LE VALLESPIR
Centre de Soins Médicaux
et de Réadaptation

LIVRET D'ACCUEIL

230, Avenue de la Méditerranée 66160 LE BOULOU
Tél : 04.68.83.70.70 Fax : 04.68.83.71.35

Date de mise à jour : 08/08/2023

GROUPE OCCITANIE UGECAM
Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés
UN GROUPE DE l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

BIENVENUE

La Direction ainsi que tous les professionnels du Centre Le Vallespir sont ravis de vous accueillir chaleureusement.

Ce livret d'accueil a pour but de vous présenter notre établissement ainsi que les modalités d'accueil et de prise en charge, afin de rendre votre séjour le plus agréable possible. Nous mettons tout en œuvre pour vous offrir un projet thérapeutique adapté à votre état de santé, encadré par des professionnels qualifiés et expérimentés.

Notre engagement est de placer la qualité du service rendu aux patients au cœur de nos priorités stratégiques, et de toujours nous améliorer pour mieux répondre à vos besoins.

Toute l'équipe, qu'elle soit médicale, soignante, administrative ou logistique, se tient à votre disposition et à votre écoute. N'hésitez pas à nous faire part de vos demandes, remarques ou suggestions. Nous sommes là pour vous accompagner tout au long de votre séjour.

Bienvenue au Centre Le Vallespir. Nous mettons tout en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles.

Cordialement,

Le Directeur et toute l'équipe du Centre Le Vallespir

SOMMAIRE

Le présent livret est organisé en sections, repérables par des couleurs :

Présentation, plan de l'établissement, et plan d'accès ... p 2 à 4

Les formalités administratives ..... p 5 à 8

Votre séjour ..... p 9 à 12

L'organisation des soins ..... p 13 à 15

Vos droits et informations ..... p 16 à 27

VOTRE ETABLISSEMENT

Créé en 1968, le Centre Le Vallespir est un établissement proposant des soins médicaux et de réadaptation, classé comme Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC). Son objectif principal est de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelle, physiques, cognitives, psychologiques ou sociales des défiances et des limitations de capacité des patients, tout en favorisant leur réadaptation et leur réinsertion.

Dans le cadre de ces missions, le Centre Le Vallespir assure les activités suivantes : soins médicaux curatifs et palliatifs, rééducation et réadaptation, actions de prévention et d'éducation thérapeutique, ainsi que la préparation et l'accompagnement à la réinsertion familiale, sociale et professionnelle des patients.

Il est idéalement situé au Boulou, niché au cœur d'un parc boisé offrant une vue imprenable sur le Canigou, en bordure du Tech et à quelques kilomètres au sud de Perpignan.
Son cadre paisible favorise les activités médicales et de réadaptation et contribue à créer une ambiance sereine propice à l'hospitalisation.

L'établissement dispose de 96 chambres individuelles réparties sur deux bâtiments.
Le Centre Le Vallespir assure une prise en charge équitable pour tous les patients, sans aucune discrimination, quels que soient leur origine sociale, leur situation financière ou leur contexte familial. L'établissement s'efforce de maintenir une égalité d'accès à tous.
Les soins dispensés sont pratiqués sans aucun dépassement d'honoraires. Dans une optique d'efficacité et de qualité, l'établissement se positionne au plus près des populations qu'il dessert, garantissant ainsi un suivi attentif et une anticipation des besoins.

L'établissement est géré par l'Union de Gestion des Établissements de l'Assurance Maladie (UGECAM), qui est un organisme de la sécurité sociale chargé de la gestion des établissements de santé.

L'UGECAM Occitanie étend ses compétences sur la région administrative et compte 20 structures distinctes, 4 œuvrant dans le secteur sanitaire et 16 en médico-social, offrant au total 1 186 lits et places. Vous trouverez ci-dessous les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques de l'UGECAM Occitanie :

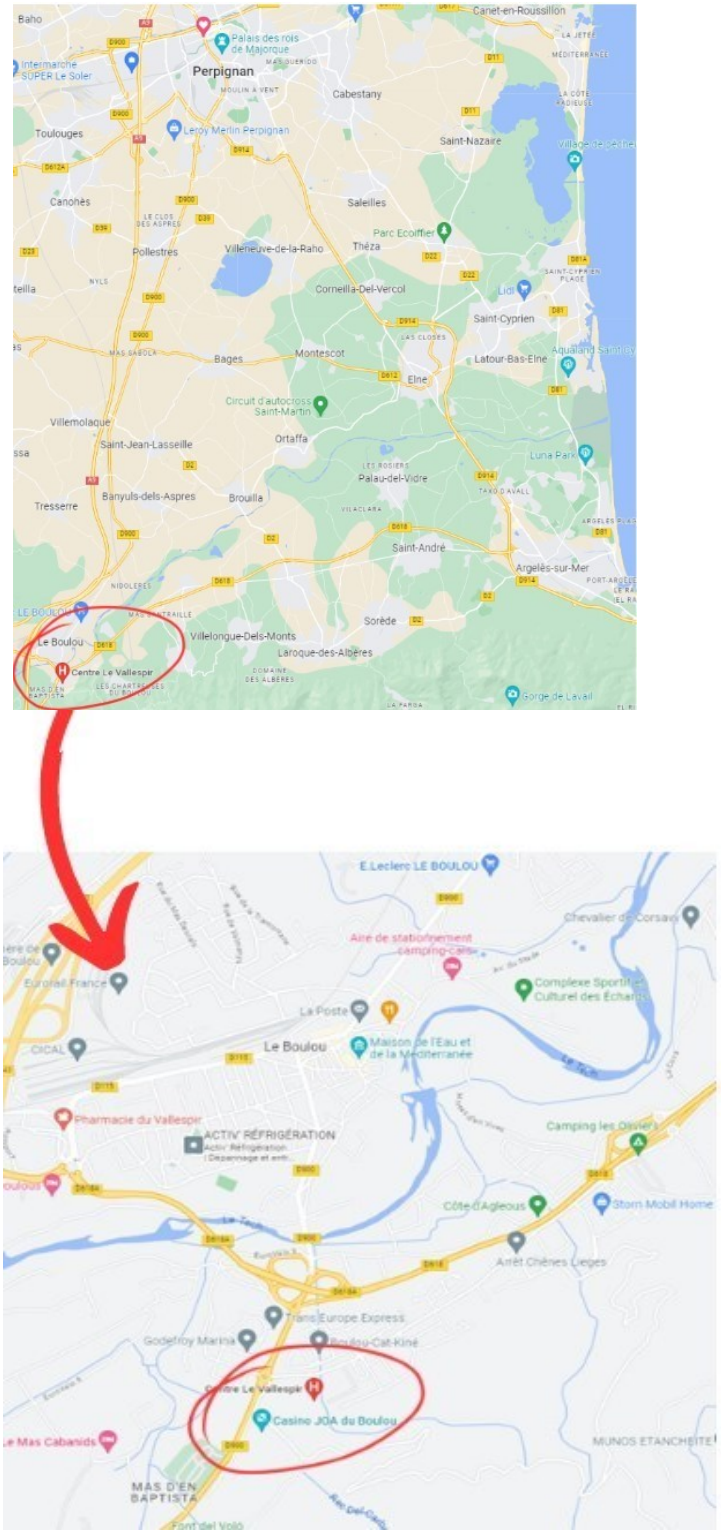
UGECAM Occitanie
515 avenue Georges Frêche CS
20004
34174 CASTELNAU-LE-LEZ
CEDEX
Téléphone : 04.99.13.20.37 Site :
www.ugecam-occitanie.fr

PLAN DE L'ETABLISSEMENT

PLAN D'ACCES

Le Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation « Le Vallespir » est implanté sur la commune du Boulou. Un parking situé à proximité des bâtiments est destiné à faciliter le stationnement des visiteurs.

