



# CSSR Notre Dame

Centre de Soins de Suite et de Réadaptation



## Livret d'accueil

**icm**

**Institut Camille Miret**

Association à but non lucratif  
santé mentale, handicap, inclusion

📍 119 Chemin du Moulin de Cère · 46130 BRETENOUX

☎ 05 65 10 30 00

🌐 [www.icm46.fr](http://www.icm46.fr)

# Bienvenue au Centre de Soins de Suite et de Réadaptation Notre Dame

Madame, Monsieur,

Ce livret d'accueil, conçu à votre attention, a pour objet de vous délivrer les informations essentielles au bon déroulement de votre séjour au Centre de Soins de Suite et de Réadaptation Notre Dame et répondre aux questions que vous pourriez vous poser.

Les équipes médicale, soignante, administrative et logistique ainsi que la Direction vous souhaitent la bienvenue et mettent en œuvre toutes leurs compétences, leur disponibilité et leur dévouement pour que votre hospitalisation se déroule dans des conditions optimales.

Nous sommes attachés à vous accueillir dans les meilleures conditions. Nous nous sommes ainsi engagés depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, en plaçant votre satisfaction au cœur de nos préoccupations. C'est pourquoi, vos remarques et suggestions ont de l'importance, nous vous invitons donc à compléter le questionnaire de satisfaction joint à ce livret d'accueil.

L'équipe du Centre de Soins de Suite et de Réadaptation reste bien entendu à votre disposition pour toutes précisions.

Nous vous souhaitons un bon séjour et un prompt rétablissement.

*Le Directeur des établissements de santé,*  
Franck ANTETOMASO

# Sommaire

- 2 Mot du directeur
- 4 Présentation de l'établissement
- 6 Votre admission
- 9 Votre séjour
- 12 Vos droits, information
- 18 Vos obligations
- 19 Votre sortie
- 21 Qualité et sécurité des soins
- 25 Charte de la personne hospitalisée
- 26 Charte Romain Jacob
- 27 Contrat d'engagement de lutte contre la douleur
- 28 Charte des soins palliatifs et de l'accompagnement
- 29 Charte de bientraitance
- Annexes
  - Questionnaire de satisfaction
  - Programme d'actions du CLIN
  - Condition de la chambre particulière
  - Tarifs des prestations
  - Liste des membres de la Commission Des Usagers
  - Désignation de la personne de confiance

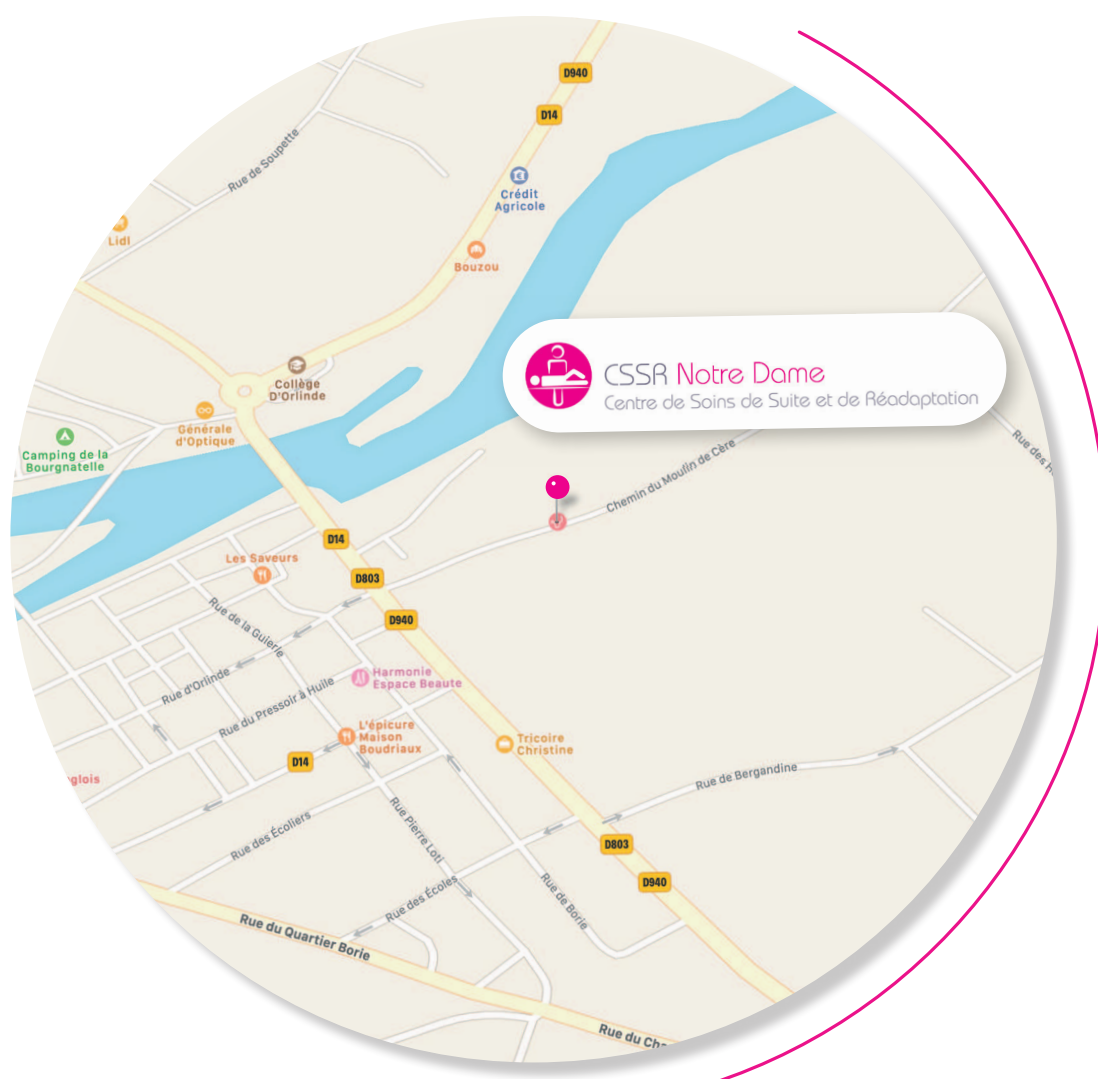
# Présentation de l'établissement

Le Centre de Soins de Suite et de Réadaptation (CSSR) Notre Dame est un Etablissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif fondé en 1855 par la congrégation des sœurs de Notre Dame du Calvaire de Gramat. Le CSSR est aujourd'hui un établissement laïque, géré par l'Institut Camille Miret depuis le 1er janvier 2013. Le CSSR est une unité de soins de 30 lits dont 22 chambres sont individuelles. Le CSSR détient une autorisation pour 1 LISP (Lit Identifié Soins Palliatifs).

Le CSSR Notre Dame propose des soins aux patients en situation post-chirurgicale ou post-médicale. Les orientations médicales sont :

- la rhumato-orthopédie ;
- le post-traumatique ;
- le cardio-vasculaire et respiratoire ;
- le digestif ;
- l'urologie ;
- les soins palliatifs.

