

BIEN VIVRE VOTRE SÉJOUR

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



SOMMAIRE

02
MOT D'ACCUEIL

04
LA FONDATION HOSPITALIÈRE
DE LA MISÉRICORDE

06
MON SÉJOUR

09
MON DÉPART

12
MES DROITS

15
MES DEVOIRS

16
ACCÉDER
AUX ÉTABLISSEMENTS

MOT D'ACCUEIL

Madame, Monsieur

J'associe l'ensemble des professionnels de la Fondation Hospitalière de la Miséricorde, pour vous souhaiter la bienvenue dans notre établissement de soins.

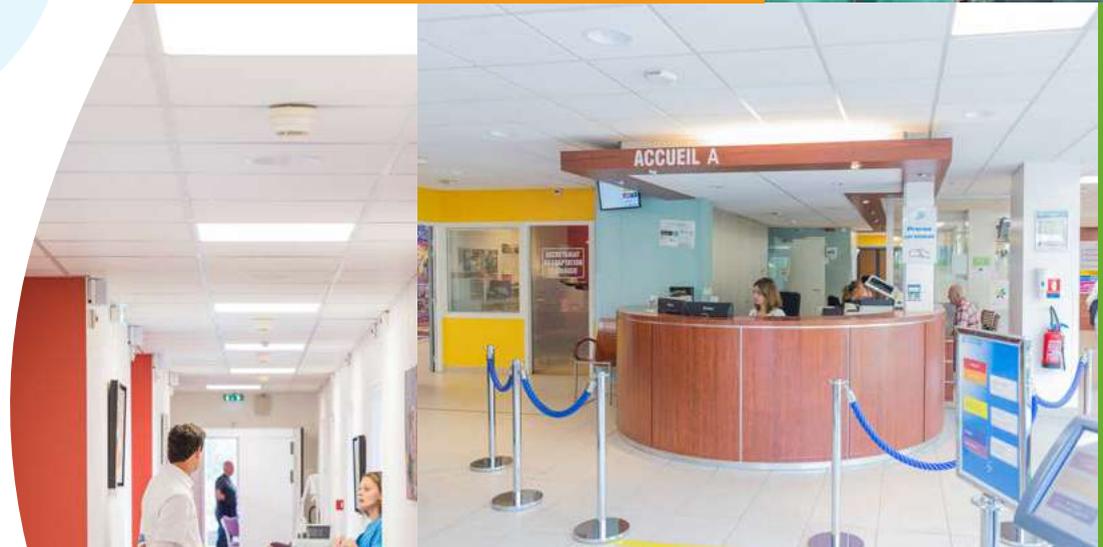
Ce livret a été élaboré à votre intention afin de vous apporter tous les renseignements utiles à votre séjour. Depuis votre admission jusqu'à votre sortie, vous trouverez les informations concernant les détails pratiques de votre hospitalisation, vos interlocuteurs, votre sécurité et vos droits.

Chaque jour nous nous préoccupons de la qualité et de la sécurité des soins qui vous sont dispensés. Mais au-delà, nous nous attachons à rendre votre séjour agréable, en veillant au respect de votre dignité, de votre citoyenneté, de votre intimité, de vos croyances et de votre liberté.

Vous allez être soigné dans un établissement sans but lucratif aux valeurs associatives. Il n'y a ni bénéfices distribués à des actionnaires ni d'honoraires complémentaires.

Tout au long de votre séjour, les professionnels seront à votre écoute. Afin de faire évoluer nos pratiques, n'hésitez pas à nous faire part de votre avis, au travers notamment des évaluations de satisfaction.

Myriam KRIKORIAN,
Directrice générale



SOINS

› La clinique de la Miséricorde vous reçoit au cœur de Caen au sein de ses services :

