

LIVRET ACCUEIL



Vous êtes accueillis au Centre de Jour La Villa San Ornello.

La Direction de l'établissement vous souhaite la bienvenue et vous remercie de votre confiance.

L'équipe médicale et un personnel compétent et attentif s'efforceront de tout mettre en œuvre pour vous apporter des soins individualisés de qualité et rendre votre séjour le plus agréable possible.

Vous trouverez dans ce livret d'accueil préparé à votre intention toutes les informations utiles pour le déroulement de votre séjour.

Mr Paul MASSON
Directeur

VOTRE SEJOUR

ACCUEIL

L'accueil de tout usager au Centre de Jour « La Villa de San Ornello » s'effectue de **09h00 à 16h00** tous les jours (du lundi au vendredi).

Dans le cadre de votre prise en charge, vous pourrez être accueillis en dehors des horaires d'ouvertures au public du Centre de Jour, vos horaires vous seront communiqués par les équipes.

Le **journal régional** est à votre disposition gratuitement à l'accueil tous les jours.

RESTAURATION

La restauration est sous traitée à un prestataire externe engagé dans la démarche qualité propre à la profession, respectant un cahier des charges diététique précis. Un **Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN)** est présent dans l'établissement et exerce plusieurs missions afin d'améliorer la prise en charge nutritionnelle des patients et la prestation restauration du Centre de Jour.

Le service est réalisé au réfectoire :

- **Café du matin** : 9h00 – 9h30
- **Déjeuner** : 12h00 – 13h00

REGLEMENT INTERIEUR

Nous vous prions de **respecter les règles de vie internes** de l'établissement décrites dans le règlement intérieur de la structure. Vous pouvez en prendre connaissance à l'accueil, au réfectoire, à la salle de soins. Il vous est également remis lors de votre admission.

RÈGLES D'HYGIENE

Le Centre de Jour met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés. Pour des raisons d'hygiène, la présence d'animaux dans l'établissement est strictement interdite.

CONSIGNES DE SECURITE INCENDIE

LES CONSIGNES D'ÉVACUATION DES LOCAUX SONT AFFICHÉES DANS TOUS LES LIEUX COMMUNS

En toute situation, il est important de **conserver son calme et de suivre les indications** du personnel.

INFORMATIONS SUPPLEMENTAIRES



POUR LA SÉCURITÉ DE TOUS, IL EST INTERDIT DE FUMER ET DE VAPOTER DANS L'ÉTABLISSEMENT

Décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 et Décret n° 2017-633 du 25 avril 2017 (mise en vigueur le 1er octobre 2017).



DÉTENTION DE SUBSTANCES DANGEREUSES :

L'apport de **boissons alcoolisées** et de **substances toxiques** est strictement interdit. La détention **d'armes à feu** ou **d'armes blanches**, de **substances inflammables** est strictement interdite.



En cas d'appel extérieur, les communications, qui vous sont destinées, vous seront transmises dans la salle de soins. En revanche, vous ne pourrez pas appeler vos correspondants extérieurs.

L'utilisation du téléphone portable est autorisée entre 12h et 14h.

L'ÉQUIPE DU CENTRE DE JOUR « LA VILLA DE SAN ORNELLO »

Chaque personne est identifiée par un badge indiquant sa qualification et son identité.

L'équipe administrative

- Directeur
- Comptables
- Responsable qualité
- Secrétaires

L'équipe médicale

- Directeur médical,
- psychiatre
- Psychiatres

L'équipe paramédicale et sociale

- Infirmier référent
- Infirmier(e)s
- Assistante sociale
- Educatrice spécialisée

Professionnel de santé

- Psychologue

L'équipe de service

- ASH
- Chauffeurs

VOTRE ADMISSION

Lors de votre premier séjour au sein de la structure, une journée de pré admission est programmée par votre médecin référent pour permettre de vous présenter le Centre de Jour et les prises en charge réalisées. Votre planning d'ateliers/activités vous sera alors communiqué ainsi que les informations relatives à votre prise en charge.

