

CENTRE MÉDICAL LE CHÂTEAU DE BASSY

LIVRET D'ACCUEIL
HOSPITALISATION À TEMPS PARTIEL

Établissement de Soins Médicaux et de Réadaptation



PERSONNE ÂGÉE
POLYPATHOLOGIQUE,
DÉPENDANTE OU À RISQUE
DE DÉPENDANCE



SOMMAIRE



Instances - Qualité - Service Social _____	P.4
Votre séjour _____	P.5 à 6
Médicaments _____	P.6
Contrat engagement douleur _____	P.7
Programme de lutte contre les infections associées aux soins _____	P.8
Commission des usagers _____	P.10
Code de la Santé Publique _____	P.11
Comment accéder à votre dossier médical ? _____	P.12
Directives anticipées _____	P.14
Charte de la bientraitance _____	P.16
Éco-responsable _____	P.18
Information des patients et désignation d'une personne de confiance__	P.20
Charte de la personne hospitalisée _____	P.21
Protection des données personnelles	
En cas de décès / Informatique et libertés _____	P.22
À qui s'adresser ? _____	P.23

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT



Localisation

Situé en Périgord blanc, entre forêts de la Double et du Landais, dans la vallée de l'Isle, Le Centre Médical le château de Bassy accueille une unité de soins de suite et de réadaptation de 80 lits d'hospitalisation complète et une unité d'hospitalisation à temps partiel, spécialisées dans la prise en charge des affections de la personne âgée polypathologique dépendante ou à risque de dépendance dont 5 lits identifiés de soins palliatifs.

L'établissement appartient au groupe UGECAM (Union pour la Gestion des Établissements des Caisses d'Assurance Maladie). C'est un Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC) et, dans ce cadre, il accueille tous les bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle (CMU).

Missions

L'établissement a pour mission de dispenser, pendant une période limitée, des soins médicaux et de réadaptation dans le cadre d'une prise en charge en demi-journée, en ateliers collectifs et temps individuels selon le projet thérapeutique arrêté. La durée maximum de prise en charge est de 12 semaines.

Certification

L'établissement a été certifié V2014 par la Haute Autorité de Santé (H.A.S) en mars 2017 en catégorie A. l'intégralité du rapport de certification est disponible sur le site internet de la H.A.S (www.has-sante.fr) .

Orientations médicales

Poursuites des soins médicaux dans les domaines :

- > Rééducation fonctionnelle
 - Post-chirurgicale
 - Post-traumatique
 - Neurologique
- > Rééducation gériatologique
- > Soins palliatifs

Une équipe pluriprofessionnelle

Une équipe pluriprofessionnelle de rééducation et de réadaptation veille à la qualité de prise en charge.

Elle est composée de :

- > Médecins (gériatre et généralistes) qualifiés dans la prise en charge de la personne âgée et des soins palliatifs
- > D'infirmiers
- > D'aides-soignants
- > De kinésithérapeutes
- > Enseignant en Activité Physique Adaptée (A.P.A.)
- > D'une ergothérapeute
- > D'une psychologue
- > D'une diététicienne
- > D'une assistante sociale

L'établissement accueille régulièrement des stagiaires soignants (AS, IDE, kiné et ergo) : le consentement des patients est recueilli lorsqu'ils prodiguent des soins sous la responsabilité des soignants.

INSTANCES - QUALITÉ – SERVICE SOCIAL

Le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales)

La surveillance et la prévention des infections associées aux soins sont placées sous la responsabilité de ce comité dont les missions consistent à organiser des actions de lutte contre les infections et à participer à la formation du personnel dans le domaine de l'hygiène hospitalière. Une synthèse du programme d'actions menées par ce comité est détaillée page 8.

Le CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur)

Le Comité de lutte contre la douleur a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre des actions dans ce domaine. Il se réunit régulièrement pour organiser la formation des professionnels, formaliser des protocoles et évaluer en continu les pratiques de prise en charge. L'établissement a passé convention avec les équipes mobiles de soins palliatifs (EMSP) de Bergerac et de Périgueux dans un objectif d'accompagnement et de formation des équipes à la prise en charge des patients en soins palliatifs.

Un contrat d'engagement contre la douleur est présent page 7.

LE COMEDIMS (Comité du Médicaments et des Dispositifs Médicaux Stériles)

Ce comité participe, par ses avis, à la définition d'une politique de bon usage des antibiotiques, des médicaments et des dispositifs médicaux ainsi qu'à la lutte contre les risques liés aux médicaments.

La CDU (Commission Des Usagers)

La commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leurs proches. Vous trouverez page 10 des informations pour saisir cette commission et le détail de sa composition.

Le CLAN (Comité de Liaison Alimentation Nutrition)

Ce comité a pour vocation à participer par ses avis ou propositions à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation nutrition.

La QUALITÉ et la sécurité des soins

Au sein de l'établissement, la démarche QUALITÉ repose sur une politique et un engagement pris par l'ensemble des professionnels.

Elle vise avant tout à promouvoir l'amélioration continue de la qualité des pratiques, des soins et de services et à s'assurer que toutes les conditions de sécurité sont réunies pour une prise en charge globale, personnalisée et adaptée.

