Livret d'accueil

Centre de Moyen Séjour et de Convalescence de Charleville-sous-bois

Filieris
la santé en action

Le mot de la Direction

L'ensemble du personnel de l'établissement de soins de Charleville sous Bois vous souhaite la bienvenue.

Notre objectif est de dispenser les soins nécessaires à votre rétablissement, à votre confort et de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à préparer votre retour à domicile.
Le traitement de la douleur et des symptômes pénibles ainsi que la prévention du risque infectieux font partie de nos priorités.

Vous trouverez dans ce livret les informations concernant l'établissement et l'organisation de votre séjour.

Nous avons le plaisir de vous accueillir dans un établissement totalement rénové, dans les meilleures conditions de confort et de sécurité.

L'établissement de soins fait partie du réseau de santé Filieris, géré par la Caisse Autonome Nationale de Sécurité Sociale dans les Mines.

Cet ancien pavillon de chasse datant de 1912, dispose actuellement de 71 lits de Soins de Suite et de Réadaptation, pour accueillir des patients dont l'état de santé requiert des soins continus, curatifs, palliatifs ou de réadaptation auxquels se sont ajoutés 30 lits de soins de longue durée.

Un document retraçant l'historique du château est disponible sur demande à l'accueil.
Pour mieux répondre à vos attentes, l'établissement a engagé une démarche d'amélioration de ses prestations, animée par une qualiticienne.
Un questionnaire de satisfaction est joint à ce livret. Nous vous remercions de bien vouloir le compléter au moment de votre sortie, il nous permettra de connaître vos attentes et d'améliorer ainsi les conditions de séjour au sein de notre établissement.

La Direction

Sommaire

Les formalités relatives à votre admission p1
Les informations sur votre séjour p2
Les informations sur votre sortie p4
Les professionnels de l'établissement p5
L'ensemble des informations relatives à vos droits p7
- Les modalités d'accès à votre dossier et aux informations informatisées
- La Commission des usagers (CDU) p8
- Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)
- Le Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN) p9
- La personne de confiance comme relais d'information

Vos obligations p11
Nos engagements p12
La Commission Médicale d'Etablissement p14
La Charte du patient hospitalisé p15
La Charte des droits et des libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendante p16
La Charte de bientraitance p17
La Charte de la laïcité dans les services publics p18

Votre admission

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

A l'admission, munissez-vous de votre carte Vitale, de votre carte d'identité et de votre carte mutualiste si vous êtes adhérent à une mutuelle.

LES FRAIS DE SÉJOUR

Dès votre arrivée, le personnel du service des admissions est à votre disposition pour vous accueillir et vous renseigner.

	Régime de sécurité sociale		
	Régime général	Régime local	Régime minier
Prise en charge	80% du prix de journée * (le reste est à votre charge ou à celle de votre mutuelle)	100% du prix de journée	100% du prix de journée
Forfait journalier	A votre charge ou à la charge de votre mutuelle	A votre charge ou à la charge de votre mutuelle	A votre charge ou à la charge de votre mutuelle

* La prise en charge peut être à 100 % dans le cadre des Affections de Longue Durée, des Accidents de Travail et Maladies Professionnelles.

Vous êtes affilié à un autre régime de sécurité sociale :

- Les services administratifs vous renseigneront sur le taux de prise en charge

Vous n'êtes pas affilié :

- L'assistante sociale de l'établissement vous aidera à constituer un dossier d'ouverture de droits pour la prise en charge de vos soins.

Vous pouvez demander à bénéficier du régime particulier qui vous assurera d'être hébergé en chambre individuelle.

- Le tarif est de 38€ par jour au 1er avril 2017.

VOTRE ARRIVÉE

Les admissions ont lieu tous les jours à l'heure qui vous a été indiquée.
Nous vous invitons à vous présenter à l'accueil situé au rez-de-jardin de l'aile droite, où l'on vous indiquera votre unité d'hospitalisation.
Le personnel soignant vous conduira ensuite dans votre chambre et remplira avec vous, le dossier administratif et le dossier médical.
Un des médecins de l'établissement vous rencontrera ensuite dans les plus brefs délais.