Ci-dessous le plan d'accès à l'établissement par voie routière.



LES FORMALITES ADMINISTRATIVES

Votre admission

L'accueil est ouvert du:
Lundi au vendredi de
9h – 12h /13h30 - 16h30.

Les admissions ont lieu du Lundi au Vendredi.
Lors de votre admission depuis un service hospitalier, nous vous demanderons :

- Tous les documents médicaux et administratifs remis lors de votre sortie de l'établissement précédent,
- Votre carte vitale attestant l'ouverture des droits
- Votre carte de mutuelle
- Votre carte d'identité ou passeport
- Les coordonnées d'une personne à prévenir
- Si vous avez été victime d'un accident du travail : la déclaration
- Si vous bénéficiez de la Couverture Maladie Universelle (CMU) : le justificatif délivré par votre caisse de sécurité sociale avec la date d'ouverture des droits
- Si vous bénéficiez de l'exonération du ticket modérateur (longue maladie, invalidité…) : la notification de décision
- Si vous relevez de l'article L 115 : le livret

Si vous entrez directement depuis votre domicile vous devrez en outre, être en possession d'une prise en charge des frais de séjour établie par votre organisme de protection sociale.

Dépôt de valeurs

Il est conseillé de n'apporter avec vous que des objets de faible valeur et d'éviter de laisser dans votre chambre des biens ou des valeurs qui pourraient être volés ou endommagés : bijoux, sommes d'argent, cartes bleues, chéquiers, etc.

L'établissement n'est pas responsable des biens et valeurs conservés dans votre chambre.

**Si vous le désirez, à votre arrivée, vous avez la possibilité de déposer vos biens ou valeurs dans un coffre-fort mis à disposition. Ce service est inclus si vous optez pour le régime de chambre particulière, ou bien vous pouvez choisir de bénéficier de ce service moyennant une prestation supplémentaire*

LE VALLESPIR
Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation

Tarifs des prestations
Applicables au 04 septembre 2023

Prestations de soins

Bénéficiaire d'un régime de l'assurance maladie				
	Digestif		Polyvalent	
	Prise en charge à **100 %**	*Prise en charge à* **80%**	*Prise en charge à* **100 %**	*Prise en charge à* **80%**
Tarif de prestation journalier	241,82 €	193,46 €	227,91 €	182,33 €
Ticket modérateur	-	28,36 €	-	25,58 €
Forfait hospitalier journalier	20,00 €	20,00 €	20,00 €	20,00 €

Prestations annexes*

- Chambre à régime particulier ..... 45 € / jour
  - Bouquet multimédia ;
  - Un crédit de téléphone de 5 € ;
  - L'accès au WIFI ;
  - Un lavage de linge par séjour à planifier ;
  - Un repas accompagnant par semaine à planifier (réservation 3 j. avant) ;
  - Un lit accompagnant sur prescription médicale ;
- Bouquet multimédia ..... 10 € / jour
  - Une tablette numérique tactile (Chaînes TNT/SATELLITE, RADIO, PRESSE, JEUX, librairie audio et numérique, Appels Visio., accès internet (connexion possible à votre compte personnel Netflix, myCanal...)
- Bouquet TV (Tablette numérique tactile : accès chaines TNT uniquement) ..... 5 € / jour
- Accès WI FI ..... 5 € / jour
- Lavage linge (< 10kg, 40°, séchage) ..... 8 € / filet
  (Sous condition – demande expresse du cadre de santé – une laverie étant disponible à l'extérieur)
- Repas accompagnant ..... 10 € / repas
- Repas personnel intérimaire ..... 5 € / jour
- Coffre-fort (Selon disponibilité) ..... 10 € / jour
- Lit accompagnant /petit déjeuner compris ..... 15 € / jour
  (Sauf contre avis médical)
- Chambre accompagnant (Sous réserve de disponibilité)
  - Formule 1 /petit déjeuner compris ..... 25 € / jour
  - Formule 2 /petit déjeuner + diner compris ..... 30 € / jour
  - Formule 3 /pension complète ..... 35 € / jour
    Remise sur les formules :
    10 % pour tout séjour supérieur à 7 jours
    20 % pour tout séjour supérieur à 14 jours
  - Forfait ménage à la sortie (Obligatoire) ..... 30 € / forfait
- Studio meublé (env. 30m2)
  - Nuit ..... 35 € / nuit
  - Semaine ..... 130 € / sem.
  - Forfait ménage à la sortie (Obligatoire) ..... 50 € / forfait

Toutes les prestations sont payables d'avance

** Si votre accord de prise en charge est inférieur à 45 €/jour, un chèque de caution de 250 € vous sera demandé. En fin de séjour, le reste à charge vous sera facturé.*

GROUPE ACCITANIE UGECAM
Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés
UN GROUPE DE l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacu

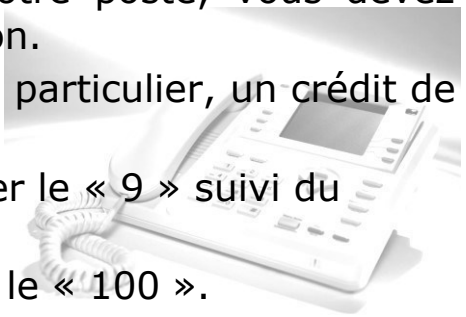
Sébastien Fleury,

Directeur

LES FORMALITES ADMINISTRATIVES – Suite

Les frais annexes – Suite

Le téléphone



Pour pouvoir appeler l'extérieur, depuis votre poste, vous devez mettre du crédit auprès de service facturation.

Si vous avez opté pour la chambre à régime particulier, un crédit de 5€ vous est offert en ouverture de ligne.

Pour appeler l'extérieur vous devez composer le « 9 » suivi du numéro de votre correspondant.

Pour appeler l'accueil, vous devez composer le « 100 ».

Pour être joint par vos correspondants, votre interlocuteur devra composer le 04.68.83.7 suivi du numéro de votre chambre.

Vos accompagnants

Pour répondre à des circonstances particulières et après évaluation de l'équipe soignante, des repas et un lit d'appoint peuvent être mis à disposition d'un proche.

Dès lors que vous avez opté pour une chambre à régime particulier, la mise à disposition du lit d'appoint, ainsi qu'un repas accompagnant par semaine, ne seront pas facturés.