- **Centre de soins non programmés hospitalier.**
Prise en charge médicale non urgente, mais ne pouvant être anticipée ou retardée de 8h00 à 20h00, 7j/7.
Tél. 02 31 38 50 60
- **Médecine polyvalente :**
Pour les personnes présentant des pathologies aiguës, nécessitant une hospitalisation de courte durée.
Tél. 02 31 38 51 80
- **Chirurgie ambulatoire :**
Ophtalmologie, orthopédie, ORL, chirurgie maxillo faciale, stomatologie, soins dentaires aux personnes en situation de handicap, gynécologie, gastro-entérologie, chirurgie générale et des varices, pédiatrie.
Tél. 02 31 38 50 32
- **Hôpital de jour :**
Prise en charge en médecine, neurologie, gériatrie et soins palliatifs.
Tél. 02 31 38 50 82
- **Imagerie :**
 - radiologie : Tél. 02 31 38 50 61
 - scanner : Tél. 02 31 38 50 20
 - IRM: Tél. 02 31 38 50 20
- **Consultations :** Angiologie, gastro-entérologie, gynécologie, neurologie, ophtalmologie, ORL, orthopédie, stomatologie et chirurgie dentaire.
Tél. 02 31 38 50 50



SOINS POUR SOURDS



Unité d'accueil et de soins des patients sourds.

› **Coordonnées**
15 Rue des Fossés Saint Julien
14000 Caen
Tél. 02 31 38 50 70



ÉTABLISSEMENT DE SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION (ESMR)

› **ESMR polyvalent et gériatrique Bétharram**

Structure assurant la continuité des soins à la suite d'une hospitalisation, dans le but de préparer votre sortie vers le lieu de vie le plus adapté à votre autonomie.

Le service dispose de 70 lits, dont 14 lits pour une prise en charge gériatrique.

› **Coordonnées**
881 boulevard de la Paix
14200 Hérouville-Saint-Clair
Tél. 02 31 46 85 85

› **ESMR cardiologie ambulatoire**

Prise en charge ambulatoire globale suite à un problème cardiologique. Le service réalise des holters et tests d'effort.

› **Coordonnées**
Bâtiment Les cordeliers (1^{er} étage)
49 rue Gémare - 14000 Caen
Tél. 02 31 38 50 72



PERSONNES ÂGÉES

› **EHPAD Madeleine Lamy**

L'établissement accueille 79 résidents dans des chambres individuelles. Il dispose d'un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) pour l'accompagnement en journée des résidents souffrant de pathologies d'Alzheimer ou apparentées.

› **Coordonnées**
6 rue du Champ de Foire
14123 Cormelles-le-Royal
Tél : 02 31 70 94 00

› **EHPAD Sainte-Marie**

L'établissement accueille 79 résidents dans des chambres individuelles.

Il dispose d'une chambre d'hébergement temporaire. Dans le prolongement de la maison de retraite se trouve un accueil de jour de 8 places destiné à des personnes souffrant de maladie d'Alzheimer ou apparentée.

› **Coordonnées**
22 rue des Monts - 14790 Verson
Tél. 02 31 26 87 97



› **EHPAD Résidence Mathilde**

L'établissement accueille 62 résidents dans des chambres individuelles.

› **Coordonnées**
3 route de Barbeville
14400 Bayeux
Tél. 02 31 51 24 10

› **Hôpital de jour évaluation Gériatrique**

Destiné aux personnes âgées qui présentent des troubles de la mémoire, de l'humeur, un amaigrissement inexplicable, des douleurs, des difficultés à la marche, des troubles de l'équilibre, des chutes, l'apparition d'une dépendance inexplicable dans les actes de la vie quotidienne.

› **Coordonnées**
Clinique de la Miséricorde
15 rue des Fossés St-Julien
14000 Caen
Tél. 02 31 38 50 82

LA FONDATION HOSPITALIÈRE DE LA MISÉRICORDE

HANDICAP

› **Clinique de la Miséricorde**

- Handiconsult dentaire et gynécologique.
 - Accueil adapté des personnes en situation de handicap au centre de soins non programmés hospitalier
- Tél. 02 31 38 50 70

› **Foyer Odette Rabo**

Établissement non médicalisé accueillant des personnes handicapées mentales vieillissantes de plus de 45 ans, de manière permanente ou temporaire.

