



Livret d'accueil du patient

CSMR - Le Parc



13 UGECAM
242 Etablissements et
services sanitaires et
medico-sociaux
14 000 salariés
15 500 lits et places

L'UGECAM, un groupe engagé

Un groupe de l'Assurance Maladie

Organisme privé à but non lucratif, le GROUPE UGECAM rassemble 242 établissements sanitaires et médico-sociaux de l'Assurance Maladie, réparties.

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

Une mission de service public

Organisme privé à but non lucratif, le GROUPE UGECAM assure une mission de service public bâtie sur les valeurs de l'Assurance Maladie : égalité, solidarité, accessibilité.

Un accès aux soins ouvert à tous, Sans discrimination

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

Des soins conventionnés

Les soins sont pratiqués sans dépassement d'honoraires.

Une proximité valorisée

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

Une prise en charge personnalisée

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



UGECAM de Normandie

Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés

Le réseau d'établissements de l'UGECAM de Normandie a pour vocation de prendre en charge des personnes en situation de handicap, de perte d'autonomie ou de rééducation. Sa mission est de soigner, rééduquer et réinsérer sans discrimination. Les établissements s'adressent à l'enfant, l'adolescent, l'adulte et la personne vieillissante.

Qui sommes-nous ?

L'UGECAM de Normandie est un réseau de 6 structures médico-sociales et de 3 structures sanitaires répartis sur 9 sites sur l'ensemble de la Normandie.

Nos spécificités

- ◆ Appareillages de prothèses / orthèses (amputations, paraplégie-tétraplégie)
- ◆ Orthopédie - Traumatologie
- ◆ Accompagnement médico-psychosocial
- ◆ Rééducation
- ◆ Gériatrie

Chiffres clés

9 établissements sanitaires et
médico-sociaux

808 lits et places

750 salariés

Eco Responsable : la démarche développement durable de l'UGECAM de Normandie

L'objectif est de développer une gestion économiquement fiable, dans un établissement socialement intégré et écologiquement respectueux, dans le cadre de la charte « Développement Durable » de l'UGECAM de Normandie.



Notre établissement

Chiffres clés (2023)

796 séjours

125 lits en Hospitalisation
Complète

92 emplois permanents

Situé au cœur de la station thermale de Bagnoles-de-l'Orne, Le Parc doit son implantation à sa vocation première de participer au thermalisme avec hospitalisation.

Depuis 1992, le Parc est un établissement de soins de suite et de réadaptation.

L'établissement a développé des savoir-faire dont l'objectif est axé sur la ré-autonomisation de la personne soignée. Il prend en charge des patients suite à un épisode aiguë médical ou chirurgical en établissement de court séjour, mais également en provenance direct du domicile sur demande du médecin traitant.

L'accompagnement pluridisciplinaire (soins et rééducation) de nos patients vise à favoriser le retour à domicile dans de bonnes conditions.

Historique

1927 : construction de l'Hôtel du Parc

1960 : inauguration de la maison de repos de la C.R.S.S.N pour femmes et jeunes filles

1992 : Le Parc devient un établissement de soins de suite et de réadaptation

20 : Ouverture de lits spécialisés en gériatrie par redéploiement de lits de SSR.



Bienvenue au CSMR – LE PARC

Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue au Centre de Soins de Suite et de Réadaptation – Le Parc.

Notre établissement est spécialisé dans la prise en charge, en soins de suite des affections des personnes âgées polypathologiques, dépendantes ou à risque de dépendance. Notre conception de la prise en charge :

- Prévention de la perte d'autonomie
- Réadaptation
- Accompagnement du patient pour son éducation thérapeutique
- Prise en charge de la douleur
- Prise en charge sociale
- Organisation du retour à domicile dans des conditions optimales.

Pour ce faire, le Parc est organisé en trois unités, avec :

- 105 chambres particulières
- 10 chambres doubles
- Un plateau technique pour une prise en charge globale du patient.

L'établissement dispose des spécialités suivantes :

- SSR Polyvalent
- SSR Gériatrie

Les équipes médicales, soignantes, hôtelières, administratives et logistiques sont à votre écoute et veilleront à ce que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles.

Ce livret d'accueil a été préparé à votre intention pour vous permettre de faire connaissance avec l'établissement, son organisation et connaître vos droits et vos devoirs.

Nous sommes à votre écoute pour améliorer notre prestation, alors n'hésitez pas au cours de votre séjour à nous faire part de vos remarques et suggestions.

Nous vous souhaitons un agréable séjour.

La Direction et ses équipes

Sommaire

**L'UGECAM,
un groupe engagé.....p 2**

UGECAM de Normandie.....p 3

CSMR Le Parc..... p 4

Mot d'accueil..... p 5

Votre admission..... p 6

A votre arrivéep 7

Vos interlocuteursp 8

Votre sécuritép 9

Votre séjourp 10 à 13

Valeurs du groupep 14

**La lutte
contre la douleur.....p 15**

**L'établissement
est vigilantp 16**

**Mieux connaître
vos droits.....p 17 et 18**

Vous avez la parole...p 19 à 20

Votre sortie.....p 21

Annexes.....p 22 à 27

Votre admission

Les formalités d'admission :

Les admissions s'effectuent du **lundi au vendredi**, de préférence dans la matinée, à **partir de 11h00** et l'après-midi **avant 16h00**.

A votre arrivée, vous serez accompagné dans votre chambre par un ambulancier, ou votre proche. Un membre de l'équipe soignante viendra vous accueillir et vous accompagnera dans votre chambre.

