



SMR Notre Dame

Soins Médicaux 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 SMR Notre Dame

**Madame, Monsieur,**

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous accompagner tout au long de votre séjour au SMR Notre Dame (soins médicaux et de réadaptation). Vous y trouverez les informations pratiques et les réponses aux questions que vous pourriez vous poser, afin que votre hospitalisation soit aussi sereine et confortable que possible.

Toute notre équipe – médicale, soignante, administrative et logistique – ainsi que la Direction, se joignent à moi pour vous souhaiter la bienvenue. Nous mettons chaque jour notre expertise, notre écoute et notre engagement à votre service, pour vous offrir des soins de qualité dans un cadre attentif à vos besoins.

Votre bien-être et votre satisfaction sont au cœur de notre démarche. Depuis plusieurs années, nous nous engageons activement dans une politique d'amélioration continue, afin de toujours mieux répondre à vos attentes. Vos retours sont précieux : n'hésitez pas à partager vos remarques et suggestions en complétant le questionnaire de satisfaction inclus dans ce livret.

Pour toute question ou besoin d'information complémentaire, notre équipe reste à votre entière disposition. Nous vous souhaitons un excellent séjour et un prompt rétablissement.

*Le Directeur des établissements de santé,  
Franck ANTETOMASO*

# Interprétariat



**Vous comprenez difficilement le français ?**

**Il est possible de demander le concours de certains membres du personnels hospitalier parlant différentes langues, pour nous permettre d'être à votre écoute, de vous transmettre les informations vous concernant et pour vous faire comprendre.**

**You don't speak french ?**

**You can get help from hospital staff speaking different languages to enable us to listen to you, make sure you're understood, to give you the right information and answer your questions. You can ask for a professional interpret.**

## Sommaire

- 4 Présentation de l'établissement
- 6 Votre admission
- 10 Votre séjour
- 13 Vos droits, information
- 20 Vos obligations
- 21 Votre sortie
- 23 Qualité et sécurité des soins

# Présentation de l'établissement

Le SMR 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 SMR est aujourd'hui un établissement laïque, géré par l'Institut Camille Miret depuis le 1er janvier 2013.

Le SMR est une unité de soins de 30 lits dont 22 chambres sont individuelles. Le SMR détient une autorisation pour 1 LISP (Lit Identifié Soins Palliatifs).

Le SMR 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 SMR 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 SMR Notre Dame se trouve à proximité du centre-ville de Bretenoux, à 9 kilomètres de Saint-Céré, et 45 kilomètres de Brive-la-Gaillarde.



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 1er 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 SMR, 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.

Depuis le 1er janvier 2021, les données de santé sont obligatoirement référencées par le biais d'une identité unique propre, l'Identité Nationale de Santé (INS). Cette identité unique au niveau national contribue à sécuriser le partage des données de santé entre les professionnels impliqués dans le parcours de soins, et à limiter le risque d'erreur.

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 : Carte Nationale d'Identité, Passeport ou Titre 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.



# Bien identifié.e, Bien soigné.e !

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée Identité Nationale de Santé (INS) qui vous est unique et qui est utilisée par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge.

## Présentez votre pièce d'identité

Afin de valider votre INS, les professionnels qui vous prennent en charge vous demanderont  **votre pièce d'identité**  (carte d'identité, passeport, titre de séjour),  **au moins une fois<sup>1</sup>** . Prenez quelques minutes pour vérifier votre INS avec eux et signalez-leur les erreurs si besoin : c'est important pour la qualité et la sécurité de votre prise en charge.



La récupération de votre INS sera facilitée par la présentation de votre carte vitale.

## Pour sécuriser votre parcours de soins, et sauf opposition de votre part, un bracelet d'identification vous sera proposé lors de votre hospitalisation



Un changement d'identité ? Un changement d'adresse ?

N'oubliez pas de nous prévenir afin que nous puissions mettre à jour votre dossier patient.

<sup>1</sup> Une copie de votre pièce d'identité peut être conservée au sein de votre dossier pour une durée maximale 5 ans



## Les frais d'hospitalisation

Le SMR 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 examens...
- 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 en général 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. Si ce n'est pas le cas, ces frais vous seront directement facturés.