Les repas des accompagnants (dont le nombre est limité à 2) doivent être demandés au moins 72 heures à l'avance auprès de l'agent d'accueil. Ils sont facturés au tarif de 10€ l'unité et sont pris en salle à manger.

Les frais de transport

Pour frais de transport pour l'entrée et le départ de l'établissement peuvent faire l'objet d'une prise en charge de l'assurance maladie sur prescription médicale du médecin qui vous a orienté vers le Centre « Le Vallespir ».

Pendant votre séjour les frais de transports pour vous rendre à une consultation sont pris en charge par l'établissement lorsque le rendez-vous est prescrit par l'un de nos médecins.

Pour plus d'informations concernant les systèmes de prise en charge des frais d'hospitalisation, rendez-vous sur le site de l'Assurance Maladie: www.ameli.fr

LES FORMALITES ADMINISTRATIVES – Suite

Votre sortie

La date de votre sortie est déterminée par le médecin de l'établissement. Cependant, si vous insistez pour quitter l'établissement contre l'avis médical, le médecin en charge de votre traitement vous expliquera les risques liés à une telle décision, ainsi que toutes les alternatives possibles. Après avoir pleinement compris les conséquences de votre choix, si vous maintenez votre décision de sortir, vous serez invité à signer une décharge de responsabilité. Cette mesure est prise pour s'assurer que vous êtes pleinement conscient(e) des risques encourus et que vous assumez la responsabilité de votre décision. La sécurité et le bien-être du patient sont notre priorité, et nous cherchons à fournir toutes les informations nécessaires pour que vous puissiez prendre une décision éclairée concernant votre santé.

Les sorties ont lieu le matin à partir de 10h00 sauf circonstances particulières. Le secrétariat médical entrera en contact avec vous pour organiser votre sortie, y compris la planification du transporteur de votre choix.

Avant votre départ, assurez-vous que vous n'avez oublié aucun effet ou objet personnel.

Le jour de votre départ, nous vous invitons à vous rendre au service de facturation afin de finaliser votre dossier administratif. À ce moment, vous recevrez les documents de sortie ainsi que les factures acquittées correspondant à votre séjour. Cela vous permettra de clôturer votre séjour en toute sérénité et de disposer de tous les éléments nécessaires pour votre prise en charge et vos démarches éventuelles.

Prescriptions médicales

Afin d'assurer la continuité des soins à votre sortie, une lettre de liaison vous sera remise ainsi qu'une ordonnance de sortie (Décret du 20/07/2016) il vous sera donné également remis des documents administratifs (certificats, attestations, etc). De plus, un compte- rendu médical sera adressé à votre médecin traitant. Vous pourrez retrouver ces documents via le DMP ou sur monespacesante.fr
L'ordonnance de sortie tient compte de votre état de santé actuel. Cette prescription peut être différente de celle de votre entrée. Il est important de la respecter. Ne prenez pas d'autres médicaments (notamment ceux que vous aviez avant votre hospitalisation) sans avis médical. Si vous avez un doute, parlez-en à votre médecin généraliste ou votre pharmacien.

Questionnaire de satisfaction

Afin d'améliorer la qualité de nos prestations et pour répondre au mieux à vos attentes nous avons élaboré un questionnaire de satisfaction (en lien avec e-Satis). Il vous est remis à l'entrée et sera à restituer à votre sortie. Vos remarques et suggestions sont une aide précieuse pour améliorer la qualité des soins et des services de l'établissement.

VOTRE SEJOUR

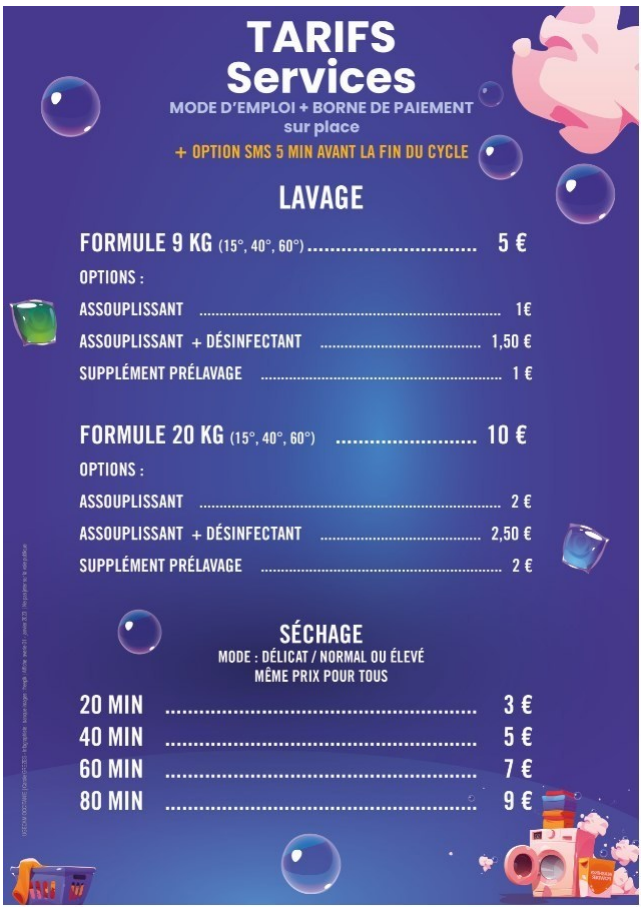
Votre chambre

Chaque chambre de l'établissement est une chambre individuelle et climatisée. Vous y trouverez des équipements tels que des récepteurs téléphoniques et des tablettes multimédia pour vous divertir et rester connecté pendant votre séjour. De plus, les chambres sont équipées de douches et de sanitaires privatifs, assurant ainsi votre intimité et votre commodité.

Pour votre sécurité et votre bien-être, nous avons également équipé chaque applique tête de lit d'un système d'appel d'urgence relié au service infirmier.

Vos effets personnels

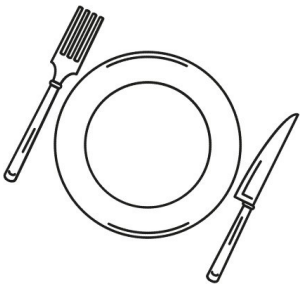
Durant votre séjour, vous aurez à votre charge l'entretien de votre linge. Vous devrez également prévoir votre nécessaire de toilette.



Les repas

Dans le but de garantir un équilibre alimentaire optimal et de préserver des normes strictes d'hygiène et de sécurité, nous vous prions de ne pas apporter d'aliments de l'extérieur ni de les conserver dans votre chambre. Nous mettons en place des mesures spécifiques pour vous offrir des repas équilibrés et adaptés à vos besoins nutritionnels, tout en veillant à maintenir un environnement propre et sûr pour votre bien-être. Votre coopération dans ce domaine est essentielle pour assurer le bon déroulement de votre séjour et nous vous remercions pour votre compréhension.

