LIVRET D'ACCUEIL SERVICE COURT SEJOUR

Version du 20/06/2022

CENTRE HOSPITALIER AIGUILLES-QUEYRAS

RUE SAINT JACQUES
05470 AIGUILLES

TEL. 04.92.46.70.18

FAX. 04.92.46.80.82

E-MAIL
serv.direction@hl-aiguilles.com

SITE
www.ch-aiguilles.fr

PENSEZ A REMETTRE VOTRE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION AVANT VOTRE DEPART !

Sommaire

Bienvenue	p.3
Situation géographique	p.4
Présentation générale	p.5
Gestion et organisation	p.6
Questionnaire de sortie	p.7
Votre entrée et votre prise en charge	p.8
L'identitovigilance	p.9
L'hospitalisation	p.10
Les professionnels qui vous entourent	p.11
Votre vie au quotidien	p.12
La sécurité des soins	p.16
Le don d'organes	p.17
Organiser votre sortie	p.18
Les droits de la personne hospitalisée	p.19
Vos réclamations et contestations	p.24
L'espace santé - DMP	p.26
Informations sur le Information sur la gestion de vos données personnelles	p.28
Règlement général de la Protection des Données	p.30
Annexe 1	p.31
Annexe 2	p.32
Annexe 3	p.33

Bienvenue au Centre Hospitalier

Madame, Monsieur,

Ce livret est conçu à votre intention.
Il vous est remis pour faciliter votre séjour en vous donnant les informations qui vous seront utiles et vous feront mieux connaître l'établissement.

La Direction, le corps médical et le personnel soignant sont à votre disposition et vous assurent les meilleurs soins et le dévouement de tous.
Afin de nous aider à améliorer les conditions de séjour des hospitalisés et des résidents, nous vous demandons de bien vouloir nous faire part de vos remarques et suggestions. A cet effet, vous trouverez dans ce livret un questionnaire que nous vous demandons de bien vouloir remplir. Vous le confierez au personnel du service qui se chargera de le déposer pour vous lors de votre départ.

Nous vous souhaitons un bon séjour ainsi qu'un prompt et complet rétablissement

La Direction

Situation géographique

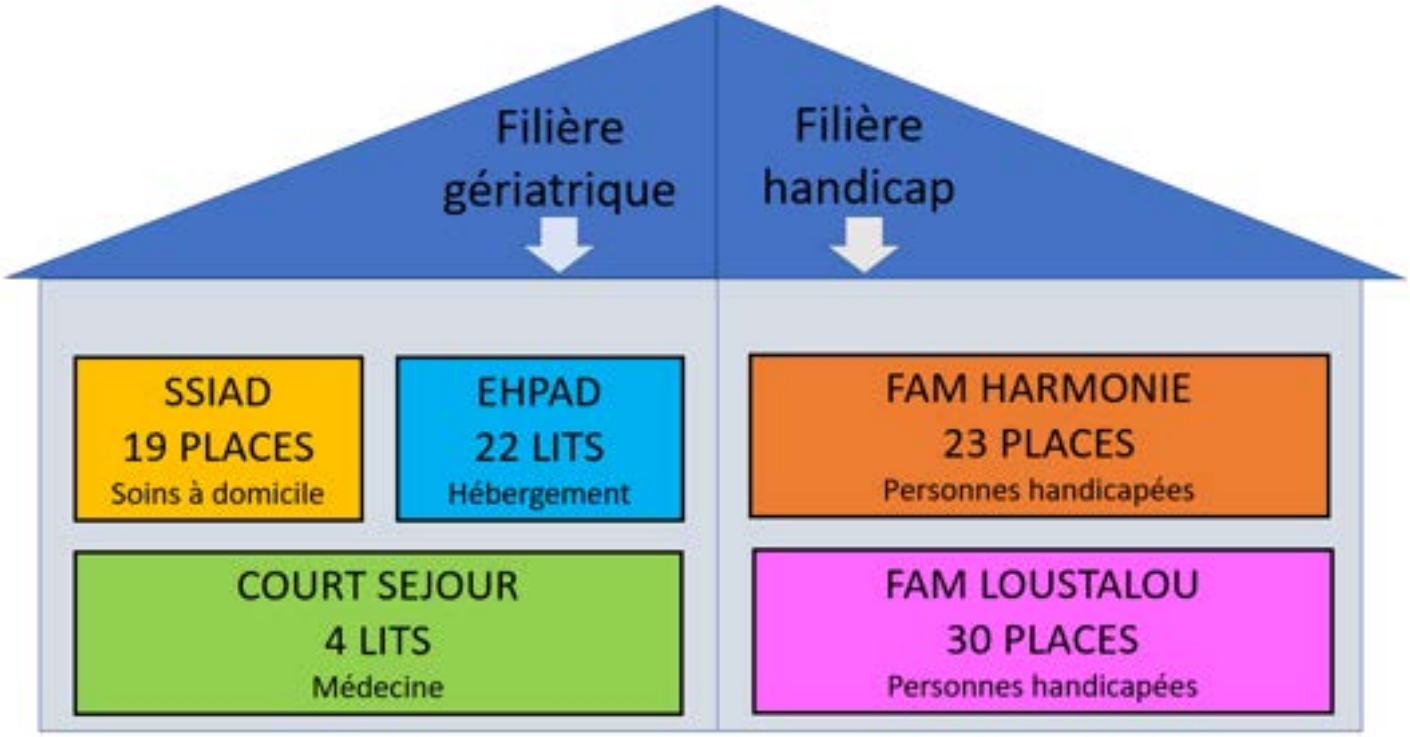
Situé à 1475 mètres d'altitude, le Centre hospitalier Aiguilles-Queyras est l'établissement public de santé le plus haut de France.

Il se trouve au cœur du Parc Naturel Régional du Queyras, territoire réputé pour ses nombreux attraits touristiques (ski, randonnée…).

