

Livret d'accueil USLD



EPISM

SUD BRETAGNE

CENTRE HOSPITALIER CHARCOT



EPISM SUD BRETAGNE
CH Charcot

Le Trescoët - BP 47
56854 Caudan cédex
Tél : 02 97 02 39 39
www.ch-charcot56.fr



Accueil/Amission
p. 6

Suivi/Séjour
p. 8

Droits/
Obligations
p. 16

Sécurité/Qualité
p. 26

2)

Bienvenue

L'EPSM Sud Bretagne - CH Charcot vous accueille au sein de son Unité de Soins de Longue Durée (USLD) Prat Er Mor à Lanester.

Située sur la commune de Lanester, l'USLD, ouverte en 1994, est implantée au bord du Scorff, offrant un environnement paisible et arboré au cœur d'un quartier résidentiel.

Ce livret a été élaboré à votre intention et à celle de vos proches afin de vous familiariser avec le fonctionnement de l'USLD et de vous donner les informations pratiques, administratives et juridiques qui sont de nature à faciliter votre intégration et votre séjour.

Vous pouvez également mieux connaître l'organisation et le fonctionnement de l'EPSM Sud Bretagne -CH Charcot en consultant le site internet : www.ch-charcot56.fr

La direction, et l'équipe pluridisciplinaire vous souhaitent la bienvenue à l'USLD Prat Er Mor et vous remercient de la confiance que vous leur témoignez.





Salle d'animation



Salon de coiffure/esthétique



Espace Snoezelen



Salle restaurant/TV

Présentation

L'Unité de Soins de Longue Durée (USLD) géré par l'EPSM Sud Bretagne- CH Charcot à Caudan, peut accueillir 50 résidents présentant des troubles psychiatriques et de dépendance.

Une convention tripartite, conclue entre l'EPSM Sud Bretagne, le directeur de l'Agence Régionale de Santé (ARS) Bretagne et le président du Conseil Départemental du Morbihan, fixe pour une durée de cinq ans, les objectifs de qualité de soins et d'accompagnement ainsi que les moyens financiers de fonctionnement.

Pour répondre à ses missions, l'USLD se fixe les objectifs suivants :

- Organiser l'entrée du résident et veiller à ce que sa décision soit pleinement éclairée ;
- Proposer un lieu de vie adapté aux souhaits et aux besoins du résident ;
- Apporter confort, bien-être et écoute ;
- Assurer une surveillance médicale 24/24 ;
- Préserver l'autonomie du résident dans le respect de ses choix et de ses attentes et stimuler la créativité du résident ;
- Maintenir, développer la vie sociale et conserver les liens familiaux
- Accompagner dignement la fin de vie.

L'ensemble de l'équipe (soignants, administratifs et techniques) mettent toutes leurs compétences professionnelles pour vous apporter des soins et un accompagnement médico-social de qualité.

Formalités administratives

L'USLD accueille et prend en charge des personnes âgées dépendantes à partir de 60 ans souffrant de pathologies psychiatriques associées aux pathologies somatiques inhérentes au vieillissement. Les personnes accueillies ont un degré de dépendance élevé nécessitant un accompagnement soignant pour assurer les soins du quotidien.

Une priorité est donnée aux personnes habitant sur le territoire de santé n°3 Lorient-Quimperlé.

Chaque demande de préadmission est étudiée lors de la commission des admissions.

Votre admission est prononcée par le Directeur après examen :

- De l'avis du médecin référent de l'unité,
- Du dossier administratif qui doit être obligatoirement constitué des pièces suivantes :
 - ☞ une **pièce d'identité** (carte d'identité, passeport, livret de famille,
 - ☞ votre **carte vitale d'assuré social, votre attestation CSS** (Complémentaire Santé Solidaire) **ou votre carte AME** (Aide médicale Etat),
 - ☞ votre **carte de mutuelle,**
 - ☞ votre **avis d'imposition** justifiant de vos ressources,
 - ☞ le **formulaire « Engagement de paiement »** ou « Demande d'aide sociale »
 - ☞ selon, une **copie du jugement de tutelle ou de curatelle.**

Lors de votre arrivée et afin de constituer le dossier administratif nécessaire à votre prise en charge à l'USLD, vous, ou une personne de votre entourage, êtes invité.e à vous présenter au secrétariat de l'USLD.

