

Livret

d'accueil du résident



Centre Hospitalier d'Ainay le Château
Unité de Soins de Longue Durée

— Numéros Pratiques —

Accueil/Standard	04 70 02 26 26
Cadre de Santé	04 70 02 26 23
Infirmiers	04 70 02 26 67
Secrétariat Médical	04 70 02 26 33
Secrétariat Assistant Socio Éducatif	04 70 02 26 15
Secrétariat Psychologues	04 70 02 26 15
Bureau des Entrées	04 70 02 26 06
Protection Juridique des Majeurs	04 70 02 26 98
Régie	04 70 02 26 16
Commission des Usagers	04 70 02 26 96
Site Internet	https://ch-ainay.fr/



— Bienvenue —

Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue à l'Unité de Soins de Longue Durée du Centre Hospitalier d'Ainay le Château.

Votre accueil, la qualité et la sécurité de vos soins constituent les priorités de l'équipe qui vous accompagne durant de votre séjour.

L'ensemble des professionnels est à votre écoute et à votre disposition pour vous informer, répondre à vos questions et à vos besoins.

Nous vous remercions de votre confiance.

La Direction



— Sommaire —

Plan du Centre Hospitalier	4
L'Unité de soins de longue durée	5
Votre accueil	6
Votre confort	10
Votre séjour	12
Vos droits	13
Vos devoirs et obligations	20
Annexes	21
Plan d'accès	28

— Unité de soins — de longue durée



L'unité de soins de longue durée, entièrement climatisée et d'une capacité de 40 chambres individuelles est située dans l'enceinte du Centre Hospitalier d'Ainay le Château.

Elle permet d'accueillir et d'accompagner des personnes âgées dépendantes de plus de 60 ans qui nécessitent une surveillance médicale constante ou un traitement d'entretien continu, de façon personnalisée, en tenant compte de leur degré d'autonomie, de leurs besoins en soins, et en respectant leurs droits et leur dignité.

Les missions de l'USLD sont :

- D'assurer aux patients les soins d'entretien de la vie, les soins médicaux et techniques, les soins relationnels,
- Prévenir l'apparition ou l'aggravation de la dépendance en maintenant les capacités restantes,
- Élaborer un projet de vie individuel pour chaque patient dans le souci de sa qualité de vie,
- Assurer l'accompagnement des familles et des proches.

L'objectif est de maintenir, voire restaurer, le plus haut niveau possible d'autonomie de chacun des résidents.

Un accompagnement individualisé et le plus adapté possible à ses besoins est défini. Les prestations proposées ont pour but de créer une dynamique reposant sur la valorisation des gestes quotidiens, en conservant une identité individuelle et sociale.

De ce fait, le rythme de vie du résident est respecté, une recherche de ses habitudes de vie permet de rester au plus près de chaque individualité.



L'équipe se compose de :

- Médecin gériatre,
- Médecin psychiatre,
- Cadre de santé,
- Infirmiers,
- Aides soignants,
- Agents de service hospitalier,
- Psychologue,
- Assistant socio-éducatif,
- Diététicienne,
- Animateur,
- Kinésithérapeute,
- Pédicure,
- Aumônier. ■

C'est un lieu :

- De vie,
- De prise en charge de la dépendance,
- De soins et de prévention.

Contact : 04 70 02 26 67
infoUSLD@ch-ainay.fr ■

— Votre Accueil —

Accès aux soins pour tous

Le Code de la Santé Publique garantit l'égal accès aux soins pour tous, en particulier les personnes les plus démunies.

Ce droit est réaffirmé dans la charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante, article 9 (voir page 21) ainsi que dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie, article 2 (voir page 22).

Aucune personne ne peut faire l'objet d'une discrimination dans l'accès à la prévention et aux soins.

Si vous disposez de faibles ressources ou êtes en situation de précarité, des dispositifs d'accès aux soins existent (Allocation Personnalisée d'Autonomie, Aide Personnalisée au Logement, Aide Sociale). ■

Bureau des entrées (n°2 sur le plan)

Ce service situé au bâtiment administratif est ouvert en continu du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00.

Il effectue votre admission et s'occupe de votre dossier administratif dès votre entrée.

Il vous permettra d'obtenir plus d'informations concernant le montant, la prise en charge et les règlements des frais d'hébergement.