Il appartient au groupement d'établissements hospitaliers et médico-sociaux des Alpes du Sud (CHICAS Gap-Sisteron, CH Embrun, CH Aiguilles, CH Briançon, CH de Buëch Durance, CH Barcelonnette), dont la Directrice Générale est Madame Marie Anne RUDER.

Le Centre Hospitalier Aiguilles-Queyras dispose de 79 lits et de 19 places de SSIAD. Ces services sont rassemblés au sein de deux filières : la filière gériatrique et la filière handicap.

Le SSIAD (services de soins infirmiers à domicile) couvre les communes d'Abriès-Ristolas, Aiguilles, Molines, Saint-Véran, Arvieux, Château-Ville-Vieille.



Gestion et organisation

LE CONSEIL DE SURVEILLANCE ET LA DIRECTION

Le Centre Hospitalier Aiguilles-Queyras est doté d'un conseil de Surveillance, présidé par le Maire d'Aiguilles, comprenant des membres répartis en trois collèges : des représentants des collectivités territoriales, des représentants des personnels de l'établissement et personnalités qualifiées, dont des représentants des usagers.
Le Centre Hospitalier dispose d'une autonomie juridique et financière placée sous l'autorité juridique et financière de l'Agence Régionale de Santé de la Région Provence Alpes Côte d'Azur.
Le Conseil de Surveillance définit les orientations stratégiques de l'établissement.
Le Directeur conduit la politique générale de l'établissement, représente ce dernier dans tous les actes de la vie civile et agit en justice en son nom. Il est le président du Directoire, instance qui appuie et conseille le directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement.
Le Directeur participe aux séances du Conseil de Surveillance et exécute ses délibérations.

LE DIRECTOIRE

Le Directoire est une instance qui appuie et conseille le directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement. Instance collégiale, le Directoire est lieu d'échange des points de vue administratifs, médicaux et soignants.

LES AUTRES INSTANCES DE L'ETABLISSEMENT

- La Commission Médicale d'Etablissement (représentation du corps médical)
- Le Comité Technique d'Etablissement (représentant du personnel)
- La Commission des Soins Infirmiers et de Rééducation et Médico - Technique
- Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail.

Questionnaire de sortie

Le Centre Hospitalier Aiguilles-Queyras veut se donner les moyens de répondre aux attentes de la population et renvoyer l'image d'un établissement dynamique.

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous et vos proches dans le but de créer un lien entre nous.

Pour améliorer la qualité de nos prestations, il vous est demandé de bien vouloir nous faire part de vos suggestions, appréciations ou critiques à l'aide du **« Questionnaire de sortie »** joint à ce livret.

Vous le confierez au personnel du service qui se chargera de le déposer pour vous au bureau des admissions.

Nous vous remercions de participer à cette démarche.

Votre entrée et votre prise en charge

Les formalités de votre admission

Lors de votre admission dans l'établissement, vous devez vous présenter (ou l'un de vos proches) au **bureau des entrées** situé au deuxième étage, afin de constituer un dossier d'administratif.

Ces formalités administratives sont nécessaires pour la prise en charge de vos frais d'hospitalisation par les divers organismes auxquels vous êtes affiliés.

Le bureau des entrées est ouvert du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00.

La carte vitale

Il convient de mettre à jour votre carte vitale chaque année (fin de droits) ainsi que lors d'un changement de situation administrative (mariage, naissance…). Cette opération vous permet d'actualiser vos droits en tant qu'assuré à

Documents à présenter lors de votre admission

Lors de votre admission vous devrez présenter les documents suivants :

- Une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, livret de famille…),
- Les pièces nécessaires aux demandes de prise en charge auxquelles vous pouvez prétendre selon votre hospitalisation :

- Vous êtes assuré social du régime général, du régime agricole, travailleur indépendant, étudiant ou retraité : votre carte vitale et/ou son attestation
- Vous êtes mutualiste : votre carte d'affiliation à votre mutuelle
- Vous êtes pensionné de guerre (bénéficiaire de l'article 115 du Code des pensions militaires) : votre carnet de soins gratuits.
- Vous êtes bénéficiaire de la CMU : votre attestation délivrée par votre Caisse d'Assurance Maladie
- Si vous êtes ressortissant de la CEE : la carte européenne d'Assurance Maladie ou l'imprimé modèle E111
- Si vous êtes en accident du travail ou en maladie professionnelle : la feuille de soins attestant l'accident du travail remplie par votre employeur (volet n°2) à fournir dans les 48 heures.

L'identitovigilance

L'identitovigilance a pour but d'anticiper les erreurs et risques qui pourraient découler d'une mauvaise identification des patients.

Préconisée par l'Organisation Mondiale de la Santé depuis 2007, l'identitovigilance est l'un des critères prioritaires de la Certification des établissements de santé. Il s'agit d'un système de surveillance, de prévention et de gestion des risques liés aux erreurs d'identification des patients.

Pour votre sécurité l'infirmier(e) vous propose au moment de votre admission le port d'un bracelet d'identification. Ce dispositif permet à tous les intervenants d'éviter les erreurs d'identité lors de votre prise en charge.

Le premier enjeu est d'assurer une identification fiable et unique des patients dès leur arrivée jusqu'à leur sortie de l'établissement, afin d'éviter les erreurs d'identité.

Il est donc obligatoire de présenter carte d'identité, passeport ou titre de séjour lors de votre admission. Au niveau règlementaire, les documents font foi lors des demandes de transfusions sanguines, d'analyses biologiques…

De plus, les informations de votre carte d'identité sont utilisées pour la création des étiquettes d'identification. Elles sont importantes dans la démarche d'identitovigilance, elles doivent donc être conformes aux documents. Ces étiquettes vous accompagnent durant tout votre séjour, c'est pourquoi une bonne identification dès votre admission évite un grand nombre de dysfonctionnements et de perte de temps en cas de problème, d'où la nécessité de la mise en place du bracelet d'identification tout au long de l'hospitalisation.

IDENTIFICATION = SECURITE

Lors de votre admission, vous devez nous fournir vos documents de couverture sociale (carte vitale, mutuelle, CMU…) et une pièce d'identité valide (carte d'identité, passeport, carte de séjour…).

