

CENTRE HOSPITALIER Jean Marie DAUZIER

PRESENTATION DES SERVICES D'USLD DU CENTRE HOSPITALIER JEAN MARIE DAUZIER



32 Grand'Rue – 19 150 CORNIL

Tél : 05 55 93 69 00
Email : direction@chg-cornil.fr

Fax : 05 55 93 69 86
Site internet : www.chg-cornil.fr

PP-MVT-DI 02A V2 - Janvier 2025

Dans un établissement de santé, la qualité de l'accueil est particulièrement importante

...

C'est pourquoi nous vous souhaitons la bienvenue en espérant que votre séjour se déroulera dans les meilleures conditions. L'ensemble du personnel d'USLD et du centre hospitalier est à votre service.

Cette brochure vous fournira quelques informations pratiques qui vous permettront de faciliter votre séjour.

Le Livret d'accueil, le règlement de fonctionnement et le contrat de séjour sont les documents clés qui vous accompagneront dans votre vie quotidienne au sein de nos services d'USLD. Ils sont des repères auxquels vous référer pour trouver les réponses à toutes vos questions.

Table des matières

<u><i>PRESENTATION DES SERVICES</i></u>	<u><i>- 3 -</i></u>
<u><i>ACCES AU SERVICE DE SOINS</i></u>	<u><i>- 4 -</i></u>
<u><i>VOTRE ADMISSION EN USLD</i></u>	<u><i>- 5 -</i></u>
<u><i>LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE</i></u>	<u><i>- 6 -</i></u>
<u><i>VIE QUOTIDIENNE</i></u>	<u><i>- 7 -</i></u>
<u><i>POUR VOUS JOINDRE</i></u>	<u><i>- 10 -</i></u>
<u><i>LA PRISE EN CHARGE</i></u>	<u><i>- 11 -</i></u>
<u><i>LA SORTIE</i></u>	<u><i>- 12 -</i></u>
<u><i>VOS DROITS ET DEVOIRS</i></u>	<u><i>- 13 -</i></u>

PRESENTATION DES SERVICES

L'établissement d'une capacité de 269 lits et places se compose de 3 pôles d'activité :

- Un pôle sanitaire de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) polyvalent (12 lits d'hospitalisation complète et 6 places de jour) et de 71 lits de Soins Longue Durée (USLD) comprenant une unité de vie protégée de 12 lits ;
- Un pôle médico-social de 180 lits d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD), répartis en unités proposant des prises en soins adaptées aux populations accueillies répartis comme suit :
 - 170 lits d'hébergement permanent,
 - 10 lits d'hébergement temporaire (dont deux d'urgence).

Les Unités de Soins de Longue Durée (USLD) sont installées au pavillon FONTAINE :

- au service A0, niveau-2

- au service A1, niveau -1,

- et au service A2, niveau 0.

Les services A1 et A2 sont des unités sanitaires relevant du secteur hospitalier, destinées à l'accueil des personnes présentant une pathologie organique chronique ou une poly-pathologie, soit active au long cours, soit susceptible d'épisodes répétés de décompensation, et pouvant entraîner ou aggraver une perte d'autonomie. Ces situations cliniques requièrent un suivi rapproché, des actes médicaux itératifs, une permanence médicale, une présence infirmière continue.