Contact : 04 70 02 26 06
Bureaudentrees-Standard@ch-ainay.fr ■

Documents à fournir

- Carte d'identité ou passeport ou titre de séjour,
- Livret de famille,
- Carte vitale,
- Carte mutuelle,
- Attestation de droits Caisse Primaire d'Assurance Maladie,
- Jugement de mesure de protection, ou tout autre document justifiant d'une situation particulière.
- Responsabilité civile (voir avec votre compagnie d'assurance). ■



Tarifs

Les dépenses de soins sont prises en charge par les caisses d'assurance maladie. L'hébergement et la dépendance restent à la charge totale ou partielle du résident.

Sous condition de ressources, le résident peut bénéficier de l'allocation logement et de l'allocation personnalisée d'autonomie.

L'établissement est agréé au titre de l'Aide Sociale.

Les tarifs sont arrêtés par le Conseil Départemental et actualisés chaque année (voir les tarifs en annexe). ■

Service Social (n°4 sur le plan)

Ce service est situé au 2^{ème} étage du bâtiment des consultations. Une assistante socio-éducatif est à votre disposition pour vous informer, vous conseiller, étudier avec vous votre situation familiale, sociale.

Elle facilite vos démarches et fait partie intégrante de l'équipe pluriprofessionnelle et contribue à votre projet de vie. Elle peut vous rencontrer à l'USLD.

Contact : 04 70 02 26 15
ServiceSocial@ch-ainay.fr ■



Salle des usagers

Une permanence est assurée par un représentant des usagers.

Un rendez-vous peut être pris auprès du service Qualité et le représentant des usagers peut vous rencontrer au sein de l'USLD.

Des documents sur vos droits sont aussi mis à votre disposition.

Contact : 04 70 02 26 96
qualite@ch-ainay.fr ■



Dépôt de vos valeurs et effets personnels

Lors de votre admission, un inventaire est réalisé en présence d'un soignant. Il permet de recenser vos valeurs et effets personnels.

Vous êtes invité(e) à effectuer le dépôt de vos valeurs (argent, chèquiers, cartes bancaires et objets de valeur) à la Régie le lundi et le jeudi matin de 10h00 à 12h00.

En dehors des heures d'ouverture, il peut être réalisé à l'Unité d'Accueil. Ne conservez avec vous que les objets qui vous sont indispensables. Il est en effet imprudent de conserver sur vous de l'argent, des bijoux ou des objets de valeurs.

L'établissement ne peut être tenu pour responsable en cas de perte ou de vol, conformément aux dispositions de la loi n°92-614 du 6 juillet 1992 relative à la responsabilité du fait des vols, pertes et détériorations des objets déposés dans les établissements de santé et certains établissements sociaux et médico-sociaux et à la vente des objets abandonnés dans ces établissements. ■



Restitution de vos valeurs et effets personnels

Vos valeurs et effets personnels vous sont restitués au moment de votre sortie. Les valeurs, sauf espèces (bijoux, cartes bancaires...) sont conservées en Régie pendant 15 jours.

Passé ce délai, les valeurs non réclamées ou abandonnées sont transmises à la Trésorerie Départementale des Établissements Hospitaliers (Quai Forey CS 40252 03109 Montluçon) et, un an après votre sortie, remises à la Caisse des Dépôts et Consignations à Moulins.

Concernant les espèces, elles seront virées sur votre compte bancaire (fournir un RIB en Régie).

Les effets personnels non réclamés au-delà d'un an sont remis à l'administration chargée des domaines à Montluçon pour être vendus.

Les bureaux étant fermés les week-ends et jours fériés, il vous est recommandé de récupérer vos valeurs et effets pendant les horaires d'ouverture. ■

Vos médicaments

La poursuite d'un traitement antérieur non confirmé par le médecin qui assure votre prise en charge dans l'établissement pourrait nuire à votre santé.

Si vous êtes en possession de vos médicaments personnels, pour des raisons de sécurité, vous devez les remettre à l'équipe soignante. ■



— Votre Confort —

Visites

Les visiteurs sont les bienvenus de 10 heures à 20 heures. Les visites sont autorisées et sont libres. Les après-midis sont à privilégier.

Votre famille peut rencontrer le médecin en demandant un rendez-vous au secrétariat médical.

