



LIVRET D'ACCUEIL

SSR

CENTRE HOSPITALIER
DE LA HAUTE VALLÉE DE LA MOSELLE
(C2HVM)

Siège social / site Thillot
60 rue Charles de Gaulle
88160 LE THILLOT
Tel : 03 29 25 00 79 - Fax : 03 29 25 30 62
secretariat-direction@c2hvm.fr

PUB



MOT DE **bienvenue**

Madame, Monsieur,

Pour votre hospitalisation, vous avez choisi le Centre Hospitalier de la Haute Vallée de la Moselle (C2HVM). Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez.

Ce livret a été préparé à votre attention, afin de vous faire connaître l'établissement, les possibilités de prise en charge et les renseignements pratiques utiles dans le cadre de votre séjour.

Afin de faciliter la rééducation et votre éventuel retour à domicile, les séjours en soins de suite et de réadaptation (SSR) sont organisés sur la base d'un projet de soins et d'un projet thérapeutique.

Le C2HVM attache une attention particulière à l'amélioration continue de la qualité des soins et des services rendus aux patients durant leur séjour. A cet effet, nous joignons un questionnaire de satisfaction au livret d'accueil que vous voudrez bien déposer à l'accueil lors de votre sortie.

Le directeur et l'ensemble du Personnel du service SSR de l'Etablissement Public de Santé du C2HVM se tiennent à votre disposition pour tout autre renseignement.

Le directeur

sommaire

PRÉSENTATION DU C2HVM

5

VOTRE ADMISSION EN SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION

- Présentation du service
- Frais d'hospitalisation

VOTRE SÉJOUR

- Accueil dans le service
- Votre chambre
- Le parc
- Votre linge et effets personnels
- Vos repas
- Dépôt de valeur
- Votre courrier
- Visites
- Accompagnants
- Autres prestations

VOTRE SORTIE

- La décision de votre sortie
- Formalités administratives
- Le transport

LE PERSONNEL SOIGNANT

10

DROITS ET INFORMATIONS

11

- La personne de confiance
- La personne à prévenir
- Les directives anticipées
- L'accès aux informations de votre dossier médical
- La confidentialité
- Le règlement intérieur
- Informatique et libertés
- Anonymat
- Droit à la dignité
- Dons d'organe

AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ DES SOINS

13

- Plaintes, réclamations, éloges
- Commission Des Usagers - CDU
- Sécurité des soins, prévention et surveillance des Infections Nosocomiales
- Vigilances sanitaires
- Soins palliatifs
- Comité de Lutte contre la Douleur CLUD
- Accueil
- Sécurité incendie

ANNEXES

15

- Charte de la personne hospitalisée
- Charte contre la douleur
- Hygiène (brochure)
- Feuilles (événements indésirables associés aux soins, directives anticipées, contention)



PRÉSENTATION du C2HVM

Le Centre Hospitalier de la Haute Vallée de la Moselle (C2HVM) est né le 1er janvier 2016 de la fusion de l'ex-hôpital local du **Thillot** comprenant aussi «l'EHPAD les Tilleuls» et de l'ex-hôpital local de **Bussang**.

Il comprend 2 sites :

- 1 site situé au Thillot



- 1 site situé à Bussang



Il est composé :

- d'un EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) sur les 2 sites,
- d'un service de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) sur le site du Thillot d'une capacité totale de 18 lits.
- d'un Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD).

Avec ses différents services et établissements, le C2HVM est en mesure de répondre de façon cohérente et différenciée aux besoins en soins et en accompagnement médicosocial des habitants du canton du Thillot, mais aussi des vallées proches et des territoires avoisinants de la Haute-Saône et du Haut-Rhin.

Plus particulièrement, il constitue une véritable filière gériatrique sur ce territoire.