LE DÉPÔTS DES VALEURS

L'établissement ne saurait être responsable de la disparition éventuelle de bijoux ou de valeurs. Nous vous conseillons donc de les déposer dès votre arrivée dans le coffre qui équipe votre chambre. (Modalités d'utilisation en fin de livret)

LE COURRIER

La distribution est assurée chaque matin.
Une boîte à lettres se trouve à votre disposition dans le hall, à coté de l'accueil.
Si vous désirez vous faire adresser du courrier, votre adresse doit être ainsi libellée :
Etablissement de soins
Soins de suite et réadaptation-soins de longue durée
57220 CHARLEVILLE SOUS BOIS

LE TÉLÉPHONE

Le téléphone installé dans votre chambre vous permet de recevoir des appels extérieurs.
Dès votre arrivée, nous vous conseillons de communiquer votre numéro de ligne directe aux personnes susceptibles de vous appeler.
Si vous désirez à votre tour les appeler, il faudra vous acquitter d'une provision sur consommation uniquement par chèques ou espèces, au secrétariat, pour obtenir l'ouverture de votre ligne directe.

LA TÉLÉVISION

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur.
La location s'élève à 2.30€ par jour pendant le premier mois puis 12€ par mois au-delà, à régler à l'accueil.

L'ACCÈS À INTERNET

Vous pouvez demander un accès internet pour le temps de votre séjour dans le cadre du réseau sans fil réservé aux patients.
Le tarif est de 7€ pour 7 jours ou 15€ pour 30 jours.
Un identifiant et un mot de passe personnel vous seront attribués.

LES PERMISSIONS TEMPORAIRES DE SORTIE

Avec l'autorisation expresse du médecin qui vous prend en charge habituellement, il vous sera possible de vous absenter de l'établissement.
Pendant le durée de votre séjour, l'utilisation de votre véhicule personnel est proscrite, il vous sera demandé les coordonnées de la personne qui viendra vous chercher.
Les permissions sont à demander suffisamment tôt avant votre absence pour pouvoir recueillir l'avis médical requis, le vendredi avant 12h pour les absences du week end.

LE CULTE

Si vous souhaitez recevoir la visite du ministre du culte de votre choix, une liste est à votre disposition au secrétariat.
La Charte de la laïcité dans les services publics encadre l'expression des convictions religieuses au sein de l'établissement.
Vous pouvez en prendre connaissance page 18.

LES REPAS

L'établissement dispose d'un service de restauration installé dans ses locaux.
Les repas sont servis en salle à manger à l'ensemble des patients autonomes et en chambre pour les patients ayant des difficultés à se déplacer.

- Petit déjeuner : 8h
- Déjeuner : 12h
- Dîner : 18h15
- Collation : 22h

Les menus de la semaine peuvent être consultés sur les panneaux d'affichage à chaque étage.
Les régimes et, dans la mesure du possible, vos goûts personnels seront respectés.
Le questionnaire d'appréciation en fin de séjour nous aidera à améliorer cette prestation.

LE LINGE

Il vous appartient d'apporter votre linge personnel (vêtements, serviettes de toilette) et votre nécessaire de toilette (shampoing, gel douche, etc).
L'établissement n'assure qu'à titre exceptionnel son entretien (lavage et pliage) pour les patients isolés, au tarif de 25€ par semaine.

LA CONFIDENTIALITÉ

Nous pouvons, si vous le souhaitez, observer une confidentialité totale concernant votre présence dans notre établissement : sur simple demande de votre part, votre nom ne sera pas apposé sur la porte de votre chambre et aucune communication téléphonique ne vous sera transmise.

DES PROFESSIONNELS À VOTRE SERVICE

Les membres du personnel que vous serez amenés à rencontrer pendant votre séjour ont des fonctions et des tâches spécifiques et complémentaires.
Ils ont en charge votre santé et votre confort et sont bien sûr soumis aux règles de confidentialité en vigueur dans les établissements de santé.

LES VISITES

- Les visites sont libres ; toutefois nous demandons à vos visiteurs de ne pas entraver le bon déroulement des soins, de respecter votre repos et celui de vos voisins.
Vous restez libre de refuser les visites, si tel est le cas nous vous invitons à en informer le personnel soignant.

- Un parking est à la disposition de vos visiteurs : suivez les panneaux indicateurs.
Nous recommandons aux visiteurs de ne pas circuler avec leur véhicule dans les allées de l'établissement.
Les dommages constatés sur leurs véhicules ne sauraient engager la responsabilité de l'établissement.

- Dans certaines conditions, vos proches peuvent réserver un repas et/ou être hébergés sur place. Parlez-en au personnel.

LES CONDITIONS DE SORTIE

Vous pourrez préparer votre sortie avec l'équipe soignante qui vous a pris en charge.

La durée de votre séjour dépend de votre état de santé et de son évolution. Dans tous les cas, c'est avec les médecins de l'établissement que vous envisagerez votre sortie. Si vous-même ou votre famille entrevoyez des difficultés quant à votre retour au domicile, parlez-en dès que possible avec nos médecins, notre assistante sociale ou nos cadres infirmiers.

