Livret d’accueil du Patient

Centre Hospitalier Bernard Desplas

Le mot de la Directrice Déléguée

Madame, Monsieur,

C’est avec plaisir que nous vous remettons le livret d’accueil du Centre Hospitalier de Bourganeuf. J’espère qu’il pourra répondre à un certain nombre de vos questions, si ce n’était pas le cas, n’hésitez pas à vous adresser à l’équipe soignante.

Les valeurs propres à l'hôpital découlent de ses missions actuelles qui sont entre autre les principes d’égalité, de laïcité, de neutralité, de continuité des soins, de sécurité et de qualité des soins.

A travers leur fonctionnement, l’ensemble des équipes s’emploient à vous assurer un accueil personnalisé et à vous prodiguer des soins de qualité.

Nous vous souhaitons un agréable séjour.

Dominique GRAND

Directrice Déléguée

Article L1112-2, Modifié par Ordonnance n°2010-177 du 23 février 2010 - art. 26, « dans chaque établissement de santé, un livret d'accueil est remis à toute personne hospitalisée prise en charge par l'établissement ou, le cas échéant, au proche de la personne hospitalisée).
Arrêté du 5 mars 2004 portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne, et notamment l'accompagnement de cet accès ;
Arrêté du 3 janvier 2007 portant modification de l'arrêté du 5 mars 2004 portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne, et notamment l'accompagnement de cet accès ;
Arrêté du 15 avril 2008 relatif au contenu du livret d'accueil des établissements de santé

Sommaire

Présentation de l'établissement……..……p.1

Votre parcours administratif……p.2

Votre Séjour……...…..p.4

Votre Sortie……..……..p.7

Le Respect des Règles de Vie Collective……...……..p.8

Vos Droits…….....p.9

Nos Engagements Qualité…….....p.16

Les Réseaux……..……p.17

Les services du CH de Bourganeuf……..……..…p.19

Les Instances, Commissions, Comités……..……....p.24

Les Chartes……...……..……p.27

Présentation de l'Etablissement

Le Centre Hospitalier de Bourganeuf fait partie des 18 établissements composant le Groupement Hospitalier de Territoire du Limousin (GHT) dont le CHU de Limoges est l'établissement support.

Il est certifié par la Haute Autorité de Santé.

Le Centre Hospitalier Bernard Desplas dispose des services suivants :

- Médecine (20 lits) dont 4 lits de soins palliatifs et 6 lits d'hospitalisation de jour
- Soins de suite et de réadaptation (33 lits dont 10 lits d'Unité Cognitivo Comportementale)
- Unité de Soins de Longue Durée (30 lits)
- Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (175 lits) avec une place d'Hébergement temporaire d'urgence
- Imagerie Médicale
- Centre de prélèvements biologiques
- Accueil médical : (consultations médicales sans rendez-vous)
- Consultations externes
- Accueil de jour (6 places)
- Service de Soins Infirmiers à Domicile (45 places)

Le Centre Hospitalier en quelques chiffres (2019):

- Environ 300 agents
- 15 services de soins et d'accompagnement
- 15 services supports, logistiques, techniques et administratifs
- 1200 personnes hospitalisées ou hébergées/an
- 7000 patients en consultations externes/an
- 175 résidents

LES HORAIRES D'OUVERTURE :

Service des admissions ouvert de 8h à 17h30 du lundi au vendredi
(En dehors de ces horaires et le week-end : merci de bien vouloir vous adresser à L'Accueil Médical, ouvert 7j/7 de 8h à 20h. Ce service collectera les informations nécessaires à votre prise en charge afin que votre dossier soit complet, vous, ou l'un de vos proches devra présenter très rapidement les documents nécessaires au service des admissions)

Votre Parcours Administratif

VOTRE ADMISSION

Pour toute admission, merci de bien vouloir vous présenter au bureau des admissions, muni :

- De votre **pièce d'identité**
- De votre **carte vitale** ou de l'attestation de droits délivrée par votre caisse de sécurité sociale (en cours de validité)
- De votre **carte de mutuelle** ou de votre attestation de **CMU/ACS remplacée par la Complémentaire Santé Solidaire au 1er Novembre 2019**
- Si vous bénéficiez de l'**AME**, de votre attestation d'ouverture de droits délivrée par votre caisse de sécurité sociale

Le cas échéant :

- Volet « accident du travail »
- Carte Européenne de prise en charge pour les ressortissants de l'Union Européenne
- Hors Union européenne : une attestation d'assurance. Si vous n'êtes affilié à aucun régime d'assurance, le paiement de la totalité des frais vous sera exigé.

Complémentaire Santé Solidaire anciennement CMU (Couverture Maladie Universelle) : si vous êtes titulaire d'une attestation de droits ouverts à la Complémentaire de Santé Solidaire, les frais seront réglés directement par la Sécurité Sociale et/ou les organismes complémentaires.

Vous n'êtes pas assuré social et vous n'avez droit à aucune autre couverture sociale : vous êtes redevable de la totalité des frais (hospitalisation et forfait journalier). Si vous estimez ne pas disposer des ressources suffisantes pour couvrir vos besoins de santé, signalez-le au cadre de santé du service. Le service social de l'établissement peut vous apporter son aide pour les démarches.

LES FRAIS DE SEJOUR

FRAIS D'HOSPITALISATION

L'Assurance Maladie prend en charge 80% de ces frais, le reste étant soit à votre charge, soit réglé par votre assurance ou mutuelle complémentaire santé.
Le remboursement atteint 100% dans un certain nombre de cas :

- A partie du 31ème jour d'hospitalisation ;
- Femme enceinte de plus de 6 mois ;
- Nouveau-né de moins de 1 mois ;
- Accident du travail ou maladie professionnelle ;
- Hospitalisation liée à une maladie de longue durée ;
- Enfant mineur en danger ;
- Ancien combattant et victime de guerre bénéficiant de l'Article 115 ;
- Personne percevant une pension d'invalidité ;
- Personne relevant de la CMU ou AME.

FORFAIT JOURNALIER

Ce forfait est dû par toute personne admise en hospitalisation complète. Son règlement vous incombe même si votre séjour est couvert en totalité par votre caisse, certaines mutuelles le prennent en charge.
Le forfait est de 20 €.

(Pour les consultations externes : une participation de 18€ reste à votre charge pour les actes dont le tarif est supérieur ou égal à 91€.)

CHAMBRES INDIVIDUELLES

Les tarifs sont affichés dans les services de soins et en annexe dans le présent document : pour plus d'informations n'hésitez pas à vous rapprocher du cadre de santé du service.

REGLEMENT

Lorsque vous recevez la facture (avis des sommes à payer), vous devrez adresser votre règlement directement à :

Centre des Finances Publiques
Trésorerie Santé Publique
3 Avenue de Laure – BP 102
23000 Guéret
Téléphone : 05-55-51-63-00
Lundi, mercredi et jeudi: 8h30-12h et 13h30-16h
le mardi et vendredi de 8h30 - 12h

En cas de difficultés financières, vous pouvez demander à la trésorerie un échéancier de règlement.

ASSISTANTE SOCIALE

Vous avez la possibilité si vous le souhaitez de rencontrer une assistante sociale. Vous devrez en faire la demande auprès du cadre de santé de votre service d'hospitalisation ou d'hébergement.
Vous pouvez également prendre rendez-vous auprès du secrétariat du Pôle Médico-Social au 05.55.54.51.44 (Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h).

ASSURANCE ET MUTUELLE

Il est vivement conseillé de conserver votre mutuelle complémentaire et votre assurance responsabilité civile. Si vous n'avez pas de mutuelle complémentaire, l'assistante sociale peut vous aider dans vos démarches.

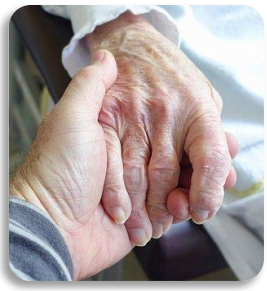
NET TIERS PAYANT

L'établissement pratiquant le Net tiers payant aucune avance des frais de soins n'est demandé si vous avez présenté lors de votre admission votre carte vitale et votre carte de mutuelle/attestation Complémentaire Santé Solidaire ou AME (Sauf si l'établissement reçoit un rejet ou une limite de prise en charge par votre caisse et ou mutuelle).

Votre Séjour

Les services de soins proposés par le Centre Hospitalier Bernard Desplas sont :

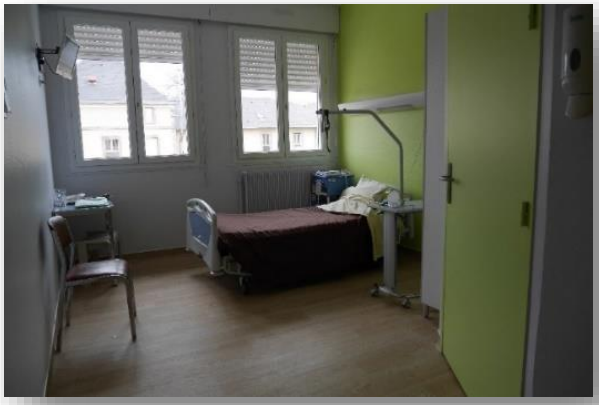
- Le service de médecine
- Le service d'Unité Cognitivo Comportementale
- Le service de Soins de Suite et de Réadaptation
- Le service d'Unité de Soins de Longue Durée



VOTRE HEBERGEMENT

CHAMBRES

Le Centre Hospitalier propose, selon les disponibilités, des chambres à un ou deux lits. Chaque chambre (voir tarifs chambre individuelle en annexe) bénéficie d'un cabinet de toilette.
Pour des raisons de sécurité et d'assurance, les interventions pour travaux, réfection, (…), dans les chambres doivent être exclusivement réalisées par le service technique du Centre Hospitalier ou des intervenants extérieurs dument missionnés par la Directrice Déléguée.



LINGE

Le linge de lit et les serviettes de toilette sont fournis et entretenus par l'établissement.
Lors d'une admission en urgence, le linge de nuit nécessaire est temporairement fourni par l'établissement.

REPAS

Les repas sont établis par le responsable du Service Restauration, corrigés par le réseau LINUT et validés par la commission des menus, le Comité de liaison alimentation nutrition (CLAN), les services économiques.
Selon les services, les repas sont servis en salle à manger ou dans la chambre du patient. Différentes catégories de régimes sont proposées. Ces derniers tiennent compte de votre état de santé, de vos goûts, de vos croyances religieuses.

Les objets à usage personnel (brosse à dent, dentifrice, rasoir, pantoufles, robe de chambre, etc.) sont à la charge de l'usager.

⚠ Pour des raisons de sécurité, si vous utilisez des appareils électriques, sachez que l'usage de prises multiples est strictement interdit.

Prothèses : Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèse dentaire ou auditive : pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien et aux moyens de les ranger soigneusement afin d'éviter les risques de perte. Pendant votre séjour, ces objets sont sous votre entière responsabilité.

ACCOMPAGNANTS

Après accord du médecin, un accompagnant peut rester temporairement auprès du patient : un lit est alors mis à sa disposition. Les accompagnants ont la possibilité de prendre les repas au self-service. Vous pouvez acheter des tickets repas au service des admissions (Cf tarifs lit accompagnant et repas en annexe)

Pour les accompagnants des malades en soins palliatifs hospitalisés en service de médecine, un studio peut être mis à leur disposition.

LES SERVICES PRATIQUES

TELEPHONE

Toutes les chambres sont équipées de postes téléphoniques vous permettant de recevoir des appels.

Pour émettre des appels vers l'extérieur, demandez le branchement de la ligne au service des admissions lors de vos formalités administratives ou à tout moment lors de votre séjour en composant le 10.

Un compte personnel sera ouvert avec une somme forfaitaire de 15 euros «virtuelle». Au-delà de cette somme, vous ne pourrez plus appeler. Vous pourrez alors refaire créditer votre compte du montant désiré.