Le CSSR Notre Dame a une vocation d'accueil de proximité, apportant une offre de soins dans le bassin de la Dordogne lotoise et du sud du département de la Corrèze. Le CSSR Notre Dame se trouve à proximité du centre-ville de Bretenoux, à 9 kilomètres de Saint-Céré, et 45 kilomètres de Brive-la-Gaillarde.





# Centre de Soins de Suite et de Réadaptation Notre Dame

Chaque patient accueilli bénéficie à l'admission de la mise en place d'un projet thérapeutique qui repose sur une évaluation multidisciplinaire et multidimensionnelle précisant les dimensions médicale, psychologique, et fonctionnelle, débouchant sur un plan d'actions coordonné et intégré permettant une prise en charge immédiate, mais également un suivi au long cours.

Les locaux sont répartis sur 3 étages. Les chambres des patients sont situées au 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> étage.

La salle de soins est installée au 1<sup>er</sup> étage.

Au rez-de-chaussée se trouvent :

- La salle de rééducation
- Le salon TV, bibliothèque
- La salle à manger
- Les bureaux médicaux, des admissions, du secrétariat médical, du cadre de santé, de l'assistante sociale

La structure est desservie par un ascenseur.

Le parc arboré à l'arrière de l'établissement est accessible directement depuis la salle de rééducation.



# Votre admission

## Modalités d'admission

Nous avons besoin de connaître votre identité lors de votre admission au CSSR, afin d'établir votre dossier. Les formalités administratives d'admission sont également indispensables pour déterminer le ou les organismes susceptibles de prendre en charge votre séjour.

Vous ou un membre de votre famille pouvez effectuer ces formalités au bureau des admissions qui vous accueille et vous aide à la constitution de votre dossier du lundi au vendredi de 8H30 à 12H30 et de 13H30 à 17H30.

### Quels documents fournir ?

- Une pièce d'identité en cours de validité : Carte Nationale d'Identité, Passeport ou Carte de Séjour
- Votre Carte Vitale ou Attestation Carte Vitale en cours de validité
- Votre Carte de Mutuelle en cours de validité si vous êtes affilié(e) ou votre complémentaire santé
- La Carte Européenne d'Assurance Maladie pour les ressortissants européens
- Une attestation de prise en charge délivrée par un organisme du pays d'origine pour les étrangers hors Union Européenne
- Si vous êtes victime d'un accident du travail : les feuilles remises par votre employeur
- Le carnet de soins gratuits pour les pensionnés, militaires, ou victimes de guerre

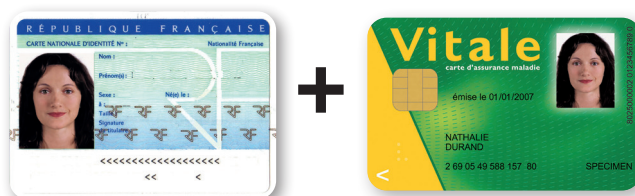
Sans ces documents, nous serons dans l'obligation de vous facturer directement les frais de séjour.

## Identité

### *Etre bien identifié pour être bien soigné*

L'enregistrement correct des informations d'identité vous concernant est primordial pour assurer la sécurité de votre prise en charge.

Vérifiez que les informations enregistrées lors de votre prise en charge (date de naissance, lieu de naissance, sexe, orthographe de votre nom de naissance, de votre nom usuel et de vos prénoms) sont exactes.



**= 1 DOSSIER MÉDICAL**

## La pose d'un bracelet d'identification

### *Le bon soin au bon patient (Identito-vigilance)*

A votre arrivée, un bracelet d'identification vous sera proposé afin de permettre aux soignants de s'assurer de votre identité tout au long de votre prise en charge. Ce bracelet présente une sécurité supplémentaire en cas de déplacements, lors de la réalisation d'exams ou à l'occasion de certains soins.

## Les frais d'hospitalisation

Le CSSR est agréé par la Sécurité Sociale et conventionné par de nombreuses mutuelles complémentaires.

Vos frais d'hospitalisation sont calculés en fonction de la durée de votre séjour sur la base :

- du tarif journalier de prestation : il correspond aux coûts des soins notamment les médicaments, le personnel, les exams...
- du forfait journalier correspondant à la contribution aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par l'hospitalisation (restauration, entretien des chambres) ;
- des prestations non couvertes par l'assurance maladie et/ou la couverture complémentaire : eau, téléphone, télévision... Le tarif de ces prestations est diffusé par voie d'affichage au bureau des admissions et en annexe du présent livret.

De plus, en fonction des disponibilités, vous pouvez bénéficier d'une chambre individuelle ; il est nécessaire de donner votre accord écrit au moyen d'un formulaire annexé au présent livret d'accueil. Cette attribution n'est pas définitive. Pour tout renseignement complémentaire, n'hésitez pas à vous adresser au bureau des admissions.

Les différents tarifs des frais d'hospitalisation en vigueur sont affichés au bureau des admissions ainsi qu'en annexe du livret d'accueil.

Si vous êtes assuré social et possédez une mutuelle, l'assurance maladie couvre 80% des frais de séjour, pendant les trente premiers jours d'hospitalisation et 100% au-delà. Dans certains cas (affection de longue durée notamment), vous pouvez bénéficier d'une prise en charge à 100% dès le début de votre séjour.

Le reste à charge des frais de séjour et le forfait journalier peuvent être réglés par votre mutuelle ou complémentaire santé.

Pour tout renseignement relatif à la facturation, n'hésitez pas à vous adresser au bureau des admissions.

En cas de difficultés financières, vous pouvez vous adresser au service social, ou au bureau des admissions (05 65 10 30 00), dès le début de votre séjour afin de trouver les solutions les mieux adaptées (échéanciers, prélèvements...).



## Le service social

### Les missions :

Le service social est à votre disposition pour vous orienter et vous soutenir dans vos démarches, afin de prévenir et remédier aux difficultés sociales et médico-sociales que vous pourriez rencontrer.

Vous pouvez faire appel au cadre de santé du service ou contacter directement l'assistante sociale pour un rendez-vous au 05.65.10.29.90

L'assistante sociale peut vous recevoir dans son bureau ou se rendre à votre chevet, dans le service de soins.

*Après un entretien, l'assistante sociale :*

**PROPOSE** aide, conseils et orientations susceptibles d'apporter des réponses à vos difficultés en lien avec votre pathologie et la législation sociale.

**EVALUE** l'ensemble des éléments de votre situation médicale, administrative et sociale en partenariat avec les autres professionnels, médecins et soignants. Cette évaluation sociale globale permet d'adapter les réponses ou aides possibles à vos besoins.

**ACCOMPAGNE** et assure le suivi de votre projet en relation avec d'autres professionnels et vous guide dans vos démarches et/ou vous met en lien avec d'autres services : CPAM, Conseil Général, Caisses de retraite, associations...

### Les domaines de compétences :

*L'accès aux droits :*

Recherche de protection sociale de base : régimes d'assurance maladie comme CPAM, RSA et la protection complémentaire : assurance maladie, complémentaire santé.

Informations liées à la politique sociale pour les personnes âgées : Allocation Personnalisée vers l'Autonomie (APA), aides sociales ..., celles en faveur des personnes en situation de handicap ou encore les régimes de protection juridique des majeurs.

