



LIVRET D'ACCUEIL

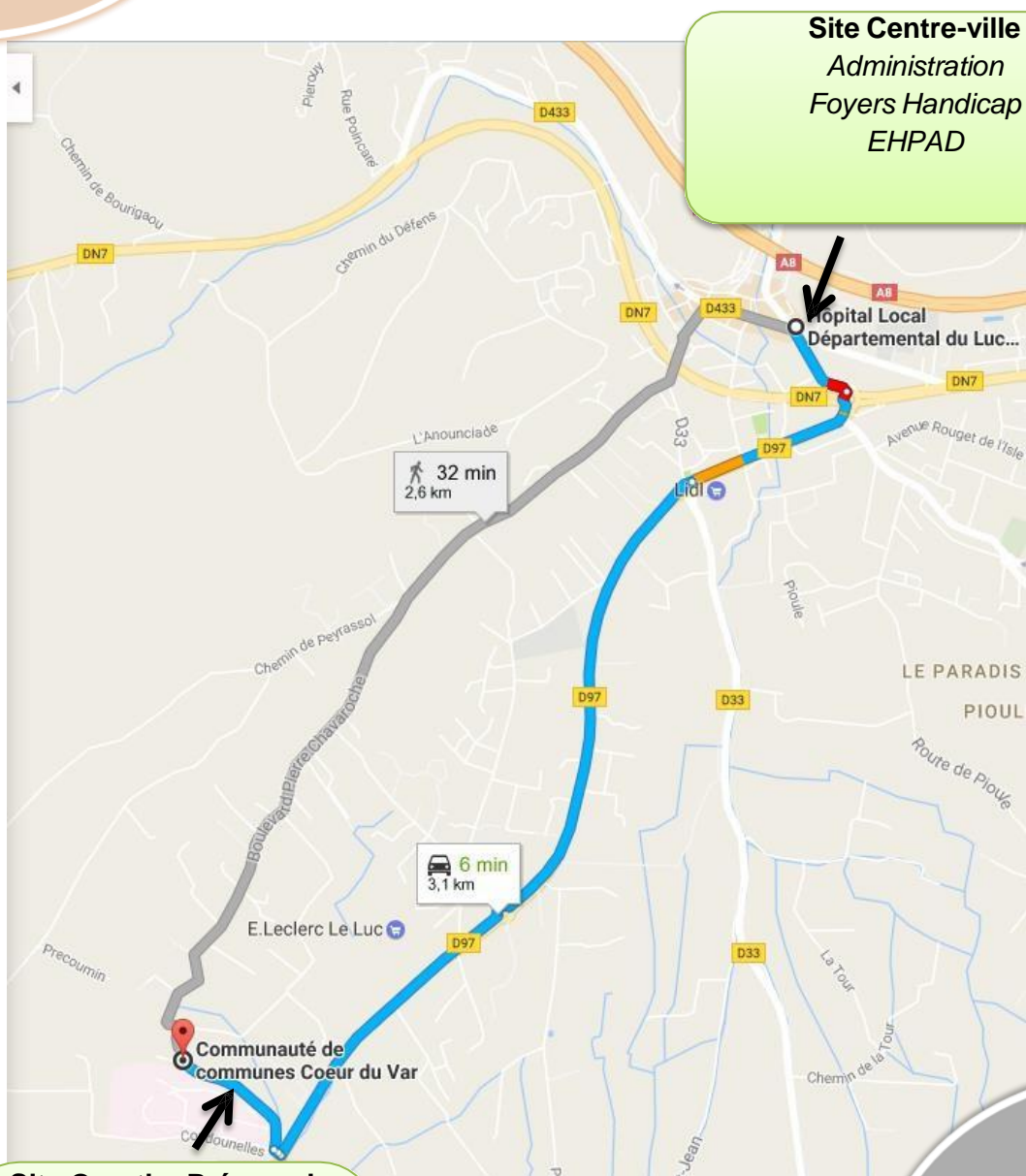


**CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL
BRIGNOLES-LE LUC**

Site Centre-ville
7, rue Jean Jaurès
83340 Le Luc en Provence

**Site quartier
Précoumin**
Quartier Précoumin
Route de Toulon
83340 Le Luc en Provence

PLAN D'ACCES



Site Centre-ville
Administration
Foyers Handicap
EHPAD

Site Quartier Précoumin

- Centre Pierre Gaudin
SSR
USLD
EHPAD
- EHPAD Précoumin
- SSIAD
- Accueil de Jour

Bienvenue

Le Conseil de Surveillance, le Directeur et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue.

Nous espérons que votre séjour dans l'établissement sera aussi agréable et paisible que possible.

Ce livret, réalisé à votre intention, vous permettra de mieux connaître le Centre Hospitalier intercommunal de Brignoles-Le Luc et facilitera votre séjour.

Il est important que vos proches en prennent également connaissance.

Vous serez entouré(e) par des professionnels formant une équipe pluridisciplinaire bienveillante, disponible et à l'écoute.

N'hésitez pas à nous faire part de vos interrogations et de vos suggestions.

Vous pouvez ainsi contacter différents interlocuteurs de la Direction qui se chargeront d'examiner votre demande et vous fourniront les informations pratiques et utiles :

Direction Générale :

Par courriel : secretariat.direction@chibll.fr

Tél : 04.94.72.66.00

Direction Déléguée sur le site de La Source :

Par courriel : djimadoum.moussa@chibll.fr

Tél : 07.86.16.59.60

Direction de la Stratégie, de la Communication et de la relation avec les usagers :

Par courriel : benedicte.poisson@chibll.fr

Tél : 04.94.72.67.02

Direction des Soins Infirmiers, de Rééducation et médico-Techniques :

Par courriel : secretdds@chibll.fr

Tél : 04.94.72.67.66

SOMMAIRE

PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

p. 5 à 10

- Le site centre-ville et le site Quartier Précoumin
- Les missions
- Votre admission
- Vos frais de séjour

SEJOUR ET EQUIPE

p. 11 à 17

- Votre séjour de A à Z
- Une équipe à votre service
- Annuaire-contact

LES MODALITES

p. 18 à 30

- Vos modalités d'expression
- Votre sécurité
- Qualité et sécurité des soins
- Droits et informations
- Modalités de saisine de la Commission Des Usagers
- Modalités de fonctionnement du CVS
- Tarification

INFOS PRATIQUES

p. 31 à 38

- Les instances de l'établissement
- Infos pratiques :
 - Désignation de la personne de confiance
 - Demande de communication du dossier patient
 - Directives anticipées
 - Charte de la bienveillance
 - Charte Romain Jacob
 - Contrat d'engagement contre la douleur
 - Indicateurs qualité et sécurité des soins

PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

Le Centre Hospitalier intercommunal de Brignoles-Le Luc (CHIBLL) est un établissement public de santé à caractère sanitaire et médico-social qui a une mission de service public de soins, de prévention, d'éducation pour la santé et d'enseignement.

Les activités de l'établissement sont réparties sur quatre sites distincts à Brignoles et au Luc-en-Provence.

L'établissement se situe sur 4 sites distincts :

- Le site principal du Centre Hospitalier, rue Joseph Monnier 83170 Brignoles
- Le site de La Source, avenue de Lattre de Tassigny 83170 Brignoles
- Le site Centre au Luc en Provence, 7 rue Jean Jaurès 83340 Le Luc-en-Provence
- Le site Annexe au Luc en Provence, sis Quartier Précoumin, Route de Toulon 83340 Le Luc-en-Provence.

Depuis le 1er janvier 2022, les Centres Hospitaliers de Brignoles et du Luc en Provence ont fusionné dans le but de privilégier les complémentarités de prises en charge des patients et de constituer ainsi le : « Centre Hospitalier Intercommunal de Brignoles-Le Luc »

Il est soumis au contrôle de l'État et doit appliquer la politique nationale définie par le Ministère de la Santé et déléguée en région à l'Agence Régionale de Santé dont le siège, pour la région PACA, se trouve à Marseille, en lien avec le Conseil départemental.

Le Directeur, Président du Directoire, a une compétence générale dans la conduite de l'établissement.

Le Conseil de Surveillance, instance délibérante est présidée par le Maire de Brignoles.

Au Luc en Provence, les activités médico-sociales se répartissent sur 2 secteurs d'activité :

- 1 secteur sanitaire
- 1 secteur médico-social pour personnes âgées et pour adultes en situation de handicap.

L'établissement de type pavillonnaire se situe sur **2 sites distincts** :

1) Le site principal « **Le Luc centre** » où se situent :

La Direction (*direction déléguée, des soins et de la qualité, bureaux des ressources humaines, des services économiques et logistiques, des services techniques*).

3 pavillons d'accueil totalisant 171 lits :

- **Les Marronniers** : Foyer Accueil Médicalisé pour Personnes Handicapées Vieillissantes (FAMPHV) disposant de 43 lits et 1 place d'accueil temporaire
- **Les Oliviers** : Etablissement Hébergeant des Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) disposant de 50 places autorisées
- **Les Mûriers** : Foyer Occupationnel (FO) disposant de 33 lits et Foyer d'Accueil Médicalisé (FAM) ayant 44 lits.

