

Accès à des soins d'excellence pour tous

Bienvenue à l'Hôpital de Saint-Avold et au Centre Médico-Gériatrique Saint-François de Forbach

Madame, Monsieur,

Toutes les équipes de l'Hôpital de Saint-Avold et du Centre Médico-Gériatrique Saint-François de Forbach vous souhaitent la bienvenue.

Nous espérons que votre séjour vous permettra d'apprécier toute l'énergie que nous mettons dans la recherche de votre satisfaction.

En tant que patient, vous êtes au cœur de nos préoccupations. Tout au long de votre parcours de soin, vous bénéficiez de notre savoir-faire et de notre plateau technique de pointe. Ils vous garantissent une prise en charge fiable et optimisée.

Les soins sont aussi une expérience humaine. Les équipes médico-soignantes sont les partenaires privilégiés de votre projet de soin. Les équipes logistiques et administratives feront le maximum pour faciliter votre séjour et le rendre le plus agréable possible.

Tous ensemble, nous mettons tout en œuvre pour mériter votre confiance.

La direction

Sommaire

Bienvenue à l'Hôpital de Saint-Avold et au Centre Médico-Gériatrique Saint-François de Forbach.....	3
Nos missions.....	4
Nos valeurs.....	5
Nos projets.....	7
Votre admission.....	8
En dehors des cas d'urgence.....	8
Les frais d'hospitalisation.....	10
Les consultations.....	11
Votre séjour.....	13
Votre sortie.....	18
Les comités spécialisés.....	21
Les instances.....	25
Politique qualité et certification.....	26
La politique de développement durable.....	26
Le don d'organes.....	27
Les droits et obligations.....	28
Les professionnels.....	35

L'Hôpital de Saint-Avold et le Centre Médico-Gériatrique Saint-François de Forbach

sont des établissements du Groupe SOS Santé

Groupe SOS Santé

Hôpital : secteur public ? Clinique : secteur privé ?

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

Nous contribuons au maintien de services de soins utiles à la population sur des territoires parfois menacés par le phénomène de « désertification médicale ». Si nécessaire, un accompagnement social est proposé en parallèle de la prise en charge sanitaire.

Favorisons l'accès aux soins pour tous.

A propos du Groupe SOS

Le Groupe SOS est un groupe associatif, leader de l'entrepreneuriat social en Europe, et un acteur majeur de l'économie sociale et solidaire.

Il regroupe **650 établissements et services, associations et entreprises sociales**, qui combattent, agissent et innovent au profit des personnes en situation de vulnérabilité, des générations futures et des territoires.

Depuis sa création en 1984, lors des années sida, le Groupe SOS : **combat toutes les exclusions** ; agit pour l'accès de toutes et tous à l'essentiel, en venant notamment en aide à des associations et entreprises pour sauvegarder leurs emplois et activités ; et innove face aux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux.

Non-lucratif, sans actionnaire, le Groupe SOS et ses **22.000 personnes employées** agissent en France et dans plus de **40 pays dans le monde**, auprès de **2 millions de bénéficiaires**.

Nos missions

En tant qu'établissements ESPIC (Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif), l'Hôpital de Saint-Avold et le Centre Médico-Gériatrique Saint-François sont des hôpitaux de référence sur le territoire de la Moselle Est.

Notre rôle est de répondre aux besoins de la population du bassin. Afin d'assurer cette mission, nous disposons d'une offre de soins complète en termes de services et d'équipements. Nous sommes aussi ouverts sur la ville, cette démarche se traduit au travers d'un partenariat privilégié avec les professionnels de santé : médecins traitants, médecins spécialistes et professionnels paramédicaux ainsi que les réseaux et les CPTS.

Nos établissements s'inscrivent également dans des filières de soins avec les autres structures du bassin.

Un hôpital performant avec un plateau technique de pointe

À l'Hôpital de Saint-Avold, l'organisation et les moyens sont centrés sur la prise en charge des pathologies médicales et chirurgicales, des urgences et des soins intensifs (réanimation, USC...)

Un établissement disposant d'une culture gériatrique :

Le Centre Médico-Gériatrique de Forbach.

Ces deux hôpitaux assurent des missions de santé publique

Parmi ces missions, on peut noter :

- La lutte contre les maladies infectieuses
- La promotion de la santé
- La permanence des soins
- La prise en charge des soins palliatifs
- La prise en compte des besoins des populations vulnérables
- Pour l'Hôpital de Saint-Avold, la prise en charge des urgences : médicales, chirurgicales, sociales et psychiatriques

Des hôpitaux de référence sur le territoire

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

Nos valeurs

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

La recherche de l'excellence

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

Le respect de la personne

Nous mettons un point d'honneur à la mise en avant de la dimension humaine au sein de notre activité. Que ce soit avec nos patients et leur entourage, nos collègues et nos partenaires. Tous, sont traités avec égard dans le respect de la dignité. Nous garantissons la confidentialité, la bienveillance et la bientraitance.

L'engagement de solidarité

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



Notre engagement

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

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

Nos établissements adhèrent à la charte du Groupe SOS qui fixe les principes essentiels, relatifs notamment au respect des personnes, à la transparence financière et aux conditions juridiques de fonctionnement que ses adhérents entendent respecter et faire respecter. À ce titre, nous nous engageons à développer nos activités dans un réel esprit de solidarité, de partenariat et d'entraide mutuelle avec les associations signataires de la charte.



Nos projets

L'Hôpital de Saint-Avold et le Centre Médico-Gériatrique de Forbach ont pour ambition de se positionner comme des acteurs de premier plan dans l'offre de soins du territoire.

Les Hôpitaux de Saint-Avold et de Forbach tendent au développement des collaborations médicales et soignantes en lien avec d'autres établissements et avec la médecine de ville afin d'organiser les complémentarités. Cette stratégie médicale de territoire implique coopération et coordination des spécialités médicales et chirurgicales pour une prise en charge globale, adaptée et de proximité. Les parties prenantes de cette démarche sont l'ensemble des acteurs du réseau, qu'ils soient en amont ou en aval de l'hospitalisation.

L'une des priorités des deux structures est de renforcer la culture de la sécurité des soins. Elle repose sur l'engagement et sur les valeurs partagées par l'ensemble des professionnels. Aujourd'hui, tout le personnel, que ce soit dans les secteurs cliniques, medicotechniques, logistiques et administratifs, est concerné par l'amélioration de la qualité et de la sécurité des patients.

Ces logiques d'amélioration et de continuité des soins, impliquent la veille constante aux nouvelles technologies, aux évolutions de pratiques qui rendraient nos processus plus efficaces. Par exemple, la transition numérique dont l'hôpital fait l'objet, est appuyée par les systèmes d'informations qui apportent fluidité, continuité et sécurité du parcours patient.