Accueil/Admission

■ Frais de séjour

Chaque mois, vous devez vous acquitter d'une facture qui comprend :

- les frais d'hébergement (qui couvrent les dépenses du personnel non soignant, d'hôtellerie, de restauration, d'animation, d'administration) ;
- les frais de dépendance calculés en fonction de votre niveau d'autonomie en référence à une grille d'évaluation nationale nommée GIR (Groupe Iso-Ressources).

Les dépenses de soins sont prise en charge par l'Assurance maladie.

✳ Quelles aides publiques ?

Selon vos revenus, vous pouvez bénéficier d'aides publiques pour couvrir vos frais de séjour :

- Aide Sociale à l'Hébergement (ASH),
- Aides au logement qui s'appliquent sur la partie de la facture relative au tarif hébergement,
- Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) selon votre niveau de perte d'autonomie.

Ces aides peuvent s'additionner.

Le montant que le résident doit payer une fois ces aides publiques déduites du montant total de la facture est appelé reste à charge.

Pour les résidents imposables, la réduction d'impôt est de 25 % des dépenses supportées, dans la limite annuelle de 10 000 € par personne hébergée.

L'accueil de l'USLD est ouvert de 9h00 à 17h00 du lundi au jeudi et jusqu'à 16h15 le vendredi

■ Contrat de séjour

Lors de votre admission, un contrat de séjour est établi et vous est remis à votre arrivée. Il précise les droits et obligations de l'établissement ainsi que les vôtres. Il détaille la liste, la nature et les coûts des prestations proposées.

✱ Règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'USLD dans le respect des droits et libertés de chacun.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie figure en page 31.



■ Les professionnels à vos côtés

L'équipe pluri-professionnelle est présente pour assurer une surveillance constante de votre état de santé et s'attache à respecter le projet de vie individualisé (PVI) qu'elle aura précisé avec vous.

* Equipe médicale

Les médecins (psychiatre et médecin généraliste) vous prennent en soin en collaboration avec les autres membres de l'équipe, vous renseignent sur le diagnostic, les examens et les traitements prescrits.

* Equipe soignante et hôtelière

L'équipe soignante est composée :

- d'un cadre de santé, responsable de votre accueil, de l'organisation et de la coordination des soins dans le service,
- d'infirmiers, d'aides-soignants et d'aides médico-psychologiques chargés de vous dispenser des soins,
- d'agents des services hospitaliers qualifiés responsables de l'hôtellerie et de l'entretien des locaux.

* Secrétaire médicale

Elle assure l'accueil des usagers et veille à la bonne coordination avec les autres services de l'EPSM Sud Bretagne-CH Charcot, les structures médico-sociales et les travailleurs sociaux. Elle est garante de la mise à jour de votre dossier médical et répond à vos diverses interrogations.

**AUCUN
POURBOIRE
NE PEUT ÊTRE
VERSÉ AUX
PROFESSIONNELS**



* Neuropsychologue

Le neuropsychologue assure la mise en place d'outils thérapeutiques adaptés aux diverses situations institutionnelles auprès des résidents, des familles et du personnel.

* Psychomotricien

A partir du vécu corporel du patient, il contribue à favoriser l'équilibre entre les fonctions motrices et la vie psychique, affective et émotionnelle du patient, par le biais de médiation corporelle.

* Masseur-Kinésithérapeute

Il intervient ponctuellement pour la réalisation de soin de rééducation adaptée.

* Ergothérapeute

Il intervient tout au long du processus de rééducation, de réadaptation et de réinsertion des personnes en situation de handicap.

Il sollicite les fonctions déficitaires et les capacités individuelles des patients pour

Confidentialité

Les professionnels de l'EPSM sont astreints au secret professionnel. Toutes les informations vous concernant, quel que soit leur caractère, sont conservées dans la plus stricte confidentialité.

leur permettre de se maintenir, récupérer ou acquérir la meilleure autonomie individuelle et sociale.

* Animatrice sociale

Une animatrice sociale diplômée vous propose de nombreuses activités en intérieur (lecture du journal, chant, jeux, activités manuelles...) comme en extérieur (jardinage, exposition, pique-nique...). Ces animations, qui font partie intégrante du projet de vie, sont adaptées aux capacités de chacun et permettent une stimulation physique, intellectuelle et sociale.

* Référent handicap

Le référent handicap favorise l'accès aux soins des patients en situation de handicap, facilite le séjour ou la consultation de ces derniers et la communication avec les professionnels de l'établissement et les autres acteurs du parcours de soins.