Afin de nous aider dans cette démarche, chaque personne hospitalisée est destinataire d'un questionnaire de sortie remis en fin de séjour. Ce questionnaire est destiné à recueillir votre satisfaction sur les éléments essentiels de votre séjour. Vos réponses sont prises en compte pour améliorer la qualité et la sécurité de nos prestations.

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Une assistante de service social est présente au sein de l'établissement afin de vous accompagner dans vos démarches sociales.

VOTRE SÉJOUR



VOTRE ARRIVÉE

À votre arrivée, le personnel de l'accueil vous assiste dans les démarches administratives.

Documents à fournir :

- > Dossier de demande d'admission
- > Pièce d'identité
- > Carte Vitale / Attestation maladie de moins de 2 mois
- > Carte de mutuelle à jour / CMU

D'une façon générale tout document pouvant exonérer tout ou partiellement des frais liés à l'hospitalisation (ALD, Mutuelle,...)

Horaires d'accueil :

- > Le service est ouvert le mardi et le jeudi de 13h30 à 17h



NON-DIVULGATION DE PRÉSENCE

Si vous souhaitez, nous pouvons garantir la non-divulgence de votre séjour dans notre établissement. Vous pouvez le signaler lors de votre arrivée au bureau des admissions.

Dans ce cas, aucune information concernant votre présence, ni sur votre état de santé, ne sera donnée à une personne qui téléphonerait ou se présenterait à l'accueil, à l'exception de la personne de confiance désignée par vous.

Vous serez seul à pouvoir informer vos proches de votre présence dans notre établissement.

Cette décision est révoquée à tout moment.



TARIF JOURNALIER

Le tarif journalier est fixé annuellement par arrêté de l'Agence Régionale de Santé. Ce document est affiché dans le hall d'entrée.

Les frais de votre séjour sont pris en charge pour tout ou partie par votre caisse d'assurance maladie. Vos droits de base Sécurité Sociale doivent être ouverts durant le séjour. La partie restante peut être prise en charge par votre mutuelle.

Pour plus d'informations concernant le montant des consultations, du règlement des frais de séjour, ou de transport sanitaire vous pouvez vous adresser au secrétariat médical.



ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Nous vous recommandons vivement de ne pas apporter d'argent, ni d'objets de valeur. À votre arrivée vous pouvez déposer vos effets personnels dans les casiers prévus à cet usage le temps de votre présence au sein de l'établissement. La responsabilité de l'établissement en peut être engagée en cas de perte ou de vol d'un objet qui n'aurait pas été rangé.



WIFI

L'établissement met à votre disposition un accès Wifi gratuit.



HYGIÈNE

La présence d'animaux dans l'établissement est interdite.



LES INTERPRÈTES

L'accueil dispose d'une liste de personnels pouvant vous servir d'interprètes. N'hésitez pas à les contacter.

À list of persons who can help you as an interpreter is available at the reception, if you need to. Please do ask the nurse.

Si lo necesita, algunas personas pueden servir de intérprete. Pregunte en la recepción o a las enfermeras.



INTERDICTION DE FUMER

En application du décret 2006-1386 du 15 novembre 2006, il est interdit de fumer à l'intérieur des établissements de santé depuis le 1^{er} février 2007.

Le vapotage est interdit au sein de l'établissement.



ALCOOL

Il est interdit de détenir et de consommer de l'alcool au sein de l'établissement.



ÉQUIPEMENT ET ENVIRONNEMENT

Le parc, les bâtiments et les installations que nous mettons à votre disposition sont un bien collectif. Merci d'en prendre le plus grand soin.



CALME ET DÉTENTE

Pensez au repos de tous en évitant les conversations bruyantes.



VOTRE SORTIE

Fin d'hospitalisation :

La fin de votre hospitalisation fera l'objet d'une synthèse avec l'équipe pluriprofessionnelle de l'établissement.

Les formalités médicales :

Pour votre sortie, il vous sera remis tout document nécessaire à la poursuite de vos soins : lettre de sortie, ordonnances, rendez-vous à venir... Une lettre de liaison sera adressée au médecin qui vous suit habituellement.

Les formalités administratives :

Les formalités administratives de sortie s'effectuent auprès du secrétariat.



VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Votre avis nous est très utile pour améliorer la qualité de votre prise en charge. À cet effet différents moyens sont mis à votre disposition pour faciliter votre expression :

- > Contacter la CDU (Commission Des Usagers).
- > Le questionnaire de satisfaction* qui vous est remis au cours de votre séjour nous permet de mesurer votre niveau de satisfaction au regard des différentes prestations.

Vous pouvez également par ce biais, nous faire part de remarques ou commentaires qui seront présentés à la CDU.

** À remettre à l'accueil dans la boîte à lettres prévue à cet effet ou à laisser dans votre chambre. Les résultats des enquêtes de satisfaction sont disponibles à l'accueil.*



MÉDICAMENTS

Toute prise de médicament n'étant pas anodine, il est recommandé, dès votre admission au sein de l'établissement, de communiquer à nos professionnels de santé (médecins, infirmiers, cadres de santé) la liste complète de vos traitements.