*Le maintien à domicile :*

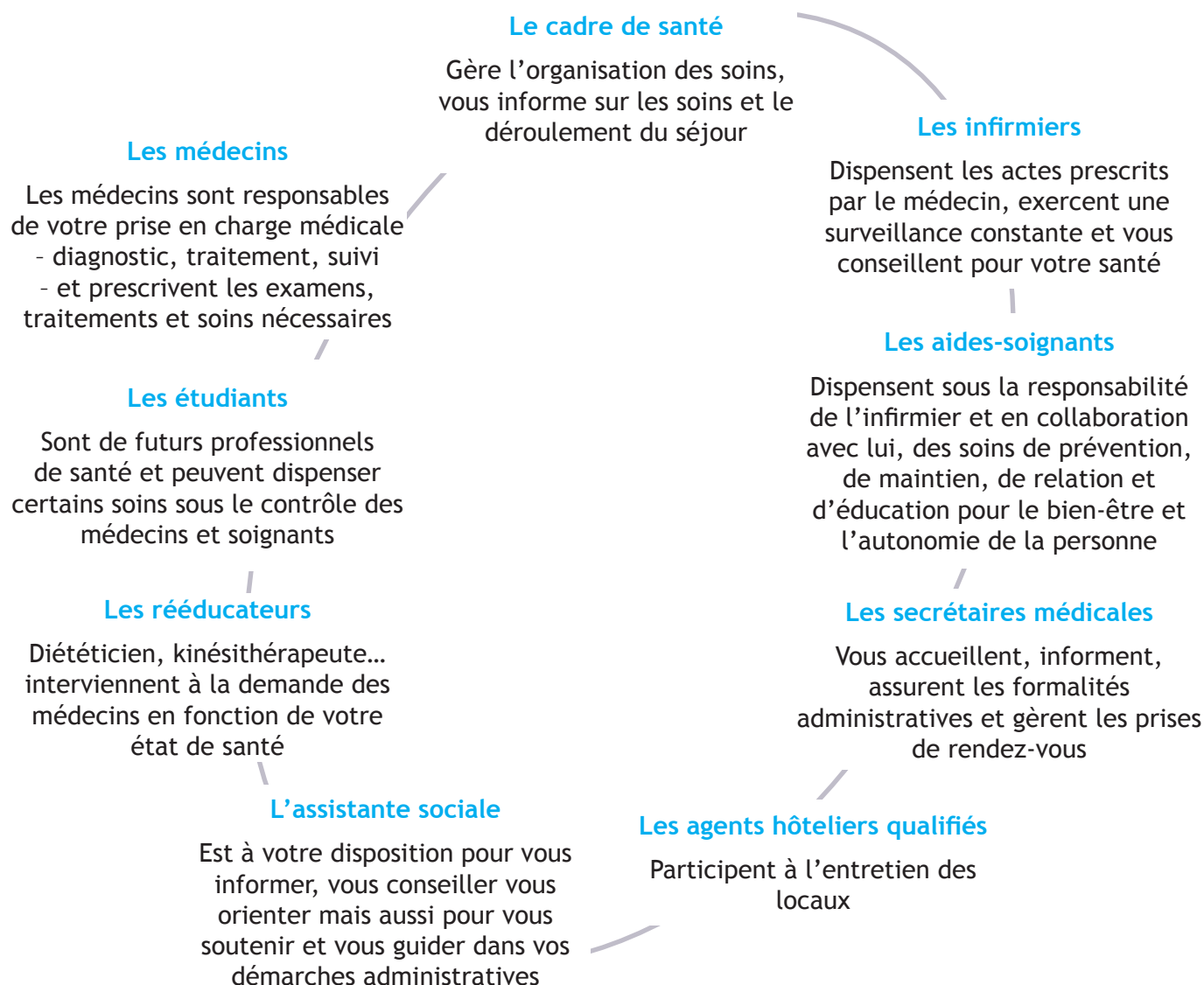
- Evaluation de vos besoins en lien avec votre entourage, l'équipe médicale et soignante
- Mise en relation avec les professionnels adaptés, infirmières libérales, services de maintien à domicile, associations, services sociaux extérieurs
- Aide pour l'obtention et le choix des aides techniques, humaines ou financières



## L'équipe soignante

- **Pour vous soigner et vous accompagner**

Votre prise en charge est assurée par une équipe pluridisciplinaire et pluri professionnelle. Le service qui vous accueille est placé sous la responsabilité d'un médecin et d'un cadre de santé. Durant votre hospitalisation, différentes personnes mettent en commun leurs compétences pour vous soigner et vous apporter leur soutien. Le personnel est identifiable. Chaque membre du personnel soignant a son nom, son prénom et sa fonction inscrits sur sa blouse. Les infirmiers et aides-soignants portent un badge blanc avec un liseré rouge et les agents hôteliers qualifiés un badge blanc avec un liseré vert.



*A votre arrivée, vous êtes accueilli(e) par un soignant qui veille à votre installation, vous présente les locaux et vous communique tous les renseignements utiles concernant votre séjour.*

## Vie quotidienne, prestations et services



- **Votre linge** : Une armoire ou un placard est mis à votre disposition dans votre chambre. Pour votre séjour, prévoyez du linge personnel et votre nécessaire de toilette. L'entretien du linge personnel est à votre charge soit par le biais de votre entourage, soit par le pressing. Le tarif de ces prestations réalisées par le pressing de Bretenoux est disponible au bureau des admissions, à titre indicatif. Le linge de lit et de toilette est fourni et entretenu par l'établissement.



- **Coiffeur, esthétique, pédicure (selon avis médical)** : Vous pouvez faire appel, par l'intermédiaire du personnel soignant, à des professionnels extérieurs qui se déplacent au CSSR sur rendez-vous. Les frais sont à votre charge ou celle de votre famille.



- **Vos effets personnels** : Les objets personnels (bijoux, clefs, chéquier, carte bleue...) et sommes d'argent peuvent être remis au bureau des admissions pendant les horaires d'ouverture. Un bordereau de dépôt est joint à votre dossier patient. Il est nécessaire de le présenter lors du retrait des objets déposés. L'établissement ne peut être tenu responsable de la perte, du vol ou de la détérioration d'objets qui n'ont pas été au préalable déposés. C'est pourquoi, dans votre intérêt, il vous est conseillé, de ne conserver que les objets de faible valeur strictement utiles à votre hospitalisation.

Afin d'éviter toute perte accidentelle, soyez vigilants à vos prothèses dentaires et/ou auditives, lunettes, verres de contact...



- **Votre courrier** : Le courrier peut vous être adressé à votre nom à l'adresse suivante :

Centre de Soins de Suite et de Réadaptation "Notre Dame"  
119 chemin du moulin de Cère  
46130 BRETENOUX

Vous recevrez votre courrier directement et quotidiennement dans le service. Pour expédier votre courrier affranchi, vous disposez d'une boîte aux lettres relevée tous les soirs du lundi au vendredi. Elle est située dans le hall de l'accueil.



- **Vos repas** : le repas du midi est servi en salle à manger à 12h. Vos proches peuvent partager avec vous un repas. Il est demandé de s'inscrire auprès du bureau des admissions, une semaine à l'avance. Le tarif de cette prestation est diffusé par voie d'affichage au bureau des admissions et en annexe du présent livret.

