



# LIVRET D'ACCUEIL EN HOSPITALISATION DE JOUR – HOSPITALISATION PARTIELLE SMR

(Soins Médicaux et de Réadaptation)



---

## Clinique SMR La Louvière

48 rue Charles Claudel  
88210 Senones  
Tél : 03.29.51.66.66

MOT D'ACCUEIL

# Bienvenue

## à la Clinique SMR La Louvière

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

*A 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.*

*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."*

La Direction

# Sommaire

## L'établissement

- PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT
- PLAN ET MOYEN D'ACCES

## Nos engagements

- QUALITE ET SECURITE DES SOINS
- HYGIENE ET LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS
- PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR
- BIENTRAITANCE

## L'offre de soins

- SECTEURS D'ACTIVITES
- EQUIPES MEDICALES, PARAMEDICALES, SOCIALES, ADMINISTRATIVES

## Votre séjour

- PRESENTATION DU SMR
- FORMALITES ADMINISTRATIVES D'ENTREE
- GUIDE PRATIQUE DU SEJOUR
- FORMALITES ADMINISTRATIVES DE SORTIE

## Vos droits

- ACCES AUX SOINS
- DROIT A L'INFORMATION
- CONSENTEMENT AUX SOINS ET DROIT DE PARTICIPER A LA DECISION MEDICALE
- RESPECT DE LA DIGNITE
- CONFIDENTIALITE ET ACCES AU DOSSIER PATIENT
- DECLARATION D'UN EVENEMENT INDESIRABLE ASSOCIE AUX SOINS
- COMMISSION DES USAGERS
- HEBERGEMENT ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES
- DROIT D'EXPRIMER SES GRIEFS

## Vos devoirs

- CONSIGNES DE SECURITE
- REGLES DE VIE



## L'établissement

---

La direction et le personnel de l'Etablissement vous souhaitent la bienvenue et vous remercient de votre confiance. La Louvière se situe à Senones au centre de l'ancienne capitale de la Principauté de Salm, une dynastie des Princes de Salm-Salm qui ont fait de cette région un petit État indépendant enclavé dans le royaume de France et réunie sous la République en 1793. Senones dispose d'un patrimoine riche et attrayant, comprenant une ancienne abbaye, une église du XVIIe, 2 anciens châteaux des Princes de Salm. La Louvière est composée de deux sites hospitaliers classés dans la catégorie B qui sont agréés par les caisses d'assurance maladie et les différentes mutuelles.