Notre but est de préparer ce retour avec vous et vos proches dans les meilleures conditions.

Vous quitterez l'établissement avec un courrier pour votre médecin traitant et les ordonnances nécessaires à la poursuite de votre traitement.

L'ÉQUIPE MÉDICALE

Les **médecins** de l'établissement assurent une présence quotidienne et l'un d'eux est joignable 24h/24 dans le cas où votre état de santé le nécessiterait.

Le pharmacien : il organise et gère l'approvisionnement en médicaments.

- Des consultants médicaux externes interviennent dans l'établissement :

l'Equipe Mobile de Soins Palliatifs du CHR Metz-Thionville et l'Equipe Mobile de Soins Palliatifs des Hôpitaux Privés de Metz nous aident dans la prise en charge des symptômes douloureux et pénibles.

Une consultation de Neurologie est organisée avec le service de Neurologie du CHR de Metz-Thionville.

Un médecin psychiatre consulte chaque semaine dans la structure.

L'ÉQUIPE PARAMÉDICALE

L'assistante sociale : à votre disposition et à celle de votre famille les lundis, mercredis et vendredis, elle apportera son aide pour toute difficulté d'ordre administratif et pour préparer votre retour à domicile.
Son bureau se trouve au troisième étage de la partie château.

Les kinésithérapeutes : sur prescription médicale, ils réalisent des actes de rééducation dans la salle du 1er étage du château ou dans votre chambre.

L'ergothérapeute : elle étudie avec vous les solutions pour adapter votre environnement à vos capacités pour préserver votre autonomie. Elle vous conseille pour le matériel dont vous pouvez avoir besoin : fauteuil roulant, aides à la marche, lit médicalisé, etc…

La psychologue : en collaboration avec les médecins, elle propose un soutien psychologique ainsi qu'une écoute aux patients et à leur famille.

Les cadres infirmiers : ils sont chargés de l'organisation des soins, des admissions et de la gestion du matériel.

Les infirmièr(e)s : dispensent les soins sur prescription médicale et dans le cadre de leur rôle propre. Ils exercent une surveillance constante de l'état de santé des patients.
Vous les rencontrerez aux infirmeries de chaque service.

Les aides-soignant(e)s : vous assistent dans les actes de la vie quotidienne, toilette, repas, et participent aux actes infirmiers.

Les étudiants, infirmiers et aides soignants : l'établissement participe à la formation des futurs professionnels au travers de stages qui leur permettent de mettre en pratique les enseignements.
A l'admission, il vous sera demandé si vous acceptez d'être pris en charge par des étudiants qui seront sous la responsabilité du personnel diplômé de l'établissement.

LES AGENTS HOSPITALIERS

Les hôtelières participent à la distribution des repas et à l'entretien des chambres.
L'équipe nettoyage des sols assure la propreté des locaux de tout l'établissement.
Les lingères effectuent l'approvisionnement en linge propre des services de soins, et pour les patients isolés, le lavage de leurs effets personnels.

LES AGENTS ADMINISTRATIFS

Basés dans le pavillon administratif, ils assurent le standard téléphonique, l'accueil, la gestion des lignes téléphoniques des patients et sont à votre disposition pour toutes questions d'ordre administratif.

LE PERSONNEL DES CUISINES

Chargé de l'élaboration des repas, il travaille dans le respect des normes d'hygiène.
La composition des menus et des régimes alimentaires est soumise à l'appréciation d'une diététicienne.

L'ÉQUIPE TECHNIQUE

Assure la maintenance des locaux, des installations et des espaces verts.

↘ **Tous ces professionnels participent activement au programme annuel d'amélioration de la qualité de la prise en charge, avec l'appui de la responsable qualité.**

LES PROFESSIONNELS EXTÉRIEURS

- **La consultation d'addictologie** : dans le cadre du partenariat de l'établissement avec le CDPA (Comité Départemental de Prévention en Addictologie), une consultation hebdomadaire est organisée afin de répondre aux besoins des patients souffrant d'addiction, tabac, alcool, drogue.
Une infirmière et une conseillère en économie sociale et familiale du Centre Edison de Metz assurent cette consultation au sein de l'établissement puis, le cas échéant, un suivi après le retour à domicile.
- **L'orthophoniste,** qui intervient sur prescription du médecin.
- **L'opticien** : assure une présence mensuelle dans l'établissement, il effectuera un contrôle de votre vision, les réparations éventuelles de vos monture et pourra le cas échéant, vous conseiller sur vos difficultés visuelles.
- **Le pédicure** pourra, à votre demande, vous dispenser des soins (à votre charge).
- **La coiffeuse** est à votre disposition tous les mardis après-midi dans le salon de coiffure situé au rez-de-chaussée de la partie Château.