Votre admission

Le bureau des admissions est ouvert du lundi au jeudi de 8h à 17h et le vendredi de 8h à 16h.

En dehors des cas d'urgence

Le jour de votre hospitalisation, présentez-vous au service des admissions, muni des documents suivants, selon votre situation :

- Un justificatif d'identité avec photo (carte d'identité ou passeport)
- Votre carte vitale à jour ou l'attestation d'ouverture des droits
- Votre carte d'affiliation à une caisse complémentaire
- Votre feuille d'accident du travail délivrée par l'employeur, le cas échéant
- Votre carnet de soins gratuits pour les anciens combattants et victimes de guerre bénéficiant de l'article L115 si l'hospitalisation est en rapport avec l'affection indiquée sur le carnet
- Votre carte européenne d'assurance maladie et une pièce d'identité pour les ressortissants d'un État de l'Union Européenne

Si vous êtes ressortissant d'un pays hors Union Européenne vous serez redevable des frais de séjour, sauf en cas de présentation d'une prise en charge.

Si vous n'êtes affilié à aucun organisme : vous avez, sous certaines conditions, la possibilité d'effectuer une demande d'affiliation au titre de la couverture maladie universelle (CMU) de base et complémentaire.

Un dossier administratif sera ainsi créé et les agents du bureau des admissions sont à votre disposition pour vous donner tous les renseignements nécessaires.

Si vous désirez une chambre individuelle, merci de le signaler dès votre admission. Nous essaierons de respecter votre demande selon nos disponibilités.

Votre choix sera exprimé par la signature d'une demande écrite sur un formulaire mis à votre disposition. Les chambres individuelles sont assujetties au paiement d'un supplément journalier.

Pour vous accompagner dans les démarches administratives, sociales, familiales ou professionnelles, des assistantes du service social sont présentes à l'Hôpital de Saint-Avold et au Centre Médico-Gériatrique Saint-François. Elles participent avec l'équipe soignante à l'élaboration et à la mise en œuvre de votre projet de sortie. Si vous souhaitez les rencontrer, vous pouvez vous adresser au personnel soignant ou prendre directement rendez-vous avec elles.

L'assistante de service social accompagne également les personnes les plus démunies dans leurs démarches administratives et sociales afin de leur garantir l'accès à la prévention, aux soins et au suivi médical à l'hôpital et dans les réseaux de soins d'accueil et d'accompagnement social.

Assistante de service social:

Du lundi au vendredi (sauf vendredi après-midi) de 9h à 17h, mercredi de 8h30 à 16h30.
Tél. : 03 87 91 14 44, à l'Hôpital de Saint-Avold

Mardi et jeudi après-midi, de 12h45 à 17h.

Tél. : 03 87 84 99 70, au Centre Médico-Gériatrique Saint-François à Forbach

Formalités médicales

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

- La lettre de votre médecin traitant
- Votre carnet de santé
- Vos ordonnances médicales des traitements en cours
- Vos résultats des derniers examens (radiographies, échographies, laboratoire...)
- L'autorisation parentale (émanant des deux parents) d'anesthésie et d'intervention pour les patients mineurs
- Vos documents en cas de mise sous tutelle et ou curatelle

Dans le cadre de la réforme du parcours de soins, la consultation des médecins spécialistes est désormais remboursable à condition d'être prescrite par votre médecin traitant. Vous devez donc présenter cette ordonnance au médecin. En cas d'urgence, vous serez pris en charge sans délai et les formalités administratives seront confiées à vos proches ou aux professionnels de l'établissement.

Langue

Les professionnels disposent d'une liste de traducteurs pour faciliter nos échanges dans le cas où vous ne comprendriez pas ou peu le français.

*The professionals have a list which includes translators to make communication easier if you don't speak french.
Fachleute haben eine Liste von Übersetzern, um unsere Diskussionen zu erleichtern, falls Sie Französisch nicht oder nur sehr wenig verstehen.*

*Le gli esperti hanno una lista di traduttori per facilitare le discussioni in caso non si capisca bene il francese.
Fransızca'yı anlamadığınız veya az anladığınız durumda, görüşmelerinizi kolaylaştırmak için profesyonellerin çevirme listesi mevcuttur.*

ةيس نرفال نوئدحتي ال نذل صاخشأا عم لصاوتال لئس تل نيم جرتملا نم ؤئال ؤصلال ئي ندمل

Les frais d'hospitalisation

Leur prise en charge

Les soins dans nos hôpitaux ne sont pas gratuits. Ils sont pris en charge dans la majorité des hospitalisations par les caisses de Sécurité Sociale. Néanmoins, vous aurez peut-être à votre charge la part des frais non pris en charge par les caisses de Sécurité Sociale. Le bureau des admissions se chargera d'obtenir pour vous les accords de prise en charge de vos frais d'hospitalisation auprès des organismes sociaux, à la condition de la présentation de toutes les pièces justifiant de vos droits.

Frais qui restent à votre charge

Après votre hospitalisation, vous aurez à régler :

- Le montant du ticket modérateur, c'est-à-dire la partie des dépenses de santé qui reste à votre charge après le remboursement de l'assurance maladie, ainsi que le forfait journalier ;
- Les éventuels suppléments pour confort personnel, comme une chambre individuelle, le téléphone, la télévision...

Toutefois, si vous avez une mutuelle, ces frais peuvent être remboursés en partie ou en totalité. Renseignez-vous auprès de votre organisme pour savoir si votre contrat le prévoit.

Si vous n'avez pas de mutuelle, ces frais restent à votre charge.

Non divulgation de présence

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

Si vous souhaitez, après avoir sollicité la non divulgation de votre présence, permettre à quelques personnes de vous rendre visite, il convient de les informer en précisant le numéro de votre chambre ainsi que le service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Prise en charge des consultations spécialisées

Si votre état de santé l'exige, des consultations spécialisées pourront être réalisées dans un autre établissement. Dans ce cas, les consultations et le transport seront intégralement à la charge de nos établissements.

Vos médicaments

Par mesure de sécurité, nous vous demandons d'amener votre ordonnance avec votre traitement ou à défaut vos médicaments que vous prenez à la maison. Dès votre arrivée, vous les confierez à une infirmière. Ils vous seront restitués lors de votre départ. Pendant votre hospitalisation, l'infirmière vous donnera les médicaments prescrits par le médecin responsable de votre séjour.