L'USLD s'appuie par ailleurs sur les compétences professionnelles du pôle médico-technique de l'EPSM Sud Bretagne-CH Charcot :

- diététicienne,
- manipulatrice en radiologie,
- infirmière prévention du risque infectieux,
- dentiste.

■ Votre projet de vie personnalisé

Dans les semaines qui suivent votre arrivée, un projet de vie et de soins personnalisé sera élaboré afin de répondre à vos besoins, de vous aider à maintenir votre autonomie, dans le respect de vos attentes et de vos possibilités. Ce projet est évolutif. Le binôme cadre de santé/médecin référent est responsable de sa mise en œuvre.



■ Votre confort hôtelier

* Votre chambre

D'une superficie moyenne de 22 m², votre chambre est équipée :

- d'une salle de bain avec douche et WC adaptés ;
- d'un mobilier individuel comprenant un lit médicalisé, un chevet, une petite table fixe et une armoire-penderie encastrée ;
- d'un système «appel malade» ;
- d'une prise antenne TV.

Certaines chambres sont également équipées d'un rail de transfert. Vous pouvez personnaliser votre chambre en amenant des effets personnels. L'entretien de votre chambre est assurée par l'équipe hôtelière.

Suivi/Séjour



- Inventaire et régie des dépôts

A votre arrivée, un inventaire de vos effets personnels est effectué en votre présence. Il concerne vos vêtements, vos effets personnels et vos objets de valeur. S'agissant des objets de valeur, vous pouvez installer un coffre dans votre chambre pour les conserver ou les remettre à votre famille ou à votre personne de confiance.

- * Les espaces communs

L'USLD est équipée :

- d'une salle de motricité et de kinésithérapie,
- d'un espace d'art plastique,
- d'un salon des familles,
- d'un salon esthétique,
- d'une salle multi-sensorielle Snoezelen,
- d'une salle d'animation.

- * Restauration

Le petit déjeuner est servi en chambre, les repas du midi et du soir ainsi que le goûter se déroulent en salle à manger, sous réserve de contre-indication médicale.

Les régimes spécifiques sont pris en compte et suivis par une diététicienne.



✳ Entretien du linge et de votre chambre

Le linge de lit et de toilette est fourni par l'EPSM Sud-Bretagne. Il est entretenu au même titre que le linge personnel par la blanchisserie du GIP Bretagne Santé Logistique. Le marquage du linge est assuré par la lingerie de l'EPSM.

A l'admission, un trousseau vous sera demandé ainsi qu'un nécessaire de toilette. L'entretien de votre chambre est assuré par les professionnels ASH de l'USLD.

✳ Soins/Bien-être

Une coiffeuse intervient sur votre demande et à votre charge. Outre les soins esthétiques proposés par le personnel de la structure, vous pouvez aussi choisir de faire intervenir une esthéticienne à vos frais.

✳ Courrier

Le courrier est réceptionné, distribué et expédié par le secrétariat. Les frais d'expédition de votre courrier personnel sont à votre charge.

Suivi/Séjour

* Culte

La liberté de culte est respectée à l'EPSM conformément à la «Charte de la laïcité dans les services publics » affichée dans l'unité.

Un lieu de culte est mis à votre disposition. Vous pouvez, par ailleurs, recevoir la visite du ministre du culte de votre choix ou assister à des offices religieux. Prenez contact avec le cadre de santé qui vous orientera.

* Télévision

Les chambres sont toutes équipées d'une prise d'antenne de télévision.

L'achat d'une télévision est à votre charge ; l'appareil est votre propriété.

* Visites/Espace dédié

Les visites sont autorisées en journée, de préférence l'après-midi, sauf contre-indication médicale ou si vous-même émettez le désir de ne pas recevoir de visiteurs.

Un espace d'accueil est dédié au premier étage (salon des familles).

Vos proches ont la possibilité de prendre des repas à l'USLD en votre compagnie dans l'espace dédiée en apportant leur repas.

Vos droits

Pour toute remarque concernant votre prise en charge, vous pouvez solliciter :

- le médecin et/ou le cadre de santé ;
- Le Conseil de Vie Sociale (CVS) (Cf. information sur affiche dans les services)
- la Commission Des Usagers (CDU) chargée, au sein de l'établissement (cf. flyer document annexe), de veiller au respect des droits de la personne hospitalisée ;
- le réseau ALMA (ALLô MAltraïtance des personnes âgées et/ou des personnes handicapées) dont le numéro de téléphone national est le 3977.