2) Le site « **Quartier Précoumin** » distant de 3 kms du site Luc Centre regroupe 243 lits et places ainsi qu'un SSIAD de 85 places, où se situent :

Le secteur sanitaire positionné exclusivement au Centre Pierre Gaudin

- 30 lits de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)
- 30 lits de Soins de Longue Durée (SLD)

Le secteur médico-social

- Pavillon Précoumin : EHPAD de 120 lits dont une unité spécialisée Alzheimer de 10 lits.
- Centre Pierre GAUDIN : 54 lits d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)
- SSIAD : 65 places pour personnes âgées, 10 places pour les personnes en situation de handicap et 10 places dans le cadre de l'équipe spécialisée Alzheimer.
- Un accueil de jour de 9 places dont 3 dédiées à l'accueil des personnes en situation de handicap

Les secteurs médico-techniques, logistiques et administratifs

Plateau technique de Rééducation, Animation, Pharmacie, Infirmière Hygiéniste, Coiffure, Service diététique, Blanchisserie, Magasin, Cuisine Centrale, Services Techniques, Travaux, Maintenance, Bureau de gestion administrative des usagers, secrétariats médicaux.



SITE PRECOUMIN

- CENTRE PIERRE GAUDIN
SSR
USLD
EHPAD
- EHPAD Précoumin (PASA et USA)
- SSIAD
- ACCUEIL DE JOUR

LE SITE CENTRE-VILLE

- ADMINISTRATION
- Foyers Handicap (FO, FAM, FAM PHV)
- EHPAD



LES MISSIONS

MISSIONS GÉNÉRALE DU CHIBLL

Etablissement Public à double vocation sanitaire et médico-sociale, le Centre Hospitalier Intercommunal Brignoles-Le Luc se caractérise par la diversité des personnes qu'il accueille et par sa capacité à apporter des réponses adaptées et individualisées. Une valeur prioritaire de l'établissement repose sur le principe de non-discrimination. Il intègre la nécessité de travailler en réseau avec l'ensemble des partenaires que sont les associations les professionnels de santé libéraux, les établissements de santé voisins, ...

Le projet d'établissement 2023-2027 adopté par le Conseil de Surveillance a pour objectif la diversification des services et des prestations à offrir à la population du bassin de vie (soins d'urgences, médecine, chirurgie, obstétrique, maternité, hébergement permanent pour personnes âgées dépendantes et personnes en situation de handicap, hébergement temporaire, accueil de jour, ...).

Missions de l'Unité de Soins de Suite et de Réadaptation

L'unité de Soins de Suite et de Réadaptation assure la poursuite des soins médicaux nécessaires suite à une hospitalisation et la rééducation pour permettre aux personnes prises en charge de retrouver au maximum leurs capacités antérieures et une certaine autonomie pour une réadaptation globale optimale et le retour à domicile.

Missions de l'Unité de Soins de Longue Durée

L'Unité de Soins de Longue Durée assure une prise en charge et un accompagnement au quotidien pour les personnes nécessitant des soins médicaux et techniques itératifs et un suivi médical rapproché et ayant perdu en grande partie leur autonomie.

Missions de l'EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes)

L'EHPAD accueille des personnes autonomes ou ayant perdu leur capacité d'effectuer seuls les actes ordinaires de la vie quotidienne et dont l'état de santé nécessite une surveillance médicale. L'Unité spécifique Alzheimer accueille des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées. Le PASA de jour de 12 places et le PASA de nuit permettent de préserver l'autonomie, de travailler sur le bien-être et l'estime de soi des résidents au travers d'activités. L'accueil de jour dans cette structure vise à faciliter l'institutionnalisation et à accorder un répit aux aidants.



Missions des Foyers pour adultes en situation de handicap

Les Foyers pour adultes (Foyer occupationnel et Foyer d'accueil médicalisé) ont pour mission l'accueil et l'hébergement de personnes présentant un handicap mental pouvant être associé à un handicap physique.

L'accompagnement médicoéducatif assuré vise d'une part, à optimiser les potentialités et l'autonomie dans les actes de la vie quotidienne ou dans le cadre d'activités à visées éducatives et d'autre part, à permettre une inscription dans une vie sociale valorisante et dynamisante afin de favoriser un épanouissement personnel



Missions du FAMPHV (Foyer d'Accueil Médicalisé pour Personnes Handicapées Vieillissantes)

Le Foyer d'Accueil Médicalisé pour Personnes Handicapées Vieillissantes a pour mission l'accueil et l'hébergement de personnes d'au moins 50 ans présentant un handicap mental et/ou handicap physique majorés par le vieillissement physiologique.

L'accompagnement médico-socio-éducatif repose sur un lieu d'échanges et d'ouverture favorable au bien-être et à l'épanouissement et sur un lieu d'aide et d'accompagnement valorisant l'autonomie et le respect des droits des personnes.



Missions du SSIAD (Service de Soins Infirmiers à Domicile)

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile a pour missions :

- D'améliorer le maintien à domicile des personnes âgées ou handicapées, grâce à une prise en charge globale et à l'accompagnement dans la recherche de solutions favorisant le maintien à domicile,
- D'éviter une hospitalisation ou de faciliter une sortie d'hospitalisation
- De prévenir et retarder la dégradation de l'état de santé des personnes et les aider à garder leur autonomie.
- De dispenser des soins d'accompagnement et de réhabilitation aux personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer et apparentées.

Accueil de Jour

L'accueil de jour de 9 places permet de proposer une prise en charge en journée aux personnes âgées (6) et aux personnes en situation de handicap (3) dans l'objectif de maintenir l'autonomie et la sociabilisation des personnes accueillies.

Elles peuvent prendre le repas sur place et profiter des activités proposées.

VOTRE ADMISSION

Le Bureau de Gestion Administrative des Usagers se situe dans le hall du rez-de-chaussée du Centre Pierre Gaudin.

OUVERTURE

Du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30.

Les admissions se font entre 14h et 16h.



Dès votre entrée, vous, ou un des membres de votre famille, êtes prié(e) de vous présenter au bureau des admissions. Il vous sera demandé d'apporter des documents. Ces formalités administratives sont indispensables car toute négligence de votre part pourrait amener l'établissement à laisser à votre charge l'intégralité des frais liés à votre séjour (forfait journalier, forfait hébergement et forfait dépendance).

Contenu du dossier administratif pour une entrée en SSR

- Pièce d'identité (CNI, permis, passeport...)
- Votre carte vitale
- Votre carte mutuelle
- Signature de l'engagement de payer

Contenu du dossier administratif pour une admission en EHPAD, USLD et FOYERS

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Carte d'identité | <input type="checkbox"/> Livret de famille |
| <input type="checkbox"/> Engagement de payer | <input type="checkbox"/> Attestation dépôt Aide Sociale |
| <input type="checkbox"/> Avis d'imposition | <input type="checkbox"/> 3 derniers relevés de compte bancaire |
| <input type="checkbox"/> Coordonnées des obligés alimentaires | <input type="checkbox"/> Orientation MDPH (<i>foyer uniquement</i>) |
| <input type="checkbox"/> Mesure de protection (s'il y a) | |
| <input type="checkbox"/> Notification d'aide sociale avec dérogation d'âge (<i>rare si – de 60 ans</i>) | |
| <input type="checkbox"/> Sécurité Sociale + <input type="checkbox"/> carte vitale | <input type="checkbox"/> Mutuelle <input type="checkbox"/> RIB |
| <input type="checkbox"/> Contrat de séjour signé | <input type="checkbox"/> Responsabilité Civile |
| <input type="checkbox"/> Notification APA | <input type="checkbox"/> Notification Aide Sociale (rare) |
| <input type="checkbox"/> Carte invalidité (foyer) | <input type="checkbox"/> Notification AAH (foyer) |

VOS FRAIS DE SEJOUR

Secteur SSR

La facture d'hospitalisation comprend deux éléments :

-Les frais de séjour (pris en charge entièrement ou en partie par la sécurité sociale). Ils sont calculés en fonction de la durée de votre hospitalisation sur la base d'un tarif journalier. Le tarif journalier comprend la totalité du coût des prestations (hébergement, soins...) mais ne comprend pas les frais personnels (télévision, téléphone, repas accompagnant...).

-Le forfait hospitalier journalier fixé par le Ministère de la Santé. Il constitue votre contribution réglementaire aux dépenses hôtelières. Si votre mutuelle le permet, il peut être pris en charge par celle-ci.

Pour les secteurs EHPAD, USLD et Foyers Handicap, le tarif afférent à l'hébergement recouvre l'ensemble des prestations d'administration générale, d'accueil hôtelier, de restauration, d'entretien et d'animation de la vie sociale de l'établissement qui ne sont pas liées à l'état de dépendance des personnes accueillies.

