôpital adhère à la charte du GROUPE SOS qui fixe les principes essentiels, relatifs notamment au respect des personnes, à la transparence financière et aux conditions juridiques de fonctionnement que ses adhérents entendent respecter et faire respecter. A ce titre, l'hôpital s'engage à développer ses activités dans un réel esprit de solidarité, de partenariat et d'entraide mutuelle avec les associations signataires de la charte.

LE GROUPE SOS

Entreprise sociale, le GROUPE SOS met l'efficacité économique au service de l'intérêt général.

Construit sur des activités de lutte contre les exclusions, le GROUPE SOS a su se diversifier progressivement et développe aujourd'hui des dispositifs d'excellence pour tous, y compris les plus démunis. Il répond ainsi aux besoins fondamentaux de la société à travers ses 8 grands cœurs de métiers : la jeunesse, l'emploi, les solidarités, la santé, les seniors, la culture, la transition écologique, l'action internationale.

GROUPE SOS Jeunesse : crèches, prise en charge d'enfants et d'adolescents en difficulté, éducation par le sport

GROUPE SOS Emploi : entreprises d'insertion, centres de formation, conseil et financement d'entreprises sociales, conseil et services en développement durable

GROUPE SOS Solidarités : addictions, habitat solidaire, accompagnement de personnes en situation de handicap, actions sociales variées

GROUPE SOS Santé : hôpitaux et soins et à domicile

GROUPE SOS Seniors : maisons de retraite

GROUPE SOS Culture : accès à la création et aux œuvres

GROUPE SOS Transition écologique : associations, atelier et chantier d'insertion

GROUPE SOS Action internationale : santé, handicap, protection de l'environnement, accès à l'éducation pour tous.

Il démontre qu'il est aujourd'hui possible de bâtir une organisation solide, capable de créer et pérenniser des activités économiques tout en ayant un fort impact social. Son modèle exclut tout versement de dividendes à des personnes physiques. Cela lui permet de se concentrer sur la qualité du service rendu, notamment à travers de nombreuses innovations sociales pour répondre toujours mieux aux enjeux sociétaux de notre époque. Que ce soit avec les pouvoirs publics, des entreprises «classiques», ou des partenaires associatifs, le GROUPE SOS inscrit son action dans une dynamique de co-construction. Fort de ses savoir-faire et des outils de gestion qu'il a développés, il a ainsi intégré de nombreuses associations. Toutes ont créé des synergies, professionnalisé leurs pratiques, mutualisé leurs dépenses...





VOTRE ADMISSION

EN HOSPITALISATION

Les formalités d'admission se font à l'accueil par vous-même ou un membre de votre entourage.

Parce que
identité
= sécurité

Documents à présenter

- Carte d'identité ou passeport
- Carte VITALE à jour et l'attestation correspondante
- Carte d'affiliation à une caisse complémentaire (mutuelle) ou CMU

Un dossier administratif sera ainsi créé et les agents d'accueil sont à votre disposition pour vous donner tous les renseignements nécessaires.

EN CONSULTATION

Le jour de votre consultation dans notre établissement, vous devez vous présenter au secrétariat médical de psychogériatrie (rez-de-chaussée, côté EHPAD) afin d'y préparer votre dossier administratif. Les documents à présenter sont les mêmes qu'en cas d'hospitalisation.

FORMALITÉS MÉDICALES

Pour améliorer la prise en charge dans les services, nous vous conseillons de vous munir de certains documents :

- La lettre de votre médecin traitant.
- Votre carnet de santé.
- Vos ordonnances médicales des traitements en cours.
- Vos résultats des derniers examens (radiographies, échographies, laboratoire...).
- Vos documents de mise sous tutelle ou curatelle.

EN HÉBERGEMENT

Votre admission fait l'objet d'une attention particulière. Elle est prononcée par le Directeur après dépôt d'un dossier d'admission. Un contrat de séjour est ensuite établi ; il définit les différentes prestations, les conditions de votre accueil, les droits et les obligations des deux parties.



LES FRAIS DE SÉJOUR

EN HOSPITALISATION

Vos frais d'hospitalisation sont composés :

- Du tarif des prestations, variable selon les pathologies et les soins apportés.
- Du forfait journalier fixé par l'État.

Les frais non couverts par un organisme sont à votre charge, et font l'objet d'une facture.

Assuré social	Vos frais seront pris en charge par la Caisse d'Assurance Maladie et éventuellement par votre mutuelle
Bénéficiaire CMU	Vous êtes pris en charge par la Caisse d'Assurance Maladie
Étranger hors UE	Vous êtes redevable des frais sauf en cas de présentation d'une prise en charge
Ressortissant UE	Vous pouvez bénéficier de la prise en charge directe de vos soins grâce à la carte européenne d'Assurance Maladie

RÉGIME PARTICULIER

En bénéficiant d'une chambre particulière, un supplément vous sera demandé, qui sera pris en charge totalement ou partiellement par votre mutuelle. Il vous faudra signer la feuille « demande de chambre particulière » à l'accueil.

EN CONSULTATION

Après consultation, vous devez vous adresser au secrétariat pour régulariser votre dossier. Si des frais restent à votre charge, une facture vous sera envoyée ultérieurement à votre domicile.

EN HÉBERGEMENT

Les frais de séjour sont à votre charge. Ils se composent du tarif journalier hébergement et du tarif journalier dépendance, fixés annuellement par le Président du Conseil Départemental de la Moselle.