Les documents à fournir :

Lors de votre admission, vous devrez être munis obligatoirement des documents suivants qui seront à remettre au service médical ou à l'accueil :

- ❖ **Pièce d'identité officielle** (carte d'identité, passeport) en cours de validité
- ❖ **Carte vitale et/ ou son attestation**
- ❖ **Carte de mutuelle** ou une attestation de prise en charge complémentaire
- ❖ Carte européenne d'assurance maladie pour les ressortissants étrangers de la Communauté Européenne

N'oubliez pas d'apporter également :

- ❖ Vos dernières ordonnances
- ❖ Les derniers résultats d'analyse du laboratoire
- ❖ Votre carte du groupe sanguin
- ❖ Les clichés de radiologie en votre possession
- ❖ Un électrocardiogramme si vous en disposez
- ❖ Votre carnet de santé

Les consultations extérieures

Si, avant votre transfert au CSMR – Le Parc, des rendez-vous d'examen ou de consultations auprès de services spécialisés sont fixés, **il est important d'en avertir le médecin et de lui remettre le carton de rendez-vous.**

Si pendant votre séjour, des examens ou consultations sont nécessaires auprès des services extérieurs à l'établissement, vous serez informé(e) par le médecin et l'infirmière.

Les demandes de transport sont organisées par l'établissement (prestataires conventionnés).

Le droit à l'anonymat

Tout patient peut demander que sa présence dans l'établissement ne soit mentionnée à aucun tiers ou seulement à ceux figurant sur une liste.

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

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

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



A votre arrivée

Le dépôt d'objets de valeur

Il est conseillé de ne pas garder d'argent ou d'objets de valeur dans votre chambre. Le Parc ne pouvant être responsable des vols et pertes d'objets de valeur, un coffre muni d'un code est à votre disposition dans votre chambre.

Le forfait journalier*

La loi du 19 janvier 1983 a créé un forfait journalier. Chaque patient doit verser pour chaque journée d'hospitalisation une somme définie périodiquement par décret ministériel. Il est à régler au cours du séjour et à votre sortie, sauf prise en charge total ou partielle par un organisme complémentaire. Il est actuellement de 20€.

Un dépôt de garantie de 100 € vous sera demandé à l'admission, et restitué au solde de votre compte.

** Sont exonérés du forfait journalier les patients sous accident de travail, les femmes enceintes et les pensionnés de guerre*

Le ticket modérateur

C'est 20 % des dépenses de santé restant à la charge de chaque citoyen, une fois que l'assurance maladie a remboursé sa part, il s'applique à tous les frais de santé remboursables, et est facturable pour tous les séjours non pris en charge à 100%.

A noter

Ce que vous réglerez :

Même si vos droits sont ouverts et que votre caisse d'assurance maladie prend en charge l'essentiel des frais, il vous reste à régler, selon la nature de votre prise en charge :

- Le ticket modérateur (sauf la part de votre mutuelle)
- Le montant du forfait journalier conformément aux dispositions réglementaires en vigueur
- le supplément de la chambre particulière
- les frais de téléphone, de télévision

Les frais de séjour

correspondent aux frais facturés par un établissement de santé pour couvrir les coûts du séjour, c'est-à-dire l'ensemble des services mis à la disposition du patient : plateau technique, personnel soignant, médicaments, examens de laboratoire, hébergement. Ces frais sont directement facturés à la CPAM.

Les frais de transport sont soumis à une réglementation spécifique en matière de prise en charge, dépendant de votre situation administrative et votre état médical. Les secrétaires médicales peuvent vous renseigner à ce sujet.

Même si vos droits sont ouverts et que votre caisse d'assurance maladie prend en charge l'essentiel des frais, une facture pourra vous être présentée au plus tard le jour de votre sortie, en fonction de la nature de votre prise en charge.

Sont acceptés les chèques, les virements et les espèces.

La chambre individuelle

Une chambre particulière vous sera attribuée si vous le souhaitez, en fonction des disponibilités du service de soins, et des nécessités de service en cours de séjour. Un formulaire sera alors à remplir au moment de l'admission auprès de la secrétaire médicale.

Le coût de cette prestation est égal à 61 €.

Un dépôt de garantie de 300 € vous sera demandé à l'admission et restitué au solde de votre compte.

Si vous possédez une mutuelle, renseignez-vous : beaucoup d'entre elles remboursent tout ou partie de ces frais.



Vos interlocuteurs

Comment reconnaître les professionnels ?

Le personnel est identifié par une tenue de travail et un badge.

N'hésitez pas à leur demander toute information dont vous avez besoin durant votre séjour.

Un **médecin** est d'astreinte 24 heures/24.

Les **cadres de santé** sont disponibles pour un rendez-vous concernant les soins ou tout besoin relatif à la prise en charge.

Les **infirmiers et aides-soignants** assurent la permanence et la continuité des soins.

Sur prescription médicale, vous pourrez être pris en charge en **rééducation** par un professionnel (kinésithérapeute, ergothérapeute, éducateur sportif) qui établira un programme personnalisé (service situé au rez-de-chaussée, près du grand salon).

Durant votre séjour, divers professionnels vous accompagneront et vous conseilleront : médecins, infirmiers, aides-soignants, agents de service hospitaliers et hôteliers, kinésithérapeutes, ergothérapeute, éducateur sportif, diététicienne, assistante sociale, psychologue, personnels administratifs et logistiques, etc.

Les professionnels médicaux et paramédicaux

Des équipes pluridisciplinaires (médecins, kinésithérapeutes, etc.) élaborent avec et pour vous, un programme de soins adaptés et personnalisés. Le médecin décide du traitement approprié à votre état de santé, vous informe et répond à vos questions. Vous pouvez solliciter un entretien individuel avec le médecin, soit au cours de sa visite, soit auprès de la secrétaire médicale. D'autres professionnels pourront éventuellement intervenir à la demande du médecin : psychologue, diététicienne, assistante sociale, ergothérapeute, etc.

Les autres professionnels

Les cuisiniers vous proposent des menus variés et savoureux chaque jour, adaptés à vos besoins. Le personnel hôtelier assure l'entretien quotidien de votre chambre et parfois le service de portage des repas, en lien avec l'équipe soignante. Le personnel administratif se tient à votre disposition pour toute question de facturation, d'encaissement, de téléphone...

