

**DON D'ORGANES
ET DE TISSUS**
Il suffit de le dire.
Maintenant.

La grande majorité d'entre nous est favorable au don d'organes et de tissus.

Chacun d'entre nous peut être amené à recevoir un jour une greffe d'organe ou de tissus.

Chacun d'entre nous peut, également, donner des organes ou ses tissus.

Chacun d'entre nous peut être amené à apprendre brutalement la mort d'un proche et être sollicité pour témoigner en urgence de sa position sur le don d'organes et de tissus.

Vous êtes pour le don de vos organes et de tissus ?

Informez-en vos proches, ce sera l'occasion de connaître aussi leur position sur la question.

En France, le don d'organes et de tissus est autorisé sur toute personne ne s'y étant pas opposée de son vivant.

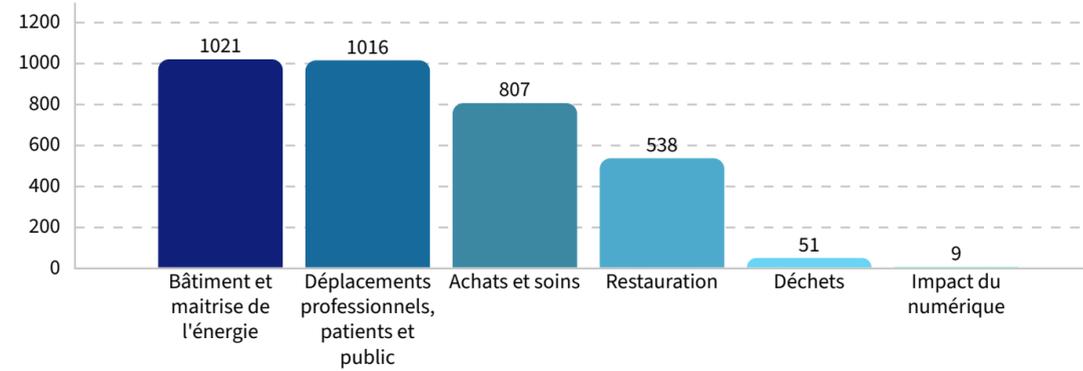
Si vous êtes opposé à tout prélèvement d'organes, vous pouvez mentionner votre désaccord sur le registre national automatisé des refus.

Agence de la biomédecine
Registre National des refus
TSA 90001
93572 Saint Denis
la Plaine Cedex

**LE DÉVELOPPEMENT DURABLE
C'EST
AUSSI À L'HOPITAL**

Indicateurs - Bilan carbone 2023

3 446 Tonnes équivalent CO2 par an



Les engagements du Centre Hospitalier



1. Intégrer le développement durable dans les orientations stratégiques de l'établissement



**2. Préserver les ressources :
Gestion de l'eau - Sobriété énergétique - Sobriété numérique**



3. S'engager dans une démarche d'achats écoresponsables



4. Promouvoir la qualité de vie au travail



5. Lutter contre le gaspillage alimentaire et améliorer la qualité des repas



6. Améliorer la gestion des déchets - Réduire, Réutiliser, Recycler



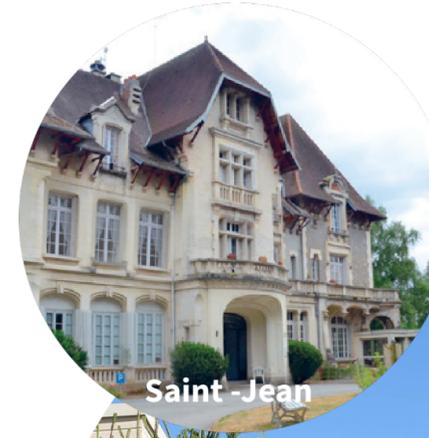
7. Préserver la qualité de l'air intérieur et limiter les polluants



8. Préserver la biodiversité des espaces extérieurs

CENTRE HOSPITALIER D'AUBUSSON

LIVRET D'ACCUEIL



50, rue Henri DUNANT - 23 200 AUBUSSON
Tél. : 05.55.83.50.50 Fax : 05.55.83.50.06
Mail : secdirection@ch-aubusson.fr
www.ch-aubusson.fr

Pour tout renseignement complémentaire,
vous pouvez contacter :
Agence de la biomédecine 1, avenue du stade de
France 93212 SAINT-DENIS-LA-PLAINE Cedex
ou vous adresser au cadre de santé du service
dans lequel vous séjournez.
Plus d'informations sur le don d'organes et la greffe :
www.dondorganes.fr



Sommaire

■ Présentation de l'établissement	page 2
■ Votre admission	page 4
■ Votre séjour en service de soins	page 6
■ Votre vie en EHPAD	page 9
■ Des professionnels à votre écoute	page 12
■ Les consultations externes et service d'Imagerie	page 13
■ Votre sortie	page 14
■ Le respect des règles de vie collective	page 15
■ Vos droits	page 17
■ Nos engagements qualité	page 20

LE MOT DE BIENVENUE

Madame, Monsieur,

Le Centre hospitalier d'Aubusson vous souhaite la bienvenue et vous remercie de votre confiance. Soyez assuré que l'ensemble des professionnels hospitaliers s'efforce de tout mettre en œuvre pour rendre votre séjour le plus agréable possible.

Ce livret d'accueil a été préparé à votre intention dans le but de vous apporter une meilleure connaissance de l'établissement, de vous donner les informations nécessaires à votre séjour et de vous guider dans vos démarches.

L'établissement, certifié par la Haute Autorité de Santé, s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et veille à satisfaire au mieux vos attentes.

À cette occasion, n'hésitez pas à prendre le temps de renseigner le questionnaire de satisfaction joint à ce livret ou de participer aux enquêtes qui pourront vous être proposées.

La Direction

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT



Le Centre Hospitalier d'Aubusson est un établissement public de santé d'une capacité de 298 lits et places répartis sur 4 sites comme défini ci-dessous. Il est dirigé par un Directeur, représentant légal de l'établissement dont il assure la gestion. Il est assisté dans ses fonctions par le directoire, applique les décisions du Conseil de Surveillance et met en œuvre la politique définie par ce dernier et approuvée par le directeur de l'Agence Régionale de Santé (ARS).

L'ORGANISATION

Site du Mont

Tél. 05.55.83.50.50

- SMR : 27 lits et 2 places d'hospitalisation de jour
- USLD : 30 lits
- EHPAD : 88 lits dont :
 - . Une unité de vie protégée,
 - . Des places en hébergement temporaire
 - . Une place en hébergement temporaire d'urgence (HTU)
- Consultations externes (voir détail en p.13)
- IRM
- Plateau technique de rééducation composé :
 - d'une balnéothérapie,
 - d'une salle de kinésithérapie,
 - d'une salle d'activités physiques adaptées,
 - d'une salle d'ergothérapie.

Site Croix Blanche

Tél. 05.55.83.60.00

- URGENCES (24h/24 – 7 jours/7)
- Médecine : 28 lits (avec 20 lits de médecine gériatrique et 6 lits de médecine polyvalente et 2 lits de soins palliatifs)
- Chirurgie ambulatoire (ophtalmologie et endoscopie)
- Consultations externes (voir détail en p.13)
- Service d'imagerie médicale (scanner / radiologie / échographie / mammographie / ostéodensitométrie)

Site Saint Jean

Tél. 05.55.66.21.91

- EHPAD : 80 lits
- Tél. 05.55.66.81.37
- SSIAD : 66 places (service de soins infirmiers à domicile)

Site du Chabanou

Tél. 05.55.67.77.10

- EHPAD : 40 lits dont :
 - . Une unité de vie protégée,
 - . Des places en hébergement temporaire

La PASS

La permanence d'accès aux soins de santé (PASS) est un service ouvert à toute personne en situation de vulnérabilité, destiné aux personnes sans aucune couverture de santé (sans droits ouverts). La PASS assure une prise en charge coordonnée (infirmière, sociale, médicale, etc.) ainsi que l'accompagnement dans un parcours de santé.