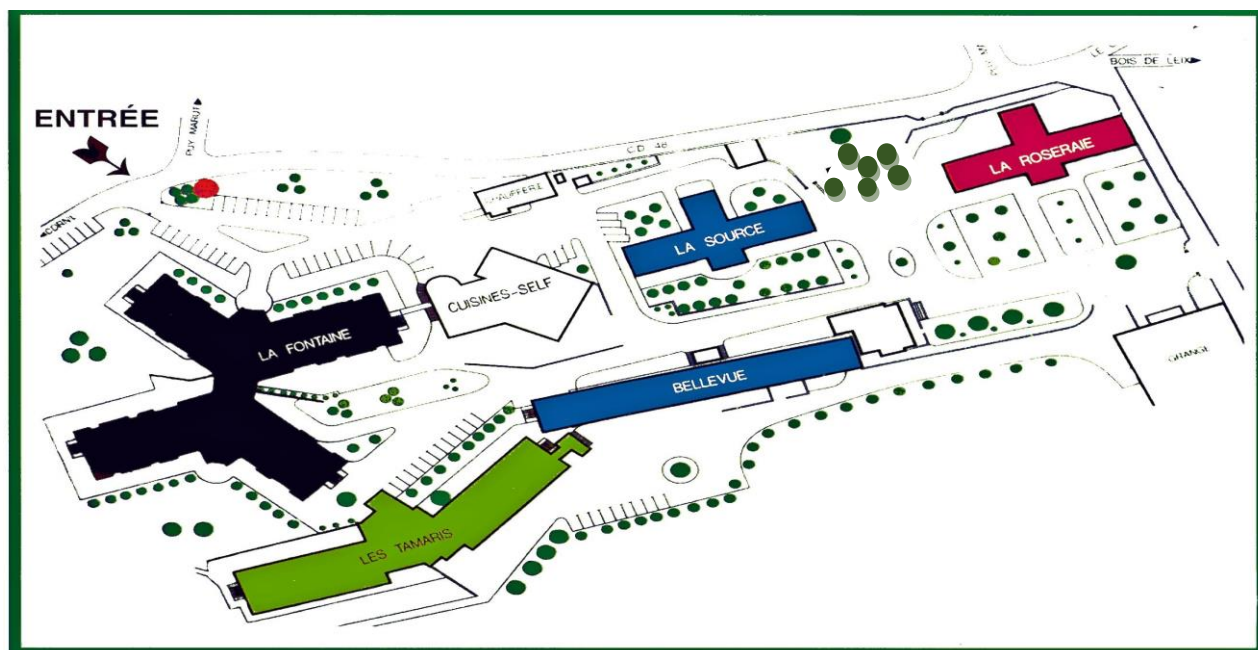
L'Unité de Vie Protégée (UVP) est installée à l'étage -2 du bâtiment Fontaine, service A0.

L'UVP est un lieu d'accueil spécialisé proposant un projet de vie qui répond à la problématique spécifique des personnes atteintes de maladies d'Alzheimer ou apparentées, présentant des troubles psycho-comportementaux et autonomes au déplacement. L'hébergement en UVP constitue un mode d'hébergement séquentiel et n'a donc pas vocation à être définitif. Transitoire, il donne lieu à un transfert vers un hébergement sur des lits classiques soit d'USLD, soit d'EHPAD.

Les pré-admissions se font via le logiciel « Trajectoire ».

Différents acteurs du CH Cornil travaillent dans l'unité au maintien de l'autonomie de la personne et à l'amélioration de la qualité de vie : ergothérapeute, psychologue, diététicienne, animatrices et enseignant en activité physique adaptée....

L'USLD bénéficie également du soutien de professionnels ou d'équipes des établissements voisins tel que l'équipe mobile de soins palliatifs, l'équipe mobile de gériatrie, l'équipe mobile d'évaluation et de suivi de la personne âgée



Comment venir :

- Accès transports en commun : trains, autobus de la ligne Brive - Tulle s'arrêtant à la gare de Cornil à 2 km de l'établissement (dans la vallée).
- Plusieurs espaces de stationnement sont aménagés :
 - Le long de la Grand' Rue (à droite de l'entrée du parc de l'établissement).
 - A proximité de chacun des pavillons de l'établissement, sous réserve de places disponibles.

Le stationnement est autorisé exclusivement sur les emplacements matérialisés au sol par des bandes blanches, en conséquence, il est formellement interdit :

- Sur les places réservées aux personnes en situation de handicap ou affectées à des fonctions médicales ou administratives, indiquées par des marquages au sol ou des panneaux spécifiques, sauf pour les personnes autorisées,
- Sur les zones matérialisées au sol par des bandes jaunes continues,
- Sur les zones signalées par des panneaux d'interdiction de stationner.

Par ailleurs, pour la sécurité de tous, la vitesse de conduite doit être réduite dans l'enceinte de l'établissement.

VOTRE ADMISSION EN USLD

L'admission se fait avec l'accord du médecin sur dossier VIATRAJECTOIRE. En cas de provenance du domicile, il vous faudra impérativement compléter votre dossier VIATRAJECTOIRE par les pièces suivantes : le dossier médical rempli par votre médecin traitant, une ordonnance de votre traitement complet ainsi que la copie de votre dernier bilan sanguin.