› **Coordonnées**
19 boulevard de la Charité - 14000 Caen
Tél. 02 31 70 94 30

MOBIDENTS

Intervention de soins dentaires en structures médico-sociales. (personnes âgées et handicap)

Tél. 02 31 38 50 50 - 06 83 73 21 6



CPMI

Le Centre de Prévention des Maladies Infectieuses assure pour le Calvados les missions d'intérêt général et de santé publique :

- le CeGIDD – Centre Gratuit d'Information de Dépistage et de Diagnostic du VIH des Hépatites virales B et C et des Infections Sexuellement transmissibles.
- le CLAT 14 – Centre de Lutte Anti Tuberculeuse
- le Centre de vaccination

› **Coordonnées**
Bâtiment Les cordeliers (RDC)
49 rue Gémare - 14000 Caen
Tél. 02 31 38 51 58

PASS

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé a pour mission de rencontrer, de soigner, d'orienter et d'accompagner les personnes démunies et/ou vulnérables.

Un créneau est dédié aux soins dentaires.

› **Coordonnées**
51 rue Gémare - 14000 Caen
Tél. 02 31 38 50 96

MON SÉJOUR

JE PRÉPARE

-> Mes documents et papiers administratifs

-> Mon dossier médical :

- Carnet de santé
- Radio / imagerie
- Ordonnances en cours
- Lettre du médecin
- Résultats biologiques



-> Ma valise avec

- du linge : serviette et gant de toilette, pyjama / robe de chambre, chaussons, sous-vêtements
- des produits d'hygiène : brosse à dents, dentifrice, savon, gel douche...
- bas de contention, etc.

« Je ne prends pas de bijoux, ni d'argent, ou d'objets de valeur »



AVANT DE VENIR

JE ME MUNIS DE :

- > **Ma pièce d'identité**
(carte d'identité, passeport, livret de famille)
- > **Ma carte SESAM VITALE**
actualisée ou la pièce justificative de ma situation
- > **Ma carte mutuelle ou d'assurance complémentaire ou mon attestation de Complémentaire Santé Solidaire (CSS)**
ou d'AME (Aide Médicale d'État) en cours de validité.



Mon espace santé vous permet de stocker et récupérer vos documents et données de santé en toute confidentialité.

Votre Dossier Médical Partagé « Mon espace Santé » peut être consulté et sera alimenté par les documents médicaux produits au cours de votre séjour.

Vous pouvez à tout moment vous rendre sur votre espace afin de paramétrer l'accessibilité de votre dossier.

MON ESPACE SANTÉ



N'hésitez pas à nous poser toutes vos questions.

MON ARRIVÉE

MÉDICAMENTS

Durant l'hospitalisation, nous vous fournissons votre traitement.

Lors de la sortie, n'hésitez pas à demander des explications complémentaires pour la poursuite de votre traitement.

Consultez votre pharmacien et votre médecin traitant pour faire le point.



NOS RECOMMANDATIONS



- Ne pas apporter d'**objets de valeur** pendant votre hospitalisation.
- Si vous en disposez, veiller à les placer dans le **coffre** mis à disposition dans votre chambre.
- User avec discrétion des **appareils de radio et de télévision** et limiter les communications téléphoniques **tard dans la nuit**.
- Ne pas consommer et détenir de **boissons alcoolisées**.
- **Ne pas remettre d'argent ou de pourboires** au personnel.
- Penser à **informer un soignant** lorsque vous vous absentez même de façon momentanée de votre chambre.
- Signaler votre **souhait de discrétion au personnel** afin que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée.

CERTAINS CAS PARTICULIERS

Il me sera demandé :

Si je suis bénéficiaire d'une prise en charge dans le cadre d'une ALD (Affection de Longue Durée), la notification de décision à 100%.

Si je suis invalide de guerre, mon carnet de soins.

Si je suis ressortissant de l'Union Européenne, ma carte européenne ainsi que les coordonnées de mon assurance complémentaire.

Si je suis non résidentiel en France, mon passeport et la prise en charge de mon assurance complémentaire.



MON SÉJOUR



CHAMBRE INDIVIDUELLE

Selon les disponibilités, vous pouvez obtenir une chambre individuelle.

Il existe un supplément tarifaire (voir tarifs en vigueur) qui est parfois pris en charge par les mutuelles.

COURRIER

Vous pouvez recevoir du courrier.

Pensez à bien préciser le service et numéro de chambre afin de faciliter son acheminement.

Les lettres et courriers timbrés sont à donner à l'accueil qui le remettra au réseau de La Poste dans les meilleurs délais.

PETITE FAIM

Des distributeurs sont à disposition dans les établissements près des zones d'accueil.

Des fontaines à eau sont disponibles dans tous les services.