Les frais d'hébergement sont révisés au moins chaque année et communiqués à chaque changement aux résidents et/ou leurs familles ou représentants légaux.

Secteurs EHPAD et USLD

La facturation est basée sur 3 tarifs :

- Un tarif hébergement à la charge du résident ou assuré par l'aide sociale par le Conseil Départemental,
- Un tarif soin à la charge de la sécurité sociale,
- Un tarif dépendance dont le financement peut être assuré en partie par le Conseil Départemental au travers de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (l'APA).

Suivant le niveau de dépendance de la personne âgée dans un des trois groupes de dépendance, les tarifs soins et dépendance varient et peuvent faire l'objet d'une révision chaque année. Ils sont communiqués à chaque changement aux résidents et/ou leurs familles ou représentants légaux.

Le tarif hébergement et dépendance sont fixés par le Président du Conseil Départemental du Var chaque année.

Au moment de votre entrée, n'oubliez pas :

De passer au Bureau des entrées pour :

- Régulariser votre dossier
- Obtenir un bulletin de situation (attestation d'hospitalisation)

VOTRE SEJOUR DE A à Z

A

Animation

Le service d'animation propose des activités (hors et dans l'établissement) collectives et individuelles du lundi au vendredi. Un planning hebdomadaire est affiché sur les différents lieux de vie afin que les résidents puissent prendre connaissance des activités proposées. Les familles sont conviées à participer aux différentes activités.

L'animateur adapte les activités en fonction des besoins, des possibilités, des désirs et des attentes du résident, tout en prenant en compte les contraintes institutionnelles.

Animaux

Les animaux ne sont pas autorisés au sein de l'établissement pour des questions d'hygiène et de sécurité.

Toutefois, des activités ludiques et thérapeutiques autour de la médiation animale (zoothérapie) peuvent être proposées par l'établissement, en lien avec les prestataires extérieurs.

B

Boissons

Un distributeur de boissons est à votre disposition dans les pavillons Pierre Gaudin et Précoumin.

L'introduction de boissons alcoolisées dans l'établissement est rigoureusement interdite.

C

Chambre

Les chambres individuelles ou doubles sont dotées d'un cabinet de toilettes avec WC. Elles sont équipées de lits électriques, de prises dédiées aux fluides médicaux (pour le secteur sanitaire), de sonnettes d'appel. Selon le service, les chambres permettent un accès à une terrasse individuelle. Selon votre handicap, l'établissement peut mettre à votre disposition du matériel adéquat (fauteuil roulant, cadre de marche...). Vous avez la possibilité de décorer votre chambre mais à la condition de respecter les normes de sécurité qui s'imposent à l'établissement. Le cadre de santé soumettra vos demandes auprès de la Direction pour autorisation. Tout mobilier non conforme aux normes M0 et M1 relatives à la sécurité incendie, ne sera pas autorisé au sein de l'établissement.

Contrat de séjour

Un contrat de séjour décrivant les prestations proposées par l'établissement va être ou a été signé entre vous et l'établissement représenté par son Directeur.

Courrier

Le courrier est distribué du lundi au vendredi. Faites libeller votre correspondance comme suit en ajoutant la mention « **PERSONNEL** » sur le courrier :

M ou Mme

Service..... Centre Hospitalier Intercommunal Brignoles-Le Luc

7, rue Jean Jaurès ou Route de Toulon (Quartier Précoumin)

BP 87 83340 LE LUC

Coiffeur

Pour les coupes et coiffures, vous avez la possibilité de vous inscrire auprès de l'équipe soignante. Certaines prestations payantes sont effectuées par des prestataires extérieurs.

Culte

Les usagers de l'hôpital ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs liés à la sécurité, à la santé et à l'hygiène.

D

Dépôt d'argent et de valeurs

Il est vivement déconseillé de conserver bijoux, chèquiers, cartes bancaires, sommes d'argent et objets de valeur avec vous. Adressez-vous au cadre de santé de l'unité pour les modalités de dépôts éventuels. L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets de valeur non déposés.

Droit à l'image

Il vous sera demandé de compléter une autorisation de vous photographier, de détenir votre image et de l'utiliser afin de faciliter les activités d'animation et de sécuriser certains soins (distribution des médicaments).

Droits électoraux

Si une consultation électorale intervient au cours de votre séjour, vous aurez la possibilité de voter par procuration. Adressez-vous au cadre de santé du service.

Non Divulgence de présence (SSR et USLD)

Vous pouvez demander au bureau de gestion administrative des usagers que votre présence au sein de notre établissement ne soit pas divulguée. Les appels téléphoniques ainsi que les visites seront alors filtrés.

H

Hébergement des familles

Un logement peut être mis à disposition de vos proches afin de faciliter leurs visites. Le montant est fixé chaque année par le Conseil de surveillance. Pour tout renseignement, veuillez-vous adresser au Service économique.

J

Jardin

L'établissement dispose d'un parc sur le site annexe dans lequel vous prendrez plaisir à vous détendre.

L

Linge

Le linge de maison est fourni et entretenu par l'établissement. Le linge personnel est pris en charge par la blanchisserie de l'établissement (hors SSR). Un trousseau de linge devra être amené par le résident selon une liste remise lors de son admission.

Le linge est marqué au nom du résident et entretenu par l'établissement mais non repassé ni reprisé.

Langues étrangères

L'établissement prend des mesures pour faciliter la compréhension des personnes qui ne peuvent s'exprimer en français. Les services disposent d'une liste des personnels parlant une langue étrangère.

M

Médicaments

A votre admission, munissez-vous de vos ordonnances les plus récentes et de votre traitement habituel pour une durée de 24h. Remettez vos ordonnances au médecin ou à l'infirmière et indiquez tous les médicaments que vous prenez, y compris les médicaments sans ordonnance (homéopathie..).

Durant votre séjour :

- Vous ne devez pas détenir des médicaments personnels autres que ceux qui vous sont remis par le personnel soignant de l'hôpital et ce afin d'éviter des interactions ou des doublons pouvant entraîner de très graves complications.
- Le cas échéant, votre traitement personnel sera identifié à votre nom et placé dans un endroit sécurisé du service dans l'attente de votre sortie.
- Le médecin adapte votre traitement à votre état de santé, par conséquent le nombre, la forme et la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents de votre traitement habituel.

A votre sortie :

- A la fin de votre hospitalisation, le médecin du service rédige une ordonnance de sortie tenant compte de votre état de santé. Le traitement prescrit peut être différent de celui que vous avez lors de votre entrée. Le médecin vous donnera toutes les explications nécessaires. Il est important de respecter la prescription de sortie. Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical.
- A votre domicile, s'il vous reste des médicaments qui ont été arrêtés au cours de votre hospitalisation, ils ne vous seront plus utiles. Rapportez-les à votre pharmacien de ville. Ne les jetez pas vous-même dans votre poubelle ménagère.

N'hésitez pas à poser des questions sur votre traitement.

P

Permissions de sortie

Elles sont accordées sur avis médical. L'établissement décline toute responsabilité en cas de sortie même momentanée sans autorisation vous soustrayant aux soins qui doivent vous être prodigués.

Presse

Des journaux sont mis à disposition dans les unités.

R

Respect et courtoisie

Nous nous devons un respect mutuel : patients, résidents, familles, bénévoles, personnels.

Il est demandé au personnel d'observer une parfaite correction vis-à-vis des patients et des familles ; comme il est demandé aux patients et aux familles d'observer ces mêmes règles vis-à-vis du personnel (toute agression verbale ou physique pourra faire l'objet de poursuites de la part de l'établissement, conformément aux dispositions combinées de l'article 433-5 du code pénal et de l'article 11, alinéa 3 du titre 1^{er} du statut général des fonctionnaires faisant obligation d'assurer la protection des fonctionnaires contre les attaques et injures.)

Restauration

Les menus et les régimes sont élaborés par le service diététique dans un souci de bon équilibre alimentaire. Les repas sont préparés sur place à la cuisine centrale de l'établissement par une équipe de cuisiniers qualifiés dans le respect des règles d'hygiène. Les familles qui souhaitent déjeuner dans l'établissement doivent à l'avance se munir de tickets repas accompagnant qu'ils peuvent obtenir auprès du Bureau de Gestion Administrative des Usagers.



S

Sortie

Dans le cadre d'une prise en charge en SSR, le jour de votre sortie est programmé par le médecin du service. Votre médecin traitant sera informé, par courrier, des soins qui vous ont été dispensés et de la suite à leur donner. Les équipes médicales, paramédicales et sociales sont à votre écoute et à celle de votre entourage pour préparer votre sortie de l'hôpital dans les meilleures conditions de sécurité. La secrétaire médicale vous remettra les courriers médicaux et les ordonnances nécessaires. Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devez signer une décharge dégageant l'établissement et le médecin de toute responsabilité.

Dans le cadre des autres prises en charge, un préavis de 15 jours est demandé et un courrier doit être adressé à l'établissement stipulant la date de sortie souhaitée.

