



# Livret d'accueil du patient

CSSR le Mylord à CARPENTRAS



## L'UGECAM, un groupe engagé

## Votre UGECAM

**1<sup>er</sup>** Opérateur privé  
à but non lucratif

**13** UGECAM en région

**90** structures sanitaires

**135** structures  
médico-sociales

**150** sites géographiques

**13 500** professionnels

**14 500** lits et places

### Un groupe de l'Assurance Maladie

Le GROUPE UGECAM rassemble 135 structures médico-sociales et 90 structures sanitaires de l'Assurance Maladie, réparties sur 150 sites géographiques.

Avec 13 UGECAM en région, le GROUPE UGECAM bénéficie d'une implantation territoriale lui permettant d'assurer l'accès aux soins à toute personne (enfants, adolescents, adultes et personnes âgées), fragilisée médicalement et socialement par la maladie ou le handicap.

### Une mission de service public

Le GROUPE UGECAM assure une mission de service public bâtie sur les valeurs de l'Assurance Maladie : égalité, solidarité, accessibilité.

### Un accès aux soins ouvert à tous, sans discrimination

Le GROUPE UGECAM prend en charge les patients, sans discrimination sociale, familiale, financière ou religieuse et veille à maintenir l'égalité d'accès aux soins pour tous.

### Des soins conventionnés

Les soins sont pratiqués sans dépassement d'honoraires.

### Une proximité valorisée

Dans un souci d'efficacité et de qualité, le GROUPE UGECAM se positionne au plus près des populations pour garantir, suivre et anticiper leurs besoins.

### Une prise en charge personnalisée

Le GROUPE UGECAM axe son développement sur la prise en charge de la personne dans son intégralité. Grâce à la mise en commun des compétences des professionnels de santé et de l'action sociale, tous les aspects qui participent à la réinsertion sont pris en compte : médicaux, familiaux, financiers, professionnels...

L'UGECAM PACA-Corse (Union pour la Gestion des Etablissements des Caisses d'Assurance Maladie Provence Alpes Côte d'Azur-Corse) est un organisme de l'Assurance Maladie intégré au groupe UGECAM qui gère et oriente des établissements sanitaires et médico-sociaux de l'Assurance Maladie dans le respect :

- de la stratégie définie par la CNAMTS,
- des dispositifs de planification sanitaire et médico-sociale et des priorités fixées par l'Agence Régionale en Santé (ARS),
- des orientations de son conseil.

### Notre mission

Etre un acteur de santé pour l'autonomie.

L'UGECAM PACA-Corse a pour vocation de prendre en compte dans ses établissements, la globalité de la personne humaine pour un retour, au bon moment, dans un environnement familial, social et professionnel adapté.

Elle initie des réseaux innovants au niveau des modes et des coûts de prise en charge de tous les usagers.

Les établissements sont répartis sur 6 départements pour une meilleure accessibilité à des soins de proximité dans le cadre d'une prise en charge de qualité :

- en Soins de Suite et de Réadaptation,
- de jeunes et d'adultes, déficients moteurs et/ou mentaux,
- en insertion et formation professionnelles de personnes handicapées.

### Démarche qualité et sécurité des soins

Tous les établissements sont engagés dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Ils sont certifiés par la Haute Autorité de Santé (les rapports sont consultables sur le site internet de la HAS : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)).

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, les établissements ont pour obligation de mettre à disposition des patients les résultats des indicateurs qualité obligatoires (IPAQSS, LIN). Ils sont affichés dans nos établissements.

La dernière certification par la HAS (V 2010) a eu lieu en avril 2014.

### Chiffres clés

**19** établissements sanitaire  
et médico-sociaux

**1600** salariés

**1600** lits et places

### Eco Responsable : La démarche Développement Durable

Le fonctionnement d'une structure de soins n'est pas neutre sur son environnement. Grand consommateur de matières premières, producteur de multiples déchets, et utilisateur de produits toxiques, l'établissement est générateur de risques environnementaux, à l'origine de maladies qu'il devra soigner !

Soucieux de répondre aux nouvelles contraintes légales et aux attentes du public, l'UGECAM PACA-Corse entend se mobiliser et œuvrer pour améliorer la qualité environnementale.

Cet engagement se traduit par la prise en compte, dans nos stratégies de développement, de cette nouvelle dimension environnementale, intégrée à notre système de management de la qualité.





