



LIVRET D'ACCUEIL

15, Rue Varsovie BP 53 160
31027 TOULOUSE CEDEX 3

Standard : 05 61 77 34 00

www.hjd.asso.fr

URGENCES ADULTES 24/24 : 05 61 77 34 44

URGENCES MATERNITÉ 24/24 : 05 61 77 34 87

MOT D'ACCUEIL

Bienvenue

à l'Hôpital Joseph Ducuing

“ L'ensemble des équipes médicales, soignantes, techniques et administratives se joignent à moi pour vous souhaiter un agréable séjour au sein de notre établissement.

À travers ce livret d'accueil, nous souhaitons mettre à votre disposition toutes les informations nécessaires concernant votre séjour, vos droits, et vous présenter l'ensemble de l'offre de soins à votre disposition.

Notre vocation est de vous offrir des soins de qualité, en mettant le respect et les droits des patients au centre de nos priorités.

L'histoire de notre Hôpital s'est bâtie autour de la solidarité et de valeurs sociales que nous avons tous à cœur de préserver.

Reconnu d'intérêt collectif, nous ne pratiquons pas de dépassements d'honoraires et veillons à l'accès de tous aux soins.

Toujours attentifs à vos remarques et suggestions, nous espérons que votre séjour parmi nous se déroulera dans les meilleures conditions.

Merci pour votre confiance.

Veillez agréer nos sentiments dévoués. ”

Cathy GARCIA,
Directrice



Sommaire

Toutes les informations

Indicateurs qualité sécurité
des soins, prestations hôtelières
Et tarifs d'hospitalisation
Également disponibles sur
www.hjd.asso.fr



L'établissement

1 ► PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT	4
2 ► PLAN ET MOYENS D'ACCÈS	5
3 ► PLAN DE L'HÔPITAL	6
4 ► PRINCIPALES COORDONNÉES DE L'ÉTABLISSEMENT	7

Nos engagements

1 ► QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS	8
2 ► HYGIÈNE ET LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS	9
3 ► PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	12
4 ► HÔPITAL SANS TABAC	13
5 ► DÉVELOPPEMENT DURABLE	13

L'offre de soins

1 ► SECTEURS D'ACTIVITÉ	14
2 ► ÉQUIPES MÉDICALES, PARAMÉDICALES, MÉDICO-TECHNIQUES, SOCIALES, ADMINISTRATIVES ET TECHNIQUES	15

Votre séjour

1 ► FORMALITÉS ADMINISTRATIVES D'ENTRÉE	16
2 ► GUIDE PRATIQUE DU SÉJOUR	18
3 ► FORMALITÉS ADMINISTRATIVES DE SORTIE	20
4 ► LES FRAIS D'HOSPITALISATION	20

Vos droits

1 ► ACCÈS AUX SOINS	22
2 ► DROIT À L'INFORMATION	22
3 ► CONSENTEMENT AUX SOINS ET DROIT DE PARTICIPER À LA DÉCISION MÉDICALE	22
4 ► RESPECT DE LA DIGNITÉ	24
5 ► CONFIDENTIALITÉ ET ACCÈS AU DOSSIER PATIENT	24
6 ► HÉBERGEMENT ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	25
7 ► DROIT D'EXPRIMER SES GRIEFS	25

Vos devoirs

1 ► CONSIGNES DE SÉCURITÉ	27
2 ► RÈGLES DE VIE	27

L'établissement

1 ► PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

De statut privé associatif sans but lucratif, l'Hôpital Joseph Ducuing est l'hôpital de proximité du centre-ville de Toulouse participant à l'exécution du service public hospitalier depuis 1976. Il développe des activités de médecine, chirurgie, obstétrique (MCO) et de soins médicaux et de réadaptation (SMR).

Extrait des statuts de l'AMS : « L'association n'a pas de but lucratif et a pour objet d'apporter sa participation active à l'œuvre sociale de protection et de sauvegarde de la santé de la population ».

« Notre association est composée exclusivement de bénévoles et est engagée à soigner tout le monde, sans dépassements d'honoraires, au mieux des compétences médicales, soignantes et techniques. Notre volonté première est de procurer à tous, sans discrimination, les meilleurs soins possibles. L'AMS est ainsi un acteur de la politique de lutte contre les exclusions. »

Mot de la Présidente de l'AMS



en quelques chiffres

2019



186
lits & places



14 902
séjours en médecine - chirurgie - obstétrique dont **2 328 séjours en chirurgie ambulatoire**



17 919
passages aux urgences



2 448
accouchements



596
professionnels au service de votre santé



56 547
consultations

2 ► PLAN ET MOYENS D'ACCÈS

SITE PRINCIPAL

15, Rue Varsovie BP 53 160
31027 TOULOUSE CEDEX 3

ACCÈS

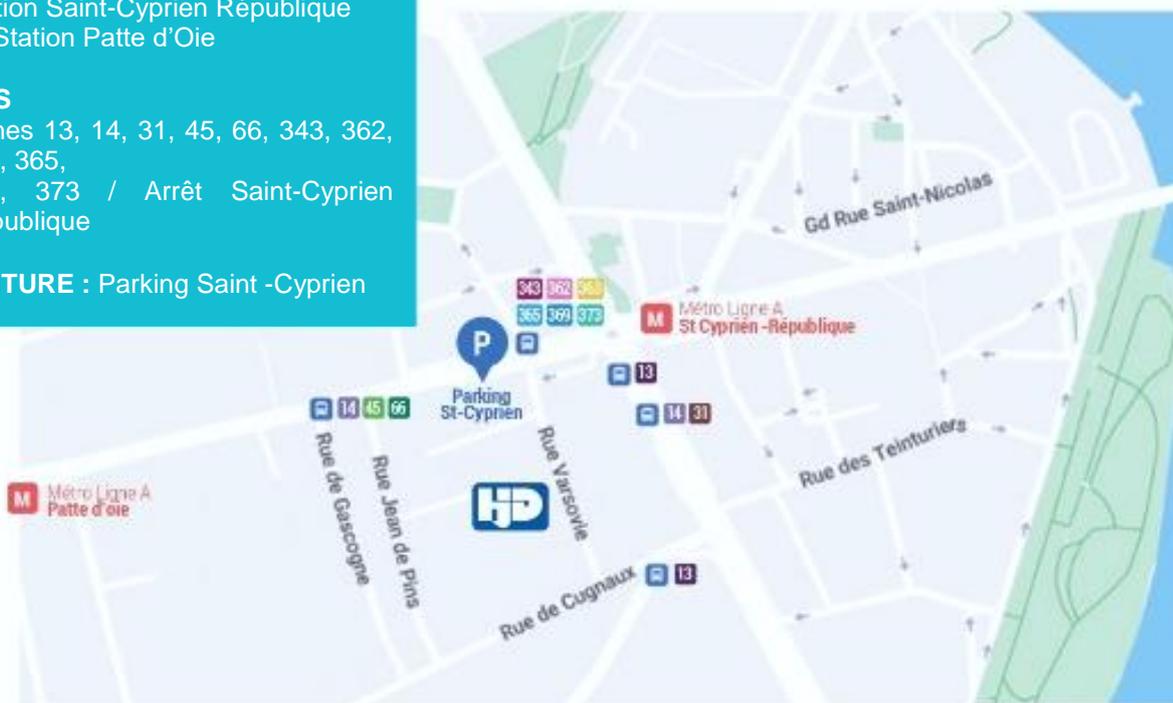
MÉTRO : LIGNE A

Station Saint-Cyprien République
ou Station Patte d'Oie

BUS

Lignes 13, 14, 31, 45, 66, 343, 362,
363, 365,
369, 373 / Arrêt Saint-Cyprien
République