Votre admission EN SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION



PRÉSENTATION DU SERVICE

Suite à votre hospitalisation, vous êtes accueilli en soins de suite et de réadaptation (SSR) afin de préparer de façon optimale votre retour à domicile. L'équipe soignante qui vous prend en charge est pluridisciplinaire (médecins, infirmières, aides-soignantes, agents de services hospitaliers, ergothérapeute, kinésithérapeutes, diététicienne, psychologue, orthophoniste, pharmacien,...).

Sur le plan administratif, les documents à fournir obligatoirement sont :

- votre carte vitale avec une attestation de droits,
- votre carte de mutuelle en cours de validité,
- votre pièce d'identité (carte d'identité, permis de conduire, passeport...).

Selon les disponibilités, vous pourrez à votre demande être admis en chambre individuelle (particulière) ou en chambre à deux lits.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Si vous êtes assuré(e) social(e), vos frais d'hospitalisation sont pris en charge par l'assurance maladie, selon votre taux de couverture.

La différence éventuelle (ticket modérateur) peut être prise en charge le cas échéant par votre mutuelle (selon convention) ou par vous-même, ainsi que le forfait journalier.

La chambre particulière est facturée, selon le tarif en vigueur. Elle peut être prise en charge par votre mutuelle (selon vos droits).

Les prestations payantes sont :

- la télévision : mise à disposition dans la chambre, tarif journalier affiché dans le hall d'accueil. La télécommande vous sera remise par le service « accueil » (merci de la laisser en chambre à votre départ) ;
- le téléphone : renseignements donnés à l'accueil. Vous avez la possibilité d'utiliser votre téléphone portable dans votre chambre.



VOTRE séjour

ACCUEIL DANS LE SERVICE

Lors de votre arrivée, le service accueil vérifie votre identité. Pour votre sécurité, il vous est proposé un **bracelet d'identification** (généralement posé au poignet). Il permet de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour. Vous avez cependant la possibilité de le refuser en informant le personnel.

Vous serez ensuite accompagné à votre chambre et accueilli par un membre de l'équipe soignante.

VOTRE CHAMBRE

Votre chambre dispose d'un cabinet de toilette et WC adapté, d'un lit électrique à hauteur variable, d'un matelas spécifique selon votre état de santé.

Le service met à votre disposition une salle d'eau avec douche.



LE PARC

Le parc situé derrière l'établissement est à votre disposition. Vous pouvez en profiter librement pour vous y promener en toute quiétude.

VOTRE LINGE ET EFFETS PERSONNELS

Vous devez apporter votre linge personnel de jour et de nuit, ainsi que votre nécessaire de toilette complet.

Pour la rééducation et les séances de kinésithérapie, prévoir des vêtements «de sport» confortables et adaptés à la marche et aux exercices physiques et d'équilibre (pantalon de sport ou assimilé, tee-shirt, chaussures type basket ou pantoufles fermées qui tiennent aux pieds).

L'entretien de votre linge personnel est à votre charge.



VOS REPAS

Les repas sont pris dans les chambres et sont servis à partir de :

- petit-déjeuner : 7 h,
- déjeuner : 12 h,
- dîner : 18 h.

Une collation est proposée en milieu d'après-midi.

La diététicienne intervient, si nécessaire, pour adapter à votre état de santé vos repas et régimes.

Les menus sont affichés dans le service chaque semaine.

DÉPÔT DES VALEURS

Il est conseillé de ne pas conserver de somme d'argent importante ou d'objets de valeur. Vous êtes invités à effectuer le dépôt de valeurs en votre possession au Trésor Public de Remiremont ou de les remettre à vos proches.

Si vous souhaitez les conserver dans votre chambre, l'établissement ne pourra être tenu responsable des vols et pertes dont vous pourriez être victime.

VOTRE COURRIER

Vous avez la possibilité d'envoyer votre courrier affranchi en le déposant à l'accueil ou dans la boîte aux lettres du hall ou en le remettant au personnel soignant.

Le courrier reçu vous sera distribué dans votre chambre.



