

BIENVENUE

Vous êtes hospitalisé(e) au Groupe Hospitalier Sud Ardennes (GHSA).

Tous les professionnels sont mobilisés et engagés pour vous assurer des soins de qualité dans un environnement sécurisé et adapté à vos besoins.

Ce livret d'accueil a pour objectif de vous apporter toutes les informations utiles concernant les conditions de déroulement de votre séjour et les services et prestations dont vous pouvez bénéficier.

Soucieux de toujours mieux répondre à vos attentes (et celles de vos proches), nous vous invitons à compléter le questionnaire joint à ce livret et ainsi contribuer à l'amélioration de nos pratiques

Le Groupe Hospitalier Sud Ardennes vous remercie de votre confiance.

SOMMAIRE

P. 1 à 3 Le Groupe Hospitalier Sud Ardennes (présentation et accès)

P. 4 Votre admission

P. 5 Vos frais

P. 6 à 8 Votre séjour P. 9 à 10 Votre sortie

P. 11 à 18 Vos droits et devoirs

P. 19 La démarche d'amélioration de la qualité

et de la sécurité des soins

Documents utiles

Questionnaire de sortie

Formulaire « Mes directives anticipées »

Formulaire « Désignation de la personne de confiance »

Offre de consultations spécialisées au GHSA



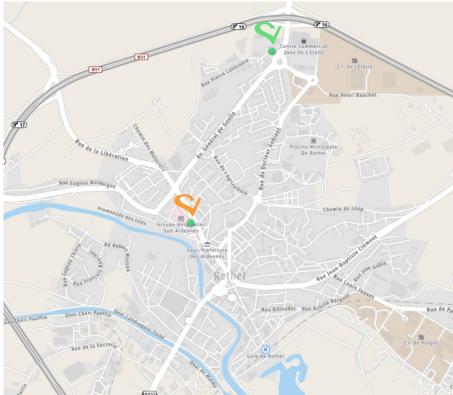
L'OFFRE DE SOINS DU SITE DE RETHEL - Tél. 03 24 38 66 66

- Service de Médecine d'Urgence (SMU)
- Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD)
- Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR) 24h/24h sur les deux sites
- Unité de surveillance continue (USC, 6 lits)
- Chirurgie (21 lits)
- Médecine générale (30 lits 1 place en hospitalisation de jour)
- Soins de Suite et de Réadaptation (SSR, 24 lits)
- EHPAD Geneviève De Gaulle Anthonioz (Capacité d'accueil : 124 résidents, 2 lits d'hébergement temporaire)

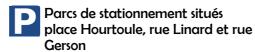
Le site de Rethel c'est aussi :

- Un bloc opératoire disposant de 4 salles d'intervention
- Une offre de consultations médicales spécialisées
- Un Centre Périnatal de Proximité
- Un Centre de Planification et d'éducation Familiale (CPEF) rattaché au Conseil Départemental des Ardennes
- Un service d'imagerie médicale doté d'un scanner ouvert 24h/24 pour les urgences
- Un service social
- Un service de rééducation
- Une Pharmacie à Usage Intérieur (PUI)

ACCÉDER AU SITE DE RETHEL



GHSA SITE DE RETHEL 1 place Hourtoule 08300 Rethel Tél. 03 24 38 66 66



Pour les personnes à mobilité réduite, deux places sont situées à l'entrée de l'hôpital.

Des fauteuils roulants sont à votre disposition dans le hall d'accueil de l'hôpital.



Parc de stationnement situé à l'EHPAD

L'OFFRE DE SOINS DU SITE DE VOUZIERS - Tél. 03 24 30 71 00

- Service de Médecine d'Urgence (SMU)
- Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD)
- Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR) 24h/24h sur les 2 sites
- Médecine générale (24 lits)
- Soins de Suite et de Réadaptation (SSR, 24 lits)
- Service de Soins Médico-Techniques Importants (SMTI, 20 lits)
- Hospitalisation A Domicile (HAD) dans le cadre du GCS HAD des Ardennes, cantons du Sud-Ardennes
- Service de Soins A Domicile, (SSIAD,105 places dont 5 places pour les personnes en situation de handicap)
- Equipe Spécialisée Alzheimer à Domicile (ESAD, 10 places)
- EHPAD Roland Garros (capacité d'accueil : 120 résidents, accueil de jour : 6 places, PASA)

Le site de Vouziers c'est aussi :

- Une offre de consultations médicales spécialisées
- Un service d'imagerie médicale ouvert de 9h à 21h
- En cas d'urgences vitales en dehors de ces horaires, les patients sont transférés à l'hôpital de Rethel pour un examen radiologique
- Un service social
- Un service de rééducation

Rue Albert

Rue Albert

Rue Albert

Rue Algert

Ang de Maiity

Rue Albert

Rue Albert

Ang de Maiity

Rue Albert

GHSA SITE DE VOUZIERS 12 rue Henrionnet 08400 Vouziers Tél. 03 24 30 71 00

Parcs de stationnement situé rue Avetant

Pour les personnes à mobilité réduite, un stationnement au sein de l'hôpital est autorisé

L'OFFRE D'HÉBERGEMENT

EHPAD GENEVIÈVE DE GAULLE ANTHONIOZ Rue Latecoëre - Zone de l'Étoile 08300 Rethel Tél. 03 24 38 66 65

L'EHPAD de Rethel, habilité pour accueillir 124 personnes âgées en hébergement permanent est une structure qui permet d'assurer un cadre de vie agréable et de qualité aux personnes hébergées. L'EHPAD est situé à 2 km du centre-ville de Rethel, il comprend des chambres individuelles et quelques chambres doubles. Divers services permettent d'assurer le confort des personnes âgées : salon avec télévisions, salle à manger, salon de coiffure, salle d'animation modulable, bibliothèque.

EHPAD ROLAND GARROS
12 rue Henrionnet 08400 Vouziers
Tél. 03 24 30 89 40

Situé sur le site de Vouziers, le nouvel établissement Roland Garros, ouvert en septembre 2020, accueille 120 résidents dans l'enceinte du centre hospitalier. Il propose des chambres individuelles entièrement équipées, la mise à disposition d'une salle de kinésithérapie, d'un salon de coiffure. Il propose de spacieuses salles à manger équipées de postes de télévision et de mobilier moderne.

Dans le cadre de cette reconstruction, le GHSA poursuit le développement de son projet gériatrique portant sur de nouvelles offres de service auprès des habitants du Sud-Ardennes.

LE SERVICE DE SOINS MÉDICO-TECHNIQUES IMPORTANTS (SMTI)

12 rue Henrionnet 08400 Vouziers Tél. 03 24 30 71 68

Le SMTI est situé sur le site de Vouziers. Il comprend 20 lits, répartis en sept chambres doubles et six chambres individuelles. Il a ouvert ses portes en 2014 et accueille des personnes âgées relevant d'EHPAD et nécessitant une charge de soins importante.