VOITURE : Parking Saint -Cyprien



AUTRES SITES

Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) Hôpital de Jour

3, Rue du Doyen Jean LEFEBVRE
31081 TOULOUSE Cedex 1

Centre de Méthadone – PASSAGE

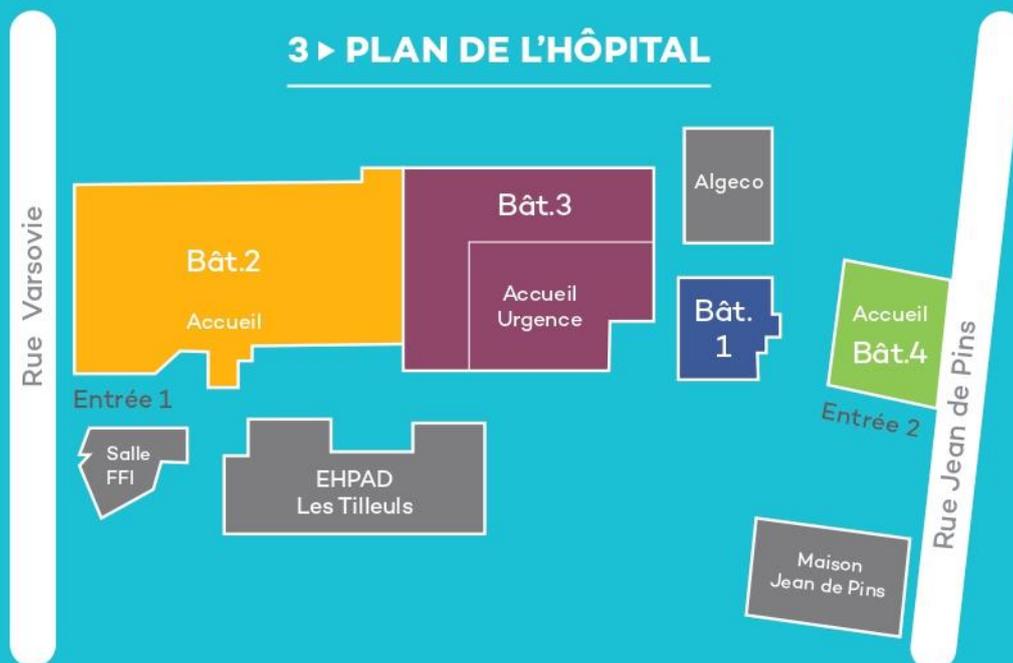
11, Rue des NOVARS
31300 TOULOUSE

Plateforme Santé Publique

4, Rue Arnaud BARIC
31300 TOULOUSE

- Permanence d'Accès aux Soins de Santé Régionale (PASS-R)
- Plateforme Santé Précarité
- Programme régional d'Education à la Vie Affective et Sexuelle, Santé Sexuelle et Reproductive (PEVAS-SSR)

3 ► PLAN DE L'HÔPITAL



Bâtiment 1

RDC	Comptabilité, contrôle de gestion
1^{er} étage	Direction des systèmes d'information
2^e étage	Direction générale, des soins, administrative et financière
3^e étage	Direction des ressources humaines

Bâtiment 2

Sous-sol	Imagerie médicale GIE Scanner Centre de Lutte Anti-Tuberculeuse (CLAT) Centre Départemental de Vaccination (CDV31)
RDC	Standard accueil Secrétariats de consultations Assistante sociale (renseignement auprès du standard) Bureau des hospitalisations Laboratoire Cardiologie Soins externes
1^{er} étage	Médecine
2^e étage	Chirurgie A Maternité
3^e étage	Maternité Bloc obstétrical Bloc opératoire

Bâtiment 3

RDC	Urgences / UHCD (Unité d'Hospitalisation de Courte Durée) Pharmacie à Usage Intérieur (PUI) / Rétrocession
1^{er} étage	Hôpital de jour de médecine Kinésithérapie Orthogénie Diététique Endocrinologie-Diabétologie Consultation psychologie Tabaccologie
2^e étage	Unité de Chirurgie Ambulatoire Centre dentaire UGRM
3^e étage	Chirurgie B

Bâtiment 4

Pavillon Anne

RDC	Consultations douleurs chroniques
1^{er} étage	Unité de soins palliatifs
2^e étage	Espace des familles, Hôpital de jour de soins de support

Salle FFI

RDC	Salle de préparation à l'accouchement (arrière salle)
------------	---



L'ACCÈS AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE SE FAIT PAR LA RUE JEAN DE PINS (ENTRÉE 2).

L'ACCÈS AUX PERSONNES VALIDES EST AU 15, RUE VARSOVIE BP 53 160 31027 TOULOUSE CEDEX 3 (ENTRÉE 1).

Le parking

Le stationnement à l'hôpital n'est possible qu'en cas d'urgence ou si vous avez une mobilité réduite et pour une courte durée. L'accès se fait par la rue Varsovie après accord du personnel d'accueil.

4 ► PRINCIPALES COORDONNÉES DE L'ÉTABLISSEMENT

STANDARD : **05 61 77 34 00**

URGENCES ADULTES 24/24 : **05 61 77 34 44**

URGENCES MATERNITÉ 24/24 : **05 61 77 34 87**

Trouvez toutes les informations principales
sur notre site

www.hjd.asso.fr



Nos engagements

1 ► QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

L'Hôpital Joseph Ducuing est activement engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et la gestion des risques, qui permet une véritable **culture de la sécurité des soins** au sein de l'établissement.

L'ensemble des professionnels médicaux, paramédicaux, médicotechniques, sociaux, administratifs et techniques est acteur du système qualité mis en place.

Comme tous les établissements publics et privés de santé en France, l'Hôpital Joseph Ducuing est inscrit dans une démarche de certification pour la qualité des soins menée tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé (HAS). Certifié en 2004, 2008, 2012, 2016 et 2022 la Haute Autorité de Santé (HAS) reconnaît l'engagement de l'établissement dans une dynamique de qualité et de sécurité des soins. Les résultats de cette procédure de certification sont disponibles sur le site has-sante.fr.