	En salle à manger	En chambre *(sous avis médical)*
Petit déjeuner	8h15 / 8h45	8h
Déjeuner	12h / 12h45	11h45
Goûter	15h30 / 16h	15h30
Dîner	18h45 / 19h30	18h30



Le courrier

Le service courrier est assuré du lundi au vendredi. Votre courrier est à retirer à l'accueil. Vous pouvez y déposer votre courrier timbré à poster pour 10h00 et/ou utiliser la boite postale située dans la partie centrale du rez-de- chaussée.

Les visites

Les visites sont admises tous les jours de 11 h 00 à 20 h 00.

Associations de bénévoles

L'association L'Olivier, (soins palliatifs) est régulièrement présente dans notre établissement. Si vous le souhaitez, vous avez la possibilité de recevoir la visite d'un bénévole de cette association. Pour cela, il vous suffitde faire la demande auprès de nos équipes de soignants. Ils seront en mesure de faciliter cette rencontre selon vos préférences et besoins.

VOTRE SEJOUR - Suite

Permissions exceptionnelles de sortie

Des permissions exceptionnelles de sortie peuvent être autorisées. La demande devra être effectuée auprès d'un soignant. La permission exceptionnelle de sortie est donnée sur avis médical favorable. Elle peut être accordée pour la journée uniquement. Les traitements correspondants à la durée de la permission de sortie vous seront délivrés au moment de votre départ. Votre retour dans l'établissement devra être impérativement signalé à l'infirmière.

Pédicurie

Un service de Pédicurie peut vous être proposé le mardi. Si vous souhaitez en bénéficier, vous devez en faire la demande auprès du secrétariat médical dont le bureau est situé au 1er étage, partie centrale. Ces prestations sont à votre charge et réglables directementau professionnel concerné.

Liberté de culte

Vos opinions et croyances sont respectées. A votre convenance vous pouvez recevoir la visite du ministre de votre culte. Le service accueil pourra vous communiquer toutes les informations relatives à la pratique de votre culte. Une liste est affichée dans le hall d'accueil.

Anonymat

Tout patient peut demander que sa présence dans l'établissementne soit mentionnée à aucun tiers ou seulement à ceux figurant sur une liste. Dans ce cas le dossier d'admission comporte la mention
« Admission sous secret » qui sera signalée aux services concernés defaçon à ce qu'aucune indication ne soit donnée. Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, signalez- le dès votre admission.

VOTRE SEJOUR - Suite

Les traitements personnels

Dès votre admission, pour des raisons liées à la sécurité de votre prise en charge, tous les médicaments en votre possession doivent être obligatoirement remis au personnel soignant du service, ils vous seront restitués à votre départ.
Au cours de votre séjour, vous vous engagez à prendre uniquement le traitement prescrit par le médecin de l'établissement.
Il est très important de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin du centre. En effet, des réactions entre les différents médicaments peuvent exister et risquent d'entrainer de graves complications, surdosages, interactions, …

Le respect d'autrui

Chaque patient ayant droit à son intimité, calme et sécurité, vous devez respecter les autres patients, leur entourage et l'ensemble du personnel de l'établissement.

Afin de respecter le repos de chacun, vous devez limiter le niveau sonore, notamment de la tablette numérique tactile, éviter les conversations y compris téléphoniques après 22 h 00 et restreindre le nombre de personnes vous rendant visite simultanément.

Le respect de la réglementation anti-tabac

Il est rigoureusement interdit de fumer et vapoter dans l'enceinte de l'établissement, y compris sur le balcon des chambres et sur le perronde l'entrée. Le décret du 15 novembre 2006 prévoit le paiement d'une amende pour les contrevenants. Si vous souhaitez entreprendre une démarche d'arrêt du tabac parlez-en avec le médecin qui vous prend en charge.

Votre santé et votre sécurité

L'introduction dans l'établissement de :

- Boissons alcoolisées - denrées alimentaires
- Médicaments autres que ceux prescrits par le médecin de l'établissement.
- Produits stupéfiants
- Armes ou objets dangereux

Est totalement prohibée.

Les animaux, autres que les chiens guides d'aveugles, ne sont pas acceptés dans l'enceinte de l'établissement.

VOS SOINS

Une équipe de professionnels à votre écoute

Votre prise en charge est assurée 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 par une équipe pluridisciplinaire.

Le service qui vous accueille est placé sous la responsabilité d'un médecin référent et d'un cadre de santé. Durant votre séjour, vous serez accompagné(e) par différents professionnels qui mettent en commun leurs compétences et leursqualités humaines pour garantir des soins et un soutien de qualité.
L'identité et la fonction de chaque professionnel sont mentionnées surla tenue.

L'équipe médicale assure la continuité des soins 24h/24, ce quisignifie qu'ils sont disponibles en permanence pour répondre à vos besoins médicaux, même en dehors des heures habituelles.

Des visites médicales sont régulièrement programmées en fonction de votre état de santé, permettant ainsi de suivre votreévolution et de vous prodiguer les soins nécessaires en temps opportun.

En outre, si vous le souhaitez et avec le respect du secret professionnel, les médecins peuvent recevoir votre famille sur demande. Cette possibilité permet à vos proches de discuter devotre état de santé, poser des questions ou partager leurs préoccupations avec l'équipe médicale, contribuant ainsi à une meilleure compréhension globale de votre situation et à un soutien approprié.

Le personnel soignant

Les cadres de santé ont la responsabilité de la gestion du service,de l'organisation et de la qualité et sécurité des soins dispensés.
Ils sont disponibles et peuvent vous rencontrer à votre demande.

VOS SOINS – Suite

Les infirmiers et infirmières, présents 24h/24, assurent la mise en place des soins prescrits et évaluent régulièrement votre état de santé. En cas de tout problème de santé constaté lors de leur évaluation, ils en informent immédiatement l'équipe médicale. Ainsi, cette communication fluide entre les infirmiers et l'équipe médicale permet une surveillance attentive de votre état de santé et garantit la prise en charge rapide et adéquate en cas de besoin.

Les aides-soignants et aides-soignantes sont là pour vous assister dans vos soins d'hygiène et de confort quotidiens, veillant ainsi à votre bien-être. Ils prennent en charge tous les actes de la vie quotidienne, vous apportant le soutien nécessaire pour que vous puissiez vous sentir à l'aise et en confiance tout au long de votre séjour.

Les agents de service hospitaliers sont chargés de l'entretien devotre chambre et des locaux de l'établissement.

Le personnel de rééducation

Les kinésithérapeutes et les enseignants en activité physique adaptée interviennent sur la base d'une prescription médicale pour assurer vos soins de rééducation et de réadaptation, dans le but de vous aider à retrouver votre pleine fonctionnalité.

Ces soins sont prodigués du lundi au vendredi, que ce soit en chambre ou en salle de rééducation, selon vos besoins et votre condition physique. L'équipe médicale veillera à vous accompagner tout au long de votre processus de récupération pour vous offrir les meilleurs soins possibles.

