



Hôpital Cognacq-Jay

Fondation Cognacq-Jay





Bienvenue à l'Hôpital Cognacq-Jay,

un établissement privé à but non lucratif, spécialisé dans les soins médicaux et de réadaptation, occupant une place centrale dans le parcours de soins des patients. Votre présence parmi nous va durer quelques jours ou plusieurs semaines et nous mettons tout en œuvre pour vous accompagner dans les meilleures conditions possibles.

Ce livret d'accueil a pour vocation de faciliter votre séjour en donnant toutes les informations nécessaires à vos démarches.

L'hôpital Cognacq-Jay accompagne également les personnes en situation palliative et leurs proches en mettant en œuvre un projet de soins individualisé pour contribuer à soulager les douleurs et prendre en compte les souffrances de personnes atteintes d'une maladie grave et évolutive.

Les équipes et moi-même vous remercions pour la confiance que vous nous accordez et vous assurons de notre total engagement à vos côtés. »

Hélène Meilhac

Directrice de l'Hôpital Cognacq-Jay



À propos de nous

À propos de Nous

L'Hôpital Cognacq-Jay fait partie des **13 établissements** de la **Fondation Cognacq-Jay**, qui œuvrent depuis plus de 100 ans pour la solidarité sociale et le bien commun.

Notre établissement, rénové par l'architecte japonais Toyo Ito en 2006, accueille des patients atteints de maladies chroniques, nécessitant une prise en charge globale sur le long terme.

Au sein d'une véritable bulle de sérénité en plein cœur de Paris, nos équipes pratiquent une médecine d'accompagnement et placent toujours le patient au cœur de son parcours de santé.

Nos Valeurs

Exigence &
créativité

Humanité &
simplicité

Dynamisme &
solidarité



Chiffres Clés

230
professionnels

142
Lits

4
services

Oncologie
(47 lits)

Lymphologie
(35 lits)

Soins
palliatifs
(36 lits)

Nutrition-
obésité
(24 lits)



Un accueil en toute simplicité

Préparer l'admission efficacement

À votre arrivée, vous ou un proche, devrez réaliser des formalités auprès du personnel d'admission.

Les documents à nous remettre :

- ✓ Carte vitale et attestation des droits ou attestation AME (Aide Médicale d'Etat) ou attestation CMU (Couverture Maladie Universelle)
- ✓ Attestation de mutuelle ou d'assurance complémentaire
- ✓ Pièce d'identité officielle (carte d'identité ou passeport ou carte de séjour)
- ✓ Bulletin de situation en cas de transfert depuis un autre centre hospitalier
- ⚠ **Pour les patients sous tutelle ou curatelle**, le tuteur doit signer un document autorisant l'admission et les soins de la personne hospitalisée.
- ⚠ Pour enregistrer vos informations santé et faciliter votre suivi médical, RDV sur monespacesante.fr. Si vous ne vous y opposez pas, les professionnels de santé peuvent accéder à tous vos documents de santé, directement depuis leur interface et alimenter votre Dossier Médical Partagé (DMP) avec les documents en lien avec les soins et examens.



À noter :

Même si vous êtes pris en charge à 100%, il faudra régler le montant du forfait journalier, sauf si votre mutuelle ou assurance complémentaire le prend en charge.

Un supplément pour chambre particulière est facturé aux mutuelles et aux assureurs.

Les frais d'hospitalisation

Nous pratiquons des tarifs en secteur 1
(tarifs conventionnés Sécurité Sociale)

Ils comprennent les frais de séjour, le forfait journalier hospitalier et le cas échéant, le supplément pour chambre particulière, supplément lit et repas accompagnant. Le coût d'une chambre est indiqué à l'accueil. Ce coût est fixé, avec la possibilité d'une prise en charge par votre mutuelle.

Découvrez le dispositif de remboursement en scannant ce QR code.

www.hopital.cognacq-jay.fr/patient/hospitalisation



Les équipes

Votre prise en charge est assurée par **des équipes pluridisciplinaires** qui mettent en commun leurs compétences pour vous soigner et vous apporter leur soutien.

L'équipe médicale



est coordonnée par le médecin chef de service et composée de plusieurs médecins.

Les cadres de santé

gèrent le fonctionnement du service et se tiennent à votre disposition pour toute information.

Les infirmiers coordinateurs



sont responsables de la coordination des activités paramédicales autour du patient et assurent un rôle d'expert auprès des équipes soignantes.