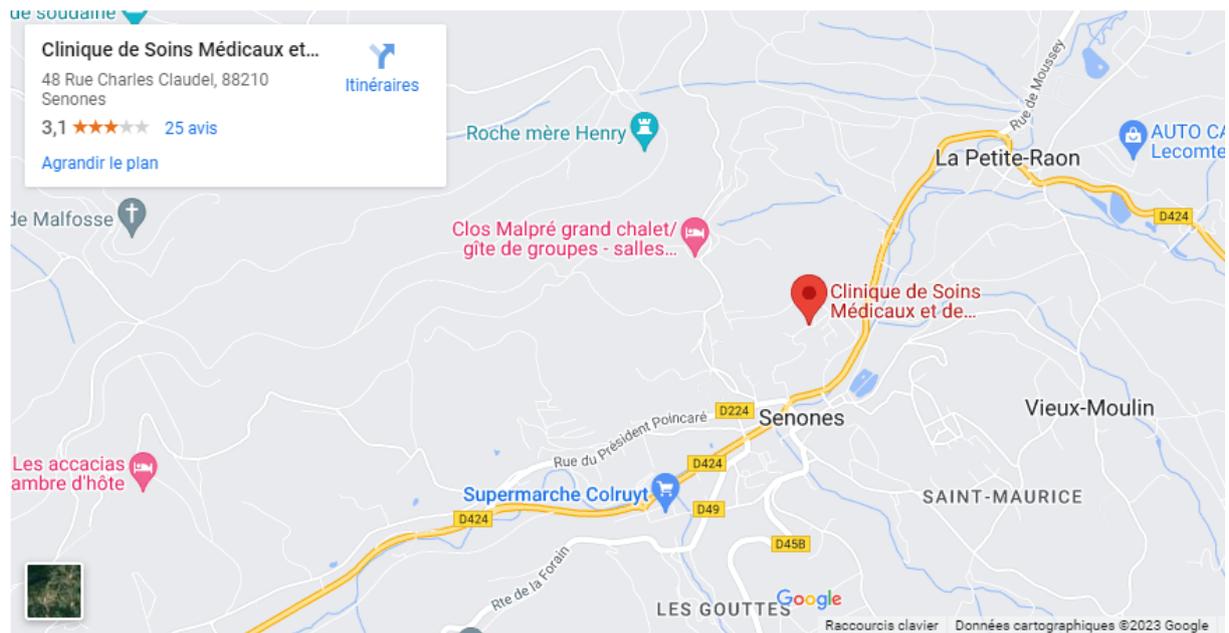
*Ville*

**Active & Sportive**

---

## Plan et moyens d'accès

---



### PAR LA ROUTE

- à 20 minutes de Saint-Dié
- à 1 heure de Nancy et Strasbourg
- à 1 heure d'Epinal



# Nos engagements

---

## *Qualité et sécurité des soins*

---

**La Clinique SMR La Louvière est activement engagée 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, sociaux, administratifs et techniques est acteur du système qualité mis en place.

Comme tous les établissements publics et privés de santé en France, la Clinique SMR La Louvière est inscrite dans une démarche de certification pour la qualité des soins menée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Les résultats de cette procédure de certification sont disponibles sur le site [has-sante.fr](http://has-sante.fr).(QUALISCOPE)

---

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).



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 prise en charge en hospitalisation de jour. Ce questionnaire est disponible dans l'espace de repos situé sur Louvière Ville

---

---

## 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...) 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.



**FORMES AU RESPECT DES REGLES D'HYGIENE**, LES PROFESSIONNELS DE SANTE DE LA CLINIQUE SMR LA LOUVIERE METTENT TOUT EN ŒUVRE POUR LIMITER LA SURVENUE DE CES INFECTIONS. EN TANT QUE PATIENT OU PROCHE, VOUS ETES AUSSI ACTEUR DANS LA PREVENTION DES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS.

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. Si vous avez les mains souillées, réalisez un lavage des mains avec du savon.
- 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.

## 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)

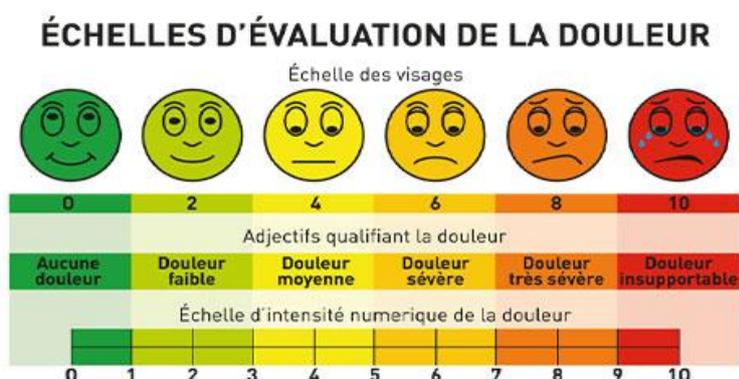
**Contrat d'engagement :** A la Clinique SMR La Louvière, les professionnels s'engagent à prévenir et prendre en charge la douleur. Le Comité de lutte contre la douleur (CLUD) de l'établissement veille à la mise en œuvre de l'ensemble des moyens visant à soulager la douleur.

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 l'exemple, l'hypnose, la relaxation, les massages, le soutien psychologique....

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

*A la Clinique SMR La Louvière 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 règlette.

---

## Bienveillance

---

**La bienveillance (Veiller au Bien)** englobe tout ce qui favorise l'épanouissement de la personne, s'adapte à ses besoins divers (psychologiques, physiologiques, affectifs ...) et permet un développement harmonieux.

La bienveillance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à **promouvoir le bien-être de l'utilisateur** en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance. La bienveillance impose : - un ensemble de comportements, d'attitudes respectueuses de la personne - la recherche d'un environnement adapté - l'exigence de professionnalisme.

Chaque personne a besoin que l'on respecte sa liberté individuelle, que l'on préserve son bien-être psychique et physique, que l'on respecte son rythme de vie, ses envies, ses goûts, son autonomie.