Le service social

Une assistante de service social peut vous accompagner dans la réalisation de votre projet de vie, dans vos démarches administratives ou pour votre retour à domicile. Parlez-en à votre médecin si nécessaire.

Les étudiants et stagiaires

L'établissement est amené à accueillir des étudiants (infirmiers, aides-soignants, ergothérapeutes, kinésithérapeutes...) en formation. Ces derniers vous seront présentés par l'équipe soignante et assureront des soins relevant de leurs compétences et sous encadrement professionnel.



Votre sécurité

Sécurité incendie : les consignes à suivre

Notre établissement est équipé d'une centrale de détection incendie automatique. Les consignes en cas d'incendie sont affichées dans toutes les chambres ainsi que dans les lieux communs.

En cas de début d'incendie,

Restez dans votre chambre et ne cédez pas à la panique. Fermez soigneusement la porte pour éviter d'être incommodé(e) par la fumée et autres émanations toxiques ; et attendez les instructions.

En cas d'évacuation des locaux,

Attendez pour quitter votre chambre d'y être invité(e) par le personnel qui vous guidera vers les sorties de secours et qui vous transportera.

N'emprunter jamais les ascenseurs : ils pourraient se bloquer et devenir dangereux en présence de fumées.

Ne revenez jamais en arrière, dans votre chambre, sans y avoir été invité(e) par le personnel.

Par sécurité et pour votre santé, nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer et vapoter dans l'établissement ou de brancher des appareils chauffant dans les chambres.

Sécurité alimentaire

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire, il est interdit d'introduire dans l'établissement des aliments cuisinés ou devant être conservés au réfrigérateur.

L'alcool

Dans votre intérêt et pour votre santé ainsi que ceux de vos proches, l'introduction et la consommation de boissons alcoolisées sont interdites dans le centre

Les urgences médicales

Chaque chambre est équipée d'un système d'appel en lien direct avec le personnel soignant, 24 h / 24 et 7 jours / 7.

Les Médicaments

Pour votre sécurité, il est recommandé de ne prendre aucun médicament en dehors de ceux prescrits par le médecin de service. Remettez vos médicaments personnels à votre famille ou au personnel soignant dès votre arrivée.

Le tabac

Par application des décrets n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 et n° 2017-633 du 25 avril 2017, il est strictement interdit de fumer et de vapoter à l'intérieur de l'établissement, depuis le 1er février 2007.

Cette interdiction vise l'ensemble des personnes pouvant accéder à quelque titre que ce soit, aux locaux de l'établissement (salariés, patients, visiteurs, intervenants extérieurs).

Des emplacements munis de cendriers sont à disposition des fumeurs à l'extérieur de l'établissement.

Veuillez respecter cette réglementation et en informer vos visiteurs.

Les médecins et l'ensemble du personnel se tiennent à votre disposition pour vous aider et répondre à vos difficultés.

Vous-mêmes, vos proches, pouvez également appeler au 0 825 309 310 Tabac Info Service. si vous souhaitez arrêter de fumer.



Votre séjour

Les chambres

Toutes les unités de soins comportent des chambres individuelles et des chambres à deux lits, équipées d'un téléphone et d'une télévision (location). Les chambres peuvent ne pas être attribuées pour tout le séjour; des changements peuvent être effectués en fonction des nécessités de service et/ou médicales.

Les chambres particulières, sauf justification de l'isolement pour raison médicale, sont facturées.

La restauration

Les repas sont composés en collaboration avec notre diététicienne, dans le respect du régime prescrit par le médecin, de vos goûts exprimés et de vos habitudes alimentaires/culturelles.

Ils sont réalisés sur place et avec soin, par nos cuisiniers et leur équipe.

Les menus de la semaine sont affichés dans chaque service.

Les repas sont servis en chambre aux horaires suivants :

- **Petit-déjeuner** : 8h00
- **Déjeuner** : 12h00
- **Dîner** : 18h30

Le téléphone

Une ligne dans votre chambre est automatiquement créée à votre arrivée, afin que vos proches puissent vous joindre. Pour émettre des appels sortants depuis celle-ci, il vous faudra faire une avance de 10€ minimum auprès de l'accueil.

La télévision

La télévision est **facturée 2 € par jour. Un dépôt de garantie de 100 € vous est demandé lors de votre admission.** Si vous souhaitez en bénéficier, faites-le savoir auprès des secrétaires médicales ou de l'accueil.

L'accès Internet

L'accès au WIFI est gratuit. Pour vous connecter, saisissez le code d'accès : **parcpatient** en sélectionnant *wifi-parc-temporaire*. Les modalités d'accès vous seront également transmises à l'accueil.

Votre trousseau

Pour rendre agréable votre séjour, nous vous demandons de vous munir de vos affaires personnelles, en quantité suffisante :

- **Vêtements et sous-vêtements personnels** (chemise de jour, corsages, maillots de corps et tee-shirts, slips ou culottes, polos ou pulls, chaussettes, pantalons, chaussures...)
- **Tenue de nuit** (chemise de nuit, pyjama, robe de chambre, chaussons...)
- **Serviettes de tables, mouchoirs**

L'établissement fournit uniquement le linge de lit.

Si vous avez des séances de rééducation, pantalons et chaussures fermées vous sont conseillés.

Pour votre toilette :

Serviettes de toilettes, gants de toilettes, brosses à dents, boîte à appareil dentaire, savon ou gel douche (de préférence sans colorant et sans parfum), shampoing, parfum, eau de toilette, rasoirs, mousse à raser, brosse à cheveux, peigne...

L'entretien de votre linge reste à votre charge.



Votre séjour

Le respect d'autrui

Pour préserver le repos de vos voisins, il convient d'utiliser avec discrétion les radios et télévisions, d'éviter les conversations trop bruyantes et de réduire l'intensité lumineuse la nuit.