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

A VOTRE ARRIVÉE

Les formalités d'admission se font à l'accueil, du lundi au vendredi, le matin de votre arrivée au Centre de Jour.

Nous vous prions de vous munir des documents ci-après :

- Une **pièce d'identité** (carte d'identité ou passeport ou livret de famille)
- Votre **carte vitale** ou son **attestation**, ou votre justificatif de prise en charge à 100% selon votre situation
- Votre **carte de mutuelle** (accompagnée éventuellement des conditions de prise en charge) ou assurance
- Le **certificat médical de votre médecin** traitant prescrivant votre admission, (ou document justifiant votre admission)
- Les **ordonnances des traitements en cours**

CAS SPECIFIQUES :

- Si vous êtes bénéficiaire de l'article 115 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre : votre carnet de soins
- Pour les ressortissants de l'Union Européenne : Carte européenne Assurance Maladie (CEAM)
- Pour les non ressortissants de l'Union Européenne ne travaillant pas en France : une demande de prise en charge délivrée par un organisme du pays ou de l'ambassade dont vous dépendez,

PRISE EN CHARGE SOCIALE

Si vous n'avez pas de couverture sociale ou que vous rencontrez pour des problèmes sociaux, vous pouvez faire appel au service social du Centre de Jour.

A LA FIN DU SEJOUR

Les **formalités de sortie** doivent être accomplies auprès du secrétariat médical (Accueil), par votre représentant légal ou vous-même, **lorsque votre sortie a été prononcée par le médecin.**

Dans le cadre de la préparation de votre sortie, vous serez amenés à rencontrer :

- Votre IDE référente qui vous fournira :
 - Copie de l'ordonnance de vos traitements en cours ou votre ordonnance de sortie (si concerné)
 - Informations relatives à la continuité de vos soins (Prochains RDV, Informations, Numéros utiles, ...)
- La secrétaire médicale (Accueil) :
 - Compte rendu d'hospitalisation rédigé par votre médecin

Selon votre état de santé et votre destination, votre départ du Centre de Jour pourra se faire par taxi, véhicule sanitaire ou par le transport du Centre de Jour.

Le transport devra être obligatoirement prescrit par votre médecin pour être remboursé par la sécurité sociale (Taxi & VSL). Le remboursement sera partiel ou intégral selon votre régime de prise en charge.

*En cas d'interruption de la prise en charge de votre part, vous devrez signer une fiche de sortie contre avis médical dégageant l'établissement de toute **responsabilité**.*

MONTANT, PRISE EN CHARGE ET REGLEMENT DES FRAIS DE SEJOUR

LES FRAIS D'HOSPITALISATION :

L'établissement doit vous délivrer les informations concernant les frais auxquels vous pourriez être exposé(e)s à l'occasion d'activités de prévention, de diagnostic et de soins et les conditions de votre prise en charge :

- Les tarifs des prestations d'hospitalisation donnant lieu à une prise en charge par les régimes obligatoires de sécurité sociale
- Les taux de prise en charge par les régimes obligatoires d'assurance maladie,
- Les conditions dans lesquelles les frais d'hospitalisation sont réglés.

L'établissement s'engage à vous remettre ou vous envoyer le double de la facture relative aux soins.

L'ensemble des tarifs en vigueur vous est présenté dans un tableau récapitulatif affiché à l'accueil de l'établissement.

LES FRAIS DE SEJOUR :

Vous disposez d'une couverture sociale :

- Soit les frais de séjour sont pris en charge à 80 % : le ticket modérateur de 20 % est à la charge de votre mutuelle.
- Soit les frais de séjour sont pris en charge à 100 % : c'est le cas si vous relevez d'une situation d'exonération du ticket modérateur (couverture maladie universelle complémentaire, ALD Art. 115)

Les ressortissants étrangers non assurés sociaux doivent présenter le formulaire adapté à leur situation.