↘ **Pour bénéficier des services de l'un de ces professionnels, vous pouvez vous adresser au personnel soignant qui vous entoure.**

La loi du 4 mars 2002 a renforcé les droits du patient. Elle fixe les conditions de votre information, votre droit à l'intimité et au respect, votre accès au dossier médical et vous permet d'avoir recours à la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise En Charge. (C.R.U.Q.P.C.).

1. Les modalités d'accès au dossier administratif et médical

Dans les établissements de santé, les conditions de communication du dossier de suivi médical sont régies par la loi n°2002 –303 du 4 mars 2002 et le décret n°2002-637 du 29 avril 2002.

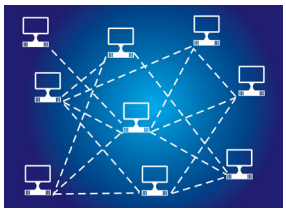
En pratique, vous avez le choix entre deux modalités :

- La transmission d'une copie du dossier à un médecin choisi par vous et qui servira d'intermédiaire (par exemple votre médecin traitant),
- L'accès direct aux informations de votre dossier dont vous pouvez demander la délivrance de copies. Vous pouvez pendant le séjour vous adresser aux médecins de l'établissement ou après le séjour, au directeur.

Afin d'obtenir un meilleur suivi de nos patients et, sauf opposition de votre part, les renseignements vous concernant feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à l'usage médical.
Ces informations, protégées par le secret médical, ne seront communiquées qu'aux médecins de l'établissement. Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les médecins de l'établissement se tiennent à votre disposition pour vous les communiquer.

Vous pouvez ainsi, par l'intermédiaire de ceux-ci ou de tout autre médecin que vous désignerez à cet effet, exercer votre droit de rectification des informations vous concernant.

2 . Les droits d'accès aux informations informatisées



La gestion de votre dossier fait l'objet d'un traitement informatique automatisé.
Conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés, tous les traitements informatiques effectués au Centre de Moyen Séjour et de Convalescence de Charleville sous Bois ont été déclarés auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.).

L'exercice du droit d'accès s'effectue directement auprès de l'établissement (coordonnées au dos du livret).

Des dispositions sont prévues par la loi pour garantir le respect des principes suivants :

Le droit d'accès à l'information :

Vous pouvez obtenir dans les délais prévus par la loi, les informations administratives vous concernant en faisant la demande à l'établissement.

Le droit de correction de l'information :

Vous pouvez exiger que soient rectifiées, complétées ou effacées des informations d'ordre administratif vous concernant. Cette demande doit être adressée à l'établissement.

3. La Commission des usagers

La Commission des usagers (CDU), anciennement commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC), veille à faire respecter les droits des usagers et à faciliter leurs démarches. La CDU informe les usagers sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.
Elle est également chargée de faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et la prise en charge des malades et de leurs proches.

Si vous avez des contestations ou des réclamations à formuler ou si vous estimez avoir subi un préjudice du fait de l'activité de l'établissement, vous pouvez contacter le conciliateur médical de l'établissement ou son suppléant, le conciliateur non médical ou son suppléant, ou encore adresser un courrier au Directeur, afin de saisir la commission mise en place dans l'établissement.

Conciliateur médical : Dr ALVAREZ-VASQUEZ Richard
suppléante : Dr STERN Stéphanie
Conciliateur non médical : Madame MICHAUX Noelle
suppléante : Madame THIL Sabrina
Directeur, Président de la Commission : Monsieur MINETTI Michel
Représentants des Usagers désignés par l'UDAF de la Moselle :
Madame CHERY Denise titulaire
Monsieur ERASMI André titulaire
Monsieur MARIE Bernard suppléante

Celle-ci est chargée d'assister et d'orienter toute personne qui l'aura sollicitée et de lui indiquer les voies de conciliation ou de recours possibles.

Une procédure de gestion des événements indésirables et des plaintes vous garantit d'être entendu. Adressez vous à votre médecin, aux cadres de santé ou directement au directeur pour faire entendre vos griefs qui seront traités et auxquels une réponse sera apportée.

4. Le Comité de Lutte contres les Infections Nosocomiales (C.L.I.N)

Le C.L.I.N de l'établissement se compose de membres issus des différentes familles professionnelles représentées dans la structure et d'un représentant des usagers.
Sous l'autorité de son président, il organise l'ensemble des actions participant à la maitrise du risque infectieux dans le cadre d'un programme soumis à l'avis de la Commission Médicale d'Etablissement (C.M.E.) et de la Commission des usagers (CDU).