Le courrier

Pour recevoir votre courrier :

- Courrier normal ou recommandé : le faire suivre avec l'adresse de l'établissement (CSMR- Le Parc 32 avenue du Docteur Joly 61140 BAGNOLES DE L'ORNE NORMANDIE), sans oublier de mentionner vos nom, prénom et numéro de chambre.

Le courrier est distribué par les équipes soignantes, du lundi au vendredi vers 11 heures.

Pour envoyer du courrier :

- Remettez vos lettres, affranchies par vos soins, à l'accueil ou en le déposant dans la boîte aux lettres prévue à cet effet. Le courrier est relevé tous les jours, sauf le week-end.

Le courrier au départ doit être déposé avant 9h00.

Le parking

Si lors de votre séjour vous venez avec votre véhicule, nous vous remercions de le signaler à votre arrivée à l'accueil. Nous vous indiquerons l'emplacement à utiliser pour votre stationnement.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou de dégradation des véhicules. Aussi, veillez à ne rien laisser de visible dans votre véhicule stationné dans l'enceinte de l'établissement. Les entrées de l'établissement sont équipées d'un système de vidéosurveillance.

Les visiteurs ont la possibilité de stationner sur la rue principale dans les places réservées devant l'établissement.

Les animaux

Pour des raisons d'hygiène, l'accès des animaux est formellement interdit dans l'établissement, à l'exception des chiens d'assistance aux personnes en situation de handicap.

Ils doivent être tenus en laisse dans le parc.

Les permissions de sortie

Après accord du médecin et de la direction, vous pourrez obtenir une **autorisation d'absence** pour les week-ends (**sortie le samedi à partir 10h00 et retour le dimanche au plus tard à 19h00**) et idem jours fériés. Sauf indication médicale, aucune sortie ne sera autorisée le week-end qui suit votre entrée dans l'établissement.

En faire la demande auprès du secrétariat médical et du médecin au moins 24 heures à l'avance. Les frais de transport sont à votre charge.

Concernant les sorties à la journée, il vous faudra seulement prévenir les soignants du service.



Votre séjour

Le service accueil

Ouverture au public et accueil téléphonique :

du lundi au vendredi

9h00 à 12h30 - 13h30 à 17h30

Distributeurs de boissons

Deux distributeurs automatiques de boissons chaudes et froides payantes, situés au rez-de-chaussée dans le hall principal sont à votre disposition.

Les animations de l'établissement

Un **salon télévision** et une **bibliothèque** avec plus de 1500 livres. Une collection à gros caractères est à la disposition des personnes ayant des difficultés visuelles.

Les **détails concernant vos loisirs** sont affichés à chaque étage.

Des **jeux de sociétés** sont à votre disposition. Pour plus d'informations, renseignez-vous auprès de l'accueil.

Vos visites*

Vos parents et amis sont les bienvenus. Nous savons que leur présence est un réconfort pour vous.

Les visites sont autorisées de **13h30 à 20h00**. En dehors de ces horaires, la visite ne peut avoir lieu que pour des motifs exceptionnels, avec l'autorisation spéciale accordée par les médecins ou cadres de santé. Merci de respecter ces horaires pour le repos des patients et permettre le bon déroulement des soins.

Si votre état de santé ne vous permet pas de quitter votre chambre, vous pouvez solliciter, à titre exceptionnel, un repas accompagnant pour votre famille ou amis (inscription à l'accueil, 48 heures à l'avance, et tarif disponible aux différents points d'affichage) dans la limite de deux invités (soumis à accord préalable).

Nous demandons aux visiteurs de ne pas apporter de boissons alcoolisées, ni d'aliments pouvant être inadaptés au régime de chacun, de ne pas faire entrer d'animaux dans l'établissement et de ne pas stationner en dehors des places réservées à cet effet.

Il est déconseillé aux enfants de moins de 12 ans de se rendre dans les chambres. Il est préférable que les visites se fassent dans les lieux communs de convivialité. Nous vous rappelons que les enfants sont sous la responsabilité de leurs parents.

**Selon le contexte épidémique, ces éléments peuvent être modifiés pour garantir la sécurité des patients.*



Votre séjour

Les règles de vie et le règlement intérieur

Afin de préserver et respecter les libertés et la quiétude de chacun :

Respectez le matériel et les locaux mis à votre disposition, les mesures d'hygiène et de sécurité affichées

Evitez les visites en groupe dans les unités de soins

Observez en toutes circonstances un comportement respectueux à l'égard des personnels et des autres usagers.

Civilité et non-violence : Les professionnels de l'établissement vous accueillent, sont à votre écoute, vous informent et vous soignent. L'établissement ne tolère aucune forme de violence ou d'agressivité verbale ou physique envers un membre de son personnel.

L'établissement met à votre disposition un cadre de vie agréable. Soyez responsable du maintien de la qualité de cet environnement. Les dégradations sciemment commises entraîneront l'exclusion par le directeur, après avis du médecin. L'établissement se réserve le droit de réclamer réparation du préjudice.

La propreté est une préoccupation majeure de l'ensemble du personnel. Aidez-nous en utilisant les corbeilles et cendriers (disposés dans les zones fumeurs à l'extérieur de l'établissement).

Si vous avez souhaité la télévision, merci de remettre la télécommande au secrétariat médical, à votre départ.

Les promenades

Le parc est à votre disposition et à celle de votre famille. Afin qu'il reste un lieu de détente et de promenade, agréable pour tous, veillez à respecter arbres et plantations et à le maintenir propre.

Langues étrangères

Pour faciliter le séjour des personnes ayant des difficultés de s'exprimer en français, l'établissement a constitué une liste de membres du personnel parlant une langue étrangère (allemand, anglais, arabe).

Règlement intérieur

L'établissement dispose d'un règlement intérieur. Tous les patients sont soumis au respect de ce règlement intérieur. Prenez-en connaissance à l'accueil ou sur les tableaux d'affichage de l'établissement.