Vos visiteurs doivent se conformer aux règles de discrétion, de sécurité et d'hygiène en vigueur dans l'établissement ainsi qu'à certaines règles afin d'assurer le confort de chacun :

- Respecter le repos des résidents, les horaires de visites, les règles de sécurité et d'hygiène en vigueur et se retirer des chambres des résidents sur demande du personnel pendant l'exécution des soins,
- Éviter de gêner le fonctionnement de l'unité,
- Éviter de provoquer tout bruit intempestif,
- Respecter l'interdiction de fumer ou de vapoter,
- Ne pas introduire des médicaments (sauf accord express du médecin), des boissons alcoolisées, des produits toxiques de quelque nature que ce soit, des armes ou objets illicites. ■

Repas

Les repas sont servis, sauf indication médicale particulière, dans la salle à manger ou occasionnellement dans la chambre sur demande du résident.

Une diététicienne élabore les menus en étroite collaboration avec le responsable restauration.

Elle veille au respect de l'équilibre alimentaire en respectant les besoins nutritionnels, met en place les différents régimes alimentaires sur prescription médicale et assure le respect des règles d'hygiène. ■

Entretien du linge

La fourniture et pose du linge de toilette, du linge relatif à l'entretien et à l'usage du lit et du linge de table ainsi que, leur renouvellement et leur entretien est assuré par la blanchisserie de l'établissement. Le marquage et l'entretien du linge personnel des résidents est effectué par la blanchisserie de l'établissement. Le linge personnel devra être renouvelé aussi souvent que nécessaire. Cependant, l'entretien des textiles délicats (laine, lainage, Rhovyl...) ne peut être assuré par l'établissement. En cas de détérioration, l'établissement se dégage de toute responsabilité. ■

Radio - télévision

Vous pouvez apporter votre télévision et votre radio. ■

Téléphone

Votre chambre peut être équipée d'un poste téléphonique à votre demande. Pour cela se renseigner auprès du Bureau des Entrées.

Vous pouvez utiliser votre téléphone portable tout en respectant la tranquillité des autres résidents. ■

Mobilier

Vous pouvez apporter du petit mobilier personnel. ■

Courrier

Un vaguemestre est chargé, à l'intérieur de l'établissement, de la distribution du courrier, des colis. Le courrier est distribué chaque jour ouvrable de 10h30 à 11h30.

Pour que vos lettres et courriers vous arrivent plus rapidement, demandez à vos correspondants, d'indiquer l'unité ou vous résidez.

Pour vos envois, donnez votre courrier timbré à l'équipe soignante qui le fera suivre.

Faites adresser votre courrier à :

Nom, Prénom

USLD

Centre Hospitalier

6^{bis} rue du Pavé - BP03

03360 AINAY LE CHÂTEAU ■

Culte

Dans le cadre de la circulaire du 15 mars 2017 relative au respect du principe de laïcité dans la fonction publique, et conformément à la Charte de la Personne Âgée Dépendante, article 7 "Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi

qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix." La charte des droits et libertés de la personne accueillie, article 11 en fait aussi part.

Vous pouvez recevoir la visite d'un représentant du culte de votre choix. Ces visites peuvent être soumises au principe d'autorisation par le médecin.

Accès aux différents cultes :

- Culte catholique
Un représentant de culte est présent dans l'établissement à temps partiel, il est à la disposition des résidents et des familles.
Contact : 04 70 02 26 97 - 06 26 41 20 33
edeleris@ch-ainay.fr
- Culte protestant
Église réformée de Moulins-Nevers
Contact : 04 70 44 37 51
- Église protestante évangélique de Moulins
Contact : 04 70 20 07 37
- Culte israélite
Association culturelle israélite de Vichy
Contact : 04 70 59 82 33
- Culte musulman
Centre culturel islamique de Moulins
Contact : 04 70 34 93 21
- Association des musulmans de Montluçon
Contact : 04 70 29 67 66
- Culte bouddhiste
Pagode de Noyant d'Allier
Contact : 04 70 47 29 37 ■



— Votre séjour —

Durant votre séjour,

Il vous sera proposé de participer à des animations mises en place par l'animateur.

Celui-ci a pour mission de développer, d'organiser et de conduire des actions visant à l'épanouissement et le maintien de l'autonomie des résidents.