L'établissement dispose d'une Pharmacie à usage intérieur qui prend en charge les médicaments prescrits par les médecins.

Les médicaments disponibles à la Pharmacie à Usage Intérieur, princeps ou leurs génériques et/ou leurs biosimilaires, constituent le livret thérapeutique et répondent à la quasi-totalité des besoins des différentes pathologies prises en charge par l'établissement.

Au cours de votre séjour, le pharmacien peut être amené à vous rencontrer pour discuter de votre traitement.

Il existe un outil pratique pour suivre et communiquer vos traitements ; demandez à votre pharmacien d'ouvrir votre dossier pharmaceutique, si cela n'est pas déjà fait.

CONTRAT ENGAGEMENT DOULEUR

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 et traitée..."

*Avoir moins mal,
ne plus avoir mal,
c'est possible !*

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

VOUS AVEZ PEUR D'AVOIR MAL...

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible !

Prévenir

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, 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 ou soulager

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures, les douleurs après une intervention chirurgicale, les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.



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 "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.

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, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées (hypnoanalgésie...).

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




PROGRAMME DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

*Article R. 6111-9 du Code de la Santé Publique :
« Une présentation synthétique du programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales de l'établissement de santé est remise à chaque patient avec le livret d'accueil ».*

Chaque année, un plan d'actions est élaboré à partir de l'objectif principal de lutte contre les infections associées aux soins au sein du Centre Médical de Château de Bassy.

ÉVALUATION/INDICATEURS

- > Mettre en place des actions d'évaluation périodique des actions de lutte contre les IAS (évaluation des pratiques et des moyens) en développant les audits, EPP et indicateurs internes et en participant aux enquêtes régionales et nationales.
- > Analyser systématiquement les causes des événements indésirables graves.
- > Évaluer l'efficacité du programme d'actions.
- > Améliorer ou maintenir les résultats des indicateurs transversaux de qualité et de sécurité des soins en lien avec les IAS en élaborant ou en actualisant les éléments de preuves.



Ce programme s'articule autour de 4 grandes thématiques

PRÉVENTION

- > Rédiger, en collaboration avec les professionnels, des protocoles respectant les recommandations de bonnes pratiques d'hygiène.
- > Promouvoir la vaccination des professionnels en collaboration avec la médecine du travail.
- > Renforcer l'observance des précautions « standard » pour tout patient/soin/lieu.
- > Réduire l'exposition aux antibiotiques et ses conséquences.

SURVEILLANCE

- > Mettre en place des pratiques de surveillance des infections (BMR endémiques, BHR émergentes, Clostridium difficile), de l'environnement (air, eau, surfaces, locaux) et des dispositifs médicaux.
- > Organiser la surveillance des situations à risque infectieux (cathétérisme, sondage vésical...).
- > Favoriser le signalement d'évènements inhabituels et sévères.

FORMATION ET INFORMATION

- > Informer l'ensemble des personnels en matière d'hygiène et de lutte contre les IAS (présentation des nouveaux protocoles, dispositifs médicaux, produits et matériels).
- > Informer les patients et/ou les familles quand cela est nécessaire (protocole, plaquettes spécifiques).
- > Afficher les résultats des indicateurs nationaux du tableau de bord des IAS aux usagers.
- > Former les professionnels médicaux et paramédicaux à l'hygiène (formation continue et formation des nouveaux arrivants - inscription au plan de formation).



COMMISSION DES USAGERS (CDU)

*Loi du 4 mars 2002 (Art.16)
Art L.1112-3 du Code de la Santé
Publique*

Membres de la Commission des Usagers

NOM	FONCTION	FONCTION AU SEIN DE LA COMMISSION
LAGARDE Jean-Michel	Directeur	Président
RUIZ Hervé	Responsable Administratif et Financier	Médiateur Non Médical
LUMALE Éric	Médecin	Médiateur Médical
DESMOULIN Annie	France Alzheimer	Représentant des usagers
JOUBERT Jacqueline	FNATH	Représentant des usagers
DUCAZEAUX Céline	Responsable Qualité et Gestion des Risques	Membre de droit
DUCHEYRON Cécile	Aide-Soignante	Représentant du Personnel
RAPNOUIL Emeline	Aide-Soignante	Représentant du Personnel
MAZIN Muriel	Conseillère en Économie sociale Familiale	Autre membre

Plaintes et réclamations

En cas de difficultés lors de votre séjour, vous avez la possibilité de formuler des plaintes ou des réclamations auprès de tout agent de l'établissement dans le cadre de la permanence hebdomadaire de la CDU. (Se rapprocher de l'accueil pour avoir plus d'information).

La CDU est destinataire de toutes les plaintes ou réclamations formulées par écrit par les patients. Le directeur répond systématiquement au plaignant par courrier l'informant des suites données à sa réclamation et de la possible saisine d'un médiateur (cf. articles R. 1112-91 à R. 1112-94 ci-annexés).

CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE (EXTRAIT)

Sous-section 4 : Examen des plaintes et réclamations

Article R1112-91

Créé par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art. 1 JORF 4 mars 2005

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis 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, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R1112-92

Modifié par Décret n°2016-726 du 1^{er} juin 2016 - art 1

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises 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 représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers. 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 tandis que 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.

