



ACCUEILLIR

Votre séjour dans nos hôpitaux : Broca, La Rochefoucauld, La Collégiale

Livret d'accueil 2017



**HÔPITAUX UNIVERSITAIRES
PARIS CENTRE**

Cochin • Port-Royal • Tarnier • Broca
La Collégiale • La Rochefoucauld • Hôtel-Dieu

ASSISTANCE
PUBLIQUE  **HÔPITAUX
DE PARIS**

Vous êtes accueilli(e) dans nos hôpitaux : Broca, La Rochefoucauld, La Collégiale

Vous êtes accueilli(e) dans des hôpitaux publics faisant partie de l'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris (AP-HP), qui est le Centre Hospitalier Universitaire (CHU) de la région Ile-de-France. L'AP-HP assure des missions de soins, d'enseignement, de recherche, de prévention, d'éducation à la santé et d'aide médicale urgente. Elle couvre l'ensemble des disciplines de médecine, chirurgie, obstétrique et biologie, et accueille chaque année plus de 6 millions de patients de tous les âges.

Elle propose tous les types de prise en charge : urgences, consultations, hospitalisation (de jour, de courte ou longue durée), soins de suite et de réadaptation et d'hospitalisation à domicile.

Nos hôpitaux Broca, La Rochefoucauld, La Collégiale constituent un centre de gériatrie clinique de référence disposant de 557 lits d'hospitalisation classique et de 10 places en hôpital de jour. Ils assurent également des consultations spécialisées.

Sa mission est la prise en charge des pathologies du patient âgé.

Aujourd'hui, nos hôpitaux Broca, La Rochefoucauld, La Collégiale forment avec Cochin et l'Hôtel-Dieu, le groupe hospitalier " les Hôpitaux Universitaires Paris Centre ", l'un des 12 groupes hospitaliers créés en janvier 2011 au sein de l'AP-HP.



Hôpital Broca

54-56, Rue Pascal
75013 Paris



Hôpital La Collégiale

33, Rue du Fer à Moulin
75005 Paris



Hôpital La Rochefoucauld

15, Avenue du Général
Leclerc
75014 Paris



Tél. 01 44 08 30 00

Ce livret est destiné à faciliter votre séjour à l'hôpital, vous aider dans vos démarches, répondre à vos besoins, vous faire connaître vos droits, mais aussi les règles de vie commune.

Sommaire

ENTRÉE	P. 5
Les formalités à votre arrivée	P. 5-6
Les informations sur votre état de santé	P. 7-8
SÉJOUR	P. 9
Pour vous soigner et vous accompagner	P. 9-11
Vie quotidienne : les infos pratiques	P. 12-16
SORTIE	P. 17
Préparez votre sortie de l'hôpital	P. 17-21
S'INFORMER ET AGIR	P. 21
• LIVRET COMPLÉMENTAIRE	P. 25
• FORMULAIRES	P. 28
• ÉTHIQUE CLINIQUE	P. 40
• DIRECTIVES ANTICIPÉES	P. 41
• INDICATEURS DE QUALITÉ DES SOINS	P. 43
EN SAVOIR +	P. 45

Les formalités à votre arrivée

Les formalités d'admission servent à vous identifier pour assurer la sécurité de votre suivi médical, et à permettre la prise en charge financière de vos soins.

Qui se charge des formalités et quand ?

- Vous-même ou l'un de vos proches, le plus tôt possible dès l'arrivée à l'hôpital ou en vue d'une prochaine hospitalisation.

Quelles sont les formalités à remplir ?

- Donnez le nom et les coordonnées de votre médecin traitant.
- **Présentez :**
 - ☐ votre carte d'identité ou carte de séjour (pour plus de détails, consultez le " Livret Complémentaire ") ;
 - ☐ votre carte Vitale ainsi que l'attestation papier ou attestation d'AME ou attestation CMU ;
 - ☐ un justificatif de domicile récent (facture EDF, quittance de loyer) ;
 - ☐ si vous avez une mutuelle, votre carte d'adhérent ou attestation CMU-C.
- **Patients en unités de soins de longue durée :** un Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) vous sera remis par les secrétaires hospitalières.
- **Patients étrangers :** vous n'êtes pas assuré social et vous résidez en France depuis au moins 3 mois. Demandez une affiliation au régime général (situation régulière), ou l'Aide Médicale d'État (AME) (situation irrégulière).

👉 Pour en savoir plus, demandez de l'aide aux assistantes sociales. Leurs bureaux sont situés au 1^{er} étage de l'hôpital Broca.



Que faut-il payer ?

Selon votre situation, vous pourrez être amené(e) à payer des frais qui restent à votre charge comme la partie non prise en charge par la Sécurité Sociale et/ou la mutuelle.

Pour les patients hospitalisés en soins de longue durée, des règles particulières s'appliquent pour lesquelles des forfaits journaliers sont déterminés, comme le forfait hébergement et le forfait dépendance.

👉 **Les tarifs vous seront communiqués sur simple demande aux admissions - frais de séjour ; ils sont également affichés.**

Les bureaux des admissions - frais de séjour sont ouverts du lundi au vendredi, de 8h à 17h ; ils sont situés à l'hôpital Broca.



Les informations sur votre état de santé

Veillez apporter toutes les informations qui concernent votre santé : carnet de santé, ordonnances, résultats d'examens...

Si vous suivez un traitement, veillez à bien le signaler et à rapporter votre ordonnance.

Les informations concernant votre santé vous appartiennent.