Service social

Les assistantes sociales de l'établissement peuvent vous recevoir à votre demande pour vous aider et vous orienter dans la résolution des difficultés liées à votre séjour. Elles sont également disponibles pour recevoir les familles. La prise de rendez-vous se fait de 9h à 16h soit en contactant le standard de l'hôpital, soit par l'intermédiaire des équipes de soins qui sauront vous diriger vers l'assistante sociale concernée.

T

Tabac

Pour la sécurité et le respect de tous, il est interdit de fumer dans l'établissement y compris dans les chambres. Des espaces extérieurs aux bâtiments et abrités sont dédiés aux fumeurs.

Par ailleurs, l'établissement adhère à la charte Hôpital sans Tabac.

Téléviseur

En principe, toutes les chambres en EHPAD, USLD et SSR sont dotées de téléviseurs fournis par l'établissement. Si votre chambre n'en dispose pas, un téléviseur personnel peut être installé dans la chambre sous condition de vérification de l'état de l'appareil par les services techniques et des assurances. L'établissement met à disposition des patients et résidents, des téléviseurs installés dans les espaces collectifs.

Téléphone

Sous réserve des possibilités techniques, un téléphone peut être installé dans votre chambre. Les communications sont payables d'avance selon le principe du prépaiement. Vous pouvez vous renseigner auprès du BGAU. Votre famille et vos amis peuvent aussi vous téléphoner après accord de votre part, directement dans le service, de préférence aux heures de repas, ou en s'adressant au standard de l'établissement.

Toilette

Pensez à apporter un nécessaire de toilette complet, à savoir : Savon, eau de toilette, brosse, peigne, shampoing, brosse à dents, dentifrice, coupe ongles.

V

Visites

Sous réserve de votre accord, les visites sont autorisées tous les jours de préférence l'après-midi sauf contre-indication d'ordre médical ou organisationnel. Pour les résidents des foyers, les visites sont autorisées à votre convenance. Toutefois, pour faciliter la vie collective, il vous est demandé de tenir compte de l'organisation du service et de vous référer au cadre du service. Des contre-indications d'ordre médical peuvent limiter cette liberté. L'établissement peut, dans certains cas, permettre à un membre de votre famille de passer la nuit auprès de vous.

UNE EQUIPE A VOTRE SERVICE



Un ensemble de compétences à votre service

Des professionnels sont présents dans l'ensemble de l'établissement pour répondre à vos besoins et vous accompagner tout au long de votre séjour.

En EHPAD, le résident conserve le libre choix de son médecin traitant mais il peut également, s'il le souhaite, être pris en charge par les médecins de l'établissement.

Le médecin coordonnateur est chargé de la coordination des soins en lien avec les médecins libéraux et l'équipe soignante en vue de l'élaboration des différents projets et des différents accompagnements.

Une équipe paramédicale :

- Le cadre supérieur de santé
- Le cadre de santé
- Les infirmiers
- Les aides-soignants, les agents des services hospitaliers, les assistants de soins en gérontologie, les aides médico psychologiques
- L'ergothérapeute
- Le kinésithérapeute
- Le psychologue
- La diététicienne

Les autres professionnels : coiffure – esthétique – pédicure

Vous pouvez solliciter les services de la coiffeuse pour certaines prestations de base. Il sera toutefois demandé à la personne accueillie de fournir ses produits.

Les soins de pédicurie, lorsqu'ils sont prodigués pour prévenir un risque de plaie ou d'escarre sont pris en charge par l'établissement uniquement lorsqu'il y a une prescription médicale.

Le service social

Les assistantes sociales de l'établissement peuvent vous recevoir à votre demande pour vous aider et vous orienter dans la résolution des difficultés liées à votre séjour. Elles sont également disponibles pour recevoir les familles. La prise de rendez-vous se fait de 9h à 16h soit en contactant le standard de l'hôpital, soit par l'intermédiaire des équipes de soins qui sauront vous diriger vers l'assistante sociale concernée.

Les autres services

D'autres personnels participent également à la prise en charge de votre séjour : le personnel des services administratifs, le personnel de la pharmacie, le personnel des services généraux et techniques : cuisine, lingerie/buanderie, jardins, service d'entretien, services techniques et sécurité.

Standard :
04.94.50.04.00

Les intervenants extérieurs

Plusieurs associations concourent au bien-être de nos résidents au travers de différentes actions. Des bénévoles interviennent ainsi tout au long de l'année au sein de l'établissement.

ANNUAIRE – CONTACTS

Secteurs	Téléphone
Standard du site du Luc : 04.94.500.400	
Foyer d'Accueil Médicalisé PHV « Les Marronniers » Dr BOUFEROUK Abdelouhab Faisant Fonction de Cadre de santé : Mme ASIN Céline	04.94.60.61.53
EHPAD « Les Oliviers » Dr BOUFEROUK Abdelouhab Faisant Fonction de Cadre de santé : Mme PORTAL Cathy	04.94.50.04.00
Foyer Occupationnel « les Mûriers » Dr MOSSAN Cadre socio-éducatif : M. LATIL Guillaume	04.94.50.04.51
Foyer d'Accueil Médicalisé « les Mûriers » Dr BOUFEROUK Abdelouhab Cadre socio-éducatif : M. LATIL Guillaume	04.94.50.04.51
EHPAD Précoumin Dr RAHABARISOA Gisèle Cadre de santé : Mme ERLICH Elise	04.94.50.04.13
SSR - Centre Pierre Gaudin Dr NICOLAU Yves Faisant Fonction de Cadre de santé : Mme ROLNIN Nephelia	04.94.50.04.00
USLD - Centre Pierre Gaudin Dr RAHABARISOA Gisèle Faisant Fonction de Cadre de santé : Mme ROLNIN Nephelia	
EHPAD - Centre Pierre Gaudin Dr BOUFEROUK Abdelouhab Cadre de santé : Mme GRAS Ghislaine	
SSIAD et ACCUEIL DE JOUR Infirmière coordinatrice : Mme MARCO Sophie	04.94.50.04.40
Secrétariat de direction Affaires générales	04.94.50.04.11
Direction chargée des services économiques et de la logistique	04.94.50.04.31
Direction des affaires financières du système d'information et Affaires Médicales	04.94.50.04.00
Direction de la Stratégie, de la communication et de la relation avec les usagers	04.94.50.04.00
Direction des soins Infirmiers, de Rééducation et médico-Techniques	04.94.50.04.00
Direction déléguée	04.94.50.04.00
Bureau de Gestion Administrative des Usagers (BGAU)	04.94.50.04.00

Comité des Usagers (CDU)

Sa composition :

1-Le Directeur ou son représentant : Mr FLOUREZ- Suppléante : Mme POISSON

2-Médiateur médecin titulaire : Docteur BOUYER - Suppléant : Docteur WAROUX

3-Médiateur non médical titulaire : Madame ROUX - Suppléante : Madame VALENCOURT

4-Désignation par le Directeur général de l'ARS :

Représentant des Usagers titulaire n°1 : Madame CHENEL CLAUSTRE, Association France Alzheimer

Représentante des Usagers, titulaire n°2 : Madame BELLOT, Comité du Var de la Ligue contre le Cancer

Représentante des Usagers, suppléant n°1 : Monsieur SALERMO, Association INDECOSA

5- Représentant le Président de la CME : Docteur BAR

6-Représentant la Commission des soins infirmiers, de rééducation et médicotéchniques, titulaire : Mme OGER- Suppléant : Madame PENAUD

7-Représentant du Conseil de Surveillance : Mme LASSOUTANIE et son suppléant : M LAIN-choisis parmi les représentants des collectivités et personnalités qualifiées

8-Représentant du personnel titulaire : Madame CAMACHO + Suppléant : Mme PICCHI

9-Invités permanents : Dr BAILLE - Dr LECUYER- Mme AUBREGAT- Mme HERMITTE- Mme CAMPOPIANO-

Composition du Conseil de la Vie Sociale (CVS) de l'EHPAD & FOYERS

Nom	Missions
M. CARCENAC Richard (Président) Mme SIMONDI Sylvie	Représentant des familles et représentants légaux secteur EHPAD et Foyers « Titulaires »
M. QUIERARD Jacques Mme GAUDIN Michèle M. VALANCE Marcel	Représentants des familles et représentants légaux secteur EHPAD & Foyers « Suppléants »
Mme HURTADO Aurora M. TOURREL Cyril M. DONATI Yves	Représentants des personnes accompagnées EHPAD & Foyers « Titulaires »
M. MERCIER Jean-François Mme CABANIS Gisèle Mme PILOT Bernadette	Représentants des personnes accompagnées EHPAD & Foyers « Suppléants »
Mme ATIFI Aziza	Représentante des professionnels « Titulaire »
Mme ARDUIN Fanny	Représentante des professionnels « Suppléante »
Mme MONDONCA Claudie	Représentante de l'organisme gestionnaire « Titulaire »
Associations venant au Luc	Missions
Aumônerie	Visites en chambre pour les résidents qui le souhaitent - soutien aux personnes en fin de vie - Messe
Amicaline	Animation, atelier de groupes, participation aux manifestations festives de l'hôpital
JALMALV	Ecoute individualisée et accompagnement. Visites en chambre.
Phonambule	Animation musicale et activité intergénérationnelle

LES MODALITES

VOS MODALITES D'EXPRESSION

Une **Boîte à idée** est à votre disposition dans le hall d'accueil du bureau de Gestion Administrative des Usagers (BGAU), sur le Centre Pierre Gaudin.