Frais liés à l'hospitalisation

1° Si vous êtes assuré social :

Soit les frais de séjour sont pris en charge à 80% : dans ce cas le ticket modérateur de 20% est à votre charge ou à celle de votre assurance complémentaire pendant les 30 premiers jours de votre hospitalisation.

Soit les frais de séjour sont pris en charge à 100%. C'est le cas si vous relevez d'une situation d'exonération du ticket modérateur : longue maladie, hospitalisation au-delà du 31ème jour.

2° Si vous n'êtes pas assuré social :

Vous êtes redevable de la totalité des frais.

LE FORFAIT JOURNALIER :

Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, vous aurez à acquitter le forfait journalier (sauf prise en charge par votre assurance complémentaire ou CMU).
En sont exonérés : les malades dont l'hospitalisation est imputable à un accident du travail ou à une maladie professionnelle, les bénéficiaires de l'Article 115 du code des pensions militaires d'invalidité et victimes de guerre.

Les professionnels qui vous entourent

Durant votre séjour, votre santé et votre confort vont être confiés à une équipe de professionnels compétents et dévoués, soucieux de la qualité et de la sécurité des soins pratiqués. Elle est tenue à une obligation de discrétion et de secret de confidentialité. Elle a pour mission de vous prodiguer les meilleurs soins, tout en vous apportant constamment l'aide, l'appui et le réconfort dont vous pouvez avoir besoin.

Ce personnel est à votre disposition.

L'EQUIPE MEDICALE

Elle est composée d'un Médecin coordonnateur et de deux praticiens hospitaliers. Ils sont identifiables par leur tenue blanche.

L'EQUIPE PARAMEDICALE

- La Cadre de santé : qui est chargée de la qualité des soins et du bon fonctionnement de l'unité où vous êtes hospitalisé.
- Les infirmier(e)s : vous dispensent les soins prescrits par les médecins et des soins de confort. Les agents sont identifiables par leur tenue blanche rayée jaune.
- Les aide-soignant(e)s : vous assurent les soins d'hygiène et de confort en collaboration avec l'infirmier. Les agents sont identifiables par leur tenue blanche rayée verte.
- Les agents des services hospitaliers : assurent l'entretien de votre chambre, le nettoyage des locaux et diverses tâches d'hôtellerie. Les agents sont identifiables par leur tenue blanche rayée bleue.
- Les kinésithérapeutes libéraux interviennent au sein de l'établissement sur prescription médicale.
- L'ergothérapeute évalue et prend en soin les personnes afin de préserver et développer leur autonomie.
- La psychomotricienne Evalue les capacités psychomotrices des personnes, recherche l'origine des problèmes.

LA PHARMACIE

L'hôpital dispose d'une pharmacie à usage interne. Elle est gérée par le pharmacien de l'établissement, qui est accompagné par une préparatrice.

LE SERVICE DE LA MANDATAIRE JUDICIAIRE

Une mandataire judiciaire est présente dans l'établissement.

Votre vie au quotidien

Informations pratiques

Vous trouverez ci-dessous les réponses aux questions pratiques concernant votre séjour au Centre Hospitalier Aiguilles-Queyras. N'hésitez pas à faire appel au bureau des entrées ou au personnel soignant de votre service si vous souhaitez avoir des renseignements complémentaires sur un sujet donné.

Le dépôt de vos objets de valeur et argent

Afin d'éviter tout risque de perte ou de vol de votre argent ou de vos bijoux et valeurs, nous vous conseillons de les confier à votre famille et en cas d'impossibilité, de les confier en dépôt au bureau des entrées qui les fait parvenir à la trésorerie de l'établissement. Un reçu vous sera délivré et vous pourrez en effectuer le retrait au cours de votre séjour ou moment de votre sortie à la Trésorerie Hospitalière de Gap sur présentation du reçu et d'une pièce d'identité.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol des objets de valeur non déposés

La coiffure

Il peut être fait appel à une coiffeuse à domicile de votre choix avec paiement direct de la coiffeuse par le patient.
L'établissement met à disposition un salon de coiffure.

Le courrier

Courrier arrivé : le courrier arrivé à votre intention vous sera distribué dans le service le jour de son arrivée. Courrier départ : le courrier doit être déposé affranchi au bureau des entrées. La levée s'effectue tous les jours du lundi au vendredi à 16h30.

Les repas

Le petit déjeuner vous sera servi à partir de 7h30, le déjeuner à partir de 11h45 et le dîner à partir de 18h45.
Les repas sont adaptés à votre état de santé et préparés avec soin.
Ils sont servis dans des conditions réglementaires d'hygiène et de température grâce à des chariots électriques mobiles. Il sera toujours tenu compte des pratiques alimentaires préconisées par votre religion.
Les menus sont affichés dans le hall du court séjour.

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions pour nous aider à améliorer notre prestation.

Le téléphone

Toutes les chambres de Court Séjour sont équipées de lignes téléphoniques. Vous pouvez donc appeler l'extérieur, en faisant le 0 avant le numéro d'appel et recevoir des communications. Le numéro d'appel de votre chambre est affiché sur le téléphone.

La télévision

Toutes les chambres de court séjour sont équipées d'une télévision. Cette prestation n'est pas payante.

Pédicure

Une pédicure vient sur l'établissement, si vous avez besoin de soins, vous pouvez en faire part à l'équipe soignante.

Les accompagnants

Si votre état de santé le justifie et dans la mesure des possibilités du service, un membre de votre entourage peut être autorisé à passer une ou plusieurs nuits auprès de vous. Le lit d'accompagnant sera mis à votre disposition gracieusement.
Un repas peut être également servi à votre accompagnant.
Ces prestations, dont le tarif est indiqué en annexe sont à demander au bureau des entrées, le plus tôt possible et à régler au bureau des entrées avant votre sortie (annexe 1).

