

# HÔPITAUX DE LA VESUBIE HÔPITAL SAINT ANTOINE LIVRET D'ACCUEIL

Avenue Marquise de Saravalle - 06450 SAINT MARTIN VESUBIE.

Tél : 04.93.03.20.09

Fax administratif : 04.93.03.29.69 / Fax médical : 04.93.03.34.27

Mail administratif : smvadmissions@hopitaux-vesubie.fr

Mail médical : smvcadresante@hopitaux-vesubie.fr

L'hôpital Saint Antoine est un établissement public de santé (E.P.S.) qui assure également une mission d'établissement médico-social (E.H.P.A.D.). Il a les autorisations de fonctionnement suivantes : 8 lits de Médecine et 43 lits d'EHPAD.

Les feuillets de ce livret d'accueil comportent les informations, renseignements et conseils qui faciliteront votre séjour et vos démarches.



## SOMMAIRE

◆ Organisation administrative	page 2
◆ Le service de soins	page 3
◆ Prévention du risque infectieux et sécurité	page 4
◆ Informations pratiques	page 5
◆ Droits et obligations	pages 6 - 7 - 8
◆ L'animation - la vie sociale	page 9
◆ L'admission en Service de Médecine :	
↪ Les formalités administratives	page 10
↪ Votre séjour	page 10
↪ Charte de la personne hospitalisée	page 11
◆ L'admission en EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes)	
↪ Les formalités administratives	page 12
↪ Votre séjour	page 13
↪ Liste indicative du linge pour votre séjour	page 13
↪ Charte des droits et libertés de la personne accueillie	page 14
↪ Charte de Bienveillance	page 16
↪ Plan d'action de lutte contre les infections nosocomiales	page 16
◆ Information Identitovigilance	
◆ Formulaire de désignation d'une personne de confiance	
◆ Charte de la laïcité dans les services publics	
◆ Questionnaire d'évaluation du séjour	
◆ Contrat d'engagement de prise en charge de la douleur	

## ORGANISATION ADMINISTRATIVE

### L'EQUIPE OPERATIONNELLE D'HYGIENE (EOH)

Docteur ARNAUD

### COMITE DE LIAISON ALIMENTATION NUTRITION (CLAN)

Dr DEBERDT

### COMITE DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR ET LES SOINS PALLIATIFS (CLUDSP)

Dr DEBERDT

### COMMISSION MEDICALE D'ETABLISSEMENT (CME)

Dr DJERAD

### VIGILANCES

Matériorvigilance  
Mmes LE MASSON- ROMERO  
Pharmacovigilance  
Dr ARNAUD  
Identitovigilance  
Mme THAON

### COMITE DU MEDICAMENT ET DES DISPOSITIFS MEDICAUX STERILES

Docteur ARNAUD

### COMITE TECHNIQUE D'ETABLISSEMENT (CTE)

M. MADDALENA

### CONSEIL DE SURVEILLANCE

Président : M. BURRO

Représentant des usagers  
Elus et représentants des collectivités  
territoriales  
Représentants du personnel médical et  
pharmaceutique  
Représentants du personnel  
Personnalités qualifiées

### COMMISSION DES USAGERS M. MADDALENA

### COMITE LOCAL DEVELOPPEMENT DE LA BIENTRAITANCE

M. MADDALENA

### CONSEIL DE LA VIE SOCIALE MEDICO-SOCIAL (EHPAD) Mme MASSON

### DIRECTEUR

Philippe MADDALENA

### CENTRE LOCAL D'INFORMATION ET DE COORDINATION (CLIC)

Mme CARDIN

### SERVICES MEDICAUX ET PARA MEDICAUX

Médecins intervenants  
Dr Jacques DADOUN  
Dr Marie DANDURAN  
Dr Vincent DIEBOLT  
Dr Eric REYNARD  
Dr Patrick RACANO

Pharmacien : Dr ARNAUD  
Médecin Psychiatre : Poste vacant

Cadre de Santé : Mme ROMERO  
Diététicienne : Mme COUZINET  
Ergothérapeute : Mme CHAUVIERE  
Kinésithérapeute : Mme LEA

### GESTION DES RISQUES ASSOCIES AUX SOINS

Dr DJERAD

### EVALUATION QUALITE GESTION DES RISQUES Mme ROMERO

### COMMISSION DES SOINS INFIRMIERS DE REEDUCATION ET MEDICO-TECHNIQUES (CSIRMT)

Mme LE MASSON

### SERVICES ADMINISTRATIFS ET TECHNIQUES

Service administratif :  
Mme SOMAINI / Mme MARSALLA  
Responsable du service : Mme THAON

Ressources humaines : Mme CORNILLON

Service Animation : M. PARIS

Service Restauration : Mme COUZINET  
M. FRANQUELIN

Service Technique : M. CORNILLON

### COMITE D'HYGIENE, DE SECURITE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL (CHSCT) M. MADDALENA

### COMITE DE VIGILANCE ET DES RISQUES SANITAIRES (COVIRIS) Dr DEBERDT

## LE SERVICE DE SOINS

L'ensemble des professionnels concourt au confort et à la qualité de vie de chaque personne soignée.

### L'équipe médicale

➤ **Le médecin qui assure votre suivi durant votre séjour** : assume la responsabilité de l'activité médicale et soignante. Il prend en charge les problèmes médicaux, psychologiques et sociaux des personnes soignées. Il reçoit sur rendez-vous.

A la fin du séjour, il vous remet les informations utiles à la continuité des soins et les adressent également à votre médecin traitant.

➤ **Dr ARNAUD, pharmacien hospitalier à temps partiel** : la pharmacie fait partie intégrante de l'équipe médicale. Par la dispensation des médicaments, elle participe à la prise en charge thérapeutique des patients et sécurise leur hospitalisation.