Les consultations

Le jour de votre consultation dans nos établissements, vous devez vous présenter au guichet d'admission situé dans le hall d'entrée afin d'y préparer votre dossier administratif. Vous devez présenter :

- Un document avec une photo justifiant de votre identité (carte d'identité ou passeport)
- Votre carte vitale actualisée ou l'attestation d'ouverture de droits.
- Votre carte d'affiliation à une complémentaire santé

Si vous êtes

- Pensionné militaire ou victime de guerre : votre carnet de soins gratuits
- Victime d'un accident de travail : la liasse d'accident de travail délivrée par votre employeur
- Ressortissant d'un pays de l'Union Européenne : votre carte européenne d'assurance maladie ou le certificat provisoire de remplacement
- Ressortissant d'un pays hors Union Européenne : vous êtes redevable des frais, sauf en cas de présentation d'une prise en charge

Si vous n'avez aucune couverture sociale, vous pouvez peut-être bénéficier de dispositifs prévus dans le cadre de la loi sur la CMU (Couverture Maladie Universelle) ou l'AME (Aide Médicale d'État).



Dans nos établissements, comme chez votre médecin traitant, les consultations externes sont payantes. Le tarif des consultations du secteur public est aligné sur le tarif conventionnel de la Sécurité Sociale.

Sur présentation de la carte vitale, seul le ticket modérateur est dû à l'établissement. Après la consultation, vous devrez effectuer le règlement à la caisse située au rez-de-chaussée de nos établissements si et seulement si vous n'avez pas de complémentaire santé ou si notre établissement n'est pas conventionné avec votre mutuelle.

Les établissements ont mis en place une solution de prise de RDV en ligne Doctolib. Doctolib vous permet de prendre des RDV :

- De consultations auprès de nos praticiens
- D'examen d'imagerie

Cette solution présente des avantages : vous disposez d'une vision globale des plages disponibles, vous recevez une confirmation de votre RDV ainsi qu'un rappel 2 jours avant votre RDV par téléphone ou par mail.

La franchise médicale

Les personnes bénéficiaires du régime général devront s'acquitter d'un forfait de 24 euros pour les actes médicaux atteignant un montant égal ou supérieur à 120 euros. Par ailleurs, une franchise de 20 euros correspondant au forfait journalier d'hospitalisation est également dû à l'établissement. Cette participation est prise en charge par certaines mutuelles de santé. (Tarifs 2023)

Les actes exonérés de franchise médicale sont : l'imagerie médicale (radiologie, scanner, IRM, échographie), la biologie médicale. En cas d'affection de longue durée, dans le cadre de l'accident du travail, de la maladie professionnelle et de la maternité, les actes sont exonérés.

Les consultations hors parcours de soins

Si vous n'êtes pas arrivé en urgence ou si vous ne présentez pas une lettre de votre médecin traitant, il restera à votre charge 70% pour le régime général et 50% pour le régime local. Ce montant vous sera facturé en totalité.

Votre séjour

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

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



Les chambres

Nos établissements vous proposent des chambres doubles ou individuelles. Chaque chambre dispose d'un cabinet de toilette équipé d'un placard personnel. Il est préférable de ne pas apporter d'objets de valeur à l'hôpital ou à défaut de les déposer dans le coffre lors de votre admission. Un reçu vous sera délivré.

Au Centre Médico-Gériatrique de Forbach, chaque chambre est équipée d'un coffre.

Nos établissements ne fournissent ni objets de toilette, ni vêtements de nuit. N'oubliez pas de vous munir de ces effets indispensables.



Les repas

Une équipe de diététiciennes est spécialement chargée de composer et d'équilibrer le menu surtout si vous êtes astreint à un régime.

N'hésitez pas à signaler à l'équipe soignante les produits que nous n'aimons pas ou auxquels vous êtes allergiques.

L'équipe tient à votre disposition tous les suppléments (sel, poivre, sucre...) sous réserve des restrictions particulières liées à votre régime.



Le téléphone

Pour demander l'ouverture d'une ligne téléphonique, veuillez-vous adresser à l'accueil dans le hall tous les jours de 8h30 à 17h00. Il vous sera demandé le dépôt d'une avance pour vos consommations téléphoniques qui vous seront facturées.



Le Wifi

Un document comprenant identifiant et mot de passe vous sera remis, dès votre admission, afin d'accéder au réseau wifi de l'établissement. Vous pourrez toujours a posteriori vous tourner vers le service des admissions pour en faire la requête.



La télévision

Toutes les chambres sont équipées de téléviseurs. Si vous le désirez, vous pouvez obtenir un raccordement à titre payant. Pour cela, une télécommande ainsi qu'un casque audio vous seront fournis. Veuillez toutefois à respecter la tranquillité et le repos des autres patients. Nous vous invitons à vous renseigner sur les horaires de location auprès du service.



La radio et l'écoute de musique

L'usage de poste radio ou tout autre dispositif permettant la diffusion de son est conditionné au respect de la tranquillité et du repos des autres patients. Si possible, préférez l'usage des écouteurs à volume modéré, d'autant plus si vous êtes dans une chambre double. Des casques sont disponibles en vente à l'accueil.



L'hygiène

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

L'hygiène des mains est appliquée avec rigueur par tout le personnel de soins. Cette mesure, simple et indispensable, doit également être respectée par vous-même et par vos visiteurs.

S'ajoute à cela le respect des gestes barrières : la distanciation sociale et le port du masque, dans le cas de situations sanitaires exceptionnelles ou lorsqu'une personne est porteuse d'une maladie infectieuse.



Les effets personnels

Lors de votre hospitalisation, veuillez-vous munir de votre nécessaire de toilette (serviettes, savon, peigne, brosse à dents, rasoir). En Unité de Soins de Longue Durée (USLD) au Centre médico-Gériatrique de Forbach, l'entretien du linge peut être assuré par l'établissement.



Argent et valeurs

La loi 92-614 du 6 juillet 1992 et le décret du 27 mars 1993 relatifs à la responsabilité de l'hôpital du fait de vols, pertes et détérioration des objets déposés, prévoient une responsabilité de plein droit pour les objets mobiliers (bijoux, argent, etc...) déposés dans le coffre, lors de l'admission pour une hospitalisation. Cette responsabilité s'étend aux personnes hors d'état de manifester leur volonté ou devant recevoir des soins d'urgence. Nos établissements ne sont pas responsables des vols d'objets non déposés au coffre sauf en cas de faute établie à notre encontre.



Le culte

Pour rencontrer le ministre du culte de votre choix, nous vous invitons à vous renseigner auprès de l'équipe soignante.

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



La cafétéria

À l'Hôpital de Saint-Avold, un espace convivial ouvert 7 jours sur 7 est à votre disposition, celui-ci propose notamment des distributeurs automatiques de boissons chaudes et fraîches.

En plus, vous trouverez un espace de restauration rapide, un espace presse et une boutique de cadeaux ouverte du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00, et les week-ends et jours fériés de 12h30 à 17h30.

Au Centre Médico-Gériatrique, des distributeurs de boissons vous sont proposés. Un espace de convivialité est à votre disposition.