Remarque : Si vous n'habitez pas le département, votre organisme de sécurité sociale peut imposer le tarif de l'établissement le plus proche de votre domicile. Même si vous êtes pris en charge à 100 %, dans ce cas la différence est à votre charge.

VOS DROITS EN TANT QUE PATIENT

DROITS FONDAMENTAUX

L'établissement contribue :

- à développer la **prévention**
- à vous garantir l'égal **accès aux soins** nécessités par votre état de santé
- à assurer la **continuité des soins** et la meilleure **sécurité sanitaire** possible.



L'établissement vous assure :

- le **respect de votre dignité** et ne fait aucune discrimination dans l'accès à la prévention ou aux soins.
- un droit au **respect de la vie privée** et au **secret des informations** vous concernant.

L'établissement travaille en collaboration avec des associations de représentants des usagers (UDAF & UNAFAM).

INFORMATION SUR VOTRE ETAT DE SANTE

La **loi du 4 mars 2002** relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé a réglementé le droit à l'information du patient que l'établissement s'attache à respecter strictement.

L'obligation d'information porte sur :

- Les **traitements ou actions de prévention**, leur utilité, leur urgence, leurs conséquences,
- Les **bénéfices** et les **risques** liés à la prise en charge,
- Les conséquences prévisibles **en cas de refus**,
- Les **risques nouveaux identifiés** postérieurement à l'exécution des actes.

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un **entretien individuel avec votre praticien**. Vous prenez, avec le professionnel de santé, et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé. **VOTRE CONSENTEMENT EST FONDAMENTAL**, vous pouvez le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins à tout moment.

DESIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la **loi du 4 mars 2002** relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, lors de votre hospitalisation, l'établissement vous propose la **désignation d'une personne de confiance**.

Elle sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est **inscrite dans le dossier médical**. Cette désignation est **révocable** à tout moment. La personne de confiance peut, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

DIRECTIVES ANTICIPEES

Vous pouvez à tout moment rédiger des directives anticipées pour le cas où vous seriez un jour hors d'état d'exprimer votre volonté. Ces directives anticipées formalisent votre volonté quant à votre fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux. Si elles datent de moins de trois ans, ces directives s'imposeront au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, même si vous êtes dans l'incapacité de vous exprimer directement (sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale). Vous pouvez à tout moment mettre à jour ou annuler vos directives anticipées

PROTECTION

MESURES DE PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS PROTEGES (LOI N°2007-308 DU 5 MARS 2007)

Sauvegarde de justice, curatelle, tutelle

Si vous êtes dans l'impossibilité de pourvoir seul à vos intérêts en raison d'une altération médicalement constatée soit de vos facultés mentales, soit de facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de votre volonté, vous pouvez bénéficier d'une mesure de protection juridique : sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle.

La demande d'ouverture de la mesure peut être présentée au juge des Tutelles par vous-même ou selon le cas par votre conjoint, le partenaire avec lequel vous avez conclu un pacte civil de solidarité ou votre concubin, par un parent ou un allié. Elle doit être accompagnée d'un certificat médical circonstancié rédigé par un médecin choisi sur la liste établie par le Procureur de la République. Le Procureur de la République est saisi des situations des patients dépourvus de proche pouvant initier la mesure et en cas de refus du patient.

Mandat de protection future

Vous pouvez conclure un mandat de protection future, si vous êtes majeur ou mineur émancipé et que vous ne faites pas l'objet d'une mesure de tutelle, en désignant un mandataire chargé de la protection de tout ou partie de votre patrimoine.

Si vous faites l'objet d'une mesure de curatelle, pour conclure un tel mandat, vous devez être assisté par votre curateur. Le mandat peut également prévoir l'extension de la protection à votre personne. Dans ce cas, le mandataire pourra exercer les missions dévolues à la personne de confiance. Le mandat est conclu soit par un acte notarié, soit par un acte sous seing privé établi entre vous et la ou les personne(s) que vous avez désignées, selon un modèle défini par décret en Conseil d'Etat. Le mandat ne prendra effet que lorsqu'il sera établi que vous ne pouvez plus pourvoir seul à vos intérêts.

