Centre Hospitalier Régional
METZ-THIONVILLE



# LIVRET D'ACCUEIL

## PATIENT ET FAMILLE











Madame, Monsieur,

Ce livret d'accueil a été rédigé à votre intention. Il a pour objectif de vous fournir les informations dont vous pourriez avoir besoin lors de votre admission, pendant votre séjour, et au moment de votre sortie.

Il vous permettra de mieux connaître le CHR Metz-Thionville et l'ensemble de ses sites, en particulier celui dans lequel vous êtes hospitalisé.

Nous espérons qu'il répondra aux questions que vous pourriez vous poser. Toutes les situations ne pourront pas être envisagées dans ce support, et vous pouvez obtenir toute information complémentaire auprès des professionnels de santé qui assurent votre accompagnement.

Ce document a également pour objectif de vous rappeler vos droits, vos obligations et nos engagements à votre égard.

Tous les personnels sont engagés à vous accueillir et vous à prendre en charge dans les meilleures conditions. Au-delà des exigences réglementaires, ils sont investis dans des actions d'évaluation et d'amélioration régulières de la qualité des soins et des prestations qu'ils délivrent.

Au moment de sortir de l'hôpital ou dès votre retour à domicile, faites-nous connaître votre avis et vos suggestions au moyen du questionnaire de satisfaction. Les questionnaires reçus sont exploités et peuvent donner lieu à un plan d'actions destiné à parfaire la qualité du service rendu. Votre contribution s'avère donc très utile.

Nous vous souhaitons un bon séjour dans notre établissement et nous vous prions d'agréer Madame, Monsieur, l'assurance de nos salutations distinguées.

M. Dominique PELJAK
***Directeur Général***

Dr Gaël CINQUETTI
***Président de la Commission Médicale d'Etablissement***

# Sommaire


## PRÉSENTATION DU CHR 04

Organisation 04
Historique 06
Missions 07
Chiffres clés 08
Sites hospitaliers 10

## ADMISSION ET SORTIE 12

Admissions et accueil 13
Formalités administratives 14
Hospitalisation 16
Sortie 16
Les frais d'hospitalisation 17

## SÉJOUR 18

Reconnaître les professionnels 19
Vie quotidienne 21
Sécurité et sûreté 22
Téléphone, Télévision, Internet 23
Informations pratiques 24
Aide et accompagnement 25

## HYGIÈNE 28

Tous acteurs de la préventions des infections 28

## RESPECT DES ORGANISATIONS 30

Droit à l'information 32
Directives anticipées 32
Protection juridique des majeurs 32
Informatique et liberté 32
Personne de confiance 33
La confidentialité 33
Droit d'accès au dossier médical 33
Le secret médical 33
Dérogation au secret médical 34
Réutilisation de vos données personnelles par l'entrepôt de données de santé 34
Droit à l'image 35
Don d'organes et de tissus 36
Le CLAN 36
Lutte contre la douleur 36
Suggestions et réclamations 37
La charte de la personne hospitalisée 38
La charte de l'enfant hospitalisé 39
La charte de la personne âgée dépendante 39
Protection des données 40
Démarche qualité et sécurité des soins 42
Lexique 43



# PRÉSENTATION DU CHR

# Organisation

**Le CHR Metz-Thionville est un établissement public de santé. Le Directeur Général du CHR Metz-Thionville, assisté d'un directoire, et d'une communauté médicale et soignante engagée, assure la gestion et la conduite générale de l'établissement.**

## GOUVERNANCE DE L'ÉTABLISSEMENT

L'hôpital est dirigé par un **Directeur**, représentant légal de l'établissement, qui élabore et met en œuvre le projet d'établissement en collaboration avec les équipes médicales et soignantes.

Un **Directoire** l'accompagne dans ses décisions stratégiques, notamment pour les projets médicaux et de soins.

Plusieurs **instances consultatives** participent au bon fonctionnement de l'hôpital (commission médicale, commission des soins et de rééducation médico-technique, commission des usagers, etc.). D'autres groupes veillent spécifiquement à la **qualité et à la sécurité des soins** (médicaments, prise en charge de la douleur, éthique…).

Notre établissement fait partie d'un Groupement Hospitalier de Territoire (GHT), qui réunit plusieurs hôpitaux autour d'un projet médical et de soins commun.

Ce partenariat permet :
- D'assurer un accès équitable à des soins de qualité et sécurisés,
- De proposer une offre de soins de proximité complétée par des prises en charge spécialisées,
- De mutualiser certaines ressources pour améliorer l'organisation et l'efficacité des soins.

## LE CONSEIL DE SURVEILLANCE

Le conseil de surveillance a pour mission de se prononcer sur la stratégie et d'exercer un contrôle sur l'établissement.
Le conseil de surveillance comprend des représentants des collectivités territoriales, des représentants du corps médical et non médical, des personnalités qualifiées et des représentants des usagers.

## UNE ORGANISATION EN PÔLES

Le CHR Metz-Thionville est organisé en pôles regroupant des spécialités. Ces pôles sont placés sous la responsabilité de médecins chefs de pôle, nommés par co-décision Directeur Général - Président de la CME. Un quatuor de pôle est formé avec un directeur référent, un cadre supérieur de santé ou une sage-femme cadre et un cadre gestionnaire de pôle.

# Les pôles cliniques et médico-social



FEMME-MÈRE-ENFANT



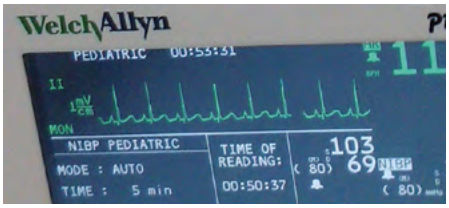
APPAREIL LOCOMOTEUR - TRAUMATOLOGIE
TÊTE COU CHIRURGIE PLASTIQUE



MALADIES DU COEUR ET DES VAISSEAUX



APPAREIL DIGESTIF - UROLOGIE
NÉPHROLOGIE




ANESTHÉSIE - RÉANIMATION - BRÛLÉS



CANCÉROLOGIE HÉMATOLOGIE
PNEUMOLOGIE



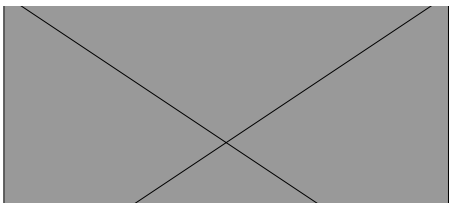

URGENCES - MÉDECINE JUDICIAIRE
ACCÈS AUX SOINS



MÉDECINES DE SPÉCIALITÉS



GÉRONTOLOGIE - GÉRIATRIE



PSYCHIATRIE - PSYCHOTHÉRAPIE
SANTÉ MENTALE



PÔLE INTER-ÉTABLISSEMENT DE MÉDECINE
POLYVALENTE



DIAGNOSTIC



MÉDICO TECHNIQUE

# Historique

L'origine de Notre Dame de Bon-Secours remonte à un don de Nicolas Rollin, Chanoine de Saint Thiébault, en 1691. Les locaux étaient alors situés le long de la rue de Chambière.

C'est en 1919 que l'Hôpital Bon-Secours a déménagé sur son site historique. A partir de 1959, l'hôpital va s'étendre par la construction de nouveaux bâtiments. En 1978, le Centre Félix Maréchal a ouvert ses portes. En 1986, les maisons de retraite Saint Jean et Le Parc finissent d'agrandir le groupement des Hôpitaux de Metz.

**L'origine des Hôpitaux de Thionville remonte à 1332.** Après l'acquisition, en 1898, de l'Ecole Chrétiennes à Beauregard, la municipalité y transfère les différents services de l'hospice municipal qui devient alors l'Hôpital Beauregard. En 1968, l'agglomération thionvilloise, longtemps défavorisée en matière d'hospitalisation publique, se dote d'un nouvel hôpital, l'Hôpital Bel-Air, sans pour autant fermer l'Hôpital Beauregard qui continue alors de fonctionner et de se moderniser.

En 1974, le Centre Hospitalier de Thionville s'agrandit par l'acquisition de la Maison de Retraite Saint Charles. Le pavillon Dim Saillet, maison médicale pour personnes âgées, est inauguré en 1976.

En 1976, les Conseils d'Administration du Centre Hospitalier de Metz et du Centre Hospitalier de Thionville décident de fusionner leurs établissements en un établissement hospitalier inter-communal.
Cette nouvelle entité juridique a permis d'élargir le champ des spécialité en accédant aux disciplines de pointe à vocation régionale.

**Le 3 mai 1977,** Madame Simone VEIL, Ministre de la Santé et de la Famille, érige cette structure, composée de **9 établissements géographiquement distincts en Centre Hospitalier Régional**.

En septembre 2008, les activités de maternité et de gynécologie de l'hôpital Bon-Secours et de l'hôpital Sainte-Croix ont été regroupées géographiquement au sein de l'Hôpital-Maternité de Metz.
Au premier janvier 2009, cette nouvelle structure a été intégrée au CHR Metz-Thionville.

En octobre 2012, l'hôpital Bon Secours a déménagé vers l'hôpital de Mercy.
En janvier 2013, l'Hôpital-Maternité de Metz a, à son tour, déménagé vers l'Hôpital Femme Mère Enfant du site de Mercy.

**En 2016, conformément à la Loi de Modernisation de notre Système de Santé (LMSS), le CHR Metz-Thionville est devenu l'établissement support du nouveau Groupement Hospitalier de Territoire Lorraine Nord.**


Hôpital Bon-Secours de Metz


Hôpital Beauregard de Thionville



Hôpital Bel-Air de Thionville


Hôpital de Mercy


Hôpital Femme, Mère, Enfant de Metz

# Missions

**Aujourd'hui le projet d'établissement du Centre Hospitalier Régional Metz-Thionville se développe autours de 4 grands axes :**

- L'expertise et l'excellence au cœur de notre offre de soins territoriale
- L'engagement et l'innovation au service des patients
- Le positionnement en tant que centre de référence du territoire
- L'universitarisation comme ambition commune

## DISCIPLINES SPÉCIALISÉES

Les différentes disciplines spécialisées couvrent les besoins en santé des bassins de population de Metz, Thionville et Hayange soit une population d'environ 880 000 habitants.

Le CHR Metz-Thionville est le centre de référence du Grand Est pour la prise en charge des brûlés adultes.

## FORMATION

Le CHR Metz-Thionville c'est également 11 écoles et instituts de formation en santé.

4 IFSI institut de formation en soins infirmiers,

3 IFAS institut de formation d'aides-soignants,

2 IFAP institut de formation d'auxiliaires de puériculture,

1 IFIP institut de formation infirmiers de puériculture,

1 école de sages-femmes,

1 CFPPH centre de formation des préparateurs en pharmacie hospitalière.

## ACTIONS DE SANTÉ PUBLIQUE

Le CHR Metz-Thionville participe aux actions de santé publique de dépistage, de prévention et d'éducation à la santé, en lien avec l'État, l'assurance maladie, les collectivités locales et les associations des usagers.

## RECHERCHE CLINIQUE

La recherche clinique occupe une place stratégique au croisement du soin, de l'innovation et de l'excellence scientifique. Elle constitue un enjeu majeur dans notre société, à la fois en termes de progrès médical et de santé pour les patients et la population, et en termes de développement professionnel pour les médecins et soignants de l'hôpital public. Le CHR Metz-Thionville s'engage activement dans cette démarche. Depuis 2011, une Plateforme d'Appui à la Recherche Clinique (PARC) accompagne les professionnels de santé dans la mise en place et la participation à des projets de recherche et le développement de nouveaux projets. Depuis 2025, une Direction de la recherche nouvellement créée pilote cette activité.