Les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) et le service de Soins Médico-Techniques Importants (SMTI) sont des structures d'hébergement complètes qui accueillent des personnes âgées de plus de 60 ans ayant besoin d'être accompagnées pour réaliser les actes de la vie quotidienne. Avant toute admission, vous devez constituer un dossier composé d'un volet administratif et d'un volet médical. Votre admission est prononcée par le Directeur du GHSA sur proposition de la commission d'admission (CASH). Toutes nos unités d'hébergement sont habilitées à l'aide sociale. Les secrétariats d'hébergement se tiennent à votre dispostion pour vous communiquer un dossier d'admission et pour toute demande d'information complémentaire.

Rethel: Tél. 03 24 38 66 65 Vouziers: Tél. 03 24 30 89 40

L'OFFRE DE SOINS À DOMICILE

LE SERVICE DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE (SSIAD)
12 rue Henrionnet 08400 Vouziers

Tél. 03 24 30 71 03

Le SSIAD du GHSA intervient pour toutes les communes situées dans les cantons d'Attigny et de Vouziers et dispose d'une autorisation de 105 places. Il assure, sur prescription médicale, des prestations de soins techniques, de confort ou relationnels à domicile. Le SSIAD est destiné aux personnes âgées de 60 ans et plus, malades ou dépendantes, et aux personnes handicapées de moins de 60 ans. Les interventions, menées au domicile du patient, sont assurées par des aides-soignantes et coordonnées par le cadre de santé et l'infirmier référent. Pour chaque patient, une évaluation individuelle est réalisée au préalable de la mise en place de l'accompagnement. Les soins sont dispensés 7i/7.

L'EQUIPE SPÉCIALISÉE ALZHEIMER À DOMICILE (ESAD) 12 rue Henrionnet 08400 Vouziers Tél. 03 24 30 71 33

Ce service s'adresse aux personnes dont la maladie d'Alzheimer ou apparentée a été diagnostiquée à un stade léger ou modéré de la pathologie et pouvant faire l'objet d'une intervention de réhabilitation (capacité de mobilisation, d'attention, de compréhension...)

L'ESAD est agréée pour servir le canton d'Attigny et de Vouziers.

LE GCS HAD DES ARDENNES SE DÉPLACE CHEZ VOUS

Le GCS* HAD* des Ardennes regroupe depuis le 1er janvier 2020, l'HAD du Nord-Ardennes (détenu auparavant par le GCS territoire Ardenne-nord) et l'HAD du Sud-Ardennes détenu par le GHSA. Il regroupe au sein d'une même entité une prise en charge en HAD pour tout le département des ardennes.

Le service d'HAD est implanté sur le site de Vouziers et Charleville-Mézières. Il assure un ensemble de soins médicaux et paramédicaux au domicile du patient, sous la responsabilité de son médecin traitant. Il permet d'écourter ou d'éviter l'hospitalisation dans un service de soins. L'équipe pluridisciplinaire de la structure est composée notamment de médecins coordonnateurs, d'un cadre de santé, d'Infirmiers Coordinateurs, d'Infirmiers Diplômés d'Etat, d'Aides-Soignants, d'une assistante sociale, d'une psychologue et d'une secrétaire médicale. D'autres professionnels peuvent y intervenir.

Le service d'HAD est accessible à tous les patients du Sud-Ardennes. Les soins sont dispensés de manière continue et permanente, 7j/7 et 24h/24h. Un projet de soins est défini en équipe afin de répondre au mieux aux besoins des patients. Les actes médicaux et paramédicaux, les examens biologiques et radiologiques, les médicaments, le matériel à usage unique et la location de matériel sont pris en charge financièrement par l'HAD.

*GCS: Groupement Coopération Sanitaire

*HAD: Hospitalisation à domicile



Vous avez la possibilité de créer un dossier de demande d'entrée en unité d'hébergement, sur le site internet Viatrajectoire, https://trajectoire.sante-ra.fr/Trajectoire/. Nous sommes tenus au secret professionnel, l'ensemble des données que vous nous communiquez reste confidentiel.



VOTRE ADMISSION

VOTRE HOSPITALISATION A ÉTÉ PROGRAMMÉE

Dès votre arrivée, vous ou votre famille devez vous présenter au bureau des entrées afin de constituer votre dossier d'admission. Vous devez fournir la convocation d'hospitalisation délivrée par le médecin ainsi que les documents listés ci-après, dans la rubrique « documents à fournir le jour J ».

VOUS AVEZ ÉTÉ PRIS EN CHARGE PAR LES URGENCES

Vous êtes accueilli 24h/24 au sein de nos services d'urgences où les soins qui vous sont nécessaires vous sont immédiatement dispensés. Le personnel des urgences effectue un premier recueil d'informations, les données nécessaires à la finalisation de votre dossier d'admission devront nous êtes transmises ultérieurement. Vous-même ou un membre de votre famille êtes invité à vous présenter, au plus tôt, au bureau des entrées. Si vous êtes seul et que vous êtes dans l'impossibilité de vous déplacer, les professionnels concernés se rendront directement à votre chevet.

DOCUMENTS À FOURNIR LE JOUR J AU BUREAU DES ENTRÉES

Une pièce d'identité au choix :

- carte d'identité
- passeport
- carte de séjour
- livret de famille (si votre enfant n'a pas de carte d'identité)

Vos documents de couverture sociale :

- carte vitale
- carte mutuelle ou CMU CMUC ACS

Le bureau des entrées est ouvert :

- Site de Rethel 24h/24, 7 jours/7
- Site de Vouziers du lundi au vendredi de 7h30 à 19h30 et le week-end de 8h00 à 18h00

Si votre admission à Vouziers a lieu en dehors des ouvertures, votre dossier sera traité par le bureau des entrées de Rethel.

Site de Rethel : Tél. 03 24 38 66 66 Site de Vouziers : Tél. 03 24 30 71 00

Son à savoir

Pour les mineurs, au moment de l'admission, la personne titulaire de l'autorité parentale (père, mère ou tuteur) doit autoriser la dispensation des soins sauf en cas d'urgence vitale. Pour les majeurs protégés, l'établissement est dans l'obligation de contacter le mandataire judiciaire (tuteur ou curateur) désigné par le juge des tutelles.