Les équipes, soumises au secret professionnel, n'ont pas le droit de les communiquer sans votre accord.

Vous pouvez demander à ce qu'aucune information ne soit communiquée à des tiers.

Votre dossier médical

Il est conservé durant 20 ans par l'hôpital. Vous pouvez en demander une copie, ou donner un mandat écrit à une personne qui se munira d'une pièce d'identité et le demandera pour vous. Toute demande doit être formulée auprès de la Direction de l'hôpital. Un médecin peut vous aider à lire et comprendre votre dossier.

**POUR EN SAVOIR PLUS,
reportez-vous à la P. 30.**



Avez-vous désigné une " personne de confiance " ?

Durant votre séjour, il vous est proposé de désigner une personne de votre entourage (famille, ami...) en qui vous avez toute confiance. Cette personne pourra, avec votre accord :

- assister aux entretiens médicaux avec vous ;
- vous accompagner tout au long des soins ;
- être consultée sur votre volonté si vous n'êtes pas en état de le faire vous-même.

👉 Pour toute précision, vous pouvez vous adresser aux médecins ou aux secrétaires hospitalières et aux cadres de santé.

N.B. La " personne de confiance " ne doit pas être confondue avec la " personne à prévenir ". En effet, les informations qui peuvent être communiquées à la " personne à prévenir " sont limitées et ne peuvent en aucun cas se situer dans le champ des informations couvertes par le secret médical et professionnel.

POUR EN SAVOIR PLUS,
reportez-vous à la P. 36.





Pour vous soigner et vous accompagner

Tout personnel qui entre dans votre chambre doit se présenter et expliquer sa fonction, qui peut être médicale ou soignante, administrative ou technique. Vous rencontrerez aussi des étudiants venus se former à l'AP-HP dans le cadre de nos missions universitaires.

- **Les médecins** sont responsables de votre prise en charge médicale - diagnostic, traitement, suivi et prescrivent les examens nécessaires.
- **Les cadres de santé** organisent et coordonnent les soins au sein des unités de soins.
- **Les infirmiers** dispensent les soins prescrits par le médecin, exercent une surveillance constante, vous conseillent pour votre santé.
- **Les rééducateurs, diététiciens, masseurs-kinésithérapeutes, ergothérapeutes, orthophonistes et psychomotriciens** interviennent à la demande des médecins en fonction de votre état de santé.



- **Les aides-soignants** collaborent avec les infirmiers pour les soins quotidiens, assurent le service des repas et l'accueil des patients.
- **Les assistants sociaux** vous aident dans vos démarches pour faciliter vos soins, l'accès à vos droits, l'aide à la vie quotidienne et l'organisation de votre sortie.
- **Les psychologues** collaborent avec l'équipe soignante, sont à votre écoute et favorisent l'articulation des différentes interventions.
- **Les secrétaires hospitalières** vous accueillent, informent, assurent les formalités administratives et la prise de rendez-vous, et font le lien avec votre médecin traitant.
- **Les étudiants** sont de futurs professionnels de santé, ils peuvent dispenser certains soins sous le contrôle des médecins et soignants.



Soulager la douleur

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible. Des traitements efficaces existent. Une attention particulière sera apportée en cas de besoin par les professionnels de santé de l'unité d'hospitalisation.

Également auprès de vous

Les agents hospitaliers participent à l'entretien et à la distribution des repas. Les manipulateurs d'électroradiologie et techniciens de laboratoire réalisent les examens. Des animateurs professionnels proposent des activités culturelles et sociales.

En dehors du personnel hospitalier :

- **des membres d'associations et des bénévoles sont présents pour :**
 - vous soutenir et vous accompagner au quotidien ;
 - vous renseigner et vous conseiller sur vos droits.
- **des représentants des usagers** issus d'associations agréées et indépendants de l'hôpital.

Interlocuteurs de la Direction de l'hôpital, ils facilitent l'expression des malades, favorisent le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers. Ils portent votre parole dans les différentes commissions et instances de décision.

☎ **Pour contacter un représentant des usagers : 01 44 08 33 02.**

La carte professionnelle

Chacun de vos interlocuteurs porte une carte qui vous permettra de l'identifier. N'hésitez pas à lui demander son nom et ses responsabilités.

La carte de professionnel de santé	La carte de personnel d'établissement
• Infirmiers (bleue) • Masseurs-kinésithérapeutes (mauve) • Médecins (rouge) • Pédiatres-podologues (jaune) • Pharmaciens (verte)	• Personnels administratifs et logistiques • Soignants n'étant pas éligibles à une carte CPS, dont les internes • Étudiants • Prestataires intervenant pendant plus de 6 mois au sein de l'AP-HP

Vie quotidienne : les infos pratiques

Vos effets personnels



Dès votre arrivée, un inventaire des objets de valeur est dressé lors de votre admission afin qu'ils soient déposés au coffre de la régie. Vous pourrez les récupérer à votre sortie sur présentation d'un récépissé et d'une pièce d'identité.

☞ **La régie est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 15h30 ; elle est située à l'hôpital Broca.**

Veuillez ranger soigneusement vos prothèses dentaires, appareils auditifs, lunettes... dans une boîte prévue à cet effet, afin d'éviter toute perte accidentelle.

Nous vous conseillons d'apporter des chaussures emboîtantes, des vêtements en nombre suffisant pour le change, faciles à porter et à nettoyer (il vous est conseillé d'éviter les matières trop fragiles) ainsi qu'une trousse de toilette complète.