Le Centre Hospitalier d'Aubusson en quelques chiffres...

- Environ 350 salariés
- Plus de 1 100 entrées en hospitalisation
 - Près de 19 000 actes d'imagerie
 - 900 actes en chirurgie ambulatoire
- Plus de 7 000 passages aux urgences
- Environ 192 000 repas dans l'année (soit 526 repas / jour)

INFORMATION DES PATIENTS

DOSSIER PATIENT INFORMATISE

CONDITIONS D'UTILISATION DES DONNEES DE SANTE A CARACTERE PERSONNEL

1



Sur la base légale de l'exécution de notre mission d'intérêt public, des données de santé à caractère personnel vous concernant sont recueillies et traitées au sein de notre système informatique dans le strict respect du secret médical et du secret professionnel.

La finalité de ce recueil de données personnelles est d'assurer la qualité et la sécurité des soins par les équipes médicales et paramédicales qui vous prennent en charge et qui, par le fait, ont connaissances de vos données.

2



Le médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement est également destinataire de vos données.

3



Votre dossier médical est conservé par l'établissement pour une durée de 20 ans après votre dernière visite, sauf obligations légales contraires.

4



Vous avez le droit de consulter et/ou de demander une copie intégrale de votre dossier médical. Sur le site internet du CH d'Aubusson : www.ch-aubusson.fr ou par courrier à l'adresse suivante :

Centre Hospitalier d'Aubusson
Service des Affaires Générales
50, rue Henri Dunant
23 200 AUBUSSON



Pour toute question relative à ce sujet, vous pouvez joindre le service des affaires générales :

Tél. : 05.55.83.50.02
respag@ch-aubusson.fr

5



Vous pouvez exercer votre droit de rectification sur vos données personnelles fournies à l'établissement. Pour cela, vous devez vous adresser par écrit à :

Monsieur le Directeur
Centre Hospitalier d'Aubusson
50, rue Henri Dunant
23 200 AUBUSSON

6



Le recueil de vos données personnelles pour la constitution de votre dossier patient est indispensable à votre prise en charge. Par exception, la loi autorise dans certains cas l'anonymat.

Cela signifie qu'aucune donnée nominative vous concernant ne sera recueillie, et votre dossier patient sera alors créé sous un nom d'emprunt (ex : accouchement dans le secret).



Pour toutes questions relatives à vos données personnelles et à l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données : dpo@chu-limoges.fr

Si les explications fournies par l'établissement ne vous satisfont pas, vous avez le droit de faire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr)

POUR EN SAVOIR PLUS :

- Loi n° 78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée du 6 janvier 1978.
- Décret n°2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l'application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
- Code de la santé publique, articles :
 - ▶ L1110-4 (respect de la vie privée du patient et du secret des informations le concernant),
 - ▶ L1111-8 (conditions d'hébergement des données de santé à caractère personnel),
 - ▶ R1110-1 à 3 (confidentialité des informations médicales),
 - ▶ R6113-1 (synthèse et traitement informatique des données du dossier médical),
 - ▶ R6113-7 (information du patient sur les conditions d'utilisation des données)
 - ▶ R1112-7 (durée de conservation)
 - ▶ Article R2311-14 (centre de planification familiale)
- Code civil
 - ▶ Art.326 (accouchement sous X)



VOTRE ADMISSION

Les démarches administratives

VOTRE IDENTITE, C'EST VOTRE SÉCURITÉ

Votre identification est la première étape indispensable avant tout acte de soin afin de sécuriser votre prise en charge.

Pour toute admission dans l'établissement, il vous est demandé de vous munir de :

- **Votre pièce d'identité** (carte nationale d'identité, passeport, livret de famille, carte de séjour)
Attention : ce sont vos noms et prénoms figurant sur votre pièce d'identité qui seront inscrits dans votre dossier d'hospitalisation.
- **Votre carte d'assuré social*** (carte vitale, attestation ou justificatif de prise en charge par un organisme d'assurance maladie)
- **Votre carte de mutuelle** ou attestation d'affiliation à une assurance complémentaire ou attestation CMU en cours de validité.



À votre arrivée, vous devez vous présenter au bureau des entrées situé dans le hall d'accueil afin d'effectuer les démarches administratives indispensables à la prise en charge de vos frais de séjour.

En l'absence de justificatifs, c'est la totalité des frais qui sera à votre charge.

La pré-admission :

Dès que la date de votre hospitalisation est connue, vous devez vous présenter au bureau des entrées afin de constituer votre dossier de pré-admission. Votre entrée sera ainsi facilitée le jour de votre hospitalisation.

L'admission en urgence :

Les formalités sont réduites au minimum. Toutefois, les démarches administratives seront à réaliser dès que possible par vous-même ou l'un de vos proches, auprès du bureau des entrées.

CAS PARTICULIERS :

Hospitalisation des mineurs :

Lors de l'admission, la personne dotée de l'autorité parentale (mère, père, tuteur) doit signer une autorisation de pratiquer des soins. Une photocopie de la pièce d'identité ainsi que de la carte vitale du parent responsable sont nécessaires.

Hospitalisation des majeurs protégés :

En cas d'hospitalisation d'un majeur protégé, l'établissement contacte le mandataire judiciaire à la protection des majeurs, désigné par le juge des tutelles.



LES HORAIRES D'OUVERTURE :

Site Le Mont

Du lundi au vendredi
de 9h à 17h
Tél. : 05.55.83.50.50
Fax : 05.55.83.50.06

Site Croix Blanche

Du lundi au vendredi
de 8h à 18h
Samedi de 9h à 17h
Tél. : 05.55.83.60.00
Fax : 05.55.83.60.13

Site Saint Jean

Du lundi au vendredi
de 8h à 17h
Tél. : 05.55.66.21.91
Fax : 05.55.66.89.98

Site La Courtine

Du lundi au vendredi
de 9h à 17h
Tél. : 05.55.67.77.10
Fax : 05.55.66.23.02

* il convient de mettre à jour votre carte vitale, chaque année, idéalement à chacun de vos passages (fin de droits) ainsi que lors d'un changement de situation administrative (mariage, naissance,...). Cette opération vous permet d'actualiser vos droits en tant qu'assuré à l'assurance maladie. À cet effet des bornes sont installées au niveau des bureaux des entrées.

L'admission en hébergement (USLD, EHPAD) :

Il est demandé à la personne ou à sa famille de constituer un dossier de pré-admission accompagné des pièces justificatives demandées. Ce dossier est à compléter avec le médecin traitant sur la plateforme Trajectoire.

Les EHPAD reçoivent des personnes seules ou en couples âgés d'au moins 60 ans. Toutefois, des personnes de moins de 60 ans peuvent également y être admises par dérogation. Ces personnes peuvent :

- Être autonomes,
- Nécessiter des soins particuliers engendrés par une perte d'autonomie momentanée ou durable,
- Avoir perdu la capacité d'effectuer seul les actes ordinaires de la vie ou être atteints d'une affection qui nécessite une surveillance médicale, ainsi que des soins paramédicaux.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION ET D'HÉBERGEMENT

Les frais d'hospitalisation :

Le solde de votre hospitalisation vous sera envoyé après votre sortie.

vos frais d'hospitalisation comprennent les coûts des prestations assurées par l'hôpital :

- les frais de séjours, (tarifs en annexe)
- le forfait journalier hospitalier,
- le supplément pour chambre particulière,
- les frais de communications téléphoniques...

>> Si vous êtes assuré social, les frais d'hospitalisation sont pris en charge par la sécurité sociale. Vous devez acquitter uniquement le ticket modérateur.