Questionnaires de satisfaction

Un questionnaire de satisfaction est distribué pour le SSR lors de la sortie. Il est récupéré par le cadre de santé de l'unité ou peut être puis transmis à la cellule qualité et gestion des risques par courrier interne.

Chaque année, une enquête de satisfaction spécifique est menée auprès des patients de l'USLD, des résidents des EHPAD et des Foyers. Les résultats de cette enquête sont ensuite transmis aux membres de la Commission des Usagers et au Conseil de la Vie Sociale.

Vos observations réclamations ou plaintes auprès du personnel soignant

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de santé du service où vous êtes hospitalisé. Il se tient à votre disposition, ainsi que le praticien responsable de vos soins pour vous apporter toutes explications sur la nature des soins dont vous bénéficiez et sur les conditions d'hébergement qui vous sont offertes.

Auprès du service des affaires générales et des relations avec les usagers

Vous avez la possibilité de formuler votre réclamation par écrit au Directeur du Centre Hospitalier Intercommunal Brignoles-Le Luc.

La commission des usagers

Conformément à la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 (art.16), la Commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Cette commission est en particulier chargée de faciliter les démarches des personnes et veiller à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

Un médiateur médical traite les demandes ou réclamations relatives à l'organisation des soins et au fonctionnement médical du service. Un médiateur non médical est compétent pour connaître et traiter toutes les autres demandes.

Vous avez la possibilité de prendre contact avec nos médiateurs selon les modalités définies en annexe du présent livret.



Le Conseil de la vie sociale

Conformément à la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 et au décret n°2022-688 du 25 avril 2022 portant modification du conseil de la vie sociale et autres formes de participation, cette instance donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement.

Présidé par un représentant de l'ensemble des structures médico-sociales qui est élu par les résidents, le Conseil de la Vie Sociale a pour mission de donner la parole aux usagers ou à leurs représentants. Il est consulté pour tous les aspects de la vie de l'unité, sur les projets de travaux et sur les évolutions tarifaires. Ses observations sont transmises au Conseil de surveillance.



VOTRE SECURITE

Consignes Incendie

Des plans d'évacuation sont affichés à chaque étage des bâtiments. Il est demandé de suivre les instructions du personnel formé à ce type d'incident et de respecter les zones d'accès des services de secours. Tout mobilier non conforme aux normes M0 et M1 relatives à la sécurité incendie ne sera pas autorisé au sein de l'établissement.



Hygiène

L'hygiène est primordiale pour la qualité et la sécurité des soins. Tout au long de votre séjour, il vous sera demandé de collaborer aux mesures prises et de respecter les règles d'hygiène car leur non-respect peut entraîner des infections nosocomiales (infection contractée par un patient à l'occasion d'un séjour). Ces règles de base sont : un lavage fréquent des mains, une toilette quotidienne, une tenue propre chaque jour, respecter les consignes données par l'équipe soignante.

Le Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS)

organise, planifie et anime la lutte contre les infections nosocomiales, en étroite collaboration avec le Directeur de l'établissement, le Directeur des soins et le Président de la Commission Médicale d'Etablissement. Le personnel nouvellement engagé est sensibilisé aux protocoles d'hygiène par l'infirmière hygiéniste. Chaque service dispose de fiches techniques et de recommandations d'hygiène. Le personnel prend de nombreuses précautions, notamment par un lavage régulier des mains, le port de gants et l'utilisation de matériel à usage unique. Il est important de garantir un environnement sûr (désinfection des locaux, gestion des déchets et de l'eau.) Tout apport de nourriture extérieure doit être impérativement signalé à l'infirmier(e) du service. Les animaux domestiques ne sont pas acceptés dans l'établissement.



QUALITE ET SECURITE DES SOINS

Certification de la Haute Autorité de Santé (SSR, USLD)

Qualité et gestion des risques

Le Centre Hospitalier Intercommunal Brignoles-Le Luc s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques associés aux soins dont la politique, inscrite dans le projet de l'établissement 2023-2027 :

1. Respecter la réglementation en vigueur
2. Promouvoir les droits et l'information du patient
3. Sécuriser le processus de prise en charge du patient
4. Développer une culture qualité, sécurité et gestion des risques
5. Mettre en œuvre un dispositif d'évaluation.

Parallèlement, l'établissement met en œuvre une politique qualité et de sécurité des soins suivants les axes ci- dessous :

- Développer et affirmer une culture qualité et sécurité auprès des professionnels de l'établissement ;
- Sécuriser le processus de prise en charge du patient/résident ;
- Soutenir la politique de développement durable ;
- Promouvoir et partager une culture qualité et sécurité au sein du GHT Var.

Cet engagement est reconnu par une procédure de certification conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS) sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement. Les experts de la HAS visitent l'établissement tous les 4 ans et attribuent le niveau de qualité atteint par l'établissement.

L'établissement s'est vu récompensé de ses efforts à plusieurs reprises par l'obtention de sa certification et ce, sans mesure de suivi. Cette certification avec une qualité de soins confirmée est la résultante de nombreux efforts fournis par les professionnels de santé qui se sont mobilisés dans cette démarche.

Le dernier rapport de certification (Juillet 2023) est consultable sur le site de la HAS : www.has-sante.fr

La cellule qualité et gestion des risques au sein de l'établissement se charge de superviser et de mettre en œuvre les recommandations pour la bonne conduite des démarches qualité.

Evaluation de la qualité des ESMS (EHPAD, FOYERS, SSIAD...)

Le secteur médico-social (EHPAD) est également soumis à l'obligation d'évaluation selon les exigences de la Haute Autorité de Santé (HAS) (<http://www.has-santé.fr/>)

Au terme de la visite des 8 et 9 juin 2023, le ressenti des personnes accompagnées auprès des évaluateurs a permis de mettre en exergue un résultat très satisfaisant en termes d'accompagnement et des prestations proposées. En effet, le résultat général de l'évaluation du FAMPHV réalisée en juin 2023 est représentatif des efforts portés par la gouvernance du CHI BLL pour structurer une offre de qualité.

Ainsi, les moyens mis en œuvre par le CHI BLL devrait permettre de maintenir dans le temps la qualité des prestations au niveau d'excellence qu'elles ont atteint au jour de la visite du FAMPHV.

DROITS ET INFORMATIONS



Informatique et Libertés

En application de l'article R.710-5-7 « informatique et libertés » du code de la santé publique, il est précisé que les données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 et encadré par le règlement général de protection des données (RGPD) entré en application le 25 mai 2018.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret médical.

Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification. Ce droit s'exerce auprès du Médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement (secrétariat médical du Centre Pierre Gaudin).

Vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées à l'article 26 de la loi du 6 janvier 1978).

La personne de confiance

Pendant votre séjour, il vous est possible de désigner une personne, librement choisie par vous dans votre entourage (parent, proche, médecin traitant) et en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. La désignation de cette personne se fait par écrit sur un document figurant en annexe du livret. Cette « personne de confiance » pourra, si vous en faites la demande, assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits.



Personne qualifiée

Toute personne prise en charge ou son représentant légal peut faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits (article L311-5 du Code de l'action sociale et des familles).

La mission des Personnes qualifiées est dédiée prioritairement à la prise en compte des droits des usagers, dans les secteurs social et médico-social. Elle peut également assurer un rôle de médiation entre l'usager et l'établissement ou le service afin de trouver les solutions aux situations d'incompréhension et, ou de conflits qui peuvent les opposer.

A été nommée en qualité de personne qualifiée pour l'accompagnement des personnes âgées ou en situation de handicap et leurs représentants légaux **Madame Jocelyne LAFFON et M. Yves CARTEAU.**

Le demandeur devra s'adresser soit :

- -Au Conseil Départemental- Direction de l'autonomie- 390, boulevard des Lices- 83076 Toulon Cedex- Tél : 04.83.95.46.80 - Courriel : personnes-qualifiees@var.fr Tel :04.83.95.16.29
- A la Préfecture : Direction Départementale de la Cohésion Sociale du Var- Boulevard du 112° RI- 83000- Toulon- Tél : 04 94 18 83 83 Courriel : ddcs@var.gouv.fr
- - A la délégation départementale du Var ARS PACA- Immeuble Tova 2- 177 Boulevard du Dr Charles Barnier CS 31302- 83076 Toulon - Tél : 04 13 55 89 01 ars-paca-dt83-delegue-departemental@ars.sante.fr



Le secret médical et la discrétion professionnelle

Le secret médical se justifie par l'obligation de discrétion et de respect de la personne d'autrui. Il s'applique à tous les professionnels de la santé : médecins, infirmiers, aides-soignants..., ainsi qu'à tous les professionnels intervenant dans le système de santé (services sociaux...). La loi du 4 mars 2002 indique : « Ce secret couvre l'ensemble des informations concernant la personne venue à la connaissance du professionnel de santé, de tout membre du personnel de ces établissements ou organismes et de toute autre personne en relation, de par ses activités, avec ces établissements ou organismes. » Le secret médical porte donc sur les éléments parvenus à la connaissance du médecin et des personnes qui l'assistent par le fait ou à l'occasion de l'exercice de leur profession. En dehors de ce cadre professionnel, ils sont également tenus à une certaine discrétion. Le secret médical est absolu. Toutefois, le droit à l'information du patient sur son état de santé lui donne droit à la communication de son dossier médical.