Les diététiciens vous rendent visite en début de votre séjour, pour réaliser votre bilan d'entrée et établir un plan d'alimentation adaptéà vos besoins. Vous avez également la possibilité de les solliciter en passant par l'équipe soignante si vous avez des questions ou des demandes spécifiques concernant votre alimentation. Ils seront disponibles pour vous accompagner et vous fournir les conseils nécessaires pour assurer une alimentation adéquate tout au long de votre séjour.

VOS SOINS – Suite

Une assistante sociale, en collaboration étroite avec les médecinset l'équipe soignante, vous apporte son soutien pour préserver vos droits et trouver des solutions appropriées à votre situation sociale.

Elle est disponible pour vous rencontrer sur rendez-vous à votre demande ou peut se rendre directement dans votre chambre si nécessaire. Son rôle est de vous accompagner tout au long de votreséjour, en écoutant attentivement vos besoins et en évaluant votresituation sociale.

La psychologue est à votre écoute pour vous soutenir et vous accompagner pendant votre séjour. Vous pouvez la solliciter par l'intermédiaire de l'équipe soignante.

Le personnel administratif

Nos secrétaires médicales sont disponibles du **lundi au vendredi**, de **8h à 16h30**, pour répondre à toutes vos demandes de renseignements concernant l'organisation de vos rendez-vous externes ainsi que votre retour au domicile.

Elles sont là pour faciliter la planification de vos rendez-vous médicaux en dehors de l'établissement et vous fournir les informations nécessaires pour ces visites. De plus, elles se chargent également de commander votre transport si besoin est, afin de vous permettre de vous rendre aux rendez-vous médicaux en toute tranquillité.

VOS DROITS ET INFORMATIONS

La charte de la personne hospitalisée

La charte du patient hospitalisé (circulaire ministérielle n° 95-22 du 6 mai 1995 relative aux droits des patients hospitalisé) vous permet de prendre connaissance de vos droits et devoirs lors de votre séjour à l'hôpital. Les principes généraux de la charte sont affichés dans les services.

Le document intégral en plusieurs langues et en braille est accessible sur www.sante.gouv.fr. Il peut également être obtenu gratuitement, sans délai sur simple demande auprès de l'accueil.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

1 - Le service public hospitalier est accessible à tous et en particulier aux personnes les plus démunies. Il est adapté aux personnes handicapées.

2 - Les établissements de santé garantissent la qualité des traitements, des soins et de l'accueil. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur.

3 - L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. Le patient participe aux choix thérapeutiques qui le concernent.

4 - Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient.

5 - Un consentement spécifique est prévu notamment pour les patients 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 - Le patient hospitalisé peut, à tout moment, quitter l'établissement sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels qu'il encourt.

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

8 - Le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui le concernent.

9 - Le patient a accès directement aux informations de santé qui le concernent.

10 - Le patient hospitalisé exprime ses observations sur les soins et l'accueil et dispose du droit d'être entendu par un responsable de l'établissement pour demander réparation des préjudices qu'il estimerait avoir subis.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ars Agence Régionale de Santé Occitanie

Handidactique
www.handidactique.org

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

Charte Romain Jacob

FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE

Une charte est un document qui explique ce que l'on va faire et comment on va le faire.
Romain Jacob est le fils de Pascal Jacob. Pascal Jacob a écrit un livre qui parle de la santé des personnes en situation de handicap.
Cette charte Romain Jacob aide les personnes en situation de handicap en France, à être en bonne santé.
Le groupe MNH est la Mutuelle Nationale des Hospitaliers.
Elle a rassemblé plusieurs personnes pour réfléchir à la charte Romain Jacob.
Toutes ces personnes soignent et accompagnent les personnes en situation de handicap.
L'Académie Nationale de Médecine fait respecter les règles pour être tous bien soignés.
L'Académie Nationale de Médecine soutient la charte.

Version audio

PRÉAMBULE

La Charte Romain Jacob pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap en France, a fait l'objet d'une réflexion organisée et fédérée par le groupe MNH (Mutuelle Nationale des Hospitaliers), regroupant l'ensemble des acteurs nationaux du soin et de l'accompagnement. Sous le haut parrainage de l'Académie Nationale de Médecine.

Conformément aux rapports sur l'accès aux soins et à la santé remis par Monsieur Pascal Jacob à Madame Marisol Touraine, Ministre des Affaires Sociales et de la Santé, et Madame Marie-Arlette Carlotti, alors Ministre déléguée aux Personnes handicapées et à la Lutte contre l'exclusion, le 6 juin 2013 à l'hôpital Raymond Poincaré (Garches), et conformément au comité interministériel du handicap (CIH) et aux priorités fixées par les Agences Régionales de Santé (ARS), les représentants des personnes en situation de handicap ainsi que les acteurs des secteurs du soin (hospitaliers, médico-sociaux, ambulatoires) présentent la Charte Romain Jacob.
Celle-ci s'inscrit dans les orientations des politiques publiques, portées par de nombreuses lois en faveur de l'insertion sociale et de la pleine citoyenneté des personnes en situation de handicap.

Les signataires s'engagent à promouvoir la fédération des acteurs dans chacune des régions pour répondre aux besoins spécifiques de l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap dans chaque région.
Les signataires soulignent l'urgence d'apporter une réponse aux attentes de l'ensemble des acteurs du soin et de l'accompagnement, très démunis face au manque de sensibilisation, de formation et de moyens dédiés aux personnes en situation de handicap.
Les signataires s'engagent à promouvoir toute action visant à atteindre cet objectif.
Les signataires, conscients des conditions requises pour assurer une prise en charge de qualité, s'engagent à diffuser les initiatives réussies ayant permis d'améliorer l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap en milieu hospitalier, en institution comme en milieu ordinaire.
Les signataires s'engagent à promouvoir l'accès des personnes en situation de handicap aux soins courants et spécifiques en milieu ordinaire, quelle que soit la spécialité médicale ou paramédicale.
Cette Charte a pour but de fédérer l'ensemble des acteurs régionaux et nationaux autour de l'amélioration de l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap.

1 VALORISER L'IMAGE QUE LA PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP PERÇOIT D'ELLE-MÊME

La personne doit être actrice de sa santé et de sa qualité de vie. C'est un élément constitutif de son autonomie. Comme tout un chacun, l'éducation qui lui est apportée doit concerner tous les domaines de la vie : l'hygiène, l'alimentation, l'activité physique, la sexualité, les conduites addictives (tabac, alcool…). Il est essentiel de lui apprendre comment fonctionne son corps et comment le respecter, l'informer des changements corporels qui vont intervenir tout au long de sa vie (puberté, sexualité, contraception, avancée en âge…). La place des aidants et des professionnels est prépondérante dans cette éducation.

2 VALORISER L'ACCOMPAGNEMENT

Les signataires reconnaissent le rôle, l'expertise et les compétences essentiels des personnes qui accompagnent les personnes en situation de handicap (aidants, familles, proches, professionnels…) dans leur parcours de soins.
Ils veillent à les associer, dans le respect des droits des patients, à la prise en charge médicale et soignante des personnes en situation de handicap.