Hygiène : il est interdit aux visiteurs d'apporter des plantes et fleurs coupées pour des raisons d'hygiène, excepté les fleurs préparées par un fleuriste en bulle d'eau.

La démarche qualité

Démarche qualité et sécurité des soins

Tous les établissements sanitaires sont engagés dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Ils sont certifiés par la Haute Autorité de Santé (les rapports sont consultables sur le site internet de la HAS). Depuis le 1^{er} janvier 2010, les établissements ont pour obligation de mettre à disposition des patients les résultats des indicateurs IQSS. Ils sont affichés dans nos établissements.

Indicateurs de qualité

Satisfaction globale de l'établissement

99.5 %

De patients "Globalement satisfaits" de leur séjour

Mesure réalisée à partir des questionnaires de sortie patients-
Données au 31/12/2024.

Evaluation et prise en charge de la douleur

92%

Résultats IQSS 2023

Qualité de la lettre de liaison à la sortie

85%

Résultats IQSS 2023

Certification

B

Référentiel 2014
Source
Qualiscope juin
2023



La lutte contre la douleur



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

Article L.11110-5 du code de la santé publique « ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... »

Le CLUD*

Ses responsabilités :

- Proposer les orientations les mieux adaptées à la situation locale, pour améliorer la prise en charge de la douleur.
- Coordonner au niveau des unités de soins de l'établissement, toute action visant à mieux organiser la prise en charge de la douleur.
- Aider au développement de la formation continue du personnel médical et paramédical
- Susciter le développement de plans d'amélioration de la qualité pour l'évaluation et la prise en charge de la douleur.

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible. Vous avez peur d'avoir mal...

Prévenir, traiter ou soulager, votre douleur 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 et 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.

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

Nous avons conclu un partenariat avec la **Ligue Contre le Cancer**, les bénévoles apportent leur concours aux équipes de soins en participant à l'accompagnement du patient et de sa famille. Des temps d'écoute auprès des patients à la demande de l'équipe soignante et / ou du patient et de sa famille peuvent être organisée. Si vous souhaitez les rencontrer, vous pouvez faire votre demande auprès des soignants.

* Selon les Articles L.710-3-1 et 710-3-2 de la Loi n° 95-116 du 4 février 1995, les établissements de santé sont tenus de prendre en charge la douleur des patients qu'ils accueillent. Ces moyens doivent être définis par le projet d'établissement visé à l'Article L.714-11.



L'établissement est vigilant

La prévention des infections associées aux soins

Il existe au sein de l'établissement, conformément à la loi du 06/12/1999, un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN).

Il est composé de professionnels de santé et compte une équipe opérationnelle en hygiène hospitalière (EOH). Il établit annuellement, dans un souci d'amélioration continue de la qualité, un programme de surveillance, de prévention et de dépistage des infections nosocomiales. Il veille également à la formation du personnel dans ce domaine et évalue ses actions.

Votre collaboration et celle de vos visiteurs sont indispensables au succès des actions du CLIN, dans l'intérêt de tous. Vous pouvez retrouver programme annuel de lutte contre les infections liées aux soins de l'établissement en annexe.

Les résultats des indicateurs standardisés nationaux sur la qualité et la sécurité des soins sont consultables sur QualiScope : https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualite-des-soins-dans-les-hopitaux-et-les-cliniques et affichés dans les unités de soins.

L'humanité

L'Humanité® s'intéresse aux liens qui permettent aux humains de se rencontrer quel que soit leur état, leur statut. Le maintien de ces liens s'appuie sur trois piliers relationnels, le regard, la parole, le toucher et un pilier identitaire, la verticalité.

Les professionnels du Parc se sont formés à la démarche Humanité®, démarche d'amélioration continue de la qualité qui rejoint la démarche de bientraitance.

A travers cette démarche, les professionnels du Parc s'engagent donc à :

- Intégrer la philosophie de l'Humanité dans les pratiques professionnelles et à utiliser les 4 piliers de l'Humanité : Regard, Parole, Toucher, Verticalité
- Promouvoir la bientraitance au quotidien
- Personnaliser le projet de soin pour chaque patient, avec une réflexion éthique.
- Développer la relation de confiance « soignant / soigné »
- Améliorer et consolider le travail des équipes pluridisciplinaires : développer les liens entre les services de l'établissement, les différentes fonctions, et les professionnels du réseau ville / hôpital pour assurer la continuité des soins de la personne soignée

La prévention des troubles d'alimentation - nutrition

Pour prévenir les risques nutritionnels, le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) a vocation de 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.

L'identitovigilance

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

Dès votre arrivée et ce tout au long de votre séjour, vous serez munis d'un bracelet d'identification.

Ce système concourt à une prise en charge sécurisée, à toutes les étapes de votre prise en charge, 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 (prise de médicament, utilisation du matériel médical...) fait l'objet d'une attention rigoureuse dans le cadre de la gestion de la qualité et de la prévention des risques.



Mieux connaître vos droits

Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement, à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

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

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sien de l'établissement : confiez-les-lui ou signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition dans l'unité ou parlez-en aux professionnels. (cf. article L.1111-11 du code de la santé publique).

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

La personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, dès l'admission par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décisions vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition dans l'unité ou parlez-en aux professionnels. (cf. article L.1111-6 du code de la santé publique).

Votre droit d'accès au dossier médical

Un **dossier médical** est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande auprès de la direction.

Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande, mais elles doivent vous être communiquées **au plus tard dans les huit jours**. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge (0,18€ par copie A4).

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

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



Mieux connaître vos droits

Le statut des mineurs et majeurs protégés

L'établissement applique la réglementation en vigueur concernant le statut des mineurs et majeurs protégés. Si vous souhaitez des informations complémentaires, merci de vous reporter au règlement intérieur.

Le consentement éclairé des soins

La loi LEONETTIN° 2005-370 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 (texte de loi complet consultable à l'accueil).