L'entretien de votre linge personnel

Pour les soins de longue durée, l'entretien du linge est pris en charge par l'établissement. Il en assure également le marquage individuel (celui-ci est obligatoire).

Pour les soins de suite et de réadaptation et de gériatrie aiguë, les vêtements ne sont pas entretenus par l'hôpital. L'entretien est à votre charge. Il vous est demandé de prévoir un sac nominatif pour le transport du linge sale.

Coiffure *



Vous pouvez bénéficier de prestations de coiffure sur rendez-vous.

* Ce service est payant.

☞ **Veuillez vous renseigner auprès des cadres de santé ou des secrétaires hospitalières.**

Les repas



- Petit déjeuner : à partir de 8h
- Déjeuner : à partir de 12h
- L'après-midi : un goûter vous est proposé
- Dîner : à partir de 18h

À votre arrivée, l'équipe de soins remplit une fiche alimentaire tenant compte de votre état de santé et de vos goûts.

Les repas sont des moments privilégiés de rencontre dans la salle à manger. Nous vous invitons à vous y rendre le plus souvent possible.

Des menus sont adaptés à vos régimes et vos goûts par l'équipe soignante et l'unité diététique de l'hôpital.

Veillez à bien respecter les indications des médecins et du personnel soignant.

Afin d'éviter tout risque de toxi-infections alimentaires, il est demandé aux familles de ne pas

stocker d'aliments dans la chambre. Les denrées alimentaires doivent être consommées dans la journée.

Les autorisations de sortie temporaire



Des sorties de courte durée, avec avis médical sont possibles si votre état de santé le permet.

➡ Veuillez déposer votre demande auprès des cadres de santé au moins 24h à l'avance.



Une unité diététique

Les diététiciens assurent le dépistage, le traitement et le suivi de la dénutrition des personnes âgées hospitalisées en collaboration avec les équipes médicales.

Les visites



Votre famille et vos amis peuvent vous rendre visite chaque jour de 13h à 20h. Cette plage horaire peut être modifiée par dérogation après autorisation médicale.

Les visites d'enfants sont autorisées après avis préalable du personnel d'encadrement médical et infirmier.

Les visiteurs doivent veiller à ne pas gêner le bon fonctionnement des unités de soins, notamment au moment des soins et lors de l'entretien des chambres.

Des fleurs, des plantes en pots, des boissons non alcoolisées peuvent être offertes aux patients.

Vos proches, moyennant l'achat d'un ticket repas, peuvent déjeuner sur place.

☞ **La procédure à respecter vous sera indiquée par les secrétaires hospitalières sur simple demande.**

Les cultes



L'hôpital est un service public soumis au principe de laïcité.

Chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité des soins, et la tranquillité de ses voisins.

Des ministres de différents cultes sont à votre disposition.

☞ **Toutes les informations relatives aux cultes font l'objet d'un affichage.**

Le téléphone et le téléviseur



Vous pouvez demander le raccordement du téléphone et/ou du téléviseur dans votre chambre.

☞ **Veillez vous renseigner auprès des cadres de santé et des secrétaires hospitalières afin de connaître les tarifs et modalités.**

Le courrier



Afin que le courrier puisse vous être remis, veuillez préciser à vos correspondants d'indiquer l'adresse complète de l'hôpital :

- **Hôpital Broca**

Votre nom et prénom
(Le N° de votre chambre si possible)
54 - 56, Rue Pascal
75013 Paris

- **Hôpital La Rochefoucauld**

Votre nom et prénom
(Le N° de votre chambre si possible)
15, Avenue du Général Leclerc
75014 Paris

- **Hôpital La Collégiale**

Votre nom et prénom
(Le N° de votre chambre si possible)
33, Rue du Fer à Moulin
75005 Paris

La chambre



Si vous souhaitez disposer d'une chambre individuelle, veuillez vous adresser aux cadres de santé. Ce bénéfice, sous réserve de disponibilité, fera l'objet d'une tarification.

En soins de longue durée, vous pouvez apporter du petit mobilier, des décorations murales mais en restant en conformité avec les exigences de sécurité incendie de l'hôpital.

Un accord préalable de l'hôpital est indispensable avant toute installation.

Nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer dans les chambres et dans l'enceinte de l'hôpital.

Les animations



Le service culture-animation vous propose des activités diverses et variées :

de 11h à 12h : une revue de presse, des ateliers créatifs et d'écriture ainsi que des animations ouvertes à vos proches ;

à partir de 15h : des après-midis thématiques, jeux collectifs, chorales, spectacles musicaux...

Le service vous informe en temps voulu des activités culturelles et sociales : expositions, sorties...

Des actions individuelles peuvent être également menées à votre chevet : lectures à haute voix, présentation des activités...

Unités hospitalières spécialisées

L'hôpital de jour réalise des bilans d'évaluation et conduit des actions de rééducation afin de favoriser le maintien à domicile et de différer le placement en institution.

- **L'hôpital de jour d'évaluation gériatologique**, réalisant des bilans d'évaluation et conduisant également des actions de rééducation, a pour mission de faciliter le maintien à domicile de la personne âgée et de différer son entrée en institution. L'hôpital de jour a été labellisé en tant que " centre expert national " en matière de démence.
- **La gériatrie aiguë** accueille les patients pour la réalisation de bilans de polypathologies. Cette activité prend également en charge les pertes d'autonomie et les soins lourds de patients en phase terminale de maladies incurables.
- **Les soins de suite et de réadaptation** ont pour objectif l'équilibre du traitement d'une maladie chronique, la prévention de la perte d'autonomie, la rééducation pour la reprise de l'autonomie et le retour au domicile dans de bonnes conditions ou le placement dans une structure moins médicalisée.
- **Les soins de longue durée** concernent des patients dépendants ou atteints de pathologies chroniques susceptibles de devenir aiguës.
- **Les consultations externes** sont de deux types : gériatrie générale et de prévention, ou psycho-gériatrie.