**La Clinique SMR La Louvière** met la Bienveillance au cœur de son accompagnement.

Des actions, formations et sensibilisations sont régulièrement menées, visant à assurer le meilleur accompagnement possible : être soucieux des besoins et demandes du patient et respecter son choix



# Notre offre de soins

---

## *Secteur d'activités*

---

### **L'établissement dispose de plusieurs secteurs d'activité :**

- **Hospitalisation Complète** avec les prises en charge suivantes :
  - En rééducation orthopédique et traumatologique
  - Réadaptation neurologique
  - Réadaptation rhumatologique
  - Addictologie
  - Santé mentale
  
- **Hospitalisation de Jour :**
  - Rééducation orthopédique et traumatologique
  - Santé mentale
  - Suivi diététique
  
- **Consultations Externes :**
  - Rhumatologie
  - Radiologie (échographie)

---

## *Equipes médicales, paramédicales, sociales et administratives*

---

**L'équipe médicale** est en charge de réaliser votre consultation d'accueil médicale, afin de définir votre programme d'HDJ. Il vous accompagnera tout au long de votre prise en charge et réalisera votre bilan de sortie.

**L'équipe d'éducateur en activité physique et adaptée**, réaliser des activités adaptées à votre pathologie et à votre niveau. Son rôle est d'optimiser les capacités des personnes, d'améliorer son état de santé, sa qualité de vie et son autonomie.

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

**Les agents des services hospitaliers** assurent l'entretien des locaux.

**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, psychologue...** Ils interviennent dans votre programme de prise en charge

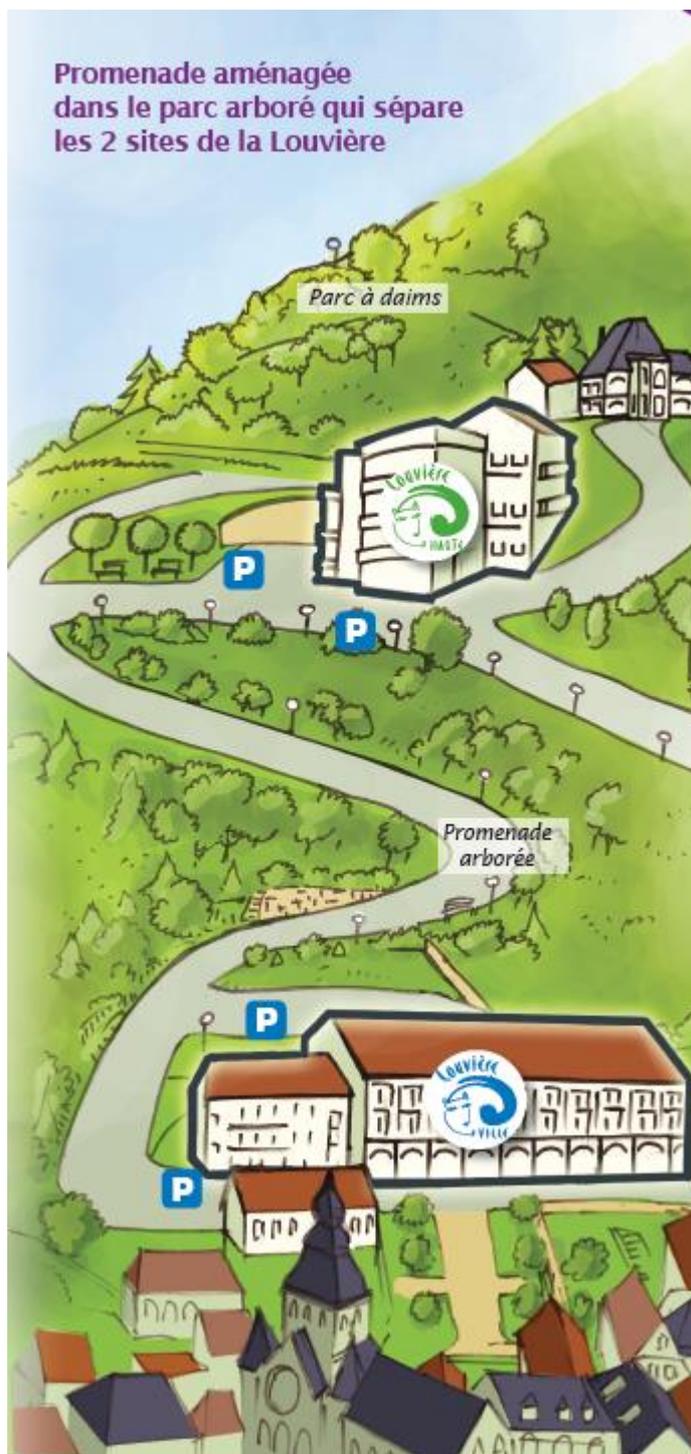
**L'assistante sociale** peut intervenir à votre demande pour vous informer, vous orienter, vous aider ou vous accompagner dans vos démarches d'accès aux droits ou d'organisation de votre sortie. Pour être mis en relation vous pouvez vous adresser à la coordinatrice de soins.