Les principes de la loi : l'acharnement thérapeutique est illégal, le malade a le droit de refuser un traitement, le médecin doit mettre tout en œuvre pour soulager la douleur, chacun peut exprimer par avance ses souhaits pour organiser ses derniers moments par la rédaction de directives anticipées (un document d'information vous sera remis si vous le souhaitez).

Pour la personne hors d'état d'exprimer sa volonté, la décision d'arrêter les traitements jugés déraisonnables, sera prise collégialement par l'équipe médicale, après avoir consulté les directives anticipées de la personne, la personne de confiance, la famille ou à défaut un de ses proches.

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

L'établissement peut être sollicité comme lieu de tournages ou de reportages. La réalisation de reportages ou tournages est soumise à autorisation préalable de la Direction de l'établissement et la Direction Générale de l'Ugcam. Cette autorisation ne décharge pas le demandeur de l'obligation de vous demander votre autorisation individuelle expresse et écrite de photographier, filmer ou interviewer. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.

Aussi, pour tout patient présentant un risque potentiel ou avéré de « sortie à l'insu du service », une photo du patient est réalisée et intégrée au dossier médical.

Il arrive aussi que nous souhaitions vous filmer, photographier, ou interviewer à des fins institutionnelles et non commerciales. Dans tous les cas, votre autorisation écrite et signée sera demandée. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.

L'éducation thérapeutique

Elle fait partie intégrante de votre suivi de soins et permet de mieux connaître votre maladie et son traitement, de mieux l'appréhender et de l'accepter ainsi que d'améliorer votre état de santé et votre qualité de vie. Vous pourrez participer à des actions spécifiques selon vos besoins.

Les Cultes

Selon votre souhait, les ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite dans votre chambre ou dans une salle dédiée. Vous pouvez les contacter directement par téléphone ou exprimer votre souhait auprès des équipes soignantes.

Aumônerie Culte catholique : Mme Marie-Anne GUILLEBERT au 06.30.20.51.36

Eglise évangélique : Pasteur Eric MONTAIGNE 02.33.36.14.31

Temple protestant : Pasteure Mathilde PORTE 02.33.27.52.03

Mosquée : Imam

Le don d'organes

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

Les prélèvements d'organes sont réglementés par la loi Caillavet du 22/12/1976 fixant le principe que toute personne venant à décéder est présumée avoir consenti au prélèvement de ses organes. La loi du 29/07/1994 donne la possibilité d'effectuer des prélèvements d'organes et de tissus sur toute personne majeure n'ayant pas fait connaître de son vivant son refus de prélever par inscription au Registre National des Refus. Une documentation sur le don d'organes est à votre disposition sur demande.

Vous pouvez également consulter le site Internet de l'Agence de la biomédecine www.agence-biomedecine.fr



Vous avez la parole

La permanence d'écoute et de rencontre

Dans le cadre de la CDU, une permanence est assurée pour recevoir vos plaintes et réclamations éventuelles.

Les coordonnées en rapport avec cette permanence sont en annexe.

Le représentant des usagers veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la santé publique (voir les articles R. 1112-91 à R. 1112-94 en annexe).

La CDU se réunit une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire, pour examiner les demandes et les réclamations qui lui sont transmises.

Elle peut, selon la situation, rencontrer la personne concernée.

La Commission des Usagers (CDU)

La Commission Des Usagers (CDU), en application du décret n° 2016-726 du 1er juin 2016, est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge et de la qualité des soins des personnes malades et de leurs proches. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de service ou de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

Ses missions principales sont :

- **L'examen des plaintes et réclamations,**
- **La formulation de propositions sur la politique qualité et sécurité,** élaborée par la direction et la Commission Médicale d'Etablissement (CME),
- **Le suivi et l'évaluation des mesures adoptées** sur les questions de la prise en charge,
- **L'élaboration d'un rapport annuel** sur l'exercice de ses missions.
- **Une présentation, une fois par an, des événements indésirables graves** survenus dans l'année,
- **Le recueil des observations des associations** de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement.

La CDU se compose du directeur de l'établissement, de médiateurs médical et non-médical et de représentants des usagers. (Retrouvez la liste nominative des membres de la CDU en annexe).

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

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez faire un signalement à la permanence de la CDU. Si vous préférez, vous pouvez lui écrire. Retrouver les coordonnées en annexe.

Le cas échéant, la CDU pourra, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Les résultats des enquêtes de satisfactions patients sont communiqués aux membres de la CDU et affichés dans le hall central.



Vous avez la parole

L'expression de la plainte ou réclamation

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

(Cf. articles R. 1112-91 du Code de la santé publique).

Le traitement de la plainte ou réclamation

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, 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.

Le suivi de la plainte ou réclamation

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

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. *(Cf. article R. 1112-94 du Code de la santé publique).*

Le médiateur

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

Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine.

Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement.

Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.



Votre sortie

Votre avis nous intéresse

Lors de votre séjour, un questionnaire de satisfaction destiné à recevoir vos appréciations (anonyme ou non) sur votre séjour dans l'établissement, vous sera transmis.

Vos réponses seront alors examinées et nous serviront à améliorer la qualité de nos prestations.

Nous vous remercions par avance du retour de votre questionnaire.

Les formalités médicales

La date de votre sortie est fixée par le médecin qui vous a pris en charge lors de votre séjour dans l'établissement.

Si le médecin prescrit une demande de transport en ambulance ou VSL (à votre charge) pour votre retour à domicile, merci de prendre contact avec la secrétaire médicale.

Les documents permettant d'assurer le suivi de vos soins vous seront remis (ordonnances, lettre, RDV...).

Un compte rendu d'hospitalisation sera adressé, dans les jours qui suivent au médecin traitant que vous aurez choisi.

La sortie contre avis médical

Si vous voulez sortir contre l'avis médical, vous devez signer une attestation déchargeant le médecin et l'établissement de toute responsabilité.