Dans un objectif constant d'amélioration, l'établissement produit régulièrement des indicateurs qui évaluent le niveau de qualité et de sécurité des soins. Les résultats sont accessibles sur le site de la Haute Autorité de Santé (HAS) et se trouvent en annexe du livret d'accueil.

Un système de veille est également mis en place pour prévenir les risques potentiels.



Par ailleurs, afin de connaître et répondre à vos attentes, l'établissement met à votre disposition un questionnaire de satisfaction à compléter pour nous faire part de vos remarques concernant votre hospitalisation.



SIGNALEMENT DES ÉVÈNEMENTS SANITAIRES INDÉSIRABLES

EN TANT QU'USAGER, VOUS POUVEZ DÉCLARER EN QUELQUES CLICS AUX AUTORITÉS SANITAIRES TOUT ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE SUR LE SITE

signalement.social-sante.gouv.fr,

DONT LES EFFETS INDÉSIRABLES DES MÉDICAMENTS, LES INCIDENTS OU RISQUES D'INCIDENTS LIÉS AUX PRODUITS DE SANTÉ.



2 ► HYGIÈNE ET LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge (diagnostique, thérapeutique, palliative, préventive ou éducative) d'un patient, et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge, sauf s'il est établi qu'elle a une autre origine que la prise en charge.

La lutte contre les infections associées aux soins est une priorité pour l'Hôpital Joseph Ducuing.

C'est pourquoi, nous vous demandons de respecter les règles d'hygiène :

- Au quotidien, désinfectez-vous les mains en utilisant les solutions hydro-alcooliques mises à votre disposition et incitez vos visiteurs à faire de même.
Si vous avez les mains souillées, réalisez un lavage des mains avec du savon.
- Pendant votre séjour, ne touchez pas à vos pansements, perfusions, sondes ou drains. Aussi, évitez de consommer des produits alimentaires extérieurs.
- Si vous devez subir une intervention chirurgicale, le port de bijou, piercing et vernis à ongles est strictement interdit au bloc opératoire. Suivez également les recommandations qui vous ont été données pour effectuer la préparation préopératoire.
- Selon votre état infectieux ou de fragilité, des précautions complémentaires peuvent être prescrites afin de vous protéger et de protéger les autres patients, visiteurs et professionnels.



FORMÉS AU RESPECT DES RÈGLES D'HYGIÈNE, LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ DE L'HÔPITAL JOSEPH DUCUING METTENT TOUT EN OEUVRE POUR LIMITER LA SURVENUE DE CES INFECTIONS.

EN TANT QUE PATIENT OU PROCHE, VOUS ÊTES AUSSI ACTEUR DANS LA PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS.

Programme de lutte contre les infections nosocomiales

En accord avec le programme national de prévention des infections associées aux soins, le Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) se préoccupe de prévenir ces infections et l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) est chargée de sa mise en œuvre au plus près des professionnels de santé.

► Prévention

Surveillance de l'environnement :

- Contrôle par prélèvements microbiologiques d'environnement, suivi des résultats et mise en place des mesures correctives

Eau :

- Surveillance organisée des eaux pour soins standard (ESS), des eaux bactériologiquement maîtrisées (EBM), des légionnelles, de la potabilité, des endoscopes
- Surveillance supplémentaire réalisée en cas de travaux

Air :

- Surveillance planifiée
- Surveillance supplémentaire réalisée en cas de travaux

Surfaces :

- Surveillance des zones à risque : bloc opératoire, stérilisation, endoscopie, cuisine, offices
- Surveillance supplémentaire réalisée en cas de travaux
- Endoscopie

► Surveillance

- Surveillance des infections sur site opératoire
- Surveillance des accidents d'expositions au sang
- Surveillance de la consommation des antibiotiques
- Suivi du statut des vaccinés du personnel de l'hôpital
- Enquête de prévalence des infections nosocomiales
- Suivi de la déclaration des infections nosocomiales
- Suivi de la consommation des produits hydro alcooliques par service de soins et par activité
- Surveillance des Bactéries Multi-Résistantes (BMR)
- Surveillance ATB et résistance bactérienne (outil Consores)
- Enquête de prévalence de l'antibiothérapie à 72h
- Suivi des indicateurs de lutte contre les infections associées aux soins

► Formation des professionnels de santé

Un programme annuel de formation sur le thème de la lutte contre les infections associées aux soins est décliné et suivi dans le cadre du plan de formation de l'Hôpital Joseph Ducuing.

► Information des professionnels de santé

L'équipe opérationnelle en hygiène hospitalière (EOH) se compose de correspondants qui permettent d'être le relais dans chaque service de soins afin de mettre en place, d'optimiser et d'évaluer les bonnes pratiques.

Les correspondants bénéficient de formation en continu en hygiène.

L'EOH se réunit à minima quatre fois par an pour :

- Organisation d'ateliers lors de la semaine sécurité patient
- Diffusion des indicateurs principaux de la lutte contre les infections associées aux soins par un tableau de bord aux services
- Information des nouveaux salariés par le biais du « livret d'accueil nouvel embauché » et la journée d'accueil des nouveaux internes

► Information des patients

- Site internet de l'Hôpital
- Livret d'accueil pour chaque nouveau patient, comprenant les indicateurs et le programme d'actions

► Évaluation du programme d'action de lutte contre les infections nosocomiales

Le programme d'action et le rapport d'activité est présenté à la Commission médicale d'établissement (CME), au Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) et à la Commission santé sécurité conditions de travail (CSSCT).

Cette évaluation se fera par le biais :

- Du bilan standardisé
- De la mise en parallèle du programme d'action et du rapport d'activité
- Du programme d'actions intégré au programme d'amélioration continue de la qualité et sécurité des soins de l'Hôpital Joseph Ducuing

► Évaluation des pratiques

Différents audits sont programmés tout au long de l'année (0 bijou, précautions standard, précautions complémentaires, antibiothérapie, ...).

Les actions correctives issues des audits sont inscrites dans le programme d'amélioration continue de la qualité sécurité des soins.

Comment se laver les mains ?



1 Moussez vos mains avec de l'eau



2 Utilisez du **savon**



3 **Frottez-vous** les mains 15 s. paume contre paume



4 Nettoyez bien **les ongles**,



5 **entre les doigts**,...



6 **les pouces**,...



7 **le dos** des mains et **les poignets**.



8 **Rincez** abondamment



9 **Séchez-vous** les mains si possible avec un essuie-main à **usage unique**

3 ► PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

« Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée. » (Article 3 de la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé).

Contrat d'engagement : À l'Hôpital Joseph Ducuing, les professionnels s'engagent à prévenir et prendre en charge votre douleur. Le Comité de lutte contre la douleur (CLUD) de l'établissement veille à la mise en œuvre de l'ensemble des moyens visant à soulager la douleur.