Le nombre de patients inclus dans des projets de recherche clinique au CHR Metz-Thionville augmente chaque année : 176 participants en 2011 contre 5326 en 2025. Ces recherches aboutissent à une production scientifique croissante, avec plus de 480 articles publiés dans des revues médicales internationales ces quatre dernières années, et sont l'occasion de développer des partenariats avec les équipes universitaires du territoire, et des établissements européens partenaires. Au cours de votre séjour au CHR, l'équipe médical et soignante peut vous proposer l'inclusion dans un protocole de recherche. Vous trouverez la liste des protocoles ouverts dans l'établissement sur le site web du CHR et via le QR code.

# Chiffres clés*










**32 765**
interventions chirurgicales

**49,64%**
taux de chiurgie ambulatoire

**24 543**
Passages aux UGO

**5 082**
naissances

**5 607**
Sorties primaires du SMUR

**122 564**
Examens de radiologie

**54 523**
Examens de scanner

**124 826**
Passages aux urgences

**742 976**
Appels au centre 15

**1645**
Sorties secondaires du SMUR

**observés en 2025.*

Environ
951
personnels médicaux

Près de
413 396
repas servis au personnel

50 014
Transports sanitaires

2 313 tonnes
de linge nettoyé

5 286
personnels non médicaux

2 056 473
repas servis



## LE PLATEAU TECHNIQUE

- 2 Petscan
- 4 IRM
- 4 scanners
- 6 gamma caméras
- 2 mammographes
- 108 échographes
- 2 cone beam
- 10 salles de radiologie
- 4 coronarographes numérisés
- 54 générateurs de dialyse
- 34 salles de bloc opératoire
- 1 salle hybride
- 3 appareils de circulation sanguine extracorporelle
- 1 robot chirurgical
- 2 accélérateurs de particules
- 1 scanner de centrage
- 2 appareil de tomothérapie
- 1 appareil de curithérapie haut débit
- 1 osteoensitomètre

# Sites hospitaliers

Le CHR Metz-Thionville est composé de 8 établissements répartis autour des communes de Metz, Thionville, Hayange et leurs agglomérations.

En vous connectant au site internet du CHR Metz-Thionville **www.chr-metz-thionville.fr** vous trouverez pour chaque établissement des plans d'accès qui faciliteront votre orientation.



## HÔPITAL FEMME MÈRE ENFANT METZ

Adresse :
1, rue Marie de Coëtlosquet - 57245 Peltre

Standard téléphonique : 03 87 55 31 31

Votre itinéraire :
Par autoroute : Sortie Peltre, puis suivre signalétique
Du centre ville : Suivre signalétique «Hôpital de Mercy»

Bus : METTIS Ligne B



## HÔPITAL DE MERCY

Adresse :
1, allée du château - CS 45001- 57085 Metz - cedex 03

Standard téléphonique : 03 87 55 31 31

Votre itinéraire :
Par autoroute : Sortie Peltre, puis suivre signalétique
Du centre ville : Suivre signalétique «Hôpital de Mercy»

Bus : METTIS Ligne B



## HÔPITAL FEMME MÈRE ENFANT THIONVILLE

Adresse :
1-2 rue du Friscaty, 57100 Thionville

Standard téléphonique 03 82 55 82 55

Votre itinéraire :
Par autoroute : Sortie 40 Bel-Air, Linkling Z.A, Linkling Z.C., puis suivre la signalétique
Du centre ville : Suivre signalétique «Bel-Air»

Bus : SMITU 37



## HÔPITAL BEL AIR

Adresse :
1-3 rue du Friscaty, 57100 Thionville

Standard téléphonique 03 82 55 82 55

Votre itinéraire :
Par autoroute : Sortie 40 Bel-Air, Linkling Z.A, Linkling Z.C., puis suivre la signalétique
Du centre ville : Suivre signalétique «Bel-Air»

Bus : SMITU 37



## HIA LEGOUEST

Adresse :
Rue des Frères Lacretelle - 57070 Metz

Standard téléphonique : 03 87 56 46 46

Grâce à un partenariat avec l'Hôpital d'Instruction des Armées Legouest, le CHR Metz-Thionville dispose de plusieurs services de soins sur le site de l'établissement (soins palliatifs, SSR).




## HÔPITAL D'HAYANGE

Adresse :
51, rue de Wendel - 57700 Hayange

Standard téléphonique : 03 82 57 73 73

Votre itinéraire :
Par autoroute : A30 Sortie N°3 «Hayange centre»,
puis suivre signalétique



## EHPAD LE PARC

Adresse :
81, rue Claude Bernard - 57000 Metz

Standard téléphonique : 03 87 55 37 67

Votre itinéraire :
Par autoroute : Sortie 33 direction Metz Nord,
puis suivre Metz Technopole

Bus : Le Met Citeis 14 ou Mettis A et B



## EHPAD SAINT JEAN

Adresse :
31, rue Saint Jean - 57000 Metz

Standard téléphonique : 03 87 55 37 67

Votre itinéraire :
Par autoroute : Sortie 32 Centre Ville,
puis suivre Montigny-lès-Metz

Bus : Le Met Ligne 2



## HÔPITAL FÉLIX MARÉCHAL

Adresse :
1, rue Xavier Roussel - 57050 Metz Devant-les-Ponts

Standard téléphonique : 03 87 55 78 00

Votre itinéraire
Par autoroute : sortie «Metz-Nord / PONTIFFROY»
direction «Devant-les-Ponts», puis suivre
signalétique «Hôpital Félix Maréchal»

Bus : Le Met Ligne 4



# ADMISSION ET SORTIE

# Admission et accueil

| LES SERVICES D'ACCUEIL | | |
|---|---|---|
| | Semaine | Week-ends et jours fériés |
| Mercy | 7h30 - 20h | 10h - 18h |
| Bel Air | 7h30 - 20h | 10h - 18h |
| HFME Metz | 7h30 - 18h | 10h - 18h |
| HFME Thionville | 7h30 - 18h | 10h - 18h |
| Félix Maréchal | 7h30 - 20h | 10h - 18h |
| Hayange | 7h30 - 20h | 10h - 18h |

| LES SERVICES D'ADMISSIONS | | | |
|---|---|---|---|
| | Semaine | Samedi | Dimanche et jours fériés |
| Mercy | 7h30 - 17h | 10h - 18h | Fermé |
| Bel Air | 7h45 - 17h | 10h - 18h | Fermé |
| HFME Metz | 7h30 - 17h | 10h - 18h | Fermé |
| HFME Thionville | 7h45 - 17h | 10h - 18h | Fermé |
| Félix Maréchal | 7h30 - 17h | 10h - 18h | Fermé |
| Hayange | 7h30 - 17h | 10h - 18h | Fermé |

Les agents du bureau des admissions de chaque site peuvent vous aider utilement dans vos démarches administratives et d'ouverture de droits.

## LE SERVICE DÉCLARATION DES NAISSANCES BEL AIR (SERVICE ÉTAT CIVIL) : 9h-12h et 13h-15h30

## LES SERVICES D'ACCUEIL DES URGENCES

Le CHR Metz-Thionville dispose de 2 services d'accueil des urgences à travers le département :

- 1 au sein de l'hôpital Bel Air à Thionville,
- 1 au sein de l'hôpital Mercy à Ars-laquenexy.

## LA PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ

Une permanence d'accès aux soins de santé (PASS) accueille les personnes en situation de précarité et établit la liaison avec les services médicaux, administratifs et sociaux.

**Metz**
Accès: Zone A niveau 02 de l'hôpital de Mercy
Contact: 03 87 55 77 60
**Thionville**
Accès: 9 rue château Jeannot, 57100 Thionville
Contact: 03 82 34 18 08

# Formalités administratives

## Document à présenter

Lors de votre admission, l'établissement s'occupera de la prise en charge et du paiement des frais d'hospitalisation par les organismes de protection sociale (CPAM et mutuelle).

En contrepartie, il vous appartient de fournir au bureau des admissions, toutes les pièces nécessaires à la justification de vos droits.



### PIÈCES OBLIGATOIRES

- **Votre pièce d'identité :**
  carte d'identité, livret de famille, passeport, titre permanent de séjour, le livret de famille ou extrait d'acte de naissance pour les mineurs

Votre adresse mail pourra vous êtes demandée pour l'enquête de satisfaction automatisée (enquête e-Satis).

- **Votre carte Vitale :**
  ou attestation d'affiliation à la sécurité sociale à jour.

*Si accident de travail : E123 / Si soins programmés : E112

### PIÈCES COMPLÉMENTAIRES

- **Mutualiste :**
  votre carte d'affiliation à l'année en cours.
- **Accidenté(e) du travail :**
  Votre feuille d'accident délivrée par l'employeur.
- **Victime de guerre ou ancien combattant :**
  Votre carnet de soins gratuits.
- **CMU :**
  Votre carte vitale et attestation d'affiliation.

Si vous n'avez aucune couverture sociale, le bureau des admissions et les services sociaux vous aideront à accomplir les formalités nécessaires à la régularisation de votre situation.
La mise à jour de votre carte Vitale peut s'effectuer à l'hôpital au moyen de bornes situées dans les halls.

**Dans l'hypothèse où votre séjour ne peut être pris en charge par un quelconque organisme, vous devez vous acquitter d'un acompte auprès de la caisse de l'hôpital située dans le hall, avant votre entrée.**

### PATIENT ÉTRANGER

Ressortissant de la CEE

Votre carte européenne de santé ou certificat provisoire de remplacement.

Non-ressortissant de la CEE

- Votre carte de séjour, votre passeport,
- Un accord de prise en charge de votre organisme social.

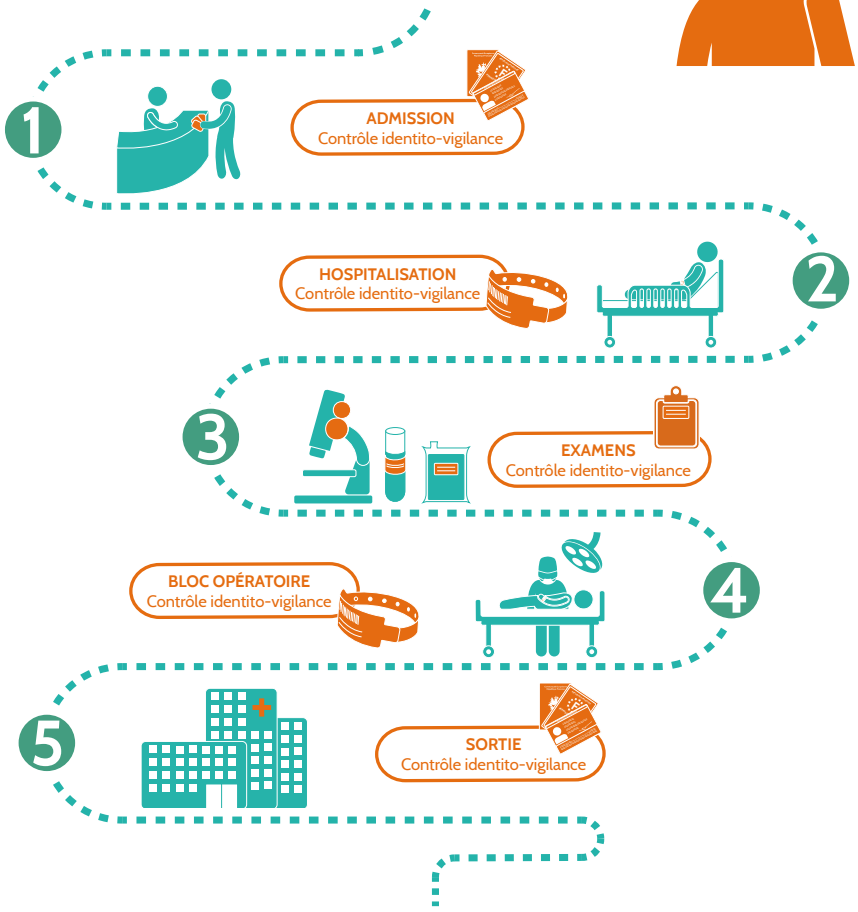
Vous pouvez faire appel aux interprètes du CHR. Pour plus d'information, nous vous invitons à vous orienter directement vers les cadres de santé

- Interpretes are at your disposal.
- Dolmetscher stehen zu ihren verfürung.
- Gli interpreti sono a vostra disposizione.
- Hay intérpretes a su disposicion.
- Lumcza sa do waszej dystozcji.
- مُحلّلو أمامكم

# Nous sommes vigilants

## Merci de nous aider à prendre soin de vous






**À chaque étape de votre parcours à l'hôpital, rappelez votre date de naissance, nom et prénom.**

Le **Dossier Médical Partagé (DMP)** est un carnet de santé numérique, gratuit et sécurisé. Il permet de centraliser vos informations de santé (traitements, examens, comptes rendus…) et de les partager avec les professionnels de santé qui vous suivent.