>> Si vous disposez d'une couverture sociale complémentaire (mutuelle, CMU) les frais pourront vous être remboursés ou réglés directement par votre caisse complémentaire, dans la limite de son tarif de responsabilité.

>> Si vous êtes non assuré, vous devrez acquitter l'intégralité des frais d'hospitalisation. Dans tous les cas le forfait journalier restera à votre charge.

Le forfait journalier

Il représente votre participation aux frais hôteliers occasionnés par votre séjour. Il est dû pour chaque journée d'hospitalisation, y compris le jour de sortie. Il s'ajoute aux frais de séjour et peut être pris en charge par votre couverture sociale complémentaire (mutuelle, CMU). Ce forfait est fixé à 20 euros par jour. Vous devez l'acquitter à la réception de la facture auprès de la trésorerie de l'établissement. Pour plus de renseignements, vous pouvez vous adresser au bureau des entrées.

Les frais d'hébergement :

Vos frais de séjour, réglés par vous-même, votre famille ou l'aide sociale, comprennent 2 tarifs, arrêtés annuellement :

- le tarif « hébergement », qui comprend le paiement de l'hébergement, la nourriture, le chauffage, l'éclairage, le personnel relevant de l'hébergement, le blanchissage du linge
- le tarif « dépendance », qui comprend le personnel relevant de la dépendance, les changes...

En fonction des ressources de la personne âgée et/ou du contexte familial et social (participation éventuelle des proches pour acquitter une partie des frais d'hébergement), des démarches peuvent être entreprises pour l'obtention d'allocations.

Les tarifs proposés par l'établissement sont notés en annexe du présent document et sont revus chaque année.

Le régime de tarification de votre chambre :

Vous avez le choix entre :

La chambre en régime particulier,

Ces chambres sont attribuées en fonction des disponibilités, moyennant un supplément de prix (non pris en charge par l'assurance maladie). Ce supplément peut être pris en charge, en totalité ou partiellement, par votre couverture sociale complémentaire si votre contrat le prévoit.

La chambre en régime commun,

Ces chambres sont à deux lits et sans supplément. Les tarifs proposés par l'établissement sont notés en annexe.

L'anonymat-respect de votre vie privée :

Vous avez la possibilité, au moment de votre admission, de demander que votre hébergement revête un caractère privé en demandant la non divulgation de votre présence dans l'établissement. Dans le cas d'une telle demande l'ensemble du personnel soignant et administratif sera informé.





VOTRE SÉJOUR EN SERVICE DE SOINS

Les services de soins proposés par le Centre Hospitalier d'Aubusson sont :

- les services de médecine (polyvalente, gériatrique et d'urgences) et de chirurgie ambulatoire sur [le site de la Croix Blanche](#),
- et les services de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) et d'Unité de Soins de Longue Durée (USLD) sur [le site Le Mont](#).

VOTRE HÉBERGEMENT

Votre chambre

Votre chambre dispose d'un cabinet de toilette et est entretenue par le personnel du service. Du petit mobilier et une télévision sont mis à votre disposition, prenez-en soin.

Les effets personnels

Dès votre entrée nous vous conseillons de remettre vos biens de valeurs à un proche, tuteur, curateur ou personne de confiance.

Toutefois, vous avez la possibilité de demander un dépôt auprès de la Trésorerie de Santé Publique du Guéret, où vous pourrez les récupérer personnellement muni du justificatif.

Renseignez-vous auprès de l'infirmier ou du cadre de santé de votre service.

Si vous préférez les conserver, l'établissement ne peut être tenu responsable de la perte ou du vol de ces objets.

LES SOINS

Dès votre arrivée, vous serez amené à rencontrer l'équipe soignante composée de personnes qui ont des fonctions différentes mais complémentaires.

Dans chaque unité, un cadre de santé est à votre service ainsi que le médecin pour tout rendez-vous.

Vos traitements médicamenteux

Conformément à la réglementation, afin d'assurer la continuité des soins et de garantir votre sécurité, vous ne devez prendre que les traitements médicamenteux qui vous sont prescrits au sein de l'établissement. Si vous disposez de votre traitement personnel, il vous est demandé de le remettre à l'infirmier du service qui vous le restituera à votre sortie.



Permissions thérapeutiques

Des permissions de sortie peuvent être accordées, après avis du médecin responsable et autorisation du directeur.

Les visites

Les visites dans les unités des soins sont en principe autorisées, avec l'accord du patient, tous les jours de 12h00 à 20h00, sauf limitation ou interdiction médicale. Il vous est possible de refuser des visites, dans ce cas veuillez en informer le personnel. Pour préserver la tranquillité des autres patients et respecter leur besoin de repos, il convient d'éviter les conversations trop bruyantes et les visites de groupe. Dans les chambres à un lit, un proche peut séjourner auprès de vous, dans un lit mis à votre disposition. Dans le cas où vous seriez intéressé, merci de vous adresser au personnel du service. Une liste d'hébergements sur la ville est également à disposition à l'accueil.



LA VIE QUOTIDIENNE

Le repas

Les repas sont servis aux environs de 7h, 12h et 18h45. Une collation vous est distribuée à 16h. Vos habitudes alimentaires, notamment au regard de vos aversions et de vos croyances religieuses, sont respectées dans la mesure du possible. Des régimes prescrits par les médecins sont réalisés et contrôlés par la diététicienne de l'hôpital. Cette dernière peut établir un menu particulier, adapté à vos problèmes de santé et vous donner des conseils nécessaires à votre sortie.

Vos visiteurs peuvent également déjeuner sur place au self, en chambre ou dans les services, en se procurant un ticket repas au bureau des admissions et en réservant leur repas, au minimum, la veille de leur venue.

Le linge

Le linge plat et éponge (draps, serviettes de toilette,...) est fourni et entretenu par l'établissement. Il est nécessaire d'apporter vos objets de toilette ainsi que votre linge personnel (vêtements, pyjamas, mouchoirs,...) dont vous assurez le nettoyage et le renouvellement.



Les services pratiques

. Internet

Une connexion au wifi de l'établissement vous est proposée gratuitement. Rendez-vous à l'accueil pour obtenir les codes d'accès.

. Téléphone

Vous pouvez bénéficier d'une ligne téléphonique dans votre chambre moyennant un coût pour l'ouverture. Un numéro individualisé vous est attribué et vous permet d'être appelé directement de l'extérieur. Le versement d'une avance sur consommation vous permet d'appeler vers l'extérieur. N'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'accueil.

. Télévision

Il vous est possible d'avoir la télévision dans votre chambre. Le service des admissions vous donnera toutes les informations nécessaires pour bénéficier de ce service.

. Courrier

Votre courrier et vos colis sont distribués chaque jour. Vous pouvez faire partir votre courrier affranchi à l'accueil ou le remettre au personnel du service qui en assurera le départ.

. Distributeurs

Vous trouverez au rez-de-chaussée, dans le hall d'entrée, des distributeurs de boissons (chaudes ou froides) et de friandises. Des fontaines à eau sont également à votre disposition dans le hall.

. Coiffeur

Si votre séjour se prolonge, vous avez la possibilité d'avoir un rendez-vous au salon de coiffure situé sur le site du mont. Les renseignements sont disponibles auprès de l'accueil. Cette prestation est à votre charge.



Les associations et permanences

Le Centre hospitalier accueille dans le hall du site de la Croix Blanche les permanences des associations suivantes :



Tous les 1er jeudis du mois
(14h30 - 16h30)



Tous les 1er mardis du mois
(14h30 - 16h30)



Tous les 1er mercredis du mois
(14h30 - 16h30)



De plus des personnes bénévoles passent régulièrement et peuvent, sur demande auprès du cadre de santé, vous rendre visite ou vous apporter un soutien amical. Leurs coordonnées sont fournies en annexe de ce livret.