Le culte

Le personnel hospitalier respecte vos convictions.
Si vous le souhaitez, vous pouvez faire appel au ministre du culte de votre choix, leurs coordonnées peuvent être obtenues auprès du secrétariat de Direction.

Un prêtre officie au Centre Hospitalier Aiguilles-Queyras régulièrement les mercredis après-midi.

Le linge

Nous vous recommandons d'apporter votre linge personnel (pyjama, chemise de nuit, chaussons…) ainsi que votre nécessaire de toilette (savon, brosse à dents, …).
Le linge de maison vous sera fourni par l'établissement et sera changé aussi souvent que cela sera nécessaire. Vous pourrez conserver votre linge personnel sous réserve que sa nature ne gêne pas l'application des soins et que le lavage et le change en soient assurés par votre famille aussi fréquemment qu'il est nécessaire.
Cependant il vous est possible de faire laver votre linge par l'établissement dont le tarif est indiqué en annexe, merci de vous adresser au bureau des entrées (annexe 1).

Les visites

Parents et amis sont les bienvenus, nous savons que leur présence est d'un grand réconfort pour vous. Pour le bon fonctionnement du service et votre confort, les visites sont autorisées tous les jours de 13h à 18h, sauf avis médical contraire.

Sachez que l'accès de votre chambre peut être interdit à tout visiteur que vous aurez jugé indésirable et que vous aurez signalé à l'infirmier(e).

Les bénévoles

Des bénévoles, « La Pastorale de Santé » interviennent au Centre Hospitalier Aiguilles-Queyras, le mercredi après-midi, et apportent écoute et réconfort aux résidents.
Ils sont porteurs d'un badge indiquant leur identité et le nom de l'association à laquelle ils appartiennent.
Les coordonnées de cette association sont disponibles au bureau du secrétariat de direction.

Vos médicaments personnels

Toute médication en cours doit être signalée à l'équipe soignante dès votre arrivée.
Votre traitement doit être remis à l'IDE en poste. Il vous sera remis lors de votre sortie.
Les médicaments ramenés de l'extérieur au sein de l'établissement ne sont pas autorisés.

INTERDICTION DE FUMER

L'Hôpital est un lieu au sein duquel il est strictement interdit de fumer (décret 2006-1386 du 15.11.2006). Pour votre santé, par correction envers toutes les personnes hospitalisées ou travaillant dans nos locaux et pour d'évidentes raisons de sécurité, nous vous demandons de respecter scrupuleusement cette loi.

ALCOOL ET AUTRES TOXIQUES

L'introduction ainsi que la consommation de boissons alcoolisées, de toxiques illicites, sont rigoureusement interdites.

Recommandations essentielles

LES GRATIFICATIONS

En application de la réglementation (art. R1112-51 du Code de la Santé Publique), les pourboires et gratifications au personnel sont interdits.

LE SILENCE

Dans le but de préserver la tranquillité et le besoin de repos des malades, il est nécessaire de respecter les consignes suivantes :

- Eviter un trop grand nombre de visiteurs aux mêmes heures,
- Eviter les conversations trop bruyantes,
- Eviter de recevoir des appels après 21 heures.
- Limiter le volume sonore (radio, TV…)

LA SECURITE INCENDIE

Les plus strictes dispositions réglementaires en matière de sécurité incendie sont en vigueur dans l'établissement notamment la présence de détecteurs de fumée et de portes anti-feu.
Nous vous recommandons de prendre connaissance et de suivre les consignes de sécurité affichées dans chaque service et de consulter le plan d'évacuation affiché à chaque niveau.
Si vous percevez un bruit, une odeur ou une lueur insolite, gardez votre sang-froid et prévenez le personnel hospitalier de votre service.

VIDEOSURVEILLANCE

Conformément au décret n°96-926 du 17 octobre 1996 relatif à la vidéosurveillance pris pour l'application de l'article 10 de la loi n°95-73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité, nous vous informons que le Centre Hospitalier d'Aiguilles est un établissement placé sous vidéosurveillance.

En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel de service.

La sécurité des soins

Prévention et vigilance

Soucieux des conditions d'hygiène, l'Hôpital met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le malade et les visiteurs.
Nous vous remercions de veiller à la qualité de l'environnement ainsi que de l'hygiène.
En raison des risques d'infection, la présence d'animaux dans l'établissement est strictement interdite.

LES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS

On appelle infection associée aux soins, toute infection contractée par un patient à l'occasion de soins à l'Hôpital. Ceci exclut toutes les infections existantes ou en incubation à l'admission à l'Hôpital.

Le terme risque associés aux soins signifie « acquis en milieu hospitalier » et ne préjuge pas de l'existence d'une faute ou d'un risque évitable ou au contraire incompressible, lié à la sévérité de l'état du patient et à la lourdeur des soins nécessaires.

Un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (C.L.I.N.) a été créé au Centre Hospitalier. Ce comité élabore chaque année un programme de lutte contre les infections associées aux soins afin d'en limiter la fréquence et la gravité. Il travaille en collaboration avec une infirmière hygiéniste du Centre Hospitalier de Briançon

En cas de questionnement sur les infections liées aux soins ou sur les pratiques du service, vous pouvez vous adresser à la Présidente C.L.I.N. (poste 3750) ou en son absence, au Cadre de Santé du service (poste 3710).

CONTRAT D'ENGAGEMENT DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée. Dans cet établissement, les équipes médicales et soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Les résultats de ces indicateurs de lutte contre les infections nosocomiales sont disponibles en annexe 3.

Le don d'organes et de tissus

La législation en vigueur indique les conditions dans lesquelles les prélèvements peuvent être réalisés.
 Si vous êtes favorable au don d'organes, parlez-en à vos proches, mais il est préférable que vous ayez une carte de donneur.
Les cartes de donneur et des plaquettes d'information sont à votre disposition au service administratif. Se renseigner auprès de l'accueil de l'hôpital.
 Si vous êtes opposé(e) au don d'organes, vous pouvez manifester votre refus notamment en vous inscrivant sur le registre national prévu à cet effet dont l'adresse est la suivante :
Agence de la biomédecine - Registre national des refus au prélèvement - TSA 90001
93 572 ST Denis La Plaine cedex

Les greffes d'organes ou de tissus permettent de sauver des vies

Pour toute information complémentaire, adressez-vous au personnel du service qui vous dirigera vers les personnes compétentes en charge de cette mission.

