

Moyen de transport



Si le médecin prescrit un transport sanitaire pour votre départ, vous avez toute liberté dans le choix du prestataire. Sans indication de votre part, l'unité contactera une société ambulancière de la liste pré-établie.

Formalités



Pour toute demande de document administratif ou pour tout renseignement concernant la facturation de votre séjour, vous pouvez vous adresser au bureau des entrées.



Bureau des entrées :

Situé dans la cour de l'Espace Rencontre

Tél : **04 71 07 55 55**

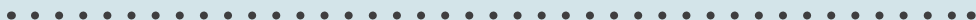
Du lundi au vendredi : aux horaires d'ouverture



Avant votre départ, pensez à retirer les objets de valeur que vous avez déposés pendant votre séjour.

Au moment de votre sortie, un membre du personnel de l'unité peut vous aider à régulariser votre situation (bulletin de situation, retrait des objets de valeur, commande du transport au prestataire de votre choix...).

Vos droits & informations





Résumé de la Charte de la personne hospitalisée

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et 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.



Résumé de



la Charte Européenne des ENFANTS HOSPITALISÉS

1. L'admission à l'hôpital

L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.



2. Être entouré pendant le séjour

Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.



3. Impliquer les parents dans le processus de soin

On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.



4. Être informé sur la maladie et les soins

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions le concernant.



5. Soulager la douleur

On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



6. Des activités de loisirs en fonction de l'âge

Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

7. Un environnement hospitalier adapté

L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.



8. Formation spécifique du personnel soignant

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.



9. Assurer la continuité dans les soins

L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

10. Respect de l'intimité de l'enfant

L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



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



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

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

1. Choix de vie

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

2. Cadre de vie

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

3. Vie sociale et culturelle

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

4. Présence et rôle des proches

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

5. Patrimoine et revenus

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

6. Valorisation de l'activité

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

7. Liberté d'expression et libertés de conscience

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

8. Préservation de l'autonomie

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

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

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

10. Qualification des intervenants

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

11. Respect de la fin de vie

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

12. La recherche : une priorité et un devoir

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

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

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

14. L'information

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





Résumé de la Charte des DROITS et LIBERTÉS de la personne accueillie

Principe de non-discrimination

La discrimination :
C'est rejeter quelqu'un qui est différent.
C'est interdit.
Je dois être respecté comme je suis.



Droit à la prise en charge ou à un accompagnement adapté

L'établissement me propose un accompagnement adapté à mes besoins, mes souhaits.



Droit à l'information

L'établissement me donne le livret d'accueil.
Je dois être informé de mes droits.



Droit de choisir

Je décide pour moi-même et on m'explique bien avant de faire mon choix.

Je peux me faire aider par

- Mes parents
- Mon tuteur
- Mon curateur
- Par une autre personne



Droit au changement

Je peux demander à changer ou arrêter mon accompagnement.



Droit au respect des liens familiaux

Si la justice l'autorise, je peux :

- Voir ou téléphoner à ma famille
- Être accompagné pour voir ma famille
- Inviter ma famille dans l'établissement



Droit à la protection

L'établissement respecte la loi et garde le secret sur mes informations personnelles.

L'établissement assure ma protection et ma sécurité.



Droit à l'autonomie

J'ai le droit :

- D'entrer et de sortir de l'établissement dans le respect des règles
- De faire ce que je veux avec mes affaires et mon argent.



Principe de prévention et de soutien

Mon accompagnement doit me permettre de me sentir bien.
Si je le souhaite, l'établissement aide ma famille ou mon représentant légal à participer à mon accompagnement.



Droits civiques

J'ai le droit d'exercer mes droits civiques (aller voter par exemple).



Droit à la pratique religieuse

Je peux choisir ma religion.
Je peux pratiquer ma religion dans le respect des autres.
Je dois respecter les autres religions.



Droit à la dignité et à l'intimité

Je dois être respecté comme je suis.

Les personnes doivent respecter :

- Mon corps
- Mes sentiments
- Ma vie privée.



Communication ou consultation du dossier médical



Conformément à la loi relative aux droits des malades, à la qualité du système de santé du 4 mars 2002 et au décret 2002-637 du 29 avril 2002, vous pouvez accéder à votre dossier médical après en avoir fait la demande en suivant certaines conditions..

Vous pouvez obtenir la communication de votre dossier médical conformément à la réglementation en adressant une demande écrite, précisant votre date de naissance, vos coordonnées (postales, téléphoniques et email), le service impliqué et en joignant à votre courrier les justificatifs nécessaires. Celle-ci est à envoyer à l'adresse suivante :



Centre Hospitalier Sainte-Marie :
50 route de Montredon CS 10021
43009 Le Puy-en-Velau Cedex

La demande doit préciser le mode de consultation : sur place ou par délivrance de copies.

Le médecin qui a donné les soins peut recommander la présence d'une tierce personne au moment de la réception des informations. Pour les mineurs, seuls les titulaires de l'autorité parentale peuvent demander l'accès au dossier de leur enfant sous réserve que le mineur n'ait pas souhaité garder le secret à l'égard de ses parents sur un traitement ou une intervention dont il a fait l'objet (Art R 111-6 CSP).