Article R1112-93

Créé par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art. 1 JORF 4 mars 2005

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.

Article R1112-94

Créé par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art. 1 JORF 4 mars 2005

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 qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

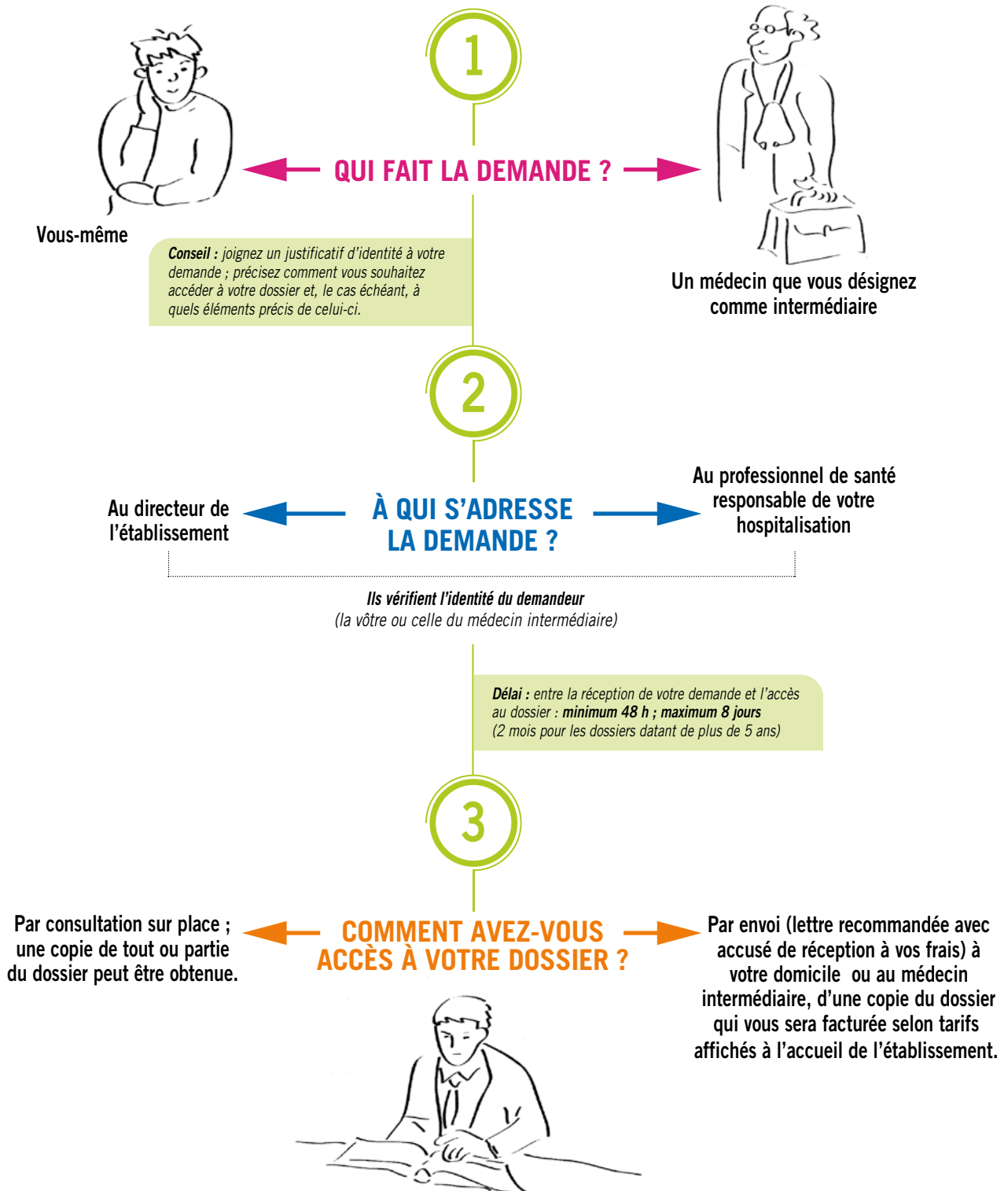
Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. 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.

Pour en savoir plus sur ces articles...

www.legifrance.gouv.fr

Cas général



La consultation sur place est gratuite. Si vous le souhaitez, un médecin peut vous assister au moment de la consultation. Si vous n'avez pas précisé comment vous souhaitez accéder à votre dossier, l'établissement vous proposera une des deux modalités. Une date de rendez-vous pour consultation sur place en présence d'un médecin vous sera proposée.

Cas d'une personne décédée

Par dérogation au principe selon lequel les informations concernant la santé d'une personne ne peuvent être communiquées à des tiers sans son accord (nouvel article L. 1110-4 du code de la santé publique), les ayants droit d'une personne décédée ont, dans certaines limites, accès à son dossier médical.



Le ou les ayants droit (héritiers, bénéficiaires d'une assurance décès...) font une demande d'accès au dossier

Le détenteur du dossier s'assure

1

Que la demande du ou des ayants droit correspond à l'un des 3 motifs limitativement prévus par la loi :

- connaître les causes de la mort;
- défendre la mémoire du défunt;
- faire valoir leurs droits (par exemple, auprès de l'assureur décès).