Prévenir :

- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains...
- Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

Traiter ou soulager :

- Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...
- Les douleurs après une intervention chirurgicale. Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple l'hypnose, la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

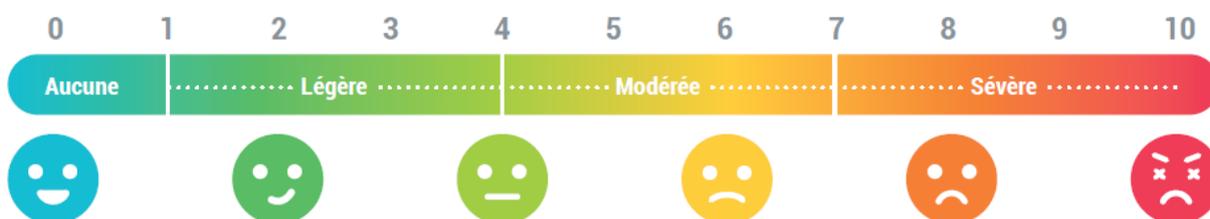
Votre participation est essentielle nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.



**À L'HÔPITAL JOSEPH DUCUING,
LES PROFESSIONNELS S'ENGAGENT
À PRÉVENIR ET PRENDRE EN CHARGE
VOTRE DOULEUR.**



Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.



4 ► HÔPITAL SANS TABAC

Depuis le 1^{er} février 2007, les établissements de santé sont soumis à une interdiction totale de fumer.

Établissement promoteur de santé, l'Hôpital Joseph Ducuing est entré en 2020 dans la démarche « Hôpital Sans Tabac ».

Un lieu de santé sans tabac est une structure de santé au sein de laquelle on s'abstient de fumer afin de respecter scrupuleusement la législation sur le tabagisme et où on accompagne les usagers et professionnels fumeurs dans l'arrêt du tabac.

Si vous souhaitez profiter de votre hospitalisation pour arrêter de fumer, vous pouvez demander à rencontrer l'équipe de tabacologie pendant votre séjour. De plus, à la maternité, des professionnels sont formés en addictologie pour accompagner les femmes enceintes au sevrage tabagique.



AINSI, PENDANT VOTRE HOSPITALISATION, UNE AIDE PEUT VOUS ÊTRE APPORTÉE AFIN DE PRENDRE EN COMPTE VOTRE MANQUE LIÉ À L'ABSENCE DE TABAC. **DES SUBSTITUTS NICOTINIQUES PEUVENT VOUS ÊTRE DÉLIVRÉS GRATUITEMENT PENDANT VOTRE SÉJOUR.**

Hôpital sans tabac



5 ► DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'Hôpital Joseph Ducuing s'est inscrit dans une démarche de développement durable. L'objectif de cette démarche est de « responsabiliser, respecter et valoriser ».

Elle se décline en 5 axes :

Axe 1

Réduire, trier et valoriser les déchets de l'établissement

Axe 2

Lutter contre toute forme de gaspillage (énergie, eau, papier, alimentaire...)

Axe 3

Développer une démarche d'achat durable et responsable

Axe 4

Garantir un environnement adapté aux besoins des usagers et des professionnels médicaux, soignants, administratifs et logistiques

Axe 5

Inciter les comportements individuels citoyens (transports, tri des déchets, addictions, gaspillage...)



L'offre de soins

1 ► SECTEUR D'ACTIVITÉ

L'établissement dispose de plusieurs secteurs d'activités :

- **Chirurgie**

- Chirurgie générale
- Chirurgie digestive et viscérale
- Chirurgie colo-proctologique
- Coeliochirurgie
- Chirurgie orthopédique et traumatologique
- Chirurgie des infections ostéoarticulaires complexes
- Chirurgie du rhumatisme et de l'arthrose
- Chirurgie gynécologique et pelvi-périnéologique
- Endoscopie digestive

- **Bloc opératoire**

- **Anesthésie réanimation**

- **Maternité**

- Unité d'obstétrique
- Unité Kangourou

- **Médecine**

Médecine interne et polyvalente

Diabétologie-endocrinologie

Cancérologie - oncologie

Cardiologie

Pneumologie

Infectiologie

Addictologie

Consultation Douleur

- **Soins palliatifs**

- **Urgences avec une UHCD (Unité d'hospitalisation de courte durée)**

- **Orthogénie**

Interruption Volontaire de Grossesse (IVG)

- **Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)**

Affections de l'appareil locomoteur
Affections neurologiques

- **Soins externes**

- **Psychologie clinique**

- **Diététique médicale**

- **Soins de support - La Parenthèse**

- **Kinésithérapie**

- **Imagerie médicale**

- Radiologie
- Échographie
- Mammographie
- Scanner

- **Pharmacie**

Pharmacie à usage intérieur
Rétrocession (du lundi au vendredi de 8h30 à 17h hors jours fériés)

- **Centre départemental de vaccination**

- **Centre de lutte antituberculeuse**

- **Service social**

- **Permanence d'accès aux soins de santé (PASS)**

- **Centre Passage**

- **Consultations**

L'Hôpital Joseph Ducing héberge également un Laboratoire de biologie médicale et un cabinet dentaire (URGM).

2 ► ÉQUIPES MÉDICALES, PARAMÉDICALES, MÉDICO-TECHNIQUES, SOCIALES, ADMINISTRATIVES ET TECHNIQUES

L'équipe médicale est en charge de la réalisation de votre diagnostic médical, de votre traitement et suivi ainsi que de la prescription des examens nécessaires. Un médecin référent vous accompagne tout au long de votre parcours. L'activité et le fonctionnement du service sont sous la responsabilité du chef de service.

L'équipe soignante est en charge de la dispensation des soins prescrits par le médecin, des soins d'hygiène, de confort, d'éducation et de prévention nécessités par votre état de santé.

L'organisation et la qualité des soins qui vous sont dispensés sont sous la responsabilité du cadre de santé du service d'hospitalisation.

Des étudiants peuvent dispenser certains soins sous la responsabilité des équipes médicales et paramédicales. Vous avez la possibilité de refuser que ces étudiants participent aux soins.

Les secrétaires médicales veillent à la gestion et au suivi de votre dossier médical et assurent la liaison avec votre médecin traitant.

Les brancardiers facilitent vos déplacements entre les différents services de l'établissement durant votre séjour.



DURANT VOTRE SÉJOUR, VOTRE PRISE EN CHARGE SERA ASSURÉE 24H/24 PAR DES ÉQUIPES PLURIDISCIPLINAIRES DÉVOUÉES ET COMPÉTENTES.