Dans le cadre d'une admission en soins psychiatriques sans consentement, la consultation des informations concernant le patient peut être subordonnée à la présence d'un médecin désigné par le patient en cas de risques d'une gravité particulière. En cas de refus par le patient, la Commission départementale des soins psychiatriques est saisie ; son avis s'impose tant à l'établissement qu'au patient et interviendra dans un délai de 2 mois.



A compter de votre dernier séjour, l'établissement conservera votre dossier pendant 20 ans. (Article R 1112-7 du Code de la Santé Publique).

Droits à la confidentialité et à l'information



La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de soins positionne l'utilisateur comme acteur du système de santé.

Le personnel de l'établissement est astreint au secret médical et professionnel et à l'obligation de réserve. Toutes les informations vous concernant sont traitées dans le strict respect des lois en vigueur.

Partage d'informations entre professionnels

La loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé et les décrets du 20 juillet 2016 qui viennent compléter et préciser l'article L1110-4 du Code de la Santé Publique précisent les conditions d'échange et de partage d'informations entre professionnels de santé et l'accès aux informations de santé à caractère personnel :

- L'accès aux données de santé est réservé aux personnes autorisées, c'est-à-dire aux membres de l'équipe de soins intervenant dans votre prise en charge (professionnels médicaux, soignants, paramédicaux, assistants sociaux et éducatifs) ;

- Si des professionnels non membres de l'équipe de soins sont amenés à intervenir dans votre prise en charge, votre consentement sera recueilli avant tout échange d'information vous concernant ;

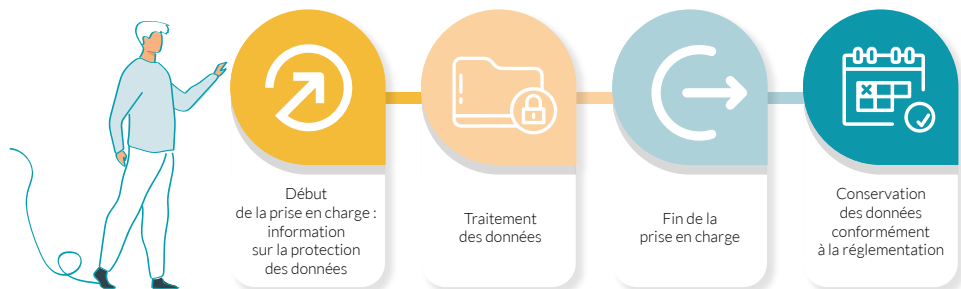
- La messagerie sécurisée de santé sera privilégiée en tant que moyen de partage d'information, sinon le courrier papier sera utilisé;

- Les données recueillies sont celles strictement nécessaires à votre prise en charge ;

- L'accès est soumis au respect du secret médical, de la confidentialité et de la vie privée ;

- Vous pouvez, à tout moment, vous opposer à l'échange et au partage d'informations vous concernant.

La protection de mes données personnelles



Dans le cadre de son activité, l'établissement collecte les données strictement nécessaires à la prise en charge de l'usager, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données personnelles (RGPD) entré en application le 25 mai 2018. L'établissement s'engage à traiter l'ensemble de ces données personnelles, conformément aux textes applicables à la protection des données à caractère personnel (*loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) 2016/679 du 27 avril 2016*).

Le RGPD est une loi européenne qui permet de renforcer les droits des personnes et de responsabiliser davantage les organismes publics et privés qui traitent ces données.

Les données de santé sont des données à caractère personnel considérées comme sensibles. Un dossier est ouvert à l'entrée de l'utilisateur dans l'établissement, afin de pouvoir efficacement suivre sa prise en charge. Les données de l'utilisateur contenues dans son dossier sont traitées par les professionnels autorisés, conformément aux dispositions relatives au secret médical, de plus, ces données sont conservées conformément aux dispositions réglementaires¹. L'utilisateur dispose d'un droit d'accès² direct à son dossier, d'un droit de rectification, de limitation, d'opposition et d'effacement, dans le respect du Code de la Santé Publique, de la loi Informatique et Libertés et du RGPD.



A l'attention du DPO,
Association Hospitalière Sainte-Marie
12 rue de l'Hermitage – CS 20099
63407 CHAMALIERES CEDEX
Mail : dpo@ahsm.fr

Droit à l'information



Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Les informations que le médecin vous fournit vous permettent de prendre avec lui, les décisions concernant votre santé. Dans tous les cas, votre consentement est recherché.

¹ Article 5 du Règlement Général sur la Protection des Données

² Les différents droits individuels sont mentionnés dans les articles 12 et suivants du RGPD

Mineurs et majeurs sous tutelle

Bien que les droits des mineurs et des majeurs sous tutelle soient en principe exercés par leur représentant légal, tout patient de ces deux catégories garde le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant, d'une manière adaptée soit à son degré de maturité et/ou à ses facultés de discernement.

Assistance de la personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance (parent, proche ou médecin traitant), qu'il sollicitera éventuellement pour l'accompagner dans ses démarches et assister aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. Dans cette hypothèse, la personne de confiance est, avec le malade, destinataire de l'information.