- Il s'assure de la coordination et de la cohérence des actions menées au sein de l'établissement,

- Il est informé par le représentant légal de l'établissement et donne son avis sur les projets d'aménagement de locaux, d'étude des circuits et d'acquisition d'équipement dans le cas où ces projets peuvent avoir des conséquences dans le domaine de l'hygiène.

- Il établit le rapport annuel d'activité permettant d'apprécier le degré de réalisation des objectifs fixés.

- Il est chargé de mettre en œuvre et d'évaluer le programme de lutte contre les infections nosocomiales.

- Il participe, en coopération avec les services concernés, à l'élaboration des recommandations techniques de bonnes pratiques, en assure la diffusion et la mise en place et elle collabore à l'évaluation de leur application.

- Chaque année, il effectue le suivi des infections nosocomiales et propose des actions correctives.

- Il coordonne et participe à la formation des professionnels dans le domaine de la gestion du risque infectieux.

- Il réalise les investigations et interventions lors de la survenue d'événements inhabituels ou sévères et participe à la mise en place des mesures réglementaires en matière d'hygiène.

5. Le Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (C.L.A.N)

Conformément à la circulaire DHOS/E1/n°2002/186 du 29 mars 2002, de la Direction de l'Hospitalisation et de l'Organisation des Soins, le CLAN est une structure consultative participant par ses avis ou propositions à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des malades et de la qualité de la prestation restauration.
Le Comité est composé de différentes professionnels de l'établissement, concernées par le plateau du patient (du personnel de restauration aux médecins en passant par le personnel paramédical).
La nutrition est un soin qui doit faire l'objet d'une organisation et de règles spécifiques.
Il s'agit d'adapter le soutien au risque nutritionnel en se basant sur des recommandations d'apports nutritionnels et sur une organisation des soins en nutrition.

6. La personne de confiance

(cf.article L.1111-6 du code de la Santé Publique)

Pendant votre séjour, l'équipe médicale vous proposera de désigner une personne librement choisie et en qui vous avez toute confiance.

A qui donner sa confiance ?

A un(e) conjoint(e), un compagnon, une compagne, un proche ou un médecin traitant.
Cette personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.
Elle pourra vous accompagner tout au long de vos démarches, assister aux entretiens médicaux et vous aider, si besoin, à prendre certaines décisions.
Si vous n'êtes pas en état de vous exprimer, cette personne de confiance pourra être mise au courant du diagnostic de votre maladie et être consultée pour faire valoir vos volontés en matière de soins ce qui aidera les médecins à prendre les décisions que votre état de santé rend nécessaires.
Conformément à la loi du 4 mars 2002 et la circulaire du 2 mars 2006 relatives au droit des personnes usagers du système de santé et aux droits des personnes hospitalisées, cette désignation est valable pour votre séjour et sera inscrite dans votre dossier. Elle peut être révocable à tout moment.

7. Les directives anticipées

Toute personne majeure a la possibilité de rédiger, pour le cas où elle ne serait plus en état d'exprimer elle-même sa volonté, des directives anticipées.
La loi du 22 avril 2005 (loi Leonetti) a introduit en droit français les directives anticipées.
Il s'agit d'instructions que donne par avance une personne consciente, sur la conduite à tenir au cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté.
Elles lui permettent de garder un contrôle sur sa fin de vie.
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 le maintien artificiel de la vie.
Les directives anticipées peuvent être rédigées sur papier libre ou sur le formulaire que nous mettons à votre disposition.
Elles doivent avoir été établies moins de trois ans avant l'état d'inconscience de la personne concernée ou avant le jour où la personne s'est avérée hors d'état d'exprimer sa volonté pour que le médecin en tienne compte.

Les directives anticipées doivent être renouvelées tous les trois ans (confirmation signée de l'auteur sur le document).
Ces directives anticipées sont modifiables et révocables librement à tout moment.
Toute modification fait courir une nouvelle période de trois ans.

↘ **N'hésitez pas à évoquer avec nos médecins les questions que vous vous posez sur les instructions que vous souhaiteriez laisser.**

VIDÉOPROTECTION

Pour permettre une meilleure sécurité des usagés, en particulier des patients risquant de quitter l'établissement, 4 cameras de surveillance sont installées pour visualiser les extérieurs (Parkings avant, et arrière du bâtiment) et le couloir de l'Unité d'Hébergement Renforcé.
Un enregistrement est réalisé sur une période de trois jours.
Selon la Loi n°95-73 du 20.01.1995 et le décret n°96-926 du 17.10.1996.
Pour l'exercice du droit d'accès, s'adresser à : Michel MINETTI, Directeur de l'établissement.

