

La Martinière

ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ



Centre de soins médicaux et de réadaptation • Résidence pour personnes âgées dépendantes
Centre de santé dédié à la rééducation

L I V R E T D ' A C C U E I L S M R



Le mot de la direction

Ce livret a été préparé pour vous présenter l'établissement et son fonctionnement.

Vous y trouverez des informations pratiques sur les formalités administratives ainsi que des renseignements destinés à vous aider à organiser votre séjour dans les meilleures conditions.

Des professionnels attentifs et disponibles vous accompagnent et l'ensemble du personnel est à votre disposition pour rendre votre séjour le plus agréable possible.

Vos remarques et suggestions nous seront précieuses pour améliorer nos conditions d'accueil.

Nous vous souhaitons un agréable séjour à La Martinière.

La Directrice, Alexiane HARSCOUËT DE KERAVEL
La Directrice Adjointe, Sophie AUBERT
Le Médecin-Chef, Docteur Claire BOUDIER



Sommaire

Présentation de l'établissement.....	p 4
Votre séjour	p 6
Votre bien-être	p 8
Autour de votre prise en charge	p 10
Le départ du service	p 13
Démarche qualité et gestion des risques	p 14
Mieux connaître vos droits	p 15
Charte de la personne hospitalisée	p 18

La présentation de l'établissement

Situé à Saclay dans le département de l'Essonne, à 25 km de Paris, l'établissement est facilement accessible en voiture. Implanté dans une zone calme, l'établissement est entouré d'un beau parc de 9 hectares, qui permet la marche, les promenades et la détente.

Créé par la Caisse Nationale Militaire de Sécurité Sociale (C.N.M.S.S.), à l'initiative du Médecin général Lenoir, ancien Directeur central du service de santé des armées, l'établissement est géré par l'Association Jean Lachenaud, loi 1901. Cette dernière gère également deux autres établissements, l'un à Fréjus (Var), l'autre à Ploemeur (Morbihan).

L'établissement de santé est ouvert à tous les régimes d'assurance maladie avec une priorité reconnue aux ressortissants de la C.N.M.S.S. et de différentes mutuelles militaires ainsi qu'aux familles de militaires.

L'établissement est doté d'un SMR (Soins Médicaux et de Réadaptation) et d'un EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes), d'un centre de santé dédié à la rééducation pour les patients externes, d'une résidence Autonomie à Paris dans le 15^{ème} arrondissement et d'une équipe mobile territoriale d'accompagnement et de soins palliatifs (NEPALE).

■ Le service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)

Vous venez d'être admis dans le service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) auparavant appelés soins de suite et de réadaptation (SSR). Les SMR tiennent une place prépondérante dans le parcours du patient, en amont et en aval d'une chirurgie, suite à un accident de la vie ou tout au long d'une maladie chronique. Ces situations nécessitent des soins actifs (infirmiers ou de rééducation) dispensés sous surveillance médicale.

Le SSR est composé de chambres particulières et de chambres doubles réparties sur les deux étages de l'établissement.

■ Vous orienter dans l'établissement

Au rez-de-chaussée

EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes)
Accueil / Service administratif / Direction
Grand salon avec accès au parc (salle climatisée)
Kiosque
Salle à manger (salle climatisée)



Au 1^{er} étage

Chambres du SSR 1 - Chambres 110 à 149
Salon des familles (salle climatisée)
Bureau de la diététicienne
Bibliothèque (salle climatisée)
Chapelle
Bureau des assistantes sociales
Salle de rééducation / Salle d'ergothérapie
Salon de coiffure
Pharmacie
Bureau des psychologues
Secrétariat médical
Bureaux des Cadres de Santé
Bureaux des médecins

Au 2^{ème} étage

Chambres du SSR 2 - Chambres 210 à 249
Salon des familles (salle climatisée)



■ Les formalités d'admission

Les admissions ont lieu le matin.

Votre séjour dans l'établissement commence par la création de votre dossier d'admission. Il permet l'édition des documents pour vous identifier et procéder aux divers examens nécessaires à votre prise en charge.