Les infirmiers et les aide soignants



assurent les soins prescrits, les soins de confort et de nursing répondant à vos besoins.

Les kinésithérapeutes



assurent les soins de kinésithérapie prescrits dans les unités de l'établissement.

Les enseignants en activité physique adaptée

encadrent des séances d'activités physiques sportives, adaptées à vos besoins.

Les psychologues



viennent en soutien pour vous aider à préserver ou améliorer votre santé psychique.

Les diététiciennes



participent à l'élaboration du parcours de santé par des soins, de l'éducation et de la prévention diététique.

Les secrétaires médicales

coordonnent les aspects médico-administratifs de votre hospitalisation.

Les assistants sociaux



assurent un accompagnement et un soutien personnalisé pour répondre à vos interrogations d'ordre social, administratif et juridique en réalisant les liaisons avec la famille, les organismes et structures extérieurs.

Les agents de services hospitaliers



sont chargés de l'entretien de votre chambre et du service.

Les étudiants

sont sous la responsabilité du chef de service et du cadre de santé, participent aux soins pour leur apprentissage, toujours sécurisés par leur tuteur.

Comment les reconnaître ?

Grâce à la couleur des blouses et des badges.



Pour un séjour paisible



Pour votre confort

La chambre

L'hôpital Cognacq-Jay dispose de chambres simples ou doubles donnant toutes sur le jardin.

Un lit d'appoint pour les proches peut être installé sur demande dans la chambre des patients hospitalisés en unité de soins palliatifs.

Le linge de lit est fourni par l'hôpital mais vos effets personnels doivent être entretenus par vos proches.

La télévision et le wifi sont gratuits

L'accès est possible sur demande, le service informatique situé au rez-de-chaussée du bâtiment Blomet vous aidera à paramétrer l'accès sur votre terminal mobile.

Le téléphone

Vous pouvez utiliser votre téléphone mobile, mais si vous préférez un téléphone fixe, demandez l'activation de la ligne au moment de l'admission. Les communications téléphoniques seront à votre charge.

Les repas

Petit déjeuner : entre 8h et 9h

Déjeuner : entre 12h et 13h

Dîner : entre 18h30 et 19h

L'apport de repas extérieurs est autorisé mais doit répondre à certaines **normes d'hygiène** : contenu dans un emballage fermé hermétiquement, comportant le nom du patient, la date de préparation et la date limite de consommation.

Le dépôt d'argent et de valeurs :

il est déconseillé d'apporter des objets de valeur. Si nécessaire, un coffre est néanmoins à votre disposition au service admission/facturation, situé au rez-de-chaussée du bâtiment Millon.

La vie à l'hôpital :

l'établissement dispose de salles de repos, d'espaces de détente et d'un jardin accessible à tous (également en restant dans votre lit ou en fauteuil roulant). Nous proposons aussi une variété d'animations et activités. Les plannings d'intervention des bénévoles (bibliothécaires, visites de courtoisie, jeux...) se trouvent dans chaque service, n'hésitez pas à solliciter le personnel pour y accéder.

Les permissions de sortie :

l'hospitalisation peut être interrompue pour quelques heures (24 heures au maximum), sur autorisation médicale. La durée et les horaires sont à convenir avec le médecin. Les recommandations médicales et les horaires de retours doivent être scrupuleusement respectés.

Les visites :

elles sont autorisées mais il est recommandé de la différer si une personne présente des symptômes (toux, rhume, grippe, covid...), sinon le visiteur devra porter un masque. Les visiteurs et les patients disposent de distributeurs de boissons et confiseries à la cafétéria, situés au rez-de-chaussée (bâtiment Millon et bâtiment Blomet). Les animaux peuvent être acceptés dans le service de soins palliatifs sous conditions.



En cas d'incendie, suivre les consignes du personnel. (Plan d'évacuation affiché à chaque étage.)

Interdiction de fumer, boire de l'alcool et apporter des fleurs ou d'autres substances toxiques.

Une sortie réussie



Les formalités administratives de sortie

Le jour de la sortie, vous seront remis :

- ✓ **vos bulletins de situation,**
- ✓ **votre facture à régler** (RIB d'établissement pour virement ou envoi du chèque par courrier) ou votre facture acquittée si frais d'hospitalisation déjà réglés.

Le médecin ou l'infirmière vous remettra les documents nécessaires pour la suite de votre prise en charge :

✓ **un document récapitulant votre séjour.** Le compte rendu d'hospitalisation définitif vous sera adressé ainsi qu'à votre médecin traitant ou à l'établissement vers lequel vous êtes transférés.