Le règlement des frais s'effectue mensuellement. Différentes aides en vigueur peuvent venir en déduction des frais de séjour :

- **L'Aide Personnalisée au Logement (APL) :** le dossier de demande est à compléter par la famille en lien avec l'établissement.
- **L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) :** c'est une prestation versée en fonction du degré d'autonomie. Si vous ne venez pas du même département que l'établissement, le dossier de demande d'APA complété sera à adresser par la famille au département d'origine.
- **L'Aide Sociale :** elle peut prendre en charge les frais d'hébergement des plus démunis. La demande de dossier est à faire auprès de la mairie de la ville ou commune de résidence du demandeur.

VOTRE SÉJOUR

Pour le bon fonctionnement des services de soins qui assurent votre prise en charge et afin de préserver votre tranquillité tout au long de votre séjour, certaines dispositions ont été prises.

Par ailleurs, afin de rendre votre séjour plus agréable, diverses prestations sont mises à votre disposition.

**Pour tout renseignement
vous pouvez contacter l'accueil
au 98.98**

L'ESPACE USAGERS

Un espace vous est entièrement dédié au sein de l'hôpital. Vous y trouverez des renseignements utiles tout au long de votre hospitalisation : indicateurs de qualité, tarifs ainsi que des informations sur l'accès aux informations personnelles, les associations, les manifestations ou les conseils d'hygiène.



LANGUES

If you have any problems to read or if you do not speak french, a member of the staff can certainly assist you. Do not hesitate to let us know your needs.

Falls Sie Verständigungsschwierigkeiten mit der französischen Sprache haben, kann Ihnen ein Personalmitglied sicherlich behilflich sein.

Se avete delle difficoltà per leggere o se non parlate francese, un membro del personale può senza dubbio assister vi. Non esitate a farci sapere i vostri bisogni.

DES RÈGLES POUR VOTRE SÉCURITÉ

Non divulgation de présence

Vous pouvez demander, conformément à l'article R 1112-45 du Code de la Santé Publique, qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence dans l'établissement. Votre demande est valable uniquement pour la durée de votre séjour. Merci de prévenir l'accueil et le service dans lequel vous êtes hospitalisé. Dès lors, nous nous engageons à ne pas communiquer votre présence.

Vos médicaments

Par mesure de sécurité, nous vous demandons d'amener votre ordonnance avec votre traitement ou à défaut vos médicaments que vous prenez à la maison. Dès votre arrivée vous les confierez à une infirmière. En effet, pendant votre hospitalisation, c'est le médecin du service qui vous prescrira les médicaments. Votre traitement personnel vous sera restitué au plus tard à votre sortie.

Le bracelet d'identification

Afin d'assurer « le bon soin au bon patient », il est nécessaire de bien vous identifier à chaque étape de votre séjour. A votre arrivée dans le service de soin, un bracelet d'identification sera posé à votre poignet par le personnel soignant. Tout au long de votre hospitalisation votre identité sera fréquemment vérifiée.

Nous vous demandons de le conserver jusqu'au départ de l'établissement.

L'hygiène

L'hygiène individuelle est une mesure essentielle pour réduire les risques infectieux, à la maison comme à l'hôpital. Le lavage des mains ou leur friction à l'aide de Solutions Hydro-Alcooliques (SHA) constitue la mesure la plus efficace.

L'hygiène des mains doit être appliquée avec rigueur par tous les personnels de soins. Cette mesure, simple et indispensable, doit également être respectée par



vous-même et par vos visiteurs.

Veillez également, par mesure d'hygiène, à ne pas laisser de denrées alimentaires périssables dans votre chambre.

Le tabac et l'alcool

Notre établissement est membre du réseau national Hôpital sans tabac. Le tabac et l'alcool y sont donc interdits. Conformément au décret du 15/11/2006, l'interdiction de fumer s'applique dans tous les bâtiments de notre établissement aux patients, aux visiteurs et aux membres du personnel. L'usage de la cigarette électronique est également interdit au sein de l'hôpital.

Fumer est autorisé à l'extérieur des bâtiments à condition d'éviter la proximité des accès (portes) et ouvertures (fenêtres) de façon à protéger les non-fumeurs du tabagisme passif.

Le dépôt d'objets de valeur / Effets personnels

Nous vous demandons d'éviter d'avoir pendant votre séjour des effets personnels et objets de valeur. Dans le cas contraire, vous êtes invités dès votre arrivée à en effectuer le dépôt au coffre de l'hôpital (papiers d'identité, carte de crédit, chéquier, argent, bijoux...).

Si vous souhaitez les conserver avec vous, veillez à une vigilance accrue de ces objets.

Si vous êtes porteur de prothèses dentaires, auditives ou de lunettes, pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien et les moyens de les ranger soigneusement afin d'éviter les risques de perte.

En cas de perte ou de vol, l'hôpital ne sera pas tenu responsable

Prévoyez du linge personnel, y compris articles de toilette et produits d'hygiène.

L'entretien du linge est à la charge du patient hospitalisé ou de sa famille.

Pour votre sécurité, il vous est conseillé de porter des chaussures ou pantoufles fermées, faciles à mettre, qui tiennent bien aux pieds et munies de semelles antidérapantes. Évitez les chaussures à talons qui provoquent plus facilement un déséquilibre.

Nous remercions vos visiteurs

- De respecter les horaires de visite afin de ne pas perturber l'organisation des soins. Le nombre ou la fréquence des visites doit rester compatible avec le confort des patients. Si vous souhaitez recevoir des visites en dehors de ces horaires, il convient d'en parler auparavant au médecin ou au cadre de santé du service.
- D'éviter les visites en groupe, trop longues et la présence d'enfants en bas âge.
- De quitter la chambre en cas d'intervention du personnel.