Pour plus d'informations, reportez-vous au " Livret Complémentaire " ou téléchargez-le sur www.aphp.fr.





Préparez votre sortie de l'hôpital

La date de sortie est fixée par le médecin qui vous a suivi à l'hôpital.

Si vous souhaitez sortir contre avis médical, il vous sera demandé de suivre une procédure particulière et de signer une attestation.

Remplir les formalités de sortie

- **Au bureau des frais de séjour**

- ☐ Munissez-vous de votre fiche individuelle signée par le médecin.
- ☐ Régularisez ou complétez votre dossier de frais de séjour.
- ☐ Demandez vos bulletins de situation, si vous avez besoin de justifier de votre hospitalisation.

- **À la régie**

- ☐ Apportez une pièce d'identité et le récépissé qui vous a été remis lors du dépôt de vos objets.
- ☐ Récupérez les objets que vous avez laissés.

Que faut-il payer en sortant de l'hôpital ?

De plus amples renseignements vous seront communiqués lors de l'accomplissement des formalités de sortie auprès des bureaux des admissions - frais de séjour.

- **Vous sortez d'une unité de soins de longue durée**

Vos soins sont pris en charge par l'assurance maladie si vous êtes assuré social.

- Si vous avez plus de 60 ans, vous payerez l'hébergement ainsi qu'un forfait dépendance variable selon votre degré d'autonomie. L'autonomie est évaluée par le médecin à l'arrivée, et le forfait dépendance peut être pris en charge partiellement par l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA).

👉 **Pour en savoir plus, demandez aux secrétaires hospitalières et /ou aux assistantes sociales.**

Organiser la suite des soins

- **Vous retournez au domicile**

- Votre médecin traitant devrait recevoir un compte rendu de votre hospitalisation dans les 8 jours après votre sortie ; vous pouvez également le prévenir de votre côté.
- Si un traitement ou des soins sont nécessaires après votre sortie, une ordonnance vous sera remise. N'hésitez pas à demander conseil sur la manière d'appliquer les prescriptions, ou sur les règles d'alimentation à suivre.
- Si du matériel ou des médicaments sont nécessaires à domicile, essayez de vous organiser avec votre entourage pour les obtenir en temps utile.

- **Vous devez continuer les soins dans un autre établissement**

Renseignez-vous le plus tôt possible, bien avant la sortie, auprès de l'assistante sociale. Elle vous aidera à préparer votre dossier d'admission dans la structure et à y organiser votre séjour. Il peut s'agir d'un centre de rééducation, d'un lieu de convalescence, ou encore de soins à l'hôpital tout en séjournant au domicile (HAD).

Prévoir son mode de transport

Si votre état de santé le justifie, votre médecin pourra vous prescrire un transport adapté : taxi conventionné, Véhicule Sanitaire Léger (VSL) ou une ambulance.

☞ Renseignez-vous sur le site www.ameli.fr ou auprès de votre caisse d'assurance maladie.

ÊTRE HOSPITALISÉ À DOMICILE

Selon votre état de santé et sur décision médicale, vous pouvez être pris en charge en Hospitalisation À Domicile (HAD). L'HAD de l'AP-HP prend en charge toutes les pathologies, exceptée la psychiatrie.

Le médecin ou l'assistante sociale pourront vous renseigner sur cette possibilité de prise en charge.

Pour en savoir plus, contactez l'HAD au 01 58 41 31 95, reportez-vous au " Livret Complémentaire " ou connectez-vous sur www.aphp.fr.





Participer

À la qualité et à la sécurité des soins

Vous êtes le premier acteur de votre traitement : pour la qualité de vos soins, n'hésitez pas à prévenir l'équipe soignante de tout signe anormal ou douloureux. Aucune pratique médicale n'est totalement sans risque, mais avec le progrès ces risques diminuent. Le médecin est qualifié pour déterminer le traitement le plus adapté à votre cas, en fonction des bénéfices et des risques qu'il représente. Il doit vous en informer et en parler avec vous : n'hésitez pas à le questionner ou à solliciter l'équipe soignante. La qualité des soins passe également par le respect des règles d'hygiène de l'hôpital, pour éviter notamment les infections nosocomiales.

👉 Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante et des cadres de santé pour toute précision.

QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE

Pour toute question concernant la qualité de votre prise en charge, vous pouvez vous adresser au chargé des relations avec les usagers au 01 44 08 33 02.



Au progrès médical : la recherche clinique

La recherche permet de faire progresser les traitements.

Un médecin peut vous proposer de participer à un programme de recherche. Vous êtes entièrement libre de refuser ou d'accepter, et même de stopper votre participation au milieu du programme si vous changez d'avis. La loi protège strictement les patients qui participent aux expérimentations. Vous pouvez à votre demande être informé des résultats de la recherche. Certains prélèvements (sang, cellules, tissus) peuvent aussi être utilisés à des fins de recherche, mais uniquement avec votre accord préalable écrit.