AUTORISATION DE SORTIE TEMPORAIRE

Des **autorisations d'absence de moins de 48h** peuvent être délivrées après l'accord écrit du médecin.

Durant cette permission, l'établissement n'est plus responsable des accidents qui pourraient survenir ou que vous pourriez occasionner.

Les transports seront à votre charge.

TÉLÉPHONE

Les chambres sont équipées d'une ligne téléphonique.
Inscription à l'accueil.



TÉLÉVISION

Chaque lit est équipé de sa propre TV avec prêt de casque audio.

Se renseigner à l'accueil pour les modalités.

REPAS

Les repas font partie intégrante des soins.

Ils sont élaborés par notre cuisine centrale, avec des **produits locaux et de saison.**

Le CLAN (Comité de Liaison Alimentation Nutrition) veille au respect de la qualité de cette prestation.

HYGIÈNE DES MAINS

Les mains peuvent être le vecteur de nombreux microbes. Dans tout l'établissement, des distributeurs de SHA (Solution Hydro Alcoolique) sont à la disposition des professionnels mais aussi des patients et des visiteurs.
À utiliser sans modération !

SERVICE SOCIAL

Afin d'anticiper les modalités de sortie, l'équipe sociale est à disposition des personnes malades, de leur famille ou à défaut de leurs proches pour les accompagner dans les démarches à entreprendre, pour assurer un retour à domicile ou un hébergement adapté à votre autonomie.

Pour contacter une assistante sociale, n'hésitez pas à en faire la demande auprès de l'équipe de soins.

WIFI GRATUIT

Demandez à l'accueil le code pour accéder au réseau WIFI patient.

VISITES ET ACCOMPAGNANTS

-> Les visites

Il est important de respecter quelques règles dans l'intérêt des personnes hospitalisées. Les horaires sont affichés dans les services. Merci de les respecter afin de sécuriser les soins.



En cas de situation sanitaire exceptionnelle (ex : type COVID) les visites peuvent être restreintes.

-> Les accompagnants

Selon les services, les accompagnants peuvent prendre des repas avec les personnes hospitalisées. Pensez à réserver. Les proches peuvent également être autorisés à dormir sur place dans certaines situations. Merci de prendre contact avec le cadre de santé.

-> Quelques conseils :

- Éviter les visites trop longues ou en groupe.
- Préférer les fleurs coupées aux plantes vertes.
- S'adresser au personnel soignant pour la visite d'enfants.

MON DÉPART

LA DÉCISION DE SORTIE DU MÉDECIN

Ma sortie est prescrite par le médecin du service qui m'en informe. Mon dossier de sortie me sera remis (ordonnances, lettre de liaison, compte-rendu opératoire, etc.). Un courrier sera adressé **au médecin de mon choix** (médecin traitant).

Si je souhaite sortir contre avis médical, je serai invité(e) à signer un formulaire, après avoir été informé(e) par un médecin des risques encourus.

LE TRANSPORT

Si mon état de santé le requiert et sur prescription médicale, je regagnerai mon domicile **en ambulance privée** (transport couché), véhicule **sanitaire léger ou en taxi conventionné** (transport assis). Je peux choisir mon transporteur. Si je n'en connais aucun, je peux demander à consulter la liste des sociétés d'ambulances agréées ou des sociétés de taxis conventionnées par l'Assurance Maladie.

-> Les frais de transport seront pris en charge par l'Assurance maladie uniquement sur prescription médicale.



Nous vous demandons de bien vouloir faire les démarches nécessaires auprès de l'accueil pour clôturer votre dossier.

LES FORMALITÉS À ACCOMPLIR

À ma sortie, des formalités administratives me seront demandées et il me sera remis :

- une facture acquittée,
- mes bulletins d'hospitalisation.

Tous les frais, non garantis par mon assurance complémentaire, seront réclamés :

- le forfait journalier,
- le ticket modérateur,
- le prix d'une chambre particulière,
- le téléphone,
- la télévision,
- les frais de repas et de séjour « accompagnant ».

-> Les tarifs sont disponibles sur simple demande à l'accueil.

Aucun honoraire complémentaire ne me sera réclamé par l'établissement (hors cabinet d'exercice libéral indépendant de la Fondation).