Le culte

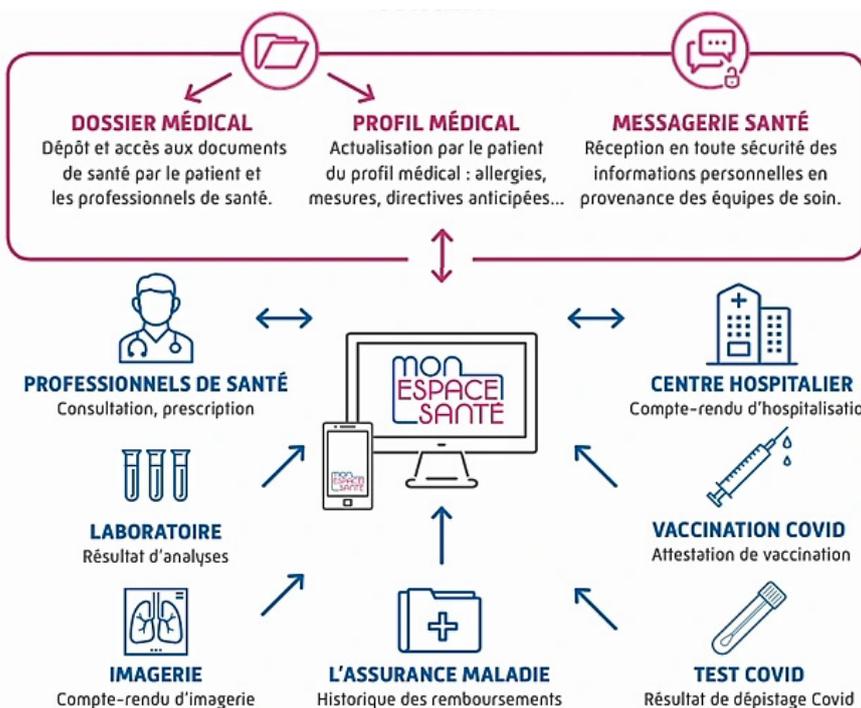
Dans le respect des convictions religieuses et philosophiques de chacun, sur votre demande, les représentants des différents cultes peuvent vous rendre visite (cf. liste et coordonnées en annexe).



Mon espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique de tous les assurés. Grâce à ce service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.

Le dossier médical

Le dossier médical permet à chaque patient de retrouver en un seul endroit, sûr et facile d'accès, toutes ses informations de santé (traitements, résultats d'examens, comptes rendus de radiologie, ordonnances, carnet de vaccination). Il peut y ajouter librement tout document utile à sa prise en charge. Son médecin traitant, et tous les autres professionnels de santé qui le suivent ainsi que les structures sociales et médicosociales peuvent aussi l'alimenter.



Rendez-vous sur monespacesante.fr ou téléchargez l'application



Ici votre établissement envoie vos compte-rendus et vos ordonnances directement dans l'espace.



VOTRE VIE EN EHPAD

Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes

Le centre hospitalier dispose de 208 lits d'EHPAD, accueillant des personnes âgées autonomes, semi-autonomes et dépendantes à partir de 60 ans, répartis sur trois sites :

- **L'EHPAD saint Jean** : situé en centre-ville d'Aubusson, le service de 80 lits est implanté au sein d'un château entouré d'un parc arboré.
- **L'EHPAD du Mont** : situé sur le site du mont qui bénéficie d'un parc aménagé et d'une vue imprenable sur la ville d'Aubusson, le service peut accueillir 88 résidents. Il dispose d'une unité de vie protégée, dédiées à l'accueil de personnes atteints de la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées avec des troubles du comportement.
- **L'EHPAD du Chabanou** : situé sur la commune de La Courtine, cette structure accueille 40 résidents dans un cadre de vie privilégié, alliant confort hôtelier et convivialité. La structure dispose d'une unité de vie protégée.

Votre chambre

Vous avez la possibilité d'être hébergé soit en chambre seule, soit en chambre double. Les chambres sont équipées d'un mobilier adapté (lit médicalisé, fauteuil de repos, table de chevet,...), d'un cabinet de toilette avec WC et d'un système d'appel-sécurité.

Pour recréer un univers familial les résidents ont la possibilité d'apporter des objets de décoration.

L'EHPAD Le Chabanou propose un téléviseur dans chaque chambre. Il est à la charge des résidents dans les deux autres EHPAD.

Les droits et devoirs de chacun sont rappelés dans le règlement de fonctionnement remis à l'entrée en EHPAD. En cas d'absence, votre chambre vous reste attribuée en contrepartie du tarif réservation.

Repas

Les repas sont servis aux environs de 7h, 12h et 18h45. Une collation vous est distribuée à 16h. Vos habitudes alimentaires, notamment au regard de vos aversions et de vos croyances religieuses, sont respectées dans la mesure du possible. Des régimes prescrits par les médecins sont réalisés et contrôlés par la diététicienne de l'hôpital. Cette dernière peut établir un menu particulier, adapté à vos problèmes de santé.

En cas d'absence, les repas sont décomptés des frais d'hébergement sous réserve de prévenir quelques jours à l'avance.

Commission des menus

La commission des menus est une sous-commission du Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) spécifique aux EHPAD. Elle permet de recueillir les attentes et souhaits des résidents en matière alimentaire. Elle établit une démarche qualité autour des repas et du service en EHPAD.





Activités d'animation et thérapeutiques

Des activités sont proposées aux résidents sur les trois sites en groupes et en individuel. Elles ont pour but de stimuler et de créer du lien. Toutes ces interactions intra et extra muros participent à préserver le moral des résidents ainsi que leur autonomie avec leurs capacités motrices et cognitives.

Les activités varient en fonction des saisons, de l'évènementiel et aussi en fonction des goûts des résidents.

Les animatrices, les équipes pluridisciplinaires ainsi que des intervenants extérieurs proposent des activités tout au long de l'année : animations musicales, gym douce, loisirs créatifs, repas et cuisine thérapeutique, jeux collectif ou en individuel, clowns, massage bien-être, atelier revue de presse et lecture, mouvements dansés, fêtes des anniversaires, rencontres intergénérationnelles, sorties pique-nique, scène nationale, cinéma, pétanque, rencontre inter-Ehpad...

Les animatrices sont les garantes du projet d'animation de sa mise en place, du suivi et de la pertinence des activités. Elles restent à disposition des familles.

Associations de bénévoles

Des personnes bénévoles passent régulièrement et peuvent, vous rendre visite et vous apporter leur soutien. Leurs coordonnées sont fournies en annexe de ce livret. N'hésitez pas à faire part de votre demande auprès du service d'animation ou du cadre de santé.

Culte

Dans le respect des convictions religieuses et philosophiques de chacun, sur votre demande, les représentants des différents cultes peuvent vous rendre visite (cf. liste et coordonnées en annexe).

Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Le CVS donne son avis et fait des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement ou du service, telles que l'organisation intérieure, la vie quotidienne, les activités, l'animation socio-culturelle et les projets de travaux et d'équipements. Des résidents et des familles y siègent pour vous représenter. N'hésitez pas à leur faire part de vos remarques et suggestions.

Linge

Un trousseau indicatif vous est suggéré dans le contrat de séjour. Il est indispensable d'identifier votre linge personnel de votre nom et prénom. Votre linge, ainsi marqué, peut être entretenu gratuitement par l'établissement. Attention, le lavage est effectué de façon industrielle en interne, et les risques de détérioration ne sont pas exclus. Il vous revient d'assurer l'entretien du linge délicat, qui nécessite un traitement particulier. (cf la plaquette : le linge sous toutes ses coutures).

Le linge plat et éponge (draps, serviettes de toilette, ...) est fourni et entretenu par l'établissement.

Courrier

Votre courrier et vos colis sont distribués chaque jour. Vous pouvez faire partir votre courrier affranchi à l'accueil ou le remettre au personnel du service qui en assurera le départ.