Le courrier

Le courrier adressé aux patients est distribué du lundi au vendredi. Demandez à vos correspondants de rédiger l'adresse comme suit :

Madame-Monsieur/nom du service

Hôpital de Saint Avold, Groupe SOS Santé – Rue Amboise Paré – 57500 Saint-Avold

Ou

Madame-Monsieur/nom du service

Centre Médico-Gériatrique Saint-François, Groupe SOS Santé – 24 Faubourg Sainte-Croix – 57600 Forbach

Pour expédier votre courrier, une boîte aux lettres est à votre disposition au rez-de-chaussée. À votre demande, certaines opérations postales (mandats, retrait, envois, recommandés) sont réalisables. Renseignez-vous auprès du service des admissions.



Les accompagnants

Dans certains services, chaque fois que cela est matériellement possible et médicalement indispensable, un membre de votre famille peut passer la nuit auprès de vous. Il convient de le signaler lors des formalités d'admission ou lors de votre séjour au personnel soignant. Ainsi, la mise à disposition d'un lit d'appoint est possible.

Les tickets repas sont disponibles à la Caisse située dans le hall d'entrée. Veuillez également informer l'équipe soignante qui assurera la commande de votre repas.



Les associations et les bénévoles

Des associations sont présentes et interviennent auprès des patients et résidents. Des bénévoles interviennent régulièrement dans l'établissement. Leurs coordonnées sont à votre disposition dans les services. Si vous souhaitez les rencontrer, faites-en la demande au cadre de santé du service. Leur action s'inscrit dans le cadre des chartes du patient hospitalisé.



Pour votre sécurité

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

- Il est strictement interdit de fumer dans tous les locaux de nos établissements
- Respectez les matériels de lutte contre les incendies (extincteurs, portes coupe-feu)
- Ne touchez pas aux installations électriques et ne pas utiliser de prises multiples
- Reconnaissez, à l'aide du plan affiché dans l'unité de soins, les couloirs et les issues de secours. Si nécessaire, questionnez le personnel hospitalier.
- Signalez au personnel toute situation anormale ou tout danger apparent
- Si vous découvrez un début de feu, un dégagement de fumée, un bruit, une odeur ou une lueur insolite :
 - Gardez votre sang froid
 - Ne criez pas au feu
 - Prévenez aussitôt le personnel du service

Si vous devez évacuer :

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

Nos établissements sont équipés de caméras de vidéo-surveillance disposées à différents points stratégiques. Certains services sont équipés de digicodes qui permettent de limiter les fugues de patients vulnérables présentant des troubles neuro-cognitifs. Aussi, lorsque vous faites le code pour sortir du service, merci d'être vigilants pour que ces patients ne bénéficient pas de cette opportunité pour quitter le service. Dans le doute, veuillez informer l'équipe soignante.

Votre sécurité dépend également de l'observation de quelques règles d'hygiène que nous vous recommandons, comme régulièrement vous laver les mains.

Soyez vigilants, refusez toute visite de personnes susceptibles d'être contagieuses (maladie infantile, maladie infectieuse...).

Ne laissez pas de denrées périssables dans votre chambre, confiez-les aux soignants qui vous les conserveront au frais. Au préalable, nous vous invitons à vérifier auprès du médecin et de l'équipe soignante si votre régime alimentaire vous permet de manger des aliments et de prendre des boissons en dehors de ce qui vous est servi par l'hôpital.



Les visites

Vos parents et amis sont les bienvenus. Nous savons combien leur présence auprès de vous est un grand réconfort. La présence des enfants n'est pas toujours souhaitable : l'équipe soignante vous renseignera sur ce point.

Les visites ont lieu principalement les après-midi de 13h00 à 20h00. Nous vous invitons à privilégier ces moments pour que vos proches vous rendent visite. Il est possible qu'en raison de circonstances particulières de type épidémie de grippe ou de Covid +, les horaires de visite soient plus restrictifs.

Des facilités sont accordées à l'entourage dans la mesure où l'état de santé du patient le permet. Une plus grande tolérance est accordée en cas de situation particulièrement difficile comme la fin de vie.

Nous vous invitons à prendre contact auprès du cadre de santé ou de l'équipe soignante pour en discuter. Certaines situations peuvent occasionner des restrictions de visite, veuillez-vous renseigner auprès de l'équipe soignante :

- Patient en réanimation
- Patient en isolement
- Il est possible que l'on vous demande de quitter momentanément la chambre afin d'effectuer des soins. De même, il vous sera demandé de sortir de la pièce afin d'assurer le nettoyage des locaux.



Les mineurs

En tant que mineur, vous êtes en principe accompagné par votre représentant légal. Celui-ci est présent tout au long de votre séjour. Il peut bénéficier de mesures d'accompagnement particulières (nuitée et repas).

VOTRE SORTIE

La permission de sortie

Sur avis favorable du médecin qui assure votre prise en charge au sein de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé, vous pouvez obtenir une permission de sortie pour une période courte de 48h maximum.

Vous aurez à prendre en charge vos frais de transport qui ne pourront pas être remboursés par l'Assurance Maladie.

Préparation de votre sortie

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

Votre sortie est possible après un avis médical et se déroule en principe en fin de matinée. Avant de quitter l'un de nos établissements, pensez à vérifier que vous n'avez laissé aucun objet personnel dans votre chambre ou au coffre.

Présentez-vous au service des admissions pour régulariser votre dossier et procéder au règlement des éventuels frais à votre charge. Un bulletin d'hospitalisation pourra vous être remis.

Les enfants doivent obligatoirement être accompagnés d'une personne ayant l'autorité parentale.

Sortie disciplinaire

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

Sortie contre avis médical

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

Transport

Si vous quittez seul notre établissement, les transports suivants sont possibles :

- En voiture particulière
- En bus, grâce à la ligne 7 à destination de la gare routière
- En taxi, appelé par vous ou par l'intermédiaire du standard situé dans le hall d'accueil
- En ambulance ou en voiture sanitaire légère lorsque le médecin estime que votre état le nécessite. La prescription de transport délivrée par le médecin sera indispensable pour obtenir le remboursement des frais engagés par votre Sécurité Sociale. Vous bénéficiez du libre choix de l'entreprise de transport sanitaire pour votre retour à domicile.

Merci d'avertir au plus vite l'équipe soignante, concernant votre mode de retour à domicile, pour organiser au mieux votre sortie.

La continuité des soins

Afin d'assurer le suivi des soins prodigués dans nos hôpitaux, à la sortie, un courrier de sortie vous sera remis et adressé au médecin traitant que vous aurez désigné au moment de votre admission.