Pour constituer votre dossier, les hôtesse d'accueil vous demanderont :

- Votre carte vitale accompagnée de l'attestation de droits,
- Votre carte mutuelle,
- Une pièce d'identité officielle avec photo (carte d'identité, passeport...),
- Un bulletin de situation, si vous arrivez d'un établissement hospitalier,
- Vos coordonnées personnelles (adresse, téléphone, email),
- Les coordonnées des personnes à prévenir en cas d'urgence.

Afin de garantir une prise en charge sécurisée, un bracelet d'identification sera mis à votre poignet ; vous serez amené(e) à décliner régulièrement votre identité (nom, prénom, date de naissance) au cours de votre séjour. « Bien vous identifier, c'est bien vous soigner ».

Enfin, nous recueillons votre adresse email. Cette demande entre dans le cadre du dispositif e-Satis de

la Haute Autorité de Santé pour recueillir votre opinion après votre séjour. Le questionnaire est anonyme.

■ Les frais d'hospitalisation

Les frais d'hospitalisation correspondent à la facturation de l'ensemble des prestations assurées durant votre séjour. Ils peuvent être pris en charge par l'assurance maladie et votre assurance complémentaire, à condition que votre dossier administratif soit complet et que vous ayez des droits ouverts. Ils se décomposent en :

- Un prix de journée, pris en charge par l'assurance maladie, 80% en général.
- Un ticket modérateur, si vous n'êtes pas pris en charge à 100%. Il pourra éventuellement être pris en charge par la mutuelle.
- Un forfait journalier à votre charge du patient, destiné à couvrir les prestations d'hébergement, restauration... Il sera éventuellement pris en charge par la mutuelle. Il est à noter que les pensionnés militaires bénéficiaires de l'article L. 115, les patients victimes d'un accident de travail ou les bénéficiaires de la C.M.U. sont exonérés du forfait journalier.
- Un supplément en cas de demande de chambre particulière. Il pourra être éventuellement pris en charge par votre mutuelle, selon les conditions de votre contrat.
- Les autres frais : télévision, internet, coiffeuse, pédicure... Ces frais sont à votre charge et sont à régler à votre sortie.

Votre séjour

Vous avez été admis dans notre établissement pour des soins spécifiques. Pour la bonne organisation de votre prise en charge, il est indispensable de rester dans votre chambre le matin (prise de médicaments, soins infirmiers, passage du médecin...). Des séances de rééducation peuvent aussi être programmées l'après-midi : dans ce cas, ces soins sont prioritaires sur les visites des proches ou les promenades.

■ Votre valise

- Des vêtements confortables (au moins 5 changes) : pantalons, tee-shirts, pulls, gilets, chemisiers, jupes...
- Des vêtements de corps (au moins 5 changes) : culottes, slips, soutien-gorge, chaussettes, collants...
- Des vêtements de nuit
- Des chaussures fermées et des chaussons
- Un nécessaire de toilette : shampoing, savonnette, brosse, peigne, brosse à dents, dentifrice, rasoir, après-rasage...
- Des serviettes de toilette et gants de toilette
- Un peignoir
- Un sac pour votre linge sale

Pour vos séances de rééducation, il faudra une paire de chaussures fermées maintenant bien les pieds et une tenue ample et facile à enfiler.

■ Vos objets de valeurs

Au moment de votre admission, nous vous conseillons vivement de n'apporter ni objets de valeur, ni somme d'argent, inutiles lors de votre séjour.

Néanmoins, si cela était le cas, il vous est recommandé de les déposer dans le coffre de votre chambre ou au coffre de l'établissement en vous adressant aux hôtesse d'accueil. Un récépissé vous sera remis. A votre sortie, pensez à récupérer vos objets auprès des hôtesse d'accueil.

Il est à noter que les objets de valeur (téléphones portables, ordinateurs, tablettes, vêtements, ...) conservés dans la chambre sont sous votre responsabilité. L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

■ Votre chambre

Les chambres sont toutes médicalisées. Vous pouvez séjourner en chambre particulière ou en chambre double.



La chambre particulière est une prestation payante. Elle peut être prise en charge par votre mutuelle, selon les conditions de votre contrat.