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 :*

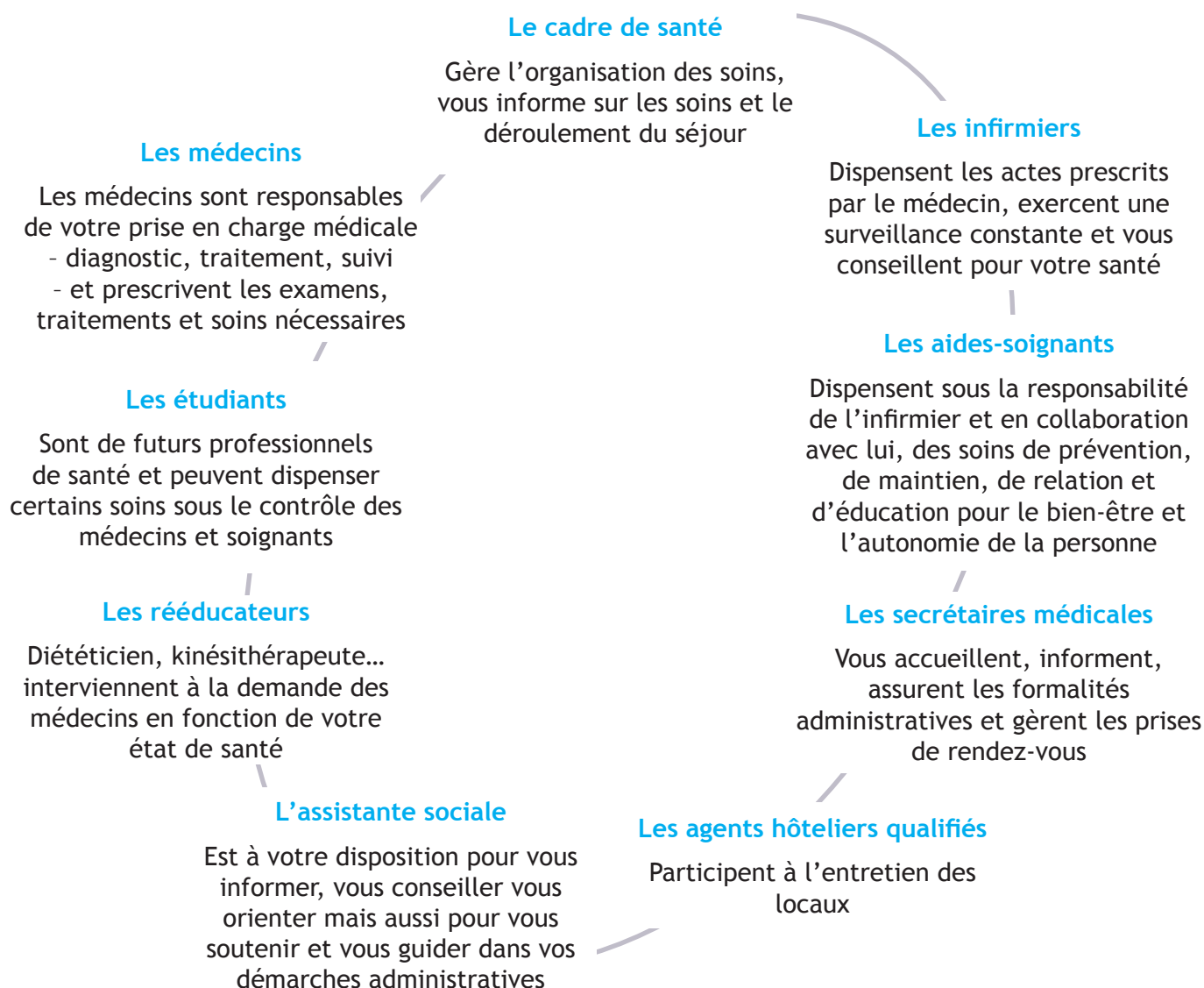
- Evaluation de vos besoins en lien avec votre entourage, l'équipe médicale et soignante
- Mise en relation avec les professionnels adaptés, infirmières libérales, services de maintien à domicile, associations, services sociaux extérieurs
- Aide pour l'obtention et le choix des aides techniques, humaines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

# Votre séjour

## 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 par un badge indiquant sa catégorie professionnelle.



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 SMR 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 :

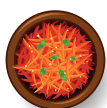
SMR "Notre Dame"  
119 chemin du moulin de Cère  
46130 BRETENOUX



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.

Vous pouvez recevoir des colis de vos proches. Pour garantir la sécurité de chacun, nous vous demanderons de l'ouvrir en présence d'un membre de l'équipe. Cela nous permet de vérifier ensemble qu'ils ne contiennent rien de dangereux ou interdit, tout en respectant votre intimité. Si toutefois vous vous y opposez, celui-ci sera conservé et vous sera remis à votre sortie.