Le questionnaire de satisfaction

Nous vous invitons, avant votre départ, à remplir le questionnaire de satisfaction remis par l'équipe soignante. Ce questionnaire a pour but d'apprécier votre expérience en recueillant votre avis, sur une multitude de points (admission, prise en charge, repas, etc.) dans une démarche d'amélioration continue des services rendus.

Une fois rempli, même sous forme anonyme, il pourra :

- Être déposé dans la boîte aux lettres de l'unité
- Être remis au cadre de santé de l'unité

Ou encore être adressé à Monsieur Le Directeur :

- Hôpital de Saint-Avold, Groupe SOS Santé – Rue Ambroise Paré – 57500 Saint-Avold
- Centre Médico-Gériatrique Saint-François, Groupe SOS Santé – 24 Faubourg Sainte-Croix – 57600 Forbach

Vos remarques seront très utiles pour améliorer les prestations de l'Hôpital de Saint-Avold et du Centre Médico-Gériatrique Saint-François.

Des enquêtes de satisfaction peuvent également être effectuées en cours d'hospitalisation, par une personne mandatée par l'établissement dans le cadre de la démarche qualité.

En fonction de votre service d'hospitalisation, il est possible que nos soignants vous proposent de participer à une enquête nationale de satisfaction en ligne, nommée e-satis. Pour cela, nous avons besoin que vous nous communiquiez votre adresse mail pour la transmettre à la Haute Autorité de Santé (HAS), organe qui vous enverra par la suite le questionnaire à remplir en ligne. Si votre e-mail n'a pas été recueilli lors de l'admission, veuillez-vous tourner vers l'équipe soignante.

Le stationnement

Des aires de stationnement sont prévues pour les visiteurs et le personnel. Des places pour personnes handicapées sont également prévues et permettent un accès plus facile à nos locaux, merci de les respecter.

Les personnes handicapées ou à mobilité réduite sont autorisées à accéder dans l'enceinte de l'établissement, à stationner dans les zones de stationnement matérialisées et réservées.

Nos établissements se réservent le droit d'interdire temporairement ou définitivement l'accès aux véhicules sur ses sites aux personnes ne respectant pas le code de la route et qui entraveraient gravement la circulation ou qui mettraient en péril la sécurité des personnes et des biens. De plus, le stationnement hors emplacement ou sur les places réservées aux personnes handicapées par des personnes non autorisées est sévèrement sanctionné sans recours possible.

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

Des bornes électriques payantes sont à votre disposition sur le parking de l'Hôpital de Saint-Avold



Les comités spécialisés

Le comité de lutte contre la douleur (CLUD)

La lutte contre la douleur est une mission des établissements de santé inscrite dans le code de la santé publique (ART L-4 portant sur l'organisation par les établissements de santé de la prise en charge de la douleur).

À ce titre, nos établissements ont mis en place une organisation qui repose sur le comité de lutte contre la douleur, composé de personnels médicaux et paramédicaux.

Le CLUD constitue une force d'analyse, de propositions, de validation, de coordination et de communication. Il n'intervient pas directement au niveau des soins prodigués aux patients.

Le CLUD a pour missions de :

- Proposer, organiser, coordonner, évaluer les actions d'amélioration en matière de lutte contre la douleur.
- Concevoir, promouvoir, mettre en place et évaluer une politique d'élaboration de protocoles de prise en charge de la douleur et leur gestion documentaire au sein de l'établissement, en liaison avec les équipes médicales et soignantes, la direction de la qualité et la commission des usagers.
- Valider les protocoles douleur de nos établissements.
- Promouvoir, mettre en place et évaluer les actions de formation continue des personnels en matière de lutte contre la douleur.
- Donner son avis sur les projets d'acquisition de dispositifs médicaux et matériels nécessaires au traitement de la douleur.
- Assurer la liaison avec la prise en charge des soins palliatifs et les autres problématiques transversales de soins.

L'équipe opérationnelle d'hygiène et le comité de lutte contre les infections associées aux soins (CLIAS)

Le Comité de Lutte contre les Infections Associées Aux Soins (CLIAS) de nos établissements coordonne l'action des professionnels en matière de lutte contre les infections associées aux soins :

- Prévention des infections nosocomiales par l'élaboration et la mise en œuvre de recommandations de bonnes pratiques d'hygiène ; validation des procédures, protocoles relatifs à la lutte contre les infections nosocomiales et à l'hygiène.
- Prévention de la résistance bactérienne aux antibiotiques.
- Surveillance des infections associées aux soins.
- Définition d'actions d'information et de formation de l'ensemble des professionnels des établissements en matière d'hygiène hospitalière et de lutte contre les infections associées aux soins.
- Consultation du CLIAS lors de la programmation de travaux, l'aménagement de locaux et l'acquisition d'équipements susceptibles d'avoir une répercussion sur la prévention et la transmission des infections nosocomiales dans les établissements.
- Évaluation périodique de la lutte contre les infections nosocomiales.
- Définition des méthodes et indicateurs adaptés aux activités des établissements permettant l'identification, l'analyse et le suivi des risques infectieux nosocomiaux.

Le CLIAS travaille en collaboration avec l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) qui prend en charge la mise en œuvre des décisions du CLIAS, en menant des actions de formation, de surveillance, d'évaluation, de rédaction et de diffusion de protocoles, de vigilance sanitaire et environnementale et de l'encadrement du personnel.

La commission des usagers (CDU)

La Commission Des Usagers (CDU) a pour missions principales de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches. Ainsi, lorsqu'une plainte ou une réclamation est adressée à l'établissement, les réponses apportées par les responsables des établissements doivent être mises à la disposition des membres de la Commission.

Conformément au décret n° 2016-726 du 1^{er} juin 2016, la commission des usagers a la possibilité de soumettre un « projet des usagers » à la Direction. Celui-ci énonce des recommandations d'actions dans le but d'améliorer les conditions de prise en charge des patients. Ces recommandations seront présentées à la Conférence Médicale d'Établissement (CME) qui, après discussions, aura pour tâche d'intégrer au projet d'établissement les actions d'amélioration retenues.

Les représentants des usagers sont intégrés dans les comités et groupes de travail.

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

- Votre médecin référent ou le médecin chef de service
- Le cadre de santé du service

Si besoin, vous pouvez contacter et/ou rencontrer tout membre de la CDU dont les Représentants des usagers de l'établissement. A cet effet, vous voudrez **prendre attache du service qualité.**

Vous pouvez adresser votre courrier à Monsieur le Directeur :

Hôpital de Saint-Avoid, Groupe SOS Santé – Rue Ambroise Paré – 57502 Saint-Avoid Cédex

Vous pouvez aussi contacter directement le service qualité en charge de la relation avec les usagers. Des professionnels seront à l'écoute et vous guideront selon vos besoins et/ou demandes. Ligne directe du service qualité : 03 87 91 81 73 de 8h00 à 17h00 du lundi au jeudi et de 8h00 à 16h00 le vendredi.