L'ensemble de vos droits est énoncé dans la charte de la personne hospitalisée page 15.
Le résumé de la charte est affiché à chaque étage d'hospitalisation et l'intégralité est disponible sur simple demande au personnel soignant ou à l'accueil.
Si la charte engage l'ensemble du personnel de l'établissement à respecter vos droits, nous attendons le même respect et la même courtoisie à l'égard de notre personnel.
De la même manière, nous attendons des personnes accueillies le respect de nos locaux, de leur propreté ainsi que le respect de toutes les consignes qui pourraient leur être données, en particulier en terme de sécurité incendie et d'interdiction de fumer.

INTERDICTION DE FUMER

Conformément à la loi du 10 janvier 1991 et au décret n°92-478 du 29 mai 1992, nous vous rappelons qu'il est formellement interdit de fumer dans les chambres ainsi que dans les locaux couverts de l'établissement.

Par ailleurs, l'introduction de boissons alcoolisées ou de tout autre produit pouvant porter atteinte à la santé, à la sécurité ou à la tranquillité des patients est strictement interdite.

SÉCURITÉ INCENDIE

Notre établissement respecte toutes les dispositions réglementaires en matière de sécurité incendie.

En cas d'incendie, il est impératif de garder votre calme et de prévenir immédiatement le personnel qui vous indiquera la conduite à tenir. Suivez bien toutes les instructions affichées ainsi que celles données par le personnel.

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Du fait de l'altération de votre état de santé et de votre hospitalisation dans un établissement de santé, vous encourez un risque de contracter une infection nosocomiale lors de votre séjour.

Une infection nosocomiale est une infection contractée dans un établissement de santé après un délai de 48h d'hospitalisation.
Elle peut être directement liée aux soins ou survenir indépendamment de tout acte médical.

L'hygiène des mains reste un geste simple, d'efficacité démontrée, pour lutter contre la transmission de micro-organismes.
Dans chaque chambre médicalisée, un distributeur de solution antiseptique est à votre disposition et nous vous recommandons d'effectuer une friction des mains en entrant et en sortant de votre chambre. Nous demandons à vos visiteurs de suivre ces mêmes recommandations.

NOTRE ETABLISSEMENT EST CERTIFIÉ

La certification est une procédure d'évaluation externe à un établissement de santé effectuée par des professionnels, indépendante de l'établissement de santé et des organismes de tutelle.
Elle vise à s'assurer que les conditions de sécurité et de qualité des soins et de la prise en charge du patient sont prises en compte par l'établissement de santé.

Elle s'intéresse en premier lieu au parcours du patient et à la coordination des soins au sein de l'établissement de santé et du réseau de soins et fait de la sécurité une des dimensions majeures de la qualité des soins.

L'étape essentielle de la procédure est l'auto-évaluation, à l'occasion de laquelle l'ensemble des professionnels de l'établissement de santé effectue sa propre évaluation de la qualité, en regard des référentiels établis par la Haute Autorité de santé.

La visite de certification, faite par une équipe d'experts-visiteurs, constitue le second temps de la procédure. Suite à cette visite, un rapport d'accréditation est établi et communiqué à l'établissement et à l'Agence Régionale de l'Hospitalisation et est disponible sur Internet.

La certification est une étape de la démarche d'amélioration de la qualité.

Cette dernière est le résultat des démarches internes conduites par l'établissement de santé.
Il s'agit d'une démarche continue et l'obtention de résultats à l'issue d'une telle démarche suppose un engagement de l'établissement de santé sur le long terme. C'est un processus cyclique dans lequel l'auto-évaluation et la visite permettent d'identifier les priorités qui feront l'objet de programmes d'action conduits d'année en année, avec pour objectif la maîtrise des processus.

- Prévoir ce que l'on va faire
- Ecrire ce que l'on va faire (procédures et protocoles)
- Faire ce qui a été écrit
- En conserver la trace (fiches d'enregistrement)
- Démontrer que l'on a respecté les points 1, 2, 3 et 4,
- Vérifier par audit que le système est adéquat et que tout se déroule comme prévu (évaluation)
- Corriger les déviations

La procédure de certification a permis à l'établissement d'entreprendre des actions en vue d'accroître l'efficacité des activités et des processus afin de satisfaire aux mieux les besoins des patients.

L'établissement a déjà été certifié 3 fois.
La 4e certification de l'établissement (version V2014) se terminera courant 2017.
L'établissement reste mobilisé dans une démarche permanente de qualité au service des patients accueillis.