Patient hors d'état d'exprimer sa volonté

Lorsque le patient est frappé d'une impossibilité de fait ne lui permettant pas d'exprimer sa volonté, l'information médicale doit être donnée à sa personne de confiance. Si le patient n'a pas désigné de personne de confiance, l'information est due à la famille du patient ou à l'un de ses proches.

Messagerie citoyenne



Dans « Mon espace santé », chaque assuré bénéficie d'une messagerie sécurisée dont le format est le suivant :

[Numéro de sécurité sociale@patient.mssante.fr](mailto:Numero.de.securite.sociale@patient.mssante.fr)

Cette messagerie peut être utilisée pour vous transmettre des documents, comme les éléments de votre dossier, en cas de demande de votre part.

Votre consentement sera recueilli pour la consultation de votre DMP par nos professionnels.

Mon Espace Santé



Le CH Sainte-Marie Haute-Loire participe à la sécurité de votre prise en charge en téléversant les documents vous concernant dans votre compte «Mon Espace Santé».

Votre consentement sera recueilli pour la consultation de votre DMP par nos professionnels.

EN QUELQUES MOTS, MON ESPACE SANTÉ PERMET DE :



Garder toutes les informations de santé en ligne
Accéder facilement via l'appli 'Mon espace santé' ou depuis le site monespacesante.fr



Partager les informations de santé avec les professionnels de santé autorisés à les consulter



Bénéficier d'un service confidentiel et hautement sécurisé



Faciliter la prise en charge en cas d'urgence



Utiliser la messagerie sécurisée MSSanté pour communiquer entre professionnels de santé et avec les usagers



Alimenter directement les dossiers médicaux des usagers par les professionnels de santé à partir des DMP internes : Cariatides ou Netsoins



USAGER :
consulter / stocker / compléter



PROFESSIONNEL :
consulter / mettre à jour / échanger



Des données sécurisées
Un seul support pour tout avoir sous la main
Des échanges fluides et sécurisés
Coordination facilitée ville / hôpital

Dossier Médical Partagé et Mon Espace Santé



Chaque personne bénéficiant d'un régime d'assurance maladie français dispose de son espace santé (si vous ne vous êtes pas opposé à sa création). Pour les patients, le dossier médical partagé (DMP) est intégré à « Mon espace santé ».

Véritable carnet de santé informatisé, le DMP permet de favoriser la coordination, la qualité et la continuité des soins qui vous sont apportés. Il regroupe les documents permettant de retracer votre histoire médicale (comptes-rendus d'hospitalisation, comptes-rendus opératoires, résultats d'imagerie, de biologie, ordonnances...). Les acteurs de santé, tel que le Centre Hospitalier Sainte-Marie, ont l'obligation d'envoyer dans le DMP de leurs patients tous les documents thérapeutiques et diagnostiques utiles à leur santé. Seuls les professionnels de santé autorisés, sous réserve de votre accord, et vous-même pouvez consulter votre DMP. Les actions réalisées par les professionnels de santé dans le DMP (alimentation ou consultation) sont tracées dans votre espace santé. Vous pouvez consulter l'ensemble de l'activité réalisée sur votre compte.

La personne de confiance



Article L1111-6 du Code de la Santé Publique

La possibilité de désigner une personne de confiance a été instaurée par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades.

La personne de confiance pourra, selon vos souhaits :

- vous accompagner pour toutes les démarches dans l'hôpital,
- vous assister lors des entretiens médicaux pour vous aider à exprimer vos choix et vos décisions.

Cette désignation, par écrit, doit être consignée par la personne désignée, sur un document fourni par le CHSM. Lors de votre hospitalisation, cette désignation de personne de confiance vous sera proposée par l'équipe soignante. Il vous sera également demandé d'indiquer la personne à prévenir en cas de besoin. Celle-ci peut être distincte de la personne de confiance.

Les directives anticipées



Art L1111-11 du Code de la Santé Publique

Les directives anticipées sont un écrit par lequel la personne majeure fait connaître ses souhaits pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté (inconscience, coma, troubles intellectuels acquis sévères...) et notamment autour de la question de sa fin de vie (conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt, ou du refus de traitement ou d'actes médicaux). Elles sont révisables et révocables à tout moment et par tout moyen par la personne elle-même.

Il est important que la personne, lors de son hospitalisation, indique l'existence de ces directives anticipées au médecin afin de les intégrer au sein du dossier médical. Les directives anticipées prévalent sur tout autre avis non-médical, y compris celui de la personne de confiance ou de la famille. Elles 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. Dans ces cas, la décision de ne pas appliquer les directives anticipées est prise à l'issue d'une procédure collégiale inscrite dans le dossier médical porté à la connaissance de la personne de confiance ou à défaut, de la famille ou des proches.



Retrouver sur le site de la Haute Autorité de Santé (HAS) un guide intitulé "Pourquoi et comment rédiger mes directives anticipées" et des modèles d'expression de vos directives anticipées avec un formulaire en fin de livret si vous souhaitez les rédiger.

La commission des usagers (CDU)



La CDU permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers.

- Elle veille au respect des droits des usagers et contribue à la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches, et à celle de la prise en charge.
- Elle facilite les démarches des usagers et veille à ce qu'ils puissent exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement.