### L'équipe paramédicale

Interviennent sur prescription médicale :

➤ **Mme LEA, Kinésithérapeute** : après bilan de prise en charge, réalise la rééducation fonctionnelle concernant la traumatologie, l'orthopédie, les affections neurologiques et respiratoires, la rhumatologie ainsi que le maintien de l'autonomie et de la marche.

➤ **Mme CHAUVIERE, ergothérapeute** : sollicite les fonctions déficitaires et les capacités résiduelles d'adaptation fonctionnelles et relationnelles des personnes pour leur permettre de récupérer, d'acquiescer ou de maintenir une indépendance et une autonomie individuelles et sociales. Elle propose des activités adaptées et les solutions techniques nécessaires.

➤ **Mme COUZINET, diététicienne** : assure la qualité des aliments et des préparations alimentaires, l'équilibre nutritionnel, l'établissement des régimes adaptés à l'état de santé et le respect des règles d'hygiène et réalise des actions d'éducation à la santé.

### L'équipe soignante

➤ **Mme CARDONE, Infirmière référente**, est responsable :

- de l'organisation et de la continuité du fonctionnement du service de soins.
- de la qualité des prises en charge des patients et des prestations dispensées en partenariat avec l'équipe médicale.

Le cadre de santé accueille et reçoit les patients et leurs proches lors de chaque admission et tout au long du séjour :

- \* en médecine pour préparer et organiser le retour à domicile ou l'institutionnalisation.
- \* en hébergement pour favoriser l'intégration et individualiser la prise en charge.

➤ **Les infirmier(e)s** :

- \* participent à la surveillance clinique des patients, à la mise en œuvre et au suivi des thérapeutiques.
- \* organisent et assurent des soins adaptés et individualisés dont ils évaluent les résultats.
- \* réalisent des actions d'éducation à la santé.

\* veillent à l'application des règles d'hygiène et à la prévention des risques infectieux.

\* accueillent et entretiennent une relation suivie avec les patients et leurs proches.

➤ **Les aides-soignant(e)s et les agents des services hospitaliers**, assurent :

\* les soins d'hygiène et de confort et aident si besoin, les patients à réaliser les actes de la vie quotidienne, en collaboration avec les infirmiers ;

\* l'hygiène de l'environnement proche du patient et l'entretien des chambres et des locaux.

**Chaque professionnel porte sur sa tenue son nom et sa fonction.**

## PREVENTION DU RISQUE INFECTIEUX ET SECURITE

### > Hygiène et prévention du risque infectieux

L'hygiène et le risque infectieux sont une préoccupation prioritaire de l'établissement. Les personnes que nous accueillons sont fragilisées par l'âge et donc particulièrement exposées.

La légionellose est une infection pulmonaire qui affecte essentiellement les personnes âgées ou souffrant de maladies affaiblissant les défenses immunitaires. Elle ne se transmet pas de personne à personne. La bactérie responsable est présente dans l'eau, et se développe principalement dans les réseaux d'eau chaude sous certaines conditions de température et de stagnation de l'eau, aussi une surveillance très stricte de l'eau est effectuée dans les Hôpitaux de la Vésubie.

<u>A L'INTENTION DES PATIENTS ET DES RESIDENTS</u>	<u>A L'INTENTION DES VISITEURS</u>
<p>Participez activement avec nous à la prévention du risque infectieux en appliquant les recommandations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Soyez soucieux de votre hygiène notamment celle de vos mains. L'équipe soignante vous aidera, si besoin, à assurer votre hygiène corporelle et la propreté de votre tenue vestimentaire.</li> <li>❖ Respectez les mesures particulières que votre médecin vous a prescrites pour vous protéger ainsi que votre entourage, si vous êtes momentanément plus fragile ou porteur d'un germe. Assurez vous de leur respect par les différents professionnels et vos visiteurs.</li> <li>❖ Ne buvez pas l'eau chaude du robinet de la salle d'eau.</li> <li>❖ Informez vos visiteurs des précautions générales pour assurer la prévention du risque infectieux.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Respectez les horaires de visites afin de permettre le bon déroulement et la non-interruption des soins. De même, veillez à sortir de la chambre lors des toilettes et des soins qui s'effectuent porte fermée.</li> <li>❖ Lavez-vous les mains à votre arrivée et à votre départ de la chambre.</li> <li>❖ Si vous êtes amenés à aider votre proche, faites appel au personnel soignant qui vous indiquera les précautions à prendre (manipulation de la personne ou du matériel de soins).</li> <li>❖ Si le médecin a prescrit des précautions d'isolement, l'équipe soignante vous aidera à appliquer les mesures spécifiques rappelées à l'intérieur de la salle d'eau de la chambre.</li> <li>❖ Evitez de vous asseoir ou de déposer vêtements et objets sur le lit.</li> <li>❖ Evitez d'être trop nombreux dans la chambre.</li> <li>❖ <b>Reportez votre visite si vous êtes grippés ou porteurs d'une affection virale.</b></li> <li>❖ Si vous venez avec des enfants, soyez vigilants (les enfants de moins de 15 ans peuvent être en période d'incubation d'une maladie infantile virale) et respectueux de la tranquillité du service de soins. Préférez les rencontres dans les lieux de vie communs et le jardin.</li> <li>❖ L'apport de denrées alimentaires périssables est réglementé dans l'établissement.</li> <li>❖ Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement sauf autorisation spéciale.</li> </ul>

### > Sécurité incendie :

L'établissement respecte toutes les dispositions réglementaires en vigueur. Les consignes générales en cas d'incendie et les plans d'évacuation sont affichés à chaque étage.