Au don d'organes ou de tissus

Donner un organe ou un tissu est un geste généreux qui peut sauver des vies. En France, la loi interdit le commerce des produits du corps humain, et le don est anonyme (sauf rares exceptions) et gratuit. Lorsqu'une personne décède, la loi autorise à prélever ses organes, sauf si elle-même avait exprimé son opposition. Il est donc important de faire savoir sa volonté de son vivant, car les proches sont consultés par l'équipe médicale en cas de décès.

Si vous êtes opposé(e) au don de vos organes : dites-le à votre famille, portez sur vous un document le précisant, inscrivez-vous sur le registre national des refus.

POUR EN SAVOIR PLUS

www.agence-biomedecine.fr

Coordination hospitalière :

01 58 41 41 14

cch-coordination@aphp.fr



S'exprimer

Protéger les données personnelles qui vous concernent

Les informations administratives, sociales et médicales vous concernant sont enregistrées dans le système d'information de l'hôpital, dans le respect du formalisme de la loi Informatique et Libertés, avec l'autorisation de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). Elles peuvent être utilisées à des fins de recherche, sauf si vous vous y opposez. Vous avez le droit d'y accéder, de les modifier ou de les supprimer pour un motif légitime.

👉 Pour ce faire, vous pouvez contacter le directeur de l'hôpital.

Pour toute information complémentaire concernant vos droits et responsabilités, vous pouvez demander auprès de l'hôpital, ou consulter sur le site www.aphp.fr :

- le règlement intérieur de l'AP-HP ;
 - le " Livret Complémentaire ".
-



Formuler un éloge, faire une réclamation

- Si vous avez des questions plusieurs personnes sont à votre disposition :
 - le cadre de santé ;
 - le chargé des relations avec les usagers ;
 - le représentant des usagers ;
 - les médecins.
 Ils sont à votre disposition pour y répondre et vous apporter des explications.
- Dans un second temps, si vous souhaitez faire une réclamation, vous pouvez l'adresser au directeur de l'hôpital. En retour, une réponse écrite vous sera apportée.

La Commission Des Usagers (CDU)

- Il existe dans chaque hôpital une Commission Des Usagers. Elle a pour missions d'assurer l'examen des réclamations et leur suivi, et de faire des propositions pour améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge. Présidée par le directeur de l'hôpital, elle est composée au minimum de 4 représentants des usagers, de médiateurs et de personnels hospitaliers en charge de la qualité.

👉 Vous pouvez contacter la Commission Des Usagers en vous adressant au chargé des relations avec les usagers au 01 44 08 33 02.

La Commission Des Usagers est, avec d'autres instances de l'hôpital, très attentive à toute réclamation ou tout signalement qui viendraient porter à sa connaissance une situation ou une suspicion de maltraitance vis-à-vis d'un patient. Pour en savoir plus, notamment sur la définition de la maltraitance, vous pouvez consulter le " Livret Complémentaire ".

- Enfin, au siège de l'AP-HP, deux services sont à votre disposition :
 - le service des droits du patient : 01 40 27 32 45 - droits.patient.sap@aphp.fr ;
 - le service de la représentation des usagers et des associations : 01 40 27 34 18 - sap-delegation-association@aphp.fr.

Vous souhaitez des informations complémentaires

Les informations contenues dans ce livret sont complétées par un " Livret Complémentaire ", disponible sur simple demande auprès des secrétaires hospitalières. Ce " Livret Complémentaire " vous apportera les informations suivantes :

Garantir les droits des patients et des usagers

- Charte de la personne hospitalisée (principes généraux)
- Charte des droits et des libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance
- Charte européenne de l'enfant hospitalisé
- Encadrer la recherche biomédicale à l'hôpital
- Le don d'organes et de tissus
- Les règles relatives à l'informatique et aux libertés
- Bientraitance et maltraitance à l'hôpital

Écouter et accompagner

- Mieux vous écouter et vous donner la parole
- Mise en garde contre les dérives sectaires
- La gestion des réclamations
- La charte des bénévoles à l'hôpital
- Laïcité, liberté de culte et aumôniers des hôpitaux

Améliorer la qualité et la sécurité des soins

- La mesure de la qualité des soins du point de vue des usagers à l'AP-HP : enquête E-SATIS
- Contrat d'engagement contre la douleur
- Programme pluriannuel de lutte contre la douleur
- Prévenir les infections nosocomiales
- L'évaluation de l'activité et du fonctionnement de l'hôpital (la certification)
- Garantir une bonne gestion des risques

S'informer sur les coûts et les remboursements

- Combien coûtent les soins ?
- Qui paie quoi ?
- Comment et quand payer ?

L'Hospitalisation À Domicile (HAD) de l'AP-HP

Charte de la personne hospitalisée*

Principes généraux

Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1 B/SD1 CSD4A12006/90 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 Usagers, 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.

Obtenir ses documents médicaux

(art. R.1111-1 à R 1112-9 du code de la santé publique)

Le dossier médical contient notamment :

1. Les informations recueillies lors des consultations externes dispensées dans l'établissement, lors de l'accueil aux urgences ou au moment d'admission et au cours du séjour à l'hôpital et notamment :

- lettre du médecin à l'origine de la consultation ou de l'admission ;
- motifs d'hospitalisation ;
- recherche d'antécédents et facteurs de risque ;
- conclusions de l'évaluation clinique initiale ;
- type de prise en charge prévu et prescriptions effectuées à l'entrée ;
- nature des soins dispensés et prescription établies en consultation externe ou aux urgences ;
- informations sur la prise en charge en cours d'hospitalisation ;
- informations sur la démarche médicale ;
- dossier d'anesthésie ;
- compte rendu opératoire ou d'accouchement ;
- consentement écrit du patient lorsqu'il a été requis ;
- mention des actes transfusionnels et le cas échéant, copie de la fiche d'incident ;
- éléments relatifs à la prescription médicale, à son exécution et aux examens complémentaires ;
- dossier de soins infirmiers ou à défaut, informations relatives aux soins infirmiers ;
- informations relatives aux soins dispensés par les autres professionnels de santé ;
- correspondances échangées entre professionnels de santé.