CE QU'IL FAUT EMPORTER AVEC VOUS À L'HÔPITAL

- Pyjama ou chemise de nuit
- Robe de chambre
- Chaussons
- Linge de corps
- Linge de toilette (serviettes, gants)
- Trousse de toilette (savon, brosse à dents, dentifrice, peigne ...)
- Vos médicaments (si vous avez un traitement en cours)



VOS FRAIS

VOS FRAIS D'HOSPITALISATION DANS LES SERVICES DE MÉDECINE, CHIRURGIE ET DE SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION (SSR)

Votre facture d'hospitalisation comporte trois éléments :

- des frais de séjours calculés en fonction de la durée de votre hospitalisation sur la base d'un tarif journalier arrêté chaque année par l'Agence Régionale de Santé (ARS). Ces tarifs sont affichés au niveau du bureau des entrées sur les deux sites et varient selon les services,
- un forfait journalier dont vous devrez vous acquiter. Il s'agit d'une contribution minimale liée aux dépenses hôtelières. Ce volet est parfois pris en charge par certaines mutuelles,
- une participation forfaitaire pour les actes dont le tarif est égal ou supérieur au montant fixé réglementairement.

LE REMBOURSEMENT DE VOS FRAIS

Si vous êtes assuré social

Selon votre couverture, les professionnels du GHSA s'adressent directement à votre caisse de sécurité sociale et à votre mutuelle. Vous devez régler, hormis les cas d'exonération, les frais de séjour laissés à votre charge. Ces frais peuvent être pris en charge totalement ou en partie par votre mutuelle selon le type de contrat que vous avez souscrit.

• Si vous n'êtes pas assuré social

Vous devrez vous acquiter de la totalité des frais d'hospitalisation. Les assistant(e)s social(e)s du GHSA se tiennent à votre disposition pour vous aider à constituer un dossier d'assuré pour faire valoir vos droits (Couverture Maladie Universelle, Couverture Maladie Complémentaire, Aide Médicale d'Etat, etc.) Service social: Tél. 03 24 38 77 05

MODALITÉS POUR UNE ADMISSION EN CHAMBRE PARTICULIÈRE

A votre demande, lors de votre admission en hospitalisation, et dans la limite des possibilités, vous pouvez bénéficier d'une chambre individuelle. Vous aurez alors à vous acquitter d'un supplément au tarif journalier, remboursable en totalité ou partiellement par votre mutuelle. Le tarif appliqué pour l'attribution d'un chambre individuelle est affiché au bureau des entrées.

VOS FRAIS DE SÉJOUR

En EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) et en SMTI (Service de Soins Médico-Techniques Importants)

Les frais comprennent :

- un tarif hébergement à la charge du résident,
- un tarif dépendance qui varie selon le degré d'autonomie. Il est à la charge du résident ou du Conseil Départemental en cas d'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA),
- un tarif soins imputable aux organismes de sécurité sociale.

En fonction des ressources de la personne âgée et du contexte familial et social, vous pouvez engager des démarches pour l'obtention d'allocations spécifiques (Aide Sociale, Aide au logement...). Pour toute demande d'information, le service social de l'hôpital se tient à votre disposition.

Son à savo

Un service de paiement sécurisé pour régler votre facture en ligne est accessible 7j/7j et 24h/24h sur la page d'accueil du site internet du GHSA.

VOTRE SÉJOUR

LES PROFESSIONNELS QUI S'OCCUPENT DE VOUS DURANT VOTRE SÉJOUR

Des professionnels formés et compétents répondent à vos besoins 24h/24. Ils sont à votre écoute et participent à votre prise en charge en équipe pluridisciplinaire.

Les médecins sont responsables de votre prise en charge et de votre traitement à l'hôpital. Ils assurent la tenue de votre dossier médical en lien avec votre médecin traitant. Vous pouvez demander à rencontrer votre médecin hospitalier.

Les cadres de santé organisent l'unité de soins et coordonnent l'activité des personnels paramédicaux. Ils vous accompagnent tout au long de votre séjour. N'hésitez pas à les solliciter pour toute information ou demande.

Les professionnels infirmiers (IDE) dispensent les soins prescrits par le médecin et selon leur rôle propre sont chargés de l'accueil, des soins quotidiens de bien-être, des soins techniques et de vous apporter aide et conseils concernant votre séjour et votre retour à domicile.

Les professionnels aides-soignants (AS) collaborent avec les infirmiers pour les soins d'hygiène et de bien-être qui vous sont nécéssaires. Ils vous assistent dans les gestes de la vie quotidienne.

Les agents de services hospitaliers (ASH) assurent l'hygiène, l'entretien des locaux et participent à la distribution des repas.

Les kinésithérapeutes et ergothérapeutes mettent en oeuvre sur prescription du médecin, les soins de rééducation fonctionnelle dont vous avez besoin.

Les assistant(e)s social(e)s interviennent pour améliorer vos conditions de vie et prévenir vos éventuelles difficultés sociales et médicosociales, économiques et culturelles.

Les psychologues prennent en charge de façon individuelle ou collective les patients et leur entourage.

Les diététiciens veillent à l'adaptation des repas selon votre pathologie et élaborent les régimes prescrits par les médecins.

Les manipulateurs en radiologie effectuent les examens d'imagerie médicale (radiologie et scanner) et vous donnent des indications pour faciliter votre examen.

Les ambulanciers sont chargés de votre transport et veillent à votre confort au sein du véhicule.

Les secrétaires médicales gèrent votre dossier ainsi que les courriers de suivi et les rendez-vous. En cas de besoin, vous pouvez les contacter pour faciliter vos démarches administratives.

Les autres personnels n'interviennent pas directement dans votre prise en charge mais l'hôpital ne pourrait fonctionner sans eux : les personnels techniques, hôteliers, administratifs, les pharmaciens et préparateurs en pharmacie.

VOTRE ARGENT ET VOS OBIETS PRÉCIEUX

Lors de votre hospitalisation, évitez de conserver votre carte bancaire ou votre chéquier ainsi que d'apporter de grosses sommes d'argent, des objets de valeur ou des bijoux. Il vous est conseillé de remettre à vos proches tous vos objets de valeur ou argent non indispensables à votre séjour.

Il est possible de déposer votre argent au bureau des entrées qui le conservera pendant 3 jours maximum. Passé ce délai, il sera transféré à la trésorerie de Vouziers et pourra être récupéré sur présentation d'un reçu délivré au préalable par le bureau des entrées.

Seul l'argent est accepté en dépôt, les objets de valeur (bijoux, autres, etc.) restent sous votre entière responsabilité.



Si vous conservez avec vous des fonds ou objets de valeur, vous en restez le seul responsable : en cas de perte ou de vol, la responsabilité de l'établissement ne pourra en aucun cas être mise en cause.

PROTHÈSES ET APPAREILLAGES

Nous attirons votre attention sur l'importance de conserver et de ranger soigneusement vos lunettes ainsi que vos prothèses dentaires et/ou auditives afin d'éviter toute perte accidentelle dont l'hôpital ne saurait être tenu responsable.