Coiffure

Un salon de coiffure est présent dans chaque EHPAD. vous avez la possibilité d'avoir un rendez-vous avec les salons de coiffure qui sont autorisés à intervenir dans l'établissement en vous rendant à l'accueil. Cette prestation est à votre charge.

Pédicure

Vous pouvez demander l'intervention du pédicure auprès du personnel de soins. La prestation est prise en charge selon votre pathologie (ex : diabète). Dans les autres cas elle reste à votre charge.



Soins et médicaments

Les soins de nursing consistent dans les différentes aides à l'accomplissement des actes essentiels de la vie quotidienne (toilette, habillage, aide aux repas, prévention ou traitement de l'incontinence, etc.). Les produits d'incontinence, le cas échéant, sont fournis par l'établissement. Les produits de toilette (shampooing, gel douche, savonnette, eau de Cologne, etc.) sont à la charge du résident, qui devra en assurer, lui-même ou sa famille, la fourniture régulière au cours de son séjour. Vous avez le libre choix de votre médecin traitant, qui se rendra à l'EHPAD, sur demande. Un médecin coordonnateur, assure au sein de l'établissement l'évaluation de l'état de dépendance et veille à l'application des bonnes pratiques gériatriques. Il intervient également en cas d'urgence médicale. Les médicaments prescrits par votre médecin traitant sont délivrés par la pharmacie de l'établissement. L'utilisation de vos médicaments personnels est interdite afin d'éviter des interactions ou surdosages.

Le projet de vie personnalisé

Au cours de votre hébergement, l'équipe pluridisciplinaire qui vous entoure s'attachera à construire avec vous et votre entourage votre projet de vie personnalisé. Ce projet s'appuie sur les repères que vous aviez avant votre entrée en institution et vise à conserver les grandes lignes de votre vie à domicile. Il se construit également à partir de l'expression de vos attentes personnelles, de vos souhaits mais aussi à partir des connaissances que les professionnels ont de vous. Votre projet de vie est une projection dans l'avenir de ce que vous souhaitez. En ce sens, il n'est pas figé, il peut être amené à évoluer dans le temps et à être réajusté en fonction de vos nouvelles aspirations.

Liberté d'aller et venir

Si vous le souhaitez et si votre état de santé le permet, vous pourrez vous promener dans les parcs extérieurs des EHPAD. Vous pouvez également vous rendre en centre-ville, cependant vous devez avertir le personnel avant de quitter l'établissement.

Droit de vote

Le résident a le choix de voter dans sa commune d'origine ou de s'inscrire sur la liste électorale de la commune siège de l'EHPAD. Pour les résidents votant dans une autre commune, l'établissement organise les demandes de procuration quand celles-ci sont formulées auprès du cadre de santé du service.

Enquête de satisfaction

Afin d'améliorer la qualité des prestations et de répondre à vos attentes, votre satisfaction est recueillie tous les deux ans par le personnel de l'établissement à travers une enquête. Une information vous sera communiquée en amont afin de vous en expliquer le déroulement et de recueillir votre consentement à la participation à cette enquête.



DES PROFESSIONNELS À VOTRE ECOUTE



Durant votre séjour, vous serez pris en charge par une équipe pluridisciplinaire mettant en commun leurs compétences pour vous soigner et vous accompagner.

Les professionnels sont identifiables grâce à un badge sur lequel est inscrit leur nom et leur fonction.

L'ensemble du personnel est astreint au secret médical et à l'obligation de réserve. Toutes les informations vous concernant sont conservées avec la plus grande confidentialité.

L'équipe de direction

Elle est responsable de l'organisation et de la gestion des ressources humaines et financières ainsi que de la qualité et de la sécurité des activités de l'ensemble de l'établissement.

L'équipe administrative

En charge de l'accueil, de la comptabilité et du secrétariat médical, elle a le souci de vous renseigner et de vous aider dans vos démarches administratives.

Le corps médical

Dans votre service, un médecin est responsable de votre prise en charge et assure vos examens et vos soins en collaboration avec les autres membres du personnel hospitalier.

Il vous donnera les informations sur votre état de santé. vous-même ou votre entourage pouvez obtenir un rendez-vous auprès de l'équipe soignante.

L'équipe soignante

Sous la responsabilité du coordonnateur des soins, les cadres de santé veillent à la bonne organisation du service de soins et se tiennent à votre disposition pour toute information sur votre séjour.

L'équipe soignante composée d'infirmier(e)s et d'aides-soignant(e)s dispense les soins qui vous sont nécessaires. Elle est complétée par des agents des services hospitaliers qui assurent l'entretien des locaux et les tâches hôtelières.

L'équipe médico-technique

D'autres professionnels travaillent en collaboration avec l'équipe médicale et soignante et participent à votre prise en charge selon vos besoins :

Assistant-social, Diététicienne, Psychologue, Kinésithérapeute, Professeurs d'activités physiques adaptées, Ergothérapeute, Psychomotricienne, Préparateurs en pharmacie et Manipulateurs en radiologie.

L'équipe restauration

Elle travaille en étroite collaboration avec la diététicienne afin de vous préparer des repas équilibrés, tenant compte des régimes et textures qui vous sont prescrits.

L'équipe technique

Elle est chargée de la logistique, de l'entretien et de la maintenance des locaux et des équipements de l'établissement.

En tant qu'établissement participant au service public hospitalier, nous accueillons des étudiants se préparant aux différents métiers de la santé (élèves infirmiers, aides-soignants,...). Si vous ne souhaitez pas leur participation aux soins ou leur présence lors des visites, parlez-en au personnel soignant.

Les intervenants extérieurs associés à votre prise en charge :

L'Équipe Mobile de soins Psychiatriques de la Personne Âgée (EMPPA) assure le repérage, l'évaluation et le suivi des troubles psychiques de la personne âgée en tenant compte de son environnement.

L'Équipe Mobile de soins Palliatifs (EMSP), met en œuvre des actions de conseil, de soutien, et de concertation auprès des professionnels et des équipes soignantes. Il facilite les prises de décision communes entre le personnel soignant, le patient et l'entourage.

L'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH), joue un rôle dans la prévention des infections contractées en milieu hospitalier (infections nosocomiales)

en mettant en place une politique de prévention des risques infectieux et des protocoles de soins.





DES CONSULTATIONS EXTERNES ET UN SERVICE D'IMAGERIE UN APPUI POUR VOS SOINS

SECTEUR DES CONSULTATIONS EXTERNES :

Les consultations sont assurées soit par des médecins ou professionnels de l'établissement, soit par des praticiens ou professionnels partenaires, intervenant sur site.

Les consultations peuvent intervenir :

- comme l'équivalent d'une consultation de ville,
- pour préparer une hospitalisation,
- pour assurer un suivi médical après une hospitalisation.

Lors d'une consultation externe, merci de vous rendre avant la consultation au bureau des entrées, muni :

- d'une pièce d'identité,
- de votre carte vitale,
- de votre carte de mutuelle.

SERVICE D'IMAGERIE MÉDICALE :

Le plateau technique d'imagerie propose une vaste gamme d'examens diagnostiques, faisant appel au scanner, à l'échographie, à la mammographie, à l'ostéodensitomètre, ou à la radiologie conventionnelle.

