CHARTE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Centre Hospitalier

FHF Provence-Alpes-Côte-d'Azur

Handidactique

ars Agence Régionale de Santé Provence-Alpes Côte d'Azur

La Commission des usagers (CDU)

Elle a pour mission de faire respecter les droits des usagers et les aider dans leurs démarches.

Elle est composée de représentants d'usagers, d'un représentant de la Direction, de deux médiateurs dont un médecin, du Président de la Conférence Médicale, d'un représentant du service de soins infirmiers, de la gestionnaire qualité et risques et d'un délégué d'association agréée par le Ministère.

A l'aide notamment des plaintes, réclamations ou remarques des usagers, elle est invitée à formuler à l'établissement des recommandations afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Elle se réunit chaque trimestre et étudie également les enquêtes de satisfaction.

Vous pouvez les solliciter si vous le souhaitez, pour qu'ils examinent les difficultés que vous avez pu rencontrer.

Pour contacter la CDU :

CLINIQUE SAINT MARTIN SUD
Monsieur le Gestionnaire qualité / risques
17 avenue Viton
CS 10086
13406 marseille cedex 9
04 13 42 04 00

Saint Martin Sud

LES DROITS DU PATIENT

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11/ La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des 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.

Extrait de la charte de la personne hospitalisée (accessible sur internet : www.sante.gouv.fr)

LES DEVOIRS DU PATIENT

1/RESPECT DES REGLES DE VIE DE L'ETABLISSEMENT
Respecter les **horaires de visite et les horaires des soins, l'interdiction de fumer à l'intérieur de l'établissement** (des espaces fumeurs définis sont réservés), **l'interdiction de consommer de l'alcool.** Ces points ne sont pas limitatifs ; vous trouverez l'ensemble des règles de vie dans le livret d'accueil.

Des permissions thérapeutiques peuvent vous être accordées sous certaines conditions : avis médical et administratif favorable, *la demande doit être faite le jeudi au plus tard pour le samedi et/ou le dimanche. Passé ce délai, votre demande sera refusée*

2/ RESPECT DU PROJET DE SOINS : vous êtes dans un centre de rééducation dont l'objectif est de vous permettre de recouvrer l'autonomie. A ce titre, une **participation active** (participation à la toilette, assiduité aux séances de rééducation,..) vous sera demandée par l'ensemble du personnel.

3/ RESPECT DU PERSONNEL : Les propos et l'attitude des patients, de leur famille et des visiteurs envers le personnel de l'établissement, doivent dans tous les cas **respecter** les règles élémentaires de **civilité**. Tout manquement à ces règles ne saurait être toléré et fera l'objet d'une sortie administrative.

4/ RESPECT DES AUTRES PATIENTS : veillez à respecter le **calme** et la **tranquillité** au sein de l'établissement. Malgré les difficultés qu'imposent la vie en collectivité, nous vous remercions de faire preuve de tolérance.

5/ RESPECT DES EQUIPEMENTS : vous devez respecter l'environnement dans lequel vous êtes accueillis, à savoir la **propreté des lieux** et les équipements mis à votre disposition. Toute dégradation volontaire fera l'objet d'une sortie administrative et d'un remboursement des frais de remise en état du matériel

6/ RECOMMANDATIONS GENERALES DANS L'INTERET DE TOUS :

- N'apporter aucune gêne au fonctionnement du service
- Avoir une tenue vestimentaire correcte lors de vos déplacements
- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité
- Mettre vos effets personnels et objets de valeurs dans le coffre de votre chambre

Extrait du livret d'accueil « les règles de vie dans l'établissement »