- 
- D'observer le plus grand silence dans les services et les couloirs.
 - De respecter les règles d'hygiène (désinfection des mains à l'entrée et à la sortie des chambres). Soyez vigilants, refusez toute visite de personnes susceptibles d'être contagieuses.
 - D'éviter d'apporter des fleurs et plantes en pots (interdit dans certaines unités) en raison des bactéries et champignons qui s'y développent.
 - D'éviter de venir avec des animaux de compagnies. Leur présence est tolérée dans le hall, mais interdite dans les unités de soins.

La promenade

Il vous est possible de sortir du service, tout en restant dans l'enceinte de l'établissement, et avec l'accord du médecin. Avertissez toujours l'équipe soignante lorsque vous quittez votre chambre et le service.

La fermeture de l'établissement

La nuit, à partir de 21h00, l'établissement est fermé et l'ensemble des portes verrouillé. L'accès n'est possible que par le hall d'entrée (appel du standardiste par un interphone).

Le stationnement

Des aires de stationnement sont conçues pour les visiteurs et les personnels. Des places pour handicapés sont également prévues et permettent un accès plus facile. Merci de les respecter.

Nous attirons votre attention sur le fait que le parking n'est pas gardé. Notre établissement n'est pas responsable des vols et des dégradations. Aussi nous vous suggérons de ne pas laisser d'objets en évidence dans votre véhicule.

Veillez par ailleurs à respecter les sens de circulation, notamment à l'entrée et à la sortie de notre parking, et à rouler au pas.

Les consignes de sécurité

Voici un certain nombre de consignes générales qu'il est indispensable de connaître et d'observer pour votre propre sécurité ainsi que celle des autres patients.

- Il est strictement interdit de fumer dans tous les locaux de notre établissement.
- Respectez les matériels de lutte contre l'incendie (extincteurs, portes coupe-feu).
- Ne touchez pas aux installations électriques. N'utilisez pas de prises multiples.
- Reconnaissez, à l'aide du plan affiché dans l'unité de soins, les couloirs et les issues de secours. Si nécessaire, questionnez le personnel hospitalier.



- Signalez au personnel toute situation anormale ou tout danger apparent.

Si vous découvrez un début de feu, un dégagement de fumée, un bruit, une odeur, une fuite d'eau ou une inondation :

- Gardez votre sang froid.
- Ne criez pas.
- Prévenez aussitôt le personnel du service.

Si vous devez évacuer :

- *Faites-le calmement.*
- *N'utilisez pas l'ascenseur.*
- *Si vous êtes valide, aidez ceux qui ne le sont pas.*
- *Respectez les directives qui vous seront données par le personnel.*
- *Après avoir évacué, ne revenez pas dans votre chambre avant d'en avoir reçu l'autorisation.*

UN CADRE DE VIE

La chambre

Notre établissement est doté majoritairement de chambres individuelles. Chacune d'entre elles dispose d'une salle de bain (avec douche, lavabo et WC) et d'un placard pour les effets personnels.

Elles sont pensées selon les pathologies des patients et adaptées à leur autonomie (lits médicalisés, portes suffisamment larges, sol antidérapant...).

Des lieux de convivialité

Véritable lieu de soins, notre établissement est aussi un lieu de vie. Votre confort et votre bien-être sont au cœur de nos préoccupations.

Des lieux de convivialité ont été spécialement conçus à votre intention :

- Un espace rencontre et détente (bibliothèque et coin salon).
- Une cafétéria pour partager une pause café, ouverte l'après midi.
- Des distributeurs de boissons et friandises sont également disponibles.
- Un espace de vente pour faire plaisir (cadeaux) et se dépanner (produits d'hygiène).
- Une salle pour organiser un événement pendant votre séjour.
- Des espaces extérieurs aménagés permettant la promenade.



Le KEM, c'est aussi un établissement ouvert sur la vie de la cité :

- Expositions artistiques.
- Concert.
- Conférences et permanences d'associations.
- Espaces d'accueil, de réunion et de formation.

Les repas

Les menus sont affichés dans le service, préparés avec le concours du service diététique, adaptés à votre état de santé et si vous en faites la demande auprès du personnel, à vos convictions religieuses.

N'hésitez pas à signaler à l'équipe soignante les produits auxquels vous êtes allergiques. Vous êtes servis soit dans votre chambre, soit en salle à manger.

Le téléphone

Pour avoir un numéro direct, vous devez ouvrir au préalable une ligne à l'accueil. Les frais de mise à disposition et de communication vous seront facturés au tarif en vigueur.

Les téléphones mobiles cellulaires doivent être maintenus en position « arrêt » dans l'établissement pour éviter les perturbations sur les dispositifs de l'hôpital.

La connexion internet

Grâce à l'installation d'un réseau WIFI, l'accès à Internet est disponible au KEM. Si vous souhaitez en bénéficier, vous devez en faire la demande auprès du personnel de l'accueil qui vous délivrera un code d'accès, avec lequel vous pourrez vous connecter au réseau pour une durée déterminée.

La télévision

Toutes les chambres d'hospitalisation sont équipées de téléviseurs. Si vous le désirez, vous pouvez obtenir un raccordement à titre payant (caution demandée pour la télécommande, à restituer à la fin du séjour, et tarif à la journée). Veillez toutefois à respecter la tranquillité et le repos des autres patients.

Il ne vous est cependant pas permis d'apporter votre propre appareil.

La radio et l'écoute de musique

L'usage de poste radio ou tout autre dispositif permettant la diffusion de son est conditionné au respect de la tranquillité et du repos des autres patients.



Les photos

Il est strictement interdit de filmer ou de prendre en photo les patients, les visiteurs ou le personnel à partir de téléphone portable ou d'appareils de prises de vue de tout type.