Signalement d'un évènement indésirable

Un évènement indésirable associé aux soins (EIAS) est un évènement inattendu, associé aux actes de soins, qui n'est pas lié à l'évolution normale de la maladie et qui a ou qui aurait pu avoir des conséquences pour le patient.

Un événement indésirable grave associé aux soins (EIGS) est un événement inattendu au regard de l'état de santé et de la pathologie de la personne et dont les conséquences sont le décès, la mise en jeu du pronostic vital, la survenue probable d'un déficit fonctionnel permanent, y compris une anomalie ou une malformation congénitale.

En tant que patient et usager du système de santé vous avez la possibilité de participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins en signalant les événements indésirables que vous suspectez d'être liés aux produits de santé et actes de soins sur le portail du Ministère de la santé

<https://signalement.social-sante.gouv.fr/>

Le comité de liaison alimentation nutrition (CLAN)

Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition est un groupe pluridisciplinaire médical, paramédical et logistique. En lien avec la CME (Conférence Médicale d'Établissement), le CLAN est une structure consultative participant, par ses avis ou propositions, à une triple mission :

- De conseils pour l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et résidents
- D'impulsion d'actions adaptées et destinées à résoudre des problèmes concernant l'alimentation ou la nutrition
- De formation des personnels en lien avec le service de la formation continue de l'établissement

La cellule de réflexion éthique

Les décisions médicales soulèvent de plus en plus souvent des questions difficiles sur le plan éthique. Dans le cadre de la loi du 4 mars 2002 concernant les droits des malades, la cellule de réflexion éthique ouvre un espace de concertation. Associant des expertises multiples, elle permet d'offrir aux « consciences » un éclairage qui guide les décisions.

Composé de médecins, de personnels soignants, de psychologues et de personnes ressources qualifiées, ce comité consultatif, lieu de dialogue et de réflexion, a pour vocation d'identifier les problèmes éthiques rencontrés dans l'établissement, de favoriser et de diffuser des réflexions et recommandations. La cellule de réflexion éthique n'intervient pas dans la décision thérapeutique. Elle a un rôle de conseil et de pédagogie concernant la pratique des soins. À ce titre, elle produit également des avis ou des orientations générales à partir d'études de cas, questions particulières ou thèmes généraux, comme par exemple : le sens et l'équité des soins, la fin de vie (l'euthanasie, l'acharnement thérapeutique, les soins palliatifs, la définition de la mort...). Elle suscite aussi le partage à la fois des valeurs et du sens de l'engagement professionnel et permet aux hospitaliers de s'interroger sur les attentes des patients et des familles. C'est ainsi qu'elle vise à déterminer le bien agir en tenant compte des contraintes relatives à des situations déterminées.

Les instances

Conférence médicale d'établissement (CME)

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

Commission de soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques (CSIRMT)

La CSIRMT est présidée par la Directrice de l'organisation des soins. Elle se compose de représentants des différentes catégories de personnels qui participent à la mise en œuvre des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques. Elle est à la fois consultée et informée sur toutes les questions liées à l'organisation des soins.

Le comité social et économique (CSE) et la commission de santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT)

Le comité social et économique (CSE)

Le CSE est présidé par l'employeur ou son représentant. Il est composé des membres de la délégation élus par les salariés et de représentants syndicaux. Le CSE a pour mission d'assurer une expression collective des salariés permettant la prise en compte permanente de leurs intérêts dans les décisions relatives à la gestion et à l'évolution économique et financière de l'établissement, à l'organisation du travail, à la formation professionnelle. Il dispose également des prérogatives spécifiques dans les domaines de la santé, de la sécurité et des conditions de travail.

La commission de santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT) est une commission émanant du CSE.

Cette commission est composée de l'employeur ou son représentant, de membres élus du CSE, du médecin du travail, d'un agent de contrôle de la Direccte (Direction Régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi), d'un membre de la CARSAT (caisse d'assurance retraite et de la santé au travail). Le rôle de la CSSCT est de veiller à la santé et à la sécurité des salariés mais également de proposer des solutions et des actions de prévention afin de lutter contre les risques professionnels.

Politique qualité et certification

La politique qualité, sécurité des soins et gestion des risques est basée sur la mission essentielle de nos structures qui n'est autre que de garantir aux patients la qualité, la continuité et la sécurité des soins prodigués. Elle repose sur l'engagement et sur les valeurs partagées par l'ensemble des professionnels. Elle est intégrée au projet d'Établissement. Un comité de pilotage est en place.

La politique qualité met en évidence différents axes stratégiques qui sont déclinés en objectifs opérationnels. Ces objectifs portent sur le large éventail d'aspects que présente la politique qualité : moyens mis en œuvre pour répondre aux exigences des certifications de la Haute Autorité de Santé (HAS) et d'autres entités externes (ARS, ASN, etc.) ; manières de pérenniser la culture de la gestion des risques ; façons de promouvoir la bientraitance, l'éthique et le respect des droits des patients et enfin, les méthodes pour valoriser la culture des évaluations de pratiques professionnelles (EPP). Les orientations stratégiques de nos établissements de Saint-Avold et Forbach sont définies tous les 5 ans et sont évaluées annuellement aux travers d'audits internes et externes.

Nos établissements sont engagés dans la démarche de certification des établissements de santé par la Haute Autorité de Santé (HAS). Dans le cadre de cette certification, des professionnels de santé missionnés par la HAS, les experts-visiteurs, réalisent des visites de certification sur la base d'un référentiel. Celui-ci est axé sur le management de l'établissement et la prise en charge du patient, il permet aux experts-visiteurs d'évaluer le niveau de qualité et de sécurité des soins des établissements visités.

Les résultats de la certification sont consultables sur le site de la HAS Qualiscope.

Politique développement durable

Les hôpitaux de Saint-Avold et Forbach intègrent les risques liés à l'environnement et les enjeux de développement durable dans leurs processus. Ces enjeux peuvent être économique, social mais aussi environnemental.

Nos établissements, conscients de leur empreinte environnementale importante, mettent en place des actions visant à la bonne gestion des énergies, à la gestion de l'eau, à la diminution de la pollution...

De manière concrète, nos hôpitaux s'assurent de la bonne gestion des déchets produits. Pour certains déchets, notamment ceux classés déchets dangereux,

une traçabilité est assurée tout en assurant le respect des règles d'hygiène et la sécurité du patient. La réduction de consommation d'eau et d'énergie participe à la préservation des ressources. Ainsi, nos établissements veillent à diminuer les émissions de gaz à effet de serre liées à nos activités. Le volet développement durable est aussi intégré dans la politique d'achat des hôpitaux de Saint-Avold et Forbach. Par ailleurs, nos deux établissements se sont engagés en faveur d'un plan de sobriété énergétique conformément aux demandes du Ministère de la transition écologique en octobre 2022.