- **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 SMR. 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 bienveillance 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

Chaque patient est accueilli dans le respect des principes de laïcité, sans discrimination et avec la garantie que ses convictions personnelles seront prises en compte, dans le cadre du respect du bon fonctionnement du service, des règles communes de neutralité et de sécurité des soins.

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 SMR, 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 de fin de vie

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

A 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 SMR 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 SMR 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 SMR 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.

Dans le cadre de votre prise en charge, afin de coordonner et sécuriser vos soins nous pouvons être amenés à échanger avec des professionnels extérieurs à notre établissement.

Ces échanges sont réalisés au moyen d'une messagerie sécurisée.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le SMR 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 : [csh@corelia.ai](mailto:csh@corelia.ai)

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 SMR 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.

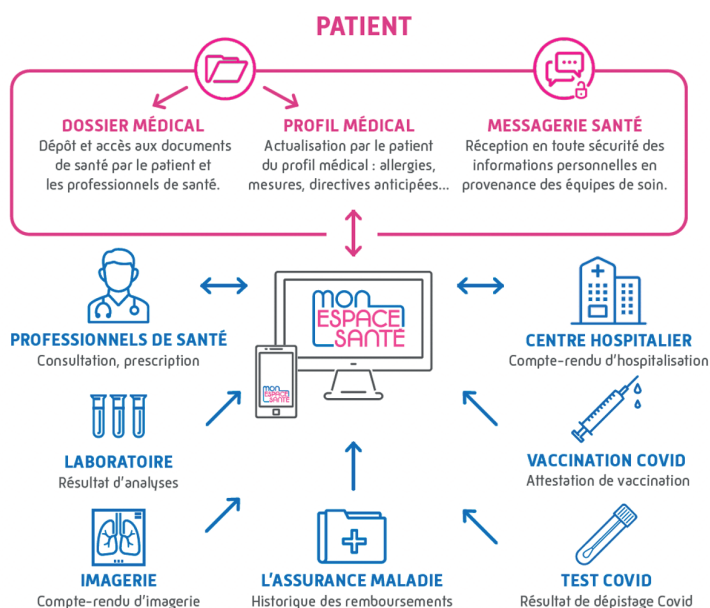
## • Mon espace santé



### Mon espace santé, c'est quoi ?

Le SMR Notre Dame contribue à l'alimentation de votre espace santé. Mon espace santé est un service numérique de confiance, qui permet à chacun de garder le contrôle sur ses données de santé, de stocker et partager en toute sécurité tous les documents et informations utiles pour son suivi médical avec ses professionnels de santé. Au-delà du dossier médical, ce service donne accès à une messagerie sécurisée, ainsi qu'à un catalogue de services et d'applications de santé.

Tout ce dont chacun a besoin pour faciliter son suivi médical au quotidien.



Flachez le QR code pour accéder à « Mon espace santé »



### Un dossier médical : le DMP (dossier médical partagé)

Il permet à chaque patient de retrouver en un seul endroit, sûr et facile d'accès, toutes ses informations de santé (traitements, résultats d'examens, comptes rendus de radiologie, ordonnances, carnet de vaccination). Il peut y ajouter librement tout document utile à sa prise en charge. Son médecin traitant, et tous les autres professionnels de santé qui le suivent ainsi que les structures sociales et médicosociales peuvent aussi l'alimenter.

L'utilisateur peut également renseigner son profil médical avec des informations personnelles comme ses allergies et antécédents familiaux ou encore y enregistrer ses mesures médicales (poids, taille, tension, glycémie, etc.). Il peut par ailleurs y déposer ses directives anticipées.

Le dossier médical peut être partagé avec les professionnels de santé de son choix qui en ont besoin pour assurer un meilleur suivi médical.

Afin de participer efficacement à votre prise en charge, le professionnel de santé ou l'équipe de soins qui vous prend en charge déposent dans votre compte Mon espace santé les documents utiles à la prévention, la continuité et la coordination de vos soins, qui pourront être consultés par les autres professionnels autorisés. Ils peuvent également avoir besoin d'accéder aux données de santé qui y sont stockées. Vous pouvez vous y opposer (en le précisant à l'équipe de soins). Vous avez la possibilité de gérer la confidentialité de vos données (par exemple masquer un ou tous vos documents, bloquer des professionnels de santé, ou clôturer complètement votre espace santé) sur le site internet <https://www.monespacesante.fr/>. Pour plus d'informations sur vos droits, vous pouvez consulter la foire aux questions (FAQ) de Mon espace santé disponible sur <https://www.monespacesante.fr/questions-frequentes> ou contacter le support Mon espace santé par téléphone au 34 22.