Les visites et les accompagnants

Les horaires de visite sont affichés à l'entrée de chaque service. Si votre santé le justifie et dans la mesure de nos possibilités, un de vos proches pourra être hébergé durant votre séjour.

De même, vos visiteurs peuvent, s'ils le souhaitent, prendre un repas avec vous. Dans ce cas, une participation financière sera demandée. Les tickets repas sont à retirer auprès du personnel de l'accueil.

Le courrier

Le courrier adressé aux patients et aux résidents est distribué du lundi au vendredi.

Demandez à votre correspondant de rédiger l'adresse comme suit :

*Madame-Monsieur / nom du service
Hôpital gériatrique Le KEM
129, route de Guentrange
57100 Thionville*

Vous pouvez remettre votre courrier à expédier au personnel ou le déposer à l'accueil de l'hôpital.

Le culte

Sur demande à l'accueil ou à l'équipe d'aumônerie catholique, un ministre de votre confession religieuse peut vous rendre visite. Vous pourrez également vous recueillir dans l'oratoire situé au rez-de-chaussée de l'hôpital.

L'ensemble du personnel vous assure le respect de votre liberté de conscience et de croyance.

Le KEM dispose d'une chambre mortuaire comportant deux salons funéraires. Le défunt y est transféré par le personnel de l'unité de soins dans les plus brefs délais. Ensuite c'est l'entreprise de pompes funèbres qui prend le relais. Une présentation du corps peut être effectuée en salle de recueillement. Il y demeure jusqu'à sa levée, sauf transport avant mise en bière à résidence ou vers une chambre funéraire (à la charge de la famille).



Les associations et les bénévoles

Des associations sont présentes et interviennent auprès des patients et résidents.

Les coordonnées des bénévoles sont à votre disposition dans les services. Si vous souhaitez les rencontrer, faites-en la demande au responsable du service. Leur action s'inscrit dans le cadre de la charte du patient hospitalisé et de la personne âgée.

Coiffure et pédicure

Un salon de coiffure est à votre disposition près de la cafétéria.

Un pédicure passe chaque semaine dans l'établissement.

Si vous souhaitez bénéficier de ces services, faites en la demande auprès du personnel de l'accueil.

Quelques spécificités dans nos unités d'hébergement

La chambre

Le résident a la possibilité de compléter le mobilier fourni par l'établissement, par des meubles personnels, dans les limites de la surface et de l'accessibilité de la chambre. En tout état de cause, il est encouragé à personnaliser son environnement afin de s'y sentir au mieux. Les chambres sont verrouillées lorsqu'elles sont inoccupées.

Les repas

Une commission de restauration se réunit 3 fois par an afin de recueillir les remarques et suggestions des résidents sur les repas.

La télévision

Votre chambre dispose d'une prise reliée au réseau câblé. Vous pouvez brancher votre propre télévision.

Le linge

Le linge personnel doit être marqué au nom du résident. Si vous le souhaitez l'entretien du linge peut être assuré par notre établissement. Il sera alors conseillé d'éviter le linge fragile (soie, laine, ..).

Les draps et les couvertures sont fournis et entretenus par l'établissement.



Les visites

Elles sont libres (pas d'horaires spécifiques). Cependant elles doivent tenir compte des activités d'animation, de soins et des heures de repas.

Les animations

Elles sont adaptées à la pathologie du résident. Tout d'abord, afin d'assurer le maintien du lien social, des sorties de proximité à caractère festif ou culturel sont organisées. Aussi, annuellement, des échanges intergénérationnels (relations par exemple avec les écoles primaires) sont organisés.

Sont également mis en place des activités divertissantes et permettant de favoriser la stimulation cognitive, comme par exemple : des ateliers cuisine, des ateliers jardinage (selon les saisons), des jeux de société, des ateliers créatifs, de la gymnastique douce, des ateliers de stimulation de la mémoire et des groupes de paroles (en collaboration avec le psychologue) etc ...

Par ailleurs, des animations festives sont organisées au sein de l'établissement afin de marquer les événements du calendrier (anniversaires, Noël, Pâques, ...).

Les petites réparations

Elles sont assurées quotidiennement par les ouvriers d'entretien de l'établissement.

L'équipe soignante tient compte des habitudes de vie des résidents dans le déroulement de la journée et veille à préserver au maximum leur autonomie.

VOTRE SORTIE

LA PERMISSION DE SORTIE

Sur avis favorable du médecin qui assure votre prise en charge au sein de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé, vous pouvez obtenir une permission de sortie. Les frais de transport seront à votre charge.

PRÉPARATION DE VOTRE SORTIE

Votre sortie se prépare dès les premiers jours d'hospitalisation. Si des dispositions spécifiques sont nécessaires pour organiser votre retour : parlez-en au médecin ou à l'équipe soignante du service, qui vous orientera vers les personnes compétentes, notamment les assistantes sociales.



C'est le médecin qui décide de votre sortie. Avant de quitter l'un de nos services, pensez à vérifier que vous n'avez laissé aucun objet personnel dans votre chambre. Présentez vous à l'accueil pour régulariser votre dossier et procéder au règlement des éventuels frais d'hospitalisation et dépenses diverses (télévision, téléphone).

SORTIE DISCIPLINAIRE

Le directeur peut prononcer la sortie d'un patient perturbant le bon fonctionnement du service ou ne se conformant pas au règlement de l'hôpital.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous demandez votre sortie contre l'avis médical, il vous sera demandé de signer une attestation certifiant que vous avez été informé des risques encourus. Cette attestation constitue une décharge de responsabilité pour notre établissement.

TRANSPORT

Quand vous quittez notre établissement, les transports suivants sont possibles :

En véhicule personnel.