## Votre établissement

### Chiffres clés

**60** lits et places

**50** équivalents  
temps plein

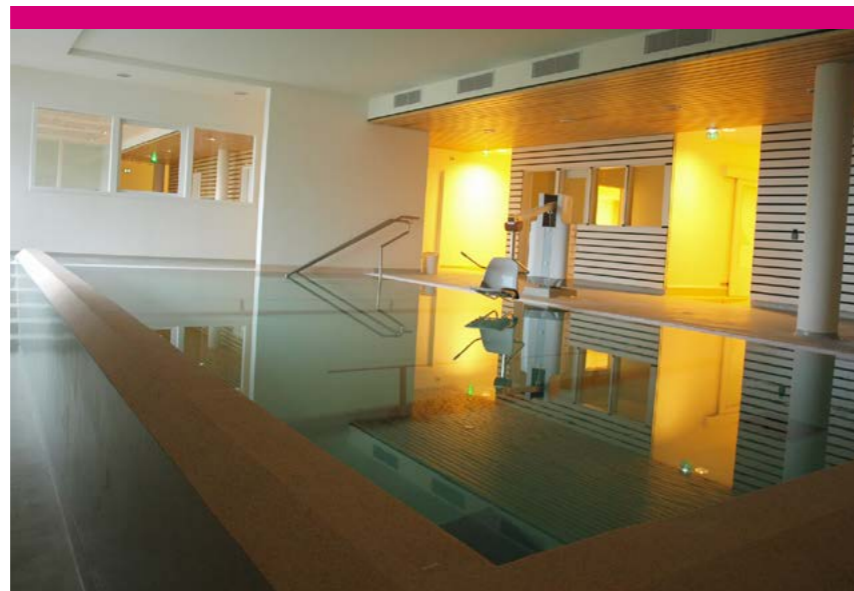
Le CSSR Le Mylord propose :

- des soins de suite et de réadaptation polyvalents (suite de chirurgie orthopédique, viscérale, neurologique, gynécologique, suite d'affection médicale, réadaptation gériatrique, intercure de chimiothérapie...),
- une spécialité de prise en charge de la personne âgée dépendante et à risque de dépendance.

Il accueille des patients majeurs qui nécessitent des soins continus dans le cadre d'une surveillance médicale, après une hospitalisation ou qui arrivent de leur domicile.

Garant de l'accès aux soins, il est conventionné par la Sécurité Sociale et agréé par des mutuelles.

Les soins s'inscrivent dans le projet individualisé établi avec l'équipe pluridisciplinaire. Cette équipe travaille avec le patient sur le développement de son autonomie dans la perspective d'un retour à domicile ou d'une orientation vers une structure adaptée.



## Mot d'accueil

Madame, Monsieur,

Vous venez d'arriver au Centre de Soins de Suite et de Réadaptation Le Mylord. Nous allons mettre à votre disposition les compétences, l'environnement et les installations adaptés afin qu'au cours de votre séjour, votre rétablissement soit le meilleur.

Nous nous sommes engagés dans une politique d'amélioration continue.

De cet engagement découlent les objectifs suivants :

- garantir la sécurité de la personne accueillie et du personnel par une gestion exhaustive des risques,
- impliquer l'ensemble du personnel dans cette démarche en favorisant les réflexions transversales de groupes sur des thèmes définis et en menant les actions qui en découlent,
- mesurer la satisfaction globale et évaluer les pratiques professionnelles.

Dès votre arrivée, les équipes médicales, paramédicales, logistiques et administratives sont à votre écoute et à votre disposition pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Afin d'améliorer en permanence votre prise en charge et soucieux de vous satisfaire, vos suggestions et remarques sont pour nous essentielles. Pour ce faire, nous vous remettons lors de votre admission, un questionnaire de satisfaction à remplir. Nous vous remercions vivement de le déposer à l'accueil lors de votre sortie.

Par ailleurs, vous pouvez à tout moment nous faire part de vos suggestions importantes en adressant un courrier à l'attention de la direction.

Nous vous souhaitons un bon séjour.

La Direction

## Sommaire

**L'UGE CAM,**  
un groupe engagé.....p 2

**Votre UGE CAM** .....p 3

**Votre établissement**.....p 4

**Mot d'accueil** ..... p 5

**Votre admission**.....p 6

**À votre arrivée** .....p 7

**Vos interlocuteurs**.....p 8

**Votre sécurité** .....p 9

**Votre séjour** .....p 10 à 13

**Charte du patient hospitalisé**.....p 14

**Valeurs du groupe** .....p 15

**La lutte contre la douleur** .....p 16

**L'établissement est vigilant** .....p 17

**Mieux connaître vos droits**.....p 18 à 19

**Vous avez la parole**...p 20 à 21

**Votre sortie** .....p 22



## Votre admission

### Les frais de séjour

Les séjours dans un établissement hospitalier ont un coût.