Vous pouvez disposer d'une télévision, d'un poste téléphonique et du wifi. A votre admission, l'accueil vous transmettra un document d'information contenant les tarifs de ces prestations.

■ Les repas

Les repas sont pris en salle à manger au rez-de-chaussée, sauf contre-indication médicale.

Petit déjeuner en chambre : 7 h 15 à 8 h 15
Déjeuner au restaurant : 12 h 00
Dîner au restaurant : 18 h 30

A votre arrivée, l'équipe soignante prendra note de vos goûts et de vos régimes alimentaires pour adapter les menus en conséquence.



■ La visite des proches

Souvent d'un grand réconfort, vos amis et votre famille sont les bienvenus durant votre séjour.

Les visites sont autorisées de 13h à 20h.

En dehors de ces horaires, il faut l'autorisation de l'infirmier.

Les enfants de plus de 11 ans sont admis dans l'établissement, sauf contre-indication médicale.

Si l'état de santé du patient le nécessite ou en cas de soins, l'équipe soignante pourra demander aux visiteurs de quitter la chambre.

Chaque étage dispose d'un salon des familles que vous pourrez utiliser. Il est réservé prioritairement aux patients en situation palliative.

Si vos proches ne sont pas véhiculés, l'établissement dispose d'une navette qui assure une rotation l'après-midi et une rotation en fin de journée entre la gare RER B de « Le guichet » et l'établissement. Les horaires se trouvent dans l'annexe complétive. Cette navette est gratuite en revanche il faut réserver sa place auprès des hôtesse d'accueil.

Il est possible, pour vos proches, de déjeuner ou dîner dans la salle de restaurant avec vous. La capacité d'accueil du restaurant étant limitée, il vous est demandé de faire une réservation au moins 48h à l'avance auprès des hôtesse d'accueil. Les repas seront à régler à l'accueil.

Faites savoir à vos visiteurs de :

- Ne pas apporter d'aliments sans l'accord de l'infirmier en raison du risque d'incompatibilité avec votre régime.

- Ne pas apporter d'aliments périssables (produits frais, à base d'œufs, viande...) et des boissons alcoolisées.
- Ne pas faire de bruit pour ne pas perturber le repos des patients.
- Ne pas apporter de produits illicites.
- Ne pas apporter de plantes ou de fleurs, par mesure d'hygiène.

■ Les promenades

Le parc de l'établissement vous offre un espace de détente et de calme pour vos promenades.

Pour le préserver, nous vous demandons de respecter ces quelques règles :

- n'allumez pas de feu,
- ne pique-niquez pas,
- ne jetez pas de déchets hors des corbeilles,
- signalez à l'accueil toute anomalie ou personne en difficulté,

Attention aux enfants, ils restent sous votre responsabilité.

■ Vos absences

Des autorisations de sortie peuvent être accordées sur avis médical. Les demandes doivent être posées 48 h à l'avance. Elles sont limitées dans le temps (demi-journée ou journée). En aucun cas, pour des raisons de responsabilité, vous ne pouvez sortir de l'établissement sans autorisation préalable. Le non-respect de ces règles déchargerait l'établissement de toute responsabilité en cas d'accident.



Votre bien-être

■ Vos Lunettes et prothèses

Dès votre arrivée, n'omettez pas de signaler au personnel soignant vos lunettes, vos appareils dentaires ou auditifs. Nous vous conseillons vivement de les ranger soigneusement dans une boîte identifiée à votre nom.

L'établissement ne pourra pas être tenu pour responsable des pertes au cours de votre séjour.

■ Le linge

L'entretien de votre linge est à votre charge.

Un prestataire peut assurer cette tâche (sauf les vêtements délicats). Dans ce cas, le marquage du linge est indispensable pour éviter qu'il soit perdu chez le prestataire. Les hôtesse d'accueil pourront vous renseigner sur les jours de passage et les tarifs applicables.

Pensez à renouveler régulièrement vos vêtements et évitez les vêtements fragiles.

Veillez également à renouveler votre nécessaire de toilette.