Il facilite :

- La coordination des soins,
- L'accès rapide à vos informations médicales,
- Le suivi des maladies chroniques,
- La prévention des erreurs (examens ou traitements en double, interactions médicamenteuses).

Vous pouvez créer votre DMP en ligne (sur le site de l'Assurance Maladie), en pharmacie ou auprès d'un professionnel de santé.

Le CHR est partie prenante dans cette démarche de continuité des soins. Il alimente votre espace santé avec les documents générés lors de votre prise en charge (ordonnance de sortie, lettre de liaison, résultats de biologie, résultats d'examens complémentaires…). Ces documents vous seront accessibles et/ou accessibles aux professionnels de santé qui vous prennent en charge. Aussi vous pouvez, en le signalant à un professionnel de santé, vous opposer à l'alimentation de votre espace santé par notre établissement.

# Hospitalisation

**EN CAS D'HOSPITALISATION PROGRAMMÉE, VOTRE HOSPITALISATION EST FIXÉE À L'AVANCE.**

Votre pré-admission sera demandée au bureau des admissions par le secrétariat à l'issue de votre consultation. Votre dossier sera mis à disposition de l'unité de soins. Le jour de votre hospitalisation, vous vous rendrez directement dans le service.




### Accueil des familles

Renseignez-vous auprès des hôtesses :
METZ **03 87 55 30 01**
THIONVILLE **03 82 55 87 01**
HAYANGE **03 82 57 73 73**
FÉLIX MARÉCHAL **03 87 55 78 00**

# Sortie

**Votre sortie est prononcée par le médecin responsable de votre suivi médical.**

Dans le cas où vous ne pouvez pas rentrer directement à votre domicile, il est important d'évoquer très rapidement cette éventualité avec le cadre de santé de l'unité, qui vous mettra en relation avec les services sociaux de l'établissement.

L'assistante sociale envisagera avec vous et votre famille la possibilité d'une convalescence ou d'un placement dans un autre établissement.

Il est possible pour les proches de bénéficier d'un lit «accompagnant», sous réserve des disponibilités de service et nécessité de l'organisation des soins. Les proches ont la possibilité de prendre leur repas sur place.

**Sortie des enfants mineurs :**
La sortie d'un enfant doit obligatoirement se faire en présence d'un parent ou du représentant légal.
Si cela n'est pas possible, une **personne majeure** peut venir le chercher, à condition de présenter une **procuration écrite** et une **pièce d'identité**.

**Continuité des soins et transmissions aux intervenants ultérieurs**

Lors de votre départ, **une lettre de liaison** vous est remise est transmise à votre médecin traitant.
Elle contient les informations nécessaires à la poursuite de vos soins (traitements, consignes…). Elle peut être accompagnée d'une **ordonnance de sortie.**

Si vous demandez votre sortie contre avis médical,
il vous sera demandé de signer une décharge dégageant l'hôpital de sa responsabilité.

# Les frais d'hospitalisation

## PRESTATION D'HOSPITALISATION

Le montant de la prestation d'hospitalisation est calculé en multipliant le nombre de jours d'hospitalisation par le tarif journalier de prestation du service (montant disponible au guichet des admissions).
Si vous êtes assuré social, l'Assurance maladie prend en charge ce montant à hauteur de 80 %.
Les 20% restants, partie appelée «ticket modérateur», vous seront facturés, ou seront facturés à votre mutuelle (si celle-ci couvre la prestation).
Dans certaines situations (régime local, invalidité, maternité, accident de travail, ...), vous pouvez bénéficier d'une prise en charge intégrale par l'assurance maladie (hormis le forfait journalier et les suppléments pour confort personnel comme les chambres individuelles).

## FORFAIT HOSPITALIER

**Le forfait hospitalier représente votre participation financière aux frais d'hébergement** entraînés par votre hospitalisation. Son montant journalier est disponible au guichet des admissions.

Il est dû pour chaque journée d'un séjour d'hospitalisation supérieur à 24 heures, y compris le jour de sortie. Le montant total vous sera facturé, ou sera facturé à votre mutuelle (si celle-ci couvre la prestation).

Vous êtes exonéré du forfait journalier dans certaines situations : régime local, invalidité, maternité, accident de travail, ...

**Frais d'accompagnement**
Frais d'hébergement d'un proche autorisé.
Non pris en charge par l'Assurance Maladie, remboursement possible par votre mutuelle.

**Frais SMUR**
Pris en charge par l'Assurance Maladie selon votre situation.

**Paiement**
À régler : • À la sortie à l'hôpital,
• Ou en ligne (www.tipi.budget.gouv.fr).
*En cas de non-paiement, une facture vous sera envoyée par le Trésor Public.*




## SUPPLÉMENT RÉGIME PATICULIER

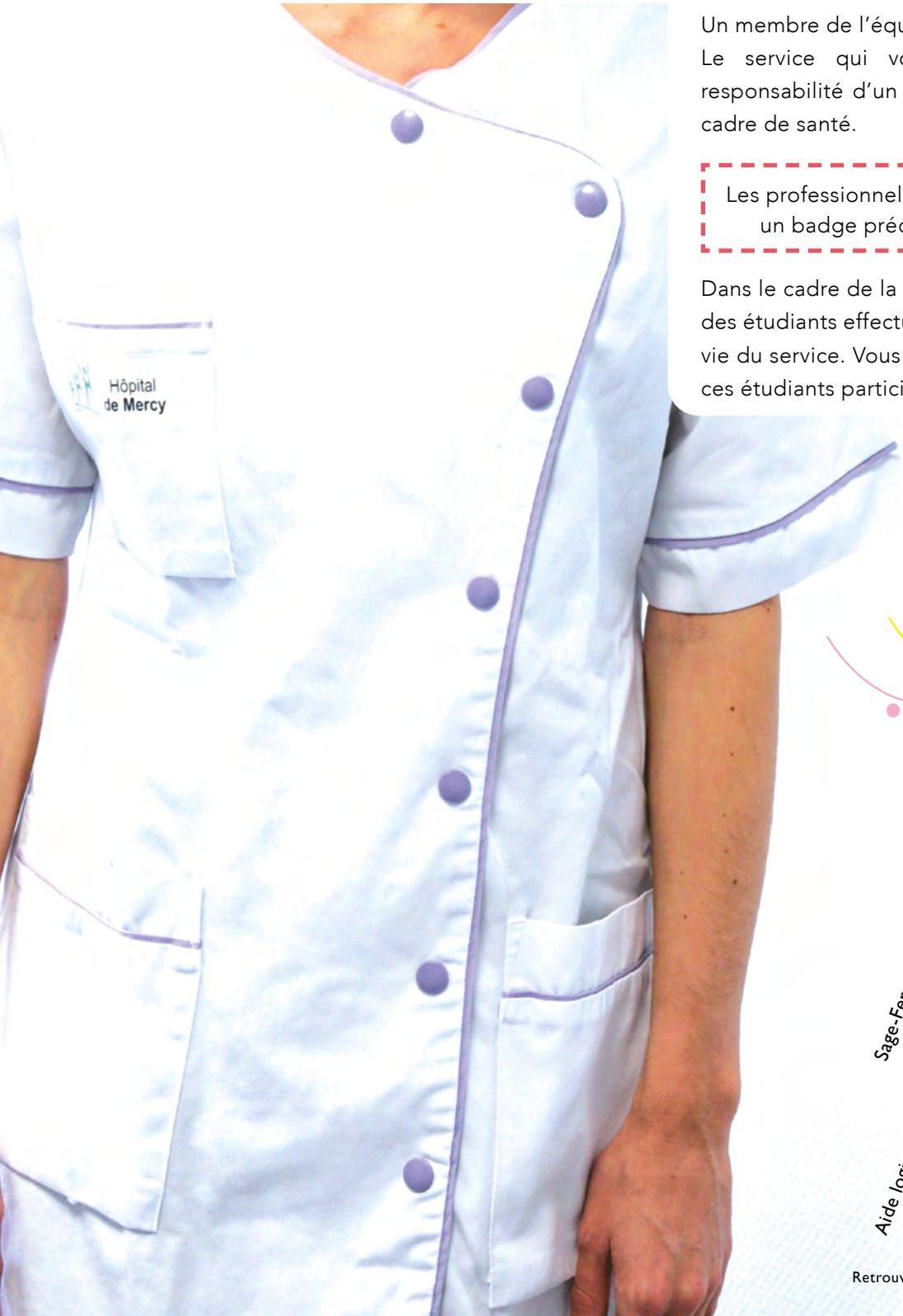
Il est applicable aux patients souhaitant bénéficier d'une chambre individuelle, à l'exception des patients affectés en chambre individuelle pour raisons médicales.

Le supplément journalier généré par l'hébergement en chambre individuelle vous sera facturé, ou sera facturé à votre mutuelle (si celle-ci couvre la prestation).

# SÉJOUR



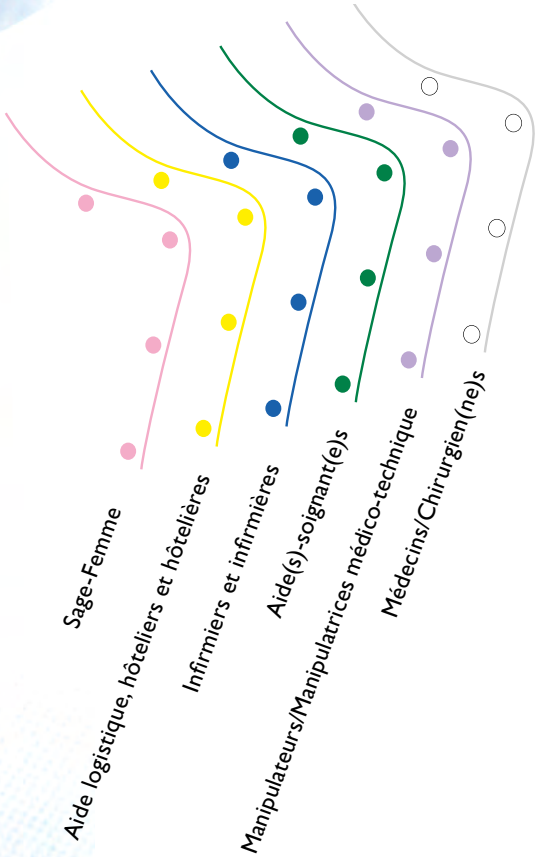
# Reconnaître les professionnels




Un membre de l'équipe soignante vous accueillera. Le service qui vous reçoit est placé sous la responsabilité d'un médecin chef de service et d'un cadre de santé.