En fonction de votre situation, le service Pré-admission/ Admission/Facturation peut vous demander une avance de frais sur votre séjour. Elle sera déduite de la dernière facture due.

Au regard de votre Caisse de régime obligatoire et de votre complémentaire santé, cette avance correspond au règlement des frais de séjour restant à votre charge, du forfait journalier hospitalier, du ticket modérateur et d'une éventuelle chambre particulière.

**Au moment des formalités administratives, indiquez-nous le nom d'une personne à prévenir et d'une personne de confiance.**

### Documents à fournir sur le plan administratif

- Votre pièce d'identité en cours de validité,
- votre carte vitale ou l'attestation papier correspondante qui permet de vérifier l'ouverture des droits auprès d'un organisme de Sécurité Sociale,
- votre carte de mutuelle ou une attestation de droit à la CMU en cours de validité,
- votre déclaration d'accident établie par l'employeur en cas d'accident de travail (A.T.),
- le nom et le numéro de téléphone des personnes à prévenir,
- le nom et le numéro d'une personne de confiance (voir page 18),
- si vous êtes pensionné ou victime de guerre, votre carnet de soins (art.115 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre),
- si vous êtes ressortissant d'un état membre de l'Union Européenne en provenance d'un établissement de médecine ou de chirurgie, votre carte européenne en cours de validité,
- si vous venez de votre domicile et selon votre organisme d'Assurance Maladie, une prise en charge des frais de séjour ou une prescription médicale.

### Documents à fournir sur le plan médical

- Le compte-rendu de votre hospitalisation ou la lettre du médecin traitant,
- le nom et les coordonnées de votre médecin traitant et éventuellement de votre médecin spécialiste,
- vos examens médicaux (radiographies, examens biologiques...),
- vos dernières ordonnances,
- le ou les rendez-vous éventuels fixés (chirurgien, examens...),

### Le forfait journalier hospitalier

Il est dû pour toute personne admise en internat depuis la loi du 19 janvier 1983, sauf pour les accidentés du travail, les pensionnés militaires et les femmes enceintes. La prise en charge des soins à 100% ne dispense pas du règlement de ce forfait. L'accueil vous donnera toutes les informations sur les conditions de règlement et les cas éventuels d'exonération.

## À votre arrivée

### L'accueil

L'accueil de l'établissement est ouvert pour les démarches administratives et tout autre renseignement de 9h00 à 17h00 du lundi au vendredi sauf les jours fériés.

### Le dépôt d'objets de valeur

Nous vous recommandons d'apporter et de conserver le moins d'objets de valeur et d'argent possible. Vous pouvez cependant déposer des espèces contre un reçu et des objets de valeur de petite taille auprès de l'accueil, dans un coffre.

Il est à noter que le retrait des espèces doit être demandé 24 heures à l'avance.

### Le mode de paiement

Vous avez la possibilité de régler par chèques, cartes bancaires ou espèces.

### Le transport

Lors de votre sortie et si le médecin le juge nécessaire, la secrétaire vous confiera un document correspondant à la prescription médicale de transport (ambulance, TAP, taxi) que vous remettrez au chauffeur du véhicule.

Vous avez le libre choix du professionnel.

Si vous le souhaitez, les secrétaires vous aideront dans votre démarche.

### Le droit à l'anonymat

Tout patient peut demander que sa présence dans l'établissement ne soit mentionnée à aucun tiers. Dans ce cas, le dossier d'admission est constitué normalement avec une mention relative à « admission sous secret » qui sera signalée aux services concernés de façon à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur la présence de l'intéressé au sein de l'établissement.

Ainsi, si vous souhaitez que votre présence au sein de l'établissement ne soit pas divulguée, signalez-le lors de votre admission.





## Vos interlocuteurs

### Comment reconnaître les professionnels ?

Vous pouvez identifier les différentes catégories de personnel selon la couleur de leur tenue :

- Médecin, cadre de santé, infirmier, kinésithérapeute, ergothérapeute, animatrice, diététicienne, assistante de service social : tenue blanche.
- Aide-soignant : tenue bleue
- Agent de Service hospitalier et hôtelier : tenue verte.

En outre, sur la tenue, une étiquette indique le nom et la fonction de chaque personne.

Les autres catégories de personnel portent un badge donnant ces renseignements.

### Les professionnels médicaux et paramédicaux

**L'équipe médicale** est composée de médecins généralistes et médecins gériatres dont le rôle est d'élaborer avec vous, votre projet individualisé et d'en assurer le suivi.

Vous pouvez prendre rendez-vous avec les médecins en vous adressant à l'accueil.