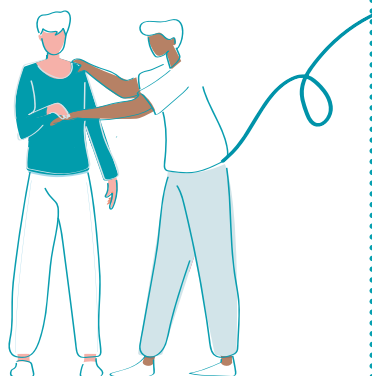
L'établissement consulte la CDU sur la politique qu'il convient de mener sur le droit des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge. La CDU s'appuie sur un très grand nombre d'informations qui lui permet de formuler annuellement des recommandations et de participer ainsi à la politique qualité et sécurité de l'établissement.

2022 : ÉLABORATION DU PROJET DES USAGERS

Une partie de ces informations provient de l'établissement lui-même. L'autre partie provient de l'expression même des personnes hospitalisées : en effet toutes les plaintes, les réclamations, les éloges, les propositions ou observations des usagers, les résultats des questionnaires de sortie, les enquêtes de satisfaction, les événements indésirables graves sont portés à la connaissance de la CDU.

Ce n'est qu'au travers de ce que vous exprimez que l'établissement peut véritablement connaître vos besoins et vos attentes pour mettre en place les mesures qui pourront y répondre.

Il est donc très important que vous fassiez part de vos observations.





LE MOT DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les représentants des usagers sont les porteurs de la parole des usagers du système de santé. Nous sommes garants du respect de vos droits et de vos intérêts. Nous contribuons à l'amélioration de la qualité de votre accueil, celle de vos proches et de votre prise en charge.



Nous sommes bénévoles, à votre disposition et écoute, et siégeons à la commission des usagers (CDU). Pour nous joindre, vous pouvez nous écrire à l'adresse mail : ru.chsm@orange.fr

Sur demande, des temps d'échanges peuvent être organisés avec vous.

COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS :

Vous pouvez retrouver la composition de la Commission des usagers en scannant le QR Code ci-dessous ou en vous adressant au cadre de santé de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé ou en vous rendant directement sur notre site internet :



www.chsmlepuyenvelay.ahsm.fr/bienvenue

Les représentants des usagers



Vous pouvez les contacter à l'adresse mail suivante :
ru.chsm@orange.fr



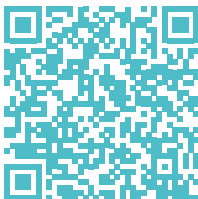
Vous exprimer ?

Comment nous faire part d'une réclamation ?

- Vous pouvez adresser un courrier



Centre Hospitalier Sainte-Marie
Directeur de l'établissement
50 route de Montredon CS 10021
43009 Le Puy-en-Velay Cedex



Concernant votre prise en charge, vous pouvez également adresser une réclamation auprès de l'Agence Régionale de Santé Auvergne Rhône-Alpes (ARS ARA), qui sera transmise selon votre souhait à l'établissement.

- **Vous pouvez, lors de votre séjour, formuler une plainte orale**

Vous pouvez déposer une plainte oralement auprès de la chargée des relations avec les usager : 04 71 07 56 81.

Votre remarque sera prise en compte de la même manière qu'un courrier (cf page 53).



Vous souhaitez déclarer un évènement indésirable ou tout effet inhabituel ayant un impact négatif sur votre santé : utilisez le portail de signalement-sante.gouv.fr



VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Nous vous remercions de bien vouloir renseigner le **questionnaire de satisfaction** remis lors de la préparation de votre sortie et de le remettre à l'équipe soignante, le déposer dans la boîte aux lettres prévue à cet effet (à l'entrée du Bureau des entrées) ou l'adresser par courrier postal au directeur. Tous les questionnaires sont traités, ce qui nous permet dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de répondre à vos attentes. De même, vos témoignages de sympathie sont recensés et transmis aux services concernés.

Le CHSM participe à l'enquête « **e-satis** » qui se complète sur internet. Les réponses sont collectées par l'organisme désigné par l'Etat, qui vous transmet un mail d'enquête suite à votre hospitalisation (si vous avez accepté de communiquer votre adresse mail lors de votre admission). L'objectif est d'évaluer votre satisfaction et votre expérience du service rendu par le CHSM lors de votre hospitalisation pour un séjour de plus de 48h dans l'établissement.

Des **enquêtes de satisfaction ponctuelles** permettant d'évaluer votre séjour sont également mis en place dans certains services.

Espace de réflexion éthique (ERE) de l'AHSM et du CHSM



Accompagner la réflexion éthique, débattre et réfléchir des questions relatives à la santé et au sens du soin, se saisir de tous les problèmes éthiques rencontrés, sensibiliser et informer les différents acteurs, telles sont définies les missions de l'Espace de Réflexion Ethique.

Dans chacun des centres hospitaliers Sainte-Marie, les ERE Etablissements ont comme objectif d'éclairer, grâce à une vision pluridisciplinaire, les situations qui leur seront soumises ou qu'il leur semble nécessaire de traiter. L'Espace de Réflexion Ethique de l'Association réunissant des professionnels des établissements, est saisi par les ERE établissements sur les points nécessitant un éclairage partagé au sein du groupe.