Pour tout renseignement concernant la protection des majeurs vous pouvez vous adresser au Service Social de la structure.

INFORMATIONS RELATIVES A LA SANTE DES PATIENTS

CONSERVATION

Modalités : Les dossiers médicaux (support papier et informatique) sont conservés dans l'établissement sous la responsabilité d'un médecin désigné à cet effet par le président de la Commission Médicale d'Etablissement.

Durée : La durée de conservation du dossier médical est de 20 ans. Ce délai commence à courir à compter de la date du dernier séjour du patient dans l'établissement

Attention : ce délai de conservation ne s'applique pas pour le [dossier médical partagé](#). Ce dernier est conservé pendant une durée de 10 années à compter de sa clôture.

RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Dans le cadre de notre mission de soins, le Centre de Jour recueille et traite des informations à caractère personnel.

Qu'est-ce que vos données personnelles ? (Art.4 du RGPD)

Ceux sont des informations qui se rapportent directement ou indirectement à une personne physique. Ainsi par exemple, un numéro de téléphone, une plaque immatriculation, une adresse IP (adresse ordinateur), sont des données personnelles, tout comme le sont les données de santé.

Dans quel cadre traitons-nous vos données ?

Nous recueillons et utilisons vos données personnelles dans le respect des lois et réglementations en vigueur, et notamment du Code de la santé publique, du Règlement Général sur la Protection des Données, de la Loi Informatiques et Libertés du 06 Janvier 1978 modifiée, ainsi que les référentiels édictés par la CNIL.

Comment assurons-nous la sécurité de vos données ?

En tant que responsable de traitement des données, nous mettons en œuvre des mesures techniques, organisationnelles et physiques adaptées à la nature des données traitées et des activités (conformément aux dispositions légales applicables) pour protéger vos données personnelles contre l'altération, la perte accidentelle ou l'utilisation illicite, la divulgation ou l'accès non autorisé, et notamment :

- Sensibilisation aux exigences de confidentialité et aux bonnes pratiques
- Sécurisation de l'accès à nos locaux et à nos plateformes informatiques
- La mise en œuvre d'une politique générale de sécurité informatique et des données personnelles, et la constitution d'une cellule consacrée à la sécurité des systèmes d'information et à la protection des données.
- Sécurisation du partage, de la transmission et de la conservation des données
- Gestion des relations avec nos sous-traitants

Ainsi conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), et à la loi Informatiques et Libertés du 06 Janvier 1978 modifiée, vous disposez :

- D'un droit d'accès aux données personnelles vous concernant, et vous pouvez les faire rectifier, et, dans certains cas, supprimer ou demander à en limiter temporairement l'utilisation. En ce qui concerne vos données médicales, ce droit s'exerce dans le respect des dispositions de l'article L.1111-7 du code de la santé publique.
- D'un droit d'opposition au traitement de vos données fondé sur une mission d'intérêt public ou de notre intérêt légitime, pour des raisons tenant à votre situation particulière, et sous réserve des motifs légitimes et impérieux que nous avons à les traiter

- Du droit de retirer les consentements que vous avez formulés pour le traitement de vos données
- D'un droit d'effacement de vos données, sous certaines conditions,
- Par ailleurs, vous pouvez déposer des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données en cas de décès

Comment exercer vos droits ?

Les données de santé à caractère personnel peuvent être communiquées selon votre choix, à vous directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignez à cet effet. Adressez-vous au standard du Centre de Jour.

Les autres demandes peuvent être adressées à notre Data Protection Officer DPO (délégué à la protection des données déclaré auprès de la CNIL) en joignant une pièce d'identité à votre demande.

Le délégué à la protection des données est le Directeur de la Clinique : Paul MASSON.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, la CNIL pourra recueillir votre réclamation.

Enfin, si vous souhaitez que vos données anonymisées ne soient pas utilisées par le Système National des Données de Santé, adressez-vous au Directeur de votre caisse d'assurance maladie.