## Une messagerie sécurisée

La messagerie sécurisée est un espace privé d'échanges de documents et de messages concernant la santé avec les professionnels de santé, du médicosocial et du social.

Intégrée à Mon espace santé, cette messagerie permet aux professionnels de santé de contacter le patient et lui envoyer des informations dans le respect du secret médical.

### • 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 SMR 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, CBD, 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 SMR 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 SMR

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.

Après votre sortie d'hospitalisation en cas de complications vous pouvez contacter directement l'établissement au 05.65.10.30.00. Vous pourrez être orienté de façon adaptée en fonction de votre situation.

En cas d'urgence, contacter le 15.

## 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 complétera 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 d'amélioration de la prise en charge

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 SMR.

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.



***Flachez le QR code pour accéder au questionnaire d'amélioration de la prise en charge SMR Notre Dame.***

## 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 SMR 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).

## Dispositifs médicaux numériques

Dans le cadre de la prise en charge des patients, l'établissement peut recourir à des dispositifs médicaux numériques conformes aux exigences réglementaires, garantissant la sécurité des soins et la protection des données personnelles.

## 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.

## Référent handicap

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

## 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.

## La démarche RSE: Responsabilité sociétale et environnementale

La démarche RSE 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)

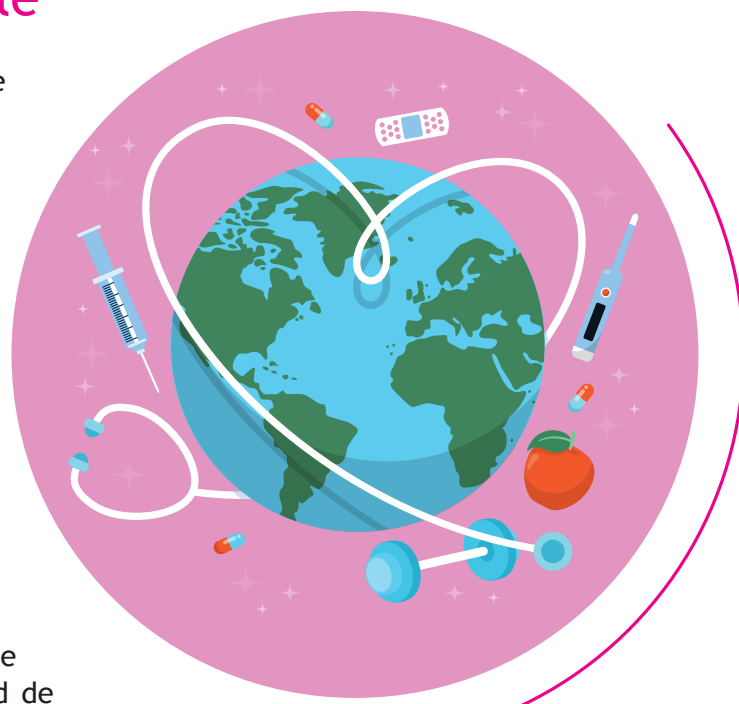
## Prévention de la maltraitance, promotion de la bientraitance

Le SMR 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 SMR 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.

Vous trouverez dans le service une affiche indiquant le numéro national d'écoute et de signalement 3133. Un QR code est également à disposition des personnes sourdes et malentendantes.



# Bientraitance et maltraitance en établissement

## Comprendre et agir

Information destinée aux patients adultes et leurs proches

Octobre 2024

*Vous venez d'être accueilli(e) en établissement de santé. L'ensemble des professionnels va s'assurer de votre bonne information, du bon déroulé de vos soins et de votre bien-être dans un objectif de **bientraitance**.*

*Toutefois, il se peut que, certains soins ou services vous paraissent manquants ou inadaptés à votre situation personnelle ou que vous vous sentiez maltraité(e). **Vous pouvez agir et le signaler à la personne de votre choix (professionnel, proche, etc.).***

*Ce support complète les informations orales délivrées par un membre de l'équipe à votre accueil. Il est accessible à tous, à tout moment (site internet, affiche, etc). Il contient les contacts utiles (en dernière page) et vos possibilités d'actions en cas de problèmes. Vous pouvez le lire seul ou avec votre proche.*

Secteur  
sanitaire

## Qu'est-ce que la bientraitance et la maltraitance ?

**Être « bien traité » ou la bientraitance** est une organisation proposant les soins et/ou les aides nécessaires, décidés avec vous, **dans des conditions respectueuses et acceptables pour vous**.