Le Pôle clientèle se situe dans le hall d'entrée du Centre hospitalier de Cornil, au rez-de-chaussée du bâtiment La Fontaine,

Ouverture du **lundi au vendredi de 9 h00 à 17 h 00.**

Téléphone : **05.55.93.69.52.**

 Les pièces à fournir à l'entrée sont notamment :

- Votre carte d'identité,
- Le livret de famille et l'extrait d'acte de naissance,
- La carte vitale,
- La carte mutuelle,
- Les justificatifs des ressources (les relevés des retraites, les 3 derniers relevés de compte bancaire, la dernière déclaration des revenus et les 2 derniers avis d'impositions),
- Un relevé d'identité bancaire ou postal,
- Une attestation responsabilité civile,
- Le numéro d'allocataire C.A.F. (si concerné)
- Justificatif de jugement de protection (si concerné)

FRAIS DE SÉJOUR

Le coût de l'hospitalisation est séparé en trois parties :

- Une partie « soins » financée par l'assurance maladie ;
- Une partie « dépendance » financée par le Conseil Départemental au travers de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) d'un montant qui varie en fonction du niveau de dépendance évalué ;
- Une partie « hébergement et ticket modérateur dépendance » restant à la charge du patient et de sa famille. L'Allocation Logement (ALS) peut venir aider à la prise en charge de cette partie. En cas d'insuffisance des revenus, le bénéfice de l'aide sociale peut être accordé par le département sur dossier. Les chèques énergie sont acceptés en déduction des frais de séjour.

LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE

☞ LE PERSONNEL MÉDICAL

Les médecins salariés de l'établissement assurent la responsabilité médicale des services et sont à votre disposition sur rendez-vous. Ces derniers sont à demander auprès des services de soins :

☎ Service A0 (UVP) : 05 55 93 69 65

☎ Service A1 : 05 55 93 69 67

☎ Service A2 : 05 55 93 69 69

En cas de problème de santé, votre médecin envisagera : une hospitalisation vers le centre hospitalier de votre choix.

☞ LE PERSONNEL SOIGNANT

Une présence infirmier est assurée 24h/24h.

Le cadre de Santé est responsable de l'équipe soignante composée d'infirmiers, d'aides-soignants et d'agents des services hospitaliers. Il est à votre disposition pour toute demande, du lundi au vendredi, sur rendez-vous à demander auprès du service.

L'ensemble de l'équipe s'efforcera de répondre à vos besoins et de faciliter les conditions de votre séjour.

☞ L'EQUIPE DE REEDUCATION :

Plusieurs professionnels travaillent au sein de l'USLD : diététicienne, psychologue, ergothérapeute, enseignant en activité physique et adaptée. Ils se tiennent à disposition sur rendez-vous du lundi au vendredi, à demander auprès du service de soins.

Les professionnels travaillent en interdisciplinarité (médecin, infirmier, aide-soignant, psychologue, ergothérapeute, diététicienne, pharmacien...) afin d'assurer une prise en charge globale des résidents.

☞ LE SECRETARIAT

Il se tient à votre disposition pour tous renseignements généraux ou administratifs. Il vous accueille et vous oriente selon vos besoins.

Le bureau se situe dans le hall d'entrée au rez-de-chaussée du bâtiment La Fontaine, ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 au 05 55 93 69 00.



LES VISITES

Vos parents et amis sont les bienvenus. Ils peuvent aider dans l'accompagnement de tous vos actes de la vie quotidienne. Afin de faciliter le fonctionnement du service, il est recommandé de limiter les visites avant 10 heures et après 21 heures.

Ils peuvent être reçus dans la chambre du résident ou dans les lieux de vie collectifs du service .

Cependant, le médecin ou le cadre de santé du service peuvent limiter ou interdire les visites en cas de contre-indication médicale. Vous pouvez vous-même demander à ne recevoir aucune visite. Un accueil spécifique est possible lors de situations particulières.

L'établissement n'autorise pas la présence permanente d'animaux de compagnie dans les chambres ou dans l'établissement pour des raisons d'hygiène, de sécurité et de conditions de vie d'un animal si le résident venait à ne plus pouvoir s'en occuper.