Il met en place des animations qui facilitent la communication, ainsi que l'adaptation au changement (changement du lieu de vie). Plus généralement, son objectif est d'établir un lien social au sein de l'USLD.

Il encourage l'expression de la créativité ainsi que l'épanouissement des personnes par la mise en place d'animations telles que :

- Sorties restaurant
- Sorties achats divers
- Promenade en extérieur
- Préparation de repas et dégustation
- Atelier culturel et mémoire
- Jeux de société
- Concours de belote
- Ateliers musicaux
- Atelier arts plastique et créatifs
- Films et débats
- Fêtes de saison
- Médiation animale

Par ailleurs, des compagnies théâtrales et de spectacle interviennent dans le cadre du programme de "Culture et Santé". ■

Prestations extérieures prises en charge par l'établissement :

- Kinésithérapeute sur prescription médicale
- Pédicure une fois par mois ■

Prestation extérieure payante :

- Coiffeur ■

Un éducateur en sport adapté intervient tous les mardis auprès des résidents pour maintenir la mobilité par la marche et des petits ateliers ludiques de mobilité. ■



— Vos Droits —

Droit à la qualité et à la sécurité des soins

Comme tout établissement de santé, le Centre Hospitalier d'Ainay le Château est soumis à la procédure de certification, menée par la Haute Autorité de Santé (HAS), dont l'objectif est double :

- Assurer la qualité et la sécurité des soins.
- Promouvoir une politique d'amélioration continue de la qualité centrée sur le patient et son parcours de soins.

Les comptes rendus des visites de certification et les Indicateurs pour la Qualité et de la Sécurité des Soins (IQSS) sont consultables sur le site de la Haute Autorité de Santé (www.has-sante.fr). ■

Droit à l'information sur votre état de santé

Vous êtes associé(e) aux choix thérapeutiques vous concernant. A cet effet, une information appropriée, accessible et loyale doit vous être fournie sur les éléments concernant votre état de santé et les soins qui vous sont prodigués.

Ainsi, aucune démarche ne peut être engagée et aucun traitement donné sans votre consentement libre et éclairé, à moins qu'en raison de votre état de santé vous ne puissiez porter un jugement sur ce qui est de votre intérêt, ou que l'absence de traitement puisse avoir pour vous des conséquences graves.

Si vous êtes sous mesure de protection, les informations concernant votre santé et les soins que vous devez recevoir peuvent être données à votre représentant légal, sans préjudice d'une information loyale et adaptée pour vous permettre de participer aux décisions vous concernant.

Le médecin pourra passer outre les recommandations du tuteur en cas de risque de conséquences graves pour votre santé. ■

Personne de confiance

Pendant votre séjour, il est souhaitable que vous désigniez, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

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 aux prises de décision vous concernant.

Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment au cours de votre séjour. Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative peut vous être remise. ■

Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'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. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, 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. ■

Transmission des informations du dossier patient informatisé

Transmission de vos informations au sein de l'équipe de soins

Dans le cadre d'une prise en charge pluriprofessionnelle, les informations sur votre état de santé sont renseignées dans un "Dossier Patient Informatisé". Afin d'assurer la continuité des soins, la transmission et la consultation de vos informations sont nécessaires pour les professionnels de l'équipe de soins. Certaines de ces informations sont protégées par un accès restreint pour les professionnels, en fonction des droits d'accès et du lieu de l'unité d'hospitalisation.

Transmission de vos informations à des professionnels de santé extérieurs

Les informations concernant votre hospitalisation sont transmises dans le cadre de la sortie ou d'un transfert pour "urgence vitale".

En dehors de ces situations, la transmission d'informations à des professionnels de santé extérieurs n'est effectuée qu'avec votre consentement préalable.

Le professionnel doit vous informer de la nature des informations, de l'identité et la qualité du destinataire. Dès lors, vous pouvez refuser tout ou partie de la transmission des informations. ■



Informations et libertés

Protection des données à caractère personnel (RGPD)

Lors de votre prise en charge, l'établissement est amené à recueillir des informations vous concernant à des fins administratives, médicales ou statistiques, dans le strict respect de la confidentialité, du secret professionnel et médical.

La collecte de ces données et leurs traitements sont réalisés conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles règlement (UE) 2016/679. Elle se base sur une obligation légale et sur l'obligation de sauvegarde de vos intérêts vitaux.