Si vous dépassez un crédit de 50 euros, vous devrez vous acquitter de la somme due avant que votre ligne soit remise en fonction.

Afin que vous ne soyez pas dans l'incapacité de communiquer, le personnel du service des admissions vérifie la veille d'un weekend et/ou jour férié que votre crédit est suffisant, si ce n'est pas le cas, le personnel vous en informera directement.

TELEVISION

Sur demande auprès des personnels du service, une télécommande peut être mise à votre disposition. Les tarifs sont affichés dans la chambre.

COURRIER

Le courrier est distribué chaque jour dans les services concernés.

Afin d'en faciliter la distribution, il est demandé aux correspondants d'indiquer avec précision le **nom du service et du destinataire**.

Les mandats, lettres recommandées, colis, etc. sont remis par le service de l'établissement. Il est possible de confier le courrier affranchi au service des admissions avant 15 h 30.

ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Il est vivement déconseillé de garder sur soi, argent, bijoux ou objets de valeur. Le Centre Hospitalier, en cas de perte ou de vol, ne peut être tenu pour responsable.
Pendant l'hospitalisation, il est possible, contre un reçu, de déposer temporairement des valeurs au service des Admissions. Celles-ci sont alors déposées auprès de la Trésorerie de Guéret, Avenue de Laure, téléphone : 05-55-51-63-00. Il vous appartiendra de les retirer à cette adresse.
L'argent sera remis au service des admissions avec un RIB qui sera ensuite déposer sur votre compte bancaire.

COIFFURE

Si votre séjour se prolonge, vous avez la possibilité d'avoir un rendez-vous au salon de coiffure situé à l'USLD.
La prise de rendez-vous s'effectue auprès de l'équipe soignante.

CULTE

Tout usager a la possibilité de recevoir la visite d'un représentant du culte de son choix, soit directement, soit en en faisant la demande auprès du cadre de santé du service.

ASSOCIATIONS

- → « Facettes », association loi 1901, a pour objectif de favoriser les activités et les liens entre les résidents du Centre Hospitalier et l'extérieur.
- → L'équipe de l'aumônerie regroupe des bénévoles qui souhaitent donner de leur temps pour parler, lire avec les résidents.

Pour plus de renseignements veuillez-vous adresser au cadre de santé du service.

ACCES AUX PERSONNES A MOBILITE REDUITE

L'établissement favorise l'accès aux personnes à mobilité réduite :

- → Places de parking,
- → Accès aux services (ascenseurs ou rampes d'accès),
- → Toilettes adaptées à proximité du service des admissions.
- → Fauteuils roulants

LES VISITES

La matinée étant plus particulièrement réservée aux soins, les visites sont autorisées de 11 h 00 à 20 h 00.

Pour les services de Médecine et de Soins de Suite et de Réadaptation, les enfants de moins de 15 ans doivent bénéficier d'une autorisation du médecin de service. Les visites trop longues ou trop fréquentes sont à éviter.

SORTIE

Le jour de votre sortie vous devrez disposer d'un moyen de paiement (espèces, chèques, carte bancaire) pour vos frais restant à votre charge.
Vous êtes également tenu de vérifier, auprès des agents du service des Admissions, que votre dossier administratif est complet.

TRANSPORT

Lors de votre sortie du Centre Hospitalier, pensez à solliciter votre entourage pour vous véhiculer.
Sinon, vous pouvez faire appel à un moyen de transport privé : renseignez-vous auprès du cadre de santé du service.

EVALUATION - SATISFACTION

La qualité de votre séjour est notre souci constant.
Vous pouvez l'améliorer en répondant au questionnaire joint à ce livret. **Votre participation est essentielle.** Merci de déposer votre questionnaire dûment complété dans la boîte aux lettres située dans le hall du Centre Hospitalier (bâtiment principal), ou de le laisser dans la chambre ou de le remettre à un soignant.
Des enquêtes ponctuelles de satisfaction des patients et des familles, sur des services ou des sujets ciblés, sont également réalisées. Si vous avez des remarques particulières à propos de votre hospitalisation, vous pouvez écrire à l'attention de Madame la Directrice Déléguée - Centre Hospitalier Bernard Desplas - Place Tournois – BP 27
23400 Bourganeuf.
Vous avez également la possibilité de compléter une enquête en ligne : E-Satis qui est une enquête nationale de satisfaction, copilotée par la Haute Autorité de Santé et le Ministère chargé de la Santé. A ce jour, cette enquête est applicable dans les services de médecine et de SSR.

DECES[1]

Le Centre Hospitalier Bernard Desplas dispose d'une chambre mortuaire.
La conservation du corps dans les services de soins ou d'hébergements est de 2h à minima et ne peut excéder 10h.
L'occupation d'un casier réfrigéré de la chambre mortuaire ne peut excéder 6 jours (maximum : 10 jours, soumis à l'autorisation de la Directrice Déléguée du centre hospitalier). Ce service gratuit les 3 premiers jours, sera facturé au-delà de cette durée.
Dans l'éventualité où toutes les places seraient occupées, les proches du défunt seront amenés à prendre rapidement les dispositions nécessaires à la prise en charge du corps par une entreprise funéraire. Sans information de proches, les mesures de transfert du corps vers une chambre funéraire seront prises par la Directrice Déléguée du Centre Hospitalier.

[1] Décret n°97-1039 du 14 novembre 1997 portant application de l'article L. 2223-39 du code général des collectivités territoriales et relatif aux chambres mortuaires des établissements de santé

Le Respect des Règles de Vie Collective

BRUIT

Pour le confort et le repos de vos voisins, merci d'user avec discrétion des appareils de radio, des téléphones. Evitez également les conversations trop bruyantes.

BOISSONS

Les distributeurs situés dans le hall de l'Ehpad Jardin et devant les admissions sont à la disposition des usagers.
L'apport de boissons alcoolisées dans l'établissement est strictement interdit.

TABAC

Il est interdit de fumer ou de vapoter[2] dans les chambres et dans les lieux communs. Cette interdiction s'applique à tous les usagers : patients hospitalisés, résidents, visiteurs,…, ainsi qu'au personnel de l'établissement[3].
Le Centre Hospitalier Bernard Desplas adhère à la charte « Hôpital sans tabac»

ANIMAUX

Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans l'enceinte de l'établissement.

DEMARCHEUR

Le démarchage est interdit au sein du Centre Hospitalier. La Direction vous met en garde contre toute sollicitation.

INCENDIE[4]

Si vous décelez des fumées, ou odeurs suspectes, prévenez immédiatement le personnel du service.
En cas d'incendie, respecter les consignes données par les personnels.

SECRET PROFESSIONNEL

L'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel, tel que défini dans la charte du patient hospitalisé, il respecte ces obligations.

REGLEMENT INTERIEUR

Le règlement intérieur de l'établissement peut être consulté, sur demande auprès du cadre de santé du service ou directement, au Secrétariat de Direction ou sur le site internet de l'établissement.

[2] Décret n° 2017-633 du 25 avril 2017 relatif aux conditions d'application de l'interdiction de vapoter dans certains lieux à usage collectif

[3] Décret n°2016-1117 du 11 août 2016 - art. 1 – interdiction de fumer dans certains lieux collectifs

[4] Conformément au Règlement de sécurité contre l'incendie relatif aux établissements recevant du public (Livre II, Titre II Arrêté du 10 décembre 2004 Chapitre IX Etablissements de soins) tous les personnels du centre hospitalier sont régulièrement formés aux consignes à appliquer en cas d'incendie.

Vos Droits

ANNONYMAT – RESPECT DE VOTRE VIE PRIVEE

Vous pouvez demander à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital et sur votre état de santé. Dans ce cas, signalez-le dès votre arrivée, au personnel des admissions ou du service d'hospitalisation.

REFUS D'EXAMENS MEDICAUX EN PRESENCE D'ETUDIANTS

Lors de votre hospitalisation ou consultation, il vous est possible, si vous le désirez, de refuser la présence ou les soins pratiqués par les étudiants. Il vous suffit de le signaler au cadre de santé ou médecin du service.

CONFIDENTIALITE

Respect des droits du patient relatif à la confidentialité des informations :
L'ensemble des professionnels concernés par l'identification du patient veille à respecter les droits dont jouit le patient au sein de l'établissement, particulièrement au regard de l'identité.

Les droits du patient sont notamment :
- d'être informé en cas de traitement informatisé des informations le concernant ;
- d'avoir accès à l'ensemble des informations le concernant collectées durant sa prise en charge qu'elles soient administratives, sociales, médicales... ;
- de demander la rectification des données erronées ou périmées ;
- d'avoir la garantie de la confidentialité des informations le concernant.

Le patient et ses proches sont informés de ces droits par :
- la personne qui saisit l'identité ;
- le livret d'accueil du patient ;
- la charte de la personne hospitalisée présente dans le livret d'accueil et affichée dans l'ensemble des services de l'établissement.

DELAIS DE CONSERVATION DES DOSSIERS MEDICAUX

L'hébergement des données informatisées nécessite l'accord de la personne concernée, cette particularité n'est pas applicable pour les archives «papier »[5].
Aux termes de l'article R. 1112-7 du code de la santé publique, le dossier médical constitué dans l'établissement de santé doit être conservé pendant **vingt ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient** dans l'établissement. Les dispositions de cet article obligent à conserver l'ensemble des informations relatives à un même patient, quelle que soit la date à laquelle elles ont été constituées ou recueillies par l'établissement de santé, **tant que le dernier passage de ce patient ne remonte pas à plus de vingt ans**. Ces nouvelles règles de conservation ont pris effet à compter du 5 janvier 2007. Les établissements de santé doivent les porter à la connaissance des usagers[6].

[5] Décret du 4 janvier 2006 relatif à l'hébergement des données de santé et les instructions ministérielles DHOS/EI/DAF/DPACI n° 2007-322, DAF/DPACI/RES n°2007-014 du 14 aout 2007 relatives à la conservation du dossier médical

[6] L'article R. 1112-9 du code de la santé publique dispose à cet égard que *« les conditions d'accès aux informations de santé mentionnées à l'article L. 1111-7 ainsi que leur durée de conservation et les modalités de cette conservation sont mentionnées dans le livret d'accueil prévu à l'article L. 1112-2. Ces informations sont également fournies au patient reçu en consultation externe ou accueilli au service des urgences »*

PLAINTES ET RECLAMATIONS

En cas de difficultés, le patient, sans attendre sa sortie, ou le résident, peut s'adresser au cadre de santé ou au médecin du service afin d'exprimer son mécontentement.
Dans tous les cas d'insatisfaction, la Directrice Déléguée peut être informée par courrier.

INFORMATISATION[7]

A l'occasion de votre séjour dans le Centre Hospitalier, certains renseignements vous sont demandés.
Ces informations, ainsi que celles qui pourront être recueillies par le personnel administratif, médical et soignant tout au long de votre parcours hospitalier sont enregistrées et traitées par informatique sous la responsabilité de la Directrice Déléguée du Centre Hospitalier, dans le strict respect du secret professionnel et des règles déontologiques.
Le système informatique du Centre Hospitalier est un système sécurisé.

Certains éléments de votre dossier sont accessibles en externe par des professionnels dûment authentifiés et soumis au secret professionnel afin d'en faciliter la gestion administrative et d'améliorer votre prise en charge.
L'accès en interne à votre dossier informatisé est réservé aux équipes médicales, soignantes et administratives.
Pour des raisons techniques, des personnels de maintenance peuvent exceptionnellement accéder à des données vous concernant, dans des conditions garantissant **le strict respect de la confidentialité.**
Par ailleurs, certaines informations médicales/médico-sociales pourront être transmises format papier ou informatique à des professionnels de santé ou du domaine médico-social extérieurs à l'établissement impliqués dans votre prise en charge, comme votre médecin traitant ou des spécialistes extérieurs.