L'équipe soignante regroupe le cadre de santé, les infirmier(e)s, les aides-soignant(e)s, les kinésithérapeutes, l'ergothérapeute, la diététicienne, la psychologue, l'assistant(e) de service social et l'animatrice.

**Le cadre de santé** assure la coordination entre les différents intervenants. C'est votre interlocuteur privilégié. Vous-même ou vos proches, pouvez vous adresser à lui pour toutes informations utiles à votre séjour ou à vos soins.

#### L'accompagnement social

L'accompagnement social est assuré par l'assistant(e) de service social qui propose un accompagnement et une aide pour l'élaboration de certaines démarches administratives en cours d'hospitalisation et lors de l'élaboration du projet de sortie.

#### Les autres professionnels :

**L'entretien des locaux** et de votre chambre est assuré par une équipe d'Agents de Service Hôtelier Hospitalier.

**L'animation** est assurée par une animatrice qui vous propose tout au long de l'année des ateliers. Une salle est réservée à cet effet (niveau 1).

Le programme est affiché au point info dans le hall d'accueil.

**Les secrétaires médicales** assurent votre accueil ainsi que celui de vos proches et le suivi de votre dossier.

Elles sont présentes à l'accueil (niveau 2) pour répondre à vos éventuelles questions.

## Votre sécurité

### Les consignes générales

**Pour le bon fonctionnement de l'établissement et pour le bien-être de tous, en qualité de patient, vous vous engagez à :**

- suivre les prescriptions effectuées par les médecins de l'établissement et à assurer le respect et la sécurité des prestataires de soins ainsi que l'ensemble du personnel,
- respecter le bon état des locaux et objets qui sont à votre disposition.

Tout acte délictueux (vols, dégradations, violences...) entraînera l'exclusion immédiate, sans pour autant exclure les éventuelles actions civiles ou pénales.

#### Il est interdit :

- d'introduire et de consommer des boissons alcoolisées ainsi que des produits illicites dans l'établissement,
- de fumer à l'intérieur des bâtiments,
- d'accéder aux zones réservées au personnel,
- de déplacer les meubles,
- d'introduire de la nourriture,
- de causer des dégâts de quelque nature que ce soit,
- de se servir dans l'enceinte de l'établissement d'appareils électriques, à gaz ou à alcool (sauf rasoir et sèche-cheveux en utilisant les prises prévues à cet effet).

### Sécurité incendie : les consignes à suivre

Si vous décelez des fumées ou des odeurs suspectes :

- gardez votre calme,
- prévenez immédiatement le personnel,
- restez dans votre chambre,
- fermez la porte pour éviter d'être incommodé par les fumées.

#### En cas d'alerte :

- attendez pour quitter votre chambre d'y être invité par le personnel qui vous guidera vers une zone sécurisée et si nécessaire vous transportera,
- n'utilisez pas les ascenseurs,
- si les dégagements sont impraticables, manifestez votre présence à la fenêtre,
- attendez pour revenir dans votre chambre d'y être convié par le personnel.

**Des panneaux de consignes en cas d'incendie sont apposés dans tous les couloirs.**

### L'identification du patient à toutes les étapes de la prise en charge, l'identitovigilance

L'établissement dispose d'un système d'identitovigilance pour prévenir les risques d'erreur liés à une mauvaise identification des patients.

Ce système concourt à une prise en charge sécurisée par la fiabilisation de l'identité : le bon soin au bon patient. Il s'agit de s'assurer que votre identité est bien connue des professionnels lors de tout acte vous concernant (soins, restauration, administratif).



## Votre séjour

### Les chambres

L'hospitalisation se fait en chambre double ou individuelle. Les chambres particulières sont affectées en priorité par le médecin et en fonction de listes d'attente. Il vous sera alors demandé une participation complémentaire.

### La restauration

Les petits-déjeuners et diners sont servis en chambre. En semaine, seuls les repas de midi ont lieu au restaurant. Le week-end, ils sont pris en chambre. Les menus sont adaptés en fonction de la personne.

#### ■ Horaires des repas

Petit-déjeuner : à partir de 07h30,  
Déjeuner : 12h00,  
Dîner : 18h45.

### Le trousseau standard

Pendant le séjour, il convient de vous munir :

- pour la rééducation-réadaptation : de vêtements de sport tels que jogging, baskets et tee-shirt,
- pour la balnéothérapie : de maillots et de serviettes de bain. Les caleçons et les shorts de bains sont interdits.
- de vêtements, pyjama, robe de chambre et pantoufles,
- du nécessaire de toilette : serviettes, gants de toilette, savonnette, shampoing, dentifrice...

Nous ne prenons pas en charge le nettoyage du linge personnel.