Les professionnels du service sont identifiés par un badge précisant leur nom et fonction.

Dans le cadre de la mission d'enseignement du CHR, des étudiants effectuent des stages et participent à la vie du service. Vous avez la possibilité de refuser que ces étudiants participent aux soins.



## L'équipe paramédicale

### DANS LA FILIÈRE INFIRMIÈRE

Cadre supérieur de santé, cadre de santé, infirmière, infirmier anesthésiste, infirmier de bloc opératoire, puéricultrice, aide soignant, auxiliaire de puériculture, infirmier en pratique avancée.

### DANS LA FILIÈRE DE RÉÉDUCATION

Cadre de santé supérieur, cadre de santé, diététicien, kinésithérapeute, ergothérapeute, orthophoniste, orthoptiste, psychomotricien.

### DANS LA FILIÈRE MÉDICO-TECHNIQUE

Cadre de santé supérieur, cadre de santé, manipulateur en électro-radiologie, technicien de laboratoire, radiophysicien, préparateur en pharmacie.

## L'équipe médicale



L'équipe médicale est composée d'un chef de service, responsable de l'activité du service et de son fonctionnement.

Elle est composée de médecins et d'internes assurant notamment la permanence médicale.

Vous pourrez également rencontrer des étudiants en médecine et des sages-femmes.

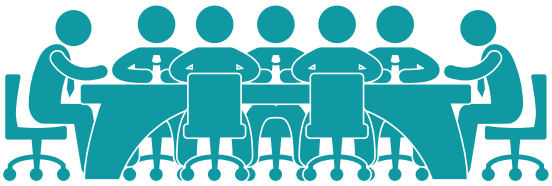
## Psychologues



Lors de votre hospitalisation, vous avez la possibilité de rencontrer un(e) psychologue.

De nombreux autres professionnels contribuent à la qualité de votre séjour : personnel administratif, imagerie, pharmacie, laboratoire, cuisine, blanchisserie, informatique …

## L'équipe de direction



L'équipe de direction est composée du Directeur Général, de l'ensemble des directeurs et des directeurs adjoints.

Ils sont responsables de la gestion et du bon fonctionnement de l'établissement pour que les personnes hospitalisées puissent bénéficier d'une prise en charge et d'un accueil hôtelier adaptés.

## L'équipe administrative

L'équipe administrative est composée de cadres et agents administratifs.

Ils sont chargés de la gestion des ressources humaines, des affaires médicales, des travaux, de l'équipement biomédical, des finances, de la qualité, de l'accueil ou encore de la communication.

L'équipe administrative participe au fonctionnement de l'établissement et à l'accueil des patients.

Dans les unités de soins et de consultations, les secrétaires médicales sont à votre écoute et prennent en charge vos démarches administratives avec le souci d'alléger vos préoccupations.

## L'équipe socio-éducative



L'équipe socio-éducative est composée d'un cadre socio-éducatif et d'assistantes sociales, qui vous soutiennent et vous aident à trouver des réponses à vos difficultés.

Les éducateurs pour Jeunes Enfants sont en lien avec les équipes soignantes et répondent aux besoins des enfants hospitalisés.

# Vie quotidienne

## Argent personnel et bijoux

Nous vous recommandons de ne pas venir avec bijoux, argent et objets de valeur. Le cas échéant, vous avez la possibilité de les déposer à la régie de l'hôpital (plus de renseignements auprès des hôtesses).
Si vous décidez de conserver certains objets de valeur, vous avez à disposition dans votre chambre un placard avec code personnel, que vous créerez en suivant les consignes inscrites à l'intérieur de l'armoire. **Un établissement ne peut être tenu responsable en cas de vol, perte ou dégradation.**

## Courrier

Le courrier est distribué dans le service, indiquez l'adresse complète de l'établissement à vos correspondants sans oublier le nom du service et votre nom.
Si vous souhaitez en expédier, remettez-le, affranchi, au personnel du service.



## Repas

Une enquête sur vos goûts est réalisée à votre admission.

L'élaboration de vos repas tient compte des régimes prescrits par les médecins et diététiciens participant à la définition de vos menus.

Les équipes techniques du service restauration du CHR maîtrisent au quotidien les règles d'hygiène propres à leur secteur, afin de garantir la sécurité alimentaire de toutes les productions issues des cuisines du CHR.

**IL EST FORTEMENT DÉCONSEILLÉ AUX FAMILLES D'APPORTER DES PRÉPARATIONS ALIMENTAIRES AUX PATIENTS.**

Celles-ci peuvent ne pas respecter le régime alimentaire prescrit par les médecins et diététiciens et ne pas satisfaire les recommandations d'hygiène hospitalière applicables dans les établissements de santé.

La gestion des repas est informatisée.
Votre famille a la possibilité de demander des plateaux repas accompagnant. Les modalités pratiques concernant ces plateaux lui seront indiquées par le cadre de santé du service.

Un suivi nutritionnel adapté pour tous les patients, est assuré à l'hôpital.

## Médicaments

**Vous prenez actuellement des médicaments ?**
Lors de votre hospitalisation, le médecin peut vous en prescrire de nouveaux ou en substituer certains.

Pour éviter tout risque d'interaction médicamenteuse :
merci d'informer, dès votre arrivée, l'équipe médicale et soignante de votre traitement en cours et lui remettre les éventuels médicaments en votre possession (ils vous seront rendus à votre sortie).



## Visites

Vos proches sont les bienvenus dans notre établissement, dans le respect strict des règles d'hygiène hospitalière.

**Pour les unités de soins :** les visites sont permises de 13h à 20h, avec nécessité de sortir des chambres durant les soins.

Les visites sont toutefois restreintes dans quelques services (réanimation, soins intensifs, secteur protégé d'hématologie) ou dans certaines situations liées à votre état de santé (COVID, etc...). Les horaires de visites dans ces services vous seront communiqués dans l'unité.

**Pour les Services d'Urgences :** La présence d'un accompagnant par patient est facilitée.

Les membres de votre famille ou de votre entourage doivent éviter de vous rendre visite s'ils sont porteurs d'une maladie contagieuse : grippe, varicelle…

Vous pouvez demander qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital. A votre demande, les visites peuvent être limitées.

Une restriction voire interdiction de visite peut être décidée par la direction, sur avis du chef de service, en cas de non respect, par des personnes en visite , du règlement intérieur du CHR occasionnant des troubles au sein d'un service.

## Alcool

La consommation d'alcool est interdite dans l'enceinte de l'hôpital.

www.alcool-info-service.fr

## Linge

Il vous appartient d'apporter votre linge de toilette, ainsi que le nécessaire de toilette : dentifrice, brosse à dents, savonnette, rasoir…

Dans les services de maternité, vous devez apporter la layette, dont l'entretien reste à votre charge. Vous pouvez vous munir d'un coussin d'allaitement le cas échéant.

Une liste de naissance est à votre disposition en consultation prénatale et/ou en préparation à la naissance.

## Esthétique et coiffure

Des coiffeurs, des esthéticiennes et des pédicures peuvent se rendre à votre chevet.

Renseignez-vous auprès du cadre de santé du service.

## Tabac - cigarette électronique

Conformément à la loi, il est formellement interdit de fumer et de vapoter au sein de l'établissement (lieux communs et chambres, dans les espaces couverts et à proximités des entrées).
Consultation en pneumologie : 03 87 27 35 34
Pour les futures mamans, consultation d'une sage-femme tabacologue : 03 87 27 34 57

# Sécurité et sûreté

**Dans le cadre de son plan de sécurisation d'établissement, le CHR Metz-Thionville a développé une politique active de formation et de sensibilisation de son personnel à la sûreté.**

### SÉCURITÉ INCENDIE

En cas d'incendie,
Ne criez pas «AU FEU», prévenez le personnel qui, formé à la sécurité incendie, vous indiquera les lieux de mise à l'abri.
Si vous quittez votre chambre, fermez la porte.

### VIGILANCE ET VIGIPIRATE

Un dispositif de vigilance est en place dans l'établissement.
Dans le cadre du plan Vigipirate, chacun est invité à rester attentif.
Merci de signaler immédiatement à l'accueil tout bagage ou objet abandonné.

# Téléphone, Télévision, Internet

## Mercy

Vous disposez dans votre chambre soit d'un terminal multimédia, soit d'une télévision à écran plat et d'un téléphone.

Le fonctionnement est très simple.
Pour activer les services, vous (ou un proche) devez vous rendre aux bornes de paiement installées dans le hall à proximité des admissions de la Zone A ou de la Zone B (paiement par carte bancaire) ou directement à la banque d'accueil.
Vous recevrez en échange un reçu avec un code identifiant comprenant 8 chiffres quelque soit le mode de paiement.

Pour activer vos services, vous appuyez sur la touche «**MON COMPTE**» de votre écran multimédia, puis vous saisissez les codes identifiant à 8 chiffres.
Aussitôt, les services que vous avez choisis et souscrits téléphone, télévision, internet, … sont activés.
La télécommande des écrans et les casques audio pour les chambres doubles sont à demander au personnel du service.

Les ordinateurs portables personnels sont autorisés et peuvent accéder à internet en souscrivant à l'offre internet « WIFI patient » au tarif de 1,00€ par jour*.

**Les tarifs proposés sont sur cette base forfaitaire et pour cette raison, aucun remboursement ne sera possible.*
Pour toutes informations, veuillez appeler le
**03 87 68 16 16**

Le comptoir de la société prestataire est situé
dans le hall d'accueil.
Téléphone : **03.87.68.16.16**
Il est ouvert du lundi au samedi de : **10h – 18h**
Les dimanches et jours fériés de : **14h – 17h**

POUR DES RAISONS DE SÉCURITÉ, LES TÉLÉVISEURS PERSONNELS NE SONT PAS AUTORISÉS DANS LES CHAMBRES.

## Bel-Air

Les chambres sont équipées d'un poste de télévision et d'un téléphone.
Une brochure expliquant les modalités d'ouverture de ligne et de mise à disposition d'un téléviseur, ainsi que les différents tarifs, peut vous être remise au bureau des admissions ou chez les hôtesses.

Si vous ne louez pas le téléphone, vous pouvez tout de même être joint par le numéro d'appel malade :
**03 82 55 82 10** (de 7h30 à 21h)

Il vous est possible d'effectuer le branchement par téléphone après 18h15 grâce au paiement par carte bancaire au **03 86 96 04 25**.

Le comptoir de la société prestataire est situé
dans le hall d'accueil.

Téléphone
**03 82 55 80 89**

Il est ouvert
du lundi au samedi de **9h30** à **12h**
et de **13h30 à 17h15**

les dimanches et jours fériés de **15 h à 17 h.**

Un service payant de télévision, téléphone et internet vous est proposé pendant votre hospitalisation. Ce service est assuré par la société HOPPEN. Toutes les informations à ce sujet sont disponibles auprès des points de vente de la société, situés dans les halls d'accueil.

**Horaire sur place :**
Du Lundi au samedi : 10h – 18h
Dimanche : 14h -17h
Téléphone : 03 87 68 16 16

**Horaire plateforme téléphonique :**
Du Lundi au samedi : 8h -20h
Dimanche : 9h-19h
Téléphonique : 01 71 25 01 72

# Informations pratiques

## Boutiques et cafétaria




First Services Group Cafeteria :
Lundi au vendredi : 7h-18h
Week-end et jours fériés : 11h15-18h



Une boutique cafétéria est à votre disposition dans le hall de l'hôpital. Vous y trouverez un grand choix de boissons chaudes et froides, friandises, sandwichs, restauration rapide chaude et froide, presse et cadeaux.

De plus, des distributeurs de boissons se trouvent à différents endroits. Un «Arbre à Livres» est à disposiiton des usagers dans le hall de l'hôpital Mercy (à proximité des admissions).