Les consultations d'imagerie médicales sont ouvertes à tous sur prescription médicale et sur rendez-vous, sauf urgence.

secrétariat imagerie : 05 55 83 60 90
du lundi au vendredi de 9h à 17h

Consultations externes - Site Le Mont :

Rendez-vous au 05 55 83 50 50

- Diététique
- Sage-femme avec cours de préparation à l'accouchement (en balnéothérapie)

Consultations externes - Site Croix Blanche :

Rendez-vous auprès du secrétariat médical au 05 55 83 60 72 ou 71

- | | |
|-----------------------|-----------------|
| • Anesthésie | • Mémoire |
| • Chirurgie viscérale | • Ophtalmologie |
| • Diabétologie | • Orthopédie |
| • Gastro-entérologie | • Pédiatrie |
| • Gynécologie | • Pneumologie |
| • Médecine générale | • Urologie |

Avant votre examen :

Respecter les consignes délivrées par les professionnels de santé et penser à apporter, le jour de l'examen :

- votre pièce d'identité, votre carte vitale et votre carte de mutuelle,
- L'ordonnance et/ou le courrier du médecin ayant prescrit l'examen,
- Les ordonnances précisant votre traitement en cours,
- Les résultats des examens précédents (prises de sang, radiographies, échographies, scanners, iRm)
- Le compte rendu d'une éventuelle intervention chirurgicale.

À votre arrivée :

Présentez-vous au bureau des entrées ou au secrétariat de radiologie selon l'examen à réaliser.

L'IRM mobile :

Le Site du Mont accueille tous les jeudis l'IRM mobile, partagé avec le centre hospitalier d'Ussel.

Cet examen est ouvert à tous sur prescription médicale et sur rendez-vous au secrétariat d'imagerie : 05 55 83 60 90



VOTRE SORTIE

Lors de votre sortie :

La date de votre sortie est décidée par le médecin.

Une lettre de sortie destinée à votre médecin traitant, une ordonnance dont les médicaments sont à retirer auprès d'une officine de ville, ainsi que tous documents médicaux (rendez-vous ultérieurs, résultats d'examen, comptes rendus,...) vous seront remis dans le service.

Avant de quitter l'établissement, merci de vous présenter au bureau des entrées afin d'accomplir les formalités nécessaires à la régularisation de votre dossier administratif.

Sortie contre avis médical :

À l'exception des mineurs, des majeurs protégés et des personnes hospitalisées d'office ou sur demande d'un tiers, les usagers peuvent à leur demande quitter à tout moment l'établissement.

Si vous décidez de sortir contre avis médical vous prenez un risque pour votre santé. Il vous sera demandé de signer une décharge attestant que vous avez été informé des risques encourus. L'établissement sera dégagé de toute responsabilité.

Sortie vers un autre établissement :

Au terme de votre hospitalisation, votre état de santé peut nécessiter votre transfert dans un autre établissement de soins.

Une demande est faite par le centre hospitalier dans plusieurs structures d'accueil adaptées à votre pathologie. Vos souhaits seront pris en compte dans la mesure du possible.

Transport pour votre sortie :

Si vous ne disposez pas d'un moyen de transport personnel pour regagner votre domicile, vous pouvez faire appel à un taxi, le prix de la course restant à votre charge.

Si votre état de santé le nécessite, le médecin prescrit un mode de transport sanitaire adapté (ambulance ou VSL). Dans ce cas, un bon de transport vous est remis dans le service pour obtenir le remboursement des frais engagés, auprès de votre caisse d'assurance maladie.

Vous avez toute liberté dans le choix de votre transporteur (sauf pour un transfert hospitalier). Une liste est à votre disposition dans le service.

Questionnaire de satisfaction :

Avant de quitter l'établissement, merci de renseigner le questionnaire de sortie joint au livret d'accueil et de le remettre au personnel du service ou de le déposer dans la boîte aux lettres prévue à cet effet.

Les suites de l'hospitalisation :

Vous devez penser à organiser les suites de votre hospitalisation, si votre état de santé le nécessite (rééducation, convalescence, portage de repas,...). Pour cela, n'hésitez pas à solliciter l'assistant social de l'établissement pour qu'il vous aide dans les démarches à entreprendre.

En cas de décès :

L'accompagnement à la fin de vie d'un patient/résident et de sa famille fait partie de nos missions. Les professionnels de soins sont à votre disposition pour vous aider dans cette étape particulière.

Afin que nous puissions au mieux respecter vos souhaits, merci de nous en faire part, de les inscrire dans vos directives anticipées (voir « vos droits ») ou d'en informer la personne de confiance que vous aurez désignée. Si vous avez souscrit à un contrat d'obsèques merci de nous le signaler.

Lors du décès, l'établissement se charge de la toilette mortuaire. Pour l'organisation des obsèques, votre famille a le choix d'un organisme funéraire ; si besoin une liste est mise à disposition.

LES RÈGLES DE VIE EN COLLECTIVITÉ PENDANT VOTRE SÉJOUR



Les règles élémentaires de la vie en communauté :

Le centre hospitalier est une collectivité où chacun se doit d'observer des règles élémentaires de vie en communauté.

Dans vos rapports avec le personnel soignant, les médecins, les autres patients/résidents et les familles, nous vous demandons de rester en toutes circonstances poli et courtois, même si pour une raison ou une autre vous éprouvez un motif d'insatisfaction.

Si vous devez patienter (pour un examen, pour obtenir une chambre individuelle ou lorsque vous faites appel au personnel,...), un comportement agressif ne favorise en rien la résolution du problème.

Vous rencontrez d'autres patients dans le service ou l'hôpital, vous cohabitez peut-être avec un voisin de chambre. Il faut accepter les différences (culturelles, ethniques, sociales, de génération, d'autres pathologies).

Le calme et le repos d'autrui :

Soucieux du confort et du bien-être de tous, nous vous invitons, conformément à l'article R.1334-31 du Code de la santé publique, à éviter les nuisances sonores provoquées par des comportements désinvoltes ou par des objets bruyants.



D'une manière générale, pensez à respecter le repos de vos voisins : soyez discret et modérez le son de vos appareils de radio et de télévision.

Les dégradations :

Le centre hospitalier met à votre disposition une chambre, du mobilier, des installations techniques. Nous vous demandons d'en prendre le plus grand soin. Toute dégradation volontaire peut entraîner une indemnisation des dégâts causés.

La circulation et le stationnement :

Les dispositions du code de la route s'appliquent sur les voies de circulation de l'établissement et notamment les règles de stationnement et de limitation de vitesse à 20 km/h.

Des parkings gratuits sont à votre disposition. Les emplacements spécifiques dédiés doivent être utilisés uniquement par les personnes concernées et autorisées (emplacements réservés aux professionnels, aux personnes à mobilité réduite et en situations de handicap, aux ambulanciers, pompiers,...).

Tout stationnement gênant entraînera une amende et/ ou une mise en fourrière, conformément à la législation (article R-417-9 du code de la route).

Par ailleurs l'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou de détérioration des véhicules.



Les règles d'hygiène :

Vous-même et vos proches devrez veiller à respecter des gestes barrières et suivre les recommandations du personnel soignant en fonction de votre état de santé ou celui de votre voisin de chambre.

La tenue vestimentaire :

Lorsque vous circulez dans l'établissement vous veillerez à adopter une tenue vestimentaire décente pour le respect d'autrui.

Les animaux domestiques :

Pour des raisons d'hygiène et de salubrités, les animaux domestiques ne peuvent être acceptés dans certains services de l'hôpital. Des dispositions différentes s'appliquent aux services de soins de longue durée et d'hébergement.

Les boissons alcoolisées et les denrées :

Il vous est interdit ainsi qu'à votre entourage d'introduire des boissons alcoolisées, des substances et objets illicites dans l'enceinte de l'établissement. Le personnel de soins doit s'opposer, dans votre intérêt à la remise de denrées ou boissons même non alcoolisées, qui ne sont pas compatibles avec votre régime alimentaire prescrit. Il est interdit aux visiteurs et accompagnants d'apporter des produits alimentaires périssables aux patients/ résidents.

Les plantes et les fleurs :

Pour limiter le risque infectieux que représente la terre (vecteur potentiel de germes), il n'est pas possible pour les patients hospitalisés d'avoir dans votre chambre des plantes en pot. Vous pouvez toutefois recevoir des fleurs coupées.