VOS MÉDICAMENTS

Au cours de votre hospitalisation, la pharmacie hospitalière (pharmacie à usage intérieur) délivre tous les médicaments qui vous sont prescrits au sein des services d'hospitalisation. Ils doivent être inscrits sur la liste des médicaments dont l'utilisation est préconisée dans l'établissement (Livret Thérapeutique). Il vous est recommandé de ne prendre aucun autre médicament que ceux qui vous sont remis au sein du service. Les médicaments que vous avez confiés à l'équipe soignante du service peuvent exceptionnellement vous être administrés, pour éviter les interruptions de traitement, s'ils ne sont pas disponibles au sein de l'établissement.

LES REPAS

Les repas sont préparés et livrés par le GCSIHA (Groupement Coopération Sanitaire Interhospitalier des Ardennes). Les menus sont élaborés par les diététiciens de la cuisine centrale dans le respect de votre équilibre nutritionnel.

Les diététiciens adaptent les repas en fonction du régime éventuellement prescrit par le médecin. Ils participent à la commission des menus organisée par le GCSIHA. Les goûts, allergies alimentaires et croyances sont pris en compte sur demande au moment de l'admission dans le service.

Les horaires des repas sont les suivants* : Petit déjeuner : entre 7h00 et 8h00

Déjeuner : 12h00

Dîner : de 18h00 à 19h00

(*Ils sont susceptibles de varier selon les services)

Les accompagnants peuvent prendre un repas sur place moyennant l'achat de ticket repas, la veille, au bureau des entrées.

Son à savoir

Dans votre intérêt, ne consommez pas de denrées, boissons, venant de l'extérieur. Tout apport alimentaire doit être signalé aux professionnels du service.

LE LINGE

Il vous est demandé d'apporter votre nécessaire de toilette (savon, brosse à dents, dentifrice, rasoir, etc.) ainsi que votre linge personnel (pyjamas, chemises de nuit, chaussons, gants de toilette et serviettes). Les draps et taies sont fournis par l'hôpital.

LA TÉLÉVISION

Chaque chambre des services de soins du GHSA est équipée d'un téléviseur. Si vous souhaitez mettre en service la télévision, faites-en la demande auprès d'un agent du service qui vous adressera au bureau des entrées.

LE TÉLÉPHONE

Les chambres sont équipées de téléphone avec un numéro d'appel direct. Pour bénéficier du réseau téléphonique, vous pouvez vous adresser à un professionnel du service qui se chargera de faire le nécessaire auprès du bureau des entrées.

Son à savoir

Dans certains services, afin de ne pas pertuber les dispositifs médicaux, il pourra vous être demandé de ne pas utiliser votre téléphone mobile.

VOTRE COURRIER

Vos lettres et colis sont distribués chaque jour. Pour en faciliter la distribution, demandez à votre correspondant de bien indiquer votre nom et le service où vous êtes hospitalisé. Vous pouvez remettre votre courrier, prêt à poster, à un membre de l'équipe ou au bureau des entrées.

VOS ACCOMPAGNANTS

Si vous en ressentez le besoin, nous pouvons permettre à l'un de vos proches de passer une ou plusieurs nuits à vos côtés. Faites-en la demande auprès du cadre du service.

VOS VISITES

Vos parents et amis sont les bienvenus à l'hôpital. Les visites s'effectuent de préférence de 13h à 19h30, tous les jours, sauf en cas de contre-indication médicale ou de situation de crise sanitaire contraignant les horaires et le nombre de visites.

En dehors de ces horaires, il vous est conseillé de contacter préalablement le cadre du service pour demander à bénéficier d'une autorisation particulière.

Des règles particulières existent pour certaines unités comme les Unités de Soins Continus (USC) au sein desquelles les visites sont autorisées entre 15h et 19h et réglementées pour permettre votre repos ; 2 personnes par jour et 1 personne par visite.

Pour votre confort et celui des patients qui vous entourent, il est recommandé à vos proches et amis, d'éviter les visites de groupe, longues et fréquentes, de ne pas amener d'enfant en bas âge.

Les visiteurs sont conviés à quitter la chambre pendant le temps de la visite du médecin, des soins infirmiers et de l'entretien des locaux.

Nous vous remercions de respecter les professionnels qui vous accompagnent ainsi que les équipements de l'hôpital qui sont à votre disposition. Toute dégradation constatée demeurera à votre charge.

Vous pouvez contribuer à la lutte contre les infections acquises à l'hôpital en respectant des régles d'hygiène simples : lavage régulier des mains et/ou friction des mains avec la salution hydro-alccolique (SHA) disponible dans les chambre. Nous conseillons à vos visiteurs de proatiquer une hygiène des mains à leur arrivée et à leur départ.

LES INTERPRÈTES

Si vous rencontrez des difficultés linguistiques, vous pouvez contacter le cadre du service. Un interprète vous sera alors proposé.

LE CULTE

Quelles que soient vos croyances, vous pouvez, si vous le désirez, recevoir le ministre du culte, soit par l'intermédiaire du cadre de santé, soit en contactant vous-même le représentant de votre choix ou à la demande de votre famille. Tout en respectant les consignes de visites énoncées ci-dessous.

LE COIFFEUR

Après en avoir informé le cadre du service, vous pouvez faire appel à un coiffeur à domicile. Cette prestation est à votre charge.

LES CONSIGNES DE SÉCURITÉ INCENDIE

Conformément à la réglementation, l'établissement est équipé de systèmes de détection incendie. Toutefois, si vous décelez une odeur de fumées suspecte, prévenez immédiatement le personnel du service.

Conduite à tenir en cas de début d'incendie :

- restez dans votre chambre et conservez votre calme,
- fermez la porte pour éviter les fumées.

Si l'évacuation s'impose :

Le personnel spécialement formé à l'évacuation des patients en cas d'incendie, vous donnera les instructions nécessaires.

En cas d'incendie, ne jamais utiliser les ascenseurs.

Son à savoir

En raison des crises sanitaires pouvant affecter l'organisation de l'établissement, il est possible que les dispositions présentées ci-dessous soient sujettes à modifications.





VOTRE SORTIE

LES MODALITÉS DE SORTIE

La date de sortie est fixée par le médecin du service et se fait avec son accord. Selon votre état de santé, le médecin pourra vous prescrire un transport sanitaire.

Lors de votre sortie du service, vous seront remis :

- vos prescriptions médicales (médicaments, soins éventuels, matériel, etc.),
- un bon de transport, si nécessaire,
- les dates et heures de vos prochaines consultations ou examens si nécessaire.