FUMEURS ET VAPOTEURS

Il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans votre chambre et dans les locaux communs pour des raisons réglementaires et de sécurité évidentes.

VISITES

Elles sont autorisées de 11 h à 19 h, et sont à organiser en fonction de votre prise en charge (séances de rééducation, rendez-vous, etc...)

Il est recommandé pour les visiteurs de respecter les consignes d'hygiène, le lavage des mains, les horaires de visites et d'adopter, de manière générale, un comportement compatible avec la vie en collectivité (calme, discrétion, éviter les visites de groupes).

Il est interdit d'apporter des boissons alcoolisées, des denrées périssables et autres substances prohibées, et de fumer au sein de l'établissement (tant pour les patients que pour les visiteurs).

ACCOMPAGNANTS

Lors de votre hospitalisation en chambre particulière, une personne de votre entourage peut passer la nuit auprès de vous sur autorisation médicale, et prendre le petit-déjeuner et/ou les repas (midi et soir) sur place qui sont payants. Pour les repas il est nécessaire d'avertir l'accueil 72 heures à l'avance. Le nombre des convives est limité à 2 personnes + le patient.



AUTRES PRESTATIONS

Pour votre confort, vous avez la possibilité de bénéficier des prestations d'un coiffeur, et/ou d'un pédicure. Elles seront à votre charge. Renseignez-vous auprès de l'accueil.

Vous pouvez, si vous le souhaitez, faire appel au ministre du culte de votre choix. Merci d'adresser vos demandes au personnel du service.



VOTRE sortie

LA DÉCISION DE VOTRE SORTIE

Elle est prononcée par le médecin qui vous a suivi en SSR.

Un compte rendu d'hospitalisation sera adressé à votre médecin traitant et une ordonnance de traitement, rendez-vous programmés, et autres documents..... vous seront remis à votre départ afin d'assurer la continuité de vos soins.

Dans le cas où vous souhaitez sortir contre l'avis médical exprimé, vous devrez signer une "décharge" dégageant l'établissement et le médecin de toute responsabilité, après entretien d'information des risques encourus.

Une sortie exceptionnelle peut être autorisée si le projet thérapeutique est un retour à domicile en accord avec votre médecin traitant. Sinon, les sorties le week-end ne sont pas autorisées.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Lors de votre départ, vous pouvez passer à l'accueil pour acquitter vos prestations non compris dans les frais d'hospitalisation (télévision, téléphone, repas supplémentaires...). En cas de besoin, il vous sera remis un bulletin de situation après votre sortie.

LE TRANSPORT

Le transport pour vos rendez-vous médicaux est pris en charge par l'établissement : un partenariat a été engagé entre l'établissement et deux sociétés de transport.

LES PERSONNELS soignants



L'ensemble du personnel est identifiable par un badge précisant leur nom et fonction.

LE MÉDECIN COORDINATEUR

Il vous donne toutes les indications au suivi de votre état de santé. Il participe à la réunion hebdomadaire de synthèse de l'équipe soignante du SSR.

LA CADRE DE SANTÉ

Elle gère l'ensemble de l'unité de soins et se tient à votre disposition pour toute information sur votre séjour.

LES INFIRMIER(E)S ET AIDE-SOIGNANT(E)S

Disponibles 24 heures sur 24, ils ou elles travaillent en étroite collaboration avec les médecins. Ils ou elles vous dispensent l'ensemble des soins nécessaires à votre prise en charge dans le respect des règles de leurs pratiques professionnelles.

LE MÉDECIN TRAITANT

Votre médecin traitant vous suit et vous explique le projet thérapeutique.

LES ÉTUDIANTS INFIRMIER(E)S ET ÉLÈVES AIDE-SOIGNANT(E)S

Ils effectuent des stages pratiques dans les services sous la responsabilité des infirmiers(ères). Votre accord sera sollicité pour les soins réalisés par ces stagiaires.