■ Le kiosque

Au kiosque, situé au rez-de-chaussée près de l'accueil, vous trouverez les produits de première nécessité et des friandises.

■ Le courrier

Le courrier vous est distribué chaque jour par l'équipe soignante. Si vous souhaitez envoyer du courrier, une boîte aux lettres se trouve dans le hall d'accueil ; La levée du courrier est faite tous les jours ouvrés vers 8.30 heures.

Des timbres sont en vente au kiosque.

■ Les prestations de coiffure et pédicure

Une coiffeuse et une pédicure-podologue interviennent dans l'établissement sur rendez-vous. Les rendez-vous sont à prendre auprès des hôtesse d'accueil.

Ces prestations vous seront facturées avec les prestations de votre séjour (pas de règlement direct au prestataire).

Le salon de coiffure est installé au 1er étage (près de la salle de rééducation).

La pédicure-podologue intervient dans votre chambre.

■ La bibliothèque

L'établissement dispose d'une bibliothèque au 1er étage. Elle est ouverte 7 j/7 de 9h à 19h.

Une équipe de bibliothécaires bénévoles est présente plusieurs jours par semaine pour assurer la gestion de la bibliothèque et passer dans les chambres pour proposer des livres aux patients à mobilité réduite. Des jeux et puzzles sont aussi à disposition des patients.



■ Le culte et la religion

Une salle de culte existe au sein de l'établissement, au 1er étage. Un prêtre est présent pour les grands événements du culte catholique.

Nous pouvons vous mettre en relation avec un ministre du culte de votre choix sur simple demande :

- L'Eglise catholique,
- L'Eglise réformée de France,
- Le Consistoire Israelite de Paris,
- Le Conseil Français du Culte Musulman.

Leurs coordonnées se trouvent dans l'annexe complétive jointe à ce livret.

■ Les règles de vie en collectivité

- La courtoisie et la politesse sont souhaitées à l'égard des patients et du personnel.
- Rester discret et veiller à limiter le volume sonore de votre poste de télévision et de vos conversations téléphoniques.
- Respecter les installations et le mobilier.
- Ne pas fumer dans l'établissement, y compris sur les balcons.
- Les animaux domestiques sont interdits.
- Ne pas apporter d'appareil électrique, à l'exception de la radio et du rasoir, sans l'accord de notre service maintenance.

■ La sécurité incendie

L'établissement est doté d'un système de sécurité incendie actif 24h/24. Le personnel soignant est formé à la prévention des incendies et à la mise en sécurité des personnes.

Les consignes de sécurité en cas d'incendie sont affichées dans chaque chambre et présentes dans les couloirs. En cas d'alarme, respectez scrupuleusement les consignes d'évacuation ou de mise en sécurité qui vous seront communiquées par le personnel soignant.





Autour de votre prise en charge

■ Les professionnels

Vous serez pris en charge par une équipe de professionnels compétente qui assurera la continuité des soins 24h/24, 7j/7. Vous serez en contact avec de multiples intervenants.

L'équipe médicale est constituée de plusieurs médecins.

Ses domaines de compétences sont notamment la gériatrie, l'hématologie, la maladie d'Alzheimer et de la démence apparentée, la nutrition, les soins palliatifs...

Votre suivi médical est régulier avec la visite du médecin une à deux fois par semaine.

L'équipe médicale, en lien avec les personnels de rééducation, l'équipe soignante et les psychologues vous proposera une prise en charge adaptée à votre situation et aux moyens de l'établissement.

Cette prise en charge pourra prévoir un rythme personnalisé (pas forcément quotidien) d'activité

rééducative notamment, sur prescription médicale. L'équipe médicale reste à votre disposition, sur rendez-vous pour toute demande d'information médicale.

L'équipe de rééducation est composée de masseurs kinésithérapeutes, d'ergothérapeutes, de psychomotriciens, d'enseignants en activités physiques adaptées, d'orthophonistes et d'un brancardier. L'équipe assure la rééducation fonctionnelle, la réadaptation à la marche pour une réautonomisation, le réapprentissage des gestes de la vie courante, etc.