Annnonce d'un dommage associé aux soins

Toute personne ou s'estimant victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins ou ses ayants droit, si la personne est décédée, ou le cas échéant, son représentant légal, sera informé par le professionnel sur les circonstances et les causes de ce dommage. Cette information lui est délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou sa demande expresse, lors de l'entretien au cours duquel la personne peut se faire assister par un médecin ou une autre personne de son choix. Le praticien et son équipe proposera des solutions au dommage subi et pourra selon le cas indiqué soit le recours vers l'assureur de l'établissement pour des indemnisations de biens matériels (exemple : prothèse dentaire abîmée au cours d'un geste médical), soit le recours au médiateur médical de la commission des usagers en adressant une plainte auprès de la direction de l'établissement.

Protection juridique des majeurs protégés

Si la personne hospitalisée ou accueillie n'est plus en mesure d'assurer la gestion de ses biens, il est nécessaire qu'elle soit représentée ou assistée afin de sauvegarder ses intérêts conformément à la réforme des tutelles entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2009.

Le juge de tutelle peut, dans ce cas, décider sur la demande des personnes habilitées par la loi (famille, proche ou directeur d'établissement en cas d'absence ou de défaillance de l'entourage) une mesure de protection. En cas de besoin, le service social de notre établissement pourra répondre à vos questions et vous orienter.

Accès aux informations de santé

Vous avez le droit d'être informé(e) sur votre état de santé. Les informations que le médecin vous fournira vous permettront de prendre librement, avec lui, des décisions concernant votre santé.

Votre droit d'accès au dossier médical

La communication du dossier médical intervient sur demande écrite auprès du Directeur par : la personne qui est hébergée en EHPAD, en USLD ou au sein des Foyers ou a été hospitalisée ou son représentant légal ou ses ayants droit en cas de décès ou par l'intermédiaire d'un praticien qu'il désigne à cet effet.

Un modèle de lettre type se trouve en annexe pour faciliter votre démarche.

Fin de vie et directives anticipées

Vous pouvez donner vos directives sur les décisions médicales à prendre pour le cas où vous seriez un jour dans l'incapacité de vous exprimer. Même si envisagée à l'avance, cette situation est toujours difficile, voire angoissante, il est important d'y réfléchir.

- Toute personne majeure peut les rédiger, mais ce n'est pas une obligation.
- Un modèle de formulaire est disponible.
- Elles sont valables sans limite de temps mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.
- Que vous soyez en bonne santé, atteint(e) d'une maladie grave ou non, ou à la fin de votre vie, vous pouvez exprimer vos souhaits sur la mise en route ou l'arrêt de réanimation, d'autres traitements ou d'actes médicaux, sur le maintien artificiel de vos fonctions vitales et sur vos attentes. Vous pouvez en parler avec votre médecin pour qu'il vous aide dans votre démarche ; il pourra vous expliquer les options possibles.
- C'est également l'occasion de désigner votre personne de confiance
- Il est important d'informer votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation, afin qu'elles soient facilement accessibles.

Don d'organes

Les greffes d'organes permettent de sauver des vies. La législation en vigueur stipule que vous êtes présumé avoir consenti au don de vos organes. Si vous y êtes opposé(e), vous pouvez manifester votre refus notamment en vous inscrivant sur le registre national prévu à cet effet dont l'adresse est :

**Agence de la biomédecine,
Registre national des refus
1 avenue du Stade de France
93212 SAINT-DENIS LA PLAINE CEDEX**

L'Identitovigilance

Assurer votre sécurité est une de nos priorités. Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de vérification des identités tout au long de votre parcours de soins :

- Par la demande systématique d'une pièce d'identité à votre admission. Cette mesure permet de vérifier l'identité (nom de naissance, orthographe et date de naissance) et sécurise l'enregistrement de votre dossier de soin.
- Par vérification du « Trombinoscope Résident » de l'étage systématiquement pour chaque acte de soins au cours du séjour (soins, examens invasifs ou non invasifs, actes à risques, administration de médicaments, prélèvements biologiques, transport...)
- Par la mise en place si nécessaire d'un bracelet d'identification pour toute personne accompagnée qui réside dans le secteur médico-social qui est incapable de communiquer.

Votre contribution nous est précieuse. Vous serez sollicité(e) tout au long de votre séjour pour rappeler votre identité. Votre sécurité ne pourra être assurée que par la mise en place de vérifications concomitantes de plusieurs sources d'informations indépendantes (vos informations, le bracelet, le trombinoscope, le dossier patient).





Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1 - Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.



Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1°) la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2°) le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3°) le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 - Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication, prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation, et des procédures de révision existantes en ces domaines.



Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement, doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice.

En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse, prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 - Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.



Article 8 - Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 - Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération.

Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 11 - Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse y compris la visite de représentants des différentes confessions doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.



Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

MODALITE DE SAISINE DE LA COMMISSION DES USAGERS POUR LE SSR ET L'USLD

L'établissement applique les dispositions du Code de la Santé Publique :

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 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.

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 patient 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 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. »

MODALITE DE FONCTIONNEMENT DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE POUR L'EHPAD ET LES FOYERS

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) un lieu d'expression qui permet aux usagers, aux résidents et à leurs familles de communiquer et d'échanger sur l'ensemble de leurs conditions de vie, de soins et d'hébergement...

La loi du 2 janvier 2002 rend obligatoire la création d'un CVS dans tout établissement ou service qui assure un hébergement ou un accueil de jour continu de personnes majeures ou mineures de plus de 11 ans. C'est un lieu d'écoute et de proposition, précisé par le décret du 25 mars 2004.

Qui participe au CVS ?

Tous ceux qui s'intéressent et souhaitent s'investir dans la vie collective de l'établissement :

- Les résidents,
- Les familles,
- Les mandataires,
- Le personnel,
- L'organisme gestionnaire.

Il est constitué d'une majorité de représentants d'usagers, de résidents et de leurs familles ou représentants légaux.

Y sont aussi représentés : le personnel de l'établissement, l'organisme gestionnaire et la direction...

Chaque CVS décide du nombre de personnes à élire mais il comprend au minimum :

- 2 représentants des personnes accueillies ou accompagnées, ou leurs représentants légaux ou leurs familles (le nombre de représentants des résidents et familles doit être supérieur à la moitié du nombre des membres du CVS) ;
- 1 représentant du personnel ;
- 1 représentant de l'organisme gestionnaire.

Le CVS peut décider de convier la collectivité territoriale et d'y inviter d'autres personnes

Lors du CVS, le directeur est tenu d'apporter toutes les informations utiles à la vie de l'établissement, pour que les membres du conseil puissent être informés et donner leur avis.

Le CVS est consultatif, il ne prend pas de décisions.

Quelles sont les missions et les compétences du CVS ?

Le CVS donne son avis et propose des solutions d'amélioration du quotidien des personnes et du fonctionnement de l'établissement ou des services, et notamment sur :

- L'organisation intérieure et la vie quotidienne ;
- Les activités et l'animation socio-culturelle ;
- Les services thérapeutiques ;
- L'utilisation des locaux collectifs, les chambres et leur entretien ;
- La nature et le prix des services rendus ;
- Les mesures prises pour favoriser les relations entre les usagers, les résidents et le personnel ;
- Les relogements prévus en cas de travaux, etc...

Il est obligatoirement consulté sur le règlement de fonctionnement de l'établissement et du conseil de la vie sociale, le projet d'établissement et la démarche qualité et les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge.