Destinataires des données

Selon leur nature, ces informations sont réservées à l'équipe médicale ou aux services administratifs de l'établissement.

Afin de pouvoir assurer la continuité des soins, certaines informations à caractère personnel peuvent être communiquées à des établissements extérieurs dans le cadre de votre prise en charge.

Des informations sont également échangées avec les organismes d'assurance maladie, d'assurance complémentaires et des services publics.

Ces données sont susceptibles d'être utilisées à des fins statistiques au sein de l'établissement.

PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL (RGPD)
Lors de votre prise en charge, l'établissement est amené à recueillir des informations vous concernant dans le strict respect de la confidentialité, du secret professionnel et médical.

POURQUOI
Les données personnelles sont recueillies à des fins :
■ Administratives
■ Médicales
■ Statistiques

VOS DROITS
La loi vous garantit des droits sur vos données personnelles (accès, rectification, effacement...)
Pour toutes questions ou exercice de vos droits, vous pouvez vous adresser au :
■ Responsable du traitement
■ Délégué à la Protection des données
Leurs coordonnées sont disponibles dans le livret d'accueil du patient.
Pour introduire une réclamation auprès de la CNIL : www.cnil.fr

POUR QUI
Les informations collectées sont réservées :
■ À l'équipe médicale
■ Aux services administratifs
Dans le cadre de votre prise en charge, des informations peuvent être communiquées à d'autres organismes. Par exemple :
■ Autres établissements,
■ Assurance maladie,
■ Complémentaire santé.

LA DURÉE
Vos données sont conservées pendant les durées prescrites par la réglementation en vigueur.

La collecte de ces données et leurs traitements sont réalisés conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles/Règlement (UE) 2016/679.

Durée de conservation des données

Vos données sont conservées pendant toute la durée de votre prise en charge. Cette conservation n'excédera pas les durées prescrites par la réglementation en vigueur.

Droits des personnes concernées

La loi Informatique et libertés et le RGPD vous garantissent des droits (accès, rectification, effacement...) sur vos données personnelles.

Pour toutes questions sur le traitement de vos données ou l'exercice de vos droits, vous pouvez vous adresser au responsable du traitement :

Madame la Directrice
Centre Hospitalier
6^{bis} rue du Pavé
03360 AINAY LE CHÂTEAU
MailSecDirection@ch-ainay.fr

Délégué à la Protection des Données

Centre Hospitalier Universitaire
Direction Qualité et Gestion des Risques
Délégué à la Protection des Données
58 rue Montalembert
63003 CLERMONT FERRAND
Cedex 1

dpd@chu-clermontferrand.fr

En cas de difficultés dans l'exercice de vos droits, vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) :

www.cnil.fr ■

Satisfactions, plaintes, réclamations, observations ou propositions

Si vous souhaitez déclarer tout événement indésirable associé aux soins ou si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre prise en charge, vous avez la possibilité :

- De vous adresser directement au responsable concerné (cadre de santé, médecin...).
- De remplir la fiche de recueil de satisfactions, plaintes et réclamations annexée en dernière page de ce livret.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation au : 04 70 02 26 96 ou par mail : qualite@ch-ainay.fr.

Cette personne 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) et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU.

Le ou les médiateurs vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

De plus, une salle des usagers a été aménagée au Centre de vie (n°11 sur le plan). Elle vous permet de venir consulter des documents sur vos droits, et de rencontrer un représentant des usagers. Un rendez-vous peut être pris auprès du service qualité. Le représentant des usagers peut venir vous rencontrer dans l'Unité de Soins de Longue Durée.

Si vous préférez, vous pouvez écrire à la Direction :

Madame la Directrice
Centre Hospitalier
6^{bis} rue du Pavé
03360 AINAY LE CHÂTEAU ■

Droit d'accès et de conservation du dossier médical

Un dossier informatisé comportant toutes les informations de santé vous concernant est constitué au sein de l'établissement. 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. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48h après votre demande, mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter votre dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant dix ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe. ■

Droit à la confidentialité

Le respect de votre vie privée est garanti ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales vous concernant. Le secret de votre séjour peut être conservé si vous en faites la demande auprès de l'équipe soignante. ■

Droit au respect de votre dignité et de votre intimité

Votre dignité et votre intimité doivent être préservées à tout moment de votre séjour et par tous. Les personnels et les visiteurs doivent frapper avant d'entrer dans votre chambre et y pénétrer, dans la mesure du possible, qu'après y avoir été invités par vous-même.