En taxi, appelé par vous ou par l'intermédiaire du personnel de l'accueil.

En ambulance ou en voiture sanitaire légère lorsque le médecin estime que votre état le nécessite. La prescription de transport délivrée par le médecin sera indispensable pour obtenir le remboursement des frais engagés par votre Sécurité Sociale.

Vous bénéficiez du libre choix de l'entreprise de transport sanitaire pour votre retour à domicile.

LA POURSUITE DE VOTRE TRAITEMENT

Un compte-rendu de votre hospitalisation, comportant si besoin une ordonnance vous sera remis à votre sortie. Le médecin traitant que vous aurez désigné recevra également une copie de ce compte-rendu. C'est votre médecin traitant qui procédera à la réévaluation de votre traitement de sortie en fonction des différentes pathologies.

LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Nous vous invitons, avant votre départ, à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis.



Une fois rempli, il pourra :

- Être remis au responsable de l'unité.
- Être déposé à l'accueil de l'hôpital (boîte aux lettres spécifique).
- Être adressé à Monsieur le Directeur à l'adresse suivante :

*Hôpital gériatrique Le KEM
Monsieur le Directeur
129, route de Guentrange
57100 Thionville*

Vos remarques seront très utiles pour améliorer les prestations de l'hôpital gériatrique Le KEM.

Des enquêtes de satisfaction peuvent également être effectuées au courant de l'année dans le cadre de la démarche qualité de l'établissement.

LES ACTEURS DE VOTRE PRISE EN CHARGE

L'ÉQUIPE MÉDICALE

Le professionnalisme de nos médecins, pharmaciens, internes en médecine et en pharmacie vous garantit une prise en charge médicale personnalisée, adaptée et de grande qualité.

L'ÉQUIPE SOIGNANTE

Votre accueil dans le service est assuré par :

- Un **responsable-infirmier** chargé de la coordination, l'organisation et la qualité des soins qui vous sont dispensés. Il assure également l'information et la liaison entre votre famille et le médecin du service.
- Les **infirmiers** dispensent les soins sur prescriptions médicales et vous conseilleront en matière de prévention, de soutien et d'accompagnement.
- Les **aides-soignants** et **auxiliaires de vie** ont en charge les soins d'hygiène et de confort (restauration et bio nettoyage) et vous aident dans les gestes de la vie quotidienne.



L'ÉQUIPE PARAMÉDICALE

Elle est composée de **kinésithérapeutes, ergothérapeutes, diététiciens, psychologues**. Elle complète l'équipe soignante, s'engage à maintenir votre autonomie et se tient à l'écoute de vos besoins lors de votre hospitalisation.

Pour vous accompagner dans les démarches administratives, sociales, familiales ou professionnelles, **des assistantes du service social** sont présentes dans l'établissement.

Si vous souhaitez les rencontrer, vous pouvez vous adresser directement à l'accueil, ou au secrétariat médical du 1^{er} étage.

L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE ET LOGISTIQUE

Les agents administratifs, les secrétaires, les agents des services logistiques, les services techniques et de restauration contribuent à améliorer votre séjour.

D'autres services tels que la pharmacie et la radiologie accompagnent au quotidien nos équipes.

LES ÉTUDIANTS

Le KEM a également pour mission d'assurer l'accueil et la formation d'étudiants. Ceux-ci sont donc susceptibles de participer aux soins durant leur stage. Vous avez cependant la possibilité de refuser que des soins soient délivrés par eux et/ou qu'ils soient présents dans votre chambre au moment des soins. Si tel est votre souhait, n'hésitez pas à le signaler au responsable infirmier du service.

L'identification du personnel figure sur leur blouse. Chaque catégorie professionnelle est identifiée par la couleur de sa tenue.

Médecin : Blouse ou tunique blanche

Infirmier(e) : Tenue blanche liseré bleu

Aide-soignant (e) et Auxiliaire de vie : Tenue blanche liseré vert

Diététicien, Ergothérapeute, Kinésithérapeute, Psychologue, Assistant social, Radiologie : Tenue blanche liseré rouge

Agent des services logistiques : Tenue jaune liseré blanc

Secrétaire médicale : Blouse ou tunique blanche liseré jaune



L'ensemble de nos équipes est à votre écoute et s'assure de la qualité de votre prise en charge. **Nous vous demandons ainsi de veillez au respect du personnel pour assurer un bon accompagnement tout au long de votre séjour.**



BIEN COMMUNIQUER AVEC LE MALADE ALZHEIMER

FAVORISER LA
COMMUNICATION



Tenter de réduire les bruits
ambients.



Établir un contact visuel,
(se mettre face au patient, à sa hauteur)
Attirer son attention avant de parler!



Dire bonjour, se pré-
voir une attitude



LES GROUPES DE TRAVAIL SPÉCIALISÉS

Des groupes de travail sont organisés autour de différentes thématiques telles que :

- La douleur
- La nutrition
- L'éthique
- La bientraitance
- Les chutes
- La gestion des risques
- Le dossier patient
- L'identitovigilance
- L'hygiène

Ces thèmes sont instaurés en collaboration avec la Commission Médicale d'Établissement (CME). Ces groupes de travail réalisent régulièrement des évaluations de pratiques professionnelles et s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de nos services.

L'HYGIÈNE

Le KEM développe depuis plusieurs années une politique de surveillance, de prévention et de gestion du risque infectieux notamment de lutte contre les infections associées aux soins.