TARIFICATION 2023-2024

POUR LE SECTEUR MEDICO-SOCIAL

(Tarifs applicables du 01/07/2023 au 30/06/2024)

EXERCICE 2023-2024						
EHPAD – Unité Spécialisée Alzheimer						
Hébergement		Dépendance			- 60 ans	
Chambre individuelle	Chambre double	GIR 1/2	GIR 3/4	GIR 5/6	Chambre individuelle	Chambre double
67€74	64€04	23€22	14€75	6€25	89€98	85€07
ACCUEIL DE JOUR						
32€06						

POUR LE SECTEUR FOYER

(Tarifs applicables à compter du 01/04/2024)

FO	FAM	FAM PHV	FAM PHV Accueil temporaire
160€34	112€64	98€21	78€21

POUR L'UNITE DE SOINS DE LONGUE DUREE

(Tarifs applicables du 01/07/2023 au 30/06/2024)

EXERCICE 2023-2024				
USLD				
Hébergement	Dépendance			- 60 ans
	GIR 1/2	GIR 3/4	GIR 5/6	
63€32	30€09	19€08	8€07	91€96

LES INSTANCES DE L'ETABLISSEMENT

LES INSTANCES DELIBERANTES DE L'ETABLISSEMENT

Le Conseil de Surveillance définit la politique générale et délibère sur les projets engageant l'établissement. Il est présidé par le Président du Conseil Départemental ou son représentant et rassemble des représentants des collectivités territoriales, des représentants du personnel, des personnalités qualifiées.

Le Directoire (Décret 2009-1765 du 30 Décembre 2009), présidée par le Directeur, cette instance appuie et conseille le Directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement.

La Commission Médicale d'Etablissement (CME) (Art. R.6144-1 à R.6144-6 du Code de la Santé Publique) contribue à l'élaboration de la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, et des conditions d'accueil et de prise en charge des usagers.

LES INSTANCES CONSULTATIVES DE L'ETABLISSEMENT

Le Comité social d'Etablissement (CSE), présidé par le Directeur, est une instance de représentation des personnels non médicaux. Il est consulté sur tous les projets de délibérations relevant de la compétence du Conseil de Surveillance et donne des avis sur les conditions et l'organisation du travail, la politique générale de formation du personnel et les critères de répartition de certaines primes.

La Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et médico-Techniques (CSRIMT). Présidée par le Directeur des Soins, cette instance coordonne l'organisation générale des soins, élabore le projet de soins en corrélation avec le projet médical et mène des actions de recherche. La CSRIMT est composée de 3 collèges : le collège des « cadres de santé », des « personnels infirmiers, de rééducation et médico-techniques », des « aides- soignants et aides médico-psychologiques ».

LES COMMISSIONS DEDIEES A L'ORGANISATION ET L'AMELIORATION DE LA PRISE EN CHARGE

- Le Comité de lutte contre la douleur
- Le Comité de liaison alimentation et nutrition
- La Commission de coordination gériatrique
- La Commission d'admission
- La Commission des menus
- La Commission du médicament et des dispositifs médicaux stériles
- Le Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins
- Le Comité de réflexion éthique

INFORMATIONS PRATIQUES

DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole.

Quel est son rôle ?

- Elle a une mission d'accompagnement lorsque vous pouvez exprimer votre volonté
- Elle a un devoir de confidentialité concernant les informations médicales et vos directives anticipées.
- Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale.
- Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions.

Qui peut la désigner ?

Toute personne majeure peut le faire.

Qui peut être la personne de confiance ?

Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission peut l'être. Ce peut être votre conjoint, un de vos enfants ou un de vos parents, un ami, un proche, votre médecin traitant. Elle doit être apte à comprendre et respecter les volontés énoncées dans une situation de fin de vie et mesurer la possible difficulté de sa tâche et la portée de son engagement. Il est important qu'elle ait bien compris son rôle et donné son accord pour cette mission. Une personne peut refuser d'être votre personne de confiance.

Quand la désigner ?

Vous pouvez la désigner à tout moment, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap. La réflexion sur vos directives anticipées et leur rédaction peuvent être un moment opportun car la personne de confiance doit connaître vos souhaits et volontés pour le cas où vous seriez un jour hors d'état de vous exprimer.

Comment la désigner ?

La désignation doit se faire par écrit : vous pouvez la faire sur papier libre, daté et signé, en précisant ses noms, prénoms, coordonnées pour qu'elle soit joignable ou utiliser le formulaire joint. Elle doit cosigner le document la désignant. Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit que cette désignation est bien votre volonté.

Formulaire de désignation de la personne de confiance

(au sens de l'article L.1111-6 du Code de santé publique)

Je soussigné(e) nom, prénoms, date et lieu de naissance

.....
nomme la personne de confiance suivante

Nom, prénoms :

Adresse :

Téléphone privé : professionnel : portable :

E-mail :

→ Je lui ai fait part de mes directives anticipées ou de mes volontés si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer : oui non

→ Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées : oui non

Fait à : le :

Signature

Signature de la personne de confiance

DEMANDE DE COMMUNICATION DE DOSSIER MEDICAL

Lettre à compléter pour une demande de transmission de dossier médical, à adresser au Centre Hospitalier intercommunal Brignoles-Le Luc.

Nom du Demandeur :

Prénom : Le

Adresse :

..... Monsieur le Directeur

Tél. : CHI BLL

Tél. : Bd Joseph Monnier – CS 10301
83 175 Brignoles Cedex

Informations concernant le séjour

- Nom du patient : ... Prénom : Date de naissance :
- **Hospitalisation du** **Docteur**
- Hospitalisé dans le(s) service (s) :

Monsieur le Directeur,

Je souhaite consulter le dossier médical sur place.

Je vous transmets mes coordonnées (voir ci-dessus) pour que vous me fixiez un rendez-vous.

Lors de cette consultation, je souhaite je ne souhaite pas être accompagné(e) d'un praticien du service.

Je souhaite obtenir la copie des documents cochés ci-dessous.

- Je viendrai les récupérer dans le service d'hospitalisation dès que j'aurai réglé le montant de la facture que l'on me présentera.
- Je souhaite les recevoir à l'adresse indiquée ci-dessus en accusé réception, je m'engage à régler la facture dans les meilleurs délais (frais d'envoi à la charge du demandeur).

Éléments du dossier médical à reproduire

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Le contenu exhaustif du dossier | <input type="checkbox"/> le dossier transfusionnel |
| <input type="checkbox"/> les bulletins d'entrée et de sortie | <input type="checkbox"/> le dossier anesthésique |
| <input type="checkbox"/> le compte rendu d'hospitalisation | <input type="checkbox"/> les consultations spécialisées en cours d'hc |
| <input type="checkbox"/> le compte rendu opératoire | <input type="checkbox"/> le dossier de soins |
| <input type="checkbox"/> l'intégralité des prescriptions | <input type="checkbox"/> les examens de laboratoire |
| <input type="checkbox"/> les courriers échangés avec le médecin traitant ou d'autres spécialistes | <input type="checkbox"/> les comptes rendus d'imagerie |
| | <input type="checkbox"/> les examens spécialisés |

Je vous remercie par avance de votre coopération.

Je vous prie d'agréer, monsieur le Directeur, mes meilleures salutations.

Pièces justificatives à joindre au courrier (en leur absence l'établissement ne prendra pas en compte votre demande de transmission de dossier médical).

CAS 1 : La demande est formulée par le patient. Joindre la copie recto verso de votre carte d'identité nationale.

CAS 2 : La demande est formulée par le titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur. Joindre la copie recto verso de votre carte d'identité nationale et la copie du livret de famille attestant de votre autorité parentale ou la copie de la décision de justice relative à l'autorité parentale ou l'acte de jugement instituant la tutelle.

CAS 3 : La demande est formulée par un ayant droit. La demande est motivée pour :

- connaître la cause du décès
- pour défendre la mémoire du défunt
- pour faire valoir ses droits.

Joindre la copie recto verso de votre carte d'identité nationale, le justificatif d'ayant droit et la copie de l'acte de décès si la personne est décédée en dehors du Centre hospitalier Jean Marcel.

Signature



DIRECTIVES ANTICIPEES

A quoi servent les directives anticipées ?

« Ce sont des instructions écrites qui permettent à toute personne majeure d'exprimer sa volonté relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux, pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté » - HAS

- Ces directives anticipées s'imposent au médecin (art L1111-11 du code de la santé publique)
- Elles ne seront utilisées que si la personne devient incapable de communiquer et d'exprimer sa volonté.
- Elles sont valables sans limites de temps, révocables et modifiables à n'importe quel moment.

Qui peut les rédiger ?

- Toute personne majeure quelle que soit sa situation. Vous devez être en état d'exprimer votre volonté libre et éclairée au moment de la rédaction.
- Si la personne est sous mesure de tutelle, il faut l'accord du juge ou du conseil de famille. Le tuteur ne peut ni assister ni représenter son majeur protégé.
- La personne doit rédiger seule ses directives anticipées sauf :
- Si la personne présente des troubles cognitifs où nécessite/demande une aide pour la rédaction, deux témoins sont indispensables (nom, prénom, adresse et signature)

Comment rédiger ses directives anticipées, quelles sont les conditions ?

- Cela peut se faire sur une feuille blanche, avec nom, prénom et signature, mais il existe des formulaires de recueil des directives anticipées.
- Le Centre Hospitalier Intercommunal Brignoles-Le Luc vous propose les deux formulaires de la HAS afin de faciliter la rédaction de ces directives anticipées. Vous n'êtes pas obligé de remplir tous les items, et vous pouvez rajouter des informations si vous le souhaitez.

Où les conserver ?