Le don d'organes



Les greffes d'organes ou de tissus permettent de sauver des vies. La législation en vigueur indique les conditions dans lesquelles les prélèvements peuvent être réalisés.

QUE DIT LA LOI SUR LE DON D'ORGANES ET DE TISSUS ?

En France il n'existe pas de registre du OUI. Au nom de la solidarité nationale, c'est le principe du consentement présumé qui a été choisi. La loi indique que nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus d'être prélevé(e). Si vous ne souhaitez pas donner vos organes et tissus. L'inscription sur le Registre national des refus se fait uniquement à partir du site : www.registrenationaldesrefus.fr ou en adressant une demande sur papier libre à l'Agence de la biomédecine.



Vos devoirs & obligations



L'hôpital est un lieu recevant du public, où chacun se doit de respecter les droits élémentaires de tous : des autres patients, comme des professionnels.

Règlement intérieur de l'hôpital



Le règlement intérieur est tenu à disposition des personnes hospitalisées, de leur famille ou de leur conseil.

Il peut être obtenu sur demande auprès du personnel soignant. Il établit les règles relatives à l'admission, il définit les droits et conditions de séjour et dispose des modalités relatives aux autorisations d'absence et de sortie des personnes hospitalisées.

Il définit les principales règles relatives au respect de la vie en collectivité que vous devez d'appliquer à l'égard :

- des autres patients,
- du personnel,
- des locaux et du matériel mis à votre disposition...

Vous devez également respecter le contrat de soins que vous vous êtes engagé à suivre.



Seules des restrictions médicales ou les modalités légales de votre hospitalisation peuvent modifier les conditions de votre séjour.



Règles à respecter

Usagers, visiteurs, quelques règles à respecter

Nous vous remercions avant tout de veiller au **respect de l'intimité** de chacun.

Pour le bien-être des usagers, lors de votre entrée dans le service, ou lors d'un retour de permission, il est demandé de respecter **certaines consignes** :



Tabac interdit en dehors des espaces réservés



Vapotage interdit en dehors des espaces réservés



Alcool



Appareil photo et caméra



Produits prohibés



Téléphone mobile



Objets dangereux



Animaux



Veillez au respect des horaires de visite

Le CHSM prend en compte le risque d'attentats, pour lequel les professionnels sont sensibilisés afin d'assurer la sécurité si nécessaire.

Respect des personnes & des locaux



Toutes les dégradations réalisées par une personne hospitalisée seront facturées à la personne responsable. En cas de non-respect, des mesures dans le cadre de son pouvoir de police administrative pourront être prises par le Directeur d'établissement ou son représentant.

Toute menace, toute agression verbale ou physique envers le personnel hospitalier sont passibles d'un signalement au Procureur de la République. Lorsqu'un usager de soins, dûment averti, cause des désordres persistants, le Directeur prend, avec l'accord du médecin responsable, toutes les mesures appropriées pouvant, éventuellement, aller jusqu'à la sortie de l'intéressé.

La sécurité et les consignes incendie



Les différentes consignes concernant la sécurité dans l'établissement figurent sur les panneaux apposés dans chaque service.

Nous vous informons que notre établissement est équipé d'un système de vidéoprotection et que vous pouvez être filmé(e) sur le site.

Pour faire valoir votre droit d'accès aux enregistrements qui vous concernent ou vérifier la destruction dans le délai prévu (Art. 10 de la loi du 21 janvier 95), vous pouvez vous adresser au responsable sécurité de l'établissement.



La qualité & la sécurité des soins



La démarche qualité et la sécurité des soins



Le CHSM est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Les objectifs d'amélioration sont inscrits dans la politique qualité (dont les objectifs sont accessibles dans la lettre d'engagement disponible sur le site Internet du CHSM) et dans son projet d'établissement.

La mise en œuvre concrète de cette démarche est assurée par l'ensemble des directions et entités politique du CH Sainte-Marie. Ainsi, le CLUD met en œuvre les dispositifs pour améliorer la prévention et la gestion de vos douleurs, tandis que l'EOH améliore les dispositifs dédiés à la lutte contre les infections nosocomiales. Au total, plus d'une vingtaine d'entités de l'établissement travaillent ensemble à la mise en œuvre de son programme d'amélioration continue de la qualité.

Ce plan composé de nombreuses actions sur tous les aspects hospitaliers (éthique, médicament, hygiène, sécurité, développement durable, droit des usagers...) est mis en place chaque année, au fil des résultats d'évaluation, des contrôles et des orientations politiques. Il intègre également les actions issues de l'expression des usagers.

Les professionnels de l'établissement sont aussi engagés dans une démarche d'évaluation continue et d'amélioration de leurs pratiques. Ce dispositif est renforcé par le signalement des événements indésirables et la mise en œuvre des mesures correctives.



La certification de l'établissement



Comme tous les établissements de santé, le CHSM est régulièrement évalué par la Haute Autorité de Santé (HAS). A travers ces visites de certification, la HAS donne une appréciation globale de la qualité et de la sécurité des activités de l'établissement.