Les orthophonistes interviennent sur prescription médicale pour la rééducation de la parole. Elles facilitent le maintien et le développement de l'expression des patients et favorisent l'amélioration de la mémoire. Elles évaluent les troubles de la déglutition.



La diététicienne veille sur votre nutrition en fonction des prescriptions médicales et participe à l'éducation thérapeutique.

L'équipe soignante est composée de deux cadres de santé, d'infirmiers et d'aides-soignants.

Les cadres de santé sont responsables du personnel soignant, de l'organisation et de la qualité des soins. Les infirmiers dispensent les soins et les traitements prescrits par le médecin et assurent la surveillance constante adaptée à vos besoins.

Les aides-soignants assurent vos soins d'hygiène et de confort en collaboration avec l'infirmier. Ils vous accompagnent dans les activités de votre vie quotidienne, contribuent à votre bien-être et à vous faire recouvrer, dans la mesure du possible, votre autonomie.

Le service social est composé de deux assistantes sociales. Elles sont à votre disposition :

- pour vous aider face aux difficultés financières, administratives, familiales ou professionnelles rencontrées du fait de votre séjour,
- pour vous informer sur vos droits et des différentes aides dont vous pouvez bénéficier,
- pour vous accompagner dans vos démarches.

Leur bureau se trouve au 1^{er} étage au fond du couloir du secrétariat médical.

Les psychologues interviennent auprès des patients sur orientation de l'équipe médicale mais aussi à la demande du patient lui-même. Elles évaluent l'humeur et proposent un soutien psychologique au patient.

Les agents des services hospitaliers (ASH) sont chargés de l'entretien des locaux et participent à votre confort et à la fonction hôtelière.

Votre prise en charge est aussi assurée par des fonctions supports indispensables : les pharmaciens, les préparateurs en pharmacie, les secrétaires médicales, le personnel de restauration, le personnel de maintenance, le personnel administratif.

■ Votre traitement

Votre prise en charge médicamenteuse est sous la responsabilité du médecin en lien avec le pharmacien, tout au long de votre séjour.

Si vous avez un traitement régulier, veuillez apporter votre dernière ordonnance médicale ainsi que vos médicaments en cours. Remettez-les aux infirmiers qui feront valider votre traitement par un médecin pour une meilleure continuité des soins.

Les médicaments sont fournis dans la mesure du possible par l'établissement ; des substitutions sont possibles sous la responsabilité du pharmacien et du médecin.

Afin de limiter les risques liés à l'automédication, nous vous demandons de ne pas prendre de traitement personnel sans accord du médecin.

En cas d'interrogation concernant votre traitement, vous pouvez vous rapprocher des infirmiers.



■ L'hygiène et la prévention

L'hygiène est une des priorités de l'établissement. L'Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (EOHH) met en place des protocoles de prévention de la transmission des infections.

Des indicateurs nationaux en matière de lutte contre les infections associées aux soins (ICALIN, ICSHA...) sont disponibles, soit par affichage dans l'établissement, soit sur QualiScope sur le site de la HAS (Haute Autorité de Santé).



■ La lutte contre la douleur

Au cours de votre séjour, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Le contrat d'engagement contre la douleur se trouve dans la pochette d'accueil.

En exprimant votre douleur, vous aidez les médecins et les soignants à mieux vous soigner.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) de l'établissement veille au respect de nos engagements dans la prise en charge de la douleur.

■ Les soins palliatifs

Les équipes soignantes sont amenées à prendre en charge des patients relevant des soins palliatifs en leur apportant des soins de confort, en étant attentives à soulager leurs douleurs physiques ou psychologiques. Elles sont épaulées par des référents en soins palliatifs qui les conseillent et les aiguillent dans ces prises en charge.



Les bénévoles de l'Association pour le développement des soins palliatifs en Essonne, ASP 91, interviennent très régulièrement au sein de l'établissement pour apporter une écoute et un soutien aux patients et à leur entourage.

Depuis octobre 2022, l'Equipe mobile territoriale d'accompagnement et de soins palliatifs, NEPALE, est rattachée à l'établissement de santé La Martinière.



Le départ du service

Les sorties ont lieu généralement en début d'après-midi, la date et l'heure sont fixées en accord avec le médecin.