2

Puis, que la personne décédée ne s'est pas opposée, avant son décès, à la communication de telles informations.



La demande est **ACCEPTÉE**

La communication porte sur les seules informations strictement nécessaires pour répondre aux motifs de la demande



La demande est **REFUSÉE**

Les motifs du rejet sont indiqués au(x) demandeur(s).
Un certificat médical peut néanmoins être délivré, s'il ne comporte pas d'informations couvertes par le secret médical.



DIRECTIVES ANTICIPÉES

Loi N°2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des personnes en fin de vie.

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « Directives anticipées » afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi le cas où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

À quoi servent les directives anticipées ?

Si en fin de vie, vous n'êtes pas en mesure d'exprimer votre volonté, vos directives anticipées permettront au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours.

On considère qu'une personne est « en fin de vie » lorsqu'elle est atteinte d'une affection grave et incurable, en phase avancée ou terminale.

Comment rédiger vos directives anticipées ?

- > Vous devez être majeur.
- > Vous devez être en état d'exprimer votre volonté libre et éclairée au moment de la rédaction.
- > Vous devez écrire vous-même vos directives. Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos nom, prénom, date et lieu de naissance.
Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à 2 témoins (dont votre personne de confiance, si vous l'avez désignée). Le document sera écrit par un des 2 témoins ou par un tiers. Les témoins en indiquant leur nom et qualité (exemple : lien de parenté, personne de confiance, médecin traitant...) attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée.
- > La validité du document est sans limite dans le temps.

Quelles informations mettre dans mes directives?

Vous pouvez écrire ce que vous redoutez plus que tout (par exemple douleur, angoisse...), si vous voulez ou non être maintenu(e) artificiellement en vie, les traitements et techniques médicales que vous ne souhaitez pas (sonde d'alimentation, aide respiratoire...), vos attentes concernant l'aide de soins palliatifs (traitement des douleurs physiques, de la souffrance morale...) mais également les conditions que vous souhaitez pour votre fin de vie (accompagnement, lieu de fin de vie...). Vous pouvez vous faire aider par votre médecin qui vous expliquera les traitements et les options possibles.

Nous sommes tous concernés...

Pour faciliter la rédaction de vos directives anticipées, un modèle est à votre disposition.

Vous pouvez le demander à l'équipe soignante.

Pouvez-vous changer d'avis après avoir rédigé vos directives anticipées ?

À tout moment, vous pouvez les modifier, totalement ou partiellement.

Si vous ne pouvez pas écrire, le renouvellement ou la modification s'effectuent selon la même procédure que pour la rédaction (cf. comment rédiger vos directives ?).

Vous pouvez également annuler vos directives. Il est préférable de le faire par écrit et d'en informer vos proches.

Quel est le poids de vos directives anticipées dans la décision médicale ?

Si vous avez rédigé des directives, ces dernières s'imposent au médecin.

Leur contenu est prioritaire sur tout autre avis non médical, y compris celui de la personne de confiance.

Le médecin les appliquera, totalement ou partiellement, en fonction des circonstances, de la situation ou de l'évolution des connaissances médicales.

Comment faire pour vous assurer que vos directives seront prises en compte au moment voulu ?

Il est important que vous preniez toutes les mesures pour que le médecin puisse en prendre connaissance facilement.

Pour faciliter les démarches, vous pouvez :

- > remettre vos directives à votre médecin traitant,
- > en cas d'hospitalisation, informer le médecin hospitalier de la personne qui détient vos directives ou les remettre au médecin hospitalier qui les conservera dans le dossier médical,
- > conserver vous-même vos directives ou les confier à toute personne de votre choix (exemple : votre personne de confiance). Dans ce cas, il est souhaitable que vous communiquiez au médecin qui vous prend en charge les coordonnées de cette personne.

**Merci de remplir la fiche
questionnaire relative à
vos directives anticipées**

Le Centre Médical du Château de Bassy s'engage à promouvoir la bientraitance

- > du personnel envers le patient
- > du patient envers le personnel
- > des professionnels entre eux

Respect des règles générales d'intimité et de courtoisie

- > Respecter l'espace personnel de la personne, son intimité et sa dignité
- > Verbaliser les actes et les gestes, s'assurer de leur compréhension et au besoin reformuler
- > Être attentif à la qualité de la communication ainsi qu'à notre comportement
- > Manifester une écoute suffisante à son interlocuteur
- > Veiller à la qualité de l'espace de vie : propreté, odeur, niveau sonore

Respect individualisé

- > Respecter le rythme du patient et accepter la lenteur de la personne
- > Quand la personne est opposante (repas, soins ..) réinventer l'approche et les solutions proposées pour chaque contact ou recourir à une tierce personne en cas de mécontentement
- > Permettre un maximum de confort (ex : cale-pied au fauteuil, positionnement cousin au lit...)
- > Reconnaître les souhaits exprimés par le patient
- > Reconnaître les douleurs psychiques de la personne hospitalisée
- > Respecter la religion quelle qu'elle soit, ou l'absence de religion du patient
- > Respecter le silence et désir de solitude
- > Ne pas condamner, interdire, ni poser un jugement sur la sexualité sur la personne hospitalisée