Lors de votre départ de l'hôpital, n'oubliez pas de vous rendre au bureau des entrées ou de déléguer cette tâche à un membre de votre famille afin de régulariser votre sortie en effectuant les formalités suivantes:

vérifier et faire le point sur votre dossier administratif,

- payer le forfait journalier s'il est à votre charge, le ticket modérateur, la prestation de chambre particulière et les éventuelles prestations télévision et téléphone,
- obtenir un bulletin de situation précisant la durée de l'hospitalisation (indispensable aux organismes de sécurité sociale, pour le paiement des indemnités journalières et le remboursement du transport en ambulance, et éventuellement l'employeur).

Son à savoir

Si vous demandez à sortir contre avis médical, vous prenez un risque pour votre santé. Vous devez signer une attestation déchargeant l'hôpital des risques potentiellement graves liés à votre décision.

LES PERMISSIONS DE SORTIE

A votre demande et selon votre état de santé, il pourra vous être accordé, après avis médical, une autorisation temporaire d'absence. Cet accord vous sera délivré par écrit. Il est signé par le Directeur de l'établissement. Il est donc important d'anticiper vos sorties éventuelles. Pendant votre absence, les frais hospitaliers continuent d'être facturés et l'établissement est déchargé de toute responsabilité vous concernant.

LES MOYENS DE TRANSPORT

Le GHSA est engagé dans une démarche de maîtrise des dépenses de santé liées aux transports.

Vous disposez du libre choix de votre moyen de transport.

Vous rentrez à domicile par vos propres moyens :

- lorsque vous pouvez vous déplacer sans assistance particulière, seul ou accompagné par une personne de votre entourage, le médecin prescrit un moyen de transport individuel (véhicule personnel) ou un transport en commun (bus, métro, train, etc.). Pour être remboursé, remplissez le formulaire « demande de remboursement des frais de transports pour motif médical en véhicule personnel et/ ou transports en commun » disponible auprès de votre caisse primaire d'assurance maladie, adressez-le à votre caisse primaire d'assurance maladie accompagné de la prescription médicale de transport,
- si votre état exige un transport en ambulance ou en Véhicule Sanitaire Léger (VSL), ce transport est prescrit par le médecin. Vous communiquez alors les coordonnées de l'ambulancier de votre choix au cadre de santé. Un personnel du service se chargera d'appeler l'ambulancier désigné.

Un bon de transport sera délivré à l'ambulancier afin qu'il puisse obtenir le paiement par votre organisme de sécurité sociale. Il est possible, si l'opportunité se présente, que ce transport sanitaire soit partagé avec d'autres patients.

Votre état de santé peut nécessiter un transfert vers un autre établissement de santé pour la réalisation d'examens ou d'interventions qui ne sont pas pratiqués au GHSA. Vous en serez informé par le médecin. L'établissement assurera l'organisation de votre transfert, y compris des modalités de transport.

LE SERVICE SOCIAL

Pour vous conseiller sur les questions administratives, sociales et familiales, des assistant(e)s social(e)s sont à votre disposition au GHSA.

Contact du service social: 03 24 38 77 05

EN CAS DE DÉCÈS

L'accompagnement de la fin de vie de nos patients et de leurs proches fait partie de nos missions.

Les professionnels des services de soins et du bureau des entrées sont à votre disposition pour vous aider dans cette démarche particulière.

Pour l'organisation des obsèques, vous et votre famille, disposez du libre choix d'un organisme funéraire.

Son à savoir

Le GHSA dispose d'une chambre mortuaire.
Au delà du quatrième jour, l'occupation de la chambre mortuaire est facturée 60 euros*/jour.
* sous réserve de l'évolution des tarifs en vigueur

OUESTIONNAIRE DE SORTIE

Un questionnaire de sortie, joint à ce livret, vous permet de nous adresser vos remarques et suggestions. Nous vous remercions de bien vouloir le compléter afin de nous aider à améliorer la qualité de nos prestations.

Vous pouvez le remettre au personnel du service, au bureau des entrées ou le mettre sous enveloppe et le faire parvenir à :

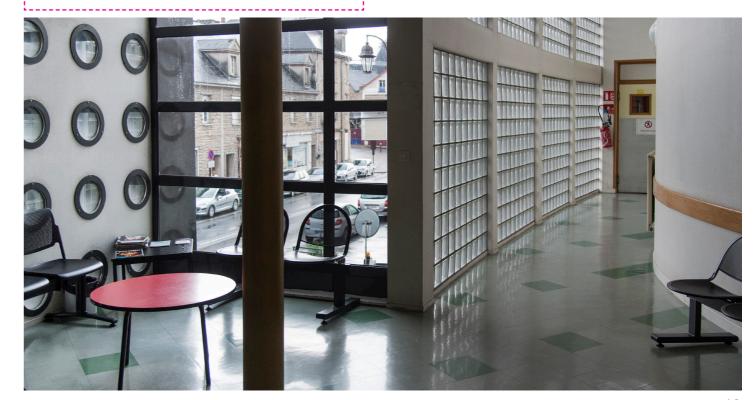
Groupe Hospitalier Sud Ardennes 1 place Hourtoule CS 65113 - 08303 Rethel Cedex

Son à savoir

Participez à l'enquête nationale E-Satis!

Il s'agit d'une enquête de satisfaction, à remplir via internet, et relative à la qualité de votre prise en charge au GHSA. Elle a été instaurée en 2015 et est identique pour tous les établissements de santé. Elle concerne les patients qui sont hospitalisés au GHSA plus de 48h. Nous vous invitons à donner votre avis en participant à cette enquête. Pour cela, il vous suffit de communiquer votre adresse mail à un agent du bureau des entrées. Un e-mail vous sera alors adressé et vous permettra de répondre au questionnaire en ligne relatif à la qualité de votre prise en charge au sein de l'établissement.

Les résultats sont publics et disponibles en fin d'année sur www.has-sante.fr





VOS DROITS ET DEVOIRS

LES DROITS DE LA PERSONNE MALADE

La loi du 4 mars 2002 renforce les droits des malades sur de nombreux points.

Le droit du patient à l'information

Elle rappelle l'obligation pour les professionnels d'informer le patient sur son état de santé lors d'un entretien individuel, à l'exception des cas d'urgence, d'impossibilité de recevoir l'information ou de refus d'être informé.

Le respect de la volonté du patient

Aucun acte médical ne peut être effectué sans le consentement libre et éclairé du patient. Le consentement du mineur doit être recherché, s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision médicale. L'acte médical sur un mineur reste toutefois soumis au consentement du ou de(s) titulaire(s) de l'autorité parentale, sauf exception.

Désigner une personne de confiance

La personne de confiance, quel est son rôle?