Les signataires reconnaissent le rôle des associations représentant les personnes en situation de handicap pour l'amélioration continue des parcours de santé.
Ils s'engagent à faciliter leur expression et leur participation.

La personne en situation de handicap bénéficie d'un droit à être accompagnée par la personne de son choix tout au long de son parcours de soins.
Conformément à la loi, les accompagnants doivent être acceptés et reconnus dans leur mission par la totalité des acteurs de soins, en accord avec la personne en situation de handicap.
Durant cet accompagnement, les signataires soulignent l'importance de prendre en compte le besoin de répit des aidants de proximité.

3 EXPRIMER LES BESOINS

Les signataires soutiennent le recueil des besoins des personnes en situation de handicap au moyen d'outils partagés et leur transmission aux autorités publiques compétentes. Ce recueil privilégie l'expression directe des personnes en situation de handicap et peut être complété par d'autres sources telles que des enquêtes et des études régionales.

4 INTÉGRER LA SANTÉ AU PARCOURS DE VIE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les signataires, et notamment ceux représentatifs des établissements de santé et services sociaux et médico-sociaux, s'assurent, dans leur accompagnement quotidien, individuel et collectif, de la prise en compte de la santé comme un élément constitutif de l'autonomie et de la citoyenneté des personnes en situation de handicap.

Ils participent à l'accès à l'hygiène, à la prévention et aux dépistages, aux actions de promotion et d'éducation à la santé, et à l'accompagnement vers les soins.

Ils forment leurs personnels, soignants ou non-soignants, à la prise en compte de la santé comme dimension incontournable de l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

5 CONSTRUIRE UNE CULTURE PROFESSIONNELLE COMMUNE

Les signataires s'engagent à systématiser les actions communes de formation et de sensibilisation au handicap auprès des professionnels et de leurs adhérents. Ils organisent notamment, avec la contribution des personnes en situation de handicap et de leurs aidants, des sessions communes de formation, d'information et d'échanges interprofessionnels et inter-établissements.

6 COORDONNER LE PARCOURS DE SANTÉ

La coordination du parcours de santé des personnes en situation de handicap doit être organisée, que la personne vive à domicile ou en établissement. Elle doit être utile à la personne en situation de handicap, aux proches aidants, aux professionnels de santé, sociaux et médico-sociaux.
La fonction de coordination ne pourra être assurée en l'absence d'outils permettant la circulation de l'information et son accessibilité.

La mise en place d'un dossier partagé, outil au service de la coordination et du parcours de santé, est prioritaire pour la personne en situation de handicap. Il devra être obligatoirement renseigné par l'ensemble des acteurs concernés qui auront été autorisés à y accéder et formés à son utilisation.

7 ORGANISER L'ACCÈS AUX SOINS ET À LA PRÉVENTION

Les signataires, représentant les professionnels de santé, sociaux et médicosociaux, contribuent à l'accès à la santé des personnes en situation de handicap. Ils veillent à l'adaptation de leurs équipements, à la qualité de l'accompagnement, à la communication dans les soins, et à la coordination de leurs interventions.

Afin de permettre aux personnes en situation de handicap d'être actrices de leur santé, une vigilance particulière est portée à l'adaptation des protocoles de prévention spécifiques aux différents handicaps, à la promotion de la santé, et à l'éducation thérapeutique. Les signataires veillent à mobiliser des supports d'information accessibles à tous.

8 FACILITER ET DÉVELOPPER L'ACCÈS AUX SOINS AMBULATOIRES

Les signataires s'engagent à favoriser l'accessibilité aux soins ambulatoires.

Ils soutiennent ainsi l'organisation des rendez-vous et consultations, et l'identification des professionnels de santé de proximité dont la pratique favorise l'accessibilité aux soins pour les personnes en situation de handicap.
Ils s'accordent sur la complémentarité nécessaire sur un territoire, par discipline et par zone géographique, entre l'offre de soins ambulatoires et le recours aux plateaux techniques et aux professionnels hospitaliers.
Ils agissent pour que des moyens soient mis en place pour informer et orienter les personnes en situation de handicap et leur entourage, dans le respect du choix du lieu de vie de ces personnes.

9 PRÉVENIR ET ADAPTER L'HOSPITALISATION AVEC OU SANS HÉBERGEMENT

Les signataires s'engagent à faire appel, si besoin, aux services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) et aux services d'hospitalisation à domicile (HAD), afin de prévenir, ou de raccourcir, l'hospitalisation avec hébergement.
Le recours à l'HAD, quel que soit le lieu de vie, doit favoriser la continuité de l'accompagnement, en utilisant notamment les capacités de prise en charge des soins palliatifs.

Les signataires facilitent, quand elle est nécessaire, l'hospitalisation des personnes en situation de handicap notamment par la mobilisation de moyens spécifiques comme l'aménagement des chambres, l'adaptation des moyens de communication, l'organisation des rendez-vous, des consultations et examens, et la limitation des déplacements et des temps d'attente. L'accueil, la coordination et le suivi du parcours de la personne en situation de handicap, durant son hospitalisation, doivent faire l'objet de protocoles spécifiques aux handicaps et aux capacités des personnes à exprimer leurs besoins.
Dans le cadre d'une hospitalisation, l'offre de soins doit intégrer la communication avec les accompagnants professionnels, les aidants, les professionnels de santé impliqués dans la prise en charge et le médecin traitant, dans le respect des droits des patients.

Afin d'éviter les ruptures dans le parcours de soins des personnes en situation de handicap, les signataires s'engagent à développer et diffuser l'ensemble des moyens et outils de liaison pour une meilleure coordination des soins.

10 AMÉLIORER LA RÉPONSE AUX URGENCES MÉDICALES

Dans un souci d'adéquation entre les besoins de la personne en situation de handicap, le bon recours aux services des urgences, et afin d'éviter les ruptures d'accompagnement, les signataires s'engagent à promouvoir une formation des équipes des services mobiles d'urgence et de réanimation (SMUR) adaptée à la prise en charge des personnes en situation de handicap.

Les signataires s'engagent à adapter l'accueil, les soins et la prise en charge somatique et psychiatrique des personnes en situation de handicap en urgence, en favorisant l'accès direct aux unités de soins concernées (document de liaison), et en définissant des critères de priorité de prise en charge dans les services d'urgence.

Les établissements de santé associent, dans le respect des droits des patients, les accompagnants des personnes en situation de handicap afin de favoriser la communication et l'adaptation des soins.

11 FACILITER LE RECOURS AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Les signataires s'engagent à faciliter le recours aux nouvelles technologies afin de développer des programmes régionaux de télémédecine pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap et à favoriser l'accès aux outils de communication qui leur permettent de s'exprimer.