✓ **vos ordonnances de sortie** d'hospitalisation.

✓ **le bon de transport** si nécessaire.

En concertation avec les autres membres de l'équipe, le médecin fixe avec vous et au besoin votre entourage, la date de votre sortie. Néanmoins, chacun reste libre de quitter l'établissement dans le cadre de la sortie contre avis médical. Si une telle situation se présente, le médecin vous informe alors précisément des risques encourus et vous demande de signer une décharge de responsabilité.

En cas de non-respect des règles élémentaires de savoir vivre ou de comportements portant atteinte à l'intégrité des personnes, une sortie disciplinaire peut également être prononcée.

Votre avis nous intéresse

Questionnaire : vous recevrez à la fin de votre séjour une enquête de satisfaction e-satis pour nous permettre de nous améliorer.

Réclamation : vous pouvez écrire à la Directrice de l'établissement (hcj.cdu@cognacq-jay.fr).

À propos de la Commission Des Usagers :

Elle veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Les modalités pour contacter la CDU figurent en annexe.

À propos de la médiation

Vous pouvez demander un entretien avec un médiateur médical et/ou non médical de l'Hôpital Cognacq-Jay en écrivant à la CDU : hcj.cdu@cognacq-jay.fr

Ils sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous et l'établissement ou l'un des membres du personnel.

Si votre réclamation concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du service dans lequel vous avez été pris en charge, le médiateur médecin sera compétent.

Dans tous les autres cas, le médiateur non-médecin sera sollicité.

Vos droits

La ou les personne(s) à prévenir

Nous vous demanderons si vous souhaitez désigner une ou plusieurs personnes comme « **personne à prévenir** ». Cette ou ces personnes seront averties en cas de nécessité.

La personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne de votre entourage (parent, proche, médecin traitant) comme « personne de confiance », ce qui diffère de la personne à prévenir. Cette dernière peut être votre porte-parole auprès des professionnels de santé, vous accompagner dans vos démarches tout au long des soins, assister aux entretiens médicaux, être consultée sur votre volonté si vous n'êtes pas en état de le faire. Renseignez-vous auprès de l'équipe de soins. Le document pour désigner votre personne de confiance est disponible en annexe de ce livret.

Les directives anticipées

En tant que personne majeure, vous pouvez rédiger des directives anticipées. Elles sont l'expression écrite de votre volonté. Cette démarche reste volontaire. Vous pouvez y préciser les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement ou d'acte médicaux, dont vous souhaiteriez bénéficier ou non, en cas d'incapacité de vous exprimer. Le professionnel de santé doit respecter les volontés exprimées. Le document explicatif est joint en annexe.



Votre dossier médical

Composé de :

- comptes rendus médicaux
- de prescriptions médicales
- de résultats d'actes d'aide au diagnostic (examens, radios...)

Vous avez la possibilité d'accéder aux éléments de votre dossier médical en sollicitant une copie ou en demandant une consultation sur place. Si vous optez pour une copie de votre dossier moyennant le paiement des frais de reproduction, vous aurez le choix entre un envoi à domicile (frais d'envoi à votre charge) ou un retrait sur place.

Nous vous conseillons de vous faire aider par votre médecin traitant dans la lecture des documents. Aucune communication vis-à-vis des tiers (famille, proches...) ne peut être effectuée sans votre accord.

Chaque dossier médical est conservé durant une période de 20 ans après la dernière venue au sein de l'hôpital ou dix ans en cas de décès. Dans ce dernier cas, vos ayants-droit, votre concubin ou partenaire de Pacs peuvent demander l'accès à certains éléments de votre dossier médical, sauf opposition exprimée de votre vivant.

Traitement informatique de vos données personnelles



[www.hopital.cognacq-jay.fr/
politique-confidentialite](http://www.hopital.cognacq-jay.fr/politique-confidentialite)

À l'occasion de votre admission et de votre parcours à l'Hôpital Cognacq-Jay, des informations à caractère personnel vous concernant sont recueillies par le personnel. L'objectif est d'assurer la gestion de votre parcours de soin tant sur le plan administratif que médical.

Les informations collectées sont nécessaires à votre prise en charge. Néanmoins, vous n'êtes pas obligé(e) de les fournir. Dans ce cas, la qualité de la prise en charge pourrait en être affectée. Les informations collectées sont conservées le temps nécessaire à votre prise en charge et conformément aux différents délais de prescription.