La visite d'un animal domestique venue de l'extérieur est possible, avec l'autorisation expresse de l'encadrement ou de l'infirmier, sous réserve que l'animal soit tenu en laisse, avec une muselière si nécessaire et qu'il n'induisse pas de nuisance pour les autres résidents.

LES REPAS



Ils sont préparés par le service de restauration du centre hospitalier de Cornil.
Les menus sont établis, en collaboration avec la diététicienne, par le responsable de la cuisine sur la base d'un plan alimentaire et selon un cycle de 7 semaines.
Ils tiennent compte des informations recueillies à l'admission du patient (notamment des goûts et aversions).

Familles et amis peuvent, en prévenant au plus tard la veille, prendre leur repas de midi avec vous. Ils devront s'acquitter, auprès du régisseur de recettes, du prix du repas au tarif accompagnant (le tarif est affiché dans l'unité).

LE LINGE – NECESSAIRE DE TOILETTE



Le linge de table, le linge de lit et de toilette sont fournis, lavés et repassés par la blanchisserie du Groupement de Coopération sanitaire de la Corrèze.

Vous devez apporter vos vêtements personnels, le marquage pour identification et l'entretien seront assurés par la blanchisserie du CH de Cornil. Cette prestation est comprise dans le tarif hébergement.

Toutefois, si votre famille souhaite entretenir le linge, des étiquettes jaunes seront mises à disposition.

Vous devez vous munir des effets suivants :

- Nécessaire de toilette : brosse à dents, dentifrice, eau de toilette, produit de douche et champoing, brosse à cheveux, peigne, rasoir (pour les messieurs), robe de chambre, chemise de nuit, pyjama, pantoufles ;
- Vêtements avec linge de rechange (Tout vêtement nouveau doit être signalé pour être noté dans l'inventaire et pour marquage par la blanchisserie).

L'établissement n'est en aucun cas responsable des pertes ou litiges.

CHAMBRE INDIVIDUELLE OU DOUBLE



Les chambres individuelles ou doubles sont équipées d'une salle d'eau avec lavabo, douche et WC et d'une télévision.

L'accès internet est gratuit via le portail « Wifi-Patient ».

Un système d'appel vous permettra, à partir de votre chambre, de votre salle d'eau, le jour comme la nuit, d'appeler le personnel du service.

ANIMATION

Les animations font partie intégrante de votre séjour, elles vous permettent de développer des projets adaptés à votre degré d'autonomie, d'entretenir des relations amicales avec les autres résidents, de participer à la vie de l'établissement en toute convivialité.

Repas à thème, gymnastique douce, musique... sont proposés par l'équipe.



Vous pouvez également bénéficier du service coiffure de l'établissement.

PRESTATIONS NON COMPRISES DANS LE TARIF HEBERGEMENT

Vous avez la possibilité d'utiliser les services d'un coiffeur, d'une esthéticienne, d'une pédicure ... de votre choix, à votre charge. Veuillez en aviser le cadre de santé car toute intervention extérieure au sein de l'établissement doit avoir été habilitée au préalable.

OBJETS PRÉCIEUX, ARGENTS, VALEURS

A l'admission, vous recevrez une information sur la réglementation en vigueur.

Si vous possédez argent, titres, valeurs, bijoux, nous vous invitons à les déposer auprès du régisseur de recettes de l'établissement lors de votre arrivée (s'adresser au cadre). Le régisseur vous délivrera un reçu et confiera les objets de valeurs à la trésorerie hospitalière de Tulle (Cité administrative Jean-Montalat, Place Martial-Brigouleix à Tulle) où vous pourrez les retirer.

Si vous souhaitez conserver ces valeurs, sachez que l'établissement ne peut être rendu responsable en cas de perte ou de vol.

L'INTERDICTION DE FUMER ET DE VAPOTER

Il n'est pas autorisé de fumer ou de vapoter dans les espaces publics en dehors des lieux extérieurs. Il n'est donc pas possible de fumer dans la chambre. Pour des raisons de sécurité, seule la cigarette électronique est autorisée uniquement dans les chambres individuelles. Toutefois, les personnes qui en éprouvent le besoin peuvent fumer à l'extérieur de l'unité, seules ou accompagnées d'un personnel soignant.