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

# Votre séjour

## Présentation du SMR

Site internet :



### Louvière Haute

Un nouveau pavillon de trois étages regroupant l'ensemble des différents services est ouvert depuis 1999. Ce site compte 32 chambres particulières ainsi que 7 chambres doubles. Toutes d'un très grand confort et desservies par ascenseur. Une bibliothèque, un salon, et une grande salle d'activités offrent des lieux de détente propice au repos.

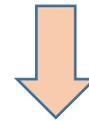
### Louvière Ville

Depuis Janvier 2005, une annexe est ouverte avec un nouvel établissement situé à 200 mètres de Louvière Haute. Il comprend un service de 30 chambres particulières ; un plateau technique de rééducation et de réadaptation fonctionnelle, des services médicaux, des salons de détente, une salle de cinéma.

---

## Formalités administratives d'entrée

---



**Votre demande de prise en charge en Hospitalisation de Jour** a été traitée en Commission d'admission afin de valider la pertinence de votre hospitalisation au sein de notre structure.

Notre secrétaire médicale va établir en fonction de vos disponibilités et de celles de nos professionnels, votre planning de prise en charge, à raison de une à trois séances (demi-journée) par semaine.

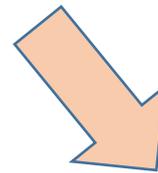
Afin de compléter votre dossier auprès du secrétariat médical, vous devez vous munir lors de votre première venue des documents ci-après en cours de validité et les remettre à la secrétaire médicale :

- Une pièce d'identité (carte nationale d'identité, titre et carte de séjour, passeport, livret de famille)
- Une carte vitale
- Une carte mutuelle ou attestation AME, CSS
- Vos ordonnances, vos examens d'imagerie, résultats d'analyse.

**INS : Identité Nationale de Santé –** Identité sanitaire officielle qui vous identifie tout au long de votre parcours de santé et de soins.

**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.**



**UNE ERREUR D'IDENTITE EST POTENTIELLEMENT UNE ERREUR MEDICALE. NOUS VOUS RECOMMANDONS AINSI DE VERIFIER VOTRE IDENTITE ET SIGNALER LES ERREURS.**

Depuis le 1<sup>er</sup> 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 Sanitaire (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.

**Etre 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 notre assistante sociale dès 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 au professionnels au cours de votre prise en charge.

• **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. Néanmoins dans le cadre de l'Hospitalisation de Jour, vous pouvez déposer vos objets de valeurs dans un casier individuel sécurisé mis à disposition. L'établissement ne peut être rendu responsable en cas de perte, de vol ou de dégradation d'objets conservés.

• **ORGANISATION DES SOINS**

L'équipe médicale et paramédicale vous assure une prise en charge globale pluridisciplinaire et pluri professionnelle conformément à vos besoins en santé afin de construire un projet thérapeutique personnalisé.

Le service dispose d'un plateau technique qui comprend :

- Un plateau technique de rééducation et réadaptation avec notamment Huber 360, vélo, vélo elliptique, motomed, pressothérapie, arthromoteur...
- Plusieurs salles d'activité physique adaptée
- Des salles de soins et d'examen



- **RELIGION**

La Clinique SMR La Louvière est soumise 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, du bon fonctionnement du service, de la sécurité des soins et de la tranquillité des usagers.

---

### ORMALITES ADMINISTRATIVES DE SORTIE

---

## Vos Droits

Avant de quitter l'établissement, veuillez passer au secrétariat pour régulariser votre situation et votre dossier, récupérer votre courrier de sortie d'hospitalisation de jour et compléter notre questionnaire de satisfaction.

L'assistante sociale de l'établissement est à votre disposition pour vous informer, vous conseiller, vous orienter afin de préparer votre retour à domicile dans les meilleurs conditions. Pour une prise de rendez-vous vous pouvez vous adresser au secrétariat ou aux équipes soignantes.

***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. Usagers, vos droits.***

# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être 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 :

---

## ACCES 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.

L'établissement contribue à développer la qualité de ses services, à vous garantir l'égal accès aux soins nécessités par votre état de santé et à assurer la continuité des soins et la meilleure sécurité sanitaire possible.