→ Retrouvez le dernier rapport de certification sur le site internet de la HAS :

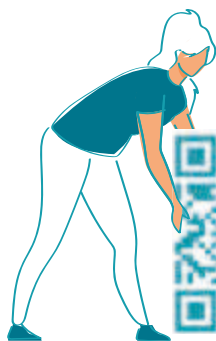
Les indicateurs de qualité et sécurité de soins



L'établissement participe également à des campagnes nationales de mesure de la qualité et sécurité de soins.

Les résultats de ces indicateurs sont consultables :

- sur le panneau d'affichage de votre unité de soins
- sur le site de la HAS :



Pour ces indicateurs, la HAS collecte et utilise des dossiers de patients tirés au sort et les données collectées sont anonymisées. Il est entre autre recueilli : la présence et la conformité de documents de liaison, le recueil de données de santé à l'admission, l'évaluation des addictions/de la douleur... Conformément au règlement RGPD, vous pouvez vous opposer au cours de votre séjour ou avant la fin de l'année de votre séjour, à l'utilisation de votre dossier médical pour le calcul des indicateurs. Pour cela, merci d'en informer l'établissement.



Les dossiers analysés permettent d'avoir une mesure objective des pratiques cliniques de l'établissement et de la tenue des dossiers de soin. Cette évaluation est nationale. Les résultats sont disponibles sur le site Qualioscope dédié à l'information du grand public.

LA QUALITÉ, ON L’AFFICHE

1- E-Satis

e-Satis est le dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients. Cette mesure est effectuée depuis mars 2025 dans tous les établissements de santé mentale, grâce à des questionnaires fiables et validés par la Haute Autorité de Santé. Les questionnaires sont adaptés au type de séjour. Ils portent sur des dimensions qui suivent les étapes importantes du parcours de soins. Suite à votre hospitalisation, vous recevez un mail d'enquête provenant d'e-Satis, n'hésitez pas à répondre et à donner votre avis.



2- Certification HAS (Visite septembre 2021)

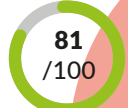
La Certification concerne tous les établissements de santé français, publics et privés. Elle est obligatoire et a lieu de manière régulière. Elle consiste en une évaluation externe de l'établissement, sous l'égide de la Haute Autorité de Santé (HAS). Menée par des experts-visiteurs qui sont également des professionnels de santé, elle vise à évaluer le niveau de qualité atteint, sur l'ensemble de l'organisation et des pratiques professionnelles.



OBJECTIFS HAS / SCORE OBTENU	Les équipes évaluent leurs pratiques	93 %
Le patient est informé et son implication est recherchée	Orientations stratégiques	99 %
Le patient est respecté	L'établissement favorise l'engagement des patients	89 %
Les proches et/ou aidants sont associés	La gouvernance fait preuve de leadership	100 %
Les conditions de vie et de lien social du patient sont prises en compte	L'établissement favorise le travail en équipe et le développement des compétences	100 %
La pertinence des soins est argumentée au sein de l'équipe	Qualité de vie au travail	100 %
Les équipes sont coordonnées pour prendre en charge le patient	Gestion des risques	100 %
Les équipes maîtrisent les risques liés à leurs pratiques	Amélioration continue de la qualité des soins	99 %

3- Indicateurs pour la Qualité et la Sécurité des Soins

Repérage et proposition d'aide à l'arrêt des addictions chez les patients adultes (ADD) - Temps plein



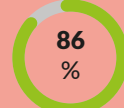
Cet indicateur mesure la prise en charge par l'équipe soignante des éventuelles addictions des patients au tabac, à l'alcool et aux cannabis.

Évaluation cardio-vasculaire et métabolique chez les patients adultes (CV) - Temps plein



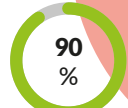
Une évaluation cardio-vasculaire et métabolique est indispensable pour améliorer la prévention des maladies cardio-vasculaires, afin de réduire la mortalité de la population hospitalisée en psychiatrie.

Évaluation et prise en charge de la douleur somatique (PCD) - Temps plein



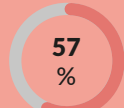
Cet indicateur mesure l'évaluation et la prise en charge de la douleur des patients hospitalisés en psychiatrie par l'équipe soignante.

Évaluation gastro-intestinale chez les patients adultes (GE) - Temps plein



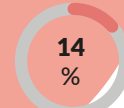
Cet indicateur mesure le nombre de séjours pour lesquels il est retrouvé une mention dans les 7 jours après l'admission, d'une évaluation du transit intestinal et une évaluation de la digestion.

Qualité de la lettre de liaison à la sortie (QLS) - Temps plein



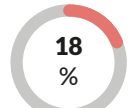
Cet indicateur mesure le nombre de séjours pour lesquels une lettre de sortie établit du jour de la sortie l'importance essentielle des critères d'élaboration (bilan médical, bilan psychologique, avis d'investigations, durée, mention de la suppression/modification ou persistance du traitement habituel).