Le Don d'organes

Le consentement est présumé en faveur du don d'organes. Cela signifie que si le défunt n'a pas fait connaître son refus de son vivant, on considère qu'il a donné implicitement son accord pour que ses organes soient prélevés à son décès.

Cependant, la recherche d'informations permettant d'apprécier et de respecter la position du défunt au sujet d'un éventuel refus est obligatoire.

C'est pourquoi, donneur ou pas, la première chose à faire est d'informer votre entourage de votre positionnement. Dire votre choix explicitement à ceux qui vous entourent, c'est s'assurer que votre volonté soit connue, comprise et respectée des autres. Le cas échéant, c'est permettre au questionnement de l'équipe médicale d'être accueilli dans les meilleures conditions possibles.

Néanmoins, si vous refusez de céder vos organes à votre décès, il est important de vous inscrire au registre national de refus de dons d'organes (formulaire accessible sur le site des services publics). Il s'agit d'une démarche officielle, qui nous permettra de connaître votre position sur le don d'organe, et ainsi garantir son respect.

Lorsque le défunt a transmis sa volonté concernant le don de ses organes, l'échange se déroule dans les meilleures conditions et la chaîne de prélèvement et de greffe est soit stoppée soit enclenchée. En revanche, lorsque les proches du défunt n'ont jamais abordé cette question avec lui, le dialogue est beaucoup plus difficile et l'impératif d'urgence peut être mal vécu. Dans ce cas, la décision se base sur une interprétation des propos, des traits de caractère et des actions du défunt, avec toute la subjectivité que cela suppose. Dans beaucoup de situations, dans le doute, la famille préfère s'opposer au prélèvement.

Une demande de mise en place d'une coordination de prélèvement de tissus a été faite à l'agence de biomédecine. Nous nous sommes inscrits dans une démarche de recensement des donneurs potentiels dans le cadre du réseau lorrain de prélèvements d'organes PRELOR.

Droits et obligations

Généralités

Tout bénéficiaire de soins hospitaliers a droit à des soins appropriés en fonction de son état de santé, conformes aux données acquises de la science. Les soins doivent être organisés de façon à garantir leur continuité en toutes circonstances. Tout bénéficiaire de soins a droit à la même qualité de soins. Le patient bénéficie du respect d'une démarche de bientraitance. Cela implique le respect de l'intimité et de la dignité des usagers tout au long de leur hospitalisation. Il a, pour autant que son état de santé le requiert, un droit légal d'accès à tous les moyens et équipements thérapeutiques ou de diagnostic dont disposent nos établissements sans préjudice des priorités dues au degré d'urgence de la prestation. Durant son séjour, le bénéficiaire dispose de la liberté d'aller et de venir, sauf justification médicale (risque de contamination, risque d'auto ou hétéro agressivité, etc.). Nos établissements prennent les dispositions nécessaires pour garantir la sécurité du bénéficiaire de soins et du visiteur.

L'implication des patients

Le positionnement du patient a évolué. Il est aujourd'hui un acteur à part entière de son hospitalisation et des choix médicaux pris à son encontre. Depuis 2009, les personnes souffrant de maladies chroniques peuvent s'impliquer dans une relation d'aide et de partage de leurs connaissances et expériences de la maladie avec d'autres patients, dans le cadre du dispositif « patient expert ». L'expérience des patients est aussi valorisée au travers d'un questionnaire de sortie qui balaie différents aspects de l'hospitalisation afin d'en mesurer la satisfaction (l'accueil, la prise en charge, les repas, la préparation de la sortie...), dans un but d'amélioration de la qualité et sécurité des soins prodigués.

Droits des enfants

Nos établissements permettent la présence des parents ou des représentants légaux pendant l'hospitalisation de l'enfant. Leur présence ne doit pas compromettre ni entraver l'application dans les meilleures conditions, des traitements. Les deux parents ou les représentants légaux doivent donner leur accord sur les traitements et les investigations prescrits à l'enfant.



Protection de vos données personnelles

Nos deux établissements disposent d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients. Ce système permet aussi d'assurer la gestion administrative, la facturation des actes et de réaliser des travaux de recherche ou d'analyses des soins.

Ce système est hébergé chez un hébergeur de données agréé à cet effet et traitées par des partenaires dûment autorisés

Les informations administratives, sociales et médicales vous concernant, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique régulier et sont traitées sous la responsabilité de l'Hôpital de Saint-Avoid.

Seuls les professionnels de santé de l'équipe de soins qui vous suit peuvent accéder aux données médicales vous concernant ou celles de la personne sous votre tutelle. Nos établissements peuvent également être amenés avec votre accord explicite, à transmettre ces données à des professionnels de santé externes à l'Hôpital qui pourraient intervenir dans votre prise en charge.

Vos données sont transmises au Département de l'Information Médicale de l'établissement (DIM) et sont protégées par le secret médical.

Conformément à la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée, vous disposez d'un droit d'accès aux données non médicales, de rectification et d'opposition et d'un droit à définir des directives sur la conservation, l'effacement et la communication de ces données après votre décès.

Pour l'exercice de vos droits et pour toute question relative à la protection de vos données, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données à l'adresse suivante : contact-rgpd.sante@groupe-sos.org

Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

Votre droit d'accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Afin de vous donner toute satisfaction, veuillez éventuellement nous préciser : les documents dont vous avez besoin (ex : compte-rendu opératoire, lettre de sortie...) et la raison pour laquelle vous souhaitez avoir ces pièces.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant une demande auprès de la direction de l'Hôpital de Saint-Avold. Elles peuvent vous être communiquées directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement.

Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours.

Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir une copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Conservation :

Conformément au Code de la Santé Publique, le dossier médical est conservé pendant une durée de 20 ans à compter de la date du dernier séjour du bénéficiaire dans l'établissement ou de la dernière consultation externe en son sein ou au moins jusqu'au 28 anniversaire du patient ou pendant dix ans à compter de la date de décès.

Depuis la publication de la loi du 04 mars 2002, nous devons considérer que le délai de conservation des archives est désormais conditionné par la durée légale de prescription des actions (soit 10 ans après consolidation du dommage) ainsi que par l'intérêt des malades.

Modalités de conservation : Les dossiers médicaux sont conservés dans l'établissement.

Dans tous les cas, le Directeur de l'établissement veille à ce que les dispositions soient prises pour assurer la garde de la confidentialité des informations de santé conservées dans l'établissement.