L'article 15 du RGPD prévoit que « La personne concernée a le droit d'obtenir du responsable du traitement la confirmation que des données à caractère personnel la concernant sont ou ne sont pas traitées et, lorsqu'elles le sont, l'accès auxdites données à caractère personnel (…) ».

Pour avoir accès à vos données informatiques à caractère **médical**, adressez un courrier au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement :
Monsieur le Chef du Département de l'Information Médicale
Centre Hospitalier Bernard Desplas
Place Tournois – BP 27
23400 Bourganeuf

Pour exercer vos droits de consultation ou de rectification à vos données informatiques à caractère **administratif**, adressez un courrier à :
Madame la Directrice Déléguée
Centre Hospitalier Bernard Desplas
Place Tournois – BP 27
23400 Bourganeuf

Vous pouvez également, **vous opposer à la saisie, au traitement et à la transmission de ces informations**. Ces droits peuvent s'exercer en adressant une demande écrite à la Directrice Déléguée du Centre Hospitalier.

[7] 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 et modifiant la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés /
Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé
Décret n° 2002-637 du 29 avril 2002 relatif à l'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels et les établissements de santé en application des articles L. 1111-7 et L. 1112-1 du code de la santé publique

MANDAT DE PROTECTION FUTURE[8]

Toute personne majeure ou mineure émancipée, ne faisant pas l'objet d'une tutelle peut charger une ou plusieurs personnes, par un mandat de la représenter au cas où elle ne pourrait plus pourvoir seule à ses intérêts. Ce mandat de protection future peut être rédigé auprès d'un notaire ou sous seing privé.

RGPD/DPO

Le Centre Hospitalier Bernard Desplas s'engage à ce que la collecte et le traitement des données concernant les professionnels et les usagers soient conformes au règlement général européen sur la protection des données (RGPD), entré en vigueur le 25 mai 2018, et à la loi Informatique et Libertés. Cet engagement repose en particulier sur :

• Les obligations de secret et de discrétion des professionnels concourant au traitement des données

• Des procédures de recueil d'information sécurisées

• Un système d'information sécurisé.

Chaque recueil d'information tend à limiter la collecte des données personnelles au strict nécessaire (minimisation des données).

Les traitements de données sont répertoriés, encadrés et précisément décrits afin de permettre aux personnes concernées d'accéder aux informations relatives à ces traitements, notamment :

• Les objectifs du recueil de ces données (finalités) et leur base légale ;

• La nature et la source des données recueillies et/ou traitées ;

• La durée de conservation des données ;

• Les mesures de sécurité ;

• Les droits et le moyen de les exercer.

Pour toute information, pour exercer vos droits sur les traitements de données personnelles gérés par le Centre Hospitalier Bernard Desplas, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données (DPO) :

• Par courriel accompagné de la copie d'un titre d'identité à l'adresse suivante : **secdir@ch-bourganeuf.fr**

• Ou par courrier signé accompagné de la copie d'un titre d'identité à l'adresse :

Centre Hospitalier Bernard Desplas À l'attention du délégué à la protection des données (DPO) Place tournois- 23400 Bourganeuf

IDENTITOVIGILANCE[9]

Une identification rigoureuse des patients est indispensable pour assurer la sécurité des soins (port d'un bracelet d'identification).

L'ensemble des professionnels concernés par cette identification veille à respecter les droits dont jouit le patient au sein de l'établissement, particulièrement au regard de l'identité.

Notre Charte d'Identification de l'Usager est conforme à la Charte de la personne hospitalisée. Celle-ci s'applique à toutes les étapes d'identifications de l'usager. Elle constitue le fondement d'une identité fiable.

DROIT A L'INFORMATION ET PRINCIPE DU CONSENTEMENT LIBRE ET ECLAIRE

Le patient est mis au centre des décisions qui le concernent. Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Cette information porte sur les différents examens, les traitements ou actions de

[8] LOI n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé (1)

[9] Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006.

-Conformément au Code de la sécurité sociale (art. L. 162.21), « …tout professionnel de santé a le droit de demander au patient d'attester de son identité, (…) à l'occasion des soins qui lui sont dispensés, par la production d'un titre d'identité comportant sa photographie. ».

prévention, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves induits mais normalement prévisibles, les autres thérapeutiques possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus. Cette information incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles professionnelles. Seules l'urgence ou l'impossibilité d'informer peut l'en dispenser.

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

Les droits du mineur sont exercés par les titulaires de l'autorité parentale sous réserves de certaines dispositions prévues par la loi. En fonction de son degré de maturité, il reçoit lui-même une information et participe à la prise de décision. S'il est apte à exprimer sa volonté et apte à participer à la décision son consentement doit être systématiquement recherché.

La protection juridique des majeurs : lorsque certaines personnes en situation de handicap, ne peuvent pourvoir seules à leurs intérêts, des régimes de protection pour les personnes majeures sont destinés à protéger la personne et son patrimoine.

Pour les personnes sous tutelle, c'est le tuteur qui prend la décision en concertation avec la personne.

DIRECTIVES ANTICIPEES[10]

Définition : Les directives anticipées sont des instructions écrites que donne par avance une personne majeure consciente, pour le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté.

Ces directives anticipées sont prises en considération pour toute décision concernant un patient hors d'état d'exprimer sa volonté chez qui est envisagé l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou disproportionné ou la prolongation artificielle de la vie.

Comment les rédiger ? Il s'agit donc d'un document écrit, que vous aurez daté et signé. Votre identité doit y être clairement indiquée (nom, prénom, date et lieu de naissance).

Si vous êtes dans l'impossibilité d'écrire et de signer vous-même ce document, vous pouvez demander à deux témoins majeurs, dont votre personne de confiance si vous en avez désigné une, de rédiger le document. Elles doivent attester que vous n'êtes pas en capacité de les rédiger et noter qu'elles sont bien l'expression de votre volonté libre et éclairée. Vos témoins devront indiquer leur nom, prénom, date et lieu de naissance. Leur attestation devra être jointe aux directives anticipées.

Votre médecin peut à votre demande joindre à vos directives anticipées, au moment de leur insertion dans votre dossier médical, une attestation constatant que vous étiez lors de leur rédaction en état d'exprimer librement votre volonté.

Durée de validité : Vos directives anticipées sont valables pour une durée illimitée. Vous pouvez à tout moment révoquer vos directives anticipées, les modifier partiellement ou totalement.

Conservation : Vos directives anticipées seront le cas échéant conservées dans votre dossier médical. Vous pouvez également conserver vous-même vos directives anticipées ou les remettre à votre personne de confiance, à un membre de votre famille ou à un proche. Dans ce cas, vous devez faire mentionner dans votre dossier médical leur existence et le nom de la personne qui les détient.

[10] LOI n° 2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie

VOTES PAR PROCURATION

Si vous ne pouvez pas vous déplacer ou être présent dans votre commune d'inscription électorale vous avez la possibilité de confier un mandat à un autre électeur.
Le vote par procuration est une procédure qui permet à un électeur (mandant) de se faire représenter au bureau de vote le jour du scrutin, par un autre électeur de son choix inscrit dans la même commune et le même bureau de vote (mandataire) auquel mandat est donné de voter en ses lieux et place.
Sur simple demande auprès du cadre de santé du service, des imprimés spécialement réservés à cet effet, seront mis à votre disposition.

DONS D'ORGANE[11]

Le principe d'inviolabilité du corps humain, désormais inscrit dans le code civil signifie qu'un individu ne peut être contraint de subir une atteinte à son corps. Il en résulte qu'une atteinte au corps humain suppose, pour être autorisée, le consentement de l'intéressé.
Si vous **REFUSEZ** tout prélèvement d'organe le jour de votre décès, vous avez la possibilité de vous inscrire sur le Registre National des Refus, auprès de l'Agence de la biomédecine, vous aurez alors l'assurance qu'aucun organe ne vous sera prélevé.

Agence de la Biomédecine

1 Avenue du Stade de France

93212 Saint Denis la Plaine

☎ : 01 55 93 65 50

Fax : 01 55 93 65 55

web : www.agence-biomedecine.fr

Mail : communication@biomedecine.fr

Registre National des Refus

Agence de la biomédecine
TSA 90001
1 Avenue du Stade de France
93212 Saint Denis la Plaine
☎ : 01 55 93 65 50
web : www.agence-biomedecine.fr

Si au contraire vous êtes **POUR** le don d'organes, vous devez le signaler à vos proches, afin que ceux-ci puissent témoigner de votre volonté, ou porter sur vous une carte de donneur d'organes.

DOSSIER MEDICAL

L'accès au dossier administratif :
Ce dossier est créé à l'entrée du patient ou résident, et peut être consulté sur place, sur demande écrite, à formuler auprès de Madame la Directrice Déléguée, Centre Hospitalier Bernard Desplas – Place Tournois - BP 27 - 23400 BOURGANEUF.
La communication du dossier médical :
Chaque patient peut avoir accès à son dossier médical[12] directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'il désigne après en avoir fait la demande écrite à Madame La Directrice Déléguée du Centre Hospitalier (si vous êtes hospitalisé adressez-vous au cadre de santé du service d'hospitalisation, sinon au secrétariat de direction).
Les informations peuvent être : soit consultées sur place avec éventuellement la remise d'une copie, soit envoyées sous forme de copie, les frais de délivrance sont à la charge des demandeurs. (Cf tarifs en annexe).

Les délais réglementaires pour la communication des informations sont de 48h à 8 jours suivant la date de la demande. Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de

[11] Loi n°2004-800 du 6 août 2004 relative à la bioéthique.
[12] Loi 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, au décret n°2002-637 du 29 avril 2002 relatif à l'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels de la santé et à l'arrêté du 5 mars 2004

cinq ans ou lorsque la Commission Départementale des Hospitalisations Psychiatriques est saisie.

PERSONNE DE CONFIANCE

Rôle : Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Elle sera prévenue et consultée si le malade est dans l'incapacité d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Désignation : Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le malade ou le résident le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Lors de toute hospitalisation dans un établissement de santé, il est proposé au malade de désigner une personne de confiance dans les conditions prévues à l'alinéa précédent. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le malade n'en dispose autrement.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, le juge des tutelles peut, dans cette hypothèse, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit révoquer la désignation de celle-ci.

PROTECTION JURIDIQUE

Lorsque l'état de santé le justifie, le juge des tutelles peut décider, sur la demande de la personne elle-même, du médecin ou de la famille une mesure de protection :

- la sauvegarde de justice, qui cesse lorsque la personne a recouvré ses facultés ou qu'une mesure plus contraignante est mise en place,
- La curatelle ou la tutelle dont la durée est de 5 ans, renouvelable.

La coordination gérontologique se tient à votre disposition pour tout complément d'information.

REPRESENTANTS DES USAGERS

Interlocuteurs de la direction du Centre Hospitalier Bernard Desplas, les représentants des usagers sont en mesure de faciliter l'expression des malades et de leur famille, de favoriser le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers.

Ces représentants, nommés par l'Agence Régionale de santé parmi les personnes proposées par les associations, représentent au niveau départemental les intérêts des patients, des familles, des personnes âgées et des personnes handicapées.

Ils exercent leurs fonctions dans le cadre du bénévolat. Ce sont des administrateurs à part entière avec toutes les prérogatives qui sont rattachées à cette fonction. Dans le cadre des différents conseils dont ils sont membres (Conseil de surveillance, Commission des Usagers, Comité de Liaison Alimentation Nutrition, Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales, Commission Qualité), leurs actions s'organisent pour l'essentiel dans le domaine de l'amélioration de la qualité de la prise en charge du patient.

Le Centre hospitalier Bernard Desplas a mis en place un lieu dédié aux usagers :

« La Maison des Usagers »

Cet espace neutre, situé sur la place de l'Unité de Soin de Longue Durée (USLD), constitue un trait d'union entre les personnes hospitalisées, les résidents, leurs proches, les bénévoles, les associations et les représentants des usagers.