Les consignes de sécurité incendie :

Les consignes de sécurité sont affichées dans tous les services à proximité des extincteurs. Des plans d'évacuation vous indiquent les issues à prendre pour sortir de l'hôpital. En cas d'incendie gardez votre calme et respectez les consignes affichées.

Lors de votre séjour, il est possible que vous souhaitiez aborder des problèmes concernant l'addictologie (aide au sevrage tabagique, consommation excessive d'alcool, de médicaments, etc...). Vous pouvez en parler soit au médecin du service, soit au personnel infirmier afin de bénéficier d'une aide pendant votre séjour et éventuellement être orienté vers un spécialiste.

Le tabac :

En application de la législation en vigueur, il est strictement interdit de fumer (cigarette électronique comprise) dans les locaux de l'établissement.

Des espaces dédiés aux abords de l'établissement sont à votre disposition.

Fumer est nuisible pour la santé, vous pouvez à tout moment bénéficier d'une aide ou d'une information sur l'arrêt du tabac.



Le démarchage :

Tout démarchage est formellement interdit au sein de l'établissement.

La gratification :

Aucune somme d'argent ou de gratification ne doit être versée aux personnels par les personnes hospitalisées.

En cas d'inobservation répétée de ces quelques règles, une sortie par mesure disciplinaire peut être prononcée par le directeur. En outre, le directeur se réserve la possibilité de poursuivre les auteurs d'actes de violence ou de malveillance auprès de la justice.

VOS DROITS



Chartes :

Les droits et devoirs de la personne hospitalisée ou hébergée sont inscrits dans les résumés des Chartes joints en annexe de ce livret.

Droit à l'information :

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Cette information porte sur les examens, les traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves induits mais normalement prévisibles, les autres thérapeutiques possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus.

Vous serez informé sur votre état de santé, de façon claire et transparente, au cours d'un entretien avec le ou les médecins qui vous ont pris en charge, et pourrez poser toutes vos questions. Par ailleurs, les professionnels de santé vous délivreront des explications qui vous permettront de donner votre consentement aux soins proposés.

Cependant, si vous le souhaitez, vous pouvez demander expressément à ne pas être informé(e). Avec votre accord, votre famille peut être renseignée sur votre état de santé. Elle pourra être reçue par le médecin en prenant contact auprès du secrétariat médical.

D'autre part, si vous estimez être victime d'un dommage imputable à une activité de soins, vous devrez être informé(e) par le médecin qui vous prend en charge, lors d'un entretien au cours duquel vous pourrez vous faire assister de la personne de votre choix.

Consentement aux soins :

Aucun traitement ou acte médical ne peut vous être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé sauf en cas d'urgence vitale. Compte tenu des informations et des préconisations délivrées par le professionnel de santé, vous prendrez les décisions concernant votre santé. Le médecin s'attachera à respecter votre volonté.

Ce consentement est révoquant à tout moment. En cas d'incapacité à exprimer votre consentement, la personne de confiance ou vos proches seront informés.

La personne de confiance :

Vous avez la possibilité de désigner une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance (un parent, un proche, votre médecin traitant,...) pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre (cf : plaquette explicative jointe en annexe).

Cette personne que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer à la prise de décision vous concernant.

En aucun cas elle ne peut se substituer à vous ou vous imposer son point de vue.

Cette désignation se fait par écrit en remplissant le formulaire annexé au présent livret ; elle est valable pour toute la durée de votre hospitalisation et est révoquant à tout moment

En ce qui concerne les majeurs sous tutelle, l'intervention du juge des tutelles devra être sollicitée pour obtenir l'agrément de cette personne.

Les directives anticipées :

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle ne serait en état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Elles peuvent être modifiées ou révoquées à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Loi informatique et libertés :

Lors de votre séjour au sein de notre établissement, des renseignements administratifs et médicaux vous concernant sont recueillis. Certaines de ces informations font l'objet d'un traitement informatique pour faciliter votre accueil et la gestion de votre dossier. Ces données sont transmises, dans le respect du secret médical, au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement en vue de la recherche médicale et de l'analyse de l'activité des différents services.

Conformément à la Loi informatique et liberté, vous avez un droit d'accès et de rectification des données de votre dossier.

Nous vous informons que certains locaux sont équipés d'un système de vidéosurveillance et sont signalés par un affichage.

Dossier du patient :

« Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé [...]. Elle peut accéder à ces informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne et en obtenir communication. » (Article L1111-7 du Code de la santé publique).

Votre dossier médical peut vous être communiqué sur demande écrite adressée au directeur du Centre Hospitalier accompagnée de la copie d'un justificatif d'identité. Et s'il y a lieu, de la justification du lien de parenté ou de la qualité d'ayant droit de la personne décédée.

Vous avez le choix entre :

- la consultation des documents sur place ; dans ce cas nous vous fixerons un rendez-vous,
- la remise des copies de tout ou partie du dossier en mains propres,
- l'envoi des copies de tout ou partie du dossier par voie postale en recommandé avec accusé de réception à vos frais.

Dans tous les cas, les frais de délivrance des copies, vous seront facturés au coût de la reproduction.

Pour les ayants droit, la demande d'accès aux informations devra être justifiée (connaître la cause du décès, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir vos droits) et seuls les documents permettant de répondre à la demande seront transmis.

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe. À l'issue des 20 ans le dossier est détruit. Pour les personnes décédées, le dossier est détruit 10 ans après le décès.

Plaintes et réclamations :

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de santé du service ou au médecin responsable de l'unité afin de tout mettre en œuvre pour remédier à la situation.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier au directeur ou contacter un membre de la direction en charge de recueillir les plaintes et réclamations. La direction veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la santé publique. Elle fera le lien avec la Commission des usagers (CDU).

Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin ou un représentant des usagers membre de la CDU. Le ou les médiateurs vous recevront, vous et éventuellement votre famille, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Commission des Usagers (CDU) :

Conformément à la Loi du 4 mars 2002, il existe au sein de l'établissement une Commission Des Usagers. Elle a vocation à défendre les intérêts des patients, en veillant au respect de leurs droits et à contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des usagers et de leur entourage.

Cette commission facilitera vos démarches et veillera à ce que vous puissiez exprimer vos remarques auprès des responsables de l'établissement, entendre leurs explications et être informé des suites de vos démarches. Vos plaintes et réclamations y seront traitées.

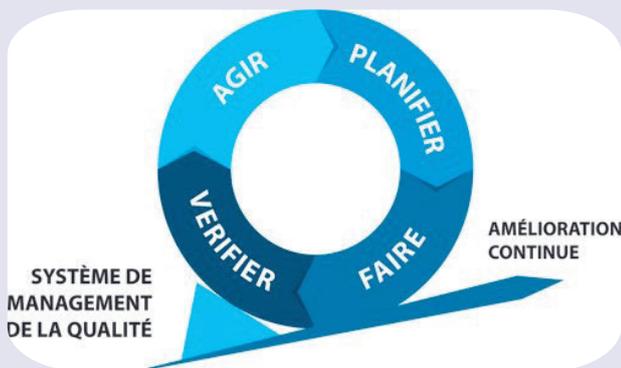
Les représentants des usagers dont les coordonnées sont disponibles au sein des services de soins sont nommés au niveau départemental et se tiennent à votre écoute si vous souhaitez leur faire part de vos remarques et suggestions ou simplement échanger sur votre passage au sein de l'établissement.



NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ POUR VOTRE PRISE EN SOINS

Démarche qualité

Le Centre Hospitalier d'Aubusson est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins visant à satisfaire les besoins et attentes des usagers au cours de leur prise en charge.



Indicateurs qualité nationaux :

Afin d'apprécier le niveau de qualité et de sécurité des prestations délivrées dans le secteur sanitaire l'établissement participe annuellement au recueil d'indicateurs nationaux portant sur l'hygiène hospitalière et la qualité de prise en charge (qualité du dossier patient, information du patient, évaluation de la douleur,...)