2. Les informations établies à la fin du séjour, notamment :

- le compte rendu d'hospitalisation et la lettre rédigée à l'occasion de la sortie ;
- la prescription de sortie et les doubles d'ordonnance de sortie ;
- les modalités de sortie (domicile, autres structures) ;
- la fiche de liaison infirmière.

Les informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant de tels tiers ne sont pas communicables.

Comment obtenir vos documents médicaux ?

À l'issue de votre hospitalisation, une ordonnance de sortie vous sera remise, accompagnée des informations utiles à la continuité de vos soins. Un compte rendu d'hospitalisation devrait vous être remis. Il sera également envoyé au médecin que vous aurez désigné. Une copie des éléments de votre dossier médical peut également, à votre demande, être adressée à votre médecin.

Vous pouvez obtenir communication de vos documents médicaux :

- soit par consultation sur place à l'hôpital. Vous devez dans ce cas prendre rendez-vous avec l'unité médicale concernée. Si vous le souhaitez, un médecin de l'unité de soins pourra répondre à vos questions. Des copies vous seront remises à votre demande ;
- soit par envoi postal. Vous devez faire une demande écrite précisant l'unité médicale concernée, et l'accompagner d'une copie de pièce d'identité.
- Remplissez le formulaire P. 32 puis adressez-le au médecin chef

de l'unité concernée ou directeur de l'hôpital, avec les pièces jointes ;

- soit en mandatant par écrit une personne pour le faire.

Ces documents sont protégés par des règles de confidentialité et ne peuvent pas être communiqués à des tiers sans votre autorisation écrite. Ils peuvent aussi comporter des informations nominatives sur d'autres personnes (par exemple de votre entourage) qui ne vous seront pas transmises.

Attention

- La transmission des informations médicales rend souvent nécessaires des explications et peut se faire, dans certains cas, avec des précautions particulières comme la présence d'un médecin.
- Les ayants-droit d'un patient décédé ne peuvent avoir communication que de certains documents le concernant.



Si le patient ne s'y est pas opposé de son vivant, seules seront transmises les pièces permettant de connaître les raisons du décès, défendre la mémoire du patient ou faire valoir les droits de ses ayants-droit.

- Les dossiers sont conservés par l'hôpital pendant 20 ans à compter de la dernière prise en charge (10 en cas de décès) et seules des copies peuvent vous être remises.
- La communication s'effectue dans les 8 jours suivant votre demande pour les documents de moins de 5 ans, dans un délai de 2 mois pour les autres.

DEMANDE DE TRANSMISSION

DE DOCUMENTS MÉDICAUX PAR LE PATIENT OU SON REPRÉSENTANT

Identité du patient

Madame / Monsieur (NOM en majuscules, Prénom(s), pour les femmes mariées précisez le nom de jeune fille)

.....

Né(e) le ... / ... / ... Téléphone

Courriel.....@.....

Adresse postale

.....

Qualité du demandeur si différent du patient

père¹ - mère¹ (si patient mineur), **tuteur², mandataire³**
(rayer la mention inutile)

Madame / Monsieur (NOM en majuscules, Prénom(s))

.....

Adresse postale

.....

.....

Demande à obtenir transmission des documents suivants

(cochez la ou les cases et complétez)

- ☐ Compte Rendu d'Hospitalisation (CRH) du ... / ... / ... au ... / ... / ...
(précisez les dates)
- ☐ Compte Rendu Opératoire (CRO) de l'intervention du ... / ... / ...
- ☐ pièces essentielles du dossier médical
(CRH, CRO, résultats des examens récents)
- ☐ autres documents (précisez):



Nom de l'hôpital :

.....

☐ à mon nom

au nom de :

☐ mon fils

☐ ma fille

au nom

de la personne dont je suis :

☐ le représentant légal

☐ le mandataire

Selon les modalités suivantes

☐ Envoi postal à l'adresse du demandeur

☐ Remise sur place à l'hôpital

☐ Consultation sur place à l'hôpital

☐ Envoi postal au docteur (*nom, prénom, adresse*)

.....

.....

Renseignements complémentaires facilitant la recherche

(*dates de l'hospitalisation, unité d'hospitalisation, nom du médecin ayant suivi le patient*)

.....

.....

Date

Signature :

→ **Pièces justificatives**

Joindre une copie d'une pièce d'identité au nom du patient (sauf pour les mineurs) et une au nom du demandeur/représentant légal/mandataire, auxquelles s'ajouteront le cas échéant :

¹ la copie du livret de famille,

² la copie du jugement de tutelle,

³ un mandat écrit désignant nommément la personne pouvant demander la copie du dossier médical en votre nom.

Les frais de copie et d'envoi sont facturables.