Celle-ci est organisée en étroite collaboration avec la Commission Médicale d'Établissement (CME), le directeur d'établissement et la direction des soins. Elle est mise en application dans l'ensemble des services de l'établissement par l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

Les missions de l'EOH sont de prévenir la survenue des infections nosocomiales en diffusant notamment les bonnes pratiques des règles d'hygiène et de soins, en évaluant le respect de ces pratiques par la réalisation d'enquêtes, en formant régulièrement le personnel hospitalier et en surveillant en continu l'épidémiologie microbienne.



Dans chaque service, un personnel est formé pour être le référent et le relais de l'EOH pour les actions de prévention et de surveillance.

Les microbes sont présents partout : dans l'environnement mais également sur le corps humain lui-même. Les soignants suivent des protocoles de soins stricts pour éviter la transmission de ces microbes. Ils vous demandent parfois de suivre certaines mesures particulières, nous vous serions reconnaissants de les respecter. Une hygiène individuelle rigoureuse de tous, soignants et usagers est absolument nécessaire pour contrer ces infections.

L'hygiène des mains, garantie par l'utilisation des solutions hydro-alcooliques, est le premier moyen de lutte contre les infections nosocomiales pour les soignants mais aussi pour les patients et leurs visiteurs.

Le Ministère de la Santé s'est engagé depuis 2006 sur la transparence et a créé un tableau de bord des infections nosocomiales dont l'objectif est d'inciter tous les établissements de santé à mesurer leurs actions, leurs résultats et leurs classements dans le domaine de la lutte contre les infections nosocomiales.

Ce tableau de bord comprend 5 indicateurs avec un recueil en alternance. Son affichage est soumis à diffusion publique (www.scopesante.fr) et affiché à l'Espace Usagers dans le hall d'entrée de l'hôpital.

LES INSTANCES

LA COMMISSION MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT (CME)

La CME représente les personnels médicaux et pharmaceutiques de notre établissement. Il s'agit d'une instance consultative intervenant dans le domaine de l'organisation des soins et sur les questions relatives aux personnes qu'elle représente. Elle contribue également à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et à l'élaboration de projets relatifs aux conditions d'accueil et de prise en charge des usagers.

LE COMITÉ DU MÉDICAMENT ET DES DISPOSITIFS MÉDICAUX STÉRILES (COMEDIMS)

Le COMEDIMS établit la liste des médicaments et dispositifs médicaux stériles dont l'utilisation est recommandée au sein de l'établissement et définit ainsi les priorités thérapeutiques. Il est amené à produire des recommandations et à évaluer le respect du bon usage des produits pharmaceutiques dans notre hôpital.



LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La principale mission de la CDU est de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches.

Si vous rencontrez des difficultés durant votre séjour, vos interlocuteurs privilégiés sont :

- Votre médecin référent ou le chef d'établissement.
- Le ou la responsable du service.

La CDU, où les usagers sont représentés, peut être saisie pour toutes réclamations vis-à-vis de l'établissement, notamment les litiges mettant en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical des services, ainsi que les litiges d'ordre administratif ou logistique (ex: restauration, hôtellerie, accueil, ménage, facturation, ...).

Vous pouvez adresser votre courrier directement à :

*Hôpital gériatrique Le KEM
Monsieur le Directeur
129, route de Guentrange
57100 Thionville*

Si vous souhaitez en savoir plus sur la CDU, une fiche informative est à votre disposition en fin de livret.

LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)

Ce Comité est chargé de mettre en œuvre et d'évaluer le programme de lutte contre les infections nosocomiales adopté par l'établissement.

Il participe, en coopération avec les services concernés, à l'élaboration des recommandations techniques de bonnes pratiques, assure leur diffusion et mise en place et collabore à l'évaluation de leur application.

Il organise le recueil et le traitement des données de la surveillance, coordonne et participe à la formation des professionnels dans le domaine de la gestion du risque infectieux. Il participe à la mise en œuvre des mesures réglementaires en matière d'hygiène.

Ses actions s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins.



LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS) SPÉCIFIQUE À L'EHPAD

Le CVS est un moyen d'expression des résidents et de leur entourage. Il se réunit trois fois par an, et se compose :

- De représentants des résidents et des familles
- De représentants du personnel
- D'un représentant de commune
- Du représentant de l'organisme gestionnaire
- De médecins
- Des membres de la Direction de l'établissement et de la responsable du service.

POLITIQUE DE BIENTRAITANCE

Afin de promouvoir le bien-être de nos patients et de leur entourage et de répondre au mieux à leurs attentes, l'ensemble des soignants s'engage dans une démarche de bientraitance.

Pour nous, la bientraitance représente un ensemble d'attitudes et de comportements des professionnels qui favorisent le bien-être de la personne âgée accueillie. Dans notre pratique quotidienne, nos engagements se traduisent ainsi :

BIENVEILLANCE

Conjuguer savoir-faire et savoir-être pour prendre soin de chacun.

INFORMATION

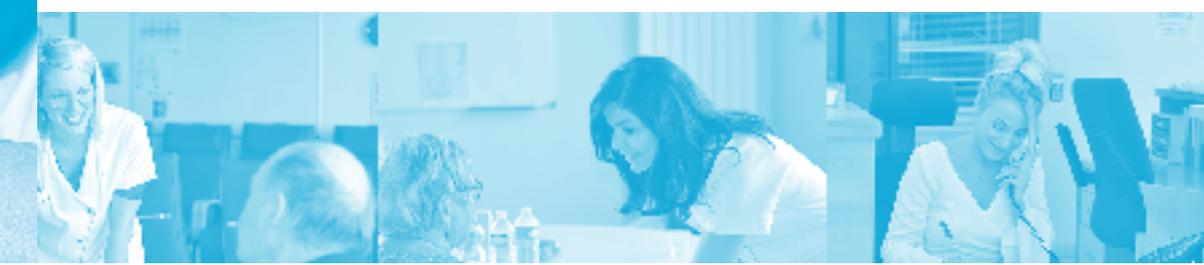
Donner une information claire et adaptée au patient et à son entourage.