## Bibliothèque de Bel-Air

HORAIRES : Lundi à jeudi : 12h-16h - *Fermeture les jours fériés.*

L'association des visiteurs des malades dans les établissements hospitaliers (VMEH) met gratuitement à la disposition de tous les malades une bibliothèque et une sonothèque.
La bibliothèque se situe au 8ème étage du bâtiment principal.

Si vous ne pouvez pas vous déplacer, les bibliothécaires passent dans le service.
Au moment de votre sortie, les livres, CD, cassettes devront être rendus au personnel du service.

**Conditions d'accès et inscription :**
L'accès est libre et gratuit pour tous (patient, salarié(e) ou visiteurs d'une personne hospitalisée).
L'inscription est gratuite. Elle permet l'emprunt de trois documents (livres et revues), à chaque passage et pour une durée maximale de trois semaines.
Si vous êtes hospitalisé et que vous ne disposez pas encore de carte de lecteur, vous pouvez nous communiquer votre réservation par mail ou par téléphone.

**Consultation du catalogue :**
Le catalogue de la bibliothèque est consultable en ligne : www.bibliotheque-bel-air-thionville.fr
Il vous est possible d'y effectuer des réservations et de prolonger vos prêts grâce à votre carte de bibliothèque.

**Boîte de retour et passage du chariot à livres :**
Une boîte de retour de documents est à votre disposition 24h/24h devant la bibliothèque.
Les bibliothécaires viennent à la rencontre des malades, avec un chariot à livres, les lundis et mercredis après-midis.
Enfin, venez découvrir nos boîtes à livres dans différents services de l'hôpital.

**Pour toute demande d'informations :**
Contact : bibliotheque-bel-air@chr-metz-thionville.fr
Téléphone : 03.82.55.97.96 (uniquement durant les horaires d'ouverture de la bibliothèque)

# Aide et accompagnement

## Service social

Le service social de l'hôpital intervient auprès des patients et de leur famille qui connaissent des difficultés liées à leur hospitalisation, en proposant informations, conseils et accompagnement en concertation avec les divers professionnels hospitaliers et en étroite collaboration avec les partenaires extérieurs et les différents organismes et structures.

Vous pouvez les contacter par l'intermédiaire du cadre de santé du service ou des secrétariats sociaux.

## Éducation thérapeutique

Si vous avez de l'asthme, un diabète, une insuffisance cardiaque ou respiratoire, de l'ostéoporose, une autre maladie chronique, n'hésitez pas à solliciter le médecin ou l'équipe soignante.

Ils vous aideront à en savoir plus sur votre maladie, à mieux comprendre votre traitement, à parler de vos difficultés, et à mieux vivre avec votre problème de santé.

En fonction de votre pathologie, des programmes d'éducation thérapeutique peuvent vous être proposés en lien avec votre parcours de soin.

## Handicap et personnes vulnérables

N'hésitez pas à vous rapprocher du référent handicap de l'établissement pour toute question complémentaire sur l'accompagnement des personnes vulnérables au sein des différents services du CHR Metz-Thionville.

En ce qui concerne plus particulièrement le handicap auditif, le CHR Metz-Thionville est équipé d'une solution de communication facilitée avec les sourds et malentendants.

N'hésitez pas à vous rapprocher de l'accueil de l'établissement pour tout besoin.

## Socio-esthétique

Une esthéticienne est à la disposition des personnes soignées à l'hôpital pour un cancer. Elle peut contribuer à leur bien-être et à leur détente par des soins de visage, de manucure, de beauté des pieds, des modelages relaxant. Elle se déplace dans la chambre du patient ou accueille dans sa cabine d'esthétique.

Les personnes atteintes d'un cancer peuvent bénéficier d'un accompagnement auprès d'une socio-esthéticienne tout au long de leur parcours de soins.

Cette prise en charge consiste à expliquer les éventuels effets secondaires cutanés en lien avec chaque traitement, donner des conseils en dermo-cosmétique, en prothèses capillaires et proposer des soins socio-esthétiques adaptés : soin du cuir chevelu, des ongles, des mains, des pieds, du visage et des modelages relaxants.

Cette prise en soin socio-esthétique est également un temps d'écoute et de bien-être.
La demande pourra être faite auprès des médecins ou des soignants.



## Aumônerie

Conformément à la loi du 9 décembre 1905 et à la charte du patient hospitalisé, vous pouvez solliciter la visite d'un représentant du culte de votre choix. Vous pouvez contacter les représentants du culte de votre choix, directement ou par l'intermédiaire de l'équipe soignante.

## Association

Les professionnels de santé qui vous prennent en charge sont les plus à même de vous renseigner sur votre pathologie et votre traitement.

Cependant, vous trouverez à l'hôpital des lieux d'accueil, d'écoute et d'échange destinés aux patients et à leur entourage qui peuvent faciliter les relais entre les différents interlocuteurs.

Les patients, leurs familles et les professionnels de santé peuvent y trouver de l'information générale sur une pathologie, sur les droits des usagers, sur le milieu associatif.

C'est également un lieu d'échanges, de dialogue et de soutien. De nombreuses associations y tiennent des permanences. Le planning des permanences est affiché dans les locaux dédiés et à disposition dans les unités de soins.

**Pour plus d'informations, n'hésitez pas à contacter :**

Le référent «associations-usagers»
au **03 87 55 77 19** ou au **03 87 55 77 20**

Vous avez la possibilité de contacter une association en contactant la direction des affaires générales, juridiques et de la qualité.

Maison des USAGERS

**Retrouvez grace à ce QR code toutes les associations conventionnées avec le CHR Metz-Thionville**

## Culture

Depuis 2006, le CHR Metz-Thionville a défini une politique culturelle inscrite dans son projet d'établissement. L'hôpital soigne, mais l'hôpital est aussi un lieu public et, à ce titre, un lieu où tout citoyen doit disposer d'un libre accès à l'art et à la culture. L'hôpital, dans la mesure du possible, se préoccupe, au-delà du bien-être physique de l'individu, de son bien-être moral, psychologique, spirituel ou social.



La mission culturelle à l'hôpital contribue à l'évolution de l'institution. Elle vise à aménager des rencontres entre le public hospitalier et le monde artistique - personnes et/ou oeuvres.

La culture interpelle, pousse l'hôpital à s'interroger sur son rôle envers les usagers et participe à la démarche d'amélioration de l'accueil et de la qualité de prise en charge de l'usager, tout en s'ouvrant sur la ville, la société et la vie.

Parallèlement, les projets culturels mis en place contribuent à souder les équipes et à renforcer le sentiment de communauté hospitalière.



## Le CHR est engagé dans une politique développement durable



En 2022, le Centre Hospitalier Régional Metz-Thionville a poursuivi ses actions dans le domaine du développement durable, avec notamment la création du Comité pour le Développement Durable et la Santé Environnementale (C2DSE).
Le comité C2DSE réunit des représentants des équipes médicales, soignantes, techniques, des usagers et des différentes directions. L'objectif de ce comité est d'identifier et d'accompagner toutes les initiatives axées sur le développement durable au sein des différents sites du CHR.

L'établissement dispose également d'un plan de sobriété énergétique.




# HYGIÈNE

# Tous acteurs de la prévention des infections !

**De quoi parle-ton ?**
Les infections nosocomiales, également appelées infections associées aux soins, surviennent chez un patient au cours d'un séjour à l'hôpital ou à la suite de soins, sans lien avec la maladie initiale pour laquelle le.la patient.e est hospitalisé.e. En respectant des règles simples d'hygiène, elles peuvent souvent être évitées. Le CHR Metz Thionville s'engage pour réduire les infections nosocomiales et vous conseille pour les prévenir au quotidien.

## Ce que font les professionnels du CHR pour vous protéger

**Des gestes simples mais essentiels :**

- Se désinfecter les mains entre chaque patient, à des moments clés
- Porter des équipements de protection comme les gants, masques et lunettes selon les soins réalisés
- Nettoyer régulièrement les équipements, les chambres, les blocs opératoires, ... selon des protocoles stricts
- Utiliser du matériel soigneusement désinfecté entre chaque utilisation

**Des protocoles encadrés,**

- Les professionnels de santé suivent des protocoles de prévention élaborés à partir de recommandations nationales.
- Les spécialistes du risque infectieux et de l'antibiorésistance apportent leur expertise aux professionnels pour garantir la sécurité des soins. Ils appartiennent au service Hygiène, Prévention et Contrôle des Infections (HPCI) du CHR. Ils s'appuient sur des correspondants qui sont les référents de la prévention du risque infectieux au sein des équipes médico-soignantes.

**Des soignants formés et engagés,**

- Formations et évaluations : ils participent à des formations régulières et à des évaluations de leurs pratiques.
- Vaccination : ils se vaccinent pour protéger leurs patients

## Ce que vous pouvez faire en tant que patient.e

**Adopter une bonne hygiène des mains**

- après les toilettes
- avant de manger
- quand vous êtes malade
- après avoir fait les courses

*A l'hôpital, utilisez les solutions hydroalcooliques mises à disposition :*

- après les toilettes, avant de manger,
- en entrant et en sortant de votre chambre.
- en consultation

**Oser poser des questions**

*N'hésitez pas à demander :*

- pourquoi vous devez porter un masque
- comment prendre soin d'un pansement ou d'un dispositif médical
- qu'on vous explique quand et comment se désinfecter les mains

**Signaler tout symptôme suspect**

- Informez rapidement l'équipe soignante si vous remarquez une rougeur, un écoulement autour du pansement, de la fièvre ou une douleur inhabituelle.
- Idem si vous toussez ou ressentez des nausées, informez l'équipe soignante de ces symptômes.

**Respecter les consignes**

- Portez un masque si demandé et respectez les mesures d'isolement si nécessaire.
- Ne pas toucher certains dispositifs médicaux (perfusions, sondes etc.)

**Informer vos proches qui viennent vous voir**

- Demandez à vos visiteurs de se désinfecter les mains en entrant et en sortant de votre chambre.
- En période d'épidémies hivernales, ou si votre état de santé le nécessite, ils devront porter un masque pour vous protéger.
- S'ils sont porteurs d'une maladie infectieuse transmissible (Grippe, Covid-19, gastro-entérite, etc.), demander leur de reporter leur visite.

**Penser à la vaccination**

- La vaccination est l'un des moyens les plus efficaces pour prévenir certaines infections graves, comme la grippe, la rougeole, la coqueluche ou encore certaines formes de méningite.
- En vous vaccinant, vous
  - **vous protégez vous-même** contre des maladies parfois sévères,
  - **protégez vos proches**, notamment les plus fragiles (personnes âgées, bébés, personnes immunodéprimées),

**Participer à sa propre sécurité, ce n'est pas «déranger», c'est collaborer avec les soignants pour mieux se protéger !**

**Pour plus de renseignements, flasher ce QR-code**



# RESPECT DES ORGANISATIONS

## Pendant votre séjour

Pour le bon déroulement des soins et le respect de chacun, nous vous remercions de :

- Respecter les horaires de visite et les consignes d'hygiène,
- Limiter les visites (nombre et durée) et éviter la présence de jeunes enfants,
- Sortir de la chambre lors des soins ou visites médicales si cela vous est demandé,
- Ne pas apporter de médicaments, d'aliments, de plantes ou d'animaux,
- Respecter le calme de l'établissement.

## Respect des règles de laïcité

Chacun peut exprimer ses convictions dans le respect du bon fonctionnement du service public.
Aucune forme de prosélytisme, de refus de soin ou d'exigence particulière liée aux convictions ne peut être acceptée.

## Respect du personnel

Les équipes sont mobilisées pour vous soigner.
Toute violence **verbale ou physique** envers le personnel est interdite et peut entraîner des poursuites judiciaires.