DEMANDE DE COMMUNICATION

DE DOCUMENTS MÉDICAUX PAR L'AYANT DROIT D'UN PATIENT DÉCÉDÉ

Je, soussigné(e), Madame / Monsieur (NOM en majuscules, Prénom(s),

Adresse postale

Téléphone

Courriel.....@.....

Lien avec le patient

Ayant droit de :

Madame / Monsieur (NOM en majuscules, Prénom(s), pour les femmes mariées précisez le nom de jeune fille)

Date de naissance / / - Décédé(e) / /

Suivi à l'hôpital

dans l'unité

demande la communication de documents médicaux établis à son nom, pour le motif suivant : (article L1110-4 du code de la santé publique dernier alinéa)

- ☐ connaître les causes du décès
- ☐ faire valoir un droit¹
- ☐ défendre la mémoire du défunt²

1 et 2, préciser obligatoirement quel(s) droit(s) vous entendez faire valoir ou en quoi la mémoire du défunt doit être défendue.



Attention : les médecins ne communiqueront que les éléments du dossier répondant strictement à l'objectif poursuivi, précisé au recto.

Date

Signature :

Justificatifs à produire dans tous les cas : copie d'une pièce d'identité à votre nom à laquelle il convient d'ajouter :

- pour le conjoint suivant et enfant(s) : copie du livret de famille pour les autres demandeurs :
 - acte de notoriété ou acte de dévolution successorale établis par un notaire attestant de leur qualité d'ayant droit ; ou certificat d'hérédité (pour les communes qui les délivrent) ;
 - copie de l'acte de décès, si le patient n'est pas décédé dans l'établissement.

Les frais de copie et d'envoi sont facturables.

Vous souhaitez être assisté d'une " personne de confiance " ?

Lors de votre hospitalisation, 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, sera votre " personne de confiance " et 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 et pourra lui 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. Si vous avez rédigé des directives anticipées exprimant vos souhaits relatifs à votre fin de vie pour la limitation ou l'arrêt du traitement, vous pouvez les confier à votre " personne de confiance " .

Désigner une " personne de confiance " :

- n'est pas une obligation ;
- doit être une décision bien réfléchie, sans précipitation ;
- se fait par écrit, par exemple à l'aide du formulaire P. 38- 39 ;
- peut être annulé à tout moment, par écrit de préférence ;
- peut être remplacé ultérieurement par la désignation d'une autre personne, à votre demande ;
- est valable pour la durée de l'hospitalisation, et pour plus longtemps si vous le souhaitez.

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.

☞ Si vous souhaitez désigner une " personne de confiance ", nous vous remercions de remplir, par vos soins, le formulaire P. 38 et de le remettre dans votre unité d'hospitalisation.



DÉSIGNER UNE " PERSONNE DE CONFIANCE "

(ART. L. 1111-6 DU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE)

Je, soussigné(e)

Nom

Prénom

Adresse

Date de naissance

désigne Monsieur, Madame, (nom, prénom, adresse, tél., e mail)

.....

lien avec le patient (parent, proche, médecin traitant, ...)

.....

Pour m'assister

en cas de besoin en qualité de " personne de confiance "

☐ pour la durée de mon hospitalisation à l'hôpital

☐ pour la durée de mon hospitalisation et ultérieurement

J'ai bien noté que Monsieur, Madame,

.....

- pourra m'accompagner, à ma demande, dans mes démarches à l'hôpital et pourra assister aux entretiens médicaux, ceci afin de m'aider dans mes décisions ;
- pourra être consulté par l'équipe hospitalière au cas où je ne serais pas en état d'exprimer ma volonté concernant les soins et de recevoir l'information nécessaire pour le faire.



Dans ces circonstances, sauf cas d'urgence ou impossibilité de le (la) joindre, aucune intervention ou investigation importante ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable.

- pourra décider de mon inclusion dans un protocole de recherche médicale, si je ne suis pas en mesure d'exprimer ma volonté ;
- ne recevra pas d'informations que je juge confidentielles et que j'aurais indiquées au médecin ;
- sera informé par mes soins de cette désignation à laquelle il/elle aura donné son accord.

Je peux mettre fin à cette désignation à tout moment et par tout moyen.

Visa de la personne désignée
(recommandé)

Fait à :

.....

le :

Signature :

L'éthique clinique, à quoi ça sert ?

- À resituer la décision dans l'espace et dans le temps.
- À la dépassionner lorsqu'elle est difficile à aborder pour ceux qui y sont impliqués de près.
- À aider à ce qu'elle soit prise dans le calme, après qu'aient été mises à plat les différentes questions éthiques qu'elle soulève.
- À prendre en compte toutes les dimensions de la personne concernée : médicale mais aussi socio-familiale, professionnelle, religieuse et culturelle, etc.

L'hôpital Cochin propose une consultation d'éthique clinique ouverte à tous ceux (patient, famille, équipe soignante) qui sont confrontés à une décision médicale difficile, voire conflictuelle, parce qu'elle soulève un conflit de valeurs.

LE CENTRE D'ÉTHIQUE CLINIQUE DE L'HÔPITAL COCHIN

Situé à l'hôpital Cochin

27, Rue du Faubourg Saint-Jacques

75014 Paris

Bâtiment Saint-Jacques, 4^{ème} étage

Ouvert du lundi au vendredi de 9h30 à 18h30

Astreinte téléphonique hors heures ouvrables



Accueil : 01 58 41 22 33

E-mail : ethique.clinique.cch@aphp.fr

Site Internet : www.ethique-clinique.com

Transmettre vos directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger ses directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté (article R 1111-17 du code de la santé publique). Ces directives indiquent vos volontés concernant les conditions de fin de vie.