Vous pouvez consulter les rapports relatifs aux certifications de l'établissement sur la plateforme d'informations dédiée et établie par le Ministère de la Santé français : **www.scopesante.fr**

LA QUALITÉ EST L'AFFAIRE DE TOUS !

C'est un engagement fort pris par l'ensemble du personnel pour mener au mieux la mission de l'établissement : répondre aux besoins des patients accueillis.

L'objectif principal de l'établissement est d'assurer la qualité, la sécurité, la permanence des soins et d'éviter tout risque et toute perte de chance pour les patients accueillis.

De plus, le patient a droit au respect de son autonomie ; sa prise en charge doit être globale et personnalisée.
Son information doit être honnête et complète afin de lui permettre de poser ses propres choix.

En plus de ces principes, les équipes pluridisciplinaires doivent être garantes d'une distribution équitable des ressources disponibles et pour l'accès aux soins, veiller à écarter toute discrimination portant sur l'origine sociale, éthnique et religieuse, la langue ou toute autre catégorie sociale.

Pour réussir sa mission, le personnel de notre établissement a adopté 10 engagements professionnels forts :

- Maintenir la compétence professionnelle de chacun, et de l'entretien des connaissances des équipes dans le cadre d'une gestion des ressources humaines efficace et respectueuse des salariés,
- Etre honnête vis-à-vis des patients, qui doivent donner leur consentement aux soins qui leur sont fournis et être complètement informés
- Respecter strictement la confidentialité des données médicales, sociales, administratives de chaque patient,
- Respecter scrupuleusement la personne humaine, notamment vis-à-vis des patients vulnérables ou dépendants,
- Améliorer la qualité et la continuité des soins, en veillant notamment à développer le partenariat avec les professionnels de santé libéraux et les équipes extrahospitalières,
- Améliorer l'accès de tous aux soins,
- Maintenir une qualité de vie pour les usagers mais aussi pour les acteurs de l'hôpital,
- Œuvrer dans le sens d'une démarche continue d'amélioration de la qualité des soins et des prestations dispensées par l'évaluation des pratiques professionnelles,
- Mettre en œuvre les moyens pour identifier et traiter la douleur des patients accueillis,
- Maintenir la confiance des patients, de tous les partenaires de l'établissement et du personnel par une gestion rigoureuse des risques.

Chaque patient est reconnu comme un partenaire apte à exprimer ses attentes et à participer aux choix thérapeutiques.
L'établissement s'engage d'autre part à améliorer les conditions de travail en valorisant et en partageant les compétences du personnel.

La Commission Médicale d'Etablissement (CME)

Le rôle de la C.M.E. a été modifié par les lois n° 2002- 73 du 17 janvier 2002 et n° 2002-303 du 04 mars 2002, puis par le décret n°2010-1325 du 5 Novembre 2010 relatif à la conférence médicale d'établissement des établissements de santé privés.

LA CME EST CONSULTÉE POUR :
- La politique médicale de l'établissement, le projet médical, le contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens,
- Tout contrat prévoyant l'accomplissement d'une mission de service public,
- Le règlement intérieur de l'établissement,
- Les prévisions annuelles d'activité de l'établissement.

LA CME EST INFORMÉE SUR LES MATIÈRES SUIVANTES :
- Les bilans d'analyse des événements indésirables,
- La programmation des travaux, l'aménagement des locaux, l'acquisition d'équipements susceptibles d'avoir un impact sur la qualité et la sécurité des soins.

LA CME CONTRIBUE À L'ÉLABORATION DE LA POLITIQUE QUALITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT NOTAMMENT EN TERME DE :
- Gestion globale des risques (infections, événements indésirables),
- Vigilances et sécurité sanitaire,
- Politique du médicament,
- Prise en charge de la douleur,
- Plan de formation professionnelle médicale et pharmaceutique.

LA CME CONTRIBUE À L'ÉLABORATION DE PROJETS RELATIFS À L'ACCUEIL ET À LA PRISE EN CHARGE DES USAGERS, NOTAMMENT POUR :
- L'éthique,
- L'évaluation de la prise en charge,
- Les soins palliatifs,
- Le fonctionnement, la permanence des soins,
- L'organisation du parcours de soins.

Elle propose un programme d'actions qui prend compte des événements indésirables, les recommandations du rapport de certification, les objectifs du CPOM et le rapport annuel de la CDU.

LA CME RÉDIGE UN RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ.

La CME de l'établissement de soins de Charleville-sous-Bois est composée des médecins et du pharmacien de l'établissement qui élisent le Président et du directeur.
Selon les sujets, d'autres professionnels peuvent être invités à des réunions de travail.