Les résultats de ces indicateurs sont joints au présent livret, affichés au sein de l'établissement et consultables sur le site : [Qualiscope de la HAS](#)

Démarche de certification :

D'autre part, l'établissement est évalué tous les 4 ans dans le cadre de la procédure de certification des établissements de santé. Cette procédure est une évaluation externe obligatoire réalisée par des experts visiteurs mandatés par la Haute Autorité de Santé (HAS). Elle permet d'évaluer le niveau atteint en matière d'engagement du patient dans sa prise en charge, de l'évaluation des pratiques professionnelles et de la pertinence des résultats pour le patient.

Le rapport de certification de l'établissement est disponible sur le site : [Qualiscope de la HAS](#)

Démarche d'évaluation :

Dans le secteur médico-social, la loi du 2 janvier 2002 imposent aux structures d'hébergement de procéder à l'évaluation de leurs activités et des prestations délivrées aux usagers. La procédure d'évaluation inclut des auto-évaluations et actions à l'initiative de l'établissement et une évaluation tous les 5 ans réalisée par un organisme certifié par la HAS. Les rapports d'évaluation sont consultables au sein des EHPAD du Centre hospitalier.

Gestion des risques :

Parallèlement, l'établissement mène une démarche de gestion des risques dont le but est d'assurer la sécurité du patient et des soins qui lui sont délivrés et, en particulier, de diminuer le risque de survenue d'événements indésirables chez le patient.

En tant que patient, vous avez la possibilité de signaler tout événement non souhaité ou tout effet inhabituel qui a eu un impact négatif sur votre santé. Pour déclarer rendez vous sur :

signalement-sante.gouv.fr
Agir pour sa santé et celle des autres

À QUOI SERT VOTRE SIGNALEMENT ?

Il concerne un produit à usage médical...

 → Modifier une notice, ajouter une précaution d'emploi ou retirer du marché un produit jugé dangereux...

Il concerne un acte de soin...

 → Renforcer la qualité et la sécurité des soins, en ville ou en établissement...



L'Identito-Vigilance :

La continuité des soins exige de pouvoir identifier avec fiabilité un patient, dans tous les systèmes d'informations de l'établissement.

1 erreur d'identité = 1 risque pour la santé

La réduction des erreurs et des risques liés à l'identification est un enjeu majeur pour votre prise en charge : qualité et continuité des soins, partage et échange d'informations entre professionnels de santé. Ne soyez pas étonné d'être régulièrement interrogé sur votre identité, cela fait partie de la vigilance demandée aux professionnels au cours de votre prise en charge.



Prise en charge de la douleur

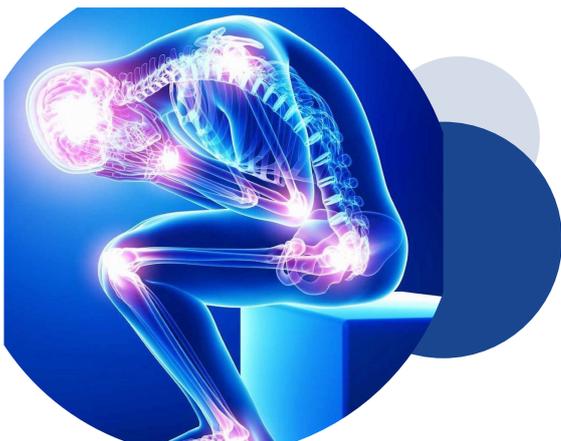
Les équipes médicales et paramédicales s'engagent à prendre en charge votre douleur. N'hésitez pas à l'exprimer, les moyens les plus adaptés à votre situation seront mis en oeuvre pour vous soulager.

La douleur n'est pas une fatalité, elle se prévient, se traite et se soulage.

Engagé dans un processus d'amélioration de la prise en charge de la douleur, l'établissement s'est doté d'un Comité de Lutte Contre la Douleur (CLUD).

Cette instance pluridisciplinaire a pour rôle de sensibiliser et de former les professionnels de santé à une prise en charge systématique de la douleur. Il propose l'utilisation d'outils d'évaluation de la douleur et l'acquisition d'équipements et de matériels. Il améliore la qualité de prise en charge préventive, curative et palliative de la douleur par l'élaboration de protocoles et de procédures. Il diffuse également les travaux et recommandations d'experts.

Dans les unités de soins des « référents douleur » sont nommés et travaillent en concertation avec le CLUD.



Lutte contre les infections associées aux soins :

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou à la suite d'une hospitalisation et si elle était absente à l'admission. Cette infection peut être due à des germes provenant du patient lui-même, d'autres patients ou de l'environnement.

Au sein de l'établissement, le Comité de Lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) est chargé d'organiser la surveillance et la prévention du risque infectieux.

Il est assisté sur le terrain par l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) et de correspondants médicaux et paramédicaux en hygiène dans chaque unité de soins.

Votre collaboration ainsi que celle de vos visiteurs, sont indispensables pour la qualité des soins. La prévention des infections est l'affaire de tous : personnels, patients et visiteurs.

Pour les éviter, nous vous demandons de respecter les mesures d'hygiène suivantes :

- Se frictionner les mains avec une solution hydro alcoolique, dès l'entrée dans l'établissement,
- Reporter si possible la visite en cas de maladies contagieuses (grippe, gastro-entérite,...),
- Respecter les précautions spécifiques délivrées par le personnel soignant.

5 MOMENTS POUR UNE BONNE HYGIÈNE DES MAINS LORS D'UNE HOSPITALISATION

Comment ?

 Friction SHA (Solution hydro alcoolique)	 Savon doux (Et si j'ai des souillures sur les mains)
1 En entrant et en sortant de la chambre 	1 Après être allé(e) aux toilettes 
2 Avant le repas 	2 Après avoir éternué ou s'être mouché(e) 
3 En entrant et en sortant de l'établissement 	

Je suis Patient ou visiteur

Pourquoi ?

Parce que je me protège et je protège les autres en diminuant la proportion de virus et de bactéries présentes sur mes mains.

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



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 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.



Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

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.
- 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.
- 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 suffisants.
- 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.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1^{er} : 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.

Article 2 : Droit à une prise en charge ou à 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.

Article 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 œuvrant 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.

Article 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.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

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 LA BIENTRAITANCE

Préambule : Le Centre hospitalier d'Aubusson s'inscrit dans la promotion de la bientraitance en sensibilisant les acteurs de l'établissement et en développant des valeurs communes, des conceptions humanistes partagées et qui placent le patient/résident au cœur du soin et de sa prise en charge.

Bientraiter : c'est avant tout bien veiller à l'autre en :

Identifiant les besoins de la personne pour y répondre le mieux possible

Ecoutant son histoire de vie, ses habitudes, sa culture, ses choix religieux ou philosophiques et ses désirs

Ne lui imposant pas les soins mais plutôt en la considérant comme co-acteur de son projet de soins

Traitant sa douleur, ses souffrances et en ayant une écoute active tout en faisant preuve d'empathie et de disponibilité à son égard

Respectant son intimité, son autonomie, ses capacités fonctionnelles et cognitives en préservant son image de soi

Accompagnant la personne, sa famille et son entourage dans son parcours de soins et son projet de vie

Informant le patient/résident de tous les soins, examens, en répondant à toutes ses questions et inquiétudes et en recherchant son adhésion

Travaillant en équipe pour améliorer la qualité, la sécurité des soins et la coordination entre professionnels

Accueillant de façon chaleureuse pour éviter l'angoisse, le sentiment d'insécurité et d'isolement social

Nouant une relation faite d'égard, d'attention, de prise en charge personnalisée vis à vis de la personne soignée

Communiquant et en favorisant la prise de parole, l'expression et la prise en compte de l'altérité

Etablissant un climat de confiance, en impliquant les différents professionnels, résidents, patients et usagers à la vie de l'établissement et au bien être de chacun.