Conformément aux législations relatives à la protection des données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement ou de portabilité des données. Vous pouvez aussi déposer une réclamation auprès de la CNIL. Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué à la Protection des Données de l'Hôpital, par demande écrite, en justifiant de votre identité :

Par voie postale : 15 rue Eugène Millon PARIS, 75015
ou par e-mail à l'adresse suivante : dpo@cognacq-jay.fr

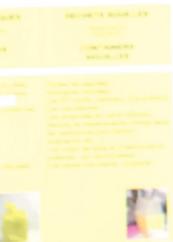
Intimité et confidentialité

L'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel et s'engage à vous garantir le respect de votre intimité et la confidentialité de vos données personnelles tout au long de votre séjour. Les informations médicales vous concernant pourront être partagées par les professionnels de santé d'une même équipe de soins dans le cadre de votre prise en charge.

Qualité et gestions des risques



S SERVICES
ONNEMENT



Être identifié(e) pour être bien soigné(e)

Découvrez comment enregistrer votre identité en scannant ce QR code.

<https://www.hopital.cognacq-jay.fr/sites/default/files/documents/patient/bien-vous-identifier-pour-bien-vous-soigner.pdf>



L'hygiène, tous concernés

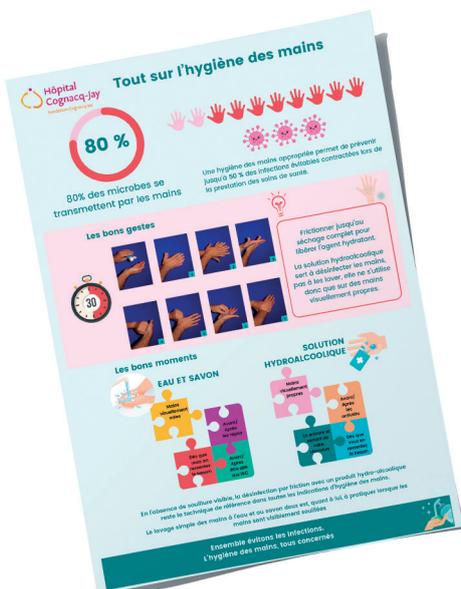
De nombreuses actions sont menées pour lutter contre les infections liées aux soins, qui peuvent être contractées au cours d'un séjour à l'hôpital.

Nous sommes tous porteurs de bactéries sur notre peau, nos muqueuses et dans notre tube digestif.

Nous pouvons nous infecter avec nos propres bactéries.

De plus, nous pouvons transmettre aux autres patients, aux professionnels, ou aux visiteurs nos propres microbes (bactéries, virus, champignons), principalement par nos mains et nos postillons.

À l'Hôpital Cognacq-Jay, notre engagement en matière de prévention du risque infectieux se manifeste par la mise en place rigoureuse des bonnes pratiques d'hygiène tout au long de votre parcours de soin. **L'hygiène des mains est la mesure de prévention la plus importante contre la transmission des microbes.**



Consultez
notre flyer
sur l'hygiène
des mains

Consultez nos indicateurs de lutte
contre les infections nosocomiales sur :



www.has-sante.fr/jcms/2682_FicheEtablissement/fr/hopital-prive-cognacq-jay

Culte



Vous pouvez solliciter le soutien d'un ministre du culte, quelle que soit votre confession.

**Sachez que des lieux de recueillement
sont à votre disposition.**

CATHOLIQUE

Responsable de l'Aumonerie, Hélène Senart : **06 09 74 60 37**

Père Jean-Charles Pellene : **06 28 19 60 70**

ISLAMIQUE

Grande Mosquée de Paris : **01 45 35 97 33**

ISRAELITE

Synagogue Chasseloup-Laubat : **01 40 56 94 15**

PROTESTANT

Eglise Réformée : **01 42 53 49 95**

BOUDDHISTE

Union Bouddhiste de France : **01 43 41 02 49**

Loi N°2002-203 du 04 Mars 2002 –Article 1111-6 :

«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 est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Lors de toute hospitalisation dans un établissement de santé, il est proposé au malade de désigner une personne de confiance dans les conditions prévues à l'alinéa précédent. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le malade n'en dispose autrement.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, le juge des tutelles peut, dans cette hypothèse, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit révoquer la désignation de celle-ci».

Quel est le rôle de la personne de confiance ?