La Maison des Usagers permet **:**
- de s'informer sur ses droits (accès au dossier médical, modalités d'hospitalisation ou de consultations...)
- d'être accompagné dans le cadre d'une hospitalisation (par le biais des associations et des représentants des usagers…)
- de prendre connaissance du milieu associatif

C'est également,
- pour les associations, les bénévoles, un espace privilégié pour vivre leurs engagements, en y assurant l'accueil et l'écoute.
- pour le Centre Hospitalier, une démarche d'amélioration de la qualité de la prise en charge.

La Maison des Usagers fonctionne grâce à l'implication des représentants d'associations qui vous reçoivent sur rendez-vous.

Contacts : maison-des-usagers@ch-bourganeuf.fr

Noms, fonctions et mail des représentants des usagers

- Françoise Blanquart : fra.blanquart@orange.fr - Claudia Vandaud : jc.vandaud@wanadoo.fr

- Maurice Boueyre : mboueyre@gmail.com

Nos Engagements Qualité

QUALITE ET SECURITE DES SOINS

Au Centre Hospitalier de Bourganeuf, la Direction développe une politique globale de la qualité et de la sécurité. Cette approche est à la fois transversale et pluridisciplinaire. La qualité concerne toutes les fonctions de l'hôpital : activités médicales et soignantes, techniques, logistiques et managériales. La recherche de la conformité des pratiques et des organisations aux normes et standards de qualité est une démarche institutionnelle. Elle est portée par le projet d'établissement et validée par le Conseil de Surveillance. La qualité du service global rendu aux malades repose sur l'amélioration permanente des pratiques et des organisations de soins et de supports. La qualité pilote et coordonne au sein de l'établissement, tous les quatre ans, la démarche de certification portée par la Haute Autorité de Santé (HAS) et qui a pour objectif de concourir à l'amélioration de la prise en charge du patient. Le CH a été certifié en B à l'issue du compte qualité supplémentaire envoyé en avril 2017. (Affichage scope santé : https://www.has-sante.fr De plus, notre établissement est engagé avec les 17 autres établissements du GHT dans une démarche de certification commune V2020. L'ambition du GHT est de garantir une égalité d'accès à des soins sécurisés et de qualité. Cela suppose que le patient ait la garantie de bénéficier de la même qualité de soins, quel que soit l'établissement. Concevoir un projet médical et de soins partagés, c'est donc se doter d'une politique qualité partagée qui permet d'améliorer le service rendu aux patients.

GESTION DES RISQUES

Le Centre Hospitalier a mis en place une politique de gestion des risques. Cette politique de prévention est mise en œuvre par le signalement des événements indésirables par les professionnels et par les usagers. C'est une démarche essentielle d'amélioration de la qualité.
Elle a avant tout pour objectif d'améliorer la santé et la sécurité des patients, du personnel et des visiteurs de l'établissement en identifiant les situations à risques pour proposer des mesures correctives ou préventives.

VIGILANCES

La commission médicale d'établissement a désigné les praticiens correspondants des vigilances sanitaires réglementées. Ils sont les interlocuteurs privilégiés de leurs confrères en cas d'anomalies ou d'incidents constatés dans chaque domaine (hémovigilance, pharmacovigilance…)

INDICATEURS QUALITE

Pour aider les patients et usagers à mieux percevoir les efforts mis en place par les établissements de santé en matière de qualité des soins, le Ministère de la santé a mis en place des indicateurs nationaux qui correspondent aux objectifs prioritaires de santé publique et d'organisation des soins. Ils sont également affichés dans le hall d'accueil du Centre Hospitalier, disponibles sur le site internet, et sur le site scope santé.

SATISFACTION DU PATIENT

Un questionnaire de satisfaction est à votre disposition en annexe de ce livret d'accueil afin de vous permettre d'évaluer votre séjour. Nous vous encourageons fortement à le compléter afin de nous permettre d'améliorer la qualité de votre prise en charge. En cas de difficulté pour compléter ce questionnaire, un agent de l'établissement peut vous aider.

DOULEUR

La douleur n'est plus considérée comme inévitable lors de la maladie et des suites d'interventions chirurgicales. Une douleur aiguë est une préoccupation quotidienne de tous les acteurs de soins de l'hôpital. Le traitement de la douleur repose sur des protocoles écrits qui couvrent toutes les situations habituelles. Ces protocoles permettent la mise en place immédiate d'un traitement efficace. Des personnels sont formés et sensibilisés aux techniques de prise en charge de la douleur. Au Centre Hospitalier, il existe une instance pluridisciplinaire commune avec le Centre Hospitalier de Guéret : Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD). Ce comité propose et coordonne les actions de soins, d'enseignement, de recherche dans le domaine de la prise en charge de la douleur. *Voir en annexe le contrat d'engagement contre la douleur*

Les Réseaux

Dans le cadre de la recherche du meilleur service rendu au public, le Centre Hospitalier collabore à différents réseaux de spécialités :
Participation à des réseaux formalisés.

Le Centre Hospitalier Bernard Desplas, établissement de proximité, est porteur d'une coordination gérontologique au sein de son pôle médico-social qui a développé de nombreux réseaux avec les établissements et structures environnantes afin de répondre à l'attente des usagers du bassin de vie de Bourganeuf.

- **ONCOLIM** : Le réseau a pour objectif principal d'améliorer la prise en charge de patients atteints de pathologies cancéreuses en Limousin.

- **HEMATOLIM** : Le réseau a pour objectif principal d'harmoniser les soins et d'optimiser la prise en charge des hémopathies (maladies du sang, de la moelle ou des organes lymphatiques) qui peuvent être bénignes (telle une anémie carentielle) ou malignes (tels les lymphomes ou les leucémies)) dans les structures hospitalières du Limousin.

- **DIABLIM :** est un réseau de soins regroupant des professionnels de santé (Diététiciens, Infirmiers, Médecins Généralistes, Diabétologues et Podologues) impliqués dans la prise en charge du patient diabétique sur la région du Limousin. Ses objectifs sont de faciliter l'accès aux soins des patients diabétiques, garantir pour les patients, une prise en charge en accord avec les référentiels (HAS), faciliter l'information entre les professionnels de santé.

- **LINUT** : L'objectif du réseau est d'optimiser la prise en charge nutritionnelle des sujets âgés de plus de 65 ans vivant en institution ou à domicile (lorsqu'ils sont pris en charge par des structures médicalisées).

- **ICARLIM** *:* Le réseau de santé Insuffisant CARdiaque du LIMousin a pour objectif de faciliter la prise en charge au domicile et en institution des personnes en insuffisance cardiaque de la région Limousin.

- **RESEAU REGIONAL DE SOINS PALLIATIFS** **:** Le réseau a pour finalité d'harmoniser et mettre en cohérence les dispositifs de terrain développés par les équipes référentes en soins palliatifs et promouvoir des pratiques professionnelles de qualité intégrant le soin palliatif dans un projet de soin global personnalisé.

- **NEPHROLIM** : Les principaux objectifs du réseau sont de favoriser le dépistage précoce des maladies rénales, notamment chez les patients à risque, de maitriser la progression de la maladie rénale chronique vers le stade terminal, d'améliorer la préparation et l'orientation des patients vers les méthodes de suppléance, de développer la prise en charge de proximité des insuffisants rénaux traités sur le territoire Limousin.

- **AUTONOM'LAB** :

Autonom'Lab assure une veille technologique, diffuse les résultats de ses travaux et articule avec les acteurs de l'écosystème, l'émergence et le déploiement des innovations sociales, organisationnelles ou technologiques, dans le domaine du bien vieillir.

SERVICES DE SOINS

Accueil Médical

Ouvert tous les jours de 8 heures à 20 heures, il prend en charge, dans des locaux climatisés, des patients ne présentant pas de détresse vitale et propose, en fonction de leur pathologie et des investigations complémentaires de :

- → Les traiter sur place,
- → Les préparer à une hospitalisation au centre hospitalier Bernard Desplas,
- → Les préparer à un transfert vers un autre établissement public ou privé.

Médecine

Le service de Médecine compte 20 lits répartis en 9 chambres individuelles et 8 chambres doubles.
Il s'agit d'un service de Médecine polyvalente à vocation de proximité.
Cette unité dispose de 4 lits identifiés en soins palliatifs. Un studio spécifiquement aménagé à proximité du service de Médecine permet d'accueillir les proches des patients hospitalisés en soins palliatifs.
Le service bénéficie de la présence des spécialistes en consultation et travaille en complémentarité, dans le cadre des réseaux de soins, avec des services spécialisés sur le plan départemental et régional (hématologie, soins palliatifs, douleur, cancérologie, alcoologie…).
Au sein de ce service, il existe un hôpital de jour « soins ambulatoires » de 6 places ouvert de 8h30 à 16h du lundi au vendredi. Vous pouvez bénéficier de ce service pour toute situation pathologique ne pouvant pas être prise en charge à domicile, mais ne nécessitant pas d'hospitalisation complète.

Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

C'est un service d'une capacité de 33 lits qui accueille les patients après une hospitalisation en service aigu (médical ou chirurgical) et dont l'état de santé ne permet pas un retour à domicile immédiat. Il peut également accueillir des patients en provenance de leur domicile sous forme d'entrée directe.
L'objectif de ce service est de favoriser l'entretien et la récupération de capacités physiques et psychiques, d'organiser le retour à domicile ou l'orientation vers d'autres structures (EHPAD, famille d'accueil, accueil de jour...).
Le SSR est réparti sur 2 unités fonctionnelles :

- → L'unité de Soins de Suite Convalescence : 19 lits répartis en 9 chambres individuelles et 5 chambres doubles qui reçoivent les patients de tout âge, convalescents d'affection médicale ou chirurgicale.
- → L'unité de Soins de Suite Terrasse : 14 lits répartis en 12 chambres individuelles et 1 chambre double dont une Unité Cognitivo-Comportementale de 10 lits qui accueille les patients âgés présentant des troubles cognitifs justifiant une ré-autonomisation spécifique.

Unité de Soin de Longue Durée (USLD)

D'une capacité de 30 lits (chambres individuelles et chambres doubles), l'USLD accueille des personnes nécessitant une surveillance médicale importante.

SERVICES MEDICO-SOCIAUX

Accueil de Jour

L'accueil de jour met à disposition des patients présentant une atteinte cognitive une structure d'accueil de 6 places fonctionnant toute l'année, 5 jours par semaine, du lundi au Vendredi, de 10 h à 17 h. (possibilité d'accueil en ½ journée). Le transport est pris en charge par l'établissement.
Il propose des activités diverses s'inscrivant dans un projet de rééducation et d'entretien des capacités restantes et de reprise de l'estime de soi et, ainsi, apporte également une aide à l'aidant.
Pour information, contacter le Pôle Médico-Social au : 05.55.54.51.44

Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)

Le SSIAD dispose de 45 places et participe, en collaboration avec les partenaires libéraux et institutionnels, au maintien à domicile des personnes âgées du canton de Bourganeuf, de Royère de Vassivière et de Gentioux. Il apporte à ces dernières une aide dans l'accomplissement des actes de la vie courante : soins d'hygiène, de confort et de prévention.

Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)

Le Centre Hospitalier dispose de 175 lits d'EHPAD répartis sur 2 sites :

- → L'EHPAD du Thaurion, situé à 800 mètres du Centre Hospitalier dispose de 75 lits et accueille les résidents les plus actifs.
- → L'EHPAD Bellevue, au sein même du Centre Hospitalier, dispose de 100 lits, dont 1 place d'hébergement temporaire et 1 place d'hébergement temporaire d'urgence, plus proche géographiquement des services médicaux et accueille les résidents plus dépendants.