Lien entre l'hôpital (CMP) et la ville dans le champ des soins somatiques (LIEN) - Ambulatoire



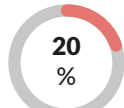
Cet indicateur mesure le nombre de patients pris en consultation avec au moins la trace d'un suivi somatique (carte de moins de 1 an et fabrication du médecin traitant de ville (ou sa recherche) et la trace d'un échange avec ce médecin sur le dossier du patient).

Évaluation cardio-vasculaire et métabolique chez les patients adultes (CV) - Ambulatoire



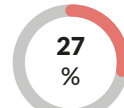
Une évaluation cardiovasculaire et métabolique est indispensable pour améliorer la prévention des maladies cardio-vasculaires, afin de réduire la mortalité de la population prise en charge en psychiatrie ambulatoire.

Vigilance sur le transit intestinal chez les patients adultes (GE) - Ambulatoire



Cet indicateur mesure le nombre de patients pris en consultation pour lesquels il est retrouvé une mention d'une évaluation du transit intestinal et une évaluation de la digestion au moins 1 fois au cours de l'année écoulée.

Repérage et proposition d'aide à l'arrêt des addictions chez les patients adultes (ADD) - Ambulatoire



Cet indicateur mesure la prise en charge par l'équipe soignante des éventuelles addictions des patients (tabac, alcool, cannabis) à visus en ambulatoire.

4- Satisfaction des usagers

Nous distribuons, lors de la sortie de chaque patient ou lors d'un changement d'unité, un questionnaire qui permet d'évaluer la satisfaction de chaque usager sur différents thèmes. Le cadre de santé ou un membre de l'équipe soignante rappelle au patient l'intérêt d'évaluer les prestations délivrées par l'unité.

Des enquêtes de satisfaction peuvent également être conduites sur des secteurs déterminés (hospitalisation temps complet, de jour...) et permettent de recueillir les remarques et les suggestions des personnes soignées.

Ci-dessous quelques résultats synthétiques des questionnaires de satisfaction de l'année 2024.

Taux de retour : 34,54%

	Très satisfait	Satisfait	Mécontent	Très mécontent	Non réponse
Êtes-vous satisfait de l'accueil dans l'unité de soins ?	57 %	37 %	2 %	1 %	3 %
Êtes-vous satisfait de la prise en charge médicale ?	59 %	34 %	2 %	1 %	4 %
Êtes-vous satisfait de la prise en charge soignante et paramédicale ?	59 %	33 %	2 %	0 %	6 %
Êtes-vous satisfait globalement de votre séjour ?	47 %	45 %	4 %	1 %	3 %

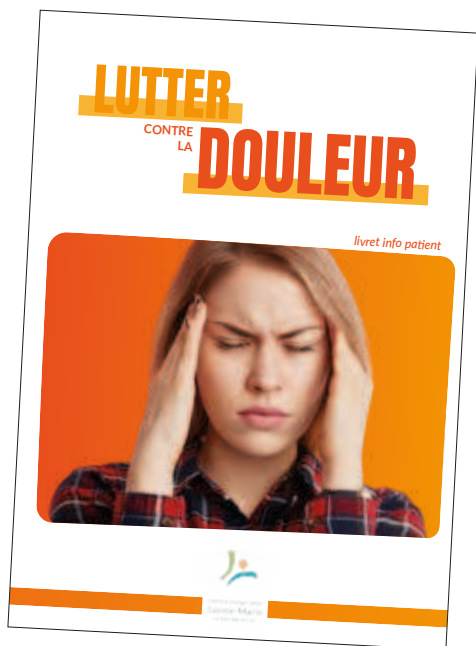
La commission des usagers prend connaissance de ces résultats lors de la présentation du bilan annuel. Après analyse, la commission élabore un programme d'actions visant à améliorer la qualité de la prise en charge.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter : https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques

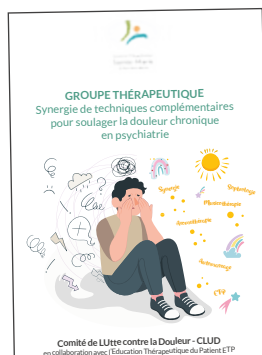
La douleur



La loi relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé du 4 mars 2002 reconnaît le soulagement de la douleur comme un droit fondamental de toute personne.



Un groupe thérapeutique «Synergie de techniques complémentaires pour soulager la douleur chronique en psychiatrie» est présenté par le CLUD



Nous pouvons soulager votre douleur. Pour cela, votre participation est essentielle. Vous seul pouvez décrire ce que vous ressentez.

Les équipes soignantes s'engagent à évaluer et soulager au mieux votre douleur quels que soient votre âge et votre pathologie. Un traitement (médicamenteux ou non médicamenteux) adapté pourra vous être proposé.



Organe de réflexion, de proposition, d'orientation et de coordination de la prise en charge de la douleur : un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) est en place sur l'établissement.

La lutte contre les infections associées aux soins



« Les infections **nosocomiales** sont des maladies infectieuses acquises pendant une hospitalisation. Elles peuvent être directement liées aux soins ou survenir lors de l'hospitalisation ».

Le risque infectieux est une préoccupation constante des équipes soignantes concernant les personnes hospitalisées. Des règles d'hygiène dont l'application fait l'objet d'un suivi par l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) de l'établissement sont mises en œuvre par le personnel dans un souci de vous assurer des soins de qualité.