■ Les formalités de sortie

Le jour de votre sortie, le médecin ou l'infirmier du service vous remettra une enveloppe contenant l'ensemble des documents indispensables à la continuité de vos soins (compte rendu hospitalier, prescriptions médicales...).

Votre médecin traitant recevra également un courrier récapitulatif de votre hospitalisation et des suites à donner.

Avant de quitter l'établissement, vous devrez vous acquitter du règlement de vos frais auprès de l'accueil ; un membre de votre entourage peut faire ces démarches à votre place.

■ La sortie contre avis médical

Vous pouvez, sur votre demande, quitter à tout moment l'établissement. Cette sortie se fait impérativement avec l'accord d'un médecin du service. En cas de sortie contre avis médical, vous serez informé médicalement des risques encourus pour votre état de santé.

Si le médecin du service estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous devrez remplir une attestation précisant que vous avez pris connaissance des risques encourus.

■ Votre avis nous intéresse

Afin d'améliorer nos prestations, nous avons besoin de connaître votre avis sur votre séjour dans l'établissement. A cet effet, un questionnaire intitulé « Baromètre de satisfaction » vous sera remis quelques jours avant votre sortie. Nous vous remercions de le remplir et de le déposer dans la boîte aux lettres prévue à cet effet près des postes infirmiers des étages ou dans le hall d'accueil près de l'écran tactile.

Enquête de satisfaction des patients hospitalisés, E-satis

E-Satis est le premier dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients. Le dispositif repose sur l'envoi aux patients, d'un questionnaire validé par la Haute Autorité de Santé qui permet de mesurer leur point de vue sur les étapes importantes du parcours de soins : accueil, prise en charge, chambre et repas, sortie de l'établissement.

A cette fin, l'établissement recueille votre adresse email ou celle de votre proche à l'admission. Tous les 15 jours ou minimum 1 fois par mois, l'établissement extrait les adresses emails des patients éligibles et les dépose sur la plateforme nationale e-Satis.

Deux semaines après votre sortie, vous recevez un mail, envoyé automatiquement, contenant un lien unique, individuel et sécurisé vous permettant de vous connecter au questionnaire e-Satis en ligne. Vous pouvez y répondre jusqu'à 10 semaines suite à cet envoi.

Démarche qualité et gestion des risques

■ La mesure de votre satisfaction et de votre expérience

Votre avis sur la qualité de votre séjour et la qualité des soins prodigués est important et permet l'amélioration permanente de nos pratiques et de nos prestations.

Suite à votre séjour, vous pouvez nous faire part de vos appréciations et remarques par différents moyens :

- le questionnaire de sortie ou baromètre de satisfaction : il est indispensable de le remplir à votre départ ;
- la participation à l'enquête nationale de satisfaction e-Satis.

■ Les indicateurs de la qualité et de la sécurité des soins

La Haute Autorité de Santé (HAS) développe avec les professionnels, des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS), utilisés par les établissements comme outils d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients.

Ces indicateurs portent sur :

- les infections associées aux soins,
- la qualité de la prise en charge du patient au travers de la tenue du dossier patient, et de certaines prise en charge à risque.

Ils permettent de rendre compte de l'efficacité de l'établissement. A ce titre les données présentes dans votre dossier peuvent être utilisées de façon anonyme, sauf si vous vous y opposez.

Les résultats de chaque établissement sont disponibles sur QualiScope sur le site de la HAS et affichés au sein de l'établissement.

Les résultats sont analysés et permettent la mise en place d'actions d'amélioration, si besoin.

■ La démarche qualité et la certification

Un Comité de pilotage Qualité et gestion des risques est en place dans l'établissement. Il a pour mission d'insuffler et de suivre la démarche d'amélioration de la qualité et la sécurité des soins. Il met en œuvre la politique qualité centrée sur le patient, harmonise et coordonne les projets au sein de l'établissement, élabore des plans d'actions d'amélioration et déploie la culture qualité et sécurité des soins par la formation et la communication.