Une attention particulière est portée par le personnel pour éviter toute situation de maltraitance ordinaire (rentrer dans une chambre sans frapper, évoquer des sujets personnels avec un collègue devant un résident, ne pas répondre aux appels des résidents...). Des formations sont aussi dispensées aux équipes.

Votre consentement doit être sollicité pour toute participation à des présentations de cas destinées à des étudiants. Il ne peut être passé outre votre refus. ■

Laïcité du service public

La charte de la laïcité dans les services publics prévoit, entre autres, que les usagers :

- Ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.
- Doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme (tenter de convertir d'autres personnes à leur foi).
- Ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions des usagers dans le respect des règles auxquelles il est soumis et de son bon fonctionnement. ■

Droit de vote

En période électorale, vous pouvez être accompagné pour aller voter. Au cas où votre état de santé ne le permet pas, il vous est possible de voter par procuration. ■

Domage lié aux soins

Toute personne victime ou s'estimant victime d'un dommage lié aux soins doit être informée par le professionnel, l'établissement de santé, les services de santé ou l'organisme concerné sur les circonstances et les causes de ce dommage.

Si la personne est décédée, ses ayants droits seront informés ou le cas échéant son représentant légal. Cette information lui est délivrée par un médecin au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou à sa demande expresse, lors d'un entretien au cours duquel la personne peut se faire assister par un médecin ou une autre personne de son choix.

Le résident doit être informé de l'existence de la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI) qui est chargée de faciliter le règlement amiable des litiges relatifs aux divers accidents médicaux, ainsi que des autres litiges entre usagers et professionnels de santé ou établissement de santé.

Contact :

Commission Régionale de Conciliation
et d'Indemnisation Auvergne
235 cours Lafayette
69451 LYON CEDEX 6

04 72 84 04 50
rh-alp@commissions-crci.fr ■

Don d'organes

En matière de don et de greffe d'organes, la loi française indique que nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé notre refus d'être prélevé. Vous pouvez vous opposer au prélèvement de vos organes et tissus en vous inscrivant sur le registre national des refus.

Vous pouvez également :

- Écrire et confier le document daté et signé à un proche. S'il vous est impossible d'écrire et de signer ce document, deux témoins pourront attester que le document rédigé par une tierce personne correspond bien à l'expression de votre souhait.
- Communiquer oralement votre opposition à vos proches qui devront en attester auprès de l'équipe soignante. Une retranscription écrite mentionnant les circonstances de l'expression de votre refus devra être faite par vos proches ou l'équipe soignante et ils devront la signer et la dater. Elle sera conservée dans le dossier médical partagée.
- L'inscription sur le Registre national des refus se fait uniquement à partir du site : www.registrenationaldesrefus.fr ou en adressant une demande sur papier libre à :

Agence de la Biomédecine
1 avenue du Stade de France
93212 SAINT DENIS LA PLAINE CEDEX

0800 202 224
www.agence-biomedecine.fr ■



Principales règles du respect de la vie collective

La vie collective requiert de chaque résident et leur entourage le strict respect d'une certaine discipline dans l'intérêt général :

- Comportement et propos ne doivent apporter aucune gêne aux autres résidents et aux visiteurs.
- Respect des professionnels de l'établissement : toute agression physique ou verbale envers le personnel soignant est passible de poursuites judiciaires.
- Respect des consignes d'hygiène et des recommandations reçues dans le cadre de la prévention des infections nosocomiales pouvant être contractées sur le site).

- Tenue vestimentaire décente dans l'unité et au cours de vos déplacements.

L'établissement a l'obligation d'assurer la sécurité des résidents, du personnel et des visiteurs et son représentant peut être amené à saisir le Procureur de la République d'agissements répréhensibles par la loi.

Vous êtes tenu de respecter le règlement intérieur ainsi que le contrat de séjour que vous avez signé lors de votre admission. ■



Hôpital connecté

- Site Internet : <https://ch-ainay.fr/>



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



Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 6 - Valorisation de l'activité

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

Article 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.

Article 8 - Préservation de l'autonomie

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

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 14 - L'information

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

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Annexe de l'arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles



▪ Article 1 - Principe de non-discrimination

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

▪ 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. À 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. ■

Lutte contre les infections nosocomiales

Qu'est-ce qu'une infection nosocomiale ?