---

## DROIT A 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.

## CONSENTEMENT AUX SOINS ET DROIT DE PARTICIPER A LA DECISION MEDICALE

**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.**

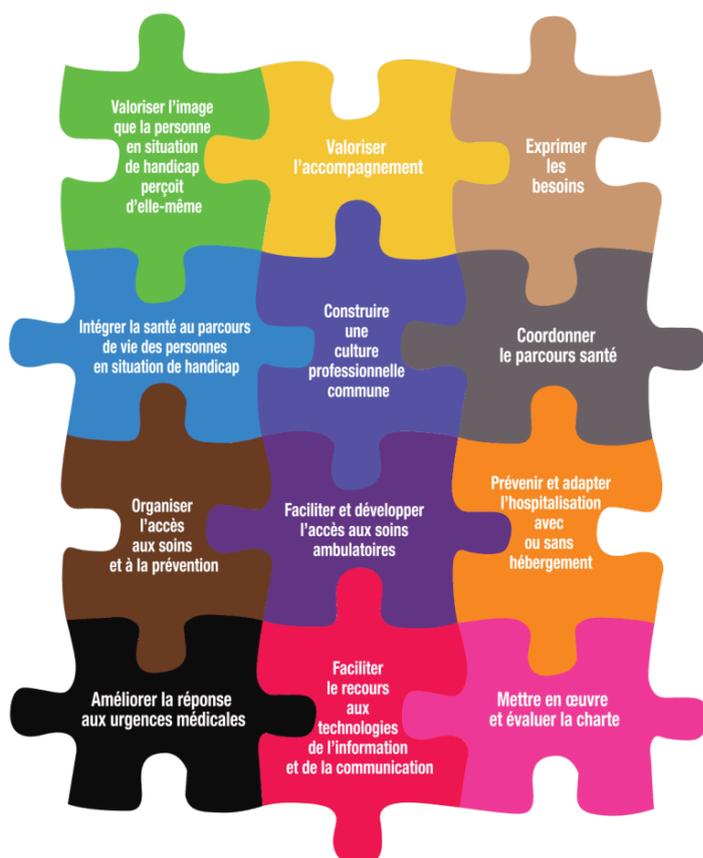
Le médecin a l'obligation de respecter la volonté de la personne, après l'avoir informée des conséquences de ses choix et de leur gravité. Ainsi, toute personne apte à exprimer sa volonté a le droit de refuser un soin ou de ne pas recevoir un traitement.

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 exprimer leur consentement.**

### CHARTRE ROMAIN JACOB

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



**Charte Romain Jacob pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap**

## 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, et est consignée dans votre dossier médical. Elle est révoquée 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 ses directives anticipées dans 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.

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'organe et de tissus

---

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°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 refus et le confier à un proche ou le garder sur vous.

---

## RESPECT DE LA DIGNITE

---

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 de son séjour, y compris lors des soins, des toilettes ....

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 leur proche.

---

## CONFIDENTIALITE ET ACCES 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.

**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 un accès à votre dossier médical auprès du Directeur de l'établissement par lettre recommandée avec accusé de réception en y joignant votre pièce d'identité. La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les 8 jours à compter de la date de réception de votre demande.

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 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.

# Déclaration d'un évènement indésirable associé aux soins (EIAS)

Un «évènement indésirable» est un évènement non souhaité qui peut affecter la santé d'une personne.

Vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant sur le portail de signalement les évènements sanitaires indésirables que vous suspectez d'être liés aux produits de santé, produits de la vie courante et actes de soins suivants :

- Un produit à usage médical
- Un autre produit
- Un acte médical ou examen



Portail de signalement des évènements sanitaires indésirables

## Signaler un évènement sanitaire indésirable

Veuillez choisir une catégorie liée à l'évènement indésirable que vous souhaitez signaler :

Un produit à usage médical

Un autre produit

Un acte médical ou un examen

Cochez ensuite la case correspondant à votre situation (un seul choix possible).



**Médicament / Vaccin (dont vaccin contre la Covid-19)**

Tous les médicaments y compris les médicaments à base de plantes, homéopathie, les préparations faites en pharmacie...



**Matériel / Dispositif médical**

Par exemple :

- Matériel utilisé pour les soins : compresse, défibrillateurs externes, lits médicaux, matériel de perfusion,...
- Matériels implantés : stents, prothèses de hanches, prothèses mammaires,...
- Autres : lentilles de contact...



**Médicament à usage vétérinaire**

Seuls les effets indésirables constatés chez l'homme sont à signaler.