LES ACTEURS DE VOTRE PROJET DE SOINS



Médecin



Infirmière(e)



Aide-soignant(e)



Cadre de santé



Assistant(e)
social(e) /
Psychologue



Diététicien(ne)



Kinésithérapeute



Manipulateur
radio



Secrétaire
médical(e)



ASH
Agent de service
hospitalier



Brancardier



Agent hôtelier

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

-> Démarche Qualité et Sécurité des soins :

- La Fondation Hospitalière de la Miséricorde met en œuvre une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.
- Les professionnels de chaque service sont tous impliqués dans cette démarche.
- **Les résultats des indicateurs qualité et sécurité des soins** et de la certification de la Haute Autorité de Santé sont **consultables sur internet sur QualiScope**.
- Vous pouvez être acteur de la démarche en participant au dispositif d'évaluation de la satisfaction des patients :
 - **Répondez à l'enquête interne de chaque service.**
 - Transmettez votre mail à l'accueil pour **participer à l'enquête nationale e-Satis**.

-> Infections associées aux soins :

- Les soignants mettent tout en œuvre pour prévenir les infections associées aux soins. L'hygiène des mains est la première mesure de prévention des infections.
- Vous aussi, vous pouvez nous aider :
 - En utilisant les solutions hydro-alcooliques à votre disposition.
 - En portant un masque en cas de symptômes respiratoires.
 - En ne manipulant pas vos cathéters, sondes, pansements et en signalant toute gêne associée à ces dispositifs.
 - En respectant les consignes particulières formulées par les soignants.

LA FONDATION S'ENGAGE EN 5 POINTS POUR LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS



PRÉVENIR, SURVEILLER ET LUTTER CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

L'établissement a mis en œuvre un programme d'action pour lutter contre les **infections nosocomiales**.

Le CLIAS (Comité de lutte contre les Infections associées aux soins) a pour mission d'assurer la **surveillance et l'analyse des infections** et leur suivi, ainsi que la sensibilisation et la formation des professionnels.

PRÉVENIR ET SOULAGER VOTRE DOULEUR

L'ensemble du personnel s'engage à **prendre en charge votre douleur et à la soulager** le mieux possible. Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), a pour mission de sensibiliser et de former le personnel, de **s'assurer de l'application des protocoles** et de connaître **les évolutions en matière de lutte contre la douleur**.

Le traitement de votre douleur dépend aussi de vous. **N'hésitez pas à solliciter l'équipe de soins**.

PROMOUVOIR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Soucieuse de **préserver les ressources environnementales**, la Fondation a, dès 2007, inscrit cet axe dans le projet de l'établissement.

Un Comité de Développement Durable a vu le jour en 2009 afin d'élaborer **un programme d'actions dites « écoresponsables »** et **d'en assurer le suivi**.

ACCESSIBILITÉ

L'établissement assure l'amélioration continue de **l'aménagement de ses locaux**, pour garantir l'accessibilité aux personnes vivant avec un handicap.

L'adaptation des conditions d'accueil des patients et de leurs proches est recherchée :

- un accueil en **langue des signes** via UAAS
- une **signalétique adaptée**,
- du **matériel spécialisé**,
- des modalités de communication adaptées et **chambres équipées**.

DÉVELOPPER « L'IDENTITOVIGILANCE » POUR UNE MEILLEURE SÉCURITÉ DES SOINS

Pour faciliter le contrôle de votre identité, un **bracelet d'identification** est posé à votre arrivée.

Il vous sera demandé de décliner votre identité à chaque étape de votre prise en charge.

FACILITEZ VOS RÈGLEMENTS

Gagnez du temps en payant votre facture directement en ligne sur notre site :

➔ www.fondation-misericorde.fr

MES DROITS

OBTENIR DES DOCUMENTS MÉDICAUX

Nous nous engageons à

- > Respecter votre vie privée et votre dignité.
- > Vous informer de manière claire et accessible.

Je souhaite avoir accès à mon dossier médical ?