DEMARCHE QUALITE ET CERTIFICATION

Toutes les équipes concourent à la qualité de votre séjour, et à ce titre, l'établissement s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche générale d'amélioration des pratiques professionnelles et de la qualité de la prise en charge.
Pour en garantir la qualité des soins, le Centre Hospitalier Aiguilles-Queyras est certifié tous les 4 ans et met en place un programme d'amélioration continue de la qualité.
En 2015, le CH Aiguilles-Queyras a obtenu une certification A.

Les informations sont disponibles sur le site de la Haute Autorité de Santé : http://www.has-sante.fr **(Rubrique Grand Public, dossier certification des établissements de santé).**
L'établissement s'est engagé dans le suivi d'indicateurs de la qualité et leur promotion en tant qu'outil d'évaluation et d'amélioration de la qualité.

Les résultats de ces indicateurs sont disponibles sur le tableau d'affichage destiné aux usagers dans le hall d'accueil du Court Séjour et sont disponibles sur l'annexe n°3 du livret d'accueil.
Ils sont également disponibles sur le site internet..

Organiser votre sortie

VOTRE SORTIE EST PROGRAMMEE

L'infirmier(e) de votre service organise votre départ. Vous devez ensuite vous rendre au bureau des entrées afin d'accomplir (ou faire accomplir par un proche) les formalités de sortie, si nécessaire vous acquitter des frais éventuellement restant à votre charge et récupérer si besoin les documents qui vous seront nécessaires dans vos démarches auprès des organismes responsables de la prise en charge financière (bulletin de situation ou de sortie).
Si vous êtes mineur, majeur protégé, toute sortie ne peut se faire qu'en présence d'un parent ou de votre tuteur.

VOTRE SORTIE EST CONTRE AVIS MEDICAL

Si vous refusez les soins, après avoir été informé par votre médecin des risques encourus, vous devez signer une attestation déchargeant le praticien et l'Hôpital de toute responsabilité.

LE TRANSPORT

Il existe plusieurs possibilités dans le choix du moyen de transport (véhicule personnel, taxi ou ambulance) pour le retour à votre domicile. Si votre état de santé le justifie, votre transport pourra faire l'objet d'une prescription médicale. Renseignez-vous sur les conditions de remboursement par les organismes de Sécurité Sociale car ces frais vous incombent.

Votre avis

Notre souci est d'améliorer nos prestations, c'est à vous de nous y aider en nous donnant votre avis.
La qualité de la prise en charge des patients et de leur famille est un de nos objectifs essentiels.

VOTRE SATISFACTION

Avant votre départ, nous vous invitons à nous faire part de votre avis sur les conditions d'accueil et de séjour à l'aide du questionnaire de sortie annexé au livret. Merci de le remettre au personnel soignant avant votre départ. Vous pouvez également nous faire part de vos observations éventuelles concernant votre séjour ou votre prise en charge hospitalière par courrier.

Les droits de la personne hospitalisée

La charte du patient hospitalisé

La charte du patient hospitalisé (circulaire du 2 mars 2006) vous permet de prendre connaissance de vos droits et devoirs lors de votre séjour à l'hôpital.
Le document intégral, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr.
Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

LE SECRET MEDICAL

Le Centre Hospitalier et l'ensemble de son personnel sont soumis au secret médical. Ils mettent en œuvre les dispositifs assurant la confidentialité parfaite des informations médicales vous concernant.
Le secret médical n'est pas opposable au patient. Les praticiens de l'Hôpital assurent, dans le respect des règles déontologiques qui sont applicables, l'information des personnes soignées.
Le personnel paramédical participe à cette information dans leur domaine de compétence et dans le respect de leurs propres règles professionnelles.

INFORMATION SUR VOTRE ETAT DE SANTE

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Les informations que le médecin vous fournira vous permettront de prendre librement, avec lui, les décisions concernant votre santé.

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé et ce consentement peut être retiré à tout moment.

ACCES AUX INFORMATIONS ADMINISTRATIVES ET MEDICALES

Conformément à la loi du 04 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, nous vous informons que les informations relatives à votre santé peuvent vous être communiquées par le médecin responsable du service où vous avez été hospitalisé. Il vous appartient d'en faire la demande écrite auprès du directeur de l'établissement.
A noter que la durée de conservation des dossiers médicaux (sauf cas particuliers) est actuellement de 20 ans (décret n°2006-6 du 4 janvier 2006) et que l'archivage des dossiers au Centre Hospitalier Aiguilles-Queyras est centralisé.

DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Lors de votre hospitalisation, il vous sera possible de désigner une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant) sous réserve de votre capacité juridique.
Cette personne pourra, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et vous aider dans vos décisions ; elle sera consultée dans ce cas.

DESIGNATION DE LA PERSONNE A PREVENIR

C'est la personne que le service contactera en priorité, en cas de besoin. La personne à prévenir est ainsi contactée en cas d'aggravation de l'état de santé du patient ou pour tout autre évènement important tel que par exemple la sortie, le transfert ou le décès du patient.
Vous pouvez choisir de désigner une seule et même personne, laquelle sera consultée en tant que personne à prévenir ou personne de confiance selon les circonstances.

