

Arrêté du 15 avril 2008 relatif au contenu du livret d'accueil des établissements de santé

NOR: SJSH0809643A

[Voir ce texte sur Légifrance](#)

La ministre de la santé, de la jeunesse, des sports et de la vie associative,

Vu le code de la santé publique, et notamment son article [L. 1112-2](#) ;

Vu la [loi n° 78-17](#) du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;

Vu l'arrêté du 5 mars 2004 portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne, et notamment l'accompagnement de cet accès ;

Vu l'arrêté du 3 janvier 2007 portant modification de l'arrêté du 5 mars 2004 portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne, et notamment l'accompagnement de cet accès,

Arrête :

Article 1

En application de l'article [L. 1112-2](#) du code de la santé publique, dans chaque établissement de santé, un livret d'accueil est remis à toute personne hospitalisée prise en charge par l'établissement ou, le cas échéant, au proche de la personne hospitalisée.

Le livret a pour objet de présenter l'établissement de santé et de fournir des informations utiles à l'ensemble des personnes hospitalisées sur leurs conditions de prise en charge.

Des informations écrites, spécifiques, liées à la nature des activités de l'établissement, aux différents modes de prise en charge ou à la typologie des patients sont données en complément, en tant que de besoin.

Le livret fait l'objet d'une mise à jour régulière.

Article 2

Afin que les personnes hospitalisées puissent exercer leur libre choix, le livret d'accueil indique les conditions de mise à la disposition des personnes hospitalisées d'une information portant notamment sur la nature des activités des établissements.

Les indications contenues dans le livret d'accueil portent également sur :

I. — L'organisation générale de l'établissement et les formalités administratives.

Le livret d'accueil précise :

1. La situation géographique de l'établissement et les différents sites qui le composent, leurs voies et moyens d'accès ;
2. Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques de l'établissement et, le cas échéant, celles des différents sites concernés ;
3. Les moyens permettant à la personne hospitalisée d'être mise en relation avec les représentants des usagers ;
4. Les associations de bénévoles ayant conclu une convention avec l'établissement et les moyens d'obtenir la liste et les coordonnées de ces associations ;
5. Les moyens d'obtenir la liste et les coordonnées des représentants des différents cultes, dans les établissements publics de santé et les établissements de santé privés participant au service public hospitalier ;
6. Les moyens permettant à la personne hospitalisée d'identifier les différentes catégories de professionnels ;
7. Les moyens permettant aux familles et aux proches des personnes hospitalisées de connaître les conditions, notamment horaires, dans lesquelles ils peuvent être reçus par les médecins ainsi que les moyens permettant à la personne hospitalisée et à son entourage de connaître les horaires (des repas, de visite, d'accueil téléphonique...) ;
8. Les principales formalités administratives d'admission et de sortie à accomplir ;
9. Les conditions de mise à disposition des personnes hospitalisées des informations concernant le montant, la prise en charge et les règlements des frais de consultation, de séjour — y compris dans les cas de prestations pour exigences particulières de la personne hospitalisée — et de transports sanitaires.

Les règles applicables aux activités exercées à titre libéral sont précisées dans les établissements publics de santé ;
10. Les principales dispositions relatives aux dépôts d'argent et de valeurs ;
11. Les prestations hôtelières, les différents éléments de confort et services proposés à la personne hospitalisée et à ses proches ainsi que les modalités permettant de connaître leurs tarifs ;
12. Les possibilités et conditions d'hébergement éventuellement proposées par l'établissement de santé aux proches de la personne hospitalisée ;
13. Les missions et les moyens d'obtenir les coordonnées du service social, lorsqu'il existe ;

14. L'information concernant la mise en place par l'établissement des modalités de sortie des personnes hospitalisées, ainsi que les démarches à accomplir par celles-ci ou par leurs proches dans cette perspective ;

15. Dans les établissements publics de santé et les établissements de santé privés participant au service public hospitalier, les informations concernant le dispositif d'accueil des personnes les plus démunies ;

16. Le cas échéant, les activités concernant l'enseignement scolaire.

II. — Les droits de la personne hospitalisée.

Le livret rappelle :

1. La mention, dans la charte de la personne hospitalisée annexée à la circulaire DHOS/E1/DGS/DS1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006, des droits essentiels de la personne hospitalisée. Le livret précise que les principes généraux de la charte lui sont annexés, que le document intégral, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr et qu'il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

2. Les principales règles du respect de la vie collective interne de l'établissement, y compris les règles et les recommandations concernant l'hygiène, le bruit et toute autre nuisance. Dans les établissements publics de santé, l'information porte également sur les conditions dans lesquelles la personne hospitalisée peut consulter le règlement intérieur.

3. Les règles d'accessibilité aux informations personnelles :

Le livret d'accueil comporte les indications concernant :

— les conditions d'accès aux informations de santé mentionnées à l'article [L. 1111-7](#) du code de la santé publique et à l'arrêté du 5 mars 2004, modifié par l'arrêté du 3 janvier 2007, susvisé ;

— la durée de conservation des dossiers médicaux et les modalités de cette conservation conformément à l'article R. 1112-9 du code susvisé ;

En application de l'article [R. 6113-7](#) du code de la santé publique, si ces informations ne figurent pas dans un autre document écrit remis à la personne hospitalisée, le livret d'accueil précise :

— que des données concernant la personne hospitalisée font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée susvisée ;

— que ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale dans laquelle il a reçu des soins ou du praticien ayant constitué son dossier et sont protégées par le secret médical ;

— que le patient a le droit de s'opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives le concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 susvisée ;

— que, selon les dispositions de ce dernier article, le droit d'opposition de la personne ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.

4. La possibilité de rédiger des directives anticipées au sens de l'article [R. 1111-17](#) du code de la santé publique et de désigner une personne de confiance en application de l'article [L. 1111-6](#) du même code.

5. Les informations utiles en cas de plaintes ou réclamations :

— le livret d'accueil indique les moyens de prendre attache avec la personne remplissant la fonction de responsable des relations avec les usagers ou de la personne habilitée pour recueillir les expressions de mécontentement des personnes hospitalisées ;

— en application de l'article [R. 1112-84](#) du code de la santé publique, le livret d'accueil reproduit les articles [R. 1112-91](#) à [R. 1112-94](#) du code de la santé publique concernant l'examen des plaintes et réclamations et fournit toute précision relative à leurs modalités d'application au sein de l'établissement ;

— le livret d'accueil mentionne la liste nominative actualisée des membres de la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge.

Le livret indique les conditions de mise à disposition des personnes hospitalisées d'une information :

— sur les résultats des différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins, dont le rapport de certification ;

— sur la satisfaction des usagers.

III. — Sont en outre annexées au livret d'accueil un contrat d'engagement contre la douleur et le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales de l'établissement, présenté de façon synthétique, en application de l'article [R. 6111-9](#) du code de la santé publique.

Article 3

Les établissements de santé disposent d'un délai de dix-huit mois pour satisfaire aux dispositions prévues par le présent arrêté.

Article 4

L'arrêté du 7 janvier 1997 relatif au contenu du livret d'accueil des établissements de santé est abrogé.

Article 5

La directrice de l'hospitalisation et de l'organisation des soins est chargée de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 15 avril 2008.

Pour la ministre et par délégation :

Le chef de service

de la direction de l'hospitalisation

et de l'organisation des soins,

L. Allaire