La Charte de la personne hospitalisée

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Fondation Nationale de Gérontologie Version révisée 2007– Ministère du travail, des relations sociales et de la solidarité

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, 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 safamille.

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.

La Charte de bientraitance

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.

La Charte de la laïcité dans les services publics

Elaborée à partir d'un texte proposé par le Haut Conseil à l'intégration (HCI), la Charte de la laïcité dans les services publics, rappelle les principes posés par notre droit pour assurer le respect, dans les services publics, du principe républicain de laïcité.

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.
Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion.
Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances.
Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi.
La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile.
La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

Des agents du service public

Tout agent public a un devoir de stricte neutralité. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.
Le fait pour un agent public de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions constitue un manquement à ses obligations.
Il appartient aux responsables des services publics de faire respecter l'application du principe de laïcité dans l'enceinte de ces services.
La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

Des usagers du service public

Tous les usagers sont égaux devant le service public.
Les usagers des services publics ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.
Les usagers des services publics doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.
Les usagers des services publics ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.
Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent se conformer aux obligations qui en découlent.
Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

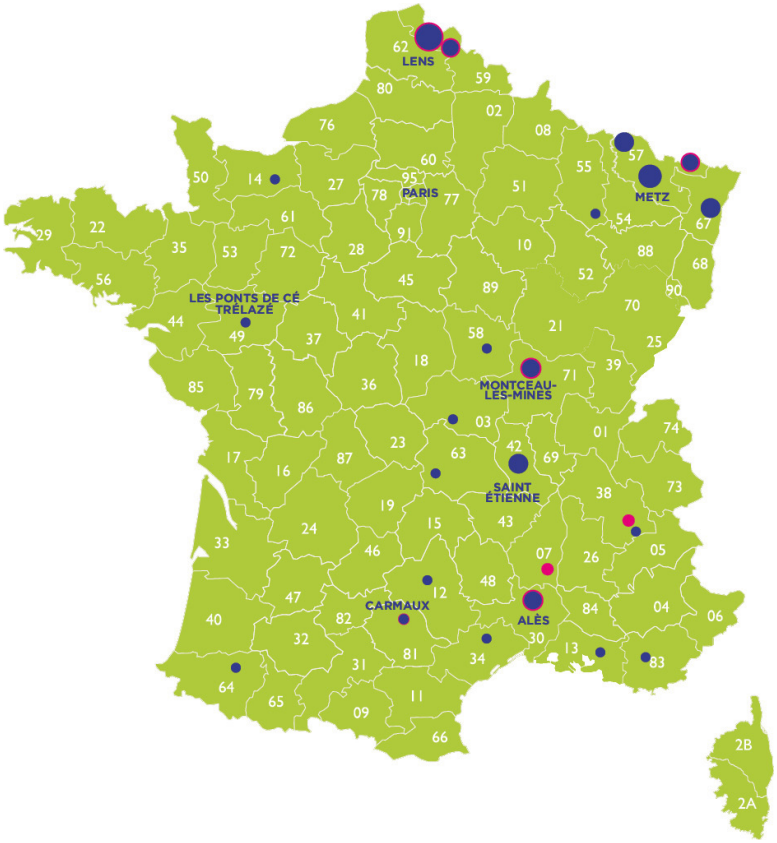
Le réseau santé Filieris

Filieris
la santé en action

Le réseau santé Filieris propose une offre de soins diversifiée (centres de santé, établissements, services), ouverte à toute la population, quel que soit le régime de sécurité sociale du patient.

L'offre de santé Filieris apporte des réponses personnalisées et pluri-professionnelles, en prenant en compte l'environnement quotidien des patients (habitudes de vie, territoire de résidence, âge, difficultés socio-économiques…).

Nos différentes structures interviennent de manière coordonnée, facilitant le maintien à domicile et permettant une prise en charge plus efficace.



Présent dans toute la France, le réseau santé Filieris en Lorraine c'est :

- Des centres de santé (médecine générale et spécialisée),
- Des cabinets dentaires,
- Des établissements de soins,
- Des services de soins infirmiers et d'aide à domicile,
- Une équipe spécialisée Alzheimer,
- Des magasins d'optique...

Toute l'offre de santé Filieris est sur filieris.fr

Conception service communication Filieris Est - Juin 2017 - Ne pas jeter sur la voie publique

Etablissement de soins
de Charleville sous bois
57220 CHARLEVILLE Sous Bois
Tél : 03 87 79 13 52 - Fax : 03 87 79 28 21
http://charleville.filieris.fr/
www.filieris.fr