Accompagner la personne hospitalisée dans ses démarches et notamment l'assister, si cette dernière le souhaite, au cours des entretiens médicaux, pour l'aider dans ses décisions.

Avoir un rôle consultatif dans le cas où la personne hospitalisée serait hors d'état d'exprimer sa volonté ou de recevoir les informations nécessaires.

La personne de confiance témoigne d'indications qui lui auraient été données par la personne malade, mais ne peut se substituer à elle, c'est à dire consentir ou refuser en ses lieux et place.

La personne de confiance n'est pas non plus titulaire du droit d'être informée sur l'état de santé de la personne hospitalisée et ne dispose pas d'un droit d'accès à son dossier médical.

Je soussigné(e),

M.....

désigne la personne de confiance suivante :

Nom / Prénom :

Adresse :

Tél : à partir de cette date :/...../.....

Cette personne de confiance est :

Un parent

Mon médecin traitant

Un proche

Je ne souhaite pas désigner la personne de confiance

Je reconnais avoir été informé(e) de la possibilité qui m'est offerte de désigner une personne de confiance pour la durée de mon séjour. Toutefois, je ne souhaite pas désigner une personne de confiance, sachant qu'à tout moment je peux procéder à une désignation. Dans cette hypothèse, je m'engage à en informer par écrit l'établissement en utilisant la fiche de désignation.

J'ai été informé(e) que cette désignation vaut pour toute la durée de mon hospitalisation. Je peux révoquer cette désignation à tout moment et dans ce cas, je m'engage à en informer par écrit l'établissement, en remplissant la fiche de désignation.

Révocation de la personne de confiance

Je ne souhaite plus que M
soit ma personne de confiance.

Fait à

Date :/...../.....

Signature du patient :

Signature de la personne de confiance :

Personne ne pouvant répondre :

Signature du médecin:

Désignation de la personne à prévenir

Je peux également désigner une ou plusieurs personnes que l'établissement pourra contacter en cas de nécessité :

- La personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'événement(s) particulier(s) au cours de votre séjour d'ordre organisationnel ou administratif.
- La personne à prévenir n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales.

Nom /Prénom :

Adresse :

Tél :

Faites un don à l'Hôpital Cognacq-Jay



L'Hôpital Cognacq-Jay est un établissement de la Fondation Cognacq-Jay, fondation reconnue d'utilité publique, habilitée à collecter des dons en sa faveur.

Chaque don est essentiel pour nous permettre :

- **d'améliorer toujours plus la qualité de vie des patients** : mise en place de soins de support (art-thérapie, massages, etc.), activités dans le jardin, activités culturelles...
- **d'assurer le développement de la recherche et des techniques de soins innovantes**
- **d'acquérir des équipements médicaux de pointe**



Votre don peut prendre la forme d'un don manuel par chèque, par carte bancaire, par virement ou d'un don de titres.

La Fondation Cognacq-Jay peut également recevoir des legs, des donations et des assurances-vie exonérées de tous droits de mutation.

Les avantages fiscaux liés au don

66% du montant de votre don est déductible de votre impôt sur le revenu dans la limite de 20% du revenu net imposable.
Ainsi un don de 100 €, vous revient réellement à 34 €.



75% du montant de votre don est déductible de votre IFI (impôt sur la fortune immobilière) dans la limite de 50 000 € soit un don maximum de 66 667 €.
Ainsi un don de 100 €, vous revient réellement à 25 €.

60% du montant de votre don est déductible de l'impôt sur les entreprises dans la limite de 5% du chiffre d'affaires annuel ou 20 000 € pour les PME/TPE. Pour les dons supérieurs à 2M€, la réduction fiscale est désormais de 40% pour la fraction supérieure à 2M€.

**Pour toute question concernant les dons et les legs,
merci de contacter Isabelle Ferrière : isabelle.ferriere@cognacq-jay.fr / 01 83 75 92 90**

Comment faire un don ?