### Le téléphone

Vous pouvez faire la demande d'une ligne téléphonique à l'accueil. Un agent vous attribuera un numéro d'appel direct.

Pour pouvoir appeler vos correspondants, une avance sur consommation est demandée. Elle devra être renouvelée à l'accueil, au fur et à mesure de vos besoins aux jours et heures d'ouverture de l'accueil.

Aucun remboursement ne sera effectué lors de la sortie en cas d'avance non consommée.

Le portail téléphonique permet la mise à disposition d'un répondeur téléphonique pour l'enregistrement de messages si vous êtes absent de votre chambre.

### L'accès internet

Internet est accessible gratuitement à tous par Wifi en demandant un code d'accès à l'accueil.

### La télévision

Un service de location est en place. Cette location est payable d'avance.

**L'utilisation de la télévision doit se faire dans le respect des autres patients.**

Aucun poste de télévision personnel n'est admis dans l'établissement.



## Votre séjour

### Le courrier

Il est distribué par le personnel. L'adresse à donner aux correspondants doit être libellée comme suit :

M/Mme.....  
CSSR LE MYLORD  
30 Rond Point de l'Amitié  
84200 CARPENTRAS

Le courrier au départ, dûment affranchi, pourra être déposé à l'accueil pendant les horaires d'ouverture.

### Le coiffeur

Pour ce service effectué par des prestataires extérieurs, vous devrez prendre rendez-vous auprès de l'accueil.

Les tarifs et horaires sont affichés au point info dans le hall d'accueil.

### Les soins de pédicurie

Le pédicure intervient sur rendez-vous :

- soit sur prescription médicale,
- soit à votre demande auprès des soignants. Les frais engendrés seront alors à votre charge.

### Les distributeurs

Des distributeurs de nourriture et de boissons sont à votre disposition dans le hall d'accueil de l'établissement. Toutefois, vous devez veiller à respecter le régime alimentaire qui vous a été prescrit.

### LES VISITES

L'accueil des visiteurs est autorisé de 13h00 à 20h00.

Pour leur sécurité, les enfants de moins de 10 ans sont interdits dans les unités de soins.





## Votre séjour

### L'accès

Il se fait par l'entrée du Pôle Santé.

### Les parkings

Dans le parking du Pôle Santé, le stationnement est réglementé afin d'assurer la sécurité de tous :

- des emplacements sont réservés aux personnes à mobilité réduite.
- il est interdit de se garer hors des emplacements.

La Direction décline toute responsabilité en cas de vols ou accidents survenus dans l'enceinte du Pôle Santé sur les véhicules appartenant aux patients ou aux visiteurs.

### Les cultes

Une liste des différents lieux de culte est affichée au point info dans le hall d'accueil.

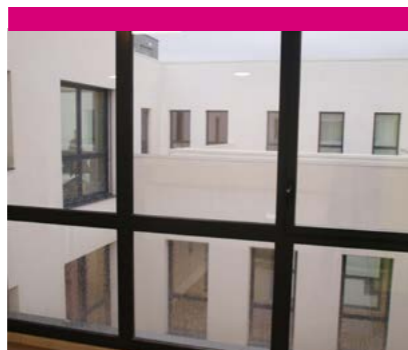
### Les interprètes

Une liste de personnes parlant une langue étrangère est consultable à l'accueil.

### Les associations dans l'établissement

Le CSSR Le Mylord accueille régulièrement des représentants d'associations.

Pour les rencontrer, nous vous remercions de vous adresser au secrétariat.



## Votre séjour

### Les règles de vie et le règlement de fonctionnement

Vos droits et vos devoirs sont présentés dans le règlement de fonctionnement. Il précise :

- les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement de l'établissement,
- les règles facilitant la vie en collectivité tout en respectant les libertés individuelles qui ne peuvent s'exprimer que dans un respect mutuel,
- les conditions d'utilisation des espaces et équipements mis à votre disposition.

### La formation

L'établissement assure également une mission d'enseignement et de formation. Des stagiaires sont susceptibles de vous prodiguer des soins sous le contrôle de nos professionnels.

Vous avez la possibilité de refuser en vous adressant au cadre de santé.

### Les animaux

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, ils sont strictement interdits à l'intérieur de l'établissement, à l'exception des chiens accompagnants des personnes aveugles ou en situation de handicap.

### Le tabac

Conformément au décret du 15 novembre 2006, l'établissement est non-fumeur.

### Règlement de fonctionnement

Tous les patients y sont soumis. Il est consultable sur demande, à l'accueil de l'établissement.