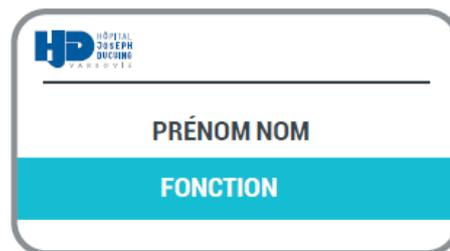
Les agents des services hospitaliers assurent l'entretien de votre chambre, des locaux et participent à la distribution des repas. Ces services sont assurés par un prestataire.

Le personnel administratif est à votre disposition pour vous accueillir et réaliser les démarches administratives inhérentes à votre hospitalisation.

Lors de votre hospitalisation, vous pouvez également rencontrer d'autres professionnels dont les compétences sont utiles ou nécessaires à votre prise en charge : diététicienne, masseur-kinésithérapeute, manipulateur en électroradiologie médicale, psychologue,... Ils interviennent à la demande de l'équipe médicale en fonction de votre état de santé.

Une assistante sociale peut intervenir à votre demande pour vous informer, vous orienter, vous aider ou vous accompagner dans vos démarches d'accès aux droits ou d'organisation de votre sortie. Pour être mis en relation, vous pouvez vous adresser aux équipes soignantes et médicales.

Chacun de vos interlocuteurs sont identifiés avec un badge précisant leur nom et fonction.



-  Médecin
-  Sage-femme
-  Soignant
-  Service social
-  Administratif
-  Stagiaire
-  Prestataire



Votre séjour



Vous allez être hospitalisé(e). Afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions, quelques informations vous seront utiles.

Les tarifs, prix de journée d'hospitalisation et de prestations sont disponibles par voie d'affichage et sur www.hjd.asso.fr.

IDENTITÉ NATIONALE DE SANTÉ (INS) = IDENTITÉ SANITAIRE OFFICIELLE QUI VOUS IDENTIFIE TOUT AU LONG DE VOTRE PARCOURS DE SANTÉ ET DE SOINS

1 ► FORMALITÉS ADMINISTRATIVES D'ENTRÉE

Bureau des hospitalisations : du lundi au vendredi, de 7h30 à 18h30.

Si votre hospitalisation est programmée, nous vous invitons, après votre consultation, à faire établir votre dossier de préadmission au bureau des hospitalisations.

Afin de compléter votre dossier, vous devez vous munir des documents ci-après en cours de validité :



DOCUMENTS À PRÉVOIR

- Une pièce d'identité (passeport, carte nationale d'identité, titre et carte de séjour)
- Une carte vitale
- Une carte d'assurance complémentaire (mutuelle ou attestation AME, CSS – ex : CMU, ACS)
- Vos ordonnances, vos examens de radiologie, scanner, IRM, échographie, vos résultats d'analyse médicale
- Carnet de santé (si patient mineur)

- Si vous êtes victime d'un accident du travail, la déclaration de votre employeur et/ou le courrier de votre caisse de sécurité sociale reconnaissant l'accident du travail.
- Un carnet de soins gratuits si vous êtes pensionné(e) ou victime de guerre, militaire
- Une carte européenne d'assurance maladie pour les étrangers membres de l'Union européenne
- Une prise en charge du pays d'origine quand elle existe pour les étrangers hors Union européenne

Si vous n'avez pas réalisé de préadmission, votre séjour dans l'établissement commence par la création de votre dossier d'admission. Vous devez vous présenter au bureau des hospitalisations, muni(e) des documents ci-dessus justifiant de votre identité et de votre couverture sociale.

Les informations enregistrées à votre admission (nom, prénom, date de naissance) doivent être identiques à votre pièce d'identité. Les documents de la sécurité sociale ne sont pas des documents officiels d'identité. Ensemble, soyons vigilants sur la qualité des documents permettant d'établir votre identité afin d'assurer la sécurité de votre prise en charge.

Bien identifié, bien soigné !

Pour que vous puissiez retrouver vos documents de santé dans **Mon espace santé**, nous devons valider votre identité.

Sans INS

GARCIA Sarah-Lou
chez son médecin

HAMADI Sara-Lou
chez son radiologue

GARCIA HAMADI Sarah-Lou
dans son laboratoire

GARCIA-HAMADI Sarah-Lou
chez son pharmacien

Vous ne recevez pas vos résultats numériquement.

Avec INS

GARCIA-HAMADI Sarah-Lou
chez son médecin
chez son radiologue
dans son laboratoire
chez son pharmacien

Vos documents de santé sont dans **Mon espace santé**.

Pour garantir que vos documents de santé correspondent bien à votre identité, merci de présenter une pièce d'identité.

POUR EN SAVOIR PLUS SUR L'INS :



UNE ERREUR D'IDENTITÉ EST POTENTIELLEMENT UNE ERREUR MÉDICALE. NOUS VOUS RECOMMANDONS AINSI DE VÉRIFIER VOTRE IDENTITÉ ET SIGNALER LES ERREURS.



Depuis le 1^{er} janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle qui devra dorénavant être utilisée pour vous identifier tout au long de votre parcours de santé et de soins. On l'appelle **Identité Nationale de Santé (INS)**.

Elle permet d'être identifié de la même façon par tous les professionnels qui vous prennent en charge et qui partagent des informations dans le cadre de votre parcours de santé.

Être bien identifié participe à la sécurité de vos soins, une erreur d'identité est potentiellement une erreur médicale. Nous vous recommandons ainsi de vérifier votre identité et signaler les erreurs.

En cas d'absence de couverture sociale, le service social peut vous aider dans vos démarches. Prenez contact avec les assistantes sociales de l'hôpital avant le début de votre séjour pour étudier les possibilités qui s'offrent à vous.

Ne soyez pas étonné(e) d'être régulièrement interrogé(e) sur votre identité, cela fait partie de la vigilance demandée aux professionnels au cours de votre prise en charge.

2 ► GUIDE PRATIQUE DU SÉJOUR

Effets personnels et objets de valeur

Vos objets personnels sont sous votre responsabilité. Nous vous conseillons de ne pas apporter d'argent ou d'objets de valeur et, en tout état de cause de ne pas les laisser visibles dans votre chambre.

Néanmoins, vous pouvez déposer vos objets et valeurs dans un coffre individuel sécurisé à disposition dans votre chambre. Dans certaines situations particulières, vous avez la possibilité de déposer vos objets de valeurs dans le coffre central de l'établissement. Vous recevrez un inventaire correspondant à ce dépôt. Vos objets déposés vous seront restitués, sur votre demande, en cours de séjour ou à votre sortie, sur présentation de votre pièce d'identité. En cas d'empêchement de votre part, le retrait de votre dépôt pourra être effectué par un tiers, uniquement auprès de la comptabilité de l'hôpital, sur présentation d'une procuration, d'une pièce d'identité à son nom, de votre propre pièce d'identité et du reçu du dépôt.