• Par paiement en ligne sur notre site sécurisé : <https://bit.ly/3YfgZ3G>



• Par chèque à l'ordre de **l'Hôpital Cognacq-Jay**, à retourner accompagné du bulletin ci-dessous à : Hôpital Cognacq-Jay, Service Communication - Myriam Grange
15 rue Eugène Millon, 75015 Paris

Je fais un don à l'Hôpital Cognacq-Jay :

50 € 250 € 500 € Montant libre :

Nom :

Prénom :

ou Raison sociale :

Adresse :

CP/Ville :

Téléphone :

Email :

Les informations recueillies dans ce bulletin font l'objet d'un traitement informatique par la Fondation Cognacq-Jay, afin d'éditer votre reçu fiscal et de vous adresser nos actualités, pour une durée de 10 ans sur la base légale de l'intérêt légitime de la Fondation Cognacq-Jay. Elles ne seront ni échangées, ni cédées ou louées à un tiers. Conformément au RGPD européen et à la loi « Informatique et Libertés » modifiée, vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification, d'effacement et de limitation du traitement de vos données à exercer auprès de : mecenas@cognacq-jay.fr

MERCI !

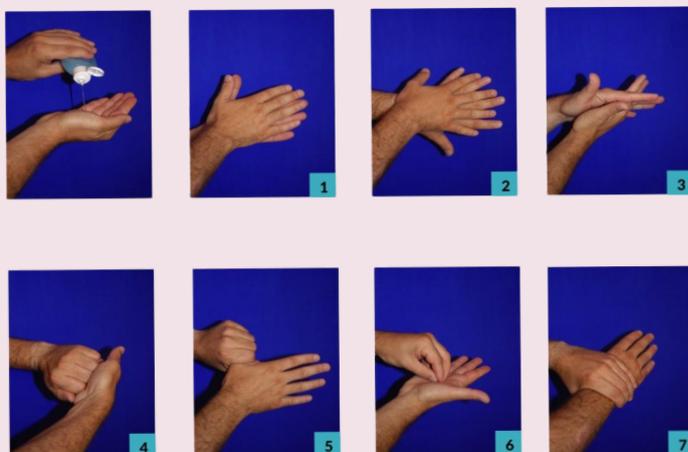
TOUT SUR L'HYGIÈNE DES MAINS



80% des microbes se transmettent par les mains !
Une hygiène des mains appropriée permet de prévenir jusqu'à 50 % des infections évitables contractées lors de la prestation des soins de santé.



LES BONS GESTES



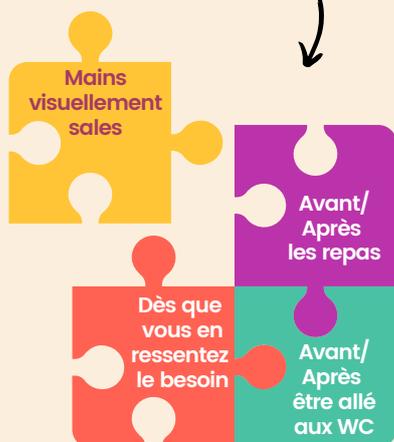
Frictionner jusqu'au séchage complet pour libérer l'agent hydratant.

La solution hydroalcoolique sert à désinfecter les mains, pas à les laver, elle ne s'utilise donc que sur des mains visuellement propres.

LES BONS MOMENTS



Eau et savon



SOLUTION HYDROALCOOLIQUE



En l'absence de souillure visible, la désinfection par friction avec un produit hydroalcoolique reste la technique de référence dans toutes les indications d'hygiène des mains. Le lavage simple des mains à l'eau et au savon doux est, quant à lui, à pratiquer lorsque les mains sont visiblement souillées.

**Ensemble évitons les infections.
L'hygiène des mains, tous concernés !**



Annexe Informations concernant la Commission Des Usagers (CDU)

Une Commission des Usagers est en place à **L'HOPITAL COGNACQ-JAY** où vous séjournez.

Cette commission a notamment pour rôle :

- De veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches ;
- De contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches ;
- D'examiner toutes les plaintes et réclamations écrites ;
- Recommander à l'établissement des mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leur proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie en particulier sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important que, vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Ainsi, **en cas de plainte ou réclamation** à notre égard, vous pouvez :

1. Soit contacter les représentants des usagers avant le dépôt de plainte ou de réclamation, par mail ou par téléphone.
2. Soit vous adresser, par écrit, au Directeur (Personne en Charge de la Relation avec les Usagers) de **L'HOPITAL COGNACQ-JAY** votre plainte ou réclamation.
3. Ou encore, joindre la CDU par mail à l'adresse suivante : hcj.cdu@cognacq-jay.fr.

L'hôpital vous proposera de rencontrer un médiateur si besoin et vous pouvez également prendre **rendez-vous** auprès de l'accueil pour entrer en contact avec un membre de la CDU.