✱ Conseil de vie sociale (CVS)

Le conseil de vie sociale est une instance destinée à garantir vos droits et votre participation au fonctionnement de l'USLD.

Retrouvez sa composition, son fonctionnement et ses missions dans le règlement intérieur qui vous a été remis à votre arrivée.

✱ Commission Des Usagers (CDU)

La Commission Des Usagers a pour missions :

- de veiller au respect de vos droits et de faciliter vos démarches en vous assistant, en vous orientant si elle estime que vous avez été victime d'un préjudice et en vous informant sur les voies de conciliation (médiation médicale et/ou non médicale) ou de recours possibles,

Médicaments

Si vous prenez des médicaments prescrits par votre médecin, sur conseil de votre pharmacien ou par automédication merci de le signaler au médecin de l'USLD lors de votre arrivée dans l'unité.

Pour des raisons de sécurité, les médicaments en votre possession seront stockés dans la pharmacie et délivrés par le personnel infirmier

Droits/Obligations

- de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Les représentants des usagers siégeant à la CDU sont à votre écoute. Vous pouvez les contacter par mail à l'adresse : representantsusagers@ch-charcot56.fr

En cas de besoin, contactez le secrétariat de la direction chargée de la gestion administrative des usagers soit par téléphone au 02 97 02 38 04, soit par courrier à l'adresse « Le Trescoët- BP 47- 56854 Caudan Cédex ».

La composition nominative de la CDU est affichée à l'USLD.

* Permanence des associations d'usagers

Les associations d'usagers tiennent des permanences à la maison des usagers « La cabane » située sur le site principal de l'EPSM à Caudan. La cabane est un lieu d'écoute, de soutien, d'entraide, d'information et de promotion de la santé.

Les jours et horaires des permanences figurent dans le [flyer dédié remis avec le livret d'accueil](#).

* Evaluation de votre séjour

Afin de contribuer à l'amélioration des prestations, il est important que vous ou votre famille puisse nous communiquer votre ressenti.

Pour faciliter votre expression et celle de vos proches/représentants, des enquêtes de satisfaction sont réalisées à fréquence définie.

* Droit à l'information sur votre état de santé

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé, son évolution et les traitements qui vous sont prescrits. Cette information incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences.

L'information qui vous est délivrée au cours d'un entretien individuel doit être claire, loyale et appropriée à votre état. Si vous êtes une personne majeure protégée (tutelle, curatelle), le mandataire désigné reçoit l'information vous concernant. Vous conservez le droit de recevoir directement une information et de participer à la prise de décision vous concernant.

* Consentement aux soins

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé, dès lors que vous êtes en état de l'exprimer. Si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, votre personne de confiance, votre famille ou l'un de vos proches doit être consulté avant toute intervention, sauf urgence ou impossibilité.

* Personne de Confiance

En tant que personne majeure, vous pouvez désigner une personne de confiance via un formulaire pour :



Mon espace santé

C'est un nouveau service public numérique pour gérer vos données de santé. Il vous permet de stocker vos informations médicales et les partager avec les professionnels de santé qui vous soignent en respectant votre consentement. Vous y retrouvez le contenu de votre dossier médical partagé (DMP), alimenté par le professionnel de santé et consultable par le personnel médical. Vous pouvez vous opposer à son alimentation en le signalant au médecin référent de votre unité. Le service comprend aussi une messagerie sécurisée pour échanger en toute confidentialité avec les professionnels de santé

Droits/Obligations

- vous accompagner dans toutes vos démarches et participer aux entretiens avec les praticiens,
- relayer vos convictions et vos souhaits si votre état de santé ne vous permet plus de le faire à un moment de votre séjour.

Les personnes sous tutelle doivent avoir l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Cette désignation se fait par écrit, lors de votre séjour et doit être co-signée par la personne de confiance.

Vous trouverez ce formulaire de désignation auprès du personnel soignant.

* Expression du droit civique

Lors des élections, vous pourrez voter par procuration en vous renseignant auprès du cadre de santé du service ou si votre état de santé le permet, de bénéficier d'une autorisation de sortie.