Les formalités administratives

A votre départ, pensez à :

- retirer vos dépôts et valeurs que vous auriez éventuellement déposés.
- régler auprès de notre service accueil :
 - votre éventuelle participation aux frais de séjour ;
 - votre facture représentant le forfait journalier ;
 - les prestations diverses (supplément chambres particulières, téléphone, télévision...)

Votre droit sur le recueil de vos données

Le règlement général de protection des données (**RGPD**), texte réglementaire européen, encadre le traitement des données de manière égalitaire sur tout le territoire de l'Union Européenne. Il est **entré en application le 25 mai 2018**. Le RGPD s'inscrit dans la continuité de la Loi française Informatique et Libertés de 1978 établissant des règles sur la collecte et l'utilisation des données sur le territoire français.

Le recueil des données vous concernant et **faisant l'objet d'un traitement automatisé ne sera effectué qu'avec votre consentement** et dans les conditions fixées par la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ces données sont utilisées dans le cadre de votre prise en charge et sont protégées par le secret médical. Vos données seront conservées pour une durée conforme à la réglementation en vigueur du RGPD. En exemple, **votre dossier patient sera conservé par l'établissement 20 ans à compter de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation pour les patients majeurs**, sauf conditions particulières. L'établissement doit aussi alimenter le DMP (**Dossier Médical Partagé**) qui permet à chaque bénéficiaire de l'Assurance maladie de disposer d'un dossier informatisé consignait les informations médicales qui le concernent (**Mon Espace Santé**). Comme précisé par le décret n° 2021-1047 du 4 août 2021 relatif au dossier médical partagé, le DMP est automatiquement ouvert et intégré à l'espace numérique de santé pour l'ensemble des personnes affiliées à un régime d'Assurance maladie à compter de janvier 2022. Conformément à la réglementation, vos données informatiques ne sont accessibles qu'à l'équipe professionnelle médicotéchnique dans le cadre de votre prise en charge au sein de l'établissement. Ces professionnels sont habilités par le Directeur à accéder à vos données, dans le respect du secret professionnel. Dans les strictes conditions prévues par le Code de Santé Publique, sauf opposition de votre part, des informations peuvent être transmises à votre entourage. Sous certaines conditions qui vous seront exposées, **la Personne de Confiance** que vous désignerez peut également être destinataire d'informations.

Vous pouvez exercer les droits suivants :

- Droit à l'information sur la finalité des fichiers constitués
- Droit d'accès aux informations vous concernant
- Droit de rectification
- Droit d'opposition pour des raisons légitimes dans les conditions fixées par la loi
- Droit à l'effacement des données
- Droit à la portabilité
- Droit à la limitation du traitement

Articles R. 1112-91 à R. 1112-94

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.

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 R. 1112-93, 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.

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, le 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.

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.



ACCÈS

- EN VOITURE : Direction Château Hôtel de ville – Avenue du Dr Joly
- EN TRAIN : Arrêt Gare de Briouze puis autocar SNCF jusqu'à l'arrêt Bagnoles de l'Orne Eglise

CSMR LE PARC

32 avenue du Docteur Joly
61140 BAGNOLES DE L'ORNE
Tél. : 02.33.30.30.00
Fax : 02.33.30.31.68
Email : parc.ug-normandie@ugecam.assurance-maladie.fr

MAJ JD 11/10/2023

La Commissions des usagers (CDU)

- ▶ **Veiller au respect de vos droits**
- ▶ **Faciliter vos démarches pour exprimer vos avis**
- ▶ **Faire des propositions d'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge**



Les représentants des usagers sont vos porte-paroles,
vous pouvez les contacter :

Mme DAVY Hugnette : hugnette.davy@orange.fr

Tél : 06 11 99 28 39

Mme FLEURY Eliane : elianefleury61@gmail.com

Tél : 06 99 49 91 27

Composition de la CDU au sein de l'établissement :

Frédéric COCHU, Conseiller UGECAM, Titulaire

Laurence COUGUL-AUPETIT, Psychologue

Gaëlle DAIRE, IDE

Hugnette DAVY, Représentante des Usagers, Titulaire 1, Association La Ligue Contre le Cancer 61

Eliane FLEURY, Représentante des Usagers, Titulaire 2, Association AFD 1461NC

Marianne PAVARD, Responsable Qualité/Adjoint de direction

Jean-Yves PENNEC, Président de la CDU, Directeur de transition

Jean-François PICHER, Médecin, Titulaire

Christophe TABOURET, Conseiller UGECAM, Suppléant



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Charte d'engagement des professionnels TRAVAILLER EN HUMANITUDE

Notre établissement est un lieu où nous favorisons le bien-être, la reconnaissance, la valorisation des efforts individuels et collectifs de nos patients afin de soigner, rééduquer et réinsérer.

Ce document est le fruit d'une réflexion concertée de l'ensemble des professionnels.

1. Je vous regarde, je vous parle et vous touche comme un être à part entière car vous êtes au cœur de mon activité
2. Je suis un professionnel ; je m'engage à vous prodiguer tous les soins nécessaires à votre santé
3. Je vous reconnais comme individu avec vos singularités
4. Vos droits sont mes devoirs dans une confiance réciproque
5. Je tiens compte de votre histoire, vos habitudes de vie, vos capacités et vos difficultés
6. J'écoute vos besoins et je recherche systématiquement votre consentement pour ce que j'entreprends à votre égard
7. Je respecte votre intimité et votre pudeur
8. La station debout est celle de l'homme, aussi l'une de mes priorités sera de rééduquer votre corps en douceur avec du temps et des outils adaptés

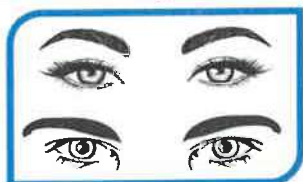
Notre engagement et notre fierté sont de pouvoir vous apporter la qualité des soins au même titre que la qualité du prendre soin.