La maîtrise des risques est un axe essentiel à la sécurité de soins. Elle repose sur l'identification des situations à risques (par le signalement notamment), l'analyse des situations et la mise en œuvre de mesures préventives ou correctives. Les équipes de l'établissement sont engagées dans cette démarche.

Les usagers peuvent également participer de plusieurs manières à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins en signalant les événements indésirables ou les incidents.

Notre engagement dans la démarche qualité est évalué régulièrement par une procédure de certification conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Le rapport de visite de certification est accessible sur le site internet de la Haute Autorité de Santé, rubrique QualiScope.

Lors de la dernière visite de certification en 2018, l'établissement a été certifié de la plus haute mention que réserve la HAS, le niveau A.

■ Le développement durable

L'établissement est engagé dans une démarche de développement durable. Elle s'articule autour des axes suivants :

- Environnement : optimisation des ressources, gestion de l'eau, des énergies et des déchets
- Economique : achats éco-responsables
- Social : amélioration de la qualité de vie au travail, du transport et des déplacements.

Mieux connaître vos droits

■ La personne de confiance

Article L1111-6 du Code de la Santé Publique

Vous pouvez désigner une personne de confiance de votre choix (un parent, un proche ou votre médecin traitant).

Son rôle est de vous accompagner dans vos démarches au cours de votre hospitalisation et vous assister lors des entretiens médicaux pour vous aider à prendre les décisions concernant votre santé.

Cette personne sera aussi consultée si vous vous trouvez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté ou de recevoir les informations nécessaires aux décisions concernant votre santé.

Cette désignation doit être faite par écrit et figure dans le dossier médical. Elle doit être signée par vous-même et la personne de confiance désignée. Elle dure le temps de votre séjour. Elle est révocable à tout moment.

Le médecin viendra recueillir votre choix dans les premiers jours de votre séjour.

■ La personne à prévenir

Sa fonction est différente de celle de la personne de confiance.

Vous l'aurez désignée lors de votre admission. La personne à prévenir pourra être contactée pour des questions relatives à l'organisation de votre séjour et sera informée de votre état de santé en cas d'urgence.

■ Les directives anticipées

Article L1111-11 du Code de la Santé Publique

Il s'agit de l'expression de votre volonté concernant votre fin de vie.

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Elles indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Ces directives anticipées sont valables sans limitation de durée et peuvent être annulées ou modifiées, à tout moment.

■ Le droit à l'information et consentement éclairé

Au cours de votre hospitalisation, les médecins de l'établissement seront amenés à vous prescrire des examens complémentaires nécessitant des prélèvements biologiques sanguins et urinaires notamment, ainsi que des explorations radiologiques ou endoscopiques.

La plupart de ces examens ne présentent pas de risque particulier, mais vous restez libre de les refuser à tout moment, sans que cette attitude ne nuise à la qualité de la relation avec l'équipe soignante. Chaque fois que ces examens comporteront un risque particulier et nécessiteront l'intervention d'un spécialiste, vous recevrez une information et une demande de consentement.

Vous êtes libre de les refuser.

Les médecins de l'établissement pourront également être conduits à vous proposer le recours à des techniques de soins qui comportent des risques spécifiques (alimentation artificielle, abord veineux central, ponction d'épanchement péritonéal...). Dans la mesure du possible, il vous sera demandé votre accord avant de vous faire bénéficier de ces techniques. Là aussi, un refus de votre part ne modifiera en rien la qualité de la relation avec l'équipe soignante.

■ La communication du dossier médical

Articles L1111-7, L1110-4, R1111-2 à R1111-9
du Code de la Santé Publique

Un dossier médical est constitué pour chaque prise en charge médicale et conservé au sein de l'établissement.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit 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 48 heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois, les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 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, sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, le médecin pourra vous renseigner..

■ Le recueil et le partage des données

Loi informatique et liberté et RGPD - CNIL

Votre dossier médical est constitué au sein de l'établissement, il contient l'ensemble des informations concernant votre santé et utiles à votre prise en charge : vos antécédents, votre état de santé, les résultats de vos examens cliniques, radiologiques et de laboratoires.