- Si vous souhaitez, elle pourra vous accompagner aux entretiens médicaux et vous aidera à prendre vos décisions médicales.
- Elle n'aura pas accès à votre dossier médical.
- Elle sera votre « porte-parole » si vous n'êtes plus en état d'exprimer vos souhaits.

Quelles sont les conditons à respecter pour la désigner ?

- Elle doit être informée que vous la désigner comme
- Elle doit être identifiée sur papier libre ou sur le formulaire spécifique joint à ce livret.
- Ce papier doit contenir votre signature et la sienne. La personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir. S'il vous arrivait quelque chose, si vous étiez hospitalisé(e), ou en cas de décès, la personne à prévenir ne dispose pas de mission spécifique, à la différence de la personne de confiance qui dispose d'un rôle particulier en vous accompagnant dans vos démarches liées à votre

Toute personne majeure de votre entourage peut être désignée personne de confiance. La nomination d'une personne de confiance n'est pas obligatoire. Vous pouvez changer de personne de confiance à tout moment.

Rédiger ses directives anticipées

Le droit de Les directives anticipées, c'est quoi ?

Toute personne maieure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Il s'agit d'exprimer ses volontés par écrit concernant les décisions médicales à prendre lorsque la personne est en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou non engagés, limités ou arrêtés.

- Leur rédaction n'est pas obligatoire mais vivement
- Elles sont sans limite de durée.
- Elles sont modifiables à tout moment.

Pourquoi les rédiger?

La fin de vie peut arriver après un accident ou à l'issue d'une maladie grave. Il arrive parfois que le patient ne soit plus en capacité de s'exprimer. Si il a rédiger des directives anticipées, le médecin et ses proches sauront alors auelles sont ses volontés.

Comment les rédiger?

- Sur papier libre, daté et signé ou avec le formulaire spécifique joint à ce livret.
- Vous pouvez vous faire accompagner par un personnel soignant.
- Elles seront conservées dans votre dossier médical, pourront être transmises à votre médecin traitant et fournies à votre personne de confiance si vous le souhaitez.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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



Charte des droits et des libertés de la personne âgée dépendante

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit aux respect absolu de leurs libertés d'adultes et de leur dignité, cette charte sera appliquée dans son esprit.

CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de société.

PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

DROIT AUX SOINS

Toute personne âgée doit avoir, comme tout autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins qui requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

RESPECT DE LA FIN DE VIE

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

LA RECHERCHE: UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

<u>Référence</u> :

La **Fondation nationale de gérontologie et le min**istère des affaires sociales ont élaboré en commun en 1987 un texte d'une portée fondamentale pour la reconnaissance des droits des personnes âgées dépendantes et l'organisation de leur protection : la **Charte** des droits et des libertés de la personne âgée dépendante.





CHARTE DE LA LAÏCITÉ DANS LES SERVICES PUBLICS

SERVICES PUBLICS+

LA REPUBLIQUE EST LAÏQUE

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

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances.

Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la

La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile.

La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

Toute discrimination dans l'accès aux emplois publics et le déroulement de carrière des agents est interdite.

Tout agent public a un devoir de stricte neutralité dans l'exercice de ses fonctions.

Tout agent du service public incarne les valeurs de ce dernier et est tenu de se montrer exemplaire dans l'exercice de ses fonctions. Il doit traiter également tous les usagers et respecter leur liberté de conscience.

Le principe de laïcité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions, quelles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement à ses obligations pouvant donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. S'ils peuvent bénéficier d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse, c'est à la condition qu'elles soient compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service. Il appartient au chef de service de faire respecter les principes de neutralité et de laïcité par les agents sur lesquels il a autorité.

Les mêmes obligations s'appliquent aux salariés de droit privé lorsqu'ils participent à une mission de service public.

LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

Tous les usagers sont égaux devant le service public. Ils peuvent exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public et des lois qui le régissent, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. Les usagers doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.

Le principe de laïcité interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers.

A ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées

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

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont droit au respect de leurs croyances et d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

VOS DROITS ET DEVOIRS

VOS DROITS ET DEVOIRS

LE DON D'ORGANE

Les prélèvements d'organes sont réglementés par la loi de bioéthique du 6 août 2004 qui en fixe les principes. Un prélèvement d'organes peut-être pratiqué sur une personne décédée dès lors qu'elle n'a pas fait connaître son opposition de son vivant.

Vous pouvez vous opposer au don en vous inscrivant sur le Registre National des Refus, consulté obligatoirement avant toute démarche de prélèvement.

Que vous soyez pour ou contre, faites part de votre décision à vos proches afin qu'ils puissent garantir le respect de votre volonté.

Si vous souhaitez davantage de renseignements, parlez-en au cadre de votre service qui pourra vous mettre en lien avec le médecin référent de la greffe et des dons d'organes au sein de l'établissement.

POUR FAIRE VALOIR SES DROITS

Vous pouvez vous adresser à la commission des usagers instituée par la loi du 4 mars 2002 qui a pour missions de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de l'accompagnement des personnes malades et de leurs proches.

Cette commission, présidée par un membre élu, est composée de représentants des usagers et de médiateurs médicaux et non-médicaux. Elle est avisée de l'ensemble des plaintes et réclamations formulées par les usagers et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

La liste nominative des membres de la CDU est affichée dans les services de l'établissement.

Si vous souhaitez exprimer votre opinion, nous faire part de difficultés rencontrées au cours de votre séjour, formuler une demande d'indémnisation (perte d'objets, dommages corporels...), vous pouvez vous adresser à la direction générale du GHSA, par téléphone ou par courrier.

Tél.: 03 24 38 66 02 - direction@ch-ghsa.fr Groupe Hospitalier Sud Ardennes 1 place Hourtoule - CS 65113 - 08303 Rethel Cedex

LA PROTECTION DE VOS DONNÉES MÉDICALES

Le dossier médical au sein du Groupe Hospitalier Sud Ardennes est informatisé. Quelles que soient vos données traitées par le groupe hospitalier (personnelles ou de santé), l'ensemble des citoyens dispose des droits individuels prévus par le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (RGPD), en particulier le droit d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition, de portabilité, d'oubli et d'introduction d'une réclamation auprès de toute autorité compétente.

Son à savoir

Chaque année, l'établissement participe au recueil des Indicateurs de la Qualité et de la Sécurité des Soins (IQSS). Ils permettent d'évaluer entre autres, la bonne tenue des dossiers médicaux des patients. Cette évaluation s'effectue sur un nombre restreint de dossiers médicaux qui sont tirés au sort et anonymisés. Les résultats de cette évaluation sont mis à la disposition du public par voie d'affichage au sein de l'établissement et sur www.has-sante.fr/
Si vous souhaitez vous opposer à l'utilisation de votre dossier médical concernant cette évaluation, veuillez adresser un courrier stipulant votre refus à la direction de l'établissement.