Qualité de la vie sociale

- > Favoriser les liens et échanges avec l'entourage de la personne hospitalisée
- > Favoriser les sorties de la personne hospitalisée en dehors de sa chambre
- > Respecter autant que possible la liberté de circuler de chacun en désobstruant les couloirs
- > Dans le cadre d'un échange, ne pas abuser de sa position professionnelle et ne pas élever la voix



L'ensemble des personnels du Centre Médical Château de Bassy s'engagent à :

- > Adopter en toutes circonstances une attitude professionnelle et respectueuse
- > Promouvoir la qualité des soins et offrir au patient une PEC personnalisée et adaptée
- > Poursuivre la démarche d'amélioration des pratiques professionnelle et de la qualité des soins
- > Ne pas discriminer les patients pour quelconque raison
- > Poursuivre l'évaluation de la satisfaction des patients et en rendre compte à la CDU
- > Respecter le secret professionnel à l'intérieur et en dehors de l'établissement

Reconnaissance de ce qui est exprimé

- > Prendre en considération la liberté de choix et de décision de la personne hospitalisée, ses goûts et ses habitudes
- > Ne porter aucun jugement ni envers le patient, ni envers ses proches, ni envers ses collègues,
- > Accepter les changements d'humeur

Autonomie

- > Éviter de faire à la place du patient ce qu'il peut faire lui-même. Éventuellement, le faire avec lui
- > Témoigner du respect, éviter le tutoiement ainsi que le « on », ou des noms familiers (surnom)
- > Dans la mesure de sa sécurité et du respect d'autrui, permettre au patient de choisir lui-même la direction à donner à son existence, même quand certains risques sont liés à ses décisions
- > Permettre au patient de demander de l'aide en mettant la sonnette à sa disposition, et limiter le temps de réponse en cas d'appel
- > Maintenir la continence le plus longtemps possible
- > Limiter le plus souvent possible la contention sans une analyse bénéfice-risque et une explication donnée au patient et sa famille

ÉCO-RESPONSABLE

*Pour vous assurer
les meilleurs soins
en respectant
l'environnement*

DÉVELOPPEMENT DURABLE ET PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Le Centre Médical Château de Bassy a inscrit le développement durable dans sa stratégie globale.

L'engagement de l'établissement porte sur la prise en compte des enjeux environnementaux, sociétaux et sociaux par la généralisation de la démarche d'éco-attitude, par le développement d'une offre de soins socialement responsable et par une démarche d'achats responsables.

Démarche d'éco-attitude

Adopter la démarche «Éco attitude », c'est afficher notre engagement éco citoyen et le faire savoir. C'est aussi sélectionner les produits et méthodes générateurs d'économies tout en respectant l'environnement et les utilisateurs pour :

- > Préserver les ressources en consommant moins,
- > Réduire les déchets,
- > Réduire les consommations d'énergie.

Développement d'une offre de soins socialement responsable

Les enjeux sociaux du développement durable sont déclinés autour de 3 axes :

- > Non-discrimination au recrutement et durant toute la vie professionnelle,
- > Aide à l'insertion,
- > Santé et sécurité au travail.

Démarche d'achats responsables

Cette démarche volontaire consiste à intégrer des clauses environnementales spécifiques dans les cahiers des charges visant à diminuer l'impact de l'activité de l'établissement.



DÉVELOPPEMENT DURABLE ET ACTIONS DE SENSIBILISATION

L'engagement de l'établissement se traduit par la promotion d'une pédagogie du développement durable ayant pour cible aussi bien le personnel que les patients et leur famille.

Le développement durable requiert une participation individuelle, à travers des comportements éco citoyens, responsables et durables en matière de production, de consommation, de choix de vie, de déplacements.

Favoriser son bien-être et celui des personnes qui vous entourent contribue au bien-être de tous !

Vous pouvez y participer en adoptant quelques gestes simples et en emportant quelques idées chez vous :

- Couper le **robinet** entre deux utilisations même rapprochées
- Signaler à l'accueil les **fuites** le plus rapidement possible
- Démarrer **lave-vaisselle, machine à laver** quand ils sont pleins
- Prendre des **douches** plutôt que des bains
- Utiliser dès que possible le débit minimum de la **chasse d'eau**
- Récupérer l'eau de pluie si possible pour arroser les plantes

- Ne rien jeter de polluant **dans les toilettes ou évacuations** (tampons, produits chimiques...)
- Utiliser le même **gobelet, tasse ou verre** toute la journée
- Réduire au strict minimum la consommation d'**essuie-mains**
- Trier nos déchets en respectant bien les **consignes de tri** et les conteneurs adéquats
- **Privilégier** les produits moins emballés ou à emballage recyclable

- Ne pas laisser en veille les **appareils**
- Éteindre la **lumière** systématiquement en sortant d'une pièce et privilégier l'éclairage naturel
- Baisser ou couper le **chauffage** en cas d'absence

- Jeter nos **mégots** bien éteints dans les poubelles prévues à l'extérieur
- **Aérer les pièces** au moins 10 minutes par jour
- Privilégier les **produits éco labellisés**

INFORMATION DES PATIENTS ET DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

INFORMATION À L'ATTENTION DES PATIENTS

La loi du 4 mars 2002 donne la possibilité à toute personne majeure, non soumise à une mesure de tutelle, de désigner une personne de confiance.

Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le patient n'en dispose autrement.

Vous venez d'être admis (e) dans le Centre Médical le château de Bassy.

Je vous informe que l'Art. L 1111 – 6 du Code de la Santé Publique précise que :

« Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révoquée à tout moment.

Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Lors de toute hospitalisation dans un établissement de santé, il est proposé au malade de désigner une personne de confiance dans les conditions prévues à l'alinéa précédent.

Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le patient n'en dispose autrement.

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

**Merci de remplir la fiche
questionnaire relative
à la désignation d'une
personne de confiance.**

CHARTRE 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 demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

**Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr
Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur demande, auprès de l'hôtesse d'accueil (tél. : 9).*

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La Protection des données à caractère personnel, celles que vous nous confiez pour les besoins de votre prise en charge au sein de notre établissement est régie par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) (règlement n°679/2016) et par la loi dite « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, ainsi qu'aux référentiels édictés par la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil).

POURQUOI NOUS RECUEILLONS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Vos données personnelles sont collectées pour des objectifs précis, légitimes et proportionnés.

L'établissement réalise le recueil de vos données d'une part, afin de remplir ses missions d'intérêt public prévues par la loi et la réglementation en vigueur et, d'autre part, de fournir un accueil et une prise en charge adaptée à vos besoins, assurer la gestion de votre dossier administratif, échanger des données cliniques entre les unités de soins et les services médico techniques, et assurer la gestion administrative et comptable de l'établissement

QUI EST RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Le responsable du traitement de vos données est la Direction Générale de l'UGE CAM Aquitaine. Elle délègue le traitement des données vous concernant au Directeur de l'établissement et à ses professionnels. Elle est accompagnée dans la mise en conformité avec le RGPD par un Délégué à la Protection des Données.

QUELLES SONT LES DONNÉES PERSONNELLES QUE NOUS COLLECTONS ?

Nous ne collectons et ne traitons que les données strictement nécessaires pour vous prendre en charge et assurer nos missions :

- Données administratives d'identification (nom, prénom, NIR, identifiant national de santé, sexe, date de naissance, date de décès, une photographie : dans le cadre de l'Identitovigilance)
- Données administratives de contact (adresse, adresse électronique, numéro de téléphone)
- Données de santé et de mode de vie
- Données administratives autres (données relatives aux rattachements, le régime, l'ouverture de droits) et données financières (patient payant).

L'établissement s'attache à minimiser les données collectées, à les tenir à jour en facilitant les droits des personnes concernées.

Il ne collecte pas de données personnelles à l'insu des personnes concernées.

Il respecte le principe de proportion et pertinence des données collectées.

QUELLE EST LA DURÉE DE CONSERVATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Dossier Patient :

Vos données sont conservées pendant 20 ans (Article R1112-7 du Code de la Santé Publique) : « **Le dossier médical** mentionné à l'article R. 1112-2 **est conservé pendant une durée de vingt ans à compter de la date du dernier séjour de son titulaire dans l'établissement ou de la dernière consultation externe en son sein.** Lorsqu'en application des dispositions qui précèdent, la durée de conservation d'un dossier s'achève avant le vingt-huitième anniversaire de son titulaire, la conservation du dossier est prorogée jusqu'à cette date. Dans tous les cas, si la personne titulaire du dossier décède moins de dix ans après son dernier passage dans l'établissement, **le dossier est conservé pendant une durée de dix ans à compter de la date du décès.** [...]»

Vos données sont hébergées au Centre des Services Hébergement de la CNAMTS (Caisse Nationale Assurance Maladie des Travailleurs Salariés).

Photographie (dans le cadre de l'Identitovigilance) : conservation pendant la durée du séjour

QUELS SONT LES DESTINATAIRES DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Seuls ont accès aux informations figurant dans votre dossier :

- Les professionnels de l'établissement
- Professionnels extérieurs à l'établissement faisant partie de l'équipe de soins (conformément à l'article L.1110-12 du code de la Santé Publique)
- Directeur de l'information médicale au sein de l'établissement, responsable de l'information médicale au sein de l'UGE CAM ou de la Direction nationale du Groupe UGE CAM, Haute Autorité de santé ou Agences régionales de santé s'agissant du traitement des données d'activité médicale au sein des établissements de soins ayant une activité en médecine-chirurgie-obstétrique (MCO), soins de suite et de réadaptation (SSR) et psychiatrie (PSY), Agence technique de l'information hospitalière (ATIH)
- Experts médicaux dans le cadre d'une procédure contentieuse
- Services en charge de la facturation, la gestion administrative et comptable de l'établissement (hors données de santé)
- Commissaires aux comptes dans le cadre de la certification des comptes et du contrôle interne (hors données de santé)

QUELS SONT VOS DROITS ET COMMENT LES EXERCER ?

Vous pouvez accéder à vos données personnelles figurant dans votre dossier. Vous disposez, par ailleurs, sous certaines conditions, d'un droit de rectification, d'effacement de ces informations, ou du droit de vous opposer ou de limiter leur utilisation.