Certaines informations lors de votre admission ainsi que le dossier de soins sont jointes au dossier médical. Sauf opposition justifiée de votre part, les informations recueillies lors d'un séjour feront l'objet de traitements informatisés principalement destinés à la gestion médicale et administrative du dossier et à la réalisation d'études statistiques, d'enquêtes, dans le strict respect du secret professionnel et des règles déontologiques. Dans ce cadre, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification sur certains éléments pour des raisons légitimes, dans la limite des obligations légales. Vous pouvez vous opposer aux traitements qui ne sont pas strictement règlementaires.

Conformément au Règlement Général de Protection des Données (RGPD), l'établissement de santé La Martinière a désigné un délégué à la protection des données. Vous pouvez le contacter concernant le traitement de vos données à caractère personnel soit par email à dpo.lamartiniere@ajl.asso.fr ou par courrier adressé au « Délégué de la protection des données ».

■ La protection juridique des majeurs aidés

Si vous bénéficiez d'une mesure de protection (tutelle ou curatelle), nous vous remercions de nous l'indiquer afin que la mesure soit respectée et que vous puissiez bénéficier de toute l'assistance utile à la protection de vos droits.

■ L'anonymat

Vous pouvez demander qu'aucune indication ne soit donnée quant à votre présence dans l'établissement et refuser les visites. Dans la mesure du possible et dans le respect de la loi, l'établissement prendra les mesures pour respecter vos souhaits.

■ Le droit à l'image

La capture d'images (photographies ou vidéos) de professionnels, patients, proches ou visiteurs sans leur autorisation est interdite.

■ Les réseaux sociaux

Nous rappelons qu'une attention accrue doit être portée au respect de la vie privée et l'intimité des usagers ainsi qu'à la confidentialité des informations les concernant, conformément aux principes de la charte de la personne hospitalisée.

■ Les pourboires

Les dispositions légales et réglementaires interdisent formellement le personnel de l'établissement d'accepter toutes gratifications ou pourboires. Ne soyez donc pas contrarié si les personnels les refusent. Vous pouvez toutefois, si vous le désirez, adresser l'expression de votre gratitude à l'établissement qui la transmettra.

■ La Commission des Usagers et de la Vie Sociale (CDUVS)

Dans notre établissement, nous avons fusionné la Commission des Usagers (pour le SSR) et le Conseil de la Vie Sociale (pour l'EHPAD) pour créer une commission unique, la CDUVS, dédiée au dialogue avec les personnes accueillies.

Cette commission est composée de la direction, de médiateurs médicaux, de médiateurs non médicaux, de représentants des usagers, de représentants des résidents de l'EHPAD, de représentants des familles et de professionnels (la liste nominative des membres est disponible dans le hall d'accueil). La commission veille au respect des droits des résidents et des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes accueillies et de leurs proches.

Dans le cadre de cette commission, les plaintes et réclamations sont analysées et des solutions recherchées. De même, les événements indésirables sont portés à la connaissance des membres de la commission.

■ Les réclamations

En cas de difficulté particulière pendant votre séjour, adressez-vous en priorité aux cadres de santé ou au médecin du service qui s'efforceront de répondre à vos questions.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser une réclamation au directeur de l'établissement.

Chaque réclamation est traitée dans les plus brefs délais. Enfin, si vous n'êtes toujours pas satisfait de la réponse apportée par la direction, il vous est possible de saisir la Commission des Usagers et de la Vie Sociale (CDUVS) qui veille aux respects de vos droits. Vous serez alors en lien avec un représentant des usagers qui examinera votre réclamation et proposera au directeur des recommandations sur les solutions à apporter.

Vous pouvez solliciter les représentants des usagers par courriel :

usagers.lamartiniere@ajl.asso.fr

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux



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 entendu** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

La charte de la personne hospitalisée intégrale, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site internet www.sante.gouv.fr et qu'il peut être obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande auprès des admissions.



AJL
La Martinière
ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Chemin de la Martinière
91400 SACLAY

Tél. 01 69 33 67 67
Fax 01 69 33 67 16
sec.medical.lamartiniere@ajl.asso.fr
www.ajl.asso.fr