- > Rédigez une demande sur papier libre ou à l'aide du formulaire disponible sur le site Internet (rubrique « Vos démarches »).
- > Adressez votre courrier à la Direction ou par mail à demandeddossier@fondation-misericorde.fr en joignant un justificatif d'identité.
- > Dans un délai maximum de 8 jours, pour un séjour remontant à moins de 5 ans et dans un délai maximum de 2 mois, pour un séjour remontant à plus de 5 ans, votre dossier sera mis à votre disposition sur place ou des copies pourront vous être adressées (participation financière demandée).
- > Si la personne est décédée et qu'elle ne s'était pas opposée de façon explicite à la communication de son dossier médical, vous êtes autorisé en tant que proche, à formuler une demande. Le dossier médical est protégé par des règles de confidentialité strictes, une procédure particulière s'applique dans ce cas de figure (cf. formulaire mis à votre disposition sur simple demande auprès de l'accueil).
- > Si le patient est mineur, les titulaires de l'autorité parentale ont un droit d'accès à son dossier, sauf opposition sous certaines conditions.

Pendant combien de temps sont conservés les dossiers médicaux ?

Votre dossier médical sera conservé pendant un délai minimum de 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.



FAIRE UNE RÉCLAMATION

La qualité des soins n'est pas celle que j'attendais...

-> **1^{er} étape** : n'hésitez pas à faire part de vos difficultés au personnel soignant, cadre de santé ou au médecin chef de service qui sont à votre écoute.

-> **2^e étape** : vous jugez que vous n'avez pas eu satisfaction, adressez un courrier à la Direction générale.

À sa réception, une enquête interne sera menée et une réponse vous sera adressée dans les meilleurs délais. Une rencontre avec un médiateur (médecin ou organisation) de l'établissement pourra éventuellement vous être proposée. Votre réclamation sera aussi analysée par la CDU (Commission des Usagers).

J'estime avoir subi un préjudice et je souhaite exercer une action en justice, quelles sont les démarches à accomplir ?

Vous avez la possibilité de :

- > saisir la Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes (troubles provoqués par un traitement médical ou un médicament) et des infections nosocomiales.
- > Pour toute information sur les conditions d'accès à ce dispositif et les coordonnées de la commission compétente, vous pouvez consulter le site à l'adresse suivante : www.oniam.fr/
- > exercer un recours devant les tribunaux de l'ordre judiciaire

Événements indésirables graves associés aux soins (EIGS)

C'est « un événement inattendu au regard de l'état de santé et de la pathologie de la personne et dont les conséquences sont le décès, la mise en jeu du pronostic vital, la survenue probable d'un déficit fonctionnel permanent y compris une anomalie ou une malformation congénitale. »

Pour signaler un EIGS, rendez-vous sur le site : <https://signalement.social-sante.gouv.fr/>

-> immédiatement pour les situations les plus graves à l'ARS Normandie via :

tél : 0809 400 660
fax : 02 34 00 02 83
mail : ars14-alerte@ars.sante.fr

-> sous 48 heures maximum pour les autres événements :

- Par téléphone, dans un premier temps, puis par écrit (via une fiche de signalement).
- Tout signalement nécessitant une réponse urgente doit être doublé d'un appel téléphonique.

DROIT À L'EXPRESSION



Qu'est ce qu'une personne de confiance ?

Une personne de confiance est une personne désignée pour représenter un patient dans la situation où ce dernier serait dans l'incapacité de le faire lui-même, par exemple en raison de son âge, de son état de santé ou de son handicap.

Comment désigner une personne de confiance ?

Utilisez le formulaire de désignation, mis à disposition dans le livret d'accueil, complétez-le et transmettez-le à l'équipe de soins.



Les directives anticipées, de quoi s'agit-il ?

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » concernant sa fin de vie.

C'est une possibilité qui vous est donnée. Il s'agit pour vous d'exprimer vos volontés par écrit 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.

Un formulaire pour faciliter leur rédaction est mis à disposition dans le livret d'accueil.



Vous avez la possibilité de désigner votre personne de confiance et de rédiger vos directives anticipées dans votre espace Santé. www.monespacesante.fr/

La Fondation Hospitalière Miséricorde participe régulièrement à des études, coordonnées par le CHU de Caen Normandie, l'Université de Caen Normandie et l'Inserm. (Exemple : étude sur les patients victimes d'un AVC sur le territoire de Caen Normandie Métropole).

Lors de votre prise en charge vous serez informé de l'existence d'une étude à laquelle vous pourriez participer. Si vous ne souhaitez pas participer, merci d'en informer l'équipe médicale.

PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Les informations administratives, sociales et médicales vous concernant sont enregistrées dans le **système d'information** de la Fondation Hospitalière de la Miséricorde, dans le respect du formalisme de la loi Informatique et Libertés, avec l'autorisation de la Commission nationale informatique et libertés (Cnil).

Elles peuvent être utilisées à des fins de recherche et dans le cadre de la **démarche qualité HAS**, sauf si vous vous y opposez. **Vous avez le droit d'y accéder, de les modifier ou de les supprimer pour motif légitime.**

Pour ce faire, vous pouvez contacter le directeur de la Fondation de la Miséricorde (responsable du traitement).

Vous pouvez exercer un droit d'accès, de rectification à vos données recueillies, par demande motivée à l'adresse mail :

direction@fondation-misericorde.fr

(loi du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles / règlement européen 2016-679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel - RGPD).

La Commission Des Usagers (CDU)

La CDU favorise l'implication des usagers dans la vie de l'établissement, en les informant de leurs droits et de leurs obligations, en recueillant leurs observations et leurs suggestions dans le but d'améliorer la qualité des soins et des prestations.

La liste des membres est affichée dans le service.

Pour entrer en contact directement avec les représentants des usagers par mail : representantusagers@fondation-misericorde.fr

Pour contacter la personne chargée des relations avec les usagers :

tél : **02 31 38 50 03**
ou par mail cd�@fondation-misericorde.fr



« Le don d'organes, j'y pense souvent mais je ne sais pas comment m'y prendre... »

Toute personne peut faire connaître de son vivant sa volonté ou son opposition à un prélèvement d'organe après son décès (que ce soit à des fins thérapeutiques ou scientifiques).

Ce refus peut figurer sur le registre national, mais il peut également être exprimé par tout autre moyen (ex. en confiant votre souhait à l'un de vos proches).

Avant tout prélèvement, le médecin vérifie auprès de la famille ou des proches que la personne ne s'est pas opposée de son vivant au don d'organes (article L1232-1 du code de la santé publique).

Contact : service du CHU de Caen : 02 31 06 47 42

ou 02 31 06 50 59
www.dondorganes.fr

À votre avis

Prendre du temps pour nous donner votre avis, c'est participer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge !

Ne négligez pas le questionnaire de satisfaction ! Merci de prendre quelques minutes pour le remplir.

Vous pouvez

Demander des informations à tout moment à l'équipe médicale concernant votre projet de soins personnalisé.

MES DROITS

› CHARTE DES PERSONNES EN FIN DE VIE

- Toute personne en fin de vie doit pouvoir bénéficier de soins palliatifs. Leur objectif est de soulager les douleurs physiques et les autres symptômes et de prendre en charge la souffrance psychique, sociale et spirituelle.
- Toute personne a le droit de recevoir des traitements et des soins visant à soulager sa souffrance, ceci dans le cadre d'une réflexion pluri disciplinaire
- Toute personne a le droit, en ayant reçu une information éclairée et complète, d'accepter ou de refuser un traitement.
En fin de vie, toute personne doit être soignée dans de justes proportions : elle ne doit pas subir d'actes ou de traitements inutiles, disproportionnés ou n'ayant s'autre effet que le maintien artificiel de la vie.
- Toute personne doit être regardée avec le respect et la dignité inhérente à son statut d'Être Humain. Quelque soit son âge, ses origines, sa situation, ses opinions ou ses croyances.
- L'organisation des soins est pensée pour privilégier des soins humains, attentifs et respectueux de la personne.
- La famille et les proches d'un patient en fin de vie doivent pouvoir être accompagnés, entourés et écoutés par les professionnels de santé.
- Tout patient a le droit de choisir le lieu de sa fin de vie. Si elle le souhaite et si sa situation le permet, elle doit pouvoir finir ses jours à domicile.
- Le Comité Local d'Éthique Miséricorde (CLEM), peut être mobilisé sur demande.



L'établissement est équipé d'un système de vidéo surveillance.

Le règlement intérieur est consultable sur simple demande.

Conformément au règlement intérieur en vigueur, le directeur de la Fondation Hospitalière de la Miséricorde pourra à tout moment procéder à l'exclusion d'un patient, d'un accompagnant ou d'un visiteur en cas de non-respect manifeste de ces dispositions.