* Directives Protection des données à caractère personnel

Par obligation et dans votre intérêt, l'établissement constitue et tient à jour votre dossier patient avec son volet médical, contenant les informations liées à votre prise en charge (Art R1112-2 du code de la santé publique, modifié par le Décret n°2016-995 du 20 juillet 2016- art. 2). Ce dossier permet d'assurer le suivi, la traçabilité et la qualité de celle-ci. Le traitement de vos données s'effectue sous la responsabilité du directeur de l'établissement et du médecin responsable de l'information médicale. Dans le respect de votre vie privée, votre dossier est couvert par le secret

* Accès et communication du dossier médical

Conformément à la réglementation en vigueur, votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de sa dernière réactualisation. Vous avez le droit d'accéder directement aux informations contenues dans votre dossier médical (loi n°2002-303 du 4 mars 2002 – décret n°2002-637 du 29 avril 2002), selon un dispositif d'accompagnement mis en place au sein de l'établissement. Ces informations vous sont communiquées dans le respect de la réglementation (sous 8 jours si l'hospitalisation date de moins de 5 ans et 2 mois si elle date de plus de 5 ans).

Vous pouvez consulter votre dossier sur place.

Le coût de la reproduction des pièces du dossier vous sera facturé selon la tarification pratiquée au sein de l'établissement, uniquement à partir d'une seconde demande.



En cas de non réponse à votre demande dans les délais impartis, vous êtes en droit de saisir la Commission d'accès aux documents administratifs (CADA) en complétant le formulaire en ligne <https://www.cada.fr/formulaire>-

de-saisine.

Il vous est possible également de solliciter la Commission des usagers qui a pour mission de veiller au respect de vos droits.

Protection de vos données

Pour toute question concernant la protection de vos données à caractère personnel, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données, par mail à dpd@ch-charcot56.fr ou par courrier à l'adresse suivante :

Délégué à la Protection des Données-
Service Informatique
EPSM Sud Bretagne
Le Trescoët
56854 Caudan Cedex.

Vous avez également le droit d'introduire une réclamation en ligne sur le site de la CNIL <https://www.cnil.fr/> plaintes ou par voie postale à l'adresse
CNIL- 3 Place de Fontenoy- TSA 80715- 75334 Paris Cédex 7

Droits/Obligations

* Protection des données à caractère personnel

Par obligation et dans votre intérêt, l'établissement constitue et tient à jour votre dossier patient avec son volet médical, contenant les informations liées à votre prise en charge (Art R1112-2 du code de la santé publique, modifié par le Décret n°2016-995 du 20 juillet 2016- art. 2). Ce dossier permet d'assurer le suivi, la traçabilité et la qualité de celle-ci. Le traitement de vos données s'effectue sous la responsabilité du directeur de l'établissement et du médecin responsable de l'information médicale. Dans le respect de votre vie privée, votre dossier est couvert par le secret professionnel et n'est accessible que par les professionnels nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins ou au suivi médico-social et social.

En cas d'erreur, il vous est possible de demander la rectification des données personnelles vous concernant. Si vous en faites la demande par écrit, vous pouvez vous opposer à ce que vos ayants droits accèdent à votre dossier après votre décès. Votre dossier patient informatisé et votre dossier contenant les données administratives concernant votre séjour sont hébergés au Groupe Hospitalier Bretagne Sud, à Lorient, établissement de santé certifié hébergeur de données de santé. Les échanges d'informations avec votre médecin traitant ou d'autres professionnels de santé extérieurs à l'établissement sont susceptibles d'être effectués via une messagerie sécurisée garantissant la confidentialité de ces échanges.

* Directives anticipées/Fin de vie

Au cours de votre séjour, vous pouvez, si vous le souhaitez, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser vos souhaits quant à votre fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où vous ne seriez pas, dans une période de crise, en capacité d'exprimer votre volonté. Si vous avez rédigé vos directives anticipées, nous recueillerons les coordonnées de la personne qui en est dépositaire. Elles sont valables sans limite de temps mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.

Le formulaire est disponible sur demande auprès de l'équipe soignante.

■ Plus d'information sur : www.registrenationaldesrefus.fr

* Téléradiologie

Votre état de santé pendant votre séjour peut nécessiter la réalisation d'un ou plusieurs examens radiologiques. La réalisation de cet examen est organisée dans l'établissement par convention avec le Groupement Hospitalier de Bretagne Sud (GHBS), via un système de téléimagerie. Le mode de transmission utilisé pour les données médicales est sécurisé afin de vous garantir la confidentialité et la sécurité de vos données. L'utilisation de ce procédé de téléradiologie requiert votre consentement. Vous avez le libre choix d'accepter de bénéficier du système ou même de vous en retirer. Dans ce cas, il est nécessaire que vous le signaliez au médecin prescripteur de la radiographie. Conformément à la loi du 6 janvier 1978, vous avez un droit d'accès et de rectification des données.