D'AUTRES PROFESSIONNELS

Ils contribuent à vos soins et à la qualité de votre séjour : pharmacien, personnels médico-techniques (préparateurs en pharmacie, psychologue, kinésithérapeute, ergothérapeute, diététicienne), personnels des services techniques, administratifs et logistiques.



**Tous ces agents
sont tenus au secret professionnel**

En application de la réglementation,
les pourboires au personnel sont formellement interdits.

Droits & Informations

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Vous pouvez désigner par écrit une personne de confiance – parent, proche, médecin traitant... - (art L 1111-6 du code de la santé publique) pour vous accompagner dans vos démarches médicales, assister aux entretiens médicaux, afin de vous aider dans vos décisions. La personne de confiance doit être consultée par le personnel médical avant toute intervention ou traitement du patient **le jour où vous n'avez plus la possibilité de vous exprimer**. La personne de confiance ne consent pas à votre place. La désignation est révocable ou modifiable à tout moment. Une fiche informative est à votre disposition auprès du cadre de santé.

LA PERSONNE À PRÉVENIR

Lors de votre admission, il vous sera demandé les coordonnées d'une personne à prévenir, dont le rôle est de répondre et de prendre en charge les sollicitations au quotidien : démarches administratives, vestimentaire, sociale...

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

La loi n° 2005-370 du 22 avril 2005 dite loi « Léonetti », relative aux droits des malades et à la fin de vie a instauré les directives anticipées (article L.1111-11 du code de la santé publique) :

«Toute personne majeure et capable pourra rédiger des directives anticipées dans lesquelles elle exprimera ses volontés relatives à sa fin de vie et notamment sa volonté de refuser, de limiter ou d'arrêter les traitements et les actes médicaux mais aussi sa volonté de poursuivre les traitements. Ces directives seront révisables ou révocables par la personne à tout moment. Rédigées selon un modèle unique, elles s'im-

poseront au médecin, pour tout décision d'investigation, d'actes, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation. Si les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées, le médecin doit solliciter un avis collégial. La décision de refus d'application des directives est alors portée à la connaissance de la personne de confiance désignée par le patient. »

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.

L'accès aux informations de votre dossier médical (articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement et comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande auprès de la direction.

Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter votre dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accès à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition auprès du cadre de santé.

LA CONFIDENTIALITÉ

Conformément à l'article L.1110-4 du code de la santé publique «toute personne prise en charge par un professionnel, un établissement, un réseau de santé ou tout autre organisme participant à la prévention et aux soins a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant ». Le personnel est tenu d'observer une totale discrétion sur votre séjour et les faits dont il a connaissance.

Le secret médical est une obligation pour l'ensemble du personnel du centre hospitalier.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Le règlement intérieur peut être communiqué ou mis à la disposition de chaque patient ou de son représentant sur demande, auprès du directeur du centre hospitalier.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

En application de l'article R.6113-7 du code de la santé publique :

- les données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiées par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.
- ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement par l'intermédiaire du praticien ayant constitué votre dossier et sont protégées par le secret médical.
- vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978. Toutefois, ce droit d'opposition ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.
- vous pouvez exercer un droit d'accès et de

rectification des données administratives vous concernant (articles 39 et 40 de la loi du 6 janvier 1978) directement auprès du médecin responsable de l'information médicale de l'établissement ou par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier.

ANONYMAT

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le à l'infirmière du service et/ou au service « accueil », et le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat.

DROIT À LA DIGNITÉ

(article L.1110-2 du code de la santé publique)

Toute personne malade a droit au respect de sa dignité. Le droit au respect de la personne et de son intimité est inscrit dans le titre VIII de la charte du patient hospitalisé du 2 mars 2006. Le respect de l'intimité du patient doit être préservé lors des soins et à tout moment de son séjour hospitalier. La personne hospitalisée est traitée avec égards.

DONS D'ORGANES

Faire un don peut sauver une vie.

Les dons d'organes ou de cellules (sang, moelle osseuse...) permettent de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des malades.