# 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.

Éditions Scion 0042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

# 1er

GRUPE PRIVÉ  
À BUT NON LUCRATIF

# 225

ÉTABLISSEMENTS SANITAIRES  
ET MÉDICO-SOCIAUX

# 14 500

LITS ET PLACES

# 13 500

PROFESSIONNELS

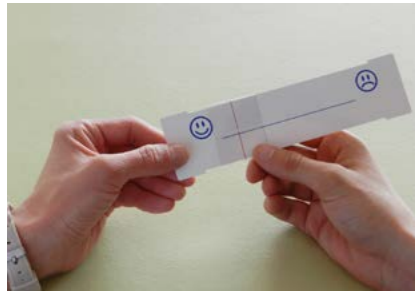
EXPERT DU  
**handicap**

DES FILIÈRES DE  
**soins  
coordonnés**

POUR EN SAVOIR PLUS, CONNECTEZ-VOUS SUR

# [www.groupe-ugecam.fr](http://www.groupe-ugecam.fr)





## La lutte contre la douleur

## L'établissement est vigilant



Votre participation est essentielle, nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

Article L.11110-5 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 et traitée... »

(Ce contrat est annexé au livret d'accueil)

*Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.*

### Prévenir

- les douleurs provoquées par certains soins ou examens : injections, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains...
- les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

### Traiter et soulager

- les douleurs aiguës
- les douleurs post-opératoires
- les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine et les douleurs neuropathiques ...

### Vous avez mal... Votre douleur, parlons-en

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer le niveau de votre douleur à l'aide d'échelles adaptées.

### Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal

- en répondant à vos questions,
- en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement,
- en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, même sévères, nécessitent un autre traitement. L'établissement a développé de nombreuses techniques de prise en charge non médicamenteuses de la douleur qui pourront vous être proposées.

## La lutte contre la douleur

Notre établissement est fortement engagé dans la lutte contre la douleur. Des formations permettent le développement des compétences du personnel.

Une information spécifique vous sera transmise par les médecins et personnels soignants pour vous permettre de participer avec eux au soulagement de votre douleur.

## La prévention des infections associées aux soins

Une équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière établit annuellement, dans un souci d'amélioration continue de la qualité, un programme de surveillance, de prévention et de dépistage des infections nosocomiales. Elle veille également à la formation du personnel dans ce domaine et évalue ses actions.

Votre collaboration et celle de vos visiteurs sont indispensables au succès de ces actions, dans l'intérêt de tous.

Le programme annuel de lutte contre les infections liées aux soins est annexé à ce livret et le résultat des indicateurs sont affichés au point info dans le hall d'accueil.

## La prévention des troubles d'alimentation - nutrition

Pour dépister et prévenir les risques nutritionnels, la diététicienne et l'équipe soignante travaillent en collaboration.

L'établissement propose des menus adaptés aux besoins du patient.

Les repas sont élaborés par l'équipe de restauration du Centre Hospitalier de Carpentras.

## La prévention des escarres

Le risque d'escarres est un risque majeur lors d'une hospitalisation. Pour prévenir au maximum ce risque, l'ensemble des professionnels mène des actions de prévention par la formation, d'évaluation et de surveillance du risque, et évalue ses pratiques.

## Le don d'organes

Faire un don de l'un de ses organes ou de certains tissus après le décès est un geste généreux et utile : il peut sauver la vie d'une autre personne.

Les prélèvements d'organes sont réglementés par la loi Caillavet du 22/12/1976 fixant le principe que toute personne venant à décéder est présumée avoir consenti au prélèvement de ses organes.

La loi du 29/07/1994 donne la possibilité d'effectuer des prélèvements d'organes et de tissus sur toute personne majeure n'ayant pas fait connaître de son vivant son refus de prélever par inscription au Registre National des Refus.

Une documentation sur le don d'organes est à votre disposition dans le hall d'accueil.

Vous pouvez également consulter le site Internet de l'Agence de la biomédecine : [www.agence-bio-medecine.fr](http://www.agence-bio-medecine.fr)

## Les vigilances sanitaires et la gestion des risques

Tout incident ou risque d'incident pouvant survenir au cours de la prise en charge (prise de médicament, utilisation d'un matériel médical...) fait l'objet d'une attention rigoureuse dans le cadre de la gestion de la qualité et de la prévoyance des risques et des vigilances.



## Mieux connaître vos droits

### Les directives anticipées

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

Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Un formulaire est à votre disposition si vous souhaitez rédiger vos directives anticipées. Si vous souhaitez en savoir plus, parlez-en aux médecins. (cf. article L.1111-11 du code de la santé publique et loi Leonetti n°2005-370 du 22 avril 2005), version consolidée au 28 janvier 2016).