# TOUTE AGRESSION PHYSIQUE OU VERBALE ENVERS LE PERSONNEL HOSPITALIER EST PASSIBLE DE POURSUITES JUDICIAIRES

LA DIRECTION RAPPELLE QUE LES PEINES ENCOURUES EN CAS D'AGRESSION D'UN AGENT CHARGÉ D'UNE MISSION DE SERVICE PUBLIC OU D'UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ SONT ALOURDIES COMPTE TENU DE LA QUALITÉ DE LA VICTIME.

**LES PEINES MAXIMALES ENCOURUES SONT :**

## Violences verbales :

| | | |
|---|---|---|
| Outrage | 7 500 € d'amende | Art 433-5 al.1 du Code pénal |
| Outrage en réunion | 6 mois d'emprisonnement et 7 500 € d'amende | Art. 433-5 al. 4 du Code pénal |
| Menace de commettre un crime ou un délit contre les personnes ou les biens | 2 ans d'emprisonnement et 30 000 € d'amende | Art 433-3 al.2 du Code pénal |
| Menace de mort ou menace d'atteinte aux biens dangereuse pour les personnes | 5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende | Art 433-3 al.5 du Code pénal |
| Menace, violence, actes d'intimidation afin d'obtenir pour soi-même ou pour autrui une exemption totale ou partielle ou une application différenciée des règles qui régissent le fonctionnement d'un service | 5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende | Art. 433-3-1 du Code pénal |

## Violences physiques :

| | | |
|---|---|---|
| Violences volontaires avec ITT inférieure ou égale à 8 jours | 3 ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende | Art 222-13 4°bis2 du Code pénal |
| Violences volontaires avec ITT supérieure à 8 jours | 5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende | Art 222-12 4°bis2 du Code pénal |
| Violences ayant entrainé une mutilation ou une infirmité | 15 ans de réclusion criminelle | Art 222-10 4°bis2 du Code pénal |
| Violences ayant entrainé la mort sans intention de la donner | 20 ans de réclusion criminelle | Art 222-8 du Code pénal |

## Droit à l'information

L'ensemble des informations vous concernant pourra être transmis à votre Médecin traitant et éventuellement au Médecin qui vous a orienté s'il est différent de votre Médecin traitant.

Si votre état de santé nécessite votre transport dans un autre service ou dans un autre établissement, le médecin responsable de votre traitement vous en donnera les raisons et votre famille sera immédiatement prévenue.

Le CHR à l'instar de l'ensemble des Hôpitaux est tout particulièrement concerné par la démarche d'accessibilité notamment en raison du principe de non-discrimination et de l'obligation de l'accès au soin pour tous. Plus encore, l'accessibilité et le confort d'usage prend une signification très importante au sein de l'établissement .
L'engagement CHR doit être opérationnel et décliné dans l'obtention de label « accessibilité », le déploiement de démarches et de dispositifs, innovants ou non, facilitant l'accès aux patients vulnérables et/ou porteurs de handicaps.

## Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non-médical.

Elles sont valables sans limite de temps, mais elles peuvent être modifiées ou révoquées à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement, confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

## Protection juridique des majeurs

La loi du 5 mars 2007 précise qu'une personne majeure étant dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération médicalement constatée (soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté) peut bénéficier d'une mesure de protection juridique (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle).

Deux mandataires judiciaires du CHR Metz-Thionville se tiennent à la disposition des familles des résidents et des usagers pour les conseiller et assurer la gestion des dossiers qui lui sont confiés par le juge des tutelles.

La « charte du patient hospitalisé » et la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé vous réaffirment votre droit à l'information sur votre état de santé pendant votre séjour.

## Informatique et Liberté

Le CHR met en œuvre des traitements automatisés pour assurer la gestion de votre dossier médical et administratif.

La règlementation et la législation en matière de protection des données, dont la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement Général à la Protection des données du 27 avril 2016 (dit RGPD), garantissent la protection des données à caractère personnel des personnes concernées par les traitements mis en œuvre par le CHR.

Vous disposez de la possibilité d'exercer un droit d'accès, de rectification et de portabilité des données vous concernant, ainsi que de limitation du traitement.

Vous pouvez également demander l'effacement de vos données ou vous opposer, pour motifs légitimes (circonstances particulières de votre situation), à la collecte et au traitement de vos données personnelles. Cependant, l'exercice de vos droits pourrait être limité dans le cadre d'une obligation légale imposée au CHR découlant par exemple du code de santé public.

Vous pouvez exercer vos droits auprès du CHR, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité le cas échéant, par :

- Courriel : DPO@chr-metz-thionville.fr
- Courrier postal : Délégué à la Protection des Données – CHR Metz-Thionville 1, allée du château - CS 45001 - 57085 Metz cedex 03 FRANCE

En cas de litige, qui ne saurait trouver d'issue entre vous-même et le CHR, vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous trouverez le détail de toutes les modalités de prise en compte de la protection des données à caractère personnel en page 38 et 39.

## Personne de confiance

**Avez-vous une « personne à prévenir » et une « personne de confiance » ?**

Les informations qui peuvent être communiquées à la «personne à prévenir» sont limitées et ne peuvent en aucun cas se situer dans le champ des informations couvertes par le secret médical et professionnel.
A l'inverse, les informations pouvant être communiquées à la «personne de confiance» sont les mêmes que celles qui le sont au patient. Pour autant elle n'aura pas accès à votre dossier médical qui reste confidentiel.

Lors de son admission, toute personne hospitalisée majeure est systématiquement informée de la possibilité qui lui est offerte de désigner une personne de confiance.

Cette désignation est effectuée par écrit consigné dans votre dossier médical et vaut pour toute la durée de l'hospitalisation, à moins que le patient n'en décide autrement. Elle est révocable à tout moment. Sans caractère obligatoire, vous pouvez choisir cette personne parmi vos parents, amis ou même votre médecin traitant. L'important c'est que vous ayez confiance en elle, afin qu'elle vous représente et soit consultée à votre place dans le cas où vous seriez dans l'impossibilité de vous exprimer.

La personne de confiance peut être désignée antérieurement à l'hospitalisation. L'établissement apportera une attention particulière au recueil des coordonnées de la personne choisie et il est recommandé que ces informations soient classées dans le dossier médical.

À la demande du patient, la personne de confiance pourra l'accompagner dans ses démarches et assister aux entretiens médicaux, afin de l'aider dans ses décisions. Pour le cas où le patient se trouverait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté, l'avis de la personne de confiance doit être recueilli, mais ne s'impose pas au médecin.

## La confidentialité

L'équipe hospitalière a le devoir de vous accueillir et de vous soigner avec douceur, sollicitude et respect. Vous-même avez également une obligation de discrétion et de confidentialité envers les autres patients du service et le personnel.
Nous attirons votre attention sur le fait que le personnel ne donnera pas d'informations vous concernant à d'autres personnes que la personne de confiance désignée à votre entrée.
Si vous le souhaitez, et quelles qu'en soient les raisons, vous pouvez demander que toute mention de votre présence au centre hospitalier soit évitée.
Dans ce cas, le personnel du service d'hospitalisation, du bureau des entrées et du standard téléphonique seront prévenus. Vous pouvez également demander à ce que les visites soient interdites.

## Droit d'accès au dossier médical

Selon les dispositions de la loi du 4 mars 2002, en qualité de patient, de titulaire de l'autorité parentale, de tuteur, ou d'ayant-droit d'un patient décédé, vous disposez d'un droit d'accès à tout ou partie des éléments du dossier médical.
Cette consultation peut se dérouler, soit sur place, soit par envoi de photocopies à votre adresse ou à celle d'un médecin que vous aurez désigné (les frais de duplication et d'acheminement seront à votre charge).

Vous pouvez adresser votre demande d'accès au dossier médical par écrit :

**Pour les hôpitaux de Mercy, Félix Maréchal et EHPAD**
**Département d'information médicale**
**1 allée du Château CS 45001**
**57085 METZ CEDEX 03**

**Pour les hôpitaux de Bel-Air et d'Hayange**
**Département d'information médicale**
**1-3 rue du Friscaty-BP 60327**
**57126 THIONVILLE CEDEX**

Si des examens complémentaires vous sont remis à la sortie, ce sont les originaux (radios, électroencéphalogramme, électrocardiogramme….), vous en serez alors le seul dépositaire, l'hôpital n'en conservant que le compte-rendu.

Il est important que vous notiez bien que ces documents sont sous votre responsabilité et que vous devez les rapporter à chaque Consultation ou Hospitalisation.
Sauf cas particuliers, le délai de conservation des dossiers médicaux est de 20 ans après le dernier passage du patient, ou bien de 10 ans après le décès.
Le Directeur de la Direction de la Qualité est à votre disposition pour répondre à toute difficulté rencontrée. Vous pouvez le joindre à l'adresse suivante :

**CHR Metz-Thionville Hôpital de Mercy**
**Direction des Affaires générales et juridiques et de la Qualité**
**1, Allée du Château CS 45001**
**87085 METZ CEDEX 03**

## Le secret médical



Le secret médical est une composante du secret professionnel qui renvoie au principe du respect de la personne et de sa vie privée.

Il est également à la base d'une relation de confiance entre le patient et le médecin. Il s'impose à tout professionnel de santé, ainsi qu'à tous les professionnels intervenant dans le système de santé.
Toutefois, ce principe n'empêche pas deux ou plusieurs professionnels de santé d'échanger des informations relatives à une même personne prise en charge, afin d'assurer la continuité des soins ou de déterminer la meilleure prise en charge sanitaire possible.

De même, lorsque la personne est prise en charge par une équipe de soins dans un établissement de santé, les informations

informations la concernant sont réputées confiées par le malade à l'ensemble de l'équipe.
Les médecins ne sont donc pas les seuls à être tenus au secret professionnel dans les établissements de soins.

**L'article 226-13 du Code pénal** : « La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende. »

## Dérogation au secret médical

En cas de diagnostic ou de pronostic grave, le secret médical ne s'oppose pas à ce que la famille, les proches de la personne malade reçoivent les informations nécessaires destinées à leur permettre d'apporter un soutien direct, sauf opposition de la part du patient.

Seul un médecin est habilité à délivrer, ou à faire délivrer, ces informations. Le secret médical ne fait pas obstacle à ce que les informations concernant une personne décédée soient délivrées à ses ayants droit, dans la mesure où elles leur 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 de la personne avant son décès.

Enfin, le médecin doit remplir les déclarations obligatoire : déclaration de naissance, de décès, de maladie vénérienne, de certificat d'hospitalisation sous contrainte en établissement psychiatrique, d'alcooliques dangereux, ou encore déclaration d'accidents de travail, de maladies professionnelles.

Néanmoins, la transmission de ces données respecte l'anonymat. Dans deux cas, l'anonymat est levé et la déclaration est nominative : si des mesures d'urgence doivent être prises par les autorités sanitaires (par exemple, rage ou méningite), ou s'il s'agit d'une atteinte sexuelle infligée à un mineur.