SECRET MEDICAL ET CONFIDENTIALITE

La confidentialité et le respect de votre vie privée sont des valeurs essentielles. L'établissement met tout en œuvre pour que les informations vous concernant ne soient pas divulguées.

ACCES AU DOSSIER MEDICAL

Vous avez le droit d'accéder à l'ensemble des informations concernant votre santé. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'actions de prévention.

Moyens :

- accédez directement aux informations concernant votre santé
- par l'intermédiaire d'un médecin que vous désigneriez à cet effet
- accompagné d'une tierce personne si elle est recommandée par le médecin, **avec votre accord**

Délais de réponse à compter de la date de réception de votre demande :

- au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures.
- au plus tard dans les huit jours
- dans les 2 mois, si les informations demandées datent de plus de 5 ans.

Modalités de consultation :

- Sur place, gratuitement : toute photocopie*, le cas échéant est à votre charge
- envoi à votre domicile : les frais de reproduction* et d'envoi (tarif postal) sont à votre charge *0,15 €/unité

Spécificités d'accès

Personne sous tutelle : seul le tuteur peut avoir accès à votre dossier médical. Mais il doit vous informer des informations qu'il a obtenues (en tenant compte de votre état de santé).

Les modalités de la procédure vous seront transmises sur simple demande à l'Accueil.



A l'occasion de votre admission administrative, nous vous proposerons d'ouvrir un Dossier Médical Partagé (DMP) si vous n'en possédez pas déjà un. Ce carnet de santé numérique, gratuit et confidentiel, conserve, centralise et sécurise toutes vos informations de santé. Vous pouvez les partager avec les professionnels de santé de votre choix, et ainsi être soigné plus efficacement.

+ D'INFOS SUR [www](http://www.dmp.fr)



Facilitez votre prise en charge en cas d'urgence



Bénéficiez d'un service confidentiel et hautement sécurisé

VOUS POUVEZ NOUS FAIRE PART DE VOS REMARQUES

ORALEMENT :

En contactant directement :

- le Directeur ou son représentant légal
- le Directeur médical de l'établissement ou le Médecin responsable de votre hospitalisation.
- En vous adressant à un membre du personnel

PAR ECRIT :

- Via les enquêtes de satisfaction (questionnaire de sortie ou questionnaire de satisfaction)
- en contactant le Président de la Commission des Usagers (CDU) selon la réglementation ci-dessous
- A l'accueil sur le registre des plaintes et réclamations.
- Durant la Tribune Libre réalisée trimestriellement

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

■ INFORMATIONS RÉGLEMENTAIRES

La commission usagers est issue du décret n°2016-726 du 1er juin 2016. Elle se substitue à la CRUQPC préalablement existante. La CDU se réunit tous les 3 mois ou dès qu'une plainte est portée à sa connaissance. Les dates heures de permanence sont affichées à l'accueil.

■ SA COMPOSITION :

- Le directeur
- Un médiateur médical
- Un médiateur non médical
- Le responsable qualité
- Des représentants des usagers

■ SON RÔLE

La CDU est une instance de médiation et de dialogue avec les usagers et une instance consultative sur la politique d'accueil et de prise en charge du patient.

■ SA MISSION PRINCIPALE :

Veiller au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge

■ CONTACT :

La CDU : Par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'attention du Président de la CDU.

Les associations des Usagers :

UDAF de Haute Corse : 04.95.32.67.86

UNAFAM : 06.79.30.26.59

Personne en Charge de la Relation avec les Usagers au sein de la structure : ARMANET Cécilia – 04.95.30.03.40

PLAINTES ET RECLAMATIONS

« Art.R.1112-91.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.

« Art.R.1112-92- 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 médiateur médecin est compétent pour connaître les 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 les plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément, saisis.

« 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.1112693, d'un représentant des usagers membres de la commission des usagers »

« Art.R.1112-93.- 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 patients s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

« Art.R.1112-94.- 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 réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

« Au vue 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 conciliations ou de recours dont il dispose. Elle peut également émette 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 ».