Il est lui-même scindé en 3 unités (sur 3 étages) :

- → Bellevue 2 avec 60 lits
- → Bellevue 1 avec 20 lits (unité sécurisée)
- → Bellevue-Jardin avec 20 lits (unité sécurisée).

Chaque secteur bénéficie de l'intervention du médecin coordonnateur. Néanmoins, chaque résident a le libre choix de son médecin traitant.
Les résidents peuvent, en fonction de l'évolution de leur état de santé, être transférés d'une unité à l'autre.

La Plateforme de Répit (PFR)

L'objectif de la PFR est de proposer de l'aide aux aidants de personnes atteintes de maladies neurodégénératives. Cette aide peut être apportée de plusieurs manières : par de la formation, de l'information, un accompagnement, du soutien psychologique, le fait d'accueillir les personnes malades afin de laisser aux aidants du temps de répit. La PFR les aidera à comprendre la maladie et les comportements qui en découlent. La relation aidant/aidé sera facilitée ainsi que leur qualité de vie ce qui favorisera le maintien à domicile dans la durée.

SERVICES MEDICO-TECHNIQUES

Centre de prélèvement

Les prélèvements biologiques (prises de sang…) sont réalisés à l'accueil médical, du lundi au vendredi, de 8h à 14h30 et le samedi de 8h à 12h.

Imagerie Médicale

L'équipe des manipulateurs en électroradiologie vous accueille avec ou sans rendez-vous du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00. (05.55.54.50.81)
Les actes de radiologie (sur prescriptions médicales) sont réalisés pour les patients hospitalisés et pour les patients externes.
Le Centre Hospitalier bénéficie de la télé radiologie. Ce qui permet de délivrer des comptes rendus par les radiologues extérieurs rapidement.
Avant chaque examen, il y a lieu de se faire enregistrer auprès du service des admissions.

Kinésithérapie

Les kinésithérapeutes prennent en charge tous les patients dans leur parcours de rééducation afin de rendre tous les actes de la vie quotidienne de la manière la plus autonome possible. Les professeurs d'activité physique adaptée interviennent avec les kinésithérapeutes pour maintenir l'autonomie des patients.

Pharmacie

Le Centre Hospitalier Bernard Desplas dispose d'une pharmacie à usage interne qui permet de fournir différents services du Centre Hospitalier.
La Pharmacie réalise également de la rétrocession ; elle dispense aux particuliers certains médicaments réservés aux hôpitaux tous les jours ouvrés de 14h30 à 17h00. Pour cela, vous pouvez appeler le 05.55.54.50.82. Il est nécessaire de se faire enregistrer auprès du service des admissions au préalable puis aller à la Pharmacie avec leur ordonnance.

SERVICES ADMINISTRATIFS

Admissions

Ce service assure les formalités d'admissions, de frais de séjour et de consultations externes. Il prend également en charge le standard téléphonique et le courrier de l'établissement.
Le service des admissions est ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30.

Affaires Générales, Juridiques et Communication

La responsable des affaires générales, juridiques et communication a des missions extrêmement variées : répondre à des appels à projet, impulser, organiser et diriger la mise en œuvre des plans d'actions…

Coordination gérontologique

Interlocuteur des malades, de leur famille, des soignants libéraux, des acteurs du maintien à domicile et des institutions de soins ou d'hébergement, la Coordination Gérontologique qui regroupe des compétences médicales et sociales, intervient dans tous les services du Centre Hospitalier.
Elle est au cœur d'un réseau ville-hôpital et participe activement à l'organisation du retour à domicile des personnes hospitalisées.

Qualité, la Gestion des Risques, les Relations avec les Usagers

La gestion des risques est organisée pour identifier, évaluer et réduire, chaque fois que cela est possible, les risques encourus par les patients, visiteurs et personnels.

Ressources Humaines et Formation

Le service des ressources humaines anime et coordonne la gestion, les relations sociales, et la formation des personnels médicaux et non-médicaux.

Secrétariat Médical

Le secrétariat médical est ouvert du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures.
Ce service assure la prise de rendez-vous pour les consultations externes (excepté biologie et radiologie).

Services Economiques

Le services économique recherche les fournisseurs et les mettent en concurrence dans le cadre de la réglementation des marchés publics. Ils passent et réceptionnent les commandes. Ils assurent la gestion des stocks.

Services Financiers

Ce service élabore et assure le suivi du budget du Centre Hospitalier. Parallèlement, il effectue la liquidation et le mandatement des factures des fournisseurs.

Service Informatique

Le Centre Hospitalier Bernard Desplas est doté d'un réseau informatique, info géré par le Syndicat Interhospitalier Limousin (SIL), structure de coopération et d'expertise des systèmes d'informations de Santé au service des établissements sanitaires, médico-sociaux et sociaux.

SERVICES LOGISTIQUES ET TECHNIQUES

Blanchisserie

Le linge de lit et le linge de toilette sont fournis et entretenus pas l'établissement.
Dans les services d'hébergement, le linge personnel non fragile, excepté celui nécessitant un nettoyage à sec, peut être pris en charge par le service de blanchisserie, sous réserve d'être correctement identifié (Nom, Prénom, Service). Dans le cas contraire le Centre Hospitalier est dégagé de toute responsabilité en cas de pertes, dégradation…
Le marquage du linge peut être effectué à la demande des patients (Cf tarifs en annexe).

Restauration

Le Centre Hospitalier a mis en place en collaboration avec le service de restauration une production en liaison mixte qui représente 4200 repas par semaine. Cette production est organisée de la manière suivante :

- Liaison chaude les 5 jours de la semaine le midi, en liaison froide le samedi et le dimanche et les soirs.
- La salle de restauration est ouverte 5 jours sur 7, de 12h00 à 13h30 pour les accompagnants et le personnel.

Les repas sont établis par le responsable du Service Restauration, en lien avec le réseau LINUT et validés par la commission des menus, le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN), les services économiques.

Service Central d'Entretien

Une équipe est chargée de l'entretien des zones de circulation communes, des salles de réunion, des bureaux...

Service Technique

Les agents du service technique prennent en charge la maintenance préventive et corrective des locaux, des installations et des matériels. Ils réalisent certains travaux et participent à la prévention de la légionelle.

Les Instances, Commissions, Comités

LE CONSEIL DE SURVEILLANCE

Présidence : Une personnalité qualifiée

Attributions : Le Conseil de Surveillance se prononce sur la stratégie de l'établissement et exerce un contrôle permanent de sa gestion.

Il délibère sur :

- Le projet d'établissement
- La convention constitutive des centres hospitaliers universitaires et les conventions passées
- Le compte financier et l'affectation des résultats
- Toute mesure relative à la participation de l'établissement à une communauté hospitalière de territoire dès lors qu'un centre hospitalier universitaire est partie prenante ainsi que tout projet tendant à la fusion avec un ou plusieurs établissements publics de santé
- Le rapport annuel sur l'activité de l'établissement présenté par la Directrice Déléguée
- Toute convention intervenant entre l'établissement public de santé et l'un des membres de son Directoire ou de son Conseil de surveillance
- Les statuts des fondations hospitalières créées par l'établissement.

LE DIRECTOIRE

Présidence : la Directrice Déléguée

Attributions : le Directoire a pour missions :

- L'approbation du projet médical, préparé par le président de la Commission Médicale d'Etablissement (CME) avec la Directrice Déléguée ;
- La préparation du projet d'établissement (délibération du Conseil de surveillance), notamment sur la base du projet de soins infirmiers, de rééducation et médicotechniques
- Conseil auprès du Directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement.

LA COMMISSION MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT (CME)

Présidence : un médecin de l'établissement élu parmi les membres de la CME

Attributions : La Commission Médicale d'Etablissement contribue à l'élaboration du projet médical, de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, et à l'élaboration de projets relatifs aux conditions d'accueil et de prise en charge des usagers. Des compétences précises lui sont conférées en cette matière.

La CME est à la fois consultée et informée dans tous les domaines de la vie de l'établissement (organisation, investissements, financement).

Le COMITÉ TECHNIQUE D'ÉTABLISSEMENT (CTE)

Président : la Directrice Déléguée

Attributions : le CTE est une instance consultative qui associe les personnels hospitaliers à la gestion de l'établissement.

Le COMITÉ D'HYGIÈNE, DE SÉCURITÉ ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL (CHSCT)

Président : la Directrice Déléguée

Attributions : le Comité d'Hygiène et de Sécurité et des Conditions de Travail contribue à la protection de la santé et de la sécurité des personnels ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail.

LE COMITÉ DE LIAISON EN ALIMENTATION ET NUTRITION (CLAN)

Présidence : un médecin

Attributions : le CLAN participe, par ses avis ou propositions, à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des malades et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition.

LA COMMISSION DE SOINS INFIRMIERS ET DE RÉEDUCATION MÉDICO TECHNIQUE (CSIRMT)

Présidence : le Directeur des soins

Attributions : la CSIRMT est consultée sur l'organisation générale des soins infirmiers, de rééducation et médicotechniques et de l'accompagnement des malades dans le cadre du projet de soins infirmiers, de rééducation et médicotechniques, la recherche dans le domaine des soins infirmiers, de rééducation et médicotechniques et l'évaluation de ces soins, l'élaboration d'une politique de formation, l'évaluation des pratiques professionnelles, la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, le projet d'établissement et l'organisation interne de l'établissement.

LES COMMISSIONS ADMINISTRATIVES PARITAIRES LOCALES (CAPL)

Présidence : le Président du Conseil de Surveillance

Attributions : les CAPL sont des instances représentatives où sont discutées les modalités de traitement des carrières des agents de la fonction publique.

LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)

Présidence : un pharmacien, Vice-Présidence : un médecin

Attributions : le CLIN lutte contre les infections nosocomiales au Centre Hospitalier par le biais d'un programme annuel d'actions qui comporte notamment : des actions de formation et d'information du personnel, la mise en place ou la mise à jour de procédures, une évaluation périodique des pratiques professionnelles dans le domaine de l'hygiène.

Gestion des alertes infectieuses.

LE COMITE DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

Présidence : médecin, infirmière

Attributions : le CLUD propose les orientations les mieux adaptées à la situation locale pour améliorer la prise en charge de la douleur, il coordonne les actions transversales.

LE COMITÉ DU MÉDICAMENT, DES DISPOSITIFS MÉDICAUX ET DES ANTIBIOTIQUES (CMDMAB)

Présidence : un pharmacien, Vice-Présidence : un médecin

Attributions : le CMDMAB définit, en concertation avec les professionnels de santé, des priorités thérapeutiques pour élaborer une politique cohérente du médicament et des dispositifs médicaux stériles dans l'établissement, optimise les dépenses en médicaments et en dispositifs médicaux stériles, participe à l'élaboration des recommandations en matière de prescription et de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles et de lutter contre l'iatrogénie médicamenteuse.

LA COMMISSION QUALITÉ/GESTION DES RISQUES

Présidence : La Directrice Déléguée.

Attributions : l'établissement, représenté par son Directeur, a décidé de confier le pilotage et le suivi de sa démarche qualité institutionnelle à une structure multi professionnelle représentative des métiers exercés dans l'établissement.

LE CONSEIL DE PÔLE

Présidence : Responsable du pôle.

Attributions : favorise les échanges d'informations notamment ceux ayant trait aux moyens afférents aux pôles, participe à l'élaboration du projet de pôle et du rapport d'activité, donne un avis sur le contrat de pôle, fait des propositions sur le fonctionnement du pôle, au titre de ces différentes missions, il a vocation à favoriser l'expression des personnels.

LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)

Dans chaque EHPAD, Bellevue et Voie Dieu, et en USLD il existe un Conseil de la Vie Sociale. C'est une instance collégiale qui fonctionne de manière démocratique ; lieu d'échange et d'expression sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement dans lequel est accueilli l'usager, il est animé par un cadre de santé.