La loi bioéthique n° 2004-800 du 6 août 2004 relative au don et à l'utilisation des éléments et produits du corps humain a prévu la possibilité d'effectuer des prélèvements d'organes ou de tissus sur toute personne n'ayant pas fait connaître son refus de son vivant.

Si vous êtes opposé, vous pouvez exprimer votre refus sur le registre national des refus aux prélèvements, géré par l'agence de bio-médecine ou faites le savoir à vos proches pour qu'ils puissent en informer les équipes médicales.

Ce refus est révocable à tout moment.

Si vous êtes favorable au don d'organes, faites le savoir à vos proches.

Amélioration continue DE LA QUALITÉ & DE LA SÉCURITÉ DES SOINS

La démarche d'amélioration continue de la qualité est une priorité dans l'établissement. Elle s'inscrit dans le cadre de la certification initiée par le ministère de la santé et vise à améliorer sans cesse votre prise en charge. Les rapports de certification sont accessibles au public depuis le site internet de la Haute Autorité de Santé (HAS) www.has-sante.fr.

Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions (articles R.1112-79 à R.1112-94 du code de la santé publique)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, vous êtes invité à vous adresser au cadre de santé du service ou au médecin qui vous suit.

Si cette rencontre ne vous donne pas satisfaction, vous pourrez formuler votre réclamation par écrit à M. le directeur qui veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique.

Toute plainte ou réclamation est prise en compte et une réponse est adressée dans les meilleurs délais.

Un registre des réclamations est tenu par le secrétariat de direction.

Le directeur peut proposer une rencontre (médiation) avec un membre médical ou non de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise En Charge (CRUQPEC). Le(s) médiateur(s) vous recevra (vront) pour examiner votre requête.

Commission des usagers (CDU)

(décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé)

Elle a pour mission de :

- participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers ;
- être associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la Commission Médicale d'Etablissement (CME) ;
- se saisir de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, faire des propositions et être informée des suites données ;
- être informée des événements indésirables graves (EIG) et des actions menées par l'établissement pour y remédier ;
- recueillir les observations des associations de bénévoles dans l'établissement ;
- proposer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers et des associations de bénévoles.

Le questionnaire de satisfaction

Il est à compléter avant votre sortie est analysé et les remarques et suggestions sont prises en compte afin d'améliorer les conditions de prise en charge durant votre séjour en SSR.

Sécurité des soins, prévention et surveillance des infections nosocomiales

Les infections nosocomiales sont des infections contractées lors d'un séjour dans un établissement de santé.

Le C2HVM est doté d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN).

Ce comité élabore un programme d'actions en matière d'hygiène, de prévention des infections nosocomiales, d'information, de formation du personnel et d'évaluation des actions dont la mise en œuvre est assurée par l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (EOHH).

Les vigilances sanitaires

Le C2HVM est doté d'un dispositif de suivi des vigilances sanitaires et de gestion des risques. Il permet d'améliorer la sécurité d'utilisation des produits, appareils et matériels qui concourent à votre traitement en réalisant une surveillance des effets indésirables et des incidents liés à leur utilisation dans le but de prévenir les risques.

Soins palliatifs (article L.1112-4 du code de la santé publique)

« Les établissements de santé mettent en œuvre les moyens propres à prendre en charge la douleur des patients qu'ils accueillent et à assurer les soins palliatifs que leur état requiert ». Selon la loi n° 99-477 du 9 juin 1999 visant à garantir le droit à l'accès aux soins palliatifs : « *toute personne malade dont l'état le requiert, a le droit d'accéder à des soins palliatifs et à un accompagnement* ».

Ces soins visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage.

Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) (article L.1110-5 du code de la santé publique stipule) :

« *toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée...* ».

Les équipes soignantes et médicales sont attentives à la prise en charge de votre douleur, à son évaluation et aux moyens à mettre en œuvre pour la soulager. L'établissement est doté d'un Comité de Lutte contre la Douleur composé de médecins et personnels soignants. Il développe des actions de sensibilisation, de formation et d'information pour tous les personnels médicaux et soignants. Il veille à harmoniser les prises en charge de la douleur dans chaque service de l'établissement.