Le petit déjeuner est servi en chambre à partir de 07h30, ainsi que le dîner à partir de 18h45. Il est demandé à chacun de respecter ces horaires.

La diététicienne de l'établissement veille à ce que les menus qui vous sont proposés respectent les indications médicales, vos aversions, allergies, intolérances ainsi que vos convictions religieuses ou personnelles.



- **Vos visites :** Votre famille et vos amis peuvent vous rendre visite. Les visites sont autorisées de 14h30 à 20h. Dans l'intérêt de votre état de santé et de vos soins, les visites peuvent être limitées sur prescription médicale. Votre médecin vous en informera et vous en expliquera la raison. Si vous ne souhaitez pas recevoir certaines visites, prévenez le cadre de santé du service. Vous pouvez demander la non divulgation de votre présence au CSSR. Ces horaires peuvent être exceptionnellement aménagés mais les soins restent prioritaires. Les visites peuvent se dérouler dans votre chambre, dans le parc de l'établissement ou l'un des espaces de vie mis à votre disposition au rez-de-chaussée.



- **Accompagnants :** La présence d'un accompagnant pour la nuit et la mise à disposition d'un plateau repas peuvent être autorisées dans certains cas. Renseignez-vous auprès du personnel soignant du service. Ces prestations sont payantes, elles sont à régler au bureau des admissions. Les tarifs sont annexés au présent livret et affichés au bureau des admissions.



- **Les espaces détente :** Deux espaces de vie sont à votre disposition ainsi que celle de votre famille au rez-de-chaussée de la structure :
  - Espace télévision-bibliothèque,
  - Espace convivialité avec distributeurs.

Un espace de promenade et de repos extérieur entoure le bâtiment.



- **Presse :** si vous souhaitez avoir accès à la presse ou revues, à titre indicatif, une Maison de la Presse est installée au sein du village. Vous pouvez prendre directement contact au 05 65 38 58 81.



- **Télévision :** toutes les chambres sont équipées de téléviseurs, dont la location est payante. Vous pouvez en faire la demande auprès des aides-soignant(e)s. Le tarif de cette prestation est diffusé par voie d'affichage au bureau des admissions et en annexe du présent livret.



- **Téléphone :** Pour votre confort, une ligne téléphonique peut être mise à votre disposition, à titre payant. Pour sa mise en service adressez-vous aux aides-soignant(e)s ou au bureau des admissions. Le tarif de cette prestation est diffusé par voie d'affichage au bureau des admissions et en annexe du présent livret.

Tous les postes installés dans les chambres de patients sont accessibles directement depuis l'extérieur sans passer par le standard sous réserve de l'activation de la ligne téléphonique. Pensez à communiquer votre numéro de téléphone à vos proches.



- **Les permissions de sortie :** Compte tenu de la durée de votre séjour et si votre état de santé le permet, vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie de quelques heures, ou d'une permission de sortie plus longue. Elle vous sera accordée par le directeur sur avis favorable du médecin.

## Respect des libertés individuelles et gestion des mesures de restrictions de liberté

La loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé réaffirme l'obligation du respect des libertés individuelles.

La recommandation de bonne pratique portant sur la liberté d'aller et venir dans les établissements sanitaires et médico-sociaux et l'obligation de soins et de sécurité (2004) fait de la liberté d'aller et venir une composante de la liberté individuelle, inhérente à la personne humaine. Cette position est également affirmée dans la circulaire dite "Simone Veil" (n° 48 DGS/SP3 du 19 juillet 1993), qui précise que "les patients en hospitalisation libre ne peuvent en aucun cas être installés dans les services fermés à clefs, ni a fortiori dans des chambres verrouillées", et que "l'atteinte à la liberté d'aller et venir librement ne peut se réaliser que pour des raisons tenant à la sécurité du malade et sur indications médicales". Il doit en être de même pour toute décision appelant une privation de liberté de quelque nature qu'elle soit. Certaines situations cliniques peuvent nécessiter, dans une visée de sécurité et/ou pour des motifs thérapeutiques, la mise en œuvre de mesures momentanées de limitation de liberté.

La gestion des mesures de restrictions de liberté, intégrant la conciliation des principes de liberté et de sécurité, mais aussi de bientraitance et de respect de la dignité du patient, repose sur une réflexion menée au plan institutionnel et déclinée au niveau des pratiques médicales et soignantes.

## Le culte

Le CSSR est soumis au principe de laïcité. Chaque patient est libre d'exprimer ses convictions religieuses à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité des soins et la tranquillité des autres patients.

Vous pouvez demander la visite d'un membre de votre culte. Adressez-vous à un membre de l'équipe soignante.

## Le droit de vote

Si vous êtes hospitalisé lors d'un scrutin électoral et que vous souhaitez voter, nous vous invitons à exprimer cette demande auprès du personnel de l'unité. Ainsi, l'établissement s'organisera afin que vous puissiez vous rendre au bureau de vote ou voter par procuration dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.



## Identité protégée

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au bureau des admissions et à l'équipe soignante que votre présence ne soit révélée à personne pendant votre séjour dans l'établissement

## Information et consentement aux soins

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 prévention. Elle incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles professionnelles. Seule l'urgence ou l'impossibilité d'informer peut l'en dispenser.

Avec votre consentement, le médecin traitant de votre choix est informé de votre hospitalisation, de l'évolution de votre état de santé, des suites de votre séjour.

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé, excepté lorsque vous n'êtes pas en état de l'exprimer.

## Confidentialité

Les informations sur votre santé et sur votre vie privée sont secrètes. Les professionnels de santé qui en ont eu connaissance en vous soignant sont soumis au secret professionnel.

## Personne de confiance

Durant votre prise en charge, si vous êtes capable majeur, il vous est possible de désigner une personne (parent, ami, médecin traitant...) librement choisie en remplissant le formulaire joint au livret d'accueil, co-signé par vous et la personne désignée.

Cette personne en qui vous avez toute confiance pourra vous accompagner tout au long des soins. Cette désignation est effectuée par écrit relatée dans votre dossier médical et vaut pour la durée de l'hospitalisation, à moins que vous n'en disposiez autrement. Elle est révocable à tout moment.

Cette personne pourra vous accompagner dans vos démarches, et assister, le cas échéant, aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. En aucun cas, elle ne peut se substituer à vous ou vous imposer son point de vue, ni formuler un consentement aux soins à votre place. Si vous êtes dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté, la personne de confiance sera consultée par l'équipe soignante.

L'avis de la personne de confiance ne s'impose pas au corps médical et soignant, mais en revanche, son avis prévaut sur tout avis non médical. Elle est aussi soumise à l'obligation de respecter le secret pour les informations de santé vous concernant.

Si vous faites l'objet d'une mesure de tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué.

## Personne à prévenir

Vous avez la possibilité également de désigner une personne à prévenir. Cette personne a un rôle différent de celui de la personne de confiance. Elle est la personne que vous souhaitez voir informée de votre présence au CSSR, ainsi qu'en cas de problème survenant au cours de votre séjour. La personne à prévenir et la personne de confiance peuvent être une seule et même personne.

## Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où elle ne serait plus en capacité d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent vos souhaits relatifs à votre fin de vie, concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Les directives anticipées sont valables sans limite de temps et peuvent être annulées ou modifiées à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, rendez-les accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement. Confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Si vous n'avez pas rédigé de directives anticipées, vous pouvez, si vous le souhaitez, demander à un membre de l'équipe soignante de l'unité le formulaire « Directives anticipées ».

## Votre dossier médical

Votre dossier médical est un ensemble de documents (physiques ou informatisés) qui contient des informations administratives et de santé vous concernant. Ces informations sont soumises au secret professionnel. Elles pourront être échangées au sein de l'équipe de soins sauf opposition de votre part.

Les données de votre dossier médical pourront être utilisées afin de réaliser des enquêtes en vue d'améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge des patients. Vous pouvez à tout moment vous y opposer.

L'établissement doit organiser la conservation des dossiers médicaux afin d'assurer la continuité et la sécurité des soins et pour répondre aux éventuelles demandes d'accès des patients ou ayants droits. La bonne conservation et l'élimination des dossiers sont placées sous la responsabilité du Directeur de l'établissement.

### • La conservation de votre dossier médical

La durée de conservation des dossiers médicaux est fixée à :

- 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation du patient dans l'établissement
- ce délai est porté jusqu'au 28<sup>ème</sup> anniversaire d'une personne mineure
- 10 ans après le décès de la personne

À l'issue de ce délai légal de conservation, votre dossier médical peut être supprimé ou transmis aux archives départementales à des fins historiques.

## • Protection des données à caractère personnel

Le CSSR agissant en tant que responsable de traitement, recourt à des traitements de données afin d'assurer votre prise en charge.

Ces traitements sont effectués tout au long de votre présence dans notre structure, de votre admission à votre sortie, sur les bases légales suivantes : Votre consentement au soin, la sauvegarde votre intérêt vital, ainsi que le respect des obligations légales auxquelles le CSSR est soumis.

Dans le cadre de votre admission, nous collectons et traitons les données à caractère personnel listées précédemment dans la partie relative aux modalités d'admission.

Dans le cadre des soins, nous collectons et traitons toutes les données utiles concernant votre état de santé et strictement nécessaire à l'établissement d'un diagnostic et la mise en œuvre des soins nécessaires.

Pour réaliser ces traitements, le CSSR dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des données de santé et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques.

Les informations recueillies lors de votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique et permettront, entre professionnels de santé participant à la prise en charge, l'échange sécurisé des données de santé nécessaire à la continuité des soins ou à la détermination de la meilleure prise en charge sanitaire possible.

En cas de prescriptions d'analyses biologiques, des données personnelles peuvent être échangées avec le laboratoire sur la base d'une convention entre l'établissement et le laboratoire concerné.

Les données à caractère personnel peuvent également être transférées aux organismes de sécurité sociale et aux organismes complémentaires dans le cadre de la prise en charge financière de ces soins.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le CSSR dispose d'un délégué à la protection des données. Vous disposez d'un droit d'accès aux données à caractère personnel que nous collectons et traitons vous concernant, d'un droit de rectification et d'effacement de celles-ci (sous certaines conditions), et d'un droit de demander la limitation des traitements mis en œuvre sur vos données à caractère personnel en adressant un mail à : [dpo@icm46.org](mailto:dpo@icm46.org)

ou par courrier postal à l'adresse ci-dessous :

Institut camille Miret  
Service du délégué à la protection des données  
375 Route de Lacapelle Marival  
46120 LEYME

### ***Règlement Général sur la Protection des Données***

Dans le cadre de l'entrée en vigueur du RGPD, le 25 mai 2018, le CSSR met en œuvre les actions nécessaires pour assurer la sécurité de vos données personnelles.

Dans le cadre de son activité, l'établissement est amené à collecter des données sensibles permettant d'assurer une prise en charge optimale des patients.

Différentes mesures sont prises pour conserver ces données en toute sécurité.

## • L'accès à votre dossier médical

Conformément aux modalités législatives en vigueur, peuvent avoir accès au dossier médical :

- **Le patient**, si capable majeur
- Le tuteur, le cas échéant
- **L'ayant droit ou le concubin ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité** en cas de décès du patient sauf opposition antérieurement exprimée de ce dernier. La consultation du dossier, dans cette situation, n'est autorisée que pour connaître les causes de la mort, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir ses propres droits. L'accès est limité aux seuls éléments du dossier médical nécessaires à la réalisation de cet objectif
- **Le médecin ou autre mandataire** désigné par le patient

La demande doit être adressée au Directeur de l'établissement. Avant toute communication, la Direction s'assure de l'identité du demandeur (pièces d'identité et autres pièces justificatives à fournir selon la situation).

Le dossier peut être communiqué soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin, soit être consulté sur place, soit être adressé à votre domicile sous pli recommandé (les frais de reproduction et d'envoi sont à la charge du demandeur).

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois, les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

## S'exprimer

### • Faire une réclamation

Vous disposez de deux moyens pour nous aider à trouver une solution aux éventuels problèmes qui auraient pu se poser à l'occasion de votre hospitalisation :

- Renseigner le questionnaire de sortie qui vous permettra de nous communiquer vos remarques et suggestions
- Adresser un courrier ou un mail à l'attention du Directeur de l'établissement ou à la Commission Des Usagers (CDU) :

Institut Camille Miret  
Le Directeur des Établissements de Santé  
375 route de Lacapelle MARIVAL  
46120 LEYME

*[direction.etablissements.sante@icm46.org](mailto:direction.etablissements.sante@icm46.org)*



## • La Commission Des Usagers (CDU)

La CDU est une instance réglementaire obligatoire dans tous les établissements. La CDU est chargée d'assister, d'orienter et d'informer toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement. Elle doit l'informer sur les voies de conciliation et de recours gracieux ou juridictionnels dont elle dispose.

Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches.

La commission est composée au minimum de représentants des usagers, de médiateurs et de personnels en charge de la qualité. Vous trouverez affichée à l'accueil et en annexe du livret d'accueil la liste nominative des membres de la CDU.

Cette instance, s'appuie en particulier, sur vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou suggestions, pour recommander à l'établissement l'adoption de mesures dans l'objectif d'améliorer l'accueil et la prise en charge des usagers.



# Vos obligations



**Hôpital sans tabac :** le CSSR est un lieu sans tabac conformément à la loi et à sa mission de prévention, de respect et de protection de votre santé, de celle des autres patients et du personnel. Il est donc formellement interdit de fumer ou vapoter au sein de l'établissement.



**Les animaux :** par mesure d'hygiène, les animaux domestiques sont interdits dans l'établissement.



**Les boissons alcoolisées, substances illicites, objets dangereux :** Durant votre séjour, il est formellement interdit d'introduire et de consommer de l'alcool et toute substance illicite, ainsi que des objets dangereux.



**Plantes et fleurs :** Par mesure d'hygiène les plantes en pot et les fleurs coupées sont interdites.

**Bienséance :** toute attitude agressive, violente voire provocante et gênante pour autrui, fera l'objet d'une concertation et d'une analyse pouvant aboutir à une remise en question du séjour. D'une manière générale, il est souhaitable :

- De respecter le repos et bien être des autres usagers
- De respecter le personnel
- D'avoir une hygiène corporelle et vestimentaire correcte
- Que les activités et moments de détente de tous soient respectés.