ÉCOUTE

Être à l'écoute et reconnaître les souhaits exprimés des patients et des familles.

NEUTRALITÉ

Accepter le grand âge, ses faiblesses, sa dépendance et ne porter aucun jugement.



TOLÉRANCE

Respecter les croyances et les cultures de chacun.

IMPLICATION

Être impliqué et motivé pour l'amélioration continue de la qualité et de la démarche de soins.

PERFECTIONNEMENT

Améliorer ses pratiques professionnelles pour le bien-être du patient.

ATTITUDE

Être professionnel et adopter en toute circonstance une attitude adaptée dans le respect des guides de bonnes pratiques professionnelles.

TRAVAIL EN ÉQUIPE

Échanger de façon pluridisciplinaire pour optimiser la prise en charge du patient.

ACCUEIL

Respecter les règles de politesse et de courtoisie.





CONFIDENTIALITÉ

Garantir la confidentialité des informations et le secret professionnel.

RESPECT

Préserver la dignité, l'intimité et la pudeur des patients.

ENGAGEMENT

Individualiser et personnaliser la prise en charge.

POLITIQUE QUALITÉ

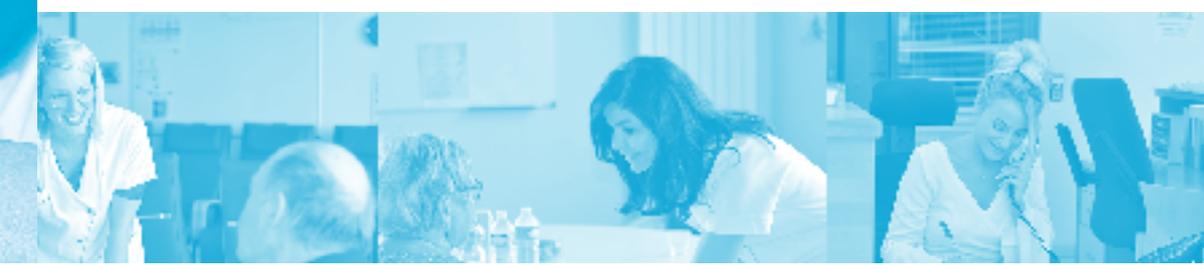
Le système de santé fait actuellement face à des évolutions majeures : développement continu et rapide des connaissances scientifiques et techniques, bouleversement des moyens de communication et de partage de données, modification complète des parcours de soins et des parcours de vie, contexte économique exigeant. L'hôpital Le KEM s'est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité de la prise en charge des patients. On appelle sécurité des patients l'état dans lequel le risque d'événements indésirables est réduit au minimum. Garantir en tout lieu et en toute circonstance la sécurité des soins dispensés est donc devenu un véritable enjeu pour notre établissement, quel que soit son métier ou son secteur d'activité.

Notre établissement est engagé dans la démarche de certification des établissements de santé. Les rapports de certification sont disponibles sur le site de la Haute Autorité de Santé (www.has-sante.fr).

Les indicateurs qualités, notamment ceux de la lutte contre les infections nosocomiales sont affichés à l'entrée de notre établissement (www.scopesante.fr) et sont disponibles à la fin de ce livret.

POLITIQUE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Conscient des impacts de ses activités sur l'environnement, l'hôpital du KEM s'engage dans une politique de développement durable prenant en compte les dimensions environnementales, économiques et sociales. La mise en place d'une stratégie de développement durable à l'échelle de notre établissement s'inscrit dans le cadre de



nos missions de soins, de prévention et d'éducation pour une démarche environnementale de progrès permanent et volontariste.

Il s'agit de :

- Réduire les consommations énergétiques.
- Trier les déchets.
- Éviter le gaspillage de l'eau et des ressources.
- Valoriser des normes de qualité respectueuses de l'environnement.
- Favoriser la qualité de vie au travail pour contribuer à une offre de soins durable et de qualité.







DROITS ET INFORMATIONS PATIENTS

Tout bénéficiaire de soins hospitaliers a droit à des soins appropriés en fonction de son état de santé, conforme aux données acquises de la science. Les soins doivent être organisés de façon à garantir leur continuité en toutes circonstances. Tout bénéficiaire de soins a droit à la même qualité de soins. Il a, pour autant que son état de santé le requiert, un droit légal d'accès à tous les moyens et équipements thérapeutiques ou de diagnostic dont dispose notre établissement sans préjudice des priorités dues au degré d'urgence de la prestation. Notre établissement prend les dispositions nécessaires pour garantir la sécurité du bénéficiaire de soins et du visiteur.

LE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Toute personne peut accéder à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé (extrait de l'article L1111-7 du code de la santé publique – loi du 4 mars 2002).

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations par simple demande auprès de la Direction. L'établissement vous guidera dans les démarches nécessaires à l'obtention de votre dossier.

Si vous souhaitez obtenir une copie de tout ou d'une partie des éléments de votre dossier, les frais de reproduction et d'envoi à domicile sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe. Cette durée de conservation peut connaître des aménagements (article R. 1112-7 du code de la santé publique)

L'accès des ayants-droits au dossier d'une personne décédée est soumis à certaines conditions.