La personne de confiance

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

Cette désignation peut être très utile :

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

La désignation d'une personne de confiance :

- N'est pas une obligation ;
- Doit être une décision bien réfléchie, sans précipitation ;
- Doit se faire par écrit à l'aide du formulaire que nos équipes vous proposerons.

Elle peut être annulée à tout moment, par écrit de préférence et peut être remplacée ultérieurement par la désignation d'une autre personne, à votre demande. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation. La personne de confiance doit contresigner le document de désignation.

La personne de confiance n'est pas à confondre avec la personne à prévenir.

La personne à prévenir a un rôle différent : elle est surtout la personne qui sera informée de votre présence, de votre sortie ou de problèmes au cours de votre séjour au sein de nos établissements. Elle sera informée de données non confidentielles et ponctuelles vous concernant, sur votre indication et à votre connaissance : c'est vous qui décidez des messages qui lui seront communiqués, essentiellement liés à votre hébergement ou en cas d'événements importants, alors que la personne de confiance, elle, percevra les mêmes informations médicales que le patient. De plus, bien que le rôle de la personne de confiance et de la personne à prévenir sont bien distincts, rien ne vous interdit de désigner la même personne.

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

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

Les directives anticipées

(Décret n° 2016-1067 du 3 août 2016 relatif aux directives anticipées prévues par la loi n° 2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie)

Toute personne majeure (y compris une personne majeure sous tutelle avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille) peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté :

- Ce document doit être manuscrit et authentifiable : vous devez écrire vous-même vos directives, qui doivent être datées, signées, et comporter vos noms, prénoms, date et lieu de naissance. Si vous ne pouvez pas les rédiger vous-même, vous pouvez faire appel à deux témoins – dont votre personne de confiance, si vous en avez désigné une – qui les transcriront pour vous et attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée. Ces témoins doivent indiquer leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives.
- Ce document a une durée illimitée. Il est modifiable ou révocable à tout moment.
- Il est possible de s'appuyer sur un modèle ou sur un formulaire pour les rédiger.
- Ce document indique les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant « les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitements ou d'actes médicaux ».
- Les professionnels doivent s'y conformer, hormis dans le cas d'urgence vitale, pendant le temps nécessaire à l'évaluation complète de la situation médicale, et dans des situations où elles seraient jugées inappropriées ou non conformes à la situation médicale.
- Il est essentiel d'informer votre médecin et vos proches de l'existence de vos directives anticipées et de leur lieu de conservation.
- Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au médecin à qui vous confiez vos directives, de les insérer dans votre dossier, d'y joindre une annexe attestant que vous êtes en état d'exprimer votre volonté et qu'il vous a donné les informations appropriées.

Le secret professionnel

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

Informatique et libertés

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

Vos données sont transmises au Département de l'Information Médicale de l'établissement (DIM) et sont protégées par le secret médical. La réglementation en matière de protection des données personnelles vous donne le droit d'accéder à ces informations et de les rectifier. De plus, vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au traitement de données nominatives vous concernant.

Pour l'exercice de vos droits, vous pouvez nous écrire à l'adresse mail suivante : contact-rgpd.sante@groupe-sos.org.

Les informations anonymisées de votre dossier pourront être utilisées dans le cadre du recueil national des Indicateurs de Qualité. Les résultats sont affichés aux différentes entrées de l'hôpital et dans les services. Ils sont également insérés dans le livret d'accueil et disponibles sur le site [Qualiscope](#)

De même, les informations de votre dossier peuvent être confiées à des professionnels, ne faisant pas partie de l'équipe soignante qui vous prend en charge et qui interviennent dans le cadre des évaluations des pratiques professionnelles dont l'objectif est l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Vous pouvez vous opposer à cette utilisation en le signalant à un membre de l'équipe soignante qui consignera votre refus dans le dossier et en avisera le Département de l'Information Médicale. A défaut de refus exprimé, votre accord est présumé acquis.

Le dossier médical partagé (DMP)

Le DMP est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise vos informations de santé : traitements, résultats d'examens, allergies...

Il vous permet de les partager avec les professionnels de santé de votre choix, qui en ont besoin pour vous soigner.

Si vous n'avez pas encore activé votre DMP, vous pouvez le faire sur le site de l'assurance Maladie ameli.fr ou monespacesante.fr.

Lors de votre admission pour un examen ou pour une hospitalisation, conjointement à votre carte de sécurité sociale, la présentation d'une pièce d'identité avec photographie nous permettra d'ouvrir des séjours avec un INSi qualifié (Identifiant National de Santé Intégré) garantissant votre identité et nous permettant d'alimenter votre DMP avec la lettre de sortie, les comptes-rendus de vos examens d'imagerie, vos ordonnances. Vous-mêmes et les professionnels de santé habilités pourront ainsi accéder aux différents documents de votre DMP.

Image et vie privée

En vertu du droit au respect de la vie privée, la prise d'images ou de séquences vidéos, du personnel et des patients est strictement interdit, sauf dans les situations où le consentement est recueilli. Internet et les réseaux sociaux ne doivent pas être utilisés pour communiquer l'image des patients et du personnel ou pour relayer des situations professionnelles.

Le tabac et l'alcool

Le tabac et l'alcool sont interdits dans l'enceinte de nos établissements. Nos établissements sont membres du réseau national Hôpital sans tabac. Conformément au décret du 15/11/2006 l'interdiction de fumer s'applique dans tous les bâtiments de nos établissements, aux patients, aux visiteurs et aux membres du personnel. Ce principe n'est assorti d'aucune exception et le non-respect de cette interdiction expose les contrevenants à une amende forfaitaire de 68 euros ou à des poursuites judiciaires.

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

Consentement et refus des soins

Un acte médical ne peut être effectué sans votre consentement libre et éclairé. Vous avez donc le droit de refuser un acte médical. Dans ce cas, le médecin vous expliquera les risques encourus et les alternatives possibles. Les professionnels de santé sont dans l'obligation de vous tenir informé de votre état de santé sauf si vous ne le souhaitez pas.

L'équipe médicale est composée de :

- Médecins
- Internes en médecine
- Pharmaciens
- Internes en pharmacie
- Chirurgiens



L'équipe paramédicale est composée de :

- Cadres de santé
- Infirmier(e)s
- Aide-soignant (e)s



Si votre prise en charge le nécessite, vous serez amené à rencontrer d'autres professionnels

- Psychologues
- Ergothérapeutes
- Kinésithérapeutes
- Assistantes sociales
- Diététiciens
- Coach sportif

D'autres personnes contribuent à améliorer votre séjour : les agents des services logistiques, d'imagerie médicale, de pharmacie, des services-techniques, de restauration, de lingerie, les agents administratifs, l'équipe de sécurité-incendie, les secrétaires et la direction.

De nombreux étudiants sont également accueillis au sein de nos établissements.