Il est impératif de respecter les mesures préventives suivantes :

- Il est interdit de fumer dans l'établissement. Seules les personnes accueillies (EHPAD) ont le droit de fumer dans leur espace privatif (chambre), il leur est formellement interdit de fumer dans leur lit. Il est interdit de fumer dans les chambres qui relèvent de la réglementation hospitalière ou sont équipées d'oxygène.
- Il est interdit d'utiliser des appareils à flamme nue (bougie...), de toucher aux installations électriques ou aux dispositifs de sécurité de brancher tout appareil électrique ou d'apporter une rallonge sans l'avis du responsable de la sécurité incendie.
- Si vous décelez des fumées ou des odeurs suspectes, alertez immédiatement le personnel en composant le 9 sur le téléphone ou en utilisant l'appel malade.
- Si vous êtes bloqué dans la fumée, baissez vous car l'air frais est près du sol.
- N'utilisez pas l'ascenseur et suivez les instructions du personnel qui vous dirigera vers une zone de protection.

## INFORMATIONS PRATIQUES

➤ **Le dépôt de valeurs :** Il est recommandé de les déposer au coffre du bureau des admissions dès votre arrivée et en cours de séjour. L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol, perte ou détérioration de valeurs non déposées. Si l'état de santé d'une personne ne lui permet pas d'exprimer son avis, un inventaire complet sera réalisé.

➤ **La restauration :** les repas sont servis en salle de restaurant, dans la salle à manger du 1<sup>er</sup> étage ou en chambre selon votre état de santé.

- Le petit déjeuner est pris de 7h00 à 8h30, le déjeuner de 11h30 à 12h00, le dîner à 18h30 au restaurant.

- Les repas de régime sont établis par la diététicienne sur prescription de votre praticien. Les eaux minérales et les compléments alimentaires sont également fournis sur prescription médicale.

➤ **Le linge :** La possibilité d'un entretien gratuit de votre linge vous est offerte. Pour bénéficier de cette prestation, veuillez le signaler au service de soins. Il est toutefois impossible d'assurer l'entretien des textiles fragiles (thermolactyl, laine, soie...).

Tout le linge doit impérativement être marqué de manière indélébile au nom et prénom du patient ou du résident.

➤ **Le téléphone :** les chambres sont reliées au réseau téléphonique. Vous pouvez en obtenir le branchement par le bureau d'accueil. Une somme de 6,00 euros pour mise à disposition de la ligne vous sera demandée. Grâce à notre serveur vocal, vos proches pourront alors vous joindre directement en composant votre numéro de poste.

➤ **L'accès Wifi :** Un réseau wifi est gratuitement mis à disposition des patients et résidents sur simple demande auprès du cadre de santé ou du bureau des admissions. La clé wifi est installée par le cadre de santé.

➤ **Le téléviseur :** toutes les chambres sont équipées d'un téléviseur avec télécommande d'usage gratuit. En cas de perte ou de détérioration de cette télécommande, son remboursement en sera réclamé au patient ou résident.

➤ **Le courrier :** Ce service est assuré chaque jour ouvrable par le vaguemestre. Une boîte aux lettres située dans le couloir du rez-de-chaussée reçoit votre correspondance au départ. Votre courrier à l'arrivée vous est remis en salle à manger ou dans votre chambre si votre état de santé le nécessite.

➤ **Les transports :** Les transports effectués durant votre séjour en service de médecine sont à la charge financière de l'établissement. Par conséquent, vous serez transporté par les ambulances ou le taxi avec qui l'établissement a passé convention. En EHPAD, vous avez le libre choix du transporteur.

➤ **Les cultes :** Sur demande, vous pouvez recevoir la visite du ministre du culte de votre choix. Le bureau des admissions tient à votre disposition la liste et les coordonnées des représentants des différents cultes.

Une messe catholique est célébrée régulièrement par le prêtre du village et un aumônier est en fonction dans l'établissement.

➤ **La protection juridique des majeurs :** En cas d'incapacité totale ou partielle d'un patient ou d'un résident, une mesure de protection juridique peut être envisagée. La responsable du bureau des admissions est à votre disposition pour vous fournir toute information utile sur le sujet et vous aider dans vos démarches.

➤ **Préparation de la sortie :** en fonction de votre état de santé, la date de sortie est fixée en concertation avec votre médecin et les différents services d'aide à domicile si besoin.

Vous pouvez à votre convenance quitter l'hôpital, toutefois, si le médecin estime que cette sortie est prématurée, vous devrez signer une attestation établissant que vous avez eu connaissance des dangers encourus pour votre santé. Votre sortie peut avoir lieu tous les jours, de préférence le matin. Aidez-nous à améliorer la qualité de nos services en répondant au questionnaire joint à ce livret. Vos remarques et suggestions resteront confidentielles mais seront communiquées aux instances de l'établissement et au personnel. Elles nous permettent l'amélioration des soins et services proposés.

Il est strictement interdit au personnel de recevoir des « pourboires ». Si vous désirez exprimer votre satisfaction, faites-le en répondant au questionnaire de sortie ou en faisant un don à l'association des résidents.

## DROITS ET OBLIGATIONS

🔗 **Droit au respect de votre vie privée et au secret des informations vous concernant** : le personnel hospitalier est tenu à la confidentialité, au secret ou à la discrétion professionnelle. Vous pouvez demander à ce que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée ou que l'on ne permette pas certaines visites. Sauf opposition expresse de votre part, le numéro de téléphone de votre chambre sera communiqué à toute personne en faisant la demande.