L'établissement ne peut être rendu responsable en cas de perte, de vol ou de dégradation d'objets conservés dans votre chambre (loi n° 92-614 du 6 juillet 1992).

Traitements médicamenteux personnels

Si vous prenez un traitement médicamenteux avant votre hospitalisation, veuillez-vous munir de votre (vos) ordonnance(s) en cours de validité et les transmettre à votre arrivée dans le service de soins aux professionnels de santé. Si vous amenez vos médicaments à l'hôpital, ils vous seront retirés à votre arrivée dans le service et restitués à votre sortie.

Chambre

L'établissement dispose de chambres doubles et de chambres individuelles avec supplément tarifaire.

Lors de votre préadmission, vous pouvez préciser le type de chambre que vous désirez, nous nous efforcerons de répondre à votre demande dans la mesure du possible. Si vous souhaitez une chambre individuelle, veuillez compléter le formulaire de demande de chambre individuelle disponible au bureau des hospitalisations.

Le supplément tarifaire des chambres individuelles peut être pris en charge par votre mutuelle, selon votre contrat.

Si vous êtes en chambre individuelle et s'il n'y a pas de contre-indication médicale, vous pourrez bénéficier d'un lit accompagnant (sous réserve de disponibilité). Le tarif de la nuitée comprend le couchage et le petit-déjeuner. Le règlement de cette prestation est à effectuer auprès du bureau des hospitalisations.



**L'ÉTABLISSEMENT
DISPOSE DE
CHAMBRES
DOUBLES ET DE
CHAMBRES
INDIVIDUELLES
AVEC SUPPLÉMENT
TARIFAIRE.**

Repas

Bien se nourrir fait partie de la guérison, c'est pourquoi les repas sont adaptés en fonction de vos besoins, de votre pathologie, de votre régime spécifique, de vos allergies, de vos convictions religieuses. Ainsi, vos repas sont ajustés selon vos prescriptions médicales en collaboration avec la diététicienne.

Horaires des repas

- Le petit déjeuner : de 8h à 8h30
- Le déjeuner : de 12h à 12h30
- Le dîner : de 18h15 à 19h

Vos proches peuvent partager avec vous le temps du repas et/ ou la nuitée et le petit déjeuner.

Les horaires des repas sont susceptibles d'être modifiés. Veuillez vous conférer aux voies d'affichage ou vous rendre sur www.hjd.asso.fr

Il est impératif de commander et régler ces prestations, en semaine auprès du bureau des hospitalisations (BH), le weekend et les jours fériés auprès du Standard, entre 8h et 17h30.

Pour un déjeuner souhaité le jour-même : la commande doit être réalisée avant 10h. Pour un dîner souhaité le jour-même : la commande doit être réalisée avant 14h30. En cas d'arrivée tardive (après 17h30), le petit-déjeuner accompagnant du lendemain matin n'est pas possible.

Pour les accompagnants qui ont opté pour le forfait nuitée et petit-déjeuner, les lits doivent être repliés à 9h au plus tard.

Linge

L'hôpital ne fournit pas le linge de toilette ni les vêtements de nuit.

Téléphone, télévision et accès à internet

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone avec une ligne directe et d'une télévision. Vous pouvez souscrire ces services auprès de l'Accueil général de 8h à 20h. Un accès internet en wifi est disponible sur l'établissement. Un code personnel est nécessaire, il vous sera délivré, sur demande, par l'Accueil général.

Courrier

Votre courrier est distribué dans votre chambre. Pour son expédition, vous devez le remettre affranchi au personnel du service.

Visites

Vos proches peuvent vous rendre visite durant votre hospitalisation. Le nombre de visiteurs doit être limité à 2 personnes simultanément.

Afin de faciliter leur accueil, tout en préservant l'organisation des soins, ils doivent :

- Respecter les heures de visite du service
- Quitter la chambre lors des soins
- Respecter le calme pour le repos des patients hospitalisés
- Respecter les consignes d'hygiène et de sécurité

Horaires de visite : 14h-20h.

Horaires de visites libres en soins palliatifs.

À noter : en cas de situation sanitaire exceptionnelle, des restrictions de visites peuvent s'appliquer. Merci de consulter **notre site internet : www.hjd.asso.fr**

Religion

Participant à l'exécution du service public hospitalier, l'Hôpital Joseph Ducuing est soumis au principe de laïcité et de neutralité.

Ainsi, dans nos murs, chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses dans les limites du respect de la laïcité applicable au service public, du bon fonctionnement du service, de la sécurité des soins et de la tranquillité des autres usagers.

Vous pouvez demander la visite d'un membre du culte de votre choix. L'équipe soignante peut vous aider dans cette démarche.

Interprète

L'interprétariat participe à la qualité de l'accueil et à la qualité des soins. Il permet de faciliter la communication entre professionnels et patients et garantit l'information donnée.

Vous avez la possibilité d'être mis en contact avec un interprète. Une liste d'interprètes est disponible dans chaque service.



3 ► FORMALITÉS ADMINISTRATIVES DE SORTIE

Avant de quitter l'établissement, veuillez passer au bureau des hospitalisations pour régulariser votre situation et votre dossier.

Les assistantes sociales de l'établissement sont à votre disposition pour vous informer, vous conseiller, vous orienter afin de préparer votre séjour dans les meilleures conditions mais aussi pour vous soutenir et vous guider dans vos démarches. Pour être mis en relation, vous pouvez vous adresser aux équipes soignantes et médicales.

4 ► LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Les frais d'hospitalisation comprennent le forfait journalier (frais d'hébergement), les frais médicaux d'hospitalisation et le ticket modérateur qui représente 20% des frais de séjour non couverts par l'Assurance Maladie.

A ces frais, sont ajoutées les prestations complémentaires payantes telles que la télévision, l'accès à internet, la chambre particulière, les lits et repas accompagnants.

Les tarifs sont indiqués dans le hall d'accueil de l'établissement et vous sont remis avec ce livret.



L'HÔPITAL JOSEPH DUCUING EST UN ÉTABLISSEMENT NE PRATIQUANT PAS DE DÉPASSEMENTS D'HONORAIRES.

Vos droits

Les droits des patients ont été reconnus par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé (n°2002-303). Ces droits essentiels des personnes accueillies dans les établissements de santé sont mentionnés dans la Charte de la personne hospitalisée.

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

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



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.

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

1 ► ACCÈS AUX SOINS

Aucune personne ne peut faire l'objet de discriminations dans l'accès à la prévention ou aux soins (article L. 1110-3 du Code de la santé publique). Tous les établissements de santé doivent contribuer à garantir l'égal accès de chaque personne aux soins requis par son état de santé et en particulierité aux personnes démunies.

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) à l'Hôpital Joseph Ducuing

La PASS est un dispositif médico-social destiné à faciliter l'accès aux soins des personnes en situation de précarité sociale présentant un problème de santé et un défaut de couverture sociale.