## Réutilisation de vos données personnelles par l'entrepôt de données de santé du CHR Metz-Thionville

L'entrepôt de données de santé du CHR Metz-Thionville permet de faire converger un grand nombre de données administratives et médicales, saisies dans les différents logiciels utilisés par les professionnels de santé de l'établissement, vers une seule et même base de données.
Les données concernées sont celles **issues de votre prise en charge** au sein de l'établissement. Ces données à caractère personnel sont d'ordre **administratif** (état civil, identité, coordonnées, âge, sexe, date de prise en charge, etc.) et **médical** (données relatives à votre prise en charge au sein de l'établissement).
Les données intégrées dans l'entrepôt de données de santé sont **pseudonymisées** avant leur utilisation, c'est-à-dire que les **identifiants directs sont remplacés par un identifiant technique** afin **d'empêcher l'identification directe des personnes concernées**.
Les données utilisées respecteront **la confidentialité** et ne permettront pas de vous identifier directement. L'entrepôt ne contient aucune donnée administrative permettant de vous identifier directement telle que les noms, les prénoms, le numéro de sécurité sociale et les coordonnées.
Cet entrepôt de données de santé est mis en place **à des fins de réutilisation des données** patient collectées dans le système d'information hospitalier pour les finalités suivantes :

› **Recherche clinique** et épidémiologique : études de faisabilité et recherche de patients éligibles à des études ; études observationnelles

› **Vigilance/veille sanitaire :** prévention de risque, suivi thérapeutique en vie réelle, sécurité des soins

› Pilotage de l'établissement, études médico-économiques

› Suivi des indicateurs de qualité, de sécurité des soins et des analyses de pratiques

› Evaluation des pratiques et pilotage en santé publique : analyse des trajectoires de santé

› Recherche sur les technologies et les méthodes de traitement des données massives en santé

Pour en savoir plus sur l'entrepôt de données de santé et sur les études de recherche menées sur les données de l'entrepôt, consultez la **page dédiée à l'entrepôt et le portail de transparence** sur le site internet du **CHR Metz-Thionville** rubrique Recherche Clinique/Entrepôt de Données de Santé (EDS) au lien suivant : https://chr-metz-thionville.fr/a-propos/recherche-clinique/entrepot-de-donnees-de-sante-eds/

La règlementation et la législation en matière de protection des données, dont la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement Général à la Protection des Données du 27 avril 2016 (dit RGPD), garantissent la protection des données à caractère personnel des personnes concernées par les traitements mis en œuvre par le CHR Metz-Thionville.
La mise en œuvre de l'entrepôt s'inscrit dans le cadre de **l'exécution d'une mission d'intérêt public** dont est investi le CHR Metz-Thionville.

Les données sont accessibles aux personnels **autorisés** de l'établissement, à ses prestataires sous contrat agissant pour son compte, ainsi qu'aux équipes de recherche autorisées, dans la limite des finalités de l'entrepôt.
Les données sont conservées dans l'entrepôt pour une durée de **20 ans** après leur collecte dans le cadre du soin. À l'issue de cette période, les données seront supprimées de l'entrepôt.

Vous pouvez-vous **opposer** à la **réutilisation de vos données** contenues dans l'entrepôt pour un ou plusieurs traitements particuliers, ou vous opposer à tout traitement de vos données par l'entrepôt. Vous disposez également de la possibilité d'exercer un droit d'**accès** et de **rectification** des données vous concernant, ainsi que de limitation du traitement.

Vous pouvez demander l'effacement de vos données ou vous **opposer** à la collecte et au traitement de vos données personnelles. Pour cela, il vous suffit de contacter le délégué à la protection des données (DPO) du CHR Metz-Thionville :

**Délégué à la Protection des Données**
**CHR Metz-Thionville**
**1, allée du château - CS 45001**
**57085 Metz cedex 03 France**
dpo-recherche@chr-metz-thionville.fr

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL à l'adresse suivante :
**CNIL Service des Plaintes**
**3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07**
(ou sur www.cnil.fr)

# Droit à l'image

## À L'HOPITAL, LA VIE PRIVÉE ET LA DIGNITÉ DE CHACUN DOIVENT ÊTRE RESPECTÉES

### LA RÈGLE : LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET DU DROIT À L'IMAGE

À l'hôpital, la vie privée et la dignité de chacun doivent être respectées. La captation et la diffusion d'images peuvent porter atteinte à l'intimité des patients, des visiteurs et des professionnels, ainsi qu'au secret des informations les concernant. Le respect du droit à l'image contribue à garantir un environnement de soins sûr et respectueux.

**Le cadre à respecter :**

La prise de photographies, de vidéos ou d'enregistrements ne doit pas porter atteinte à la vie privée des personnes ni perturber l'organisation des soins.

Il est notamment interdit :

- De photographier, filmer ou enregistrer des patients, visiteurs ou professionnels sans leur accord préalable ;
- De réaliser des images dans les chambres partagées ou les espaces de soins lorsque d'autres personnes peuvent être présentes ou identifiables ;
- De diffuser des images (réseaux sociaux, messageries, internet) sans le consentement des personnes concernées.

**Situations particulières :**

Des prises d'images peuvent être envisagées sous réserve de l'accord préalable des personnes concernées et à condition de ne pas perturber les soins ni le fonctionnement du service. Lorsque des mineurs sont impliqués, l'autorisation des représentants légaux est obligatoire.

Tout projet photographique ou audiovisuel impliquant l'établissement doit faire l'objet d'une autorisation préalable du service de la communication à l'adresse suivante :

***communication@chr-metz-thionville.fr***

**En cas de non-respect :**

Afin de garantir le respect de ces règles, l'arrêt immédiat de la captation d'images ainsi que leur suppression pourront être exigés. Le cas échéant, des mesures seront prises par le CHR et les faits signalés automatiquement aux autorités compétentes. Ces manquements peuvent également entraîner des sanctions pénales et administratives (voir affiche ci-jointe).

### NOTRE ENGAGEMENT COMMUN

**Protégez l'intimité des patients, la sécurité des soins et la sérénité des équipes hospitalières**

Centre Hospitalier Régional METZ-THIONVILLE

GHT

## DROIT À L'IMAGE ET PROTECTION DES DONNÉES

Je le respecte



La prise de photos ou vidéos de professionnels de santé, patients, visiteurs ou actes de soin, ainsi que leur diffusion, sans consentement, **sont interdites, sans autorisation préalable.**

Leur diffusion sans autorisation peut constituer :
- Une atteinte au droit à l'image
- Une violation du RGPD
- Une infraction pénale

### ATTENTION RISQUES ET SANCTIONS

**Tout manquement à ces règles engage votre responsabilité et peut donner lieu à des :**

- **Poursuites pénales :** Jusqu'à 1 an d'emprisonnement et 45 000 € d'amende.
- **Sanctions aggravées :** Lorsque les faits visent une personne chargée d'une mission de service public.
- **Poursuites civiles :** Pour atteinte à la vie privée.
- **Sanctions administratives :** Prononcées par la CNIL en cas de violation du RGPD.

**Références Légales**

- Article 9 du Code civil : droit au respect de la vie privée et du droit à l'image
- Article 226-1 & 226-2 du Code pénal : Sanctionnent la captation, la conservation et la diffusion d'images sans consentement
- Articles 4,6 et 9 du RGPD : encadre la protection des données personnelles et de santé




E12831

## Le don d'organes et de tissus

Chaque année, des milliers de personne en France ont besoin d'une greffe pour continuer à vivre ou améliorer leur qualité de vie.
Grace au don d'organes et de tissus, ces greffes sont possibles.
En France, le consentement au don est présumé, nous sommes tous donneurs, sauf si nous avons exprimé un refus sur le Registre national des refus (www.registrenationaldesrefus.fr) ou par écrit remis à nos proches.
Parlez-en à votre entourage : connaître votre choix, c'est pouvoir le respecter.




## Le CLAN

Le **CLAN**, Comité de Liaison Alimentation Nutrition, est une instance consultative constituée de professionnels du soin, de la restauration et des services administratifs.
Il participe par ses avis et propositions à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et à la formation des équipes soignantes dans tous les domaines relatifs à la nutrition.

En matière d'alimentation et de nutrition, le comité est le garant du respect des procédures et des recommandations.




## LUTTE CONTRE LA DOULEUR

**NOUS POUVONS VOUS AIDER À PRÉVENIR LES DOULEURS PROVOQUÉES PAR CERTAINS SOINS OU EXAMENS**
*piqûres, pose de sondes, retrait de drains etc*
**&**
**TRAITER ET SOULAGER LES DOULEURS AIGUËS**
*coliques néphrétiques, fractures, douleurs liées à l'intervention chirurgicale, douleurs chroniques etc*

Nous répondrons au mieux à vos questions et nous vous expliquerons le déroulement des soins.

NOUS RECHERCHERONS LES MOYENS
LES MIEUX ADAPTÉS POUR VOUS.

Les antalgiques sont des médicaments
qui soulagent la douleur.
*IL EN EXISTE DIFFÉRENTES SORTES.*
La morphine est l'un des plus puissants

D'autres méthodes non-médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme les médecines intégratives, ou la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie etc.

**TOUT LE MONDE NE RÉAGIT PAS DE LA MÊME MANIÈRE FACE À LA DOULEUR.**

Un comité dédié (CLUD) œuvre au sein de l'établissement pour améliorer en continu cette prise en charge.

# Suggestions et réclamations



Les pratiques médicales ont connu des progrès considérables.
Cependant, aucune n'est sans risque. Pour votre sécurité, les vigilances sanitaires ont pour rôle de surveiller les éventuels événements indésirables liés aux soins, mais pour cela votre participation ou celle de vos proches est indispensable.

En effet, vous êtes le seul à pouvoir ressentir certains désagréments.
Signalez-les au médecin, aux infirmières ou aux sages-femmes pendant ou après votre hospitalisation. Ils les prendront en charge si nécessaire.

Si vous souhaitez faire part de vos suggestions ou exprimer votre insatisfaction concernant tout point relatif à votre prise en charge pendant votre séjour, il est important que vous en informiez le médecin ou le personnel soignant.

Dans l'hypothèse où cette démarche n'aboutirait pas, vous pouvez adresser un courrier à la Direction des Affaires Générales, Juridiques et de la Qualité, qui fera procéder à une enquête conformément aux dispositions réglementaires, par courrier adressé au

**Directeur des Affaires Générales, Juridiques et de la Qualité**
**1 Allée du Château – CS 45001 - 57085 METZ CEDEX 03**

La loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé et de son décret d'application n°2016-726 prévoient la mise en place de la Commission Des Usagers (CDU) des établissements de santé.

Celle-ci a pour objectif de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches. Elle se réunit pour examiner les réclamations des usagers et émettre des avis et des propositions afin de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Votre courrier de réclamation sera traité en lien avec la Commission des Usagers.

Vous pourrez être mis en relation avec un médiateur et aurez la possibilité d'être accompagné lors de l'entretien de médiation par un Représentant des Usagers, membre de la CDU.

Si vous estimez avoir subi un préjudice au cours de votre séjour et devoir engager la responsabilité de l'établissement, il existe plusieurs voies de recours prévues par le droit.
• Le recours gracieux par courrier adressé au Directeur Général du CHR qui transmettra votre demande à l'assureur en responsabilité civile du CHR.
• Le recours amiable, devant La Commission de Conciliation et d'Indemnisation des Accidents Médicaux de Lorraine :
**Adresse : 1-3 rue de Turique BP43140 - 54006 NANCY CEDEX**
**03.83.57.46.00**
• Le recours contentieux devant le Tribunal Administratif ou le Tribunal Judiciaire en saisissant le juge administratif ou le juge pénal.

## VOS REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les représentants des usagers ont pour rôle de défendre et de veiller au respect des droits des usagers du système de santé. Ils ne sont pas des professionnels de santé, et sont indépendants de la structure dans laquelle ils exercent leur mission de représentation.
Pour contacter un des représentants des usagers du CHR, vous trouverez ci-dessous leurs coordonnées.

Violaine BELVAL
Union nationale des associations de parents de personnes handicapées mentales et de leurs amis (UNAPEI)
vbelval-presidente@afaedam.com

Alain BUTTGEN
Consommation, Logement et Cadre de Vie (CLCV)
alain.buttgen@gmail.com

Antoine GENY
Association des Paralysés de France
Délégation APF de Moselle
antoinegeny2@gmail.com

Virginie JACQUEMIN
Association française de lutte contre d'endométriose (ENDOFRANCE)
RU57@endofrance.org

# La charte de la personne hospitalisée

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers.
Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.