Pour cela l'équipe qui vous suit va :

- échanger avec vous pour mieux connaître votre situation, vos besoins et attentes ;
- vous expliquer le fonctionnement de l'établissement et du service, les conditions pratiques du séjour et/ou des consultations ;
- vous rappeler vos droits et vous proposer de désigner une personne de confiance ;
- répondre à toutes vos questions relatives à votre passage dans l'établissement ;
- vous indiquer qui contacter en cas de problèmes.

Parfois **vous pouvez rencontrer des difficultés** avec :

- vos droits, votre santé, votre intimité ;
- vos relations avec un professionnel ou un proche ;
- votre espace de vie, les locaux, l'organisation ;
- l'insuffisance ou l'inadaptation des aides apportées ;
- des violences, ou d'autres raisons.

**Alors, vous êtes, peut-être, victime de maltraitance** (définie à l'article. L. 119-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF)).

**Les situations de maltraitance peuvent prendre différentes formes** : physiques, sexuelles, psychologiques, matérielles et financières, négligences, abandons ou privations, discriminations, exposition à un environnement violent.

Certaines situations de maltraitance peuvent être **involontaires** (exemples : mauvaise organisation, défaut de communication, manque de disponibilité des professionnels, négligences, etc.) ou **volontaires** et, selon leur gravité, être des délits ou des crimes.

Dans les deux cas, **ce n'est pas acceptable. Vous avez des droits et l'institution qui vous accueille doit vous protéger.**

## Comment savoir si vous êtes victime de maltraitance ?

Quelques exemples de situations de maltraitance :

- vous n'avez pas les soins ou les aides nécessaires au moment où vous en avez besoin (exemples : restriction ou privation de sommeil, d'hydratation, d'alimentation ou d'hygiène, inaccessibilité, etc.) ;
- votre situation personnelle ou votre rythme de vie n'est pas prise en compte (ex : handicap, perte d'autonomie, difficultés de communication, etc.) ;
- des actes sont réalisés sans votre accord, ou sans respecter votre intimité, vos demandes, votre capacité ou incapacité à faire certains gestes tout seul, votre état psychologique ou votre douleur, etc. ;
- vos droits ne sont pas respectés comme par exemple des restrictions de visites de vos proches, de vos mouvements ou déplacements sans justifications ;
- vous êtes isolé(e) sans explications ;
- vous subissez des pressions psychologiques, des brimades ou des humiliations, (par exemple des moqueries, un surnom non accepté), des paroles et/ou des gestes irrespectueux ou violents, etc.

## Que faire pour limiter ces risques ?

### Avant ou à votre arrivée

Expliquez en détail (ou votre proche si besoin) à l'équipe **vos besoins et vos préférences**, vos **difficultés y compris de communication**, et tout ce qui favorisera votre bien-être. Ces informations sont primordiales pour établir **votre projet personnalisé de soins/santé** et permettre le bon déroulement de vos soins. Ce projet est construit avec vous et doit être individualisé.

Prenez le temps, vous ou votre proche, de lire les documents mis à votre disposition :

- le livret d'accueil ;
- la charte de la personne hospitalisée (droit des patients) ;
- les services proposés etc.

Ces documents **précisent vos droits**, les **numéros de téléphone et contacts utiles**. Si vous ne comprenez pas ces informations ou s'il en manque, **n'hésitez pas à poser vos questions à l'équipe** ou aux représentants des usagers. Cela vous permettra d'agir en cas de problèmes.

### Durant votre séjour, participez, donnez votre avis

N'hésitez pas à **donner votre avis, exprimer votre ressenti, votre satisfaction ou insatisfaction, librement et sans crainte**. Cela aidera les professionnels à adapter leur accompagnement.

Il existe des lieux d'expression et d'information sur vos droits comme les maisons des usagers ou des permanences associatives. **Si vous, ou votre proche constatez un changement de votre état, alertez l'équipe** pour adapter sans attendre vos soins et **actualiser votre projet personnalisé de soins/santé**.