En effet, l'examen des plaintes et réclamations est relatif au décret n°2005-213 du 2 mars 2005 et plus particulièrement aux **articles R. 1112-91 à R. 1112-94** concernant le code de la santé publique.

Cette commission est composée de :

Mme Hélène MEILHAC	Directrice	Présidente de la CDU, Personne chargée de la relation avec les usagers
Dr. Léa LUCAS-MARTINI	Cheffe de Service de Nutrition	Médiateur médical
Dr. Françoise GUILMIN	Médecin de soins palliatifs	Médiateur médical suppléant
Sylvie ARNAUD	Directrice de l'Organisation des soins	Médiateur non médical
Patricia LE CHÊNE	Attachée de Direction	Médiateur non médical suppléant
M. Gérard PELE	Association Les Petits Bonheurs	Représentant des Usagers 06 08 90 67 92 gerard.pele@lespetitsbonheurs.org
Mme Claudine CANALE	Ligue contre l'Obésité	Représentante des Usagers 06 16 58 86 80 claudine.canale@gmail.com
Mme Hannah MILLERAND	Responsable Qualité et Gestion des risques	

À quoi servent les directives anticipées ?

La loi n°2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et personnes en fin de vie permet à toute personne majeure d'exprimer par écrit ses volontés sur sa situation de fin de vie si un jour elle est hors état de communiquer. Il s'agit pour vous d'exprimer vos volontés sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés.

La fin de vie peut arriver après un accident ou à l'issue d'une maladie grave. Dans ces circonstances, vous serez peut-être dans l'incapacité de vous exprimer. Si vous avez rédigé des directives anticipées, votre médecin et vos proches sauront quelles sont vos volontés, même si vous ne pouvez plus vous exprimer. Bien sûr, envisager à l'avance cette situation est difficile, voire angoissant. Mais il est important d'y réfléchir. Rédiger des directives anticipées n'est pas une obligation.

Est-il possible d'exprimer des souhaits ou des volontés autres que les volontés de nature médicale ?

Oui, et au dos du formulaire vous avez la possibilité de les mentionner dans la partie "informations ou souhaits que je veux exprimer en dehors de mes directives anticipées". Mais sachez que la loi a prévu que seules vos volontés de nature médicale constitueront des directives obligatoires pour les médecins qui s'occuperont de vous à la fin de votre vie. Par conséquent, ce que vous écrirez en supplément pourra être une information utile pour le médecin, mais ce ne sera pas une directive au sens de la loi.

Avec qui en parler ?

Vous pouvez en parler avec votre médecin pour qu'il vous conseille dans la rédaction de vos directives. Il pourra vous aider à envisager les diverses situations qui peuvent se présenter en fin de vie. Il pourra vous expliquer les traitements possibles, leur efficacité, leurs limites ou leurs désagréments. Cela pourra éclairer votre choix.

Vous pouvez aussi vous rendre sur le site de la Haute Autorité de Santé qui donne des informations et des conseils pour rédiger vos directives anticipées : www.has-sante.fr.

Vous pouvez également en parler avec votre personne de confiance, personne qui est en mesure de témoigner de vos volontés, avec d'autres professionnels de santé, avec des associations ou avec des proches en qui vous avez confiance.

Le médecin devra-t-il respecter vos directives ?

Oui, c'est la loi : le médecin, de même que tout autre professionnel de santé, devra respecter les volontés exprimées dans vos directives anticipées, s'il arrive un jour que vous ne soyez plus en état de vous exprimer. Il ne pourra passer outre vos directives que dans les cas exceptionnels prévus par la loi.

Après avoir rédigé des directives, est-il possible de les modifier ?

Oui. Les directives anticipées sont valables sans limite de temps mais vous pourrez toujours, à tout moment, les modifier dans le sens que vous souhaitez. En présence de plusieurs directives anticipées, le document le plus récent fera foi.

Où conserver vos directives ?

Il est important qu'elles soient facilement accessibles.

Quel que soit votre choix, informez votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation. Ainsi, le jour venu, le médecin qui vous accompagnera lors de la fin de votre vie saura où trouver vos directives afin de les mettre en œuvre.

Si un "dossier médical partagé" a été créé à votre nom, il vous est recommandé d'y faire enregistrer vos directives anticipées car elles seront ainsi aisément consultables en cas de besoin. Parlez-en à votre médecin.