🔗 **Droit à l'image** : dans le cadre de nos animations ou du dossier de soins, vous pouvez être amené à être photographié ou filmé. Conformément à la loi Informatique et Libertés, vous pouvez vous opposer à la reproduction et à la diffusion de votre image. Merci de signaler à votre service de soins votre éventuelle opposition.

🔗 **Droit à l'information sur votre état de santé et au consentement libre et éclairé aux soins** : Lors de votre hospitalisation, aucun acte à visée diagnostique, thérapeutique ou de prévention ne peut être pratiqué sans votre consentement, sauf si votre état de santé rend nécessaire un acte auquel vous n'êtes pas en mesure de consentir. Une obligation d'information incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences. Vous recevrez une information sur l'acte, les risques éventuels et tout renseignement complémentaire utile.

🔗 **Désignation d'une personne de confiance** : chaque patient ou résident majeur peut désigner un membre de son entourage en qualité de personne de confiance, afin de l'accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Lors de votre arrivée, la désignation d'une personne de confiance vous sera demandée. Elle peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Elle sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Elle peut vous assister dans toutes les démarches et entretiens médicaux. Cette désignation, faite par écrit, est révocable à tout moment et doit être cosignée par la personne désignée (formulaire de désignation joint).

🔗 **Directives anticipées** : toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées quant aux conditions qu'elle souhaite voir appliquer à sa fin de vie. Elles autorisent alors le médecin, dans le cadre d'une procédure collégiale, à prendre la décision de limiter ou d'arrêter des traitements lorsque la personne est hors d'état d'exprimer sa volonté. Les directives anticipées, dont la durée est fixée à trois ans, constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale, car elles témoignent de votre volonté. Leur contenu est prioritaire sur tout autre avis non médical, y compris sur celui de la personne de confiance. Le médecin les appliquera, totalement ou partiellement, en fonction des circonstances, de la situation ou de l'évolution des connaissances médicales.

Les directives anticipées sont révocables à tout moment. Lors de votre admission dans l'établissement, il vous sera demandé de signaler l'existence d'éventuelles directives anticipées.

🔗 **Dossier patient** :

\* **Informatique et libertés** : toutes les données vous concernant sont protégées par le secret médical auquel l'ensemble du personnel est astreint. Elles font l'objet d'un traitement informatique automatisé autorisé par la CNIL. Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification à ces informations, et vous pouvez vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant dans les conditions fixées par la réglementation. Votre droit d'opposition ne peut cependant s'exercer que pour autant que le traitement des données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.

\* **Consultation et archivage des dossiers médicaux** : le patient, son représentant légal ou, sous certaines conditions, ses ayants droit, disposent d'un droit à la communication des éléments du dossier médical. Cette communication s'effectue par consultation du dossier sur place ou par l'envoi de copies. Si des photocopies sont demandées, le règlement préalable de la facture sera requis (au tarif de 0,50 € la copie) et l'expédition se fera en recommandé avec accusé de réception. Une demande d'accès au dossier médical doit faire l'objet d'une requête écrite (simple lettre), adressée au Directeur de l'établissement, émanant du patient, de son représentant légal ou de ses ayants droit, indiquant la motivation précise et les coordonnées du demandeur. Un document attestant de l'identité et de la qualité du demandeur (s'il n'est pas le patient) doit être joint.

A réception de ce courrier, les éléments médicaux requis seront communiqués dans le délai légal de 8 jours ou de 2 mois pour un dossier de plus de 5 ans. Un patient peut refuser que son dossier soit ultérieurement communiqué.

Le médecin qui a prescrit l'hospitalisation ou le médecin désigné par l'intéressé(e) peut prendre connaissance du dossier médical avec l'accord écrit du patient. Les dossiers sont archivés sur site pendant 20 ans.

👉 **Prise en charge de la douleur** : la prise en charge de la douleur est une des missions de tout établissement de santé qui s'engage à prévenir, évaluer, traiter ou soulager les syndromes douloureux aigus ou chroniques. Vous trouverez joint au présent livret le contrat d'engagement de lutte contre la douleur. L'équipe soignante est là pour vous informer, vous écouter et vous aider. N'hésitez pas à lui en parler.

👉 **La commission de relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge** : la démarche qualité est une obligation pour l'établissement pour lequel la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients, le respect de leurs droits sont un objectif essentiel. Cette commission est chargée 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. Elle est, en outre, chargée de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des malades et de leurs proches. Présidée par le Directeur, cette commission comprend deux médiateurs : un médiateur médical exclusivement compétent pour ce qui concerne l'organisation des soins et le fonctionnement médical des services : Dr DJERAD, (titulaire) et Dr DADOUN (suppléant) et un médiateur non médical compétent pour connaître des autres plaintes ou réclamations : Mme ROMERO (titulaire) et Mme LE MASSON (suppléante). Cette commission comprend également deux représentants des usagers désignés par l'Agence Régionale de Santé que vous pouvez contacter si vous le souhaitez :

- Mme GUIGO Eliane : 06.80.50.98.88 / e.guigo@orange.fr
- M. SCHENK Robert : 06.37.01.14.93 / robert.schenk@orange.fr

La personne hospitalisée, ses représentants légaux (ou ses ayants droit en cas de décès) peuvent également s'adresser à la commission régionale de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales.

La commission compétente pour les Hôpitaux de la Vésubie est celle située 119, avenue du Maréchal de Saxe 69003 LYON. Tél : 04.72.84.04.51.

👉 **Examen des plaintes et réclamations - Code de la santé publique :**

- **Art R1112-91**: Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

- **Art R1112-92**: L'ensemble des 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 avec 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.

- **Art R1112-93**: 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.