À l'Hôpital Joseph Ducuing, la PASS permet un accès aux soins d'urgences, aux consultations en externe, au plateau technique et à la pharmacie. Elle offre également la possibilité de bénéficier d'un accompagnement social pour obtenir l'ouverture de vos droits sociaux à l'assurance maladie.

L'assistante de service social fera le lien avec les équipes médicales, soignantes et administratives de l'hôpital ainsi qu'avec les partenaires et organismes extérieurs.

Le service social PASS est joignable par le standard au 05.61.77.34.00 en demandant la permanence sociale de la PASS.

2 ► DROIT À L'INFORMATION

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé (article L. 1111-2 du Code de la santé publique). Cette obligation s'impose à tout professionnel de santé. L'information porte sur les différentes investigations, les traitements ou actions de prévention proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus.

L'information doit être claire, loyale et appropriée. Cette information est délivrée au patient. Elle peut également être délivrée à la personne de confiance si le patient en a désigné une.

Toutefois, la volonté d'une personne de ne pas être informée du diagnostic ou du pronostic la concernant est respectée, sauf si son état de santé présente des risques de transmission à des tiers.

Par ailleurs, l'urgence, l'impossibilité matérielle et l'impossibilité psychologique sont des limites au droit à l'information.

3 ► CONSENTEMENT AUX SOINS ET DROIT DE PARTICIPER À LA DÉCISION MÉDICALE

Toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé (article L.1111-4 du Code de la santé publique). Aucun acte médical, sauf dans les situations d'urgence, ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de l'intéressé et ce consentement peut être retiré à tout moment.

Le médecin a l'obligation de respecter la volonté de la personne, après l'avoir informée des conséquences de ses choix et de leur gravité. Ainsi, toute personne apte à exprimer sa volonté a le droit de refuser un soin ou de ne pas recevoir un traitement.

Afin de garantir l'expression de l'intéressé, si celui-ci est hors d'état d'exprimer sa volonté, l'équipe médicale doit s'efforcer de dégager la volonté du patient en s'appuyant sur les dispositifs prévus par la loi, à savoir la personne de confiance et les directives anticipées.

Des dispositions particulières s'appliquent aux mineurs et aux majeurs sous tutelle, les titulaires de l'autorité parentale ou le tuteur exercent le droit à participer aux décisions et à exprimer leur consentement.

CHARTRE ROMAIN JACOB POUR L'ACCÈS AUX SOINS DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Etre bientraitant à l'Hôpital Joseph Ducuing, c'est considérer la personne soignée en tant que sujet et la reconnaître dans sa dignité :

- art. 1.* Valoriser l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle-même
- art. 2.* Valoriser l'accompagnement
- art. 3.* Exprimer les besoins
- art. 4.* Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap
- art. 5.* Construire une culture professionnelle commune
- art. 6.* Coordonner le parcours de santé
- art. 7.* Organiser l'accès aux soins et à la prévention
- art. 8.* Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires
- art. 9.* Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement
- art. 10.* Améliorer la réponse aux urgences médicales
- art. 11.* Faciliter le recours aux technologies de l'information et de la communication
- art. 12.* Mettre en œuvre et évaluer la présente charte

Personne de confiance

Article L. 1111-6 du Code de la santé publique

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Cette désignation se fait par écrit en remplissant le formulaire prévu par l'établissement, qui est cosigné par la personne désignée. Elle est révocable à tout moment.

Si le patient le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Des dispositions particulières s'appliquent aux personnes sous mesure de protection juridique. Dans cette hypothèse, le patient peut désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué.



Directives anticipées

Article L. 1111-11 du Code de la santé publique

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. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux. L'existence de ces directives anticipées doit être connue de votre médecin et de vos proches afin qu'elles soient prises en compte.

Les directives anticipées s'imposent au médecin excepté en cas d'urgence vitale ou lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conforme à la situation médicale après décision à l'issue d'une procédure collégiale.

Des dispositions particulières s'appliquent aux personnes sous mesure de protection juridique. Dans cette hypothèse, le patient peut rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. La personne chargée de la mesure de protection ne peut ni l'assister ni la représenter à cette occasion.

Dons d'organes et de tissus

Lois de bioéthique

Au nom de la solidarité nationale, tout résident français est présumé consentant au prélèvement d'organes et de tissus à des fins de greffe, s'il n'a pas manifesté d'opposition de son vivant (loi n°76-1181 du 22 décembre 1976 relative aux prélèvements d'organes confirmé par la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé).

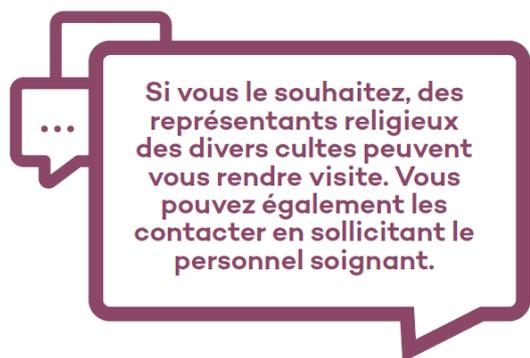
Si vous souhaitez exprimer votre opposition, vous devez :

- Vous inscrire sur le registre national des refus
- En avoir parlé à vos proches et/ou à votre médecin traitant qui seront alors consultés
- Rédiger par écrit un texte faisant part de votre opposition et le confier à un proche ou le garder dans un portefeuille

4 ► RESPECT DE LA DIGNITÉ

Toute personne hospitalisée a droit au respect de sa dignité (article L. 1110-2 du Code de la santé publique). Le respect de son intimité doit être préservé dès son accueil et tout au long du séjour d'hospitalisation, y compris lors des soins, des toilettes,... La personne hospitalisée doit être traitée avec égards.

Les croyances et convictions religieuses sont respectées. Toutefois, leur expression ne doit porter atteinte ni au fonctionnement et à l'organisation du service ni à la tranquillité des autres personnes hospitalisées et de leurs proches.



5 ► CONFIDENTIALITÉ ET ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

Toute personne hospitalisée a le droit au respect de sa vie privée et au secret des informations la concernant (article L. 1110-4 du Code de la santé publique). L'obligation de confidentialité s'impose à tous les professionnels de l'établissement. Toutefois, le secret médical n'est pas opposable au patient lui-même. Par ailleurs, des dérogations au profit des tiers sont prévues par la loi (secret médical partagé, aux proches en cas de diagnostic ou de pronostic grave, aux ayants droit en cas de décès,...).

Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé (article L. 1111-7 du Code de la santé publique). Par conséquent, tout patient peut demander à accéder à son dossier médical.

Vous pouvez demander communication auprès du Directeur d'établissement de toute ou partie de votre dossier médical après avoir renseigné le formulaire dédié. La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les 8 jours à compter de la date de réception de votre demande complète et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de 48h.

Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, l'établissement dispose d'un délai légal de 2 mois pour leur communication. En cas de décès de la personne hospitalisée, ses ayants droit, son concubin ou son partenaire lié par un PACS, peuvent avoir accès à ses informations médicales « dans la mesure où elles sont nécessaires pour leur permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits, sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès » (article L.1110-4 du Code de la santé publique). Cette procédure légale concerne également les demandes de transfert de votre dossier.

« **Mon Espace Santé** » est un service public numérique qui vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité (comptes rendus, ordonnances, résultats d'examen, ...). Vos données de santé sont hébergées en France, sous la protection de l'État et de l'Assurance Maladie.

Pour activer votre espace santé : www.monespacesante.fr



Charte de Bienveillance

1. Ecouter le patient et son entourage sans porter de jugement en adaptant sa communication à sa vulnérabilité, tout en respectant son autonomie, ses choix.
2. Donner des informations claires, adaptées et compréhensibles au patient et à son entourage tout au long de son parcours de soins en garantissant le respect de la confidentialité.
3. Garantir le respect de la décision du patient et l'accompagner dans son projet de soins.
4. Mettre en œuvre les échanges pluridisciplinaires nécessaires à la prise en soins du patient et en particulier lors de décisions éthiques en intégrant le point de vue du patient et/ou de sa personne de confiance et/ou de la famille ou de l'entourage.
5. Préserver l'intimité et veiller au respect de la pudeur du patient afin de le reconnaître dans son identité à tous les âges de la vie.
6. Respecter la liberté d'aller et venir des patients tout en préservant leur sécurité et celle d'autrui.
7. Evaluer et prendre en compte la douleur aiguë et/ou la douleur chronique ainsi que la souffrance de la personne soignée.
8. Favoriser un environnement calme, confortable et sécurisant à travers l'amélioration des conditions d'accueil, d'hôtellerie et d'hygiène.
9. Tenir compte des remarques et du ressenti du patient pour déterminer des actions d'amélioration.
10. Accompagner la personne en fin de vie et ses proches et respecter la mise en œuvre des rituels funéraires.

6 ► HÉBERGEMENT ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies au cours de votre venue à l'Hôpital Joseph Ducuing. L'établissement s'engage à garantir la confidentialité et la sécurité de ces données.

La protection de ces données est encadrée par le Règlement général sur la Protection des Données (RGPD) et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Ces données de santé à caractère personnel font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (support papier) afin d'assurer des soins appropriés et de qualité et d'assurer la continuité de votre prise en charge. Toutefois, vous pouvez vous y opposer (article L. 1111-8 du Code de la santé publique). Selon la réglementation en vigueur, votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour (article R. 1112-7 du Code de la santé publique).

Vous disposez également de droits d'accès, de rectification et d'effacement de vos données à caractère personnel. Ces droits peuvent s'exercer en adressant une demande écrite accompagnée d'une copie d'un titre d'identité en cours de validité auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO) à l'adresse dpo@hjd.asso.fr ou par courrier.

Une rubrique
« Mon dossier médical »
est accessible sur le
site internet de l'Hôpital
Joseph Ducuing :
www.hjd.asso.fr

VOUS Y TROUVEREZ LE FORMULAIRE DE
DEMANDE D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL
AVEC LA LISTE DES PIÈCES JUSTIFICATIVES
À FOURNIR.

7 ► DROIT D'EXPRIMER SES GRIEFS

Si vous souhaitez nous faire part de toute remarque quant à votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser au responsable du service où vous êtes hospitalisé en première intention. Toutefois, si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier au Directeur d'établissement. La personne chargée des relations avec les usagers veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite dans le respect des dispositions du Code de la santé publique (articles R. 1112-91 et suivants) et pourra, selon le cas, vous mettre en relation avec un médiateur médical ou non médical.

La Commission des usagers (CDU) a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches (article R. 1112-80 du Code de la santé publique).

Porteurs de la parole des usagers, les Représentants des usagers nommés au sein de l'établissement peuvent vous accompagner, écouter et orienter dans vos démarches. Ils sont désignés par l'Agence Régionale de Santé (ARS). Vous pouvez les contacter à l'adresse suivante : rdesusagers@hjd.asso.fr. Si vous estimez que les réponses obtenues laissent persister un désaccord, vous pouvez faire connaître votre situation au Défenseur des droits.



CONTACTER LE DÉFENSEUR
DES DROITS :

PAR TÉLÉPHONE
09 69 39 00 00

PAR COURRIER
**Défenseur des droits Libre réponse 71120
75342 Paris CEDEX 07**

OU EN LIGNE
formulaire.defenseurdesdroits.fr

CHARTRE DE LA LAÏCITÉ DANS LES SERVICES PUBLICS



PARTICIPANT AUX MISSIONS DU SERVICE PUBLIC HOSPITALIER DEPUIS 1976, L'HÔPITAL JOSEPH DUCUING VEILLE AU RESPECT DE LA CHARTRE DE LA LAÏCITÉ DANS LES SERVICES PUBLICS ET DES PRINCIPES ET OBLIGATIONS QUI EN DÉCOULENT.



SERVICES
PUBLICS*

CHARTRE DE LA LAÏCITÉ DANS LES SERVICES PUBLICS

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

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

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

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

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

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

LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

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

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

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

Le principe de laïcité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions, quelles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement

à ses obligations pouvant donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

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

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

LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

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

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

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

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

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

Pour en savoir plus : www.laicite.gouv.fr

Vos devoirs

1 ► CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Il est interdit de fumer ou de vapoter en dehors des espaces réservés à cet usage.

Il est interdit d'introduire dans l'enceinte de l'établissement des boissons alcoolisées, des produits illicites, des armes ou tout autre objet interdit par la loi.

La consommation de denrées alimentaires apportées par des personnes extérieures à l'établissement n'est pas autorisée.

Conduite à tenir en cas d'incendie : il est impératif de respecter les consignes réglementaires de sécurité affichées au sein de l'établissement. Suivez les indications du personnel qui est formé à ce type d'incident.

Nous comptons sur vous pour prévenir les professionnels en cas de situation suspecte.

2 ► RÈGLES DE VIE

L'ensemble du personnel de l'Hôpital Joseph Ducuing est à votre disposition pour vous apporter des soins de qualité. Afin de garantir les meilleures conditions de prise en charge, tout patient hospitalisé à l'hôpital se doit de respecter les règles de vie en collectivité (discretion, respect des locaux, des personnes, des règles d'hygiène, des règles de visite...).



L'HÔPITAL JOSEPH DUCUING EST HÔPITAL SANS TABAC.
VOUS LE SOUHAITEZ,
ÉQUIPES SOIGNANTES
MÉDICALES VOUS
PROPOSERONT DES MOYENS DE
SUBSTITUTION.