Si vous ne disposez pas d'un compte "Mon Espace Santé" (géré par l'assurance maladie, mis en place pour chaque assuré sauf opposition de sa part), vous pouvez confier vos directives anticipées à votre médecin qui les conservera dans le dossier qu'il a constitué à votre nom.

Dans le cas où vous seriez hospitalisé pour une maladie grave ou dans le cas où vous seriez admis dans un établissement pour personnes âgées, vous pouvez confier vos directives à cet hôpital ou à cet établissement. Il les intégrera dans le dossier ouvert à votre nom.

Enfin, vous pouvez également confier vos directives à votre "personne de confiance", à un membre de votre famille ou à un proche. Vous pouvez aussi les conserver chez vous et/ou avoir sur vous une indication du lieu de leur conservation.

Dans le cas où vous choisissez de conserver vos directives dans votre "dossier médical partagé" ou dans un dossier médical, n'oubliez pas d'informer les proches concernés (votre "personne de confiance" ou, dans le cas particulier, vos témoins) que leurs noms et coordonnées personnelles y sont inscrits. De même, si ces dossiers mentionnent qu'une personne est détentrice de vos directives anticipées, n'oubliez pas de l'informer que ses noms et coordonnées personnelles y sont inscrits.

Bien entendu, dans tous les cas, même si vous n'avez pas rédigé de directives anticipées, le médecin qui s'occupera de vous lors de votre fin de vie aura le devoir de faire tout son possible pour vous éviter de souffrir.

1 La loi prévoit deux cas :

Le cas d'urgence vitale. Le médecin peut alors ne pas mettre en œuvre vos directives pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation ;

Le cas où les directives paraissent manifestement inappropriées ou non conformes à votre situation médicale.

2 Le dossier médical partagé est un dossier numérisé qui peut être créé, avec votre consentement, afin de recueillir les informations médicales vous concernant.

Si vous avez décidé de le créer, il est géré par l'assurance maladie. Pour plus de précisions, parlez-en à votre médecin.

L'essentiel, répétons-le, est que vous informiez votre médecin et vos proches que vous avez rédigé des directives anticipées en leur indiquant où elles sont conservées. Ainsi, vous serez assuré que, lors de votre fin de vie, vos volontés seront respectées.

Conformément à l'article 40-1 de la loi informatique et liberté modifiée, un patient majeur dispose d'un droit de rédiger des directives anticipées relatives au sort de ses données personnelles après son décès.

Dès lors, le patient a le droit de prévoir -avec le DPO de l'hôpital- des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après son décès.

A défaut de telles directives, les héritiers du patient pourront -après son décès et en produisant un certificat de décès- exercer lesdits droits sur ses données personnelles. Les héritiers pourront faire procéder à la suppression des données du défunt, s'opposer à la poursuite des traitements de données à caractère personnel le concernant ou faire procéder à leur mise à jour.

Pour une meilleure information concernant les directives anticipées, ou si vous souhaitez partager vos directives anticipées, nous vous invitons à vous adresser au médecin qui vous prend en charge. Il pourra répondre à toutes vos questions et vous aider à compléter les documents qui vous seront remis.

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS "RU" ET LA COMMISSION DES USAGERS

LES RU, DES ACTEURS ESSENTIELS À L'HÔPITAL

Les représentants des usagers contribuent à la promotion des droits des usagers et veillent à leur respect.

LA COMMISSION DES USAGERS

Veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades, de leurs proches et de la prise en charge.

QUELLES SONT LES MISSIONS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ?

- Participer à l'élaboration de la politique qualité de l'hôpital.
- Recueillir les besoins des patients et de leurs proches, les accompagner dans leurs démarches et proposer des actions d'amélioration.
- Faire entendre la voix des associations conventionnées de bénévoles intervenant dans les services hospitaliers.
- Représenter les usagers dans les instances de l'hôpital : Commission des usagers (CDU), Comité de Lutte contre les infections nosocomiales (CLIN), Comité de liaison Alimentation et nutrition (CLAN), Comité de lutte contre la douleur (CLUD).
- Participer au projet d'établissement en élaborant le projet des usagers.

QUI SONT LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ?

- Des bénévoles, membres d'une association agréée en santé.
- Mandatés par cette association.
- Nommés par le directeur de l'Agence Régionale de Santé.

COMMENT LES CONTACTER ?

Gérard PELE-DEDIEU
gerard.pele@lespetitsbonheurs.org
06 08 90 67 92

Claudine CANALE
claudine.canale@poidsplumesfrance.fr
06 16 58 86 80