LES DIRECTIVES ANTICIPEES

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 avis non médical. Renouvelables tous les 3 ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, 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 signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

L'ACCES AU DOSSIER DU PATIENT

Il vous est possible d'accéder directement dans certaines conditions prévues par la loi, aux informations médicales cous concernant (décret 2002-637 du 29 avril 2002).
La demande doit être faite par écrit et adressée au Directeur de l'Hôpital :

- Soit par vous-même
- Soit par la personne ayant l'autorité parentale (si ce cas vous concerne, vous avez la possibilité de vous opposer à cette demande par mention écrite auprès du médecin).
  - Soit par votre tuteur
  - Soit par votre médecin qu'une des personnes ci-dessus a désigné comme intermédiaire

L'établissement par l'intermédiaire du médecin qui vous a pris en soins, vous donnera accès à ces informations dans un délai de 8 jours si votre dossier médical a été ouvert il y a moins de 5 ans, ou dans un délai de 2 mois si votre dossier médical a été ouvert il y a plus de 5 ans.

Vous pouvez choisir de venir consulter les informations sur place avec éventuellement remise de copies. Vous serez alors informé(e) du dispositif d'accompagnement medical prévu par la loi.

Vous pouvez aussi demander l'envoi de copies des documents (frais de copie et d'envoi à votre charge).

INFORMATIQUE ET LIBERTE

Votre passage à l'hôpital d'Aiguilles donne lieu à la constitution d'un dossier dit « dossier du patient », regroupant les informations administratives et médicales, qui sera consulté et complété chaque fois que vous reviendrez dans notre établissement. Ces données sont transmises au praticien hospitalier ayant constitué votre dossier. Ces informations sont protégées par le secret médical. Pour faciliter l'utilisation de ce dossier, une partie fait l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à l'usage médical. L'accès aux informations contenues dans ces fichiers informatisés est protégé.
Conformément à la loi du 06 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification ainsi que vous opposez pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de ces données nominatives.

Ministère de la Santé et des Solidarités

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Éditions Sicom 08042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

CHARTE ROMAIN JACOB

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

Vos réclamations ou contestations

La Commission des Usagers (CDU)

En cas d'insatisfaction, vous avez la possibilité d'exprimer oralement vos griefs auprès du médecin responsable ou du cadre de santé du service dans lequel vous avez été pris en charge.
En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne vous satisfont pas, vous êtes informé de la faculté que vous avez, soit d'adresser vous-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir votre plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document vous sera délivrée sans délai (article R 1112-91 du Code de la Santé Publique).

Les plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions.

Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis (article R 1112-92 du Code de la Santé Publique).

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers (article R1112-93 du Code de la Santé Publique).

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte-rendu au président de la Commission des Usagers (CDU) qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la CDU formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose.

La composition nominative de la CDU est annexée à ce livret (annexe 2).

Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la CDU. Il transmet ce courrier aux membres de la CDU (article R 1112-94 du Code de la Santé Publique).

La CDU peut intervenir dans la gestion des réclamations et des plaintes car cette commission est chargée tout d'abord de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches pour les litiges ne présentant pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel. Cette commission a aussi pour mission de contribuer, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des malades et de leurs proches.

Les représentants des usagers de la CDU siègent également au Conseil de Surveillance de l'établissement et participent à des comités internes. Ils peuvent être contactés par courrier adressé à la Direction de l'établissement qui le leur transmettra.

Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI)

Si le patient ou ses ayants droits estiment dommageable à leur égard la prise en charge par l'hôpital, ils peuvent saisir d'une demande d'indemnisation soit le directeur, soit la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections associées aux soins (adresse ci-dessous). Les modalités de saisie de cette commission sont détaillées dans le point XI de la Charte de la Personne Hospitalisée.

ADRESSE DE LA CRCI

Pôle interrégional
119 avenue du Maréchal de Saxe
69003 LYON

Pour toutes informations complémentaires, vous pouvez contacter le secrétariat de direction aux heures de bureau, soit du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30.

votre

n.

MON ESPACE SANTÉ: LE NOUVEL ESPACE NUMÉRIQUE PERSONNEL ET SÉCURISÉ

Mon espace santé est un nouveau service numérique proposé par le ministère de la Santé et l'Assurance Maladie. Il est créé automatiquement pour tous les bénéficiaires d'un régime d'assurance obligatoire, sauf en cas d'opposition de leur part. Mon espace santé a pour objectif d'aider les patients à participer à leur suivi médical et à la préservation de leur santé.

Mon espace santé est disponible sur le site https://www.monespacesante.fr.

LES FONCTIONNALITÉS DE MON ESPACE SANTÉ: LE PATIENT, ACTEUR DE SA PROPRE SANTÉ

Le patient peut accéder à Mon espace santé en se connectant au site monespacesante.fr ou en téléchargeant l'application mobile disponible sur l'App Store et le Google Play store.
Après avoir activé son profil, l'utilisateur de Mon espace santé a accès à différents outils numériques.

LE DOSSIER MÉDICAL

Dans ce dossier médical, il peut renseigner **son profil médical** avec ses traitements, ses antécédents familiaux, ses allergies, etc.
Il peut aussi ajouter facilement **des documents** (ordonnances, résultats de biologie, comptes rendus d'imagerie médicale, etc.), qui sont classés par catégorie et par auteur.

UNE MESSAGERIE DE SANTÉ POUR ÉCHANGER

Cette messagerie de santé permet d'échanger avec ses professionnels de santé en toute sécurité et confidentialité. À l'activation de son profil, l'usager dispose automatiquement d'une adresse mail composée de son identité nationale de santé (INS).