**Photos et vidéos :** il est strictement interdit de prendre, dans l'enceinte de l'établissement, des photos et/ou réaliser des vidéos des patients ou du personnel à partir de téléphone portable ou d'appareil de prise de vue de tout type, sans le consentement exprès de la personne concernée et de la direction. Pour rappel, la prise d'images sans consentement exprès est constitutive d'une atteinte à la vie privée sanctionnée notamment par les articles 226-1 et 226-4 du code pénal (par une peine d'emprisonnement et une amende).

**Sécurité des biens et des personnes :** le CSSR est en conformité avec la réglementation en matière d'incendie. Pour votre sécurité et celle des autres, respectez les consignes de sécurité (notamment l'interdiction de fumer).

Si vous décelez des fumées, prévenez immédiatement le personnel. En cas de début d'incendie, restez dans votre chambre. Le personnel est chargé de vous guider vers les lieux de regroupement et si nécessaire vous transporter. Il est interdit d'utiliser l'ascenseur en cas d'alerte au feu.

**Médicaments :** A l'admission, vos médicaments personnels et objets dangereux seront confiés aux soignants. Durant votre séjour, l'ensemble de vos traitements vous seront dispensés par la pharmacie de l'établissement. A votre sortie, vos médicaments personnels vous seront restitués.



# Votre sortie

## Avant de quitter le Centre de Soins de Suite et de Réadaptation

Assurez-vous de n'avoir oublié aucun objet personnel dans votre chambre. Pensez à retirer les dépôts et valeurs que vous auriez déposés lors de votre admission ou pendant votre séjour.

## Sortie contre avis médical

Votre sortie dépend de votre état de santé. C'est une décision d'ordre médical à laquelle vous participez. Sans cette autorisation médicale, vous devez signer une attestation déchargeant l'établissement de toute responsabilité sur les suites de votre décision.

## Organiser la suite des soins

Si un traitement doit être poursuivi après votre sortie, le médecin responsable de votre séjour vous remettra une ordonnance. N'hésitez pas à lui demander tous les conseils nécessaires à la bonne application de la prescription. Votre médecin traitant recevra un compte rendu de votre hospitalisation après votre sortie sauf avis contraire de votre part. Ce document lui permettra d'assurer la continuité des soins.

## Remplir les formalités au bureau des admissions

Avant de quitter l'établissement, n'oubliez pas de passer au bureau des admissions qui enregistrera votre sortie et complètera éventuellement votre dossier.

Cette formalité est impérative et indispensable pour éviter tout courrier, déplacement inutile et contentieux éventuel. Un bulletin de sortie vous sera délivré. Il pourra vous être utile dans vos démarches auprès des organismes responsables de la prise en charge financière de votre séjour.

## Questionnaire de satisfaction

Un questionnaire sur l'appréciation de votre séjour vous est remis dans ce livret. Il peut être rempli d'une façon anonyme. Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir prendre quelques minutes pour le compléter et le remettre au bureau des admissions, aux soignants, dans la boîte aux lettres prévue à cet effet ou de le renvoyer par courrier au CSSR.



La satisfaction que vous exprimerez sera un encouragement pour l'équipe qui vous a entouré et les critiques que vous serez amené à émettre pourront être de précieux renseignements pour améliorer nos prestations sur le plan des soins et du confort hôtelier.

## Ambulances et transports sanitaires

Il vous est possible d'utiliser vos propres moyens pour votre retour au domicile (voiture personnelle, voisins, amis...) ou bien un taxi de votre choix.

En fonction de votre état de santé, un transport sanitaire peut être commandé sur prescription médicale. C'est au médecin qu'appartient le choix du mode de transport le mieux adapté en fonction de votre état de santé.





# Qualité et sécurité des soins

Dans l'intérêt des patients, le CSSR est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins afin d'optimiser votre prise en charge.

L'établissement est certifié par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Les résultats et les indicateurs issus de la certification sont affichés dans tous les services de soins, ils sont également accessible depuis le site de la HAS : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

## L'Identito-vigilance

Assurer votre sécurité est une de nos priorités. Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de vérification de votre identité tout au long de votre parcours de soins :

- Demande systématique d'une pièce d'identité à votre admission. Cette mesure permet de vérifier l'identité (nom usuel, nom de naissance, prénoms, sexe, orthographe, date de naissance et lieu de naissance) et sécurise l'enregistrement de votre dossier de soin
- Pose d'un bracelet d'identification
- Vérification avant les actes

Votre contribution nous est précieuse. Vous serez sollicité(e) tout au long de votre séjour pour rappeler votre identité. L'ensemble de ce dispositif a pour but votre bonne identification et la sécurité de vos soins.

## Domage liés aux soins

Toute personne victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins doit être informée par le professionnel, l'établissement de santé, les services de santé ou l'organisme concerné sur les circonstances et les causes de ce dommage.

Cette information lui est délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou à sa demande expresse, lors d'un entretien au cours duquel la personne peut se faire assister par un médecin ou une autre personne de son choix (art. L.1142-4 du code de la santé publique).

# Prévention de la maltraitance, promotion de la bientraitance

Le CSSR a la volonté de prévenir la maltraitance et de promouvoir la bientraitance.

Des outils permettent aux soignants, familles et usagers de signaler des faits qu'ils estiment maltraitants.

Le défaut de bientraitance au CSSR n'est pas nécessairement un acte volontaire. Il peut se pratiquer sans que l'on en ait conscience. Pour éviter cela, l'établissement s'est engagé dans une démarche de formation de l'ensemble des équipes. Une charte de bientraitance a été rédigée.

Sont apposées dans chaque service une affiche de l'association ALMA avec le numéro d'appel 3977.

Une plaquette d'information est également disponible dans les services. N'hésitez pas à en parler à l'équipe soignante.



## Les soins palliatifs

Les soins palliatifs sont des soins actifs et continus visant au confort et au mieux-être de la personne malade et de son entourage. Ils visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage.

Ainsi, une équipe mobile de prise en charge de la douleur et de soins palliatifs intervient au sein de l'établissement pour une aide et un accompagnement. N'hésitez pas à en parler avec l'équipe soignante qui pourra solliciter sa venue ou vous mettre en lien avec elle.

## Le don d'organes et de tissus

Les trois grands principes de la loi bioéthique sont :

- **Le principe du consentement présumé** : En France, la loi indique que nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus de donner. Tout le monde est libre de s'opposer au don d'organes et de tissus, mais il faut le faire savoir. Pour cela, vous devez envoyer un courrier indiquant votre souhait de vous inscrire sur le registre national des refus, accompagné d'une copie d'une pièce d'identité officielle et une enveloppe timbrée à votre nom et adresse et d'envoyer le tout à :

Agence de la biomédecine  
Registre national des refus  
1, avenue du Stade de France  
93 212 SAINT-DENIS LA PLAINE CEDEX

Vous pouvez également faire votre demande d'inscription au registre national des refus en ligne sur le site [www.registrenationaldesrefus.fr](http://www.registrenationaldesrefus.fr)

- **La gratuité** : Le don d'organes et de tissus est un acte de générosité et de solidarité entièrement gratuit. La loi interdit toute rémunération en contrepartie de ce don.
- **L'anonymat** : Le nom du donneur ne peut être communiqué au receveur, et réciproquement. La famille du donneur peut cependant être informée des organes et tissus prélevés ainsi que du résultat des greffes, si elle le demande, sans pour autant connaître l'identité des receveurs.