LE CULTE

Le respect de la liberté religieuse est une règle fondamentale. L'établissement applique la charte nationale des aumôneries des établissements relevant de la fonction publique hospitalière instituée par la circulaire N°DGOS/RH4/2011/356 du 5 septembre 2011.

Les ministres des cultes de différentes confessions peuvent vous rendre visite. La liste est disponible dans le service.

L'aumônier de l'établissement se tient à votre disposition pour vous rendre visite, vous soutenir et vous accompagner. Vous pouvez demander à le rencontrer auprès de l'équipe soignante.

LA SECURITE

L'établissement met tout en œuvre pour vous garantir la plus grande sécurité, ainsi qu'à vos biens. Tout dysfonctionnement matériel doit être signalé. Toute personne qui constate un fait portant atteinte à une personne ou à un bien doit en informer l'équipe soignante. Les locaux sont équipés de détecteurs d'incendie et de dispositifs de sécurité appropriés.

Le matériel électrique privé n'est autorisé qu'après vérification et accord préalable du service.

POUR VOUS JOINDRE

Votre entourage peut vous écrire ou vous téléphoner aux coordonnées ci-dessous :



Monsieur – Madame _____
SERVICE ...
Centre Hospitalier Jean Marie Dauzier
32 Grand'Rue
19150 CORNIL



Chaque chambre dispose d'une ligne directe.

En cas de besoin :

Standard  05.55.93.69.00

LE COURRIER



Le courrier est distribué du lundi au vendredi, dans la journée, par le vaguemestre.

Les mandats et les plis recommandés vous seront remis par le vaguemestre. Il est recommandé d'inviter vos correspondants à préciser le nom du service.

Pour l'expédition de votre correspondance dument affranchie, vous pourrez soit vous adresser au personnel soignant, soit le déposer à l'accueil situé dans le Hall du bâtiment Fontaine.



LE TÉLÉPHONE

A votre arrivée dans l'unité, **un numéro de ligne directe** vous est alloué pour être joint gratuitement. Ce numéro vous est communiqué, à votre demande, par le standard. Si vous souhaitez téléphoner, vous devez verser d'un forfait téléphonique non remboursable (5 euros minimum).

SOINS ET SURVEILLANCE MEDICALE ET PARAMEDICALE

Vous serez pris(e) en charge par les médecins du Centre Hospitalier de Cornil.
La permanence de l'accès aux soins est organisée avec une surveillance 24h/24h.

LA BIENTRAITANCE

La bientraitance relève d'une culture partagée du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité. Pour les professionnels qui vous accompagnent au quotidien, il s'agit d'une manière d'être, de dire et d'agir, réactive à vos besoins et à vos demandes, respectueuse de votre rythme, de vos choix et de vos refus.

En cas de nécessité de mise en place d'une contention physique, elle se fera dans le respect des recommandations de la Haute Autorité de Santé (sur prescription médicale, après information du résident et de sa famille, avec une évaluation régulière et la mise en place de mesures compensatrices).

LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Les professionnels de santé sont formés pour évaluer et suivre l'évolution de la douleur. Ils intègrent, dans leurs pratiques professionnelles, une attention particulière à la maîtrise de la douleur provoquée par les examens, les actes de soins et les traitements qu'ils administrent. Le personnel soignant veille à vous soulager, utilise les moyens les plus adaptés à la gestion de votre douleur et répond à vos questions.

LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS

Le personnel est formé au respect des règles d'hygiène pour maîtriser au mieux le risque infectieux, mais votre collaboration et celles de vos proches est également importante. Vous-même et vos proches êtes invités à respecter les consignes d'hygiène (lavage des mains et utilisation de solution hydro alcoolique). Dans le cadre de la lutte contre les infections, il est demandé de ne pas stocker de produits alimentaires périssables dans votre chambre.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), élabore chaque année un programme de lutte contre ces infections.

LA SORTIE

Les prescriptions nécessaires à la poursuite de votre traitement vous seront remises.

Pour quitter l'établissement, vous pouvez utiliser :

- Une ambulance, si le médecin le juge nécessaire ;
- Un VSL (véhicule sanitaire léger) ou un taxi ;
 - Dans les 2 cas vous avez le libre choix du prestataire ;
- Une voiture particulière.

Quel que soit le mode de transport choisi, les frais de transport sont à votre charge.