Les infections nosocomiales sont des infections contractées lors d'un séjour dans un établissement de santé. Elles sont désormais intégrées au concept plus large d'infections associées aux soins, survenant lors de la prise en charge d'un patient, quel qu'en soit le lieu. En France, la dernière enquête réalisée en 2006 indiquait qu'un patient sur vingt contractait une infection nosocomiale au cours de son hospitalisation.

Parmi les infections nosocomiales, on distingue les infections d'origine endogène (germes appartenant à la flore du patient), les plus fréquentes, et les infections d'origine exogène (germes provenant d'un autre patient, du personnel soignant ou de l'environnement hospitalier). La gravité de ces infections varie selon l'état de santé du patient, le site de l'infection et la virulence de l'agent infectieux.

Comment le centre hospitalier d'Ainay le Château me protège contre ces infections ?

La lutte contre les infections nosocomiales s'est développée depuis de nombreuses années. Notre établissement dispose d'une cellule d'hygiène et d'une instance de gestion du risque infectieux, composées de professionnels de santé spécialisés (médecins, pharmaciens, infirmiers), chargés de définir la politique de lutte contre les infections nosocomiales et d'en suivre la bonne application.

Ces mesures de prévention reposent sur trois axes principaux :

- Le respect des bonnes pratiques d'hygiène lors des soins (dont l'hygiène des mains, protocole sondage urinaire...).
- Une prise en charge spécifique des patients infectés ou colonisés par des bactéries multirésistantes aux antibiotiques ou agents infectieux transmissibles,
- Et sur l'utilisation raisonnée des antibiotiques afin de limiter la survenue de résistances bactériennes.

L'établissement présente chaque année un programme d'action de lutte contre les infections nosocomiales (LIN) aux représentants des usagers après validation des instances.

La lutte contre les infections nosocomiales passe par le respect des règles d'hygiène propres au milieu hospitalier, c'est-à-dire :

- L'hygiène des mains
- L'asepsie lors des soins
- La maîtrise de la qualité de l'environnement ■



Votre douleur, parlons-en

Contrat d'engagement

Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- Les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

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...



MINISTÈRE DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI
ET DE LA SANTÉ

www.sante.gouv.fr

La violence en établissement de santé ou médico-social

Je suis un patient victime

Vous êtes un patient, un proche ou un représentant légal du patient : vous avez été victime de violence au sein d'un établissement de santé.

De quelle violence parle-t-on ?

Un acte de violence recouvre tout événement, agression, parole, comportement blessant qui porte atteinte :

- à l'intégrité physique et/ou psychique des personnels,
- aux biens des personnels et/ou au bon fonctionnement des services.

L'infraction peut être :

- un crime ou sa tentative (homicide, viol, vol à main armée...),
- un délit ou sa tentative (vol, escroquerie, violence, harcèlement, dégradation...),
- une contravention (insulte, menace...).

Le préjudice peut être :

- physique ou psychique (blessure et, de manière générale, toute atteinte à la santé, à l'intégrité physique ou mentale d'une personne),
- moral (préjudice non économique et non matériel subi par la victime),
- matériel (dégât et dégradation matériels, véhicule brûlé, vêtement déchiré, lunette détériorée...).