C'est pourquoi vous serez fréquemment consulté sur votre douleur et son évolution afin d'ajuster votre traitement antalgique.



L'accueil

L'accueil (ou bureau des Entrées) situé au rez-de-chaussée, dans le hall, est ouvert aux horaires suivants :

Lundi, mardi, jeudi :

8h00 – 12h00 et de 13h30 – 18h00

Mercredi :

8h30 – 12h00 et de 13h30 – 18h00

Vendredi :

8h00 – 12h00 et de 14h00 – 18h00

N'hésitez pas à faire appel au personnel administratif pour vous guider dans vos différentes démarches.

En dehors des horaires d'ouverture, ce sont les infirmier(e)s qui assurent le standard.

Merci de privilégier les appels en fin de matinée ou en début d'après-midi (en dehors des soins).

Sécurité incendie

Les conduites à tenir en cas d'incendie sont affichées dans chaque chambre. Les plans d'évacuation sont affichés dans les couloirs des services de soins.

Le personnel est formé à l'utilisation des extincteurs et à la mise en sécurité des usagers et du public. Veuillez suivre leurs consignes.

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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

contrat d'engagement

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

avoir moins mal
ne plus avoir mal
c'est possible.



Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins

vous avez peur d'avoir mal... prévenir, traiter
ou soulager votre douleur c'est possible

PRÉVENIR

Les douleurs provoquées

par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

TRAITER OU SOULAGER

Les douleurs aiguës

comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...

les douleurs après une intervention chirurgicale. les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

VOUS AVEZ MAL...

votre douleur, parlons-en

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette



NOUS ALLONS VOUS AIDER À NE PLUS AVOIR MAL OU À AVOIR MOINS MAL

en répondant à vos questions ;

en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;

en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

votre participation est essentielle
nous sommes là pour vous écouter,
vous soutenir, vous aider

Article L.1110-5 du code de la santé publique "...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée..."



L' HUMANITUDE

LES ORIGINES

Créée voici 30 ans, l'Humanitude est une petite révolution dans le monde de la gériatrie, du handicap et du soin. Inventée par deux anciens professeurs d'éducation physique et sportive, Yves Gineste et Rosette Marescotti, cette méthode propose une autre approche des soins dispensés aux personnes fragilisées (âgées, handicapées,...). Le but : les réhabiliter dans leur dignité et améliorer les relations entre patients, résidents et soignants.

Si l'on a fini par admettre que le bébé était une personne à part entière, il reste encore un long chemin à parcourir pour les plus âgés et fragilisés d'entre nous, souvent affaiblis et parfois mal considérés voire maltraités. L'Humanitude fait partie des méthodes utiles pour une meilleure considération des personnes et de leurs besoins. Tout ce qui construit l'être humain dès son plus jeune âge – le regard, la parole, le geste tendre – est trop fréquemment refusé aux personnes âgées. « Celles-ci ne reçoivent en moyenne que 100 à 120 secondes de paroles par jour et 10 secondes de regards », constate Yves Gineste. « Et encore : il s'agit de regards balayeurs, qui ne fixent pas mais réduisent au néant ».

Certaines personnes se replient alors sur elles-mêmes et deviennent grabataires, tandis que d'autres peuvent adopter des comportements de résistance ou d'agressivité. Forts de ce constat, Yves Gineste et Rosette Marescotti, ont créé une méthode de soin : L'Humanitude. « Il ne s'agit pas seulement de traiter les personnes

âgées avec humanité », explique Rosette Marescotti, « mais de les réhabiliter dans ce qu'elles possèdent de typiquement humain ».