# Que faire si vous pensez être victime de maltraitance ? Parlez et alertez pour que des solutions soient trouvées.

En cas de doutes, **demandez des explications et alertez sans crainte.**

Si vous culpabilisez, **échanger et être écouté est une étape essentielle** pour mieux comprendre et trouver une solution avec l'équipe.

**Parlez des difficultés ressenties à une personne de votre choix en qui vous avez confiance :**

- soit à l'un des **professionnels** qui vous entourent ou la personne référente « bientraitance » identifiée en fin de document ou affichée dans l'établissement ;
- soit à votre **proche**, votre personne de confiance (ex : famille, proche, ami(e)s ou toute personne en qui vous avez confiance), qui vous aidera à évaluer la situation et à agir ;
- soit aux **représentants des usagers** qui représentent les patients à la **Commission des usagers (CDU)** ; cette commission (identifiée à la fin de ce document) s'assure que vos droits sont respectés et recherche des améliorations dans les soins ;
- soit à l'**infirmier(e) cadre de santé** ;
- soit à la **direction de l'établissement**.

**Une réponse doit vous être apportée.**

Vous, ou votre proche, pouvez suggérer à tout moment des solutions.

## Si le problème n'est pas résolu ou si vous n'avez pas de réponse, qui contacter ?

Il existe des voies de recours administratives et judiciaires.

<b>Que faire et dans quel ordre ? Vous pouvez...</b>	<b>Nom, adresse, email, n° de téléphone coordonnées à compléter par l'établissement</b>
1. Faire une <b>réclamation ou adresser une plainte</b> (par courrier) à la direction de l'établissement et/ou la commission des usagers (CDU). La procédure et les contacts sont mis à disposition <i>via</i> le site internet, le livret d'accueil ou autres et doivent vous être communiqués si vous les demandez. Personne référente « bientraitance » :	Institut Camille Miret Le Directeur des établissements de santé 375 route de lacapelle marival 46120 LEYME direction.etablissements.sante@icm46.org ou cdu@icm46.org
2. Contacter les <b>représentants des usagers</b>	Par mail : <a href="mailto:cdu@icm46.org">cdu@icm46.org</a> ou aux coordonnées disponibles sur le site internet ou dans le livret d'accueil
3. Demander une <b>médiation</b> au sein de l'établissement de santé si le dispositif existe (médiateur médical ou non médical)	par mail : <a href="mailto:direction.etablissements.sante@icm46.org">direction.etablissements.sante@icm46.org</a> ou par courrier : Institut Camille Miret - CDU Direction des établissements de santé 375 route de lacapelle marival 46120 LEYME
<b>Puis, vous pouvez contacter des organismes ou représentants extérieurs et indépendants</b>	
4. La plateforme nationale d'écoute et de signalement contre les maltraitances : <b>3133</b>	<b>Numéro vert national : le 3133 (<a href="http://www.3133.gouv.fr">www.3133.gouv.fr</a>)</b> Joignable 7 jours sur 7 de 9h à 20h, appel gratuit

<p>5. <b>La Ligne Santé Info Droits de France Assos Santé</b>, qui répondra à vos questions sur vos droits</p>	<p><b>01 53 62 40 30</b> (lundi, mercredi et vendredi de 14h à 18h et les mardi et jeudi de 14h à 20h ou utiliser un formulaire en ligne disponible sur <a href="http://www.france-asso-sante.org/sante-info-droits">www.france-asso-sante.org/sante-info-droits</a>)</p>
<p>6. <b>Les associations locales de patients et d'usagers</b> (maison des usagers, permanences associatives, bénévoles, etc.)</p>	<p>Maison des usagers: RDV auprès des associations de représentants des usagers (coordonnées dans le livret d'accueil ou site internet) ou par l'accueil 05.65.10.20.30</p>
<p><b>En cas de danger immédiat, contactez les urgences</b></p>	
<p>Contactez le <b>17</b> (gendarmerie) ou le <b>15</b> (danger de santé) ; le <b>112</b> (numéro d'urgence européen) ; le <b>18</b> (pompiers).  Pour les personnes sourdes et malentendantes ou <b>avec des difficultés d'expression contacter par SMS le 114</b> (24h24 et 7j/7)</p>	
<p><b>Enfin, selon votre situation, vous pouvez contacter les autorités suivantes</b></p>	
<p>7. <b>L'Agence Régionale de Santé (ARS) et sa cellule dédiée</b> mentionnée à l'article L. 1432 1 du code de la santé publique consacrée à la lutte contre la maltraitance, <i>via</i> une plateforme.</p>	<p>ARS Occitanie  26-28 Parc club du Millénaire  1025 Rue Henri Becquerel  34067 Montpellier</p>
<p>8. <b>Le/la Défenseur(e) des Droits, pôle Santé et ses délégués territoriaux</b> qui peuvent traiter des demandes d'informations ou les réclamations mettant en cause le non-respect des droits des malades, la qualité du système de santé ou l'accès aux soins ou à la sécurité des soins</p>	<p>7 rue Saint-Florentin 75008 Paris  Tél. : 09 69 39 00 00 – 0810 455 455  <a href="http://www.defenseurdesdroits.fr">www.defenseurdesdroits.fr</a>  Délégués territoriaux :  126 place Bessieres 46000 CAHORS- 08.87.06.35.01  OU Bd Juskiewenski 46100 FIGEAC- 06.10.60.57.43</p>
<p>9. <b>Voie judiciaire</b> : vous pouvez contacter le <b>procureur de la République</b> dans les situations les plus extrêmes</p>	<p>Mr Le Procureur de la République  Tribunal judiciaire  Bd Léon Gambetta  46000 CAHORS</p>