12 METTRE EN OEUVRE ET ÉVALUER LA PRÉSENTE CHARTE

Les signataires s'accordent sur la nécessité de construire, au regard de chacun des objectifs de la présente Charte, des outils partagés et concrets, fondés sur la reconnaissance réciproque des compétences, des aptitudes, mais également des contraintes de chacun, et favorisant la fluidité des parcours de santé.
Ils se réunissent annuellement, au travers d'un comité de la Charte, pour partager l'évaluation de leurs actions.
Ils communiquent leurs travaux et conclusions à la Haute Autorité de Santé (HAS), à la Conférence Nationale de Santé (CNS), au Conseil National Consultatif des Personnes en situation de handicap (CNCPH) et aux autorités publiques compétentes.
Ils favorisent l'adhésion à la présente Charte des acteurs de santé et des représentants des personnes en situation de handicap.

← Scannez le QR Code pour accéder au questionnaire

Évaluez vos soins avec le questionnaire handifaction **sur www.handifaction.fr**

Handidactique

M. Pascal JACOB,
Président

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ars Agence Régionale de Santé Occitanie

M. Didier JAFFRE,
Directeur général de
l'Agence régionale de Santé Occitanie

VOS DROITS ET INFORMATIONS – Suite

Droits des personnes soignées

Les médecins, les personnels de soins et l'ensemble du personnel montrent une attention particulière aux droits et responsabilités des personnes soignées. Ces droits et responsabilités sont précisés par la loi du 4 mars 2002.

L'information médicale est une priorité de la Conférence Médicale de l'Etablissement. Les médecins s'engagent à vous informer de votre état de santé de la façon la plus exhaustive possible ainsi que des risques fréquents ou graves normalement prévisibles lorsqu'ils doivent pratiquer un acte à risque.

Information sur votre état de santé

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel avec un médecin de l'établissement.

Vous prenez, avec le professionnel de santé, et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé. Votre consentement est requis et vous pouvez le retirerà tout moment.

Consentement éclairé des soins

Instauré depuis la Loi du 4 mars 2002, le respect du consentement du patient impose qu'aucun acte médical ne peut être pratiqué sans ce consentement libre et éclairé du patient.

Lorsque la personne est hors d'état d'exprimer sa volonté, aucun acte ne peut être réalisé, sauf urgence, sans que les directives anticipées, la personne de confiance, ou la famille, ou à défaut un de ses proches aient été consultés.

Le consentement aux soins proposés est :

- libre : vous prenez votre décision sans contrainte
- éclairé : il fait suite à une information médicale complète
- révocable à tout moment

Les professionnels s'engagent à vous informer sur l'évolution de votre prise en charge, les modifications de traitement et les soins apportés. Vous êtes libre, à tout moment, de refuser un soin.

VOS DROITS ET INFORMATIONS – Suite

La personne de confiance

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

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner dès l'admission, 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 considèrera 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 à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annulervotre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Les directives anticipées

(Cf. article L. 1111-11 du code de Santé Publique, loi Léonetti du 22/04/2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie)

La loi LEONETTI du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie précise les droits des patients et organise les pratiques à mettre en œuvre quand la question de fin de vie se pose.

Les principes de la loi : l'acharnement thérapeutique est illégal, le malade a le droit de refuser un traitement, le médecin doit tout mettreen œuvre pour soulager la douleur, chacun peut exprimer par avance ses souhaits pour organiser ses derniers moments par la rédaction de directives anticipées.

Vous pouvez, si vous le souhaitez, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, vous seriez hors d'état d'exprimer votrevolonté. Ces directives indiquent vos 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. Pour que vos directives soient prises en compte, confiez-les au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement ou signalez-lui leur existence et indiquez lescoordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Vous pouvez contacter le Cadre de Santé ou le Médecin pour répondre à vos questions.

VOS DROITS ET INFORMATIONS – Suite

Dossier patient

L'établissement dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du service.

Les informations recueillies lors de votre hospitalisation feront l'objet, **sauf opposition justifiée de votre part**, d'un enregistrement informatique. **Ces informations sont réservées à l'équipe de soins qui vous suit ainsi que, pour les données administratives, au service de facturation.**

Conformément aux dispositions de la loi « Informatique et libertés », vous pouvez obtenir communication des données vous concernant en vous adressant au responsable de cet l'établissement.

L'accès au dossier médical se fait par une demande écrite accompagnée d'un justificatif d'identité.

Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical. A noter que la durée de conservation des dossiers médicaux est fixée à vingt ans

Informatique et liberté

Conformément aux dispositions de la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Vous pouvez accéder aux informations vous concernant en vous adressant au responsable de l'établissement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.
Par ailleurs, votre admission a été gérée par Via Trajectoire (logiciel de gestion des transferts inter hospitaliers). Vous pouvez, conformément aux dispositions de la loi pré citée, exercer vos droits d'opposition, d'accès, de rectification et d'opposition à ces données.

VOS DROITS ET INFORMATIONS – Suite

La Commission des Usagers (CDU)

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

Pour établir ses recommandations, la CDU 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 médicaux et non-médicaux, la CDU se compose du directeur, de représentants des usagers et de représentants du personnel.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de santé concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez saisir un membre de la CDU dont la liste est affichée à l'entrée et à l'accueil. Vous pouvez aussi adresser directement une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, le directeur.

Le directeur veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la santé publique.

Il fera le lien avec la Commission des Usagers (CDU). Celle-ci pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le ou les médiateurs vous recevront pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

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

Membres de la Commission des Usagers

Représentant légal de l'établissement :
Monsieur Sébastien FLEURY
Tél : 04 68 83 70 70,
Mail : vallespir.ug-oc@ugecam.assurance-maladie.fr

Représentants des usagers :
Madame Isabelle PARQUIN,
Association française des diabétiques 66
Tél : 07 68 96 87 55.
Mail : parquin.isabelle@orange.fr

Médiateurs médicaux et non médicaux:
Docteur Corinne DIRAT,
Tél : 04 68 83 70 41,
Mail : corinne.dirat@ugecam.assurance-maladie.fr

Madame Anne THIEBAUD, (Psychologue)
Tél : 04 68 83 70 91
Mail : anne.thiebaud@ugecam.assurance-maladie.fr

Monsieur Mathieu MALLET, (Diététicien)
Tél : 04 68 83 70 06
Mail : diet.val@ugecam.assurance-maladie.fr

Représentant du personnel soignant et son suppléant :
Mme Géraldine GUERRERO, (Infirmière)
Tél : 04 68 83 70 64

Madame Fatiha LARDJANE, (Aide-Soignante)
Tél : 04 68 83 70 77

Représentant le Conseil de l'UGECAM :
M. Philippe BARTHES,
Tél : 06 09 79 56 26,
Mail : barthesphilippe81@gmail.com

Secrétariat de la CDU :
Madame Orianne PIGNON, (gestionnaire qualité),
Tél : 04 68 83 70 52
Mail : orianne.pignon@ugecam.assurance-maladie.fr

VOS DROITS ET INFORMATIONS – Suite

Vos plaintes, réclamations, observations ou suggestions

Vous avez la possibilité de nous adresser un courrier à l'attention du directeur de l'établissement ou de contacter les représentants des usagers.