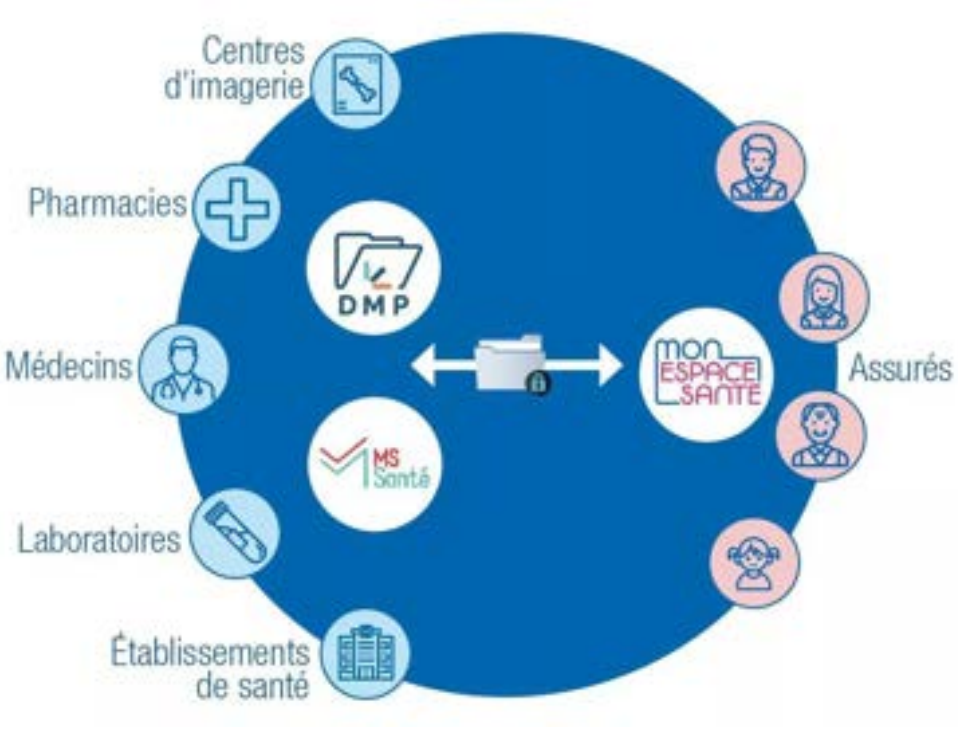
Pour échanger avec un patient, le professionnel de santé retrouvera son INS dans le dossier patient de son logiciel métier ou en faisant appel au téléservice INSi via son logiciel. Cela lui permettra de mettre en destinataire l'adresse de son patient, qui sera formée sur le modèle suivant : [INS]@patient.mssante.fr.

Le patient peut également retrouver son adresse mail dans la rubrique « Messagerie » sur Mon espace santé et la communiquer aux professionnels de santé qui le suivent.

À noter : **le patient ne peut pas écrire de sa propre initiative à un professionnel de santé**.
L'échange doit être initié par un professionnel de santé, qui peut y mettre fin à tout moment

UNE ARTICULATION AVEC LES OUTILS DES SOIGNANTS: DMP ET MSSANTÉ

Mon espace santé a été conçu pour être **relié aux services numériques existants** afin de faciliter le partage des informations et documents de santé. **Le Dossier Médical Partagé (DMP) et la MSSanté sont connectés au profil Mon espace santé de chaque patient**.



Les données du DMP sont automatiquement intégrées dans Mon espace santé pour que les patients puissent les consulter ou les partager avec leurs professionnels de santé et, inversement, **tous les documents présents dans les dossiers médicaux de Mon espace santé sont visibles dans le DMP** par les professionnels de santé autorisés.

Le DMP reste une brique essentielle de la coordination des soins et il est important que chaque professionnel de santé continue à l'alimenter via le site dmp.fr ou les logiciels métiers compatibles. Prochainement, avec le Ségur du numérique, l'alimentation du DMP se fera de façon quasi-automatique grâce à la mise à jour des logiciels métier.

Quant à la messagerie, l'envoi d'un message vers la messagerie intégrée à Mon espace santé ne nécessite pas d'installer un nouveau logiciel. Chaque professionnel peut continuer à utiliser sa messagerie sécurisée de santé MSSanté habituelle. Et ceux qui n'en disposent pas encore peuvent bénéficier du Ségur du numérique pour l'adopter.

MON ESPACE SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES DONNÉES PERSONNELLES

La sécurité et la protection des données personnelles échangées par le biais de Mon espace santé sont garanties par l'État et l'Assurance Maladie, sous le contrôle de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) et de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'inform

Information sur la gestion de vos données personnelles

En France les données personnelles sont notamment protégées par la loi n° 78-87 du 6 janvier 1978, la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, l'article L. 226-13 du Code pénal et la Directive Européenne du 24 octobre 1995.

Depuis le 25 mai 2018, le Règlement Général à la Protection des Données (RGPD) vient renforcer cette protection.

Dans le cadre de votre prise en charge, le CH Aiguilles-Queyras vous sollicite afin de collecter un certain nombre de vos données personnelles (ex : votre identité, vos données sociales ou médicales…). Ces informations peuvent également provenir de votre praticien (médecin traitant, chirurgien, anesthésiste…) suite à vos consultations.

Elles sont utilisées dans le cadre de l'élaboration de votre dossier patient administratif et médical comme le prévoient les articles L1111-6, R 112-2 et R1112-3 du Code de la santé publique.

Au cours de votre séjour, ces informations seront complétées par les professionnels de santé et administratifs inhérents à votre prise en charge afin de garantir une prestation sécurisée, de qualité et continue.

Vos données personnelles sont accessibles par votre praticien, par les professionnels administratifs et paramédicaux de l'établissement, tous soumis au secret professionnel. En fonction des préconisations de votre médecin, vous êtes susceptible de passer des examens complémentaires (ex : bilan biologique, transfusion sanguine, imagerie médicale…). Certaines de vos données personnelles pourront être transmises à nos partenaires de soins. Vous serez alors préalablement informé.

L'accès aux données personnelles des patients est règlementé et sécurisé. Aucune information personnelle n'est publiée à l'insu de l'usager, échangée, transférée, cédée ou vendue sur un support quelconque à des tiers.

Leur durée de conservation est conforme aux dispositions prévues par l'article R1112-7 du Code de la santé publique.

Conformément aux dispositions des articles 38 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dans sa version modifiée au 6 août 2018, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation d'utilisation et de portabilité, de retrait de consentement et d'opposition aux données personnelles vous concernant, en effectuant une demande écrite et signée en précisant l'adresse à laquelle la réponse doit être envoyée.

NB : Les demandes de suppression de données personnelles seront soumises aux obligations qui sont imposées par la loi, notamment en matière de conservation ou d'archivage des documents.