Les soignants vous feront parfois participer activement à cette prévention (hygiène des mains, port d'un masque notamment...).



Alimentation Nutrition

Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN) définit chaque année un programme d'actions pour la prévention, la surveillance, l'information dans le domaine de la nutrition et de l'hygiène alimentaire et présente le bilan annuel de ses activités.

Il se préoccupe de l'équilibre des repas qui sont servis, tant au point de vue quantitatif que qualitatif.

Il est également chargé d'évaluer votre état nutritionnel, c'est-à-dire la qualité de votre alimentation et de vous proposer des mesures pour remédier aux éventuels manques ou excès.

Vous êtes dans un établissement de

L'ASSOCIATION
HOSPITALIÈRE
SAINTE-MARIE



LE MOT DU PRÉSIDENT

de l'Association Hospitalière Sainte-Marie

Vous êtes accueilli dans un établissement de l'Association Hospitalière Sainte-Marie. Nous tenons à vous assurer que tout sera mis en œuvre pour rendre votre séjour le plus bénéfique et agréable possible.

Depuis la création de la première maison Sainte-Marie en 1827, par le Père Chiron, aidé de la Congrégation religieuse Sainte-Marie de l'Assomption, l'Association n'a eu de cesse de grandir tout en perpétuant son œuvre, garante de la pérennité de ses valeurs fondatrices. Car chaque personne est "unique" : elle a une identité, une culture, une histoire et une croyance. Elle est un être de relations dont la dignité demeure au-delà des apparences. De cette conception de l'homme découle un processus personnalisé de soins, fait d'écoute, de respect, de patience et d'humilité, autant de valeurs dont toute la communauté de l'Association se fait l'ambassadeur, pour toujours mieux servir celles et ceux qu'elle accueille.

L'Association Hospitalière Sainte-Marie, dont fait partie le Centre Hospitalier Sainte-Marie Nice, est un ensemble de 6 territoires, répartis sur 8 départements dans le quart Sud-Est de la France. En 2023, les établissements de l'Association ont accueilli plus de 50 000 patients pour une population desservie de près d'1,7 millions d'habitants. Dans son domaine d'activité, l'Association Hospitalière Sainte-Marie est le 1^{er} opérateur français en santé mentale et un acteur de premier plan de l'Économie Sociale et Solidaire.

Alain NOZIGLIA

..... ACCUEILLIR, SOIGNER, RÉTABLIR DEPUIS 1827

L'Association Hospitalière Sainte-Marie a pour mission d'accompagner, de prendre soin, de soigner, de rétablir les personnes qu'elle accueille, et ce dans le respect de ses valeurs fondamentales, celles relevant de la dignité, du respect et de l'humanisme. Actrice engagée et solidaire dans le champ de la psychiatrie, de la dépendance et du handicap, l'Association œuvre également à mieux informer, prévenir et former ses publics, et plus largement le grand public, aux enjeux d'aujourd'hui et de demain, pour une société plus inclusive, juste et compréhensive de la différence de l'autre.



Présente dans 8 départements, elle emploie plus de 5 700 professionnels dans le secteur sanitaire, du médico-social et du social. Ses centres hospitaliers spécialisés assurent une mission de service public en psychiatrie et santé mentale. Elle propose de plus aujourd'hui des établissements et structures diversifiés permettant un accompagnement personnalisé et adaptable au parcours de vie des personnes accueillies.



5

centres hospitaliers
spécialisés (couvrant
21 secteurs adultes et
4 infanto-juvéniles)

38

structures médico-sociales
et sociales réparties
sur 6 territoires

3

instituts de formation :
l'IFSI/IFAS de la Gauce (06),
l'IFPS de Privas (07)
et l'IFSM (63)

TRANSMETTRE

ET FORMER

L'AHSM dispose à Nice et à Privas d'instituts de formation dédiés aux professionnels de santé accueillant et accompagnant des étudiants tout au long de leur parcours de qualification.

L'institut de formation de l'Association, l'Institut Sainte-Marie, situé au Siège, à Chamalières (Puy-de-Dôme), a été, quant à lui, créé en 2020. Les formateurs sont exclusivement des professionnels de l'AHSM qui ont la volonté de partager leurs savoirs et savoir-faire avec d'autres professionnels dans le domaine de la santé mentale, du soin et de l'accompagnement des personnes.



L'ASSOCIATION EN QUELQUES CHIFFRES

(2024)



6 **5** **38** **3**

territoires centres
hospitaliers structures médico-sociales instituts de
formation et sociales

au 1^{er} janvier 2025



Plus de
195
ans d'existence



50 347
patients accueillis



6 018
professionnels
au 1^{er} janvier 2025



1 827
résidents et
bénéficiaires
au 1^{er} janvier 2025



1 630 lits et places
dans les structures médico-sociales
au 1^{er} janvier 2025

221
travailleurs (ESAT)



899
apprenants
(IFSI/IFAS et IFPS)



423 M€
Budget global
de l'Association



50 route de Montredon CS 10021
43009 LE PUY-EN-VELAY Cedex
04 71 07 55 55