MON ESPACE SANTÉ

L'Assurance Maladie et le Ministère de la Santé mettent à disposition de chaque assuré un espace personnel sur Mon espace santé pour garantir un passage à la santé digitale en toute confiance.

Ce nouveau service numérique va permettre à chacun de garder le contrôle sur ses données de santé, de stocker et partager en toute sécurité tous les documents et informations utiles pour son suivi médical avec ses professionnels de santé.

Au-delà du dossier médical, ce service donnera accès à une messagerie santé, puis à terme, à un agenda médical, ainsi qu'un catalogue de services et d'applications de santé référencés par les services publics. Tout ce dont chacun a besoin pour faciliter son suivi médical au quotidien. Activer votre espace personnel sur le site internet monespacesante.fr



INFORMATION RGPD* DES PATIENTS/RESIDENTS

*RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données



CONDITIONS D'UTILISATION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Vous êtes pris en charge(e) au GHSA, sites de Rethel et Vouziers. Nous tenons à porter à votre connaissance les informations suivantes :

- 1. Sur la base légale de l'exécution de notre mission d'intérêt public, des données de santé à caractère personnel vous concernant sont recueillies et traitées au sein de notre système informatique dans le strict respect du secret médical et du secret professionnel.
- 2. La finalité de ce recueil de données personnelles est d'assurer la qualité et la sécurité des soins par les équipes médicales et paramédicales qui vous prennent en charge et qui, par le fait, ont connaissance des données qui vous concernent. Le médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement, est également destinataire des données.
- 3. Afin de garantir la coordination et la continuité des soins, certaines informations peuvent être partagées ou échangées avec votre médecin traitant et les professionnels assurant votre prise en charge, sauf opposition pour un motif légitime de votre part. Ce partage ou cet échange de données de santé entre professionnels de santé, se fait au moyen d'un service de messagerie sécurisée de santé.
- 4. Votre dossier médical est conservé par l'établissement pour une durée de 20 ans après votre dernière visite, sauf obligations légales contraires ou pendant dix ans à compter de la date de décès.
- 5. Le recueil de vos données personnelles pour la constitution de votre dossier patient est indispensable à votre prise en charge. Par exception, la loi autorise dans certains cas l'anonymat. Cela signifie qu'aucune donnée nominative vous concernant ne sera recueillie, et votre dossier patient sera alors créé sous un nom d'emprunt.
- 6. La personne de confiance : lors de votre admission et à tout moment de votre hospitalisation, vous avez le droit de désigner une personne de confiance. La personne de confiance est une personne de votre entourage à qui vous accordez le droit, si vous le souhaitez, de vous accompagner lors des examens médicaux, de se voir communiquer des informations sur votre état de santé par le personnel de l'établissement, d'être consulté prioritairement lorsque votre état de santé le nécessite et que vous n'êtes pas en mesure d'exprimer votre volonté.
- 7. Vous avez le droit de consulter et/ou de demander une copie intégrale de votre dossier médical ou d'exercer votre droit de rectification par l'intermédiaire du formulaire de demande disponible par mail ou par courrier.
- 8. L'établissement est susceptible d'utiliser des données de santé personnelles pour des travaux d'études (questionnaires de satisfaction sur la qualité de prise en charge du patient/résidents, etc.) afin d'améliorer la qualité des soins et la prise en charge des patients/résidents.
 - Vous pouvez, sous certaines conditions, exprimer une opposition à cette utilisation de données en l'indiquant au professionnel de santé vous prenant en charge. Pour toute question à ce sujet, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données : dpd@ch-ghsa.fr
- 9. Pour toutes questions relatives aux données personnelles et à l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données : dpd@ch-qhsa.fr
- 10.Si, malgré nos efforts, les explications fournies par l'établissement ne vous apportaient pas satisfaction, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).
 - Pour en savoir plus, et avoir accès à l'intégralité de l'information des patients, consultez le délégué à la protection des données : dpd@ch-ghsa.fr
 - Vous pouvez retrouver <u>l'intégralité</u> de <u>l'information RGPD</u> des patients/résidents sur le site internet du GHSA, <u>www.ch-ghsa.fr/le-ghsa-et-vous-2/droits-et-devoirs/</u> ou consulter le délégué à la protection des données : <u>dpd@ch-ghsa.fr</u>

VOS DROITS ET DEVOIRS VOS DROITS ET DEVOIRS

Note d'information sur les droits des personnes dont des données à caractère personnel ont été enregistrées dans le système d'information SI-VIC

L'outil SI-VIC a pour finalité l'aide au pilotage, l'établissement d'une liste unique de victimes en cas d'attentat, et l'information des familles et proches de victimes dans le cadre de situations sanitaires exceptionnelles.

Des informations vous concernant ont pu être enregistrées et traitées dans le système d'identification unique des victimes dénommé SI-VIC, créé par l'article L. 3131-9-1 du code de la santé publique.

Ce système d'information est mis en œuvre lorsqu'un événement peut être qualifié de situation sanitaire exceptionnelle (attentat, accident collectif, pandémie, etc.). Le traitement entre dans le cadre des missions d'intérêt public dont est investi la Direction Générale de la Santé. Il a pour finalité l'aide au pilotage grâce à un suivi global et individuel des personnes impliquées par l'évènement, l'établissement d'une liste unique de victime en cas d'attentat, ainsi que l'information des familles et des proches de victimes en cas d'ouverture d'une cellule de réponse téléphonique.

Comment savoir si mes données ont été enregistrées dans le système SI-VIC?

Le service ou vous avez été pris en charge, ou à défaut le service d'admission de l'établissement, pourra vous indiquer si vos données personnelles ont été enregistrées dans le système SI-VIC.

Quelles protections?

Les données enregistrées sont strictement non médicales (identités et modalités de prise en charge), et accessibles aux acteurs participant à la gestion de la situation sanitaire exceptionnelle, selon leurs habilitations :

- les établissements de santé et les SAMU accèdent uniquement aux données des personnes qu'ils prennent en charge;
- les agences régionales de santé (ARS) accèdent aux données de l'ensemble des personnes prises en charge dans leur région ;
- la direction générale de la santé (DGS) accède aux données de l'ensemble des personnes prises en charge sur le territoire
- Les agents habilités des cellules de réponse téléphonique ont accès aux données de l'ensemble des personnes prises en charge lors de l'évènement qui a occasionné l'ouverture du numéro d'information du public (attentat ou accident collectif). Les données sont conservées pendant la durée de prise en charge de la personne dans le système de santé conformément à l'article R. 3131-10-2 du code de la santé publique.