LES QUATRE PILIERS DE L'HUMANITUDE

Cette méthode de soin repose sur un changement global de comportement des soignants :

Le regard : il doit s'échanger face à face, les yeux dans les yeux, à hauteur du visage ;

La parole : Elle doit annoncer et expliquer chaque geste ;

Le toucher : Il s'agit de transformer le « toucher utile » en « toucher tendresse »

La verticalité : Exit les toilettes effectuées au lit et les patients qui ne quittent plus leur matelas. Pour Yves Gineste et Rosette Marescotti, une personne âgée correctement accompagnée peut et doit vivre debout. La verticalité est l'une des caractéristiques qui nous distingue des animaux, d'où l'importance de lever la personne.

L'indispensable individualisation des soins

Une fois les bases acquises, le soignant doit s'adapter à chaque patient. Plus question alors de timing. Le soignant intervient lorsque la personne le souhaite. Il est davantage à l'écoute de ses désirs et des besoins. Il apprend à connaître son histoire. « Cela ne demande pas davantage de temps », souligne Yves Marescotti, « car même si l'on prend 30 ou 40 secondes pour faire des préliminaires aux soins, on se trouve ensuite devant quelqu'un dont il est extrêmement facile de s'occuper ».

PREVENTION des INFECTIONS



Les infections associées aux soins sont des infections contractées au cours d'une hospitalisation (on les appelle aussi infections nosocomiales) ou lors d'une prise en charge par un professionnel de santé. La fragilité de certains résidents et la nécessité de recourir à des techniques de soins lourdes sont des facteurs qui augmentent le risque d'acquisition d'infection.

La prise en charge du risque infectieux est coordonnée par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) sous l'égide la Commission Médicale d'Établissement, et par l'équipe opérationnelle d'hygiène.

Les actions entreprises pour prévenir les infections associées aux soins passent par l'élaboration et la mise en oeuvre de recommandations de bonnes pratiques d'hygiène, la formation des professionnels de santé, l'information du patient, la surveillance des infections et l'évaluation des actions entreprises.

Les résultats des indicateurs qualité et sécurité des soins liés à la prévention des infections est publié et consultable sur le site internet de la Haute Autorité de Santé (HAS) et à l'entrée de l'établissement.

L'ensemble des professionnels est à votre écoute et disponible pour vous informer et/ou répondre à vos questions.

Vous pouvez aussi nous aider à lutter contre les infections en respectant quelques recommandations.

En période épidémique (ex : épidémie de Covid), les patients, leurs visiteurs et les professionnels intervenant dans l'établissement sont tenus de respecter les consignes sanitaires en vigueur. Certaines infections, du fait de leur contagiosité ou gravité, nécessitent la mise en place de

mesures spécifiques (hygiène des mains et des locaux renforcée, restriction des déplacements hors de la chambre, port de masque) pour les soignants, les résidents et les visiteurs. Nous vous expliquerons alors comment appliquer ces mesures et nous vous serions reconnaissants de les respecter.

Le respect des règles élémentaires d'hygiène, par les professionnels de santé, par les résidents et les visiteurs, contribue à la réduction des infections.

Il est recommandé :

- de maintenir une bonne hygiène corporelle (en utilisant du savon liquide) et d'avoir une tenue propre
- de se laver les mains au minimum en entrant et en sortant de la chambre, après être allé au WC. Vous avez aussi de la solution hydroalcoolique à votre disposition pour vous frictionner les mains régulièrement
- de ne pas stocker de la nourriture périssable, des plantes en pot dans votre chambre
- à votre entourage d'éviter de vous rendre visite s'il est, ou si vous-même, présentez des symptômes de maladie (infection respiratoire, gastroentérite...)
- aux visiteurs de ne pas utiliser les WC de votre chambre, de ne pas s'asseoir sur le lit

L'HYGIÈNE DES MAINS,

facilitée par l'utilisation de solutions hydro alcooliques, est une mesure simple mais essentielle à respecter par tous. C'est le premier moyen de lutte contre les infections pour les résidents mais aussi pour les patients et les visiteurs.