→ FUMEURS, NOUS VOUS AIDONS !

Pendant votre hospitalisation, nous pouvons vous accompagner à arrêter de fumer en vous proposant des substituts nicotiques.

Des espaces fumeurs sont aménagés, parlez-en à l'équipe de soins.



MES DEVOIRS

› RÉGLEMENT INTÉRIEUR

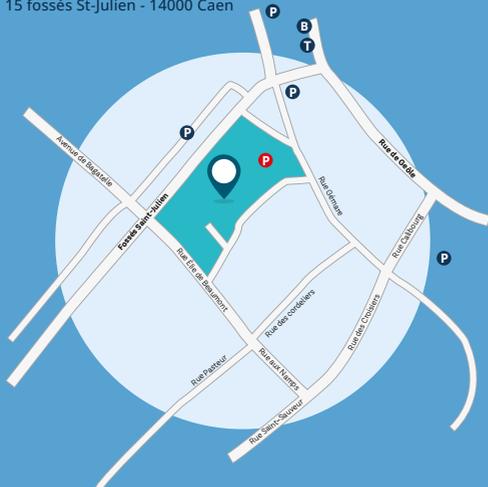
Les patients, leurs accompagnants et les visiteurs doivent respecter un certain nombre de règles afin de garantir le confort, la sécurité et le bien-être des patients et du personnel.

Nous vous demandons :

- un comportement correct et respectueux à l'égard du personnel. Les propos racistes et discriminants ne sont pas tolérés,
- de ne pas fumer à l'intérieur des bâtiments,
- de ne pas introduire, ni consommer de boissons alcoolisées ou de produits illicites,
- de ne pas troubler le repos des autres patients, de jour comme de nuit,
- de respecter les règles d'hygiène,
- de prendre soin du matériel mis à votre disposition,
- de ne pas introduire d'animaux dans l'établissement (sauf autorisation spéciale ou légale),
- de ne pas réaliser de vidéo des locaux (intérieur et extérieur) sans autorisation, de respecter le droit à l'image du personnel et de ne pas les filmer, les enregistrer ou les photographier sans leur accord,
- de ne pas verser de somme d'argent aux personnels à titre de gratification,
- de ne pas faire faire des achats par le personnel soignant pour votre propre compte.

CLINIQUE DE LA MISÉRICORDE ● ● ● ● ●

15 fossés St-Julien - 14000 Caen



P PARKING

Entrée située rue Gémare, il est réservé aux patients des urgences, de la chirurgie ambulatoire et de la réadaptation cardiaque.

EN VOITURE

Périphérique sortie « Caen centre »

T EN TRAM

Lignes A et B, arrêt « Place de la Mare »

B EN BUS

Arrêt « Place de la Mare » (lignes 2, 4, 5, 7, 14, 18 et 19).

ESMR BÉTHARRAM ● ● ● ● ●

881 boulevard de la Paix - 14200 Hérouville-St-Clair



P PARKING

Situé à gauche après la grille d'entrée : 881 boulevard de la Paix. Entrée du parking de l'Unité Régionale de Soins Palliatifs (côté canal) : 1020 rue des Sources à Hérouville-Saint-Clair.

EN VOITURE

Périphérique sortie « Porte d'Angleterre-Hérouville-Saint-Clair »

B EN BUS

Arrêt « Hérouville-Saint-Clair - St-Hubert » (lignes 8 et 33).

SOUTENEZ-NOUS

Reconnue d'utilité publique depuis 1987, la Fondation est habilitée à recevoir des dons et legs. Votre soutien contribue à **améliorer le bien-être des patients** par le financement d'équipements, de formations ou de certaines de nos actions (non financés par l'assurance maladie).

En aidant la Fondation, vous devenez solidaire de ses actions. Conformément à la loi de finances 2005, **66% de votre don** à une fondation d'utilité publique est **déductible de vos impôts** dans la limite de 20% de votre revenu imposable.



Un reçu fiscal vous sera adressé dans un délai de 2 mois après réception de votre don.

COMMENT FAIRE ?

Rendez-vous sur notre site Internet, rubrique « La Fondation » > « Vos dons » :

www.fondation-misericorde.fr/la-fondation/vos-dons/

Ou demandez les formulaires à l'accueil.