Un cadre juridique à vos côtés

Loi du 4 mars 2002
Charte du patient hospitalisé

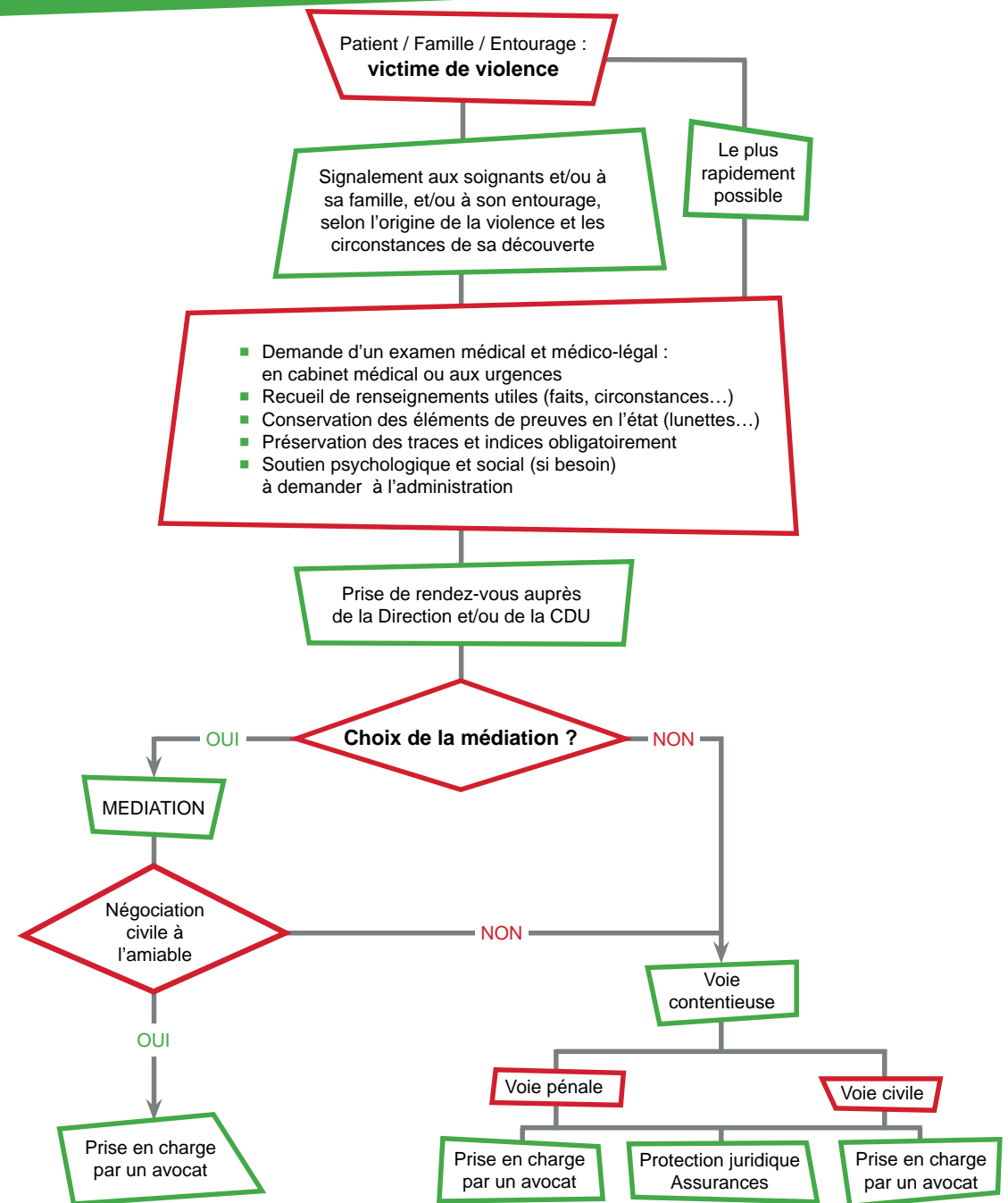
Circulaire DHOS/E1/DGS/2006/90
du 2 mars 2006
Droits des personnes hospitalisées

Code de la santé publique – Article L.1113-1
Sécurité des biens garantie au sein des établissements de santé

Code de procédure pénale
Articles 40-4 et 53-1
L'article 40-4 a été créé par la loi n°2004-204 du 9 mars 2004. Lorsque la victime souhaite se constituer partie civile et demande la désignation d'un avocat après avoir été informée de ce droit en application du 3° des articles 53-1 et 75, le procureur de la République, avisé par l'officier ou l'agent de police judiciaire, en informe sans délai le bâtonnier de l'ordre des avocats, s'il décide de mettre l'action publique en mouvement. Dans le cas contraire, il indique à la victime, en l'avisant du classement de sa plainte, qu'elle peut directement adresser sa demande de désignation auprès du bâtonnier si elle maintient son intention d'obtenir la réparation de son préjudice.

Articles 15-3 du CPP
Obligation de réceptionner la plainte quelque soit le lieu de commission des faits

Quelles démarches pour la victime ?



Plus d'informations : www.sante.gouv.fr/onvs



Avec la participation de
MACSF



MINISTÈRE DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI
ET DE LA SANTÉ

Direction générale de l'offre de soins