Vous êtes UNIQUE, notre relation soigné-soignant l'est aussi.

Anne REPNINE
Directrice de l'établissement

Christine DELAUNAY
Cadre de santé

Dr J. F. PICHER
Médecin coordonnateur



Je suis un **PROFESSIONNEL** vos droits sont mes devoirs dans une confiance réciproque et je recherche systématiquement votre accord pour ce que j'entreprends avec vous.
Je tiens compte de votre histoire, vos habitudes, vos envies, vos besoins, vos capacités, vos attentes, vos difficultés.
Je vous accompagne de façon personnalisée et vos choix me guident.

Je suis un patient, je suis **UNIQUE**

Notre relation soigné/soignant l'est aussi

Je suis libre de penser et d'agir, de m'exprimer dans le respect des personnes qui m'entourent.

Je suis libre d'aller et venir, de recevoir et de sortir.

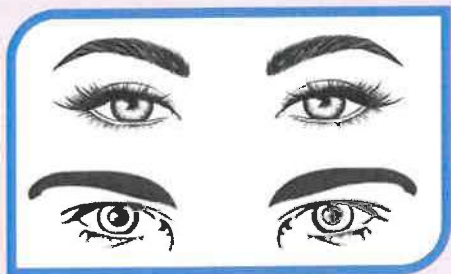
Je suis écouté sans être jugé

J'ai besoin de me sentir en sécurité aussi je n'aime pas être surpris

J'ai besoin que vous vous annonciez, j'ai besoin de comprendre ce que vous me faites et pourquoi.

Vous me regardez avec bienveillance
et respect

Vous vous mettez à ma hauteur pour
ne pas avoir une posture de
dominant/dominé et pour capter
mon attention



Vous me saluez et vous vous présentez

Nous sommes ensemble moteur pour un échange constructif

Vous vous exprimez sur vos intentions de façon claire

Vous me décrivez les soins que vous allez me prodiguer

Vous m'encouragez à me prendre en charge avec votre aide

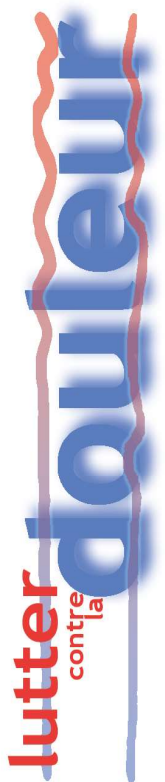
Vous me touchez avec mon accord
Vous me touchez dans le respect de mon intimité
et de ma pudeur

Lors de mon soin, vous me touchez de façon
progressive et constante
Vos gestes sont doux



La verticalisation et la marche – quand cela est possible - permettent de stimuler les capacités motrices, de retarder la perte d'autonomie et la grabatisation.

La verticalisation, c'est aussi bon pour le moral.



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..."

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



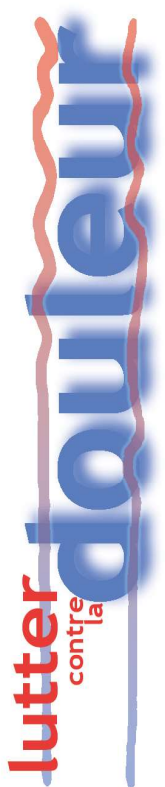
c o n t r a t
d ' e n g a g e m e n t

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

avoir moins mal
ne plus avoir mal
c'est possible.



Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins



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 dou-
leur ; 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 règlette



nous allons vous **aider** **en répondant** à vos questions ;
à ne **plus avoir mal** **en vous expliquant** les soins
ou à avoir **moins mal** **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
comme par exemple la relaxation,
les massages, le soutien
psychologique, la
physiothérapie...

votre participation est **essentielle**
nous sommes là pour vous **écouter**, vous **soutenir**, vous **aider**

PROGRAMME DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES AU CSMR LE PARC

Recommandations de bonnes pratiques

En lien avec le CPIAS et l'évolution des recommandations, la mise à jour des procédures de l'établissement est organisée.

Evaluations/surveillances

Une évaluation des pratiques relatives à l'hygiène des mains, la gestion des déchets, la protection de la tenue professionnelle, les précautions complémentaires a lieu 1 ou 2 fois par an.
La surveillance de l'environnement (risque infectieux lié à l'eau) est organisée.

Formation

Un livret CLIN contenant un condensé des procédures en vigueur, est donné et expliqué à chaque nouveau soignant.

La formation continue des professionnels est assurée notamment par les actions de la semaine sécurité annuelle, la participation aux journées du CPIAS et l'abonnement à des revues professionnelles.

Infectiovigilance

Le Laboratoire alerte le responsable du CLIN des situations particulières (BMR etc.).

Les événements inhabituels dont l'origine est infectieuse et/ou nosocomiale ou pour lesquels il existe un risque de transmission élevée entraînent une alerte plus large voire une cellule de crise, en lien avec la Direction.

Le CLIN met en œuvre les investigations nécessaires.

Le signalement (E-SIN) aux tutelles est organisé.

Information du personnel

Les résultats d'enquêtes, d'audits, évaluations de pratiques sont communiqués aux personnels concernés et présentés dans les différentes instances.

Les recommandations élaborées sont diffusées par courrier électronique auprès des médecins, cadres et personnels.

Information des patients

Le livret d'accueil patient contient une information synthétique sur la politique de lutte contre les infections nosocomiales de l'établissement.

Les équipes médicales informent les patients et/ou les familles de la survenue d'une infection nosocomiale.

Les représentants des usagers sont invités au CLIN au cours duquel sont présentés le bilan et les objectifs annuels.

Abréviations :

BMR : bactérie multi résistante

CLIN : comité de lutte contre les infections nosocomiales

CPIAS : centre d'appui pour la prévention des infections associées aux soins

E-SIN : signalement externe des infections nosocomiales