# En pratique : vous pouvez analyser votre situation

## BIENTRAITANCE

*Vous êtes bien traité(e)*

- Vous avez connaissance de vos droits et du fonctionnement de l'établissement.
- Lorsque vous faites une demande ou une remarque, on vous écoute et on en tient compte.
- Vous communiquez facilement avec l'équipe et vous pouvez interagir avec elle.
- Vous vous sentez respecté(e) et écouté(e).
- Vous êtes encouragé(e) à donner votre avis.
- Vous vous exprimez sans aucune crainte.
- Vos proches peuvent vous rendre visite sans difficultés et échanger régulièrement avec l'équipe.
- Vous vous sentez bien et en sécurité dans votre environnement.

## VIGILANCE

- Vous ressentez parfois un malaise dans votre relation avec le personnel ou vos proches.
- Vous ressentez parfois des tensions dans l'équipe.
- Vous n'osez pas vous exprimer avec l'équipe avec laquelle vous interagissez peu.
- Vous ne savez pas à qui vous adresser en cas de problèmes.
- Vous attendez longtemps avant d'avoir une réponse ou des explications.
- Vous avez des difficultés à voir vos proches ou à leur rendre visite.
- Vous n'avez pas de réponses à vos questions, vos demandes.
- Vous sentez que vous allez moins bien sans savoir pourquoi.

👉 **Vous demandez des explications et/ou vous alertez un membre de l'équipe et vos proches**

## MALTRAITANCE

- Vous avez peur de parler et des conséquences que cela peut avoir.
- Vous ne pouvez pas voir vos proches, vous êtes très isolé(e).
- Vous n'avez pas les aides suffisantes vous permettant d'aller mieux.
- Vos besoins essentiels ne sont pas assurés (sommeil, alimentation, hydratation).
- Votre état ou votre situation s'est dégradé subitement.
- Vous vous sentez négligé(e), maltraité(e), non respecté(e).
- Vous avez subi des paroles, des attitudes, des gestes irrespectueux.
- Vous avez subi des paroles, des attitudes, des gestes violents.

👉 **Vous alertez les responsables, vos proches et vous demandez de l'aide pour gérer la situation**

## **i** Pour aller plus loin

- Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités – [Charte de la personne hospitalisée](#)
- Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités – [Kit de formation en ligne : Promouvoir la bientraitance pour prévenir la maltraitance](#)
- France Assos Santé – [Agissez pour la santé de tous/ Représentez les usagers !](#)
- Service-Public.fr – [Commission des usagers d'un hôpital ou d'une clinique](#)
- SanteBD – [Maltraitance – 1. Comprendre et arrêter la maltraitance](#)
- Fédération 3977 – [Numéro national dédié à lutter contre les maltraitements envers les personnes âgées et les majeurs en situation de handicap](#)

Ce document a été élaboré par la HAS et relu par des professionnels et des patients concernés par le sujet. Il a été rédigé selon les consignes en vigueur et les connaissances disponibles à la date de sa publication qui sont susceptibles d'évoluer en fonction de nouvelles données.