Composition : deux représentants des personnes accueillies ou prises en charge, s'il y a lieu, un représentant des familles ou des représentants légaux, un représentant du personnel, un représentant de l'organisme gestionnaire (la Directrice Déléguée)

Attributions : Le CVS donne un avis et fait des propositions sur toutes questions intéressant le fonctionnement de l'EHPAD notamment sur l'organisation intérieure, la vie quotidienne, les activités, l'animation et les projets de travaux….

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Président : Le médiateur médecin de l'établissement

Attributions : La CDU a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches.

Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

Les membres de la commission sont astreints au secret professionnel.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

www.sante.gouv.fr

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

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé Avril 2006

Les chartes citées ci-dessous vous seront remises sur simple demande au cadre de santé de votre service d'hospitalisation ou en contactant le secrétariat de direction (05 55 54 50 24) :

CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE
CHARTE MARIANNE
CHARTE DE BIENTRAITANCE
CHARTE ROMAIN JACOB
CHARTE EUROPEENE DES DROITS DE L'ENFANT HOSPITALISE
CHARTE DE LA PERSONNE AGEE

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère
de l'emploi, du travail
et de la cohésion sociale

Ministère de la santé
et de la protection sociale

Ministère de la famille
et de l'enfance

Direction générale de l'action sociale

Edition SICOM n° : 04 075 - Mai 2004 HUITIEME JOUR

La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Cette loi régit près de 32 000 structures, ce qui représente plus d'un million de places et plus de 400 000 salariés.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

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

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

Article 9 - Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

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

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

Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

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

Article 11 - Droit à la pratique religieuse

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

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

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis.
Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

Approbation			
Françoise Dupêcher	Directrice	14-04-2015	
Dominique GRAND	Directrice Déléguée	16-03-2021	

La bientraitance englobe tout ce qui favorise l'épanouissement de la personne, s'adapte à ses besoins divers (psychologiques, physiologiques, affectifs, etc….) et permet un développement harmonieux.
La bientraitance s'inscrit dans les valeurs et la qualité de service que prône le Centre Hospitalier Bernard Desplas de Bourganeuf.

1. **Adopter** en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'usager.

2. **Donner** à l'usager et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.

3. **Garantir** à l'usager d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.

4. **Mettre** tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'usager.

5. **S'imposer** le respect de la confidentialité des informations relatives à l'usager.

6. **Agir** contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.

7. **Accompagner** la personne et ses proches dans la fin de vie.

8. **Rechercher** constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.

9. **Garantir** une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.

10. **Évaluer** et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés

Ref : groupe FORAP-HAS : principes de bientraitance

Circulaire N° DAGPB/MOS/MPM/2004/358 du 21 juillet 2004 relative à la qualité de l'accueil dans les services publics de l'état et à la généralisation à l'ensemble des services de l'état de la charte d'accueil des usagers :

Un accès plus facile à nos services :

Nous affichons les horaires usuels d'ouverture des différents services.
L'accès à tous les services est facilité y compris pour les personnes à mobilité réduite.
Un fauteuil roulant est à disposition à votre demande.
Des places de parking sont réservées aux handicapés à proximité de chaque entrée de l'hôpital.
L'accès à nos différents services est indiqué.

Un accueil attentif et courtois :

Une équipe multidisciplinaire vous accueille. Ces professionnels sont à votre écoute, n'hésitez pas à vous informer auprès d'eux. Chacun d'entre eux porte sur sa tenue ou sur un badge son nom et sa fonction afin d'être facilement identifiable.

Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé :

L'établissement veille à la lisibilité et à la clarté des documents émis.
Tout courrier réceptionné au Centre Hospitalier fait l'objet d'une réponse claire et distincte dans un délai raisonnable.
Une permanence physique et téléphonique est assurée 24h/24 et 7jours/7.

Une réponse systématique à vos réclamations :

La Commission des Usagers (CDU) répond de façon systématique à vos réclamations.
Une boite de dépôt de réclamations et de suggestions, située aux admissions est à votre disposition.

A votre écoute :

Des enquêtes de satisfactions sont réalisées afin d'entreprendre les actions correctives nécessaires.

Réf. Qualité : 1100.11.003
V1

Handidactique
www.handidactique.org

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap

Charte Romain Jacob

FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE

Une charte est un document qui explique ce que l'on va faire et comment on va le faire.
Romain Jacob est le fils de Pascal Jacob. Pascal Jacob a écrit un livre qui parle de la santé des personnes en situation de handicap.
Cette charte Romain Jacob aide les personnes en situation de handicap en France, à être en bonne santé.
Le groupe MNH est la Mutuelle Nationale des Hospitaliers.
Elle a rassemblé plusieurs personnes pour réfléchir à la charte Romain Jacob.
Toutes ces personnes soignent et accompagnent les personnes en situation de handicap.
L'Académie Nationale de Médecine fait respecter les règles pour être tous bien soignés.
L'Académie Nationale de Médecine soutient la charte.

SCANNEZ LE CODE VERSION AUDIO

PRÉAMBULE

La Charte Romain Jacob pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap en France, a fait l'objet d'une réflexion organisée et fédérée par le groupe MNH (Mutuelle Nationale des Hospitaliers), regroupant l'ensemble des acteurs nationaux du soin et de l'accompagnement.
Sous le haut parrainage de l'Académie Nationale de Médecine.

Conformément aux rapports sur l'accès aux soins et à la santé remis par Monsieur Pascal Jacob à Madame Marisol Touraine, Ministre des Affaires Sociales et de la Santé, et Madame Marie-Arlette Carlotti, alors Ministre déléguée aux Personnes handicapées et à la Lutte contre l'exclusion, le 6 juin 2013 à l'hôpital Raymond Poincaré (Garches), et conformément au comité interministériel du handicap (CIH) et aux priorités fixées par les Agences Régionales de Santé (ARS), les représentants des personnes en situation de handicap ainsi que les acteurs des secteurs du soin (hospitaliers, médico-sociaux, ambulatoires) présentent la Charte Romain Jacob.

Celle-ci s'inscrit dans les orientations des politiques publiques, portées par de nombreuses lois en faveur de l'insertion sociale et de la pleine citoyenneté des personnes en situation de handicap.

Les signataires s'engagent à promouvoir la fédération des acteurs dans chacune des régions pour répondre aux besoins spécifiques de l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap dans chaque région.

Les signataires soulignent l'urgence d'apporter une réponse aux attentes de l'ensemble des acteurs du soin et de l'accompagnement, très démunis face au manque de sensibilisation, de formation et de moyens dédiés aux personnes en situation de handicap.

Les signataires s'engagent à promouvoir toute action visant à atteindre cet objectif.

Les signataires, conscients des conditions requises pour assurer une prise en charge de qualité, s'engagent à diffuser les initiatives réussies ayant permis d'améliorer l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap en milieu hospitalier, en institution comme en milieu ordinaire.

Les signataires s'engagent à promouvoir l'accès des personnes en situation de handicap aux soins courants et spécifiques en milieu ordinaire, quelle que soit la spécialité médicale ou paramédicale.

Cette Charte a pour but de fédérer l'ensemble des acteurs régionaux et nationaux autour de l'amélioration de l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap.

1 VALORISER L'IMAGE QUE LA PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP PERÇOIT D'ELLE-MÊME

La personne doit être actrice de sa santé et de sa qualité de vie. C'est un élément constitutif de son autonomie. Comme tout un chacun, l'éducation qui lui est apportée doit concerner tous les domaines de la vie : l'hygiène, l'alimentation, l'activité physique, la sexualité, les conduites addictives (tabac, alcool…). Il est essentiel de lui apprendre comment fonctionne son corps et comment le respecter, l'informer des changements corporels qui vont intervenir tout au long de sa vie (puberté, sexualité, contraception, avancée en âge…). La place des aidants et des professionnels est prépondérante dans cette éducation.

2 VALORISER L'ACCOMPAGNEMENT

Les signataires reconnaissent le rôle, l'expertise et les compétences essentiels des personnes qui accompagnent les personnes en situation de handicap (aidants, familles, proches, professionnels…) dans leur parcours de soins.

Ils veillent à les associer, dans le respect des droits des patients, à la prise en charge médicale et soignante des personnes en situation de handicap.

Les signataires reconnaissent le rôle des associations représentant les personnes en situation de handicap pour l'amélioration continue des parcours de santé.

Ils s'engagent à faciliter leur expression et leur participation.

La personne en situation de handicap bénéficie d'un droit à être accompagnée par la personne de son choix tout au long de son parcours de soins.

Conformément à la loi, les accompagnants doivent être acceptés et reconnus dans leur mission par la totalité des acteurs de soins, en accord avec la personne en situation de handicap.

Durant cet accompagnement, les signataires soulignent l'importance de prendre en compte le besoin de répit des aidants de proximité.

3 EXPRIMER LES BESOINS

Les signataires soutiennent le recueil des besoins des personnes en situation de handicap au moyen d'outils partagés et leur transmission aux autorités publiques compétentes. Ce recueil privilégie l'expression directe des personnes en situation de handicap et peut être complété par d'autres sources telles que des enquêtes et des études régionales.

4 INTÉGRER LA SANTÉ AU PARCOURS DE VIE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les signataires, et notamment ceux représentatifs des établissements de santé et services sociaux et médico-sociaux, s'assurent, dans leur accompagnement quotidien, individuel et collectif, de la prise en compte de la santé comme un élément constitutif de l'autonomie et de la citoyenneté des personnes en situation de handicap.

Ils participent à l'accès à l'hygiène, à la prévention et aux dépistages, aux actions de promotion et d'éducation à la santé, et à l'accompagnement vers les soins.

Ils forment leurs personnels, soignants ou non-soignants, à la prise en compte de la santé comme dimension incontournable de l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

5 CONSTRUIRE UNE CULTURE PROFESSIONNELLE COMMUNE

Les signataires s'engagent à systématiser les actions communes de formation et de sensibilisation au handicap auprès des professionnels et de leurs adhérents. Ils organisent notamment, avec la contribution des personnes en situation de handicap et de leurs aidants, des sessions communes de formation, d'information et d'échanges interprofessionnels et inter-établissements.

6 COORDONNER LE PARCOURS DE SANTÉ

La coordination du parcours de santé des personnes en situation de handicap doit être organisée, que la personne vive à domicile ou en établissement. Elle doit être utile à la personne en situation de handicap, aux proches aidants, aux professionnels de santé, sociaux et médico-sociaux.

La fonction de coordination ne pourra être assurée en l'absence d'outils permettant la circulation de l'information et son accessibilité.

La mise en place d'un dossier partagé, outil au service de la coordination et du parcours de santé, est prioritaire pour la personne en situation de handicap. Il devra être obligatoirement renseigné par l'ensemble des acteurs concernés qui auront été autorisés à y accéder et formés à son utilisation.

7 ORGANISER L'ACCÈS AUX SOINS ET À LA PRÉVENTION

Les signataires, représentant les professionnels de santé, sociaux et médicosociaux, contribuent à l'accès à la santé des personnes en situation de handicap. Ils veillent à l'adaptation de leurs équipements, à la qualité de l'accompagnement, à la communication dans les soins, et à la coordination de leurs interventions.

Afin de permettre aux personnes en situation de handicap d'être actrices de leur santé, une vigilance particulière est portée à l'adaptation des protocoles de prévention spécifiques aux différents handicaps, à la promotion de la santé, et à l'éducation thérapeutique. Les signataires veillent à mobiliser des supports d'information accessibles à tous.

8 FACILITER ET DÉVELOPPER L'ACCÈS AUX SOINS AMBULATOIRES

Les signataires s'engagent à favoriser l'accessibilité aux soins ambulatoires.

Ils soutiennent ainsi l'organisation des rendez-vous et consultations, et l'identification des professionnels de santé de proximité dont la pratique favorise l'accessibilité aux soins pour les personnes en situation de handicap.