* Droit à l'image

La réalisation de reportage est soumise à autorisation préalable de la direction générale. Le journaliste doit être accrédité par l'établissement et accompagné d'un membre du personnel. Dans tous les cas, le journaliste devra vous demander l'autorisation expresse de vous photographier, de vous filmer ou de vous interviewer. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.

Droits/Obligations

Ce droit à l'image s'applique également dans le cadre d'animation et de sorties organisées par l'USLD.

Des imprimés facilitant cet accord sont à votre disposition sur simple demande auprès du personnel hospitalier.

* Observations & réclamations

Le Code de la Santé Publique-et notamment ses articles R1112-91 à 93, précise que vous avez la possibilité d'exprimer oralement vos griefs auprès des services de l'établissement.

Pour toute remarque ou réclamation concernant votre prise en charge, vous pouvez, vous ou vos proches, contacter :

- le cadre de santé de l'unité,
- le médecin,
- la direction chargée de la gestion administrative des usagers.

■ Vos obligations

L'USLD dispose de son propre règlement de fonctionnement. Vous pouvez le consulter en le demandant au cadre de santé ou au secrétariat.

* Respect des personnes, des biens et de l'environnement

Vous devez observer les règles de courtoisie et de respect d'autrui, ainsi que les principes élémentaires d'hygiène et de respect de l'environnement.

Toute agression physique ou verbale envers le personnel hospitalier et/ou les autres patients est passible de sanctions prévues par la loi.

Afin de préserver le repos de vos voisins, il convient d'user avec discrétion des



appareils de radio et de télévision, d'éviter les conversations trop bruyantes. Le matériel de l'hôpital mis à votre disposition est coûteux. En cas de dégradation volontaire votre responsabilité pourrait être engagée.

* Consignes de sécurité

Pour votre sécurité et celle des autres, nous vous demandons de respecter les consignes de sécurité affichées dans les lieux de circulation de l'unité (interdictions de fumer, ne pas encombrer l'accès aux extincteurs et matériels de lutte contre l'incendie ...). Si un incendie se déclare, gardez votre calme, n'utilisez pas les ascenseurs, suivez les indications des membres du personnel.

* Laïcité

Les principes de laïcité s'appliquent à l'USLD. Aucune adaptation du fonctionnement de l'établissement (en dehors des repas servis) ne peut être exigée au motif de convictions religieuses.

* Stupéfiants & alcool

L'introduction, la vente et la consommation de stupéfiants et d'alcool sont interdites par le règlement intérieur de l'USLD. Ces produits nuisent gravement à la qualité des soins et à la santé. Le directeur se réserve le droit de faire appel aux forces de l'ordre s'il constate un manquement à cette interdiction de la part du résident et des visiteurs.

* Vidéo surveillance

Afin d'assurer votre sécurité, certains lieux de l'établissement sont placés sous vidéo protection, conformément aux dispositions du code de la sécurité intérieure.

Droits/Obligations

* Photos et vidéos

Il est strictement interdit de réaliser dans l'enceinte de l'USLD des photos et vidéos des résidents ou des professionnels à partir de téléphones portables ou d'appareils de prise de vues de tout type.

* Tabac/vapotage

Il est interdit de fumer ou de vapoter dans les locaux de l'USLD
Vous pouvez en revanche fumer ou vapoter dans les espaces extérieurs.

■ Risques sanitaires & vigilances

Dans l'établissement, une veille de la maîtrise des risques sanitaires est organisée. Votre participation est la bienvenue !

* Risques liés :

- Aux médicaments : pharmacovigilance



Au moindre effet secondaire, prévenez immédiatement l'équipe soignante. Pensez à l'informer de toute allergie médicamenteuse connue.

- A l'identification du patient tout au long de son parcours de soins : identitovigilance

Pour garantir votre sécurité, les personnels vérifient à plusieurs reprises votre identité durant votre prise en charge (accueil, administration des médicaments, prélèvements sanguins, transport, repas, etc.). Ils peuvent être amenés à vous apposer au poignet un bracelet déclinant votre identité (ex : lors de consultations, sorties extérieures). Bien identifier, c'est bien soigner !