Toutes nos publications sont téléchargeables sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)



# CHARTRE DE PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

- Adopter** en toute circonstance une attitude professionnelle et bienveillante d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours du patient, et signaler les situations à hauts 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 oeuvre 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 aigüe 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'Établissement (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 nutrition (CLAN) et la Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS).
- Evaluer** 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.



La charte de la bientraitance implique réciprocité de chacun



Institut Camille Miret

Association à but non lucratif  
santé mentale, handicap, inclusion

# Charte Romain Jacob

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



Accès charte détaillée



Accès version audio

Handidactique

M. Pascal JACOB,  
Président



M. Didier JAFFRE,  
Directeur Général de l'ARS Occitanie



SMR Notre Dame

Soins Médicaux et de Réadaptation



Votre  
douleur,  
parlons-en

## Contrat d'engagement

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

**Au SMR 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  
Prévenir et soulager  
Évaluer

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



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

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

# LE CLUD

## Comité de LUTte contre la Douleur

### Cadre législatif



Obligation pour tous les établissements de santé depuis le programme de lutte contre la douleur 2002-2005 - Ministère de la Santé (Code de Santé Publique)

### Missions

- Contribue à l'élaboration des protocoles de prise en charge de la douleur, en lien avec les recommandations de bonnes pratiques
- Évalue les actions mises en place
- Réalise des missions d'informations et de formations



### Association Nationale pour la Promotion des Soins Somatiques en Santé Mentale (ANP3SM)

- L'ICM est adhérent
- Centre de ressources documentaires (livres, DVD,...)
- Actualités en Santé Mentale
- Congrès



### InterCLUD Occitanie

- Groupe de travail sur la douleur en santé mentale
- Conférences (accessibles en visioconférence)
- Actions communes dans les établissements adhérents au réseau (Audit)

### Composition

Commission émanant de la Commission Médicale d'Établissement (CME) avec des représentants :

- De la CME
- Des Directions (soins, établissements)
- Service Qualité
- Pharmacie
- Professionnels de terrain



### Fonctionnement

- Réunion des membres 3 fois par an (et aussi souvent que nécessaire)
- Comptes-rendus disponibles sur la base documentaire
- Bilan annuel des actions et perspectives

### Ressources internes

#### IDE Ressource Douleur

- Titulaire du DU Prise en charge de la Douleur (avec un temps dédié sur l'ICM)
- Personne ressource dans la prise en charge de la douleur pour les professionnels des établissements de santé
- Conseille les équipes soignantes dans la prise en charge des douleurs des patients
- Anime et coordonne le réseau des référents douleur et participe à des travaux de groupe
- Dispense la formation "prise en charge de la douleur en santé mentale" en interne

#### Référents douleur

- Professionnels de santé issus des unités de soin
- Personne référente dans la prise en charge de la douleur auprès de ses collègues
- Transmettre, informer, relayer, participer au groupe de travail, auditer et sensibiliser à la thématique de la douleur

### Contact

IDE Ressource Douleur : Valérie FOUBERT  
05 65 10 21 02 - CLUD@icm46.org



# Charte des soins palliatifs et de l'accompagnement

## Principes généraux

l'asp fondatrice et des asp membres de l'unasp  
Énoncée 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 différentes religions 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 gérontologique), 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.

# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

[www.sante.gouv.fr](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.



# La CHARTRE de la laïcité

- Chaque personne est soignée et accompagnée de la même façon qu'elles que soient ses croyances ou absence de croyances religieuses.
- L'établissement respecte les croyances et convictions des personnes accueillies qui ont le droit d'exprimer leurs croyances et convictions religieuses. Leur liberté religieuse s'exerce dans un cadre intime (chambre seule et/ou lieu adapté dans l'établissement).
- Tout prosélytisme est interdit, qu'il soit le fait d'une personne hospitalisée, d'un visiteur, d'un membre du personnel ou d'un bénévole.
- Une liste des représentants des différents cultes est tenue à disposition des personnes qui demandent à entrer en contact avec l'une ou plusieurs d'entre elles.
- Toute personne peut choisir son praticien sous réserve que les modalités d'organisation de l'établissement ne s'y opposent pas et qu'il ne s'agit pas d'une situation d'urgence. L'établissement explique les contraintes de services aux patients qui expriment des préoccupations d'ordre religieux.
- Les personnes ne peuvent récuser le personnel soignant ou d'autres usagers à raison de la religion effective ou supposée de celles-ci, ni exiger une adaptation du fonctionnement de l'établissement ou d'un équipement. Cependant, l'établissement 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.