Pour plus de précisions, les articles L.1111-11 et R.1111-17 du code de la santé publique figurent ci-dessous.

Article R1111-17 (Modifié par le décret n°2016-1067 du 3 août 2016)

" Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur, majeur, dûment identifié par l'indication de ses nom, prénom, date et lieu de naissance. La personne majeure sous tutelle peut rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué.

Toutefois lorsque l'auteur de ces directives, bien qu'en état d'exprimer sa volonté, est dans l'impossibilité d'écrire et de signer lui-même le document, il peut demander à deux témoins, dont la personne de confiance lorsqu'elle est désignée en application de l'article L. 1111-6, d'attester que le document qu'il n'a pu rédiger lui-même est l'expression de sa volonté libre et éclairée. Ces témoins indiquent leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives anticipées.

Les directives anticipées peuvent être, à tout moment, soit révisées, soit révoquées. Elles sont révisées selon les mêmes modalités que celles prévues au premier alinéa pour leur élaboration. En présence de plusieurs écrits répondant aux conditions de validité, le document le plus récent l'emporte ".

POUR EN SAVOIR PLUS

www.legifrance.gouv.fr

www.has-sante.fr



Article L1111-11 (Modifié par la loi n°2016-87 du 2 février 2016)

" 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.

À tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables. Elles peuvent être rédigées conformément à un modèle dont le contenu est fixé par décret en Conseil d'Etat pris après avis de la Haute Autorité de santé. Ce modèle prévoit la situation de la personne selon qu'elle se sait ou non atteinte d'une affection grave au moment où elle les rédige.

Les directives anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

La décision de refus d'application des directives anticipées, jugées par le médecin manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale du patient, est prise à l'issue d'une procédure collégiale définie par voie réglementaire et est inscrite au dossier médical. Elle est portée à la connaissance de la personne de confiance désignée par le patient ou, à défaut, de la famille ou des proches.

Un décret en Conseil d'Etat, pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, définit les conditions d'information des patients et les conditions de validité, de confidentialité et de conservation des directives anticipées. Les directives anticipées sont notamment conservées sur un registre national faisant l'objet d'un traitement automatisé dans le respect de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Lorsqu'elles sont conservées dans ce registre, un rappel de leur existence est régulièrement adressé à leur auteur.

Le médecin traitant informe ses patients de la possibilité et des conditions de rédaction de directives anticipées.

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, au sens du chapitre II du titre XI du livre Ier du code civil, elle peut rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Le tuteur ne peut ni l'assister ni la représenter à cette occasion ".



Résultats 2016 de l'hôpital Broca

Classement par rapport à l'objectif de performance national (atteindre 80% de conformité)	A	B	C
	objectif dépassé	objectif atteint	objectif non atteint

Des indicateurs qualité sont mesurés chaque année dans tous les hôpitaux et cliniques en France. Ces indicateurs évaluent la qualité des soins sur des sujets très importants comme la douleur, le dossier médical...

Pour cela des dossiers de patients tirés au sort sont analysés.

Le Ministère de la Santé assure l'analyse statistique et contrôle les informations produites.

Les données sont totalement anonymes.

En savoir + sur Internet :

- www.aphp.fr (site de l'AP-HP)
- www.scopesante.fr (site du Ministère de la Santé)

SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION

DOSSIER MEDICAL

Contient-il les informations nécessaires pour assurer la continuité des soins ?

A

DOULEUR

Est-elle évaluée afin que la patient reçoive les soins visant à soulager sa douleur ?

B

PRÉVENTION DE LA DÉNUTRITION

Y a-t-il un suivi du poids ?

B

COMPTE RENDU D'HOSPITALISATION

Est-il envoyé au médecin traitant dans les 8 jours qui suivent la sortie de l'hôpital ?

C



Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP) : www.aphp.fr

Sécurité Sociale : www.ameli.fr

Droits et démarches : www.service-public.fr

Textes et jurisprudence : www.legifrance.gouv.fr

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) :
www.cnil.fr

Commission d'Accès aux Documents Administratifs (Cada) :
www.cada.fr

Office National d'Indemnisation des Accidents Médicaux
(ONIAM) : www.oniam.fr

Pôle Santé et Sécurité des Soins du Médiateur de la République :
www.securitesoins.fr

Collectif interassociatif sur la santé (collectif rassemblant la majorité
des associations de malades) : www.leciss.org

Don d'organes : www.dondorganes.fr

Don du sang : www.dondusang.net

Ministère des affaires sociales et de la santé : www.sante.gouv.fr

Agence Régionale de Santé (ARS) d'Île-de-France :
ars.iledefrance.sante.fr

Portail des agences sanitaires : www.sante.fr

Haute Autorité de Santé (HAS) : www.has-sante.fr

Agence de la biomédecine : www.agence-biomedecine.fr

Institut National de Prévention et d'Éducation pour la Santé (Inpes) : www.inpes.sante.fr

Institut National du Cancer (INCA) : www.e-cancer.fr

Mission Interministérielle de Lutte contre les Drogues Et les Conduites Addictives (MILDECA) : www.drogues.gouv.fr

Comité Consultatif National d'Éthique (CCNE) : www.ccne-ethique.fr

Espace éthique / AP-HP : www.espace-ethique.org

Centre d'éthique clinique : www.ethique-clinique.com



Broca, La Rochefoucauld,
La Collégiale
01 44 08 30 00