Indépendamment des voies de recours réglementaires, vous pouvez saisir également :

Monsieur le Président du Conseil de l'UGECAM Occitanie
ou
Madame la Directrice Générale de l'UGECAM Occitanie

A l'adresse suivante :

515 avenue Georges Frêche
CS 20004
34174 CASTELNAU-LE-LEZ CEDEX

Vos principaux interlocuteurs

Sébastien FLEURY	Directeur
Dr Corinne DIRAT	Médecin
Dr Julie COUFFIGNAL	Médecin Coordonnateur
Dr Catherine MISSONNIER	Pharmacien
Elodie SOLER	Cadre de Santé
Bérénice DUVAL	Cadre de santé
Orianne PIGNON	Chargée de la relation avec les usagers

Vous pouvez également demander à un soignant de déclarer un événement indésirable sur notre logiciel interne.

Ou déclarer par vous-même un événement indésirable sur la plateforme du gouvernement :

https://signalement.social-sante.gouv.fr/

VOS DROITS ET INFORMATIONS – Suite

Démarche Qualité et Sécurité des soins

Le centre « Le Vallespir » s'est engagé depuis plusieurs années dans une politique d'amélioration continue de la qualité de ses prestations. L'établissement a été certifié haute qualité des soins en 2022 et est ainsi reconnu pour son niveau de qualité et sa dynamique d'amélioration de la prise en charge du patient.

L'établissement a structuré sa démarche autour du comité de pilotage avec des objectifs formalisés dans une charte qualité incluant la gestion des risques et les vigilances sanitaires.

Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité engagée au sein de l'établissement, un programme d'amélioration global de la qualité et des risques est mis en œuvre chaque année.

Une information sur les résultats des différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins (dont le rapport de certification disponible sur Internet) et sur la satisfaction des usagers peut vous être délivrée sur simple demande auprès de l'accueil.

L'identitovigilance

L'établissement dispose d'un système d'identito vigilance pour prévenir les risques d'erreurs liées à une mauvaise identification des patients. Ce système concourt à une prise en charge sécurisée par la fiabilisation de l'identité du patient : le bon soin au bon patient. Assurez-vous que votre identité soit bien connue des professionnels lors de tout acte vous concernant : soins, restauration, administratif.

Les vigilances sanitaires

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

VOS DROITS ET INFORMATIONS – Suite

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Le CLUD participe à la qualité de la prise en charge de la douleur dans l'établissement et détermine les actions prioritaires d'information et de formation des équipes, de connaissance des besoins des patients par des enquêtes.

Le CLUD analyse aussi les observations formulées par les patients dans les questionnaires de satisfaction.
Soulager la douleur fait partie intégrante de votre prise en charge. Pour cela, les membres des équipes de soins s'engagent à vous écouter, vous soutenir, vous aider à soulager votre douleur. En répondant à vos questions, en vous expliquant les soins qui vont vous être dispensés, les infirmiers et les médecins déterminent le moyen antalgique le plus adapté pour réduire votre douleur.

Notre Contrat de Prise en charge de la Douleur ***« Vous avez mal ! Parlez-en»***
Sous l'égide du Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), la prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes.
N'hésitez pas à exprimer votre Douleur. En l'évoquant, vous aidez les médecins à mieux vous soulager. Les soignants effectueront une évaluation et vous proposeront les moyens les mieux adaptés à votre cas. Des méthodes non médicamenteuses peuvent vous être proposées comme par exemple les massages antalgiques et le soutien psychologique.

Les prises de médicaments anti-douleur sont réparties tout au long de la journée pour une efficacité continue. Si vous ne prenez pas votre traitement, même si vous n'avez plus mal, la douleur risque de revenir. Il est indispensable de respecter les doses, les heures de prise et la durée du traitement pour une efficacité optimale. Ceci est vrai pour tous les médicaments. Si la douleur persiste n'hésitez pas à en parler au personnel soignant.

VOS DROITS ET INFORMATIONS – Suite

La prévention des infections liées aux soins (CLIN)

Il existe au sein de l'établissement, conformément à la loi du 6 décembre 1999 un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN). Il est composé de professionnels de santé et compte une équipe opérationnelle en hygiène hospitalière. Il établit annuellement, dans un souci d'amélioration continue de la qualité, un programme de surveillance, de prévention et de dépistage des infections associées aux soins. Il veille également à la formation du personnel dans ce domaine et évalue ses actions. Votre collaboration et celles de vos visiteurs sont indispensables au succèsdes actions du CLIN dans l'intérêt de tous.

La prévention des troubles de l'alimentation (CLAN)

Pour prévenir les risques nutritionnels, le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) qui réunit des professionnels de l'établissement, participe à la prise en charge nutritionnelle des patients et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation

CHARTE DE BIENTRAITANCE

QUALITE

N° Version	01
Date de publication	**09/01/2023**
Site(s) d'application	**Union**
Processus Occitanie niveau 2	**Promotion droits des personnes accueillies et bientraitance**

La charte de la promotion de la bientraitance s'inscrit dans les valeurs et la qualité de service portées par l'UGECAM Occitanie. Elle définit les engagements des professionnels à l'égard des personnes accueillies.

- J'adopte une attitude d'écoute et j'adapte ma communication aux capacités de compréhension de mon interlocuteur.
- J'informe la personne accueillie sur les modalités de séjour et d'accompagnement.
- En toutes circonstances, j'adopte un comportement aimable et respectueux. Je ne montre pas d'agacement ou de mauvaise humeur dans ma relation à la personne accueillie et à son entourage.
- Je recherche le consentement libre et éclairé de la personne au projet de soins et d'accompagnement la concernant.
- Je respecte les choix de la personne accueillie, y compris ses refus, sans émettre de jugement de valeur.
- Je n'émets pas de jugement de valeur sur la personnes accueillie ou son entourage.
- J'agis pour et avec la personne accueillie, avec une égale conscience professionnelle quelle que soit l'origine, la religion, l'opinion et le handicap de la personne.
- Je préserve la dignité de la personne accueillie en toute circonstance. Je n'utilise pas le tutoiement, sauf avec l'autorisation de la personne accueillie ou en raison de son jeune âge.
- Je n'appelle pas la personne accueillie par son prénom, exception faite pour des cas convenus avec elle.
- J'adapte mon accompagnement en fonction des besoins de la personne accueillie.
- Je prends en compte les attentes et les demandes de la personne accueillie et de son entourage. Si je ne peux y répondre, je le lui signifie de façon claire et compréhensible.
- Je préserve l'intimité de la personne accueillie et je veille à la confidentialité des informations la concernant.
- Je respecte ses biens personnels et j'en prends soin.
- J'ai obligation de signaler tout acte de maltraitance. Je peux m'appuyer pour cela sur la charte de confiance du 24 juin 2013 de l'UGECAM Occitanie, favorisant le retour d'expérience et la sécurité.

La bientraitance est une démarche individuelle et collective, c'est notre affaire à tous : ***bienveillance, écoute, disponibilité au service de la personne accueillie***

Centre Le Vallespir
230, Avenue de la Méditerranée – 66160 LE BOULOU
Tél : 04.68.83.70.70 - Fax : 04.68.83.71.35
http://www.ugecam-occitanie.fr

Notes