N'hésitez pas à signaler toute erreur sur votre identité (nom, prénom, date de naissance) et à poser des questions en cas de doute (ex : changement de nombre/forme de médicaments sans en avoir été informé, régime alimentaire différent, transport non prévu...).

• Aux transfusions sanguines : hémovigilance

Une surveillance particulière conforme aux dispositions du décret du 24 janvier 1994 est exercée si vous avez subi une transfusion sanguine avant votre suivi ou séjour dans l'établissement. Avec votre accord, vous bénéficiez d'examen biologiques trois mois après la transfusion.

• Aux infections associées aux soins : infectiovigilance

Une infection associée aux soins est une infection contractée à l'hôpital, absente lors de votre admission et qui se développe 48h au moins après l'hospitalisation



Des règles d'hygiène sont mises en œuvre par le personnel et peuvent s'appliquer, dans certains cas, à vous-même et à vos proches. Elles vous seront expliquées.

Pour toute situation anormale, prévenir l'équipe médico-soignante.

Les équipes pluriprofessionnelles portent une attention toute particulière à :

- la lutte contre la douleur. (Cf. le contrat douleur annexé au livret d'accueil),
- l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle et de la prestation repas,
- la gestion des urgences vitales,
- la réflexion éthique dans les soins.

■ Résultats qualité & sécurité des soins et satisfaction des usagers

La qualité et de la sécurité des soins délivrés aux patients est apprécié :

- **par une procédure d'évaluation externe** réalisée par la Haute Autorité de Santé (HAS) appelée la certification. Une visite de certification a lieu tous les 4 ans. Elle accorde une place centrale au patient/résident, à son parcours, à la coordination des soins qui lui sont apportés, à sa satisfaction.

Sécurité/Qualité

- par des indicateurs nationaux recueillis annuellement par l'établissement (prise en charge clinique, coordination des prise en charge, prévention des infections associées aux soins).

Votre avis nous intéresse !

 **Enquête de satisfaction**
Centres Médico-Psychologiques (CMP) Adultes, Personnes âgées

Madame, Monsieur,

Attentifs à la qualité de l'accueil et des soins au sein de notre établissement, nous souhaitons connaître votre opinion sur votre prise en charge.
La réponse à cette enquête est à déposer dans la boîte aux lettres dédiée du service ou à remettre à un membre du centre.
Vos réponses et commentaires seront traités de manière confidentielle et permettront d'engager des actions d'amélioration.
Nous vous remercions par avance de votre participation.

Quelle appréciation portez-vous sur :

Excellent Bon Moyen Insuffisant Non Concerné(e)

L'ACCUEIL

L'accueil lors de la prise de votre premier rendez-vous (contact téléphonique ou déplacement sur place)

L'accès au CMP (coordonnées téléphoniques, signalétique, stationnement, bus, accès personnes à mobilité réduite, sonnette...)

Les horaires d'ouverture du CMP

L'accueil lors du début de votre prise en charge

Le délai d'attente pour un premier entretien avec :

	Le jour-même	Moins de 15 jours	Entre 15 jours et 1 mois	Plus d'1 mois	Non Concerné(e)
- le médecin	<input type="checkbox"/>				
- l'infirmier(ière)	<input type="checkbox"/>				
- le/la psychologue	<input type="checkbox"/>				
- l'assistant(e) social(e)	<input type="checkbox"/>				

Le personnel s'est-il présenté lors de votre suivi (nom et fonction) ?

	Oui	Non
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Afin de nous faire part de votre satisfaction/insatisfaction, de connaître et répondre à vos attentes, une enquête de satisfaction est faite à périodicité définie ou tous les 3 ans auprès des résidents, de leurs familles, leurs représentants.

Le résultat des enquêtes de satisfaction sont affichés à l'accueil de l'USLD.

■ *Accédez aux résultats des évaluations*



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement 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, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.



DIRECTRICE DE LA PUBLICATION : OPHÉLIE RENOUARD

DIRECTRICE DE LA RÉDACTION : JULIETTE WASTIAUX

RÉDACTRICE & CONCEPTRICE GRAPHIQUE : VALÉRIE NICOLAS

CRÉDITS PHOTOS : PHOTOTHEQUE EPSM - ADOBE STOCK - STORYSET

IMPRIMERIE : IMPRIGRAPH GROUPE

CRÉATION : OCTOBRE 2024