Précédent

Suivant



# Commission Des Usagers – Représentants des usagers

(cf. article R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Les représentants des usagers (RU)

## Qui sont-ils ?

- Des bénévoles, membres d'une association agréée par le ministère de la santé
- Porte-paroles des usagers dans les commissions et instances de l'établissement
- Nommés par le directeur Général de l'Agence Régionale de Santé

## Quelles sont leurs missions ?

- Veillez au respect des droits des usagers
- Contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins des usagers

## Quelles sont leurs activités ?

- Participer activement à la commission des usagers (CDU)
- S'impliquer dans la démarche de qualité et de gestion des risques, à travers les événements indésirables (EI), événements indésirables graves (EIG) et de leur analyse.
- Suivre les plaintes et les réclamations
- Connaître et aider à l'amélioration des Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et Sécurité des Soins (IPAQSS)
- S'engager dans l'élaboration du projet d'établissement.

## Comment les contacter ?

Identité de nos RU:

Mr. QUEILLE Richard

Par mail : [ru@lalouviere.fr](mailto:ru@lalouviere.fr)

Par courrier :

Centre Soins Médicaux et de Réadaptation La Louvière, A l'attention du service qualité, 48 rue Charles Claudel, 88210 SENONES.

Par l'intermédiaire de :

Mme Fiona STEQUERT, Responsable d'Assurance Qualité de l'établissement

# Hébergement et protection des données personnelles

Des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies au cours de votre séjour à la Clinique SMR La Louvière. 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. 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](mailto:dpo@hjd.asso.fr) ou par courrier.

## 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 de l'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 vos démarches. Ils sont désignés par l'Agence Régionale de Santé (ARS).

# Vos devoirs

## CONSIGNES DE SECURITE

**Interdiction de fumer** : pour la sécurité de tous, et conformément à la législation en vigueur, il est interdit de fumer dans le bâtiment et dans les lieux non réservés à cet effet. Vous fumez et l'envie d'arrêter vous tente ?

**Sécurité incendie** : toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans notre établissement. A chaque étage un plan d'évacuation est affiché.

**Hygiène** : La Clinique SMR La Louvière met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés. En raison des risques d'infection, la présence d'animaux dans l'établissement est strictement interdite.

**Téléphone portable** : Hormis lors de vos RDV (psychologue, APA, kiné..). L'usage des téléphones portables est autorisé au sein de l'établissement. Il vous est simplement demandé d'être discret et de respecter le repos des autres pensionnaires.

**Silence** : le silence constitue l'un des éléments indispensables pour le confort et le bon rétablissement des patients. Il est donc de rigueur dans tout l'établissement.

**Détention illicite** : la détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

## REGLES DE VIE

L'ensemble du personnel de la Clinique SMR La Louvière est à votre disposition pour vous apporter des soins de qualité. Afin de garantir les meilleures conditions de prise en charge, tout patient hospitalisé se doit de respecter les règles de vie en collectivité (discrétion, courtoisie, respect des locaux, des personnes, des règles d'hygiène, des règles de visite...).

Pour des raisons d'organisation, nous vous demandons de respecter les rendez-vous fixés sur votre planning ou de nous prévenir le plus tôt possible en cas d'annulation.

# DEMANDE D'ADMISSION EN HÔPITAL DE JOUR EN SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION

## Renseignements administratifs et sociaux concernant le patient

Mr/Mme NOM et Prénom : .....

Nom de jeune fille : ..... Date de naissance : .....

Poids : ..... Taille : .....

Code Postal : ..... Ville : .....

Tél : ..... Mail : .....

Motif de la prise en charge en HDJ à la Louvière : .....

**Veillez SVP cocher au minimum 2 types de prises en charge  
pour créer son projet de soins** : Case à cocher : P = Prioritaire / A = Annexe

P A

- Kinésithérapie
- Diététique
- Suivi assistante sociale

P A

- Psychothérapie
- Activité Physique Adaptée APA
- Infirmier en éducation thérapeutique

## Renseignements Médicaux

Antécédents médicaux et chirurgicaux : .....

Aides Techniques à la marche :  Oui  Non. Si oui, lesquels : .....

Traitement actuel (si possible):

.....

.....

.....

Fait le \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ à : .....

Nom, Prénom, caché et signature du médecin



CLINIQUE SMR LA LOUVIERE  
48 RUE CHARLES CLAUDEL  
88210 SENONES



E-MAIL : [secretariat@lalouviere.fr](mailto:secretariat@lalouviere.fr)

Tél. : 03.29.51.66.66

Tél. portable RDV HDJ : 06.43.92.18.43

Fax : 03.29.51.66.30

Web : [www.lalouviere.fr](http://www.lalouviere.fr)