*Les dispositions concernant vos droits et l'accès aux informations de santé figurent dans la loi n°2002-303 du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.*

### La personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, dès l'admission et par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire.

A cette fin, elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décisions vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, parlez-en aux professionnels. (cf. article L.1111-6 du code de la santé publique)

Nous vous demanderons de remplir un formulaire dès votre arrivée.

### Votre droit d'accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations sur simple demande écrite auprès de la Direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

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

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, parlez-en aux professionnels de l'accueil.

(cf. articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique)



## Mieux connaître vos droits

### Le statut des mineurs et majeurs protégés

L'établissement applique la réglementation en vigueur concernant le statut des majeurs protégés.

### Informatique et liberté

Le CSSR Le Mylord dispose de moyens informatiques destinés à faciliter la gestion des dossiers des patients. Les informations vous concernant font l'objet d'un enregistrement informatique et sont réservées à l'usage des services administratifs et médicaux.

Vous disposez conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, d'un droit d'accès et de rectification pour toute information vous concernant.

En outre, dans le cadre de la démarche qualité mise en œuvre par l'établissement, votre dossier peut faire l'objet d'une étude par les professionnels de l'institution, soumis au secret professionnel et aux règles de confidentialité.

### L'établissement, les médias et le droit à l'image

L'établissement peut être sollicité comme lieu de tournages ou de reportages. Leur réalisation est soumise à autorisation préalable de la Direction. Cette autorisation ne décharge pas le demandeur de l'obligation de vous demander votre autorisation individuelle expresse et écrite de vous photographier, filmer ou interroger. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser. Il peut aussi arriver que nous souhaitions vous filmer, photographier, enregistrer ou interroger, à des fins institutionnelles et non commerciales. Dans tous les cas, votre autorisation écrite et signée sera demandée. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.

### L'éducation à la santé

L'éducation à la santé vise à aider les patients à acquérir ou maintenir les compétences dont ils ont besoin pour gérer au mieux leur vie avec une maladie chronique ou un handicap. Elle fait partie intégrante et de façon permanente de la prise en charge du patient et de son parcours de soins en le rendant acteur. Elle comprend des activités conçues pour :

- aider les patients à comprendre la maladie ou le handicap et leur traitement,
- à collaborer avec leurs proches et à assumer leurs responsabilités dans leur propre prise en charge,
- aider les patients à maintenir et améliorer leur qualité de vie.

Toute personne ayant une maladie chronique ou un handicap, quel que soit le type, le stade de l'évolution de la maladie, peut bénéficier d'une offre d'éducation thérapeutique. L'établissement peut vous orienter vers une structure compétente identifiée.

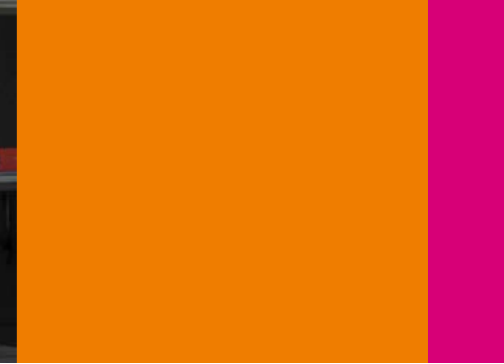
Cette offre concerne également l'entourage, s'il le souhaite et si le patient souhaite l'impliquer dans la gestion de sa maladie.

### La Confidentialité

Notre personnel est tenu au secret professionnel. Afin de respecter cette obligation, aucune information personnelle ne peut être donnée à votre entourage par téléphone. Votre médecin dans l'établissement peut donner des informations vous concernant aux personnes que vous aurez désignées par écrit (personne de confiance) et aux médecins de votre choix.







## Vous avez la parole

## Vous avez la parole

### La permanence d'écoute et de rencontre

Vous pouvez joindre les membres de la Commission des Usagers en contactant le secrétariat de direction par téléphone au 7016 en interne ou en composant le 08 26 46 26 56 du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 17h.

D'autre part, les coordonnées des représentants des usagers sont affichées au point info dans le hall d'accueil.

### La Commission des Usagers

La Commission des Usagers a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour établir ces recommandations, la Commission des Usagers s'appuie, en particulier, sur toutes vos remarques ou propositions : c'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Outre les médiateurs, la Commission des Usagers se compose du directeur de l'établissement et de deux représentants des usagers.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser au chargé des relations avec les usagers. Vous pouvez aussi adresser directement une plainte ou réclamation écrite à la Direction qui veillera à ce qu'elle soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la santé publique. (cf. articles R. 1112-91 à R. 1112-94 du Code de la santé publique).