En effet, sauf volonté contraire du patient décédé qui aurait exprimé son opposition de son vivant, les ayants-droits peuvent accéder seulement aux éléments répondant à l'un des trois objectifs visés par l'article L.1110-4 du CSP :

1. Connaître les causes de la mort
2. Défendre la mémoire du défunt
3. Faire valoir leurs droits

Des pièces sont à fournir pour justifier de sa qualité d'ayant-droit.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

(Article L.1111-6 du code de la santé publique)

Pendant votre séjour, il vous est possible de désigner une personne, librement choisie par vous dans votre entourage et en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'hôpital considérera comme votre « personne de confiance » pourra, si vous en faites la demande, assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits.

Cette désignation peut être très utile.

- Votre état de santé ne vous permettra peut-être pas toujours, pendant la durée de votre hospitalisation, de faire connaître aux personnes qui vous soignent votre avis ou les décisions que vous souhaitez prendre pour vos soins.
- Si vous ne pouvez les exprimer, votre personne de confiance sera consultée par l'équipe hospitalière. Elle pourra donner des indications sur votre façon de voir les choses. Elle pourra également décider de votre participation à une recherche biomédicale.
- Avant toute intervention ou investigation importante, les précisions ainsi recueillies pourront guider les médecins dans les choix thérapeutiques.

La désignation d'une personne de confiance :

La désignation d'une personne de confiance n'est pas une obligation. Ce doit être une décision bien réfléchie et sans précipitation, qui se fait par écrit à l'aide du formulaire que nos équipes vous proposeront.

Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation.

Elle peut être annulée ou modifiée à tout moment.

Il vous revient d'informer la personne que vous aurez choisie et d'obtenir bien sûr son accord.

Toutes les décisions que vous prendrez à ce sujet figureront dans votre dossier médical. Vous serez libre de décider que certaines informations que vous jugerez confidentielles ne devront pas être données par l'équipe hospitalière à votre personne de confiance : vous devrez alors nous l'indiquer précisément.

Le fait d'être personne de confiance ne donne pas droit à l'accès direct au dossier médical d'une personne malade. Le dossier médical d'un patient décédé est couvert par le secret médical dont le délit d'atteinte est prévu et réprimé par le nouveau code pénal (cf. articles 226-13 et 226-14).



INFORMATION ET CONSENTEMENT

Le devoir d'information est une obligation qui s'impose aux professionnels de santé, qui sont donc dans l'obligation de vous tenir informé de votre état de santé sauf si vous ne le souhaitez pas.

Cette information doit vous permettre notamment d'accepter ou de refuser les actes à visée préventive, diagnostique ou thérapeutique qui vous seront proposés. Si vous refusez un acte médical, le médecin vous expliquera les risques encourus et les alternatives possibles.

LES DIRECTIVES ANTICIPEES

(Article L1111-11 du Code de la santé publique)

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. Les directives anticipées s'imposent au médecin, sauf en cas d'urgence vitale, et lorsque les directives anticipées apparaissent « manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale ».

Elles sont révisables et révocables à tout moment et par tout moyen.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition à la fin de ce livret.

FIN DE VIE

La loi « créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie » renforce l'autonomie de décision du patient, et proclame le droit pour toute personne d'avoir une fin de vie digne accompagnée du meilleur apaisement possible de la souffrance (loi n° 2016-87 du 2 février 2016).

LE SECRET PROFESSIONNEL

L'ensemble du personnel de notre établissement est soumis au secret professionnel et à l'obligation de réserve. Toutes les informations vous concernant quel que soit leur caractère sont conservées avec une stricte confidentialité. Les règles en matière de secret professionnel interdisent de donner tout renseignement par téléphone.



ANTICIPEES
Y avez-vous
pensé ?

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Pendant votre séjour, des informations personnelles vous concernant sont recueillies et font l'objet de traitements dont la finalité est de vous fournir des soins médicaux et de faciliter votre prise en charge en cas d'hospitalisation. Ces données, destinées à l'établissement ainsi qu'à l'association GROUPE SOS Santé, peuvent, dans le respect du secret médical, être traitées par les organismes habilités à établir des statistiques relatives à certaines pathologies.

Vos données sont transmises au Département de l'Information Médicale de l'établissement (DIM) et sont protégées par le secret médical. La réglementation de matière de protection des données personnelles vous donne le droit d'accéder à ces informations et de les rectifier. De plus, vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au traitement de données nominatives vous concernant. Pour l'exercice de vos droits, veuillez nous écrire à l'adresse mail suivante : contact-rgpd.sante@groupe-sos.org.

DON D'ORGANES

Pour être donneur, la démarche officielle consiste à dire clairement à votre famille qu'en cas de décès vous souhaitez donner tout ou une partie de vos organes. Vous pouvez choisir de porter sur vous une carte de donneur, mais il faut savoir qu'elle ne remplace pas l'échange avec les proches : carte ou non, les médecins interrogent toujours la famille ou la personne qui partageait la vie du défunt pour vérifier qu'il n'était pas opposé au don, conformément à la loi.

Dire votre choix et demander leur décision à ceux qui vous entourent, c'est assurer que la volonté de chacun sera connue, comprise et respectée des autres.

Donneur ou pas, l'important c'est de le dire à ses proches.

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

PRINCIPES GÉNÉRAUX*

Article 1^{er}

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



Usagers, vos droits

Personne hospitalisée

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.

Article 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 oeuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 8

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

Article 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.



ANTICIPÉES
Y avez-vous
pensé ?

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

** Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.
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*

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

**Fondation Nationale de Gérontologie-Ministère de l'Emploi et de la Solidarité
1997**

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.

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.

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.

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.



Usagers, vos droits

Personne hospitalisée

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.

Valorisation de l'activité : toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

Liberté de l'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.

Préservation de l'autonomie : la prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

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.

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.

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.

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.

Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable : toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

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

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.