- **Art R1112-94**: 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 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 commission 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. 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 commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

En application de ces articles, toute plainte ou réclamation orale doit être formulée auprès du responsable du service concerné. Toute plainte ou réclamation écrite doit être adressée à M. le directeur de l'établissement.

📞 **Le 39 77** est le numéro national unique d'appel contre la maltraitance envers les personnes âgées et les personnes handicapées. Il est accessible du lundi au vendredi de 9 heures à 19 heures.

📞 **Démarche qualité et certification de l'établissement** : Afin de dispenser des soins et des prestations de qualité, l'établissement est tenu de procéder à des évaluations obligatoires et régulières de ses activités, sur la base de référentiels réglementaires. La procédure d'évaluation externe conduite par la haute autorité de santé (HAS), effectuée par des professionnels du monde hospitalier, dénommée certification, porte une appréciation sur l'ensemble des activités qui participent directement ou indirectement à la prise en charge du patient dans le secteur sanitaire.

Elle apprécie, à l'aide de références et de critères (exigences formulées en objectifs à atteindre) le système de management de la qualité, l'organisation des soins et les démarches d'évaluation des pratiques professionnelles. Cette procédure a pour objectif d'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés, de promouvoir les démarches d'évaluation et d'amélioration et de renforcer la confiance du public par la communication des résultats.

Pour les activités médico-sociales, l'établissement est soumis à une autre forme d'évaluation externe sous le contrôle de l'agence nationale d'évaluation sociale et médico-sociale (ANESM).

Les résultats des procédures des évaluations externes sont affichés sur site.

Les résultats des enquêtes destinées à mesurer la satisfaction des usagers sont consultables sur demande auprès de la cellule évaluation - qualité gestion des risques.

📞 **Le respect des règles de bienséance** :

- Respect des autres hospitalisés et des professionnels : les visiteurs et les personnes accueillies sont tenus d'éviter de se réunir et de converser dans les couloirs afin de respecter le repos des patients et résidents.
- Respect des lieux et des équipements / Respect de l'hygiène et de la propreté des lieux / Respect des consignes de sécurité incendie.

📞 **Règlement de fonctionnement et contrat de séjour** : le règlement de fonctionnement de l'établissement est remis lors de l'admission en section hébergement. Un contrat de séjour définissant les objectifs et la nature de la prise en charge et détaillant les prestations offertes par l'établissement est signé. Le règlement intérieur de l'établissement peut être consulté sur simple demande au bureau des admissions.

📞 **Conseil de la Vie sociale** : afin d'associer les personnes accueillies en maison de retraite au fonctionnement des établissements médico-sociaux, la loi du 02 janvier 2002 a prévu la création de ce conseil, espace de représentation et d'expression des usagers. Il donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement. Ce conseil est commun à l'Hôpital Saint Antoine et au Centre Jean Chanton.

Représentants titulaires des résidents de l'hôpital Saint Antoine : M. BONDIETI / Mme CABANEL / Mme CONCAS

Représentants titulaires des familles de l'hôpital Saint Antoine : Mme FOUCHE / Mme GARELLO / Mme WARLOP.

Ces représentants peuvent être contactés par courrier nominatif adressé à l'Hôpital Saint Antoine.

## L'ANIMATION ET LA VIE SOCIALE

Le service animation propose un programme d'activités mensuel qui permet à chacun de participer, en fonction de ses goûts et de ses envies. Il propose également, dans le cadre du projet de vie individuel, des actions personnalisées. Il permet la participation des patients et résidents à la vie sociale locale et développe l'ouverture de l'établissement sur l'extérieur.

➤ **Activités culturelles, de loisirs et de détente** : « atelier création », activités manuelles à thème, ateliers mémoire : jeux de mots, quizz, parcours sensoriel..., « club musique », gymnastique douce, jeux d'intérieur ou de plein air, spectacles, célébration des fêtes civiles ou religieuses... .

➤ **Coiffure et Socio-esthétique** : le salon de coiffure et d'esthétique est tenu une fois par semaine par deux animatrices auprès desquelles vous pouvez prendre rendez-vous.

➤ **Promenades** : dans le jardin de l'établissement. A la belle saison sont proposés des sorties et des pique-niques auxquels les personnes à mobilité réduite peuvent participer grâce à un mini car aménagé.

➤ **L'association de vie sociale des résidents** : L'association a pour but d'améliorer les conditions de séjour des patients et résidents. Elle apporte également une aide à l'organisation et au développement des activités sociales et d'animation.

Elle a pour siège l'établissement, et est dirigée par un conseil d'administration élu parmi les membres cotisants. Ses ressources se composent des cotisations de ses membres, des subventions ou dons qui peuvent lui être accordés.

La kermesse annuelle est un grand moment festif associant les habitants du village de St Martin Vésubie, son bénéficiaire est la plus importante des ressources de fonctionnement de l'association.

La cotisation 2018 s'élève à 10 euros. L'adhésion en qualité de membre se fait auprès de Mme JOUANNY Corine, Trésorière de l'association.

## LE POLE D'ACTIVITES ET DE SOINS ADAPTES (PASA)

Le Pôle d'activités et de soins adaptés (PASA) de l'établissement permet d'accueillir à la journée jusqu'à 14 résidents atteints de la maladie d'Alzheimer ou maladie apparentée, et ayant des troubles du comportement modérés.

Situé au Centre Jean Chanton à Roquebillière, le PASA a pour objectif de proposer aux résidents des activités sociales et thérapeutiques adaptées afin de leur offrir une prise en soin personnalisée, d'apaiser les troubles du comportement et de stimuler leurs capacités résiduelles.