Un registre de plainte et de réclamation se trouve à l'accueil du Centre de Jour vous pouvez également adresser un courrier au Directeur de l'établissement.

Toutes les plaintes / réclamations sont transmises à la Commission des Usagers (CDU).

CERTIFICATION

L'établissement est certifié par la Haute Autorité de Santé. (*Résultats consultables sur le site de la HAS*)

Depuis sa création, le Centre de Jour La Villa San Ornello est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Notre établissement travaille au quotidien à l'amélioration de ses performances afin de renforcer la qualité de la prise en charge des patients.

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

La lutte contre les infections nosocomiales est l'une des priorités de la démarche d'amélioration continue de la qualité. Elle est assurée au sein de notre établissement par :

LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)

▪ SA COMPOSITION :

- Directeur
- ASH
- Médecin psychiatre
- Responsable Qualité
- IDE

▪ SON RÔLE :

Il s'assure de la maîtrise des risques infectieux et coordonne les différentes vigilances (pharmacovigilance, matériovigilance) dans l'établissement. Il est consulté lors de la programmation de travaux, l'aménagement de locaux, ou l'acquisition d'équipements susceptibles d'avoir une répercussion sur la prévention et la transmission des infections nosocomiales

▪ SES MISSIONS :

Ses membres sont chargés d'établir des actions de prévention, de formation, d'information et d'évaluation des infections nosocomiales à travers un programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales.

▪ SON PROGRAMME :

- Elaborer, mettre en place, suivre les procédures d'hygiène, de nettoyage et de désinfection,
- Respecter les recommandations et règles de bonnes conduites en matière d'hygiène,
- Définir les méthodes et indicateurs adaptés permettant l'identification, l'analyse et le suivi des risques infectieux nosocomiaux (ICALIN : Indicateur Composite des Activités de Lutte contre les Infections Nosocomiales).
- Surveiller en partenariat avec le Laboratoire Départemental d'Analyses, de la microbiologie, l'écologie bactérienne et les contrôles de l'environnement (eau, air, surface),
- Evaluer les dysfonctionnements, proposer et suivre les actions d'améliorations

LUTTE CONTRE LA DOULEUR

LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

SON RÔLE : Le CLUD est chargé de contribuer par ses avis et ses propositions à la définition de la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins en ce qui concerne la prévention, l'évaluation et la prise en charge de la douleur.

SES MISSIONS :

- Dresser un état des lieux et proposer pour améliorer la prise en charge de la douleur, les orientations les mieux adaptées à l'établissement.
- Coordonner au niveau de l'ensemble des services de l'établissement toute action visant à mieux organiser la prise en charge de la douleur, quels qu'en soient le type (douleur aiguë ou chronique) l'origine et le contexte (âges extrêmes de la vie, handicap, maladies mentales, situation de grande précarité, urgences...).
- Veiller à la rédaction des protocoles, à leur validation, à leur diffusion.

La lutte contre la douleur tant physique que psychique est une priorité du Centre de Jour, n'hésitez pas à en parler à l'équipe soignante !

PARTICIPEZ A L'AMELIORATION DE LA QUALITE ET SECURITE DES SOINS !

Usagers, vous avez la possibilité de déclarer les événements sanitaires indésirables pour vous-même ou l'un de vos proches ! Un professionnel de l'établissement ou un membre de la commission des usagers peut vous accompagner dans votre démarche si vous le souhaitez, n'hésitez pas à nous solliciter !

Qu'est-ce qu'un événement sanitaire indésirable ?

Un événement non souhaité ou effet inhabituel affectant la santé. Un événement lié à la manipulation ou la consommation d'un produit ou d'une substance ou survenu lors d'un acte de soins.

Site : www.signalement-sante.gouv.fr

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE



Ministère de la Santé
et des Solidarités

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DG5/SD1B/SD1C/SD4A/2006/SO 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.