Retrouvez l'ensemble de la charte de la personne hospitalisée sur le site du ministère de la Santé et de l'accès aux soins

## La charte de l'enfant hospitalisé

1. L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
2. Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui, jour et nuit, quel que soit son âge et son état.
3. On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
4. Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
5. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
6. Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
7. L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
8. L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
9. L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
10. L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

## La charte de la personne âgée dépendante

1. Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.
2. Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.
3. Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.
4. Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.
5. Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.
6. Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.
7. Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.
8. La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.
9. Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.
10. Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.
11. Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.
12. La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.
13. Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.
14. L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

# Protection des données à caractère personnel

A l'occasion de votre prise en charge au CHR Metz-Thionville, des informations nominatives vous concernant sont recueillies par le personnel. Elles font l'objet, dans leur majorité, de traitements par des moyens informatiques au sein du Système d'Information Hospitalier (SIH).

Le CHR Metz-Thionville est soucieux de la protection de vos données personnelles et s'engage à en assurer le meilleur niveau de protection en conformité avec la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le règlement européen sur la protection des données (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018.
Nous vous précisons qu'à défaut de refus exprimé, votre accord est présumé acquis et nous remercions, par là-même, de nous permettre d'améliorer de façon continue nos prestations.

## Quelles sont les données que nous pouvons collecter ?

Votre dossier médical contient l'ensemble des données concernant votre santé et utiles à votre prise en charge. Ces données à caractère personnel sont d'ordre **administratif** (état civil, identité, coordonnées, date de naissance, sexe, numéro de sécurité sociale de l'ouvrant droit, éventuellement données révélant les convictions religieuses), **médical** (données de santé, éventuellement données génétiques, ethniques et concernant la vie et l'orientation sexuelle) et **social** (conditions de vie, situation familiale et professionnelle, habitudes de vie, informations d'ordre économique et financier).

Certaines de ces données peuvent provenir d'échanges entre les professionnels de santé qui vous prennent en charge.

Sauf opposition justifiée de votre part, l'ensemble de ces données fait l'objet d'un enregistrement informatique. Elles sont utilisées par les professionnels du CHR Metz-Thionville qui sont soumis au secret professionnel et elles sont centralisées dans nos systèmes d'information sécurisés pour assurer la continuité de votre prise en charge.

## Dans quels buts vos données sont-elles traitées ?

Les données que nous collectons sont destinées à faciliter votre prise en charge à des fins de médecine préventive, de diagnostics médicaux, de prise en charge sanitaire ou sociale, ou de gestion des systèmes et des services de soins de santé ou de protection sociale. Certaines données sont collectées pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique notamment aux fins de garantir des normes élevées de qualité et de sécurité des soins de santé.

Les données de votre dossier médical (ou celui de votre enfant) peuvent être amenées à être réutilisées à des fins d'évaluation, d'études, de recherche ou de statistique. L'utilisation de ces données et les études associées, s'inscrivent dans un cadre éthique, déontologique et réglementaire strict. Dans tous les cas, seules des personnes soumises au secret professionnel peuvent accéder à vos données sous la responsabilité d'un médecin de l'établissement.

Les médecins qui vous prennent en charge peuvent vous proposer de participer à une recherche dite "impliquant la personne humaine" qui a pour but le développement des connaissances biologiques ou médicales. Au cours de ces recherches, des questionnaires spécifiques ou des visites supplémentaires peuvent être proposés. Votre consentement, libre et éclairé, à une recherche interventionnelle doit être recueilli préalablement à votre participation après que le médecin vous ait informée de l'objet, de la méthodologie et de la durée de la recherche, des bénéfices attendus, des contraintes et des risques prévisibles.

La loi de modernisation du système de santé (loi 2016-41 du 26 janvier 2016) a instauré le système national des données de santé (SNDS) regroupant plusieurs bases nationales, sous la responsabilité de l'Assurance Maladie. Le SNDS n'inclut pas vos données d'identité, ni votre numéro d'assuré. Un des objectifs de la création du SNDS est de permettre des analyses à des fins de recherche, d'étude ou d'évaluation. Dans ce cadre, il peut être utilisé par les professionnels de santé de l'établissement qui peuvent également effectuer des croisements avec les données de soins de l'établissement. Les études réalisées à partir du SNDS sont menées après autorisation de la CNIL.

Enfin, certaines données sont transmises aux services de l'Etat et de l'assurance maladie à des fins d'élaboration et de révision de la carte sanitaire et du schéma d'organisation sanitaire, d'évaluation de la qualité des soins, du contrôle de l'activité du CHR Metz-Thionville et de facturation.

## Combien de temps le CHR Metz-Thionville garde-t-il vos données ?

Votre dossier d'admission est conservé pendant cinq ans. Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre

dernière consultation externe au CHR METZ-THIONVILLE. Pour les enfants de moins de 8 ans, la durée d'archivage est portée au vingt-huitième anniversaire du patient. Le délai est de 10 ans pour les personnes décédées (à compter de la date de décès).

L'archivage des dossiers médicaux est fait au sein du CHR ou chez un hébergeur privé certifié dans le respect de la confidentialité et de la sécurité des données hébergées. À la suite du délai légal de conservation, votre dossier est détruit avec l'autorisation du directeur des archives départementales par une société agréée dans le respect de la confidentialité et de l'environnement.

Les données exploitées à des fins de recherche sont conservées jusqu'au rapport final de la recherche ou jusqu'à la publication des résultats de la recherche. Elles font ensuite l'objet d'un archivage sur support papier ou informatique pour une durée conforme à la réglementation en vigueur.

## Quels sont vos droits ?

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez à tout moment d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime aux données qui vous concernent. Dans certains cas, vous pouvez également demander l'effacement de vos données, la limitation du traitement ou la portabilité de données que vous avez fournies. Cependant l'exercice de vos droits pourraient être limités dans le cadre d'une obligation légale imposée au CHR découlant par exemple du code de santé public. Par ailleurs, vous pouvez déposer des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données en cas de décès.

• Droit d'accès : vous pouvez obtenir des informations concernant le traitement de vos données personnelles ainsi qu'une copie de ces données personnelles. **Concernant l'accès à votre dossier médical**, nous vous conseillons dans un premier temps de prendre contact avec le médecin qui vous a suivi pendant votre hospitalisation. Vous pouvez également consulter tout ou partie de votre dossier médical.

• Droit de rectification : si vous estimez que vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez exiger que ces données personnelles soient modifiées en conséquence.

• Droit d'opposition : vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles pour des motifs liés à votre situation particulière à moins que le CHR Metz-Thionville démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement de données qui prévalent sur vos intérêts et vos droits et libertés.

• Droit à la portabilité des données : pour les traitements de données fondés sur le consentement ou sur un contrat, vous avez le droit à la restitution des données personnelles que vous nous avez fournies ou, lorsque cela est possible techniquement, de les transférer à un tiers.

• Droit à l'effacement ou "droit à l'oubli" : vous pouvez exiger l'effacement de vos données personnelles excepté pour les traitements de données nécessaires aux fins de diagnostics médicaux, de la gestion des services de soins de santé, pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique.

• Droit à la limitation du traitement de vos données personnelles : il peut être effectué dans certains cas.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données :

par voie électronique :
**dpo@chr-metz-thionville.fr**

ou par courrier :
Délégué à la Protection des Données CHR Metz-Thionville 1, allée du château - CS 45001 - 57085 Metz cedex 03 FRANCE

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL (cf. www.cnil.fr).

## L'intelligence artificelle

Au CHR Metz-Thionville, nous développons l'usage de l'intelligence artificielle (IA) pour améliorer la qualité, la sécurité et la rapidité de votre prise en charge, dans le strict respect de vos droits. Les outils d'IA peuvent aider les équipes à analyser certaines informations médicales, mais ne remplacent jamais le jugement des professionnels de santé, qui restent seuls décisionnaires. Lorsque des outils d'IA sont utilisés avec vos données de santé, cela se fait dans un cadre sécurisé, conforme à la réglementation en vigueur (notamment au Règlement Général sur la Protection des Données – RGPD), et avec un contrôle humain systématique. Nous nous engageons à vous informer de manière claire et accessible sur ces usages, à répondre à vos questions et à respecter vos choix, notamment si vous ne souhaitez pas que vos données soient utilisées dans certains dispositifs, lorsque ce droit s'applique.

# Démarche qualité et sécurité des soins

Le CHR Metz-Thionville est engagé dans une **démarche qualité et gestion des risques** visant à améliorer en continu la sécurité des soins et la satisfaction des patients.
Tous les professionnels, ainsi que les usagers, y contribuent.
Certaines informations de votre dossier peuvent être utilisées, de manière encadrée, pour évaluer et améliorer les pratiques. Vous pouvez vous y opposer en le signalant à l'équipe soignante.
L'établissement est **certifié par la Haute Autorité de Santé (HAS)** pour la qualité de ses soins (certification 2023 pour 4 ans) et participe au suivi national d'indicateurs de qualité.
Les résultats de notre établissement en matière de qualité et de sécurité des soins sont accessibles au public sur Qualiscope, le service en ligne de la Haute Autorité de Santé (HAS). Vous pouvez les consulter sur :
**Haute Autorité de Santé - CHU/HOPITAL DE MERCY - CHR METZ THIONVILLE**

Votre avis et votre participation

Votre expérience est essentielle :
- **Un questionnaire de satisfaction** vous sera remis à la sortie,
- Vous pouvez également répondre au questionnaire en ligne **e-Satis**, envoyé par e-mail après votre hospitalisation.

Vous pouvez aussi contribuer à la sécurité du système de santé en signalant tout événement indésirable lié aux soins ou aux produits de santé sur le site https://sante.gouv.fr/soins-et-maladies/signalement-sante-gouv.fr

## LEXIQUE

ASH : Agent des Services Hospitaliers
CCI : Commission de Conciliation et d'Indemnisation
CDS : Cadre de Santé
CDU : Commissions des Usagers
CH : Centre Hospitalier
CHR : Centre Hospitalier Régional
CLAN : Comité de Liaison Alimentation Nutrition
CLUD : Comité de Lutte contre la Douleur
CRUQPEC : Commissions des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge
DMP : Dossier Médical Partagé
GHT : Groupement Hospitalier de Territoire
HAS : Haute Autorité de Santé
IA : Intelligence Artificielle
IFSI : Institut de formation en soins
PARC : Plateforme d'Appui à la Recherche Clinique

Centre Hospitalier Régional
METZ-THIONVILLE

**Hôpital de Mercy**
1 allée du Château-57085 Metz-Cedex 03
**03 87 55 31 31**

**Hôpital Bel-Air**
1-3 rue du Friscaty-57126 Thionville Cedex
**03 82 55 82 55**

**Hôpital d'Hayange**
51 rue de Wendel-57700 Hayange
**03 82 57 73 73**

**Hôpital Félix Maréchal**
1 rue Xavier Roussel-27050 Metz
**03 87 55 78 00**

**Hôpital Femme Mère Enfant de Metz**
1 rue Marie de Coëtlosquet 57245 Peltre
**03 87 55 31 31**

**Hôpital Femme Mère Enfant de Thionville**
1-3 rue du Friscaty-57126 Thionville Cedex
**03 82 55 82 55**

**EHPAD Le Parc**
81 rue Claude Bernard 57070 Metz
**03 87 18 66 61**

**EHPAD Saint Jean**
31 rue Saint Jean 57000 Metz
**03 87 18 66 61**

**HIA Legouest**
Rue des Frères Lacretelle 57070 Metz
**03 87 56 46 46**

Imprimé par le service de reprographie du CHR Metz-Thionville

E8695