Quels sont vos droits?

Conformément au Règlement général sur la protection des données –RGPD, vous pouvez, à tout moment :

- Accéder aux informations vous concernant et faire rectifier les données inexactes
- Obtenir davantage d'information sur le traitement et exercer vos droits d'information et de rectification auprès de la direction générale de la santé au ministère chargé de la santé, responsable du traitement, en écrivant à l'adresse suivante : dgs-rgpd@sante.gouv.fr (à noter qu'il n'est pas possible de faire valoir de droit d'opposition à l'enregistrement de ses données)
- Introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), si vous considérez que le traitement n'est pas conforme à la réglementation sur la protection des données.

Spécificités liés à l'enregistrement de données dans l'évènement 'Suivi des hospitalisations Covid-19'

Depuis le 10 décembre 2021, les données anonymisées de l'évènement 'Suivi des hospitalisations Covid-19' sont partiellement utilisées, dans des conditions strictes de confidentialité, afin de permettre des travaux de recherche sur les personnes prises en charge pour la maladie.

Les données présentes dans SI-VIC sont retraitées (suppression de toute donnée d'identité afin de supprimer toute possibilité d'identification directe), puis chiffrées et transmises sur un serveur sécurisé du Health Data Hub (HDH), groupement d'intérêt public (GIP), créé aux fins de faciliter la mise en œuvre de projets de recherche utiles à la population et aux autorités.

Quels sont vos droits concernant l'utilisation de vos données pour des visées de recherche?

Dans le cas particulier de cette transmission de données à visée de recherche, autorisée par l'arrêté du 21 avril 2020 (JORF n°0098 du 22 avril 2020), abrogé et remplacé par l'arrêté du 10 juillet 2020, lui-même modifié par l'arrêté du 16 octobre 2020, et conformément au Règlement général sur la protection des données RGPD, vous pouvez, à tout moment :

- Demander l'accès aux informations vous concernant utilisées dans le cadre des projets de recherche portés par le HDH
- Obtenir davantage d'information sur le traitement et exercer vos droits (modification ou opposition à la transmission HDH) en écrivant à l'adresse suivante: dgs-rgpd@sante.gouv.fr
- Introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), si vous considérez que le traitement n'est pas conforme à la réglementation sur la protection des données.

Pour plus d'information, vous trouverez l'ensemble des informations liées à vos droits sur le site internet du ministère des solidarités et de la santé :

https://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/article/donnees-personnelles-et-cookies



VOS DEVOIRS

Durant votre séjour à l'hôpital, un certain nombre de règles de vie s'imposent aux malades et aux visiteurs :

- Ne pas perturber la tranquillité du service
- Veiller à respecter le repos des autres patients
- Ne pas dégrader le matériel ou les locaux
- Conserver une attitude courtoise envers tous
- Ne se déplacer que dans une tenue décente
- Respecter les consignes d'hygiène



Ne pas fumer ni vapoter dans les locaux

L'HÔPITAL VOUS REMERCIE DE LIMITER L'UTILISATION DU TÉLÉPHONE PORTABLE







MUSIQUE

J'éteins mon téléphone ou le mets en mode silencieux

ET DE RESPECTER LE DROIT À L'IMAGE





DES AUTRES PATIENTS

La prise d'images (photo ou vidéo) de professionnels, patients, proches ou visiteurs, ainsi que leur diffusion, sans leur autorisation sont interdites.

Photographier ou filmer une personne au sein de l'établissement et transmettre son image sans son accord est constitutif d'une atteinte à la vie privée. Cette prise d'images est susceptible d'être sanctionnée d'un an d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende (article 226-1 du code pénal)



Ces règles sont précisées dans le réglement interieur du GHSA qui peut être mis à votre disposition sur demande auprès de la direction de l'établissement.

10/01/2022

17 - GHSA - Livret d'accueil GHSA - Livret d'accueil - 18



LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS

UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre séjour à l'hôpital est notre constante préoccupation. Les objectifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins sont inscrits dans le projet d'établissement et suivis par la direction de la qualité et de la gestion des risques. Un programme d'actions est mis en œuvre et évalué. Il permet notamment de prévenir les infections associées aux soins, de sécuriser la prise en charge au bloc opératoire et de renforcer la sécurité d'utilisation des médicaments, des dispositifs médicaux et des produits sanguins. Les professionnels sont engagés dans une démarche régulière d'évaluation et d'amélioration de leurs pratiques de soins. Le signalement des dysfonctionnements et des évènements indésirables est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre.

LA MESURE ET LE SUIVI DE LA QUALITÉ DES SOINS

Le Groupe Hospitalier Sud-Ardennes est certifié par la Haute Autorité de Santé, son rapport de certification est accessible sur le site internet de la HAS. Il participe aussi au recueil des indicateurs qualité nationaux dont les résultats sont accessibles également sur le site de la HAS. http://www.has-sante.fr

LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

La Commission de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS) conduit la politique de gestion du risque infectieux du GHSA sous la responsabilité de la Commission Médicale d'Etablissement. L'équipe opérationnelle en hygiène est le bras armé de la commission. En lien direct avec l'ensemble des professionnels, elle met tout en oeuvre pour que les infections soient évitées grâce au respect des précautions et des règles de prévention.

LA SÉCURITÉ TRANSFUSIONNELLE

Si votre état de santé le nécessite, nos médecins vous prescriront une transfusion sanguine. Elle sera réalisée dans le strict respect des procédures établies au niveau national pour garantir un niveau de sécurité optimal. Cette activité est encadrée au sein de l'établissement par la cellule d'hémovigilance.

LES VIGILANCES

La gestion des risques et la coordination des vigilances sont organisées au sein du GHSA et portent notamment sur :

- l'identitovigilance
- la pharmacovigilance
- l'hémovigilance
- la rodiopratection
- la sécurité du patient en secteurs interventionnels

LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR

La douleur peut être prévenue, prise en compte, évaluée et traitée. Au GHSA, nous vous aidons à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal, en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement, en utilisant le ou les moyens les plus adaptés. L'ensemble des équipes soignantes s'engage à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations qui peuvent vous être utiles. Vous avez mal, votre douleur parlons-en: pour nous aider à mieux adapter votre traitement, votre douleur est évaluée régulièrement par le personnel soignant. Votre participation est essentielle. Les professionnels vous écoutent, vous soutiennent et vous aident.

Son à savoir

Le Comité de LUtte contre la Douleur (CLUD) créé en juillet 2004 au sein du GHSA, forme, informe, surveille la prise en compte de la douleur, et crée des protocoles à destination des soignants pour aider les patients et faire en sorte qu'ils souffrent le moins possible.