La Sortie contre Avis Médical :

Les résidents peuvent sur leur demande quitter à tout moment l'établissement.

Si le médecin estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous ne pourrez quitter l'établissement qu'après avoir rempli une attestation établissant que vous avez eu connaissance des dangers que cette sortie présente.

La loi n° 2002-303 du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé reconnaît un certain nombre de droits et de libertés détaillés ci-dessous au travers de la charte de la personne âgée dépendante et de la charte de la personne hospitalisée.

La charte de la personne âgée dépendante et La charte de la personne hospitalisée sont à votre disposition à la fin de ce livret.

PLAINTES ET RECLAMATIONS

Si vous n'êtes pas pleinement satisfait(e) de votre prise en charge, vous pouvez faire part de votre mécontentement soit verbalement et directement, soit par courrier.

Dans un premier temps, il est préférable que vous vous adressiez verbalement au cadre du service dans lequel vous êtes accueilli(e). Ensuite, si cela n'est pas possible ou si cet entretien ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez demander que votre réclamation ou plainte soit consignée par écrit et transmise à la Direction.

La Direction s'efforce de répondre dans les meilleurs délais à toutes les plaintes ou réclamations qui lui sont transmises. Il se peut que cette réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre réclamation ou plainte nécessitant de recueillir des informations complémentaires.

Il pourra vous être proposé de vous entretenir, avec un médiateur, en présence ou non d'un représentant des usagers si vous le souhaitez. Selon les circonstances, la direction peut d'elle-même, faire appel à un médiateur. Dans ce cas, elle vous prévient qu'elle a demandé à ce dernier de vous recevoir.

Deux médiateurs sont chargés de vous écouter, de vous accompagner et de rétablir une relation de confiance entre vous-même, l'établissement ou l'un de ses professionnels : le médiateur médecin et le médiateur non médecin : le médiateur médecin intervient si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du service ; dans tous les autres cas (qualité de l'alimentation, confort de la chambre, accueil des proches...), ce sera le médiateur non médecin. Si votre plainte concerne les 2 domaines, les 2 médiateurs seront saisis.

La commission des usagers (CDU) est chargée d'assister ou d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement et de l'informer sur les voies de conciliation et de recours dont elle dispose. Elle fait le lien entre l'établissement et ses usagers. C'est dans ce cadre qu'elle sera amenée à examiner votre réclamation ou plainte.

Elle veille en effet au respect des droits des usagers, facilite leurs démarches. Par ses avis et propositions, elle contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des résidents et des patients accueillis au sein de l'établissement.

Cette commission peut aussi entendre un usager ou son entourage sur un malentendu ou un ressenti vécu dans l'établissement.

Pour rencontrer les membres de la Commission des usagers, il convient de contacter le secrétariat de Direction du Centre Hospitalier de Cornil (☎ 05 55 93 69 48).

LA PERSONNE DE CONFIANCE

À votre arrivée, vous avez la possibilité, sauf si vous êtes sous tutelle, de désigner une personne de confiance parmi votre entourage. La personne de confiance peut ou non être la même personne que celle que vous avez désignée comme "personne à prévenir" en cas de nécessité.

La personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches, assister à vos entretiens médicaux et vous aider à prendre des décisions. Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, elle sera consultée en priorité par l'équipe médicale afin de recueillir son avis.

Un document détaillé vous permettra de mieux comprendre le rôle de la personne de confiance. Cette désignation vous est proposée en début de séjour. Elle est révoquée à tout moment. En cas d'accord de votre part, vous aurez à remplir un formulaire type.

LES DIRECTIVES ANTICIPEES

Vous pouvez, si vous le souhaitez, faire une déclaration écrite appelée "directives anticipées" afin de préciser vos souhaits quant à votre fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où vous ne seriez pas à ce moment-là en capacité d'exprimer votre volonté. Vos directives anticipées permettront au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours.

LE DROIT D'ACCES A VOTRE DOSSIER MEDICAL

Pour disposer d'informations sur votre état de santé ou sur les conditions de votre prise en charge, vous pouvez prendre contact avec le médecin qui vous suit pendant votre séjour. Vous pouvez également consulter tout ou partie de votre dossier médical. Son accès est réservé, selon certaines conditions :

- À vous-même de manière directe,
- À vos ayants droit en cas de décès,
- Au tuteur, dans l'hypothèse d'une personne majeure protégée,
- Au médecin désigné comme intermédiaire par l'une des personnes ci-dessus.

