



CHARTRE D'ACCUEIL DES FAMILLES ET DES PROCHES ¹

1. Un accueil respectueux des droits des patients.

- Par la mise à disposition d'informations relatives aux droits des patients, notamment celles concernant le respect de la confidentialité des données médicales et de l'anonymat du patient, s'il le souhaite.

2. Un accueil facilité et de proximité.

- De l'entrée de l'hôpital à l'unité de soins.

3. Un accueil préservant l'intimité et la sécurité des personnes.

Selon l'organisation de l'unité de soins et l'état de santé du patient :

- Soit en salle de visites attenante à l'unité de soins.
- Soit en chambre individuelle.

4. Un accueil affichant un organigramme à jour.

- Comportant le nom et la qualité des médecins, des responsables de l'équipe soignante, des assistantes sociales.

5. Un accueil avec des informations accessibles.

Par la mise à disposition :

- D'un livret d'accueil consultable sur place ou sur le site Internet de l'établissement.
- Des heures et conditions de visite.
- Des conditions de prise en charge par la sécurité sociale.
- Des différents modes d'hospitalisation.
- Du principe de consentement éclairé du patient et du droit d'accès au dossier médical.
- Du principe de la personne de confiance.

6. Un accueil personnalisé et professionnalisé.

- Avec au minimum la présentation ou l'identification de la fonction de l'interlocuteur.
- Par la possibilité, si le patient ne s'y oppose pas, d'obtention d'un rendez-vous dans les meilleurs délais.
- Par la mise à disposition d'un numéro de téléphone de l'unité des soins en ligne directe.

7. Un espace d'accueil pour les associations d'usager.

- Par la mise à disposition, par convention, d'un bureau permettant la tenue de permanences.

8. Un accueil à l'écoute constante des familles.

- Par la mise à disposition d'une boîte à suggestions et d'un questionnaire d'évaluation.

¹ Proposition de Charte rédigée par un groupe de parole de l'association UNAFAM. Validée en Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge le 23/09/08 et en Conseil d'Administration le 24/10/08