L'admission se fait sur prescription médicale après une concertation avec l'équipe pluridisciplinaire. Elle est basée sur des critères précis définis par la Haute Autorité de Santé. Elle s'inscrit dans le projet d'accompagnement personnalisé du résident et son consentement est recherché dans la mesure du possible.

La sortie du PASA est prononcée par le médecin en concertation avec l'équipe pluridisciplinaire lorsque l'état de santé et de dépendance ne sont plus compatibles avec les conditions d'accueil du PASA.

Les résidents sont donc accueillis au PASA selon des rythmes différents (un ou plusieurs jours et selon les activités proposées).

Ils sont pris en charge par une équipe pluridisciplinaire qualifiée et formée sur un créneau d'accueil de 9h30 à 16h30.

## L'ADMISSION EN SERVICE DE MEDECINE

### LES FORMALITES ADMINISTRATIVES

➤ A l'arrivée, ne pas oublier de passer au bureau des admissions pour effectuer les formalités liées à votre hospitalisation :

➤ Documents à présenter : pour votre sécurité et afin d'éviter tout risque financier ou médical, merci de nous présenter les documents suivants et de vérifier l'exactitude des informations enregistrées.

- ↪ Carte nationale d'identité et livret de famille
- ↪ Carte vitale et attestation d'assuré social en cours de validité
- ↪ Carte de mutuelle ou notification d'admission à la CMU complémentaire.

➤ Sécurisation de votre identité : dans le cadre d'une volonté continue d'amélioration de la qualité de la prise en charge et de la sécurité des soins :

- ↪ Il vous sera demandé de présenter une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport ou carte de séjour) lors de votre admission ;
- ↪ Avec votre accord, un bracelet sur lequel figure votre identité vous sera apposé et votre photographie sera intégrée à votre dossier de soins ;
- ↪ Vous serez amené à décliner votre identité plusieurs fois pendant votre séjour.

➤ Participation à votre charge :

- ↪ Le forfait journalier (20 € par jour en 2018).
- ↪ Le ticket modérateur si vous n'en êtes pas exonéré.
- ↪ Le supplément chambre particulière (30€ par jour en 2018).

L'établissement vous demande lors de votre admission, une provision de 10 jours pour le forfait journalier qui est encaissée en fin de séjour ou vous est restituée si votre mutuelle ou la CMU règle à votre place.

➤ Décompte :

- ↪ Votre participation est un tout compris pour les soins et traitements délivrés dans l'établissement.
- ↪ Seules vos consommations personnelles et facultatives sont facturées en sus.
- ↪ Le jour de sortie est facturé sauf en cas d'hospitalisation dans un autre établissement.

➤ Votre Départ :

- ↪ Si votre médecin a établi une prescription médicale prévoyant un transport en taxi ou en ambulance, vous ferez appel à la compagnie de votre choix.
- ↪ Avant votre départ, n'oubliez pas de vous rendre au bureau d'accueil afin d'effectuer les formalités liées à votre sortie.

➤ Le Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC) :

Lors de votre séjour dans l'établissement, vous pourrez rencontrer la coordonnatrice du CLIC Vésubie-Valdeblore. Elle se tient à votre disposition pour vous aider à préparer votre retour à domicile et vous fournir toute information utile dont vous pourriez avoir besoin. Vous pouvez la contacter au 04.93.03.45.30.

**VOTRE SEJOUR DANS L'ETABLISSEMENT****> Votre chambre :**

↪ Les chambres sont individuelles ou à deux lits, équipées d'un ameublement adapté. Si vous êtes en chambre individuelle, un supplément journalier vous est facturé (30€ par jour en 2018).

Elles sont également pourvues de sonnettes d'appel et d'un système de détection automatique d'incendie. Dans la mesure de nos disponibilités, un téléviseur avec télécommande d'usage gratuit vous est proposé. En cas de perte ou de détérioration de cette télécommande, son remboursement en sera demandé.

↪ Vous pouvez être amené à changer de chambre en fonction des nécessités du service ou en cas de transfert en section d'hébergement.

**> Vos visiteurs :**

Ils peuvent vous rendre visite tous les jours de 12h à 20h et contacter téléphoniquement l'infirmière pour prendre de vos nouvelles. En dehors de ces heures, des permissions spéciales peuvent vous être accordées par le Cadre de Santé. Les jeunes enfants sont accueillis avec plaisir dans les lieux de vie communs et le jardin de l'établissement. Pour convenances personnelles ou raisons médicales, un proche pourra demeurer près de vous et prendre ses repas avec vous au tarif prévu à cet effet. Si vous souhaitez partager un repas avec vos visiteurs, il convient de réserver avant 10h00 le matin de la visite et de s'acquitter du prix du ticket repas.

## CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE

### PRINCIPES GENERAUX

**L'OBJECTIF DE LA PRESENTE CHARTE EST DE FAIRE CONNAITRE AUX PERSONNES MALADES, ACCUEILLIES DANS LES ETABLISSEMENTS DE SANTE, LEURS DROITS ESSENTIELS TELS QU'ILS SONT AFFIRMES PAR LES LOIS ET NOTAMMENT LA LOI DU 04 MARS 2002 RELATIVE AUX DROITS DES MALADES ET A LA QUALITE DU SYSTEME DE SANTE.  
LES DISPOSITIONS PRINCIPALES EN SONT LES SUIVANTES :**

- **1** – Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
- **2** - Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- **3** - L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
- **4** - Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
- **5** - Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- **6** – Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- **7** - La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
- **8** – La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- **9** – Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
- **10** – La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- **11** – La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment au respect des droits des usagers.  
Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

**Le document intégral de la charte, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site internet :**

**[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)**

**Il vous est également délivré gratuitement, sans délai, sur demande auprès du bureau des admissions.**

## L'ADMISSION EN EHPAD

### LES FORMALITES ADMINISTRATIVES

#### ➤ Modalités d'admission :

↪ **Vous venez de votre domicile :** Un dossier de pré-admission vous est adressé. Un rendez-vous est proposé avec les responsables de l'établissement afin de vous présenter la structure et fixer ensemble les modalités de votre admission.