## La lutte contre les infections nosocomiales : le CLIN

Les infections nosocomiales sont les infections liées aux soins et, par extension, acquises dans un établissement de soins. Elles peuvent toucher les patients mais aussi les personnels de l'établissement en raison de leurs activités.

Prévenir et lutter contre les infections liées aux soins est une des priorités de l'établissement. Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) est une instance pluridisciplinaire dont les missions sont de coordonner les actions de prévention et d'assurer la surveillance des infections liées aux soins. Son programme d'actions pour l'année est en annexe du livret d'accueil.

## La lutte contre la douleur : le CLUD

Dans cet établissement existe un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) et les équipes de soins sont sensibilisées à cette prise en charge. Elles s'engagent à traiter votre douleur et toutes les informations utiles à cet effet vous seront communiquées. La douleur n'est pas une fatalité. Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie. Elles diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne.

On peut la prévenir. La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Traiter la douleur, surtout si elle est ancienne, peut prendre du temps. Les équipes sont là pour vous écouter et vous aider. Vous trouverez le contrat d'engagement de l'établissement dans la lutte contre la douleur à la fin du livret d'accueil.

## La prise en charge nutritionnelle : le CLAN

Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN) a pour objet de réunir au sein d'une même instance consultative toutes les parties prenantes en matière d'alimentation. Le CLAN a un rôle de conseil pour l'amélioration :

- de la prise en charge nutritionnelle des patients
- de la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition

Il dresse un état des lieux des besoins de l'établissement et prépare un programme d'actions annuel en matière d'alimentation et de nutrition (action de dépistage de la mal nutrition, mise en place d'outils de surveillance de l'alimentation).

Usagers et familles peuvent lui adresser toutes propositions d'amélioration.

## Optimiser l'usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles : COMEDIMS

La COMmission du MEDicament et des Dispositifs Médicaux Stériles vise à améliorer la disponibilité, l'accessibilité et le bon usage du médicament et des dispositifs médicaux de l'établissement.

Ses missions principales sont :

- orienter la politique pharmaceutique de l'établissement dans le respect de la réglementation nationale,
- lutter contre la iatrogénie (effets secondaires) des médicaments,
- optimiser les dépenses en médicaments et dispositifs médicaux stériles,
- suivre les consommations des médicaments et des dispositifs médicaux stériles

## Améliorer l'organisation des soins : CSIRMT

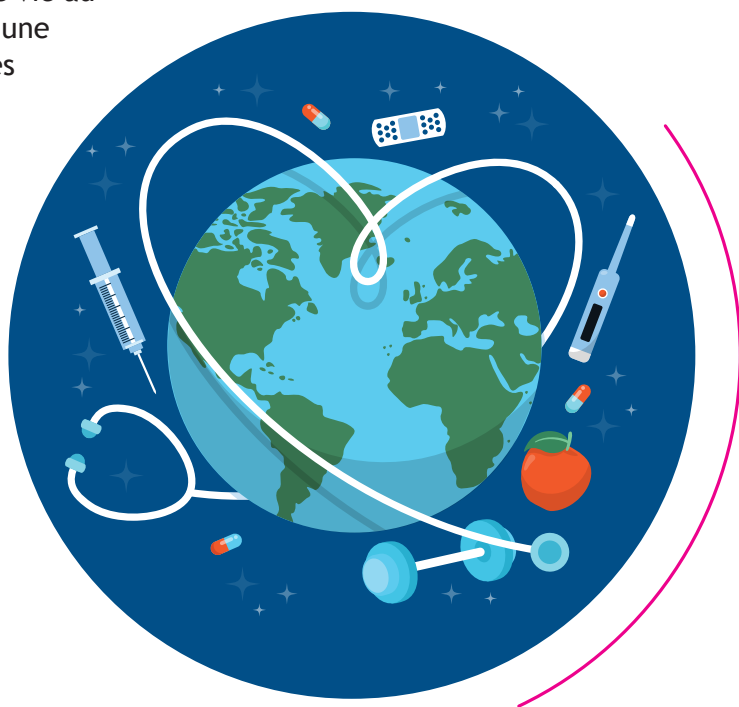
La Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques est plus spécifiquement consultée sur l'organisation générale des soins avec les conditions générales d'accueil et de prise en charge des usagers. La recherche, la formation et l'évaluation des professionnels, la qualité et la sécurité des soins font également partie intégrante de ses missions.

## Le développement durable

La politique de développement durable des établissements de santé de l'Institut Camille Miret est un élément important de la stratégie interne dont les grandes lignes portent sur les trois piliers qui sous-tendent le développement durable : l'environnemental, le social et l'économique. Ainsi, les établissements de santé se concentrent sur la façon de rendre ses bâtiments plus efficaces au niveau énergétique, sur une politique d'achats et de transports éco responsables, et sur la qualité de vie au travail. Cette démarche est conduite grâce à une véritable adhésion du personnel hospitalier, très sensibilisé à ces concepts.

Ce chantier au long cours doit permettre d'intégrer le développement durable au service d'organisations et de pratiques dans une nouvelle dimension d'espaces architecturaux, ceci au regard de trois axes :

- Amélioration de la qualité de vie au travail (volet social)
- Maîtrise et réduction des coûts de fonctionnement (volet économique)
- Réduction des impacts environnementaux (volet environnemental)





# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

[www.sante.gouv.fr](http://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.



# CHARTER ROMAIN JACOB

EN BREF

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

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



Handidactique



Pour une meilleure compréhension de la Charte 

Être d'accord tous ensemble pour aider les personnes en situation de handicap à être en bonne santé  
Charte Romain Jacob



Version audio

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.



Votre  
douleur,  
parlons-en

## Contrat d'engagement

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

Au Centre de Soins de Suite et de Réadaptation Notre-Dame :

Le Comité de LUTte contre la Douleur, le CLUD, contribue par ses avis et propositions à l'élaboration et à la définition de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins en ce qui concerne la prise en charge de la 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



www.sante.gouv.fr

# Charte des soins palliatifs et de l'accompagnement

## Principes généraux

l'asp fondatrice et des asp membres de l'unasp

Enoncée en 1984. Mise à jour en 1993, 1999, 2000 et 2006

1

Les soins Palliatifs sont des soins actifs dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou terminale.

leur objectif est de soulager les douleurs physiques ainsi que les autres symptômes et de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle.

2

Le traitement de la douleur et des autres symptômes est un préalable.

L'accompagnement est un ensemble d'attitudes et de comportements adaptés à l'état du malade, souvent angoissé physiquement et moralement.

3

L'emploi nécessaire des moyens de lutte contre la douleur se fera avec le souci de ne pas altérer, autant que faire se peut, la conscience et le jugement du malade.