Cas particuliers :

Les patients peu ou non communicants (situation d'urgence, trouble de la parole, barrière linguistique) : le recueil des données personnelles est réalisé auprès de l'accompagnant, de la famille, d'un professionnel de santé.

Les patients mineurs : le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale est informé des traitements de données de santé du mineur. Le mineur reçoit une information spécifique et adaptée. En application des articles L1111-5 et L1111-5-1 du Code de la santé publique et sous certaines conditions, le mineur peut s'opposer à l'information du/des titulaire(s) de l'autorité parentale.

Où adresser ma demande écrite : **auprès de l'accueil du Centre Hospitalier**

Comment m'informer sur l'exercice de mes droits relatifs aux traitements de mes données personnelles : contactez par courriel le Délégué à la Protection des Données : serv.direction@hl-aiguilles.com

Comment déposer une réclamation auprès des autorités de contrôle : https://www.cnil.fr/fr/plaintes

Informations sur le Règlement Général de la protection des données (RGPD)

A votre arrivée au CH Aiguilles-Queyras vos données personnelles vont être recueillies, afin d'être utilisées dans le cadre des prestations qui vont vous être délivrées.

Le traitement de vos données personnelles répond à plusieurs finalités :

- Respecter les obligations légales et réglementaires,
- Gérer et organiser la délivrance des prestations dans des conditions optimales de qualité et sécurité,
- Renforcer l'information et le suivi des usagers,
- Evaluer et améliorer la délivrance des prestations.

Le Règlement de la Protection des données est entré en application le 25 mai 2018.

Dans le respect des directives formulées dans le RGPD, le CH Aiguilles-Queyras s'engage à respecter le principe de protection des données personnelles et de la vie privée imposées par le règlement (la transparence, responsabilité, confidentialité et sécurité des données dès la conception, ainsi que la protection de la vie privée des utilisateurs qui comprend l'obligation de portabilité des données ainsi que l'obligation du consentement pour le traitement des données).

Toutes les données portées à notre connaissance strictement confidentielles, sont stockées de manière sécurisée.

Annexe 1

Tarifs au 1er janvier 2023

COURT SEJOUR	
Forfait journalier	20.00 €
Tarif unité téléphonique	Gratuit
Mise à disposition de la télévision	Gratuit
Accès WIFI	Gratuit

TARIF ACCOMPAGNANT AU 1er JANVIER 2023	
Repas accompagnants (déjeuner et dîner)	8.21 €
Lit d'accompagnement	Gratuit

TARIF LAVAGE DU LINGE	
Lavage du linge	32,92 €/mois

Annexe 2

Composition de la CDU (Commission des Usagers)

La commission des usagers existe pour représenter les patients et leur famille. Elle renforce la place des usagers dans le secteur sanitaire.

AVEC VOIX DELIBERATIVE :

Le Président

Mr Joël GAUCHE, Représentant des usagers (titulaire n°1)

La Vice-Présidente
Mme Mirella CONSTANS, Cadre de santé

Médiateurs médecins
Dr Sylva BLAZKOVA (titulaire)
Dr Séverine POSTAIRE (suppléante)

Médiateurs non médicaux
Mme Mirella CONSTANS, Cadre de santé (titulaire)

Représentants des usagers
Mr Joël GAUCHE, Représentant l'Union Nationale des Association Familiales (titulaire n°1)
M. Joseph TOYE, Représentant l'Association Générations Mouvement (titulaire n°2)

Le Directeur délégué
M. Antoine OLLAGNIER

A TITRE CONSULTATIF :

Responsable Qualité
Mme Claudine CHENAVIER

Représentants du Personnel
M. Michel BOTHOREL, représentant le syndicat CFDT (titulaire)
M. François DENIVET, représentant le syndicat CFDT (suppléant)

Annexe 3

Indicateurs qualité
Centre Hospitalier d'AIGUILLES

Interprétation des résultats : Plus le % est élevé plus la situtation est bonne

Légende : + - -

PREVENTION DES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS			Recueil 2022	Recueil 2023
Indicateur	Intitulé	Description	Résultat	Résultat
Suivi de la vaccination anti-grippale (ptionnel)	Suiv de la vaccination anti-grippale chez le personnel hospitalier (VAG)	taux de personnel hospitalier vaccinés contre la grippe parmi l'ensemble du personnel hospitalier	**11,5% Données 2022**	**11,9% Données 2023**
Indicateur	Intitulé	Description		
Hygiène des mains	Indicateur de consommation de gel hydro-alcoolique (ICSHA 3)	Marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains par la technique de la friction hydroalcoolique	**88% Classe B Données 2021**	**79% Classe C Données 2022**
COORDINATION VILLE-HOPITAL				
Indicateur	Détail	Description		
Qualité de la lettre de liaison à la sortie en hospitalisation MCO (optionnel)	Qualité de la lettre de liaison à la sortie (QLS)	Evalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie	**68% Données 2021**	**72% Données 2022**
EVALUATION ET PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR				
Indicateur	Détail	Description		
Evaluation et prise en charge de la douleur MCO (optionnel)	Evaluation de la prise en charge de la douleur (PCD)	Mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et une stratégie de prise en charge	**97% Données 2021**	**100% Données 2022**
SATISFACTION DES PATIENTS : E-SATIS HOSPITALISATION				
			2022	2023
Note de satisfaction globale des patients hospitalisé de plus de 48h en MCO			**Non concerné**	**Non concerné**
CERTIFICATION POUR LA QUALITE DES SOINS VERSION V-2020 - Novembre 2022				

Pour en savoir plus :

HAS

HAS Qualité des soins confirmée

Nous espérons que ce Livret d'accueil vous a permis de mieux faire connaissance avec le Centre Hospitalier Aiguilles-Queyras.
Si vous avez des questions auxquelles le livret ne répond pas, n'hésitez pas à vous renseigner auprès du personnel.

Livret d'accueil imprimé par le Centre Hospitalier AIGUILLES-QUEYRAS,
Mise à jour mars 2023

Ne pas jeter sur la voie publique