↪ **Vous êtes en service médecine dans notre établissement :** il convient de prendre contact le plus rapidement possible avec le cadre de santé et le bureau des admissions, afin de déterminer ensemble les possibilités et les modalités d'un éventuel transfert en section hébergement. Celui-ci implique un changement de chambre en fonction des disponibilités.

#### ➤ Documents à présenter : pour votre sécurité et afin d'éviter tout risque financier ou médical, merci de nous présenter les documents suivants et de vérifier l'exactitude des informations enregistrées.

- ↪ Copie de la carte d'identité et livret de famille
- ↪ Carte vitale et attestation d'assuré social
- ↪ Carte de mutuelle ou notification d'admission à la CMU complémentaire.
- ↪ Justificatifs de vos pensions et retraites
- ↪ Dernière déclaration de revenus, dernier avis d'imposition et dernier avis de taxe foncière.
- ↪ Notification éventuelle d'APA domicile.
- ↪ Relevé de comptes courants et d'épargne et un RIB

#### ➤ Participation à votre charge :

↪ **Le forfait hébergement : 54,15 euros par jour pour une chambre double et 58,03 euros par jour pour une chambre particulière.**

Non couvert par les organismes d'assurance maladie ni les mutuelles, il peut toutefois être pris en charge par l'aide sociale si vos revenus sont insuffisants pour l'acquitter. Les services départementaux d'aide sociale procèdent alors à une enquête sur vos ressources et celles de vos obligés alimentaires (ascendants et descendants directs). Cette démarche doit être effectuée auprès du centre communal d'action sociale de la mairie de votre lieu de résidence.

#### ↪ **Le tarif dépendance**

Son montant varie selon l'état de dépendance de la personne. Il couvre les frais supplémentaires liés à la prise en charge de la perte d'autonomie du résident. Il est à sa charge mais peut être financé en partie par l'APA (allocation personnalisée d'autonomie) dont les modalités d'attribution varient selon les ressources et le département d'origine de la personne accueillie. Le bureau des admissions vous fournira tous les renseignements nécessaires sur les aides éventuelles dont vous pourrez bénéficier.

#### ➤ Décompte :

↪ Votre participation est un tout compris pour l'ensemble des soins et traitements délivrés dans l'établissement.

↪ Lors de votre admission, la signature d'un engagement de payer et une provision de 31 jours pour le forfait hébergement et dépendance vous est demandée. Cette provision est encaissée et déduite de la dernière facturation. En cours de séjour, la facturation est établie mensuellement à terme échu.

↪ En cas d'absence pour hospitalisation, le tarif hébergement est dû en totalité jusqu'à 72 heures d'absence. Au-delà, il est diminué du montant du forfait journalier hospitalier (20 euros en 2018).

#### ➤ Votre Départ :

↪ Si votre médecin a établi une prescription médicale prévoyant un transport en taxi ou en ambulance, vous ferez appel à la compagnie de votre choix. Avant votre départ, n'oubliez pas de vous rendre au bureau des admissions afin d'effectuer les formalités liées à votre sortie.

## VOTRE SEJOUR DANS L'ETABLISSEMENT

### ➤ Votre chambre :

↳ Les chambres sont individuelles ou à deux lits, équipées d'un ameublement adapté. Elles sont également pourvues de sonnettes d'appel et d'un système de détection automatique d'incendie.

↳ Un téléviseur avec télécommande est mis gratuitement à votre disposition (dans la mesure de nos disponibilités), en cas de perte ou de détérioration de cette télécommande, le remboursement en sera demandé. Vous pouvez personnaliser votre chambre avec les objets de votre choix (petits meubles, bibelots, tableaux...) après accord du service. Si vous le souhaitez, votre nom peut figurer sur la porte de votre chambre.

### ➤ Tabac :

↳ Il est interdit de fumer à l'intérieur des locaux de l'Hôpital Saint Antoine. Les résidents ont cependant le droit de fumer dans leur espace privatif (chambre), il leur est formellement interdit de fumer dans leur lit.

Dans le cas où dans une chambre collective, un seul des résidents ne serait pas fumeur, aucune autorisation de fumer ne pourra être accordée à l'autre occupant. Il est interdit de fumer dans les chambres qui relèvent de la réglementation hospitalière ou sont équipées d'oxygène.

### ➤ Vos visiteurs :

Les visites sont possibles de 12h00 à 20h00. Dans la journée, vous êtes libre d'aller et venir ou de sortir avec vos proches. Nous vous demandons simplement d'informer l'infirmière de vos intentions par mesure de sécurité. Vos proches sont les bienvenus aux activités de l'animation.

Si vous souhaitez partager un repas avec vos visiteurs, les réservations, dans la limite des places disponibles, sont à faire avant 10h00 le matin de la visite, auprès du bureau des admissions qui délivre les tickets repas.

Sauf opposition de votre part, vos proches peuvent contacter téléphoniquement le personnel soignant pour prendre de vos nouvelles. Il est souhaitable, à cet effet, que soit désigné un référent familial, interlocuteur habituel de l'établissement.

### ➤ Les sorties temporaires :

↳ **Les permissions de sorties :** une permission de sortie d'une durée maximum de 48h, éventuellement majorée des délais de route, peut vous être octroyée par le Directeur sur avis favorable du praticien responsable.