Pour toute question relative à la protection de vos données ou pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser directement auprès des professionnels chargés d'assurer votre prise en charge au cours de vos séjours et consultation mais aussi être adressé à :

UGE CAM Aquitaine
100 Rue de la Tour de Gassies
CS 10003
33523 BRUGES CEDEX
Messagerie : dpo.ug-aquitaine@ugecam.assurance-maladie.fr

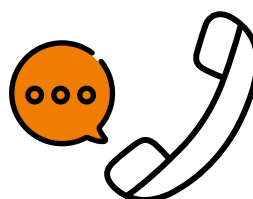
En cas de difficultés, vous pouvez également saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) d'une réclamation.










Contactez la CNIL

Commission nationale informatique et libertés (Cnil)
3, place de Fontenoy - TSA - 80715 - 75334
Paris Cedex 07



VOTRE DEMANDE :



- Rencontrer le médecin —  Secrétariat médical (*Rez-de-chaussée*)
Tel. 8836 / 8630 / 8646
- Prendre un rendez-vous médical à l'extérieur —  Secrétariat médical (*Rez-de-chaussée*)
Tel. 8836 / 8630 / 8646
- Prendre rendez-vous avec le pédicure —  Secrétariat médical (*Rez-de-chaussée*)
Tel. 8836 / 8630 / 8646
- Prendre rendez-vous avec l'assistante sociale —  **Tel. 8893**
- Prendre rendez-vous avec la coiffeuse —  Accueil (*Rez-de-chaussée*)
Tel. 9
- Faire laver/nettoyer votre linge —  Accueil (*Rez-de-chaussée*)
Tel. 9
- Votre téléviseur ne fonctionne pas —  Accueil (*Rez-de-chaussée*)
Tel. 9
- Obtenir des renseignements relatifs à la facturation —  Bureau des admissions (*Rez-de-chaussée*)
Tel. 9
- Obtenir des informations relatives à votre sortie —  Secrétariat médical (*Rez-de-chaussée*)
Tel. 8836 / 8630 / 8646

CENTRE MÉDICAL LE CHÂTEAU DE BASSY

1, rue du Bosquet
24400 SAINT MÉDARD DE MUSSIDAN

Tél. 05 53 80 88 00



Secteur Château

ÉTAGE 3



CHAMBRES DE 70 À 85



DIÉTÉTICIENNE

ÉTAGE 2



CHAMBRES DE 54 À 69



PSYCHOLOGUE

ÉTAGE 1



CHAMBRES DE 51 À 53

RDC



SALON



SECRETARIAT
MÉDICAL



H.T.P.

ACCUEIL / ADMISSION

Liaison



SALON
DE COIFFURE



BUANDERIE
PACIENT



PLATEAU DE
RÉÉDUCTION



ASSISTANTE
SOCIALE

Secteur galerie

ÉTAGE 1



CHAMBRES DE 22 À 35

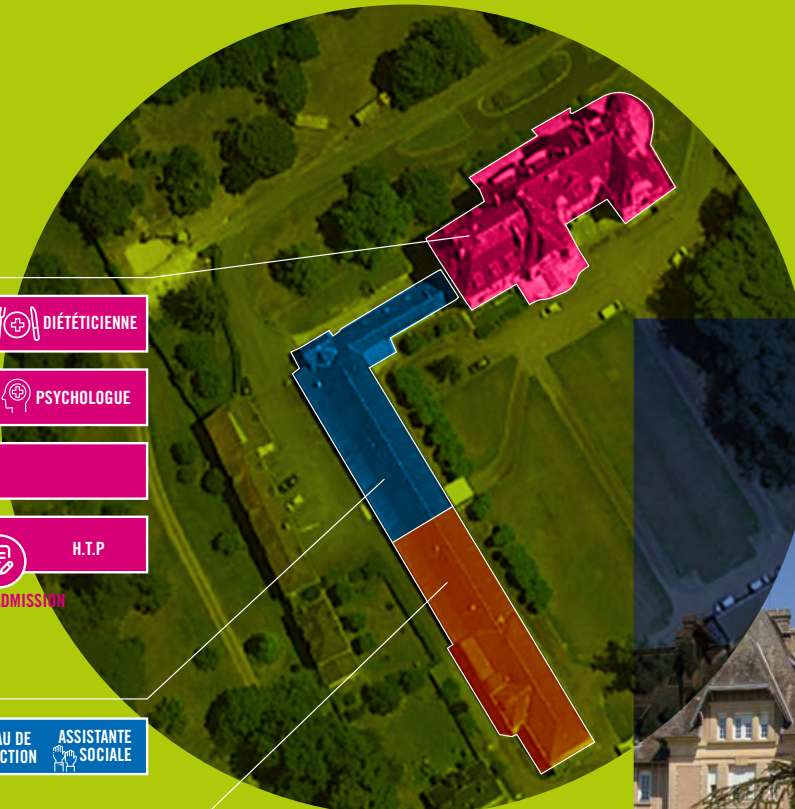
RDC



SALON DES
FAMILLES



CHAMBRES
DE 1 À 21



www.chateau-de-bassy.com