Ils s'accordent sur la complémentarité nécessaire sur un territoire, par discipline et par zone géographique, entre l'offre de soins ambulatoires et le recours aux plateaux techniques et aux professionnels hospitaliers.

Ils agissent pour que des moyens soient mis en place pour informer et orienter les personnes en situation de handicap et leur entourage, dans le respect du choix du lieu de vie de ces personnes.

9 PRÉVENIR ET ADAPTER L'HOSPITALISATION AVEC OU SANS HÉBERGEMENT

Les signataires s'engagent à faire appel, si besoin, aux services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) et aux services d'hospitalisation à domicile (HAD), afin de prévenir, ou de raccourcir, l'hospitalisation avec hébergement. Le recours à l'HAD, quel que soit le lieu de vie, doit favoriser la continuité de l'accompagnement, en utilisant notamment les capacités de prise en charge des soins palliatifs.

Les signataires facilitent, quand elle est nécessaire, l'hospitalisation des personnes en situation de handicap notamment par la mobilisation de moyens spécifiques comme l'aménagement des chambres, l'adaptation des moyens de communication, l'organisation des rendez-vous, des consultations et examens, et la limitation des déplacements et des temps d'attente. L'accueil, la coordination et le suivi du parcours de la personne en situation de handicap, durant son hospitalisation, doivent faire l'objet de protocoles spécifiques aux handicaps et aux capacités des personnes à exprimer leurs besoins.

Dans le cadre d'une hospitalisation, l'offre de soins doit intégrer la communication avec les accompagnants professionnels, les aidants, les professionnels de santé impliqués dans la prise en charge et le médecin traitant, dans le respect des droits des patients.

Afin d'éviter les ruptures dans le parcours de soins des personnes en situation de handicap, les signataires s'engagent à développer et diffuser l'ensemble des moyens et outils de liaison pour une meilleure coordination des soins.

10 AMÉLIORER LA RÉPONSE AUX URGENCES MÉDICALES

Dans un souci d'adéquation entre les besoins de la personne en situation de handicap, le bon recours aux services des urgences, et afin d'éviter les ruptures d'accompagnement, les signataires s'engagent à promouvoir une formation des équipes des services mobiles d'urgence et de réanimation (SMUR) adaptée à la prise en charge des personnes en situation de handicap.

Les signataires s'engagent à adapter l'accueil, les soins et la prise en charge somatique et psychiatrique des personnes en situation de handicap en urgence, en favorisant l'accès direct aux unités de soins concernées (document de liaison), et en définissant des critères de priorité de prise en charge dans les services d'urgence.

Les établissements de santé associent, dans le respect des droits des patients, les accompagnants des personnes en situation de handicap afin de favoriser la communication et l'adaptation des soins.

11 FACILITER LE RECOURS AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Les signataires s'engagent à faciliter le recours aux nouvelles technologies afin de développer des programmes régionaux de télémédecine pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap et à favoriser l'accès aux outils de communication qui leur permettent de s'exprimer.

12 METTRE EN OEUVRE ET ÉVALUER LA PRÉSENTE CHARTE

Les signataires s'accordent sur la nécessité de construire, au regard de chacun des objectifs de la présente Charte, des outils partagés et concrets, fondés sur la reconnaissance réciproque des compétences, des aptitudes, mais également des contraintes de chacun, et favorisant la fluidité des parcours de santé.

Ils se réunissent annuellement, au travers d'un comité de la Charte, pour partager l'évaluation de leurs actions.

Ils communiquent leurs travaux et conclusions à la Haute Autorité de Santé (HAS), à la Conférence Nationale de Santé (CNS), au Conseil National Consultatif des Personnes en situation de handicap (CNCPH) et aux autorités publiques compétentes.

Ils favorisent l'adhésion à la présente Charte des acteurs de santé et des représentants des personnes en situation de handicap.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Monsieur François Hollande,
Président de la République Française

Handidactique

Monsieur Pascal Jacob,
Président de l'association Handidactique

Charte européenne de l'enfant hospitalisé

« Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants. » (UNESCO)

Un enfant à l'hôpital, c'est l'affaire de tous.

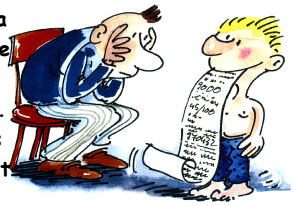
Cette charte résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.

1- L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

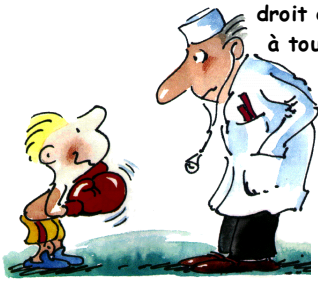
2 - Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

3 - On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela entraîne un supplément financier ou une perte de salaire.
On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

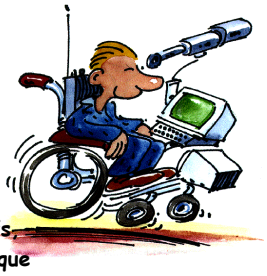
4 - Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



5 - Les enfants et les parents ont le droit d 'être informés pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins.
On évitera tout examen ou traitement qui n 'est pas indispensable.



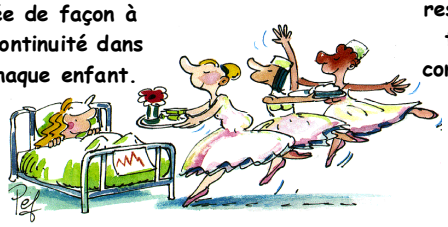
6 - Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.



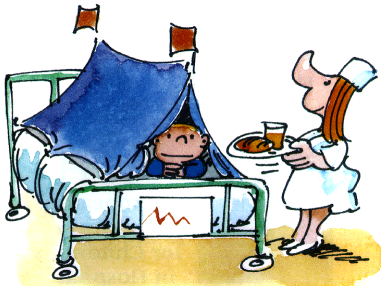
7 - L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

8 - L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

9 - L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins à chaque enfant.



10 - L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



Illustrations : Pef

© APACHE - Pef - EACH

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.

fng
Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau – 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 – www.fng.fr

Version révisée 2007

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DU TRAVAIL, DES RELATIONS SOCIALES ET DE LA SOLIDARITÉ

Centre hospitalier
Bernard Desplas
23400 Bourganeuf

TARIFS 2022

		SERVICES HOSPITALISATION			
		PRIX JOURNEE*	FORFAIT JOURNALIER/JOUR	CHAMBRE INDIVIDUELLE	
				CONVENTIONNEE/ JOUR*	NON CONVENTIONNEE/ JOUR
MEDECINE	Hospitalisation complète	476,80 €	20,00 €	42,00 €	50,00 €
	Hospitalisation de jour	451,84 €			
	SSR	289,79 €	20,00 €	35,00 €	43,00 €

** SELON ARRÊTE ARS de janvier 2021- Applicable au 1er février 2021 et selon accord cadre avec la MFL*

CONSULTATIONS EXTERNES	
CONSULTATION PLUS DE 16 ANS	25,00 €
CONSULTATION MOINS DE 16 ANS	25,00 €
CONSULTATION MOINS DE 3 ANS	30,00 €
CONSULTATION SPECIALISTE	25,00 €
CONSULTATION SUITE DEMANDE MEDECIN TRAITANT	50,00 €

	EHPAD-USLD*								ACCUEIL DE JOUR*			
	HEBERGEMENT/JOUR			DEPENDANCE/JOUR			RESERVATION/JOUR		HEBERGEMENT		DEPENDANCE	
	CAS GENERAL	TEMPORAIRE	MOINS DE 60 ANS	GIR 1/2	GIR 3/4	GIR 5/6	CAS GENERAL	PSYCHIATRIE	JOURNEE	DEMI JOURNEE	JOURNEE	DEMI JOURNEE
EHPAD BELLEVUE	48,72 €	48,72 €	68,99 €	25,77 €	16,35 €	6,94 €	28,72 €	33,72 €	13,57 €	6,79 €	15,93 €	7,97 €
EHPAD du THAURION	48,12 €		67,52 €	24,77 €	15,72 €	6,67 €	28,12 €	33,12 €				
USLD	51,50 €		84,55 €	37,40 €	23,03 €	9,98 €	31,50 €	36,50 €				

**TARIFS SELON ARRETES DU CONSEIL DEPARTEMENTAL DE LA CREUSE Du 01 mars 2021 - Application au 1/03/2021*

PRESTATIONS HOTELIERES ET DIVERSES DE L'ETABLISSEMENT								
REPAS	REPAS ACCOMPAGNANT	9,60 €	LOCATION PETIT MATERIEL MEDICAL PAR JOUR	FAUTEUIL ROULANT	10,25 €(CAUTION 200,00€)	TELEVISEUR	JOUR	4,00 €
	REPAS PERSONNEL	4,40 €		CANNES ANGLAISE	5,15€ (CAUTION 25,00€)		SEMAINE	21,90 €
	REPAS STAGIAIRE	3,90 €		DEAMBULATEUR	7,15€(CAUTION 25,00€)		MOIS	65,65 €
MARQUAGE DU LINGE DES RESIDENTS (FORFAIT)		51,50 €	FRAIS DE DOSSIER CRUQPEC	PHOTOCOPIE	0,18 €	LITS ACCOMPAGNANT		21,41 €
CHAMBRE MORTUAIRE AU DELA DU 3EME JOUR D'OCCUPATION		27,80 €		FRAIS POSTAUX	AU REEL	TELEPHONE	UNITE TELEPHONIQUE	0,35 €

Contrat d'engagement

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

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 … »

Votre douleur, parlons-en

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SANTÉ
www.sante.gouv.fr

INDICATEURS QUALITÉ 2021

Centre hospitalier Bernard Desplas 23400 Bourganeuf

INDICATEURS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

Objectif : Mesurer la qualité de tenue du dossier patient.

IQSS %	Résultats			Evolution année précé-dente	Position par rapport à la moyenne nationale
	2018	2019	2020		
Lettre de liaison à la sortie MCO	24	3	-	↘	☹
Document de sortie SSR	51	50	-	=	😐
Evaluation de la douleur MCO	-	97	-	=	☺
Evaluation de la douleur SSR	-	96	-		☺
Projet de soins / projet de vie	92	93	-	=	☺
Taux de vaccination anti grippale	-	-	11.15		☹
PCC : trace de la mise en place	-	-	75		😐
PCC: trace de l'info au patient	-	-	0		☹

CERTIFICATION

Objectif : La certification est une procédure d'évaluation périodique externe, effectuée par la Haute Autorité de Santé du niveau de qualité et de sécurité des soins de l'établissement

Année	Version	Résultat
2016	**V2014**	B

INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS (IAS)

Objectif : Mesurer les actions et les résultats des établissements en matière d'infections associées aux soins dites

	2018	2019	2020
ICALIN 2	A	-	-
ICSHA 3	C	B	B
ICATB 2	A	-	-

ICALIN 2 : Indicateur d'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales au sein de l'institut, moyens alloués et actions mises en œuvre.

ICSHA 3 : Indicateur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains.

ICATB 2 : Indicateur d'optimisation de l'efficacité des traitements antibiotiques.

QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

Objectif : Mesurer la satisfaction des patients relative à leurs prises en charge. **2020: 73.1 %**

Taux de satisfaction (%)	2018	2019	2020	évolution / cible	
Accueil	80.5	83.5	95.6	↗	☺
Prise en charge du patient	83.0	100	83.8	↘	☺
Prise en charge de la douleur	76.4	90.1	76.0	↘	😐
Déroulement du séjour	83.3	99.8	85.6	↘	☺
Prestations hôtelières	77.4	95.1	76.7	↘	😐
Organisation de la sortie	84.3	98.5	76.5	↘	😐

Cible : ☺ ≥ 80% / 😐 ≥ 60% et < 80 % / ☹ < 60%

Juin 2021

Signaler, alerter

Événements pouvant avoir un impact sur la santé de la population

Point focal

Plateforme régionale de veille et d´urgences sanitaires

24h/24

0 809 400 004 Service gratuit + prix appel

@ ars33-alerte@ars.sante.fr

05 67 76 70 12

Agence régionale de santé
Nouvelle-Aquitaine
103 bis rue Belleville - CS 91704
33063 Bordeaux Cedex

ars Agence Régionale de Santé Nouvelle-Aquitaine

Santé publique France

Nouvelle-Aquitaine

A signaler auprès de la plateforme

Tout événement sanitaire ou environnemental susceptible d´avoir un impact sur la santé de la population

- Les maladies à déclaration obligatoire*
- Cas groupés de maladies en collectivité
- Exposition à un agent dans l'environnement ou en milieu du travail

Tout événement survenant dans les établissements de santé et médico-sociaux pouvant avoir des conséquences sur leur fonctionnement

* Liste des MDO et fiches de notification : www.invs.sante.fr, rubrique Maladies infectieuses

Réalisation : département communication ARS Nouvelle-Aquitaine

EN CAS D'URGENCE :

⊡ Appeler les secours : 17

Le 112 à partir d'un mobile, le 114 par SMS, ou sur arretonslesviolences.gouv.fr.
Les forces de l'ordre peuvent vous secourir en cas de danger et vous permettre de signaler les faits. Vous et vos enfants pourrez être mis à l'abri dans un lieu sécurisé.

⊡ Recevoir des soins : 15

Les urgences peuvent, en plus de vous soigner et de vous orienter, établir un certificat médical de constatation. C'est un outil important pour faire valoir vos droits.

HÉBERGEMENT :

⊡ Hébergement d'urgence : 115

Si vous voulez vous mettre à l'abri, vous pouvez accéder à un hébergement d'urgence pour vous et vos enfants. Un travailleur social spécialisé vous prendra en charge.

Pour toute solution d'hébergement ou de logement, un accompagnement, une orientation, contactez le Comité d'Accueil Creusois au 09 75 19 50 50 ou le 115 en cas d'urgence.

PRÉPAREZ VOTRE DÉPART

⊡ Identifiez les personnes pouvant vous aider

Enregistrez dans votre portable et apprenez par cœur les numéros importants (17,15).

⊡ Mettez à l'abri vos documents importants

Vos papiers d'identité, vos bulletins de salaire, vos documents bancaires et les éléments justificatifs des violences. Stockez les dans une boîte mail connue de vous seule ou en lieu sûr. (votre avocat, des proches, une association).

⊡ Ouvrez un compte personnel

Il doit être à votre nom de naissance, de préférence avec une adresse différente de celle du domicile conjugal. Vous pouvez obtenir une domiciliation auprès du CCAS ou du SIAO.

⊡ Trouvez une solution de relogement

Vous pouvez demander un hébergement temporaire si vous souhaitez quitter le domicile conjugal. De plus, si vous portez plainte, vous êtes prioritaire pour les demandes de logement social, sous conditions de ressources. Contactez le Comité d'Accueil Creusois. (voir contacts)

Sachez qu'une simple attestation sur l'honneur de séparation suffit pour demander le RSA, même si vous vivez encore sous le même toit.

VOUS VOULEZ VENIR EN AIDE À UNE FEMME VICTIME DE VIOLENCES ?
Écoutez-la. Respectez son rythme et ses choix. Croyez-là et dites-le-lui. Mettez-la en relation avec une association ou une institution capable de la protéger.

N° d'Écoute National : 3 9 19 — 3919

VIOLENCES au sein du COUPLE

PRÉFÈTE DE LA CREUSE
Liberté Égalité Fraternité

ARRÊTONS LES VIOLENCES

COMMENT ÇA SE PASSE DANS VOTRE COUPLE ?

> Il vous dévalorise et vous méprise : « tu n'es bonne à rien », « tu es nulle », « tu ne ressemble à rien »…

> Il vous fait du chantage, il vous isole : « si tu m'aimes , reste à la maison, ne va pas voir tes copines.. »

> Il vous menace : « je vais t'enfermer, je vais te tuer »…

> Il a confisqué votre argent et vos papiers, il surveille vos conversations…

> Il vous agresse, puis vous promet de ne plus recommencer et de changer.

> Il vous fait peur, vous êtes stressée en permanence.

SI VOUS VIVEZ UNE OU PLUSIEURS DE CES SITUATIONS, VOUS ÊTES VICTIME DE VIOLENCES.
CE N'EST PAS VOTRE FAUTE. LA LOI VOUS PROTÈGE : VOUS POUVEZ ÊTRE AIDÉE.

SIGNALER LES FAITS

La plainte

La loi **punit les violences commises au sein des couples que ce soit par votre conjoint ou votre ex-conjoint** (les violences physiques, sexuelles, mais aussi psychologiques, verbales, économiques…). Il ne faut pas hésiter à porter plainte. Vous pouvez vous faire accompagner par la personne de votre choix, proche ou association (voir les structures d'accompagnement). Les policiers et les gendarmes ont l'obligation d'enregistrer votre plainte, même sans certificat médical. Vous pourrez le faire établir ultérieurement ou selon les cas, la police ou la gendarmerie pourra réquisitionner un médecin pour établir un certificat médical de constatation des violences.

Si vous ne souhaitez pas porter plainte

→ **Vous pouvez faire enregistrer les faits** par la police ou la gendarmerie, via une main courante. Il s'agira d'un élément de preuve dans le cadre de poursuites ultérieures. Les mains courantes sont transmises à la justice. Vous pourrez être contactée par un intervenant social ou une association, qui vous aidera dans vos démarches. Dans tous les cas, demandez le récépissé ou la copie de la main courante et conservez-les précieusement.

→ **Faites établir un certificat médical**

Les médecins sont tenus, déontologiquement, de vous fournir un certificat médical si vous en faites la demande. Pour cela, vous pouvez vous rendre au service des urgences, ou chez un médecin. Dans tous les cas, un certificat médical est très utile pour établir un constat des violences et de leur gravité. Il le sera d'autant plus dans une perspective de procédure pénale.

SI VOUS ÊTES DE NATIONALITÉ ÉTRANGÈRE

Que votre conjoint soit français ou étranger, si vous avez subi des violences conjugales en France, vous avez des droits. Demandez de l'aide à une association.

Les mesures de protection possibles suivant les situations

Si vous avez signalé les faits à la police ou à la gendarmerie, le juge peut prononcer des mesures de protection immédiates (interdiction d'approcher pour votre conjoint, autorisation de dissimulation de votre adresse, attribution d'un téléphone de protection, éviction du conjoint….). Si vous êtes en danger mais ne souhaitez pas porter plainte, vous pouvez demander une ordonnance de protection au juge aux affaires familiales, qui peut vous la délivrer rapidement pour 6 mois (renouvelable une fois).

POUR PROTÉGER VOS ENFANTS

Les violences affectent gravement et durablement vos enfants, même si ils ne le montrent pas. Des professionnels peuvent les aider et les accompagner. Le juge fixera les modalités d'exercice de l'autorité parentale et, éventuellement, une pension alimentaire. Vous pouvez obtenir l'interdiction de sortie du territoire de vos enfants.

QUITTER LE DOMICILE COMMUN AVEC VOS ENFANTS

Si vous subissez des violences, il est légitime de partir de chez vous et d'emmener vos enfants. Pour vous protéger vous devez signaler aux forces de l'ordre que vous quittez le domicile conjugal.

STRUCTURES D'ACCOMPAGNEMENT

Intermède 23 :
accueil de jour anonyme spécialisé ; écoute, accompagnement, orientation, soutien. Guéret
05 55 41 73 46
intermede@comiteaccueilcreusois.fr
Retrouvez Intermède23 sur Facebook

Aravic-France victimes-23 :
accueil, écoute, informations sur les droits des victimes, aide dans les démarches, orientation, soutien, accompagnement dans la procédure.
Cité Administrative, Guéret
05 55 52 39 81 ou 06 40 15 40 75
aravic23@wanadoo.fr
Retrouvez Aravic France Victimes23 sur Facebook

CIDFF :
centre d'information sur le droit des femmes ; information sur les droits, juriste formée à l'accueil des femmes victimes de violences, orientation, entretiens par téléphone. Permanence à la CAF, Guéret
05 55 52 99 41 ou 07 70 11 31 72
cidff23@cidff-limousin.org

CDAD :
point d'accès aux droits ; information juridique.
Place Bonnyaud, Guéret
05 87 56 20 87

Conseil départemental :
Intervenante sociale en commissariat et gendarmerie :
écoute, accompagnement dans les démarches, accueil, orientation, aide aux procédures et liens avec les forces de l'ordre et les travailleurs sociaux.
05 44 30 25 11 ou 06 79 83 81 13
ou contacter vos assistants sociaux de secteur au sein de la Direction des actions sociales de proximité.
05 44 30 25 02 **oserdemander@creuse.fr**

Lieu d'Accueil Relais de Bourganeuf :
Accueil, Écoute, Orientation
Lundi de 14h à 16h et le Mercredi de 10h à 12h30 sur rendez-vous
Mairie de Bourganeuf – 06.31.89.68.07

Lieu d'Accueil Relais de La Souterraine :
Accueil, Ecoute, Orientation
Jours d'ouverture du CCAS
CCAS de la Souterraine – rue de l'Hermitage
05 55 63 35 95

CENTRE HOSPITALIER BERNARD DESPLAS

CENTRE HOSPITALIER DE GUERET

Des services sans rendez-vous :

Un service de radiologie :
Ouvert du lundi au vendredi, de 8h à 20h
Un accueil médical : (consultations médicales)
Ouvert 7j / 7j de 8h à 20h
Les prélèvements biologiques (prises de sang…) réalisés à l'accueil médical :
Du lundi au vendredi, de 8h à 13h30 et le samedi de 8h à 12h
La Pharmacie : possibilité pour les usagers de venir retirer les médicaments en rétrocession (médicaments réservés à l'Hôpital, non délivrés par les pharmacies de ville)
Du lundi au vendredi de 14h30 à 17h00

Des spécialités à votre disposition sur rendez-vous :

CHIRURGIE ORTHOPEDIQUE	**Dr. Mohammed EL FELLAH** Un mercredi après-midi sur deux
DERMATOLOGIE	**Dr. Jean Marie BONNETBLANC** Un vendredi matin sur deux
CHIRURGIE VISCERALE	**Dr. Stéphane THEYS** Un mercredi après-midi sur deux
GYNECOLOGIE / OBSTETRIQUE	**Dr. Géraldine ROUIBI** Le mardi
NEUROLOGIE	**Dr. Ansoumane CONDET** Le dernier jeudi matin de chaque mois
PNEUMOLOGIE	**Dr. Helmy IBRAHIM** Un jeudi après-midi sur deux
NUTRITION	**Dr. Michel BUGEON** **Dr. Christophe SABOT**
OPHTALMOLOGIE	**Dr. Claude LAROUDIE** Le jeudi
UROLOGIE	**Dr. Mohamed GASSARA** Un lundi après-midi sur deux
RHUMATOLOGIE	**Dr. Jacques VAQUIER** Un mardi matin sur deux
MEMOIRE ***(SUSPENDUE)***	**Dr. Josiane DEMARS /** **Mr VOLEPPE (Neuropsychologue)**
SUIVI DE GROSSESSE / **PREPARATION A L'ACCOUCHEMENT**	**Sages-femmes** Le jeudi (prise de RDV : du lundi au vendredi de 9h à 17h au 05.55.51.70.01)

Pour tout renseignement et prise de rendez-vous, veuillez-vous adresser au Secrétariat Médical, du lundi au vendredi, de 9h à 17h au 05.55.54.50.79.