↳ **Les vacances :** chaque résident peut bénéficier de 5 semaines de vacances par an. Pendant cette période, le prix de journée n'est pas facturé et la chambre est réservée pour le retour du résident.

## LISTE INDICATIVE DU LINGE POUR VOTRE SEJOUR

L'établissement met gratuitement à disposition des résidents un service de lavage et repassage du linge personnel. Les travaux de couture ne peuvent être effectués. Les vêtements en laine, soie ou de type thermolactyl ou Rhovyl sont exclus du service rendu en raison de leur fragilité. Tout le linge doit impérativement être marqué de manière indélébile au nom et prénom du résident. Il ne peut pas être procédé à la recherche de linge égaré non marqué.

Si le résident souhaite faire entretenir ses effets vestimentaires par ses proches, il convient de le signaler à l'équipe soignante afin qu'une corbeille à linge soit mise à sa disposition. Pour des raisons d'hygiène, celle-ci doit impérativement être vidée de manière très régulière.

### LINGE :

- 5 chemises de nuit ou pyjamas
- 2 robes de chambre
- 2 paires de pantoufles
- 7 slips
- 7 tricots de corps ou tee-shirts en coton
- 4 gilets
- 4 pulls ou sweaters
- 5 pantalons, robes ou joggings
- 4 chemises ou chemisiers
- 7 paires de chaussettes

### ACCESSOIRES : trousse de toilette contenant :

- nécessaire de toilette (gel douche ou savon liquide, shampoing...)
- Brosse à dent + dentifrice
- Rasoir électrique (de préférence) ou rasoir + mousse à raser
- Brosse à cheveux ou peigne
- 1 boîte + nécessaire pour appareil dentaire
- Des lingettes de toilette (non désinfectantes)
- 2 paires de chaussures en matière lavable si possible

## CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Arrêté du 08 septembre 2003.

- **Art 1 – Principe de non discrimination** : Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement social ou médico-social .

- **Art 2 – Droit à une prise en charge ou un accompagnement adapté** : La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement individualisé et le plus adapté possible à ses besoins dans la continuité des interventions.

- **Art 3 – Droit à l'information** : La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

- **Art 4 – Principe du libre choix, du consentement éclairé, et de la participation de la personne** : Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- 1) la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.

- 2) le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

-3) le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti.

Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

- **Art 5 – Droit à la renonciation** : La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités d'écoute et d'expression ainsi que de communication, prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation, et des procédures de révision existantes en ces domaines.

- **Art 6 – Droit au respect des liens familiaux** : La prise en charge ou l'accompagnement, doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la

participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

**- Art 7– Droit à la protection :** Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

**- Art 8– Droit à l'autonomie :** Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de

circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

**- Art 9– Principe de prévention et de soutien :** Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

**- Art 10– Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie :** L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

**- Art 11– Droit à la pratique religieuse :** Les conditions de la pratique religieuse y compris la visite de représentants des différentes confessions doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

**- Art 12– Respect de la dignité de la personne et de son intimité :** Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

## CHARTRE DE BIENTRAITANCE

### Haute Autorité de Santé - Mai 2012

- 1– **Adopter** en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.
- 2– **Donner** à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.
- 3– **Garantir** à l'utilisateur d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.
- 4– **Mettre** tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.
- 5– **S'imposer** le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.
- 6– **Agir** contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.
- 7– **Accompagner** la personne et ses proches dans la fin de vie.
- 8– **Rechercher** constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.
- 9– **Garantir** une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.
- 10– **Evaluer** et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

### **PLAN D'ACTION DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES**

L'hygiène est un point de vigilance central à l'hôpital. Chacun est concerné et impliqué dans les actions conduites par l'établissement et dans sa pratique quotidienne.

L'équipe opérationnelle d'hygiène est constituée de professionnels spécialisés en hygiène hospitalière qui ont pour mission de préparer le programme d'actions avec le CLIN (comité de lutte contre les infections nosocomiales), de le mettre en œuvre et de l'évaluer.



**NOM ET COORDONNEES DE MA PERSONNE DE CONFIANCE**  
 (au sens de l'article L.1111-6 du code de la santé publique)

Si vous ne l'avez pas déjà fait, et si vous le souhaitez, cette fiche vous permet de désigner votre « personne de confiance ». La loi prévoit que cette personne témoignera de vos volontés et parlera en votre nom si vous ne pouvez plus vous exprimer : elle sera consultée en premier si vous n'avez pas rédigé vos directives anticipées ou si vos directives se trouvaient difficilement accessible au moment où votre médecin aurait besoin de les consulter.

Je soussigné(e) :

Nom, prénom, date et lieu de naissance :

.....  
 .....

Désigne la personne de confiance suivante :

Nom, prénom.....

Adresse : .....

Téléphone privé : ..... Professionnel : .....

Portable.....

Email : .....

Je lui ai fait part de mes directives anticipées ou de mes volontés si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer :

- Oui  Non

Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées :

- Oui  Non

Fait à : .....

Le : .....

Votre signature :

Signature de la personne de confiance :

## IDENTITOVIGILANCE INFORMATION PATIENT ENTREE EN MCO OU SSR

Dans le cadre d'une volonté continue d'amélioration de la **qualité de la prise en charge et de la sécurité des soins** :

- ❖ il vous sera demandé de **présenter une pièce d'identité** (*carte nationale d'identité, passeport, ou carte de séjour*) lors de votre admission ;
- ❖ un **bracelet** vous sera apposé sur lequel figurera votre identité ;
- ❖ vous serez amené à **décliner votre identité plusieurs fois** pendant votre séjour ;
- ❖ Merci de bien vouloir **signaler toute erreur d'identité** (orale ou écrite) afin de participer à l'assurance de votre sécurité.