4

Som au même titre considérées comme contraires à cet esprit deux attitudes : l'acharnement thérapeutique (ou obstination déraisonnable) et l'euthanasie.

L'acharnement thérapeutique peut être défini comme l'attitude qui consiste à poursuivre une thérapeutique lourde à visée curative, qui n'aurait comme objet que de prolonger la vie sans tenir compte de sa qualité, alors qu'il n'existe aucun espoir raisonnable d'obtenir une amélioration de l'état du malade.

Par euthanasie, on entend toute action ayant pour dessein de mettre fin à la vie du malade.

Par ailleurs, il ne sera pas privé sans raison majeure, jusqu'à son décès, de sa conscience et de sa lucidité.

5

Une attitude de franchise vis-à-vis du malade, quant à la nature ou au pronostic de sa maladie, est généralement souhaitable pour assurer l'accompagnement de la meilleure qualité possible, de même que vis-à-vis de ses proches, (sauf avis contraire du malade).

Toutefois, les circonstances psychologiques sont trop variées pour que cette recommandation puisse être formulée autrement qu'en termes généraux.

6

Pour soutenir la personne en phase critique ou terminale s'impose l'intervention d'une équipe interdisciplinaire comportant autour des médecins, des membres de différentes professions paramédicales (infirmières et aides soignantes, psychologues, kinésithérapeutes, diététiciens, etc.) ainsi que des bénévoles d'accompagnement spécialement formés.

Y sont associés les représentants des différences religieuses dont se réclameraient les malades.

la prise en compte des besoins spirituels, particulièrement en cette phase de l'existence, est essentielle, dans le respect absolu des options philosophiques et religieuses de chacun.

7

Les bénévoles qui participent à l'accompagnement du malade sont considérés comme des collaborateurs de l'équipe de soins. Ils veilleront à ce que leur action n'interfère, en aucun cas avec la pratique des soins médicaux et paramédicaux. Ils ne devront s'adonner à aucune pratique, technique ou méthode étant présentée comme étant, ou pouvant être, une ressource thérapeutique substitutive, adjuvante ou complémentaire de celle prescrite par le médecin. Leur rôle est d'écouter et de conforter par leur présence attentive le malade et son entourage en dehors de tout projet pour lui.

Les bénévoles auront été préparés spécialement à cette présence discrète et ils seront soutenus psychologiquement tout au long de leur action.

8

Un effort tout particulier pour accueillir et soutenir les familles et les proches est aussi considéré comme une des caractéristiques essentielles des soins palliatifs et de l'accompagnement en soins palliatifs.

Il convient également de les préparer au deuil et éventuellement de les soutenir le temps nécessaire après le décès.

9

Les équipes de soins palliatifs et d'accompagnement, quel que soit leur lieu d'exercice (Unité spécialisée fixe ou mobile, domicile, établissement de soins, institution gériatrique), auront à cœur de contribuer à la formation du personnel médical et paramédical et des bénévoles, ainsi qu'à la propagation des principes énoncés dans la présente charte.

Les adhérents à la charte susciteront la création de nouveaux foyers et l'adhésion de nouveaux participants à leur action.



CH Jean-Pierre Falret  
Centre Hospitalier  
Etablissement sanitaire assurant la mission de service public en psychiatrie



CSSR Notre Dame  
Centre de Soins de Suite et de Réadaptation

## CHARTRE DE PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

**Adopter** en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours du patient, et signaler les situations à haut risques de maltraitance en accompagnant les personnes concernées dans la recherche de solution

**Donner** au patient et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale

**Garantir** au patient d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.

**Mettre** tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité du patient.

**S'imposer** le respect de la confidentialité des informations relatives au patient

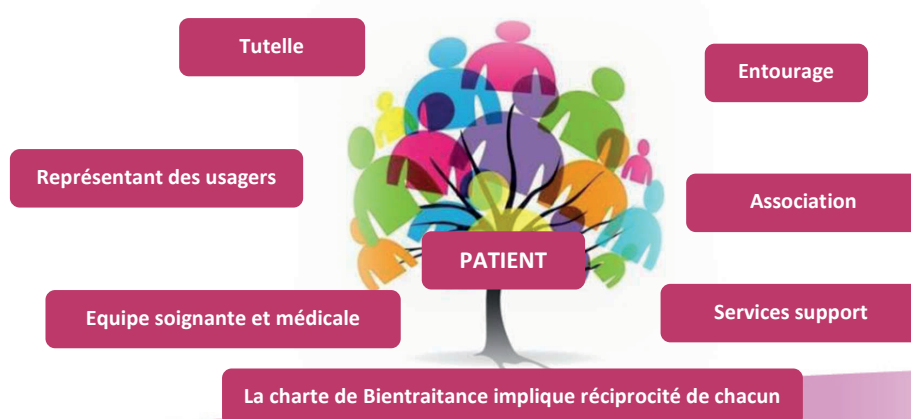
**Agir** contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.

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

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

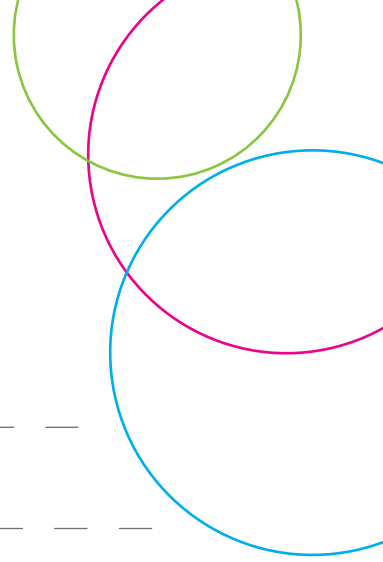
**Garantir** une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations, en s'informant notamment des pistes d'amélioration proposées par la Commission Médicale de l'Etablissement (CME), par les différents comités de lutte contre la douleur (CLUD), contre les infections nosocomiales (CLIN), commission des usagers (CDU), comité de liaison en alimentation et nutrition (CLAN) et la Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS).

**Évaluer** et prendre en compte la satisfaction des patients et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés, en suivant notamment les plaintes et réclamations et les retours des questionnaires de satisfaction.

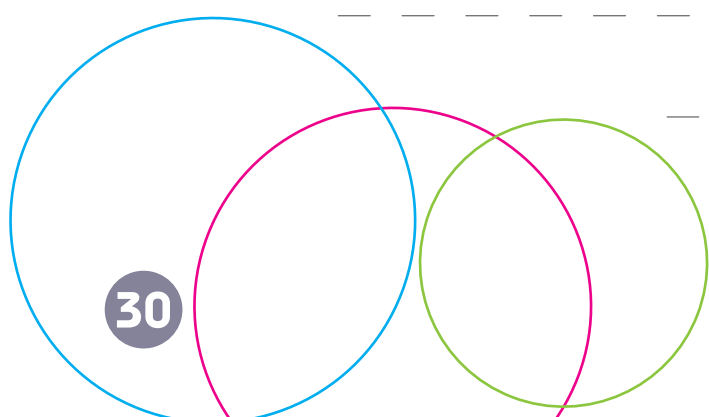




# Notes



Handwriting practice lines consisting of 12 horizontal dashed lines.







# Notes

Handwriting practice lines consisting of multiple sets of three horizontal dashed lines for writing.