Elle fera le lien avec la Commission des Usagers. Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la Commission des Usagers. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et vos proches pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Les résultats des enquêtes de satisfaction des patients sont communiqués aux membres de la Commission des Usagers.

(cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du Code de la santé publique).

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2016, toute analyse, tout rapport, toute proposition ou communication réalisés par la Commission et relatif aux plaintes, réclamations, événements indésirables graves garantissent le respect de l'anonymat du patient et du professionnel de santé.

(décret du 1<sup>er</sup> juin 2016 n° 2016-726).

### L'expression de la plainte

Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a, soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit (dans un registre à l'infirmerie), aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai. (cf. articles R. 1112-91 du Code de la santé publique).

### Le traitement de la plainte ou réclamation

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service. Le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

### Le suivi de la plainte ou réclamation

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la Commission des Usagers qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

(cf. article R. 1112-94 du Code de la santé publique)

### Le médiateur

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier.

Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.



## Votre sortie

## Notes

### Votre avis nous intéresse

L'établissement met à la disposition des patients, de leurs proches et de tout public, un panneau d'informations sur la qualité.

Vous y trouverez notamment :

- les résultats de la satisfaction des patients exprimée par le biais du questionnaire de satisfaction remis avec ce livret,
- les résultats de la dernière procédure de certification (le rapport de certification est accessible sur le site Internet [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)),
- les indicateurs qualité obligatoires.

Nous vous remercions de remettre à l'accueil, le questionnaire de satisfaction renseigné par vos soins.

### Décision de sortie

La date de sortie sera fixée par le médecin de l'établissement en concertation avec le patient. Le départ a lieu avant midi, sauf pour les transferts en maison de retraite qui peuvent avoir lieu l'après-midi.

Le retour à domicile est préparé par l'équipe médicale et l'assistant de service social, en collaboration avec le patient et son entourage afin de mettre en place les aides nécessaires.

Le mode de transport sera défini et prescrit si nécessaire par le médecin.

En cas de sortie contre avis médical, il est obligatoire de signer une décharge.

### Les formalités médicales

La secrétaire médicale, se situant à l'accueil, vous remettra le jour de votre sortie :

- les ordonnances nécessaires à la poursuite de votre traitement et de vos soins,
- la prescription médicale de transport si votre état de santé le nécessite (ambulance, Transport Assis Personnalisé).

Le compte-rendu d'hospitalisation sera remis ou envoyé au médecin adresseur et à votre médecin traitant.

### Les formalités administratives

Les démarches administratives ont lieu à l'accueil le matin avant la sortie.

Le secrétariat médical se tient à votre disposition pour vous délivrer un bulletin de situation et vous permettre de régler le cas échéant :

- le forfait journalier,
- la chambre particulière,
- le ticket modérateur,
- la télévision,
- le téléphone.

En cas de dépôt de valeurs au coffre, n'oubliez pas de les retirer avant votre départ.

**Le matériel prêté durant votre séjour doit être impérativement restitué avant votre départ.**







**Siège UGECAM PACA et Corse**

■ **5 établissements sanitaires en SSR :**

- 1 - Rhône Azur à Briançon et Gap
- 2 - Centre Hélios Marin à Vallauris
- 3 - Le Cousson à Digne-les-Bains
- 4 - Le Mylord à Carpentras
- 5 - Valmante à Marseille

■ **14 établissements médico sociaux :**

- 1 - Centre de Coordination (Préorientation, UEROS) Rhône Azur à Briançon
- 2 - Institut Henri Wallon (IME, SESSAD, ITEP, CAFS) à Villeneuve Loubet
- 3 - ITEP Vosgelade à Vence
- 4 - Site Médico-social Le Coteau (Formation professionnelle, Préorientation, UEROS SIPFP) à La Gaude
- 5 - MAS La Source à Pignans
- 6 - MAS Les Collines à Collobrières
- 7 - IME et EEAP Jean Itard à Collobrières
- 8 - CAMSP à St-Raphaël
- 9 - CAMSP à Toulon
- 10 - SESSAD et SEES La Bastide à Cogolin
- 11 - SESSAD les Piérides et SEES Les Farfadets à La Valette
- 12 - CAMSP et SEES Le Cigalon à Brignoles
- 13 - SAMSAH Valmante à Marseille
- 14 - FAM Les Châtaigniers à Collobrières

**Centre de Soins de Suite et de Réadaptation Le Mylord**

30, rond-point de l'Amitié  
 84200 - CARPENTRAS  
 Téléphone 0 826 46 26 56  
 Télécopie direction 04 90 67 25 78  
 Télécopie médicale : 04 90 67 25 24

[www.ugecam-pacac.fr](http://www.ugecam-pacac.fr)