La demande de consultation doit être écrite et envoyée au secrétariat de Direction du Centre Hospitalier de Cornil (☎ 05 55 93 69 48).

Votre demande doit être accompagnée de la copie d'une pièce d'identité officielle (carte d'identité, passeport, permis de conduire...) conformément à la réglementation relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Vous recevrez alors un accusé de réception vous proposant de consulter votre dossier au CH - délai de 8 jours suivant la réception de votre demande si les informations médicales datent de moins de 5 ans- ou de vous faire adresser une copie ; les frais de copies et d'envoi sont facturés aux tarifs applicables au 1er janvier de l'année en cours de votre demande.

Pour les dossiers constitués depuis plus de 5 ans, le délai est porté à 2 mois suivant la réception de votre demande.

Si vous le souhaitez, vous pouvez consulter votre dossier en présence d'un médecin du CH.

SIGNALEMENT DE MALTRAITANCE

La maltraitance des personnes âgées et des adultes en situation de handicap peut prendre des formes multiples et souvent associées (maltraitance physique, maltraitance sexuelle, maltraitance psychologique, maltraitance financière...).

Des moyens existent pour signaler des actes de maltraitance, que l'on en soit la victime ou le témoin.

Si vous soupçonnez une situation de maltraitance, que vous soyez victime ou témoin : il est essentiel de ne pas rester seul face à cette situation. Parlez-en à vos proches, aux professionnels qui s'occupent de vous (médecin, infirmiers, cadre du service), à l'assistante sociale. La Direction prendra immédiatement les mesures adéquates afin de vous protéger, conduire une enquête administrative et d'effectuer un signalement auprès des autorités compétentes.



Vous pouvez également appeler le 3977 ou signalez les faits par écrit sur le site 3977.fr, la plate-forme nationale d'écoute dédiée aux personnes âgées et aux adultes victimes de maltraitance, gérée par la Fédération du 3977. La Fédération dispose également d'un réseau d'écoute de proximité. Un écoutant formé recueillera votre présentation de la situation et vous conseillera sur les démarches à entreprendre (première écoute). Avec votre accord, il transmettra votre dossier au centre départemental ou interdépartemental d'écoute pour vous assurer une écoute approfondie et un suivi personnalisé. Le centre local effectuera le lien avec les autorités et dispositifs locaux appropriés pour faire cesser la situation de maltraitance subie.



DOSSIER MEDICAL PARTAGE

L'établissement alimente votre dossier médical dans l'espace Mon espace Santé (DMP) dans le cadre de votre prise en charge, sauf en cas d'opposition de votre part.

LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les données administratives vous concernant font l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions fixées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiées par la loi n°2004-801 du 06 août 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification dans les conditions définies par la loi.

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

Vous pouvez déclarer plusieurs événements sanitaires :

- Produits à usage médical : médicaments, dispositifs médicaux, produits sanguins
- Produits de la vie courante ou de la vie courante
- Actes de soins réalisés par un professionnel de santé : acte réalisé par un professionnel de santé (médecin, infirmier, pharmacien, kinésithérapeute...), acte de diagnostic, thérapeutique...



Signaler un événement indésirable, c'est 10 minutes utiles à tous

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

La vieillesse est une étape pendant laquelle chacun doit pouvoir poursuivre son épanouissement.

*La plupart des personnes âgées resteront autonomes et lucides jusqu'au dernier moment de leur vie. L'apparition de la dépendance, quand elle survient, se fait à un âge de plus en plus tardif. **Même dépendantes, les personnes âgées doivent continuer à exercer leurs droits, leurs devoirs et leurs libertés de citoyens.***

Cette charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits.

1. CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

2. DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

3. UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

4. PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

5. PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

7. LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

8. PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

9. DROIT AUX SOINS

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

10. QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

11. RESPECT DE LA FIN DE VIE

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

13. EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

14. L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

Fondation Nationale de Gérontologie

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité - Secrétariat d'Etat à la Santé et à l'Action sociale – 1999

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr

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.