Il est important qu'elles soient facilement accessibles :

- Il est recommandé de transmettre une copie au médecin du service afin que celles-ci puissent apparaître dans votre dossier médical.
- Vous pouvez garder une copie pour vous, et en donner une à votre personne de confiance.
- Il est essentiel que votre médecin et vos proches soient informés de l'existence de ces directives anticipées afin que vos volontés soient respectées.

NB : Pensez à désigner une personne de confiance, elle serait votre porte-parole si vous ne pouviez plus communiquer.

Si vous souhaitez davantage d'explications sur les directives anticipées, le rôle de la personne de confiance, une aide pour la rédaction ou toute autre demande, n'hésitez pas à demander conseils au médecin et à la psychologue du service qui sont là pour vous accompagner dans ces démarches.

FORMULAIRE DES DIRECTIVES ANTICIPEES

Mes directives concernant les décisions médicales :

■ **Je veux m'exprimer :**

- à propos des situations dans lesquelles je veux ou je ne veux pas que l'on continue à me maintenir artificiellement en vie (par exemple, état d'inconscience prolongé entraînant une perte de communication définitive avec les proches...);
- à propos des traitements destinés à me maintenir artificiellement en vie.

Voici les limites que je veux fixer pour les actes médicaux et les traitements, s'ils n'ont d'autre but que de prolonger ma vie artificiellement, sans récupération possible :

.....
.....
.....

- concernant la mise en œuvre d'une réanimation cardiorespiratoire en cas d'arrêt cardiaque et/ou respiratoire :

.....
.....
.....

- concernant les traitements dont le seul effet est de prolonger ma vie dans les conditions que je ne souhaiterais pas (par exemple tube pour respirer, ou assistance respiratoire, dialyse chronique, interventions médicales ou chirurgicales...):

.....
.....
.....

- concernant une alimentation ou une hydratation par voies artificielles pouvant prolonger ma vie, par exemple en cas d'état végétatif chronique (simple maintien d'un fonctionnement autonome de la respiration et de la circulation) :

.....
.....
.....

Je souhaite évoquer d'autres situations (comme par exemple la poursuite ou l'arrêt de traitements ou d'actes pour ma maladie) :

.....
.....
.....

J'ai d'autres souhaits (avant et/ou après ma mort) (par exemple, accompagnement de ma famille, lieu où je souhaite finir ma vie, don d'organes²...) sachant que **les soins de confort me seront toujours administrés** :

.....
.....
.....

Fait à :

le :

Signature

Directives anticipées modifiées le :



Charte de Bienveillance

Le « Prendre soin »
Respecter l'intimité, la pudeur, l'espace personnel du patient dans un milieu collectif

La Reconnaissance
Image positive de la personne, estime de soi, projet de vie

La Respect de la dignité
Accepter sans jugement la personne avec ses aspirations et son parcours

La Sollicitude
Instaurer une relation équilibrée et respectueuse avec l'autre

Avoir en permanence une attitude professionnelle recherchant la Bienveillance

L'accueil
Manière de recevoir, hospitalité

L'Empathie
Se mettre à la place d'autrui, percevoir ce qu'il ressent, ouverture d'esprit vers l'autre

La Communication
Relation de confiance mutuelle

La Tolérance
Respecter la singularité de toute personne, nécessité de neutralité professionnelle.

Tutelle

LE PATIENT
LE RESIDENT
L'USAGER

Bénévoles

Equipes

Familles

Association

Prestataires

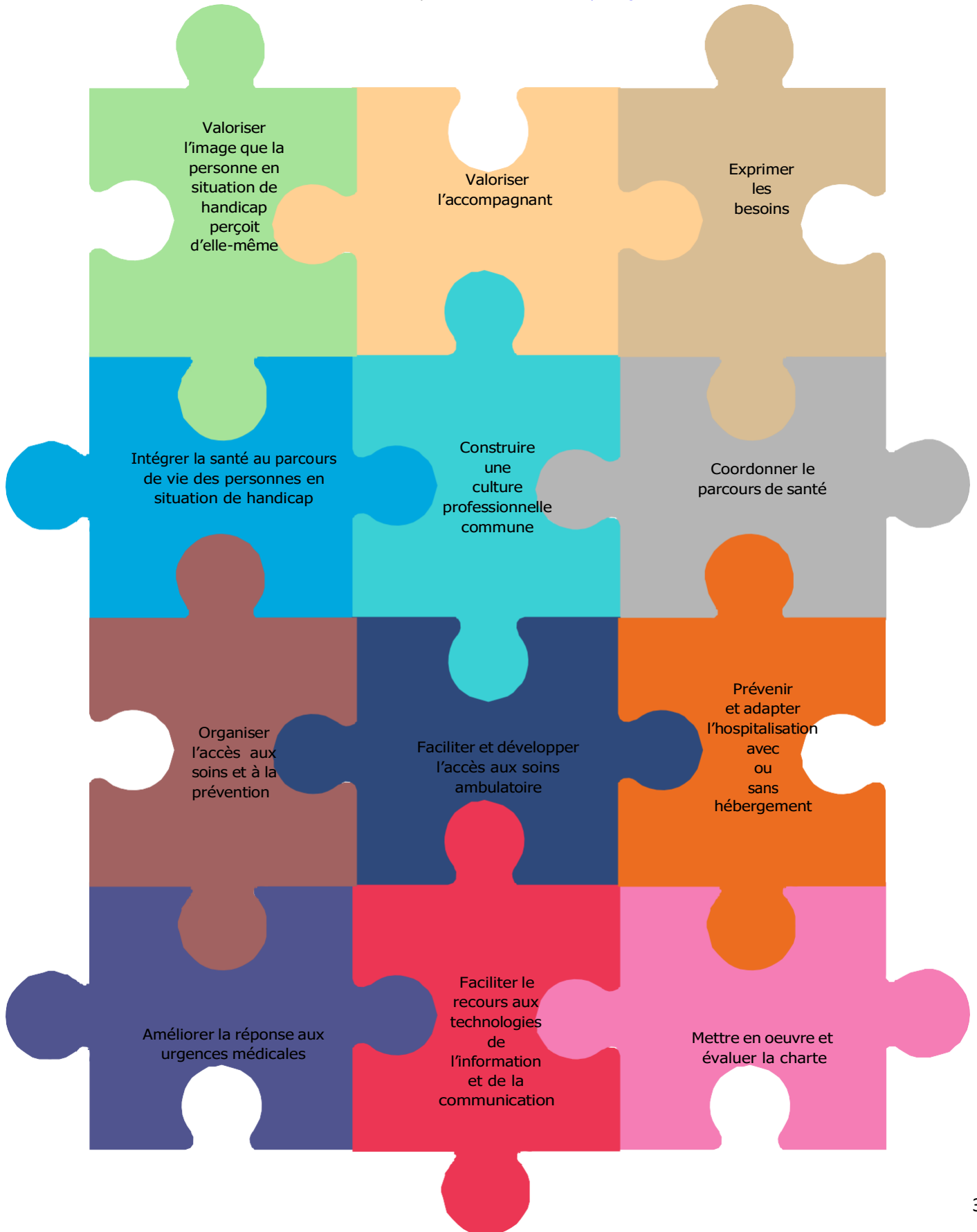
Représentants des Usagers / Personnes qualifiées

Services Administratif logistiques et techniques

Charte Romain Jacob

UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Retrouvez la charte complète sur www.handidactique.org





Contrat d'engagement

Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- > les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- > les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- > les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui **vous** convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux **votre** traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de **votre** prise en charge dans notre établissement de santé.

Article L. 1110-3 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 ... »



www.santé.gouv.fr

le Centre Hospitalier Intercommunal Brignoles Le Luc est certifié
« Qualité des soins confirmée »
pour une durée de quatre années.

Chapitre 1 : les patients : 98% de satisfaction
Chapitre 2 : les équipes de soins : 96% de satisfaction
Chapitre 3 : l'établissement : 86% de satisfaction



Un hôpital

Des patients

Des professionnels

Des droits

Des valeurs

Les Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins

Version actualisée 29/12/2023

Satisfaction et expérience des patients

Intitulé	2023	2022	Classe	Description	
Questionnaires de sortie MCO et SSR CHIBLL	95%	90%		Satisfaction globale des patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie, Obstétrique et SSR (4321 réponses en 2023 soit 32% des entrées)	
E Satis - Hospitalisés +48h en MCO	69.93	70.2%	D	Satisfaction globale des patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis (329 réponses complètes, soit 3% des entrées))	
Hospitalisés +48h en MCO	Accueil	69.8%	68.6%		D
	Prise en charge par les médecins	79.4%	82.0%		A
	Prise en charge par les IDE/AS	80.6%	82.4%		A
	Repas	50.3%	57.1%		D
	Chambre	59.7%	61.1%		D
Organisation de la sortie	62.8%	64.7%	D		
E Satis - Hospitalisés Chirurgie ambulatoire	80.63	80.37%	A	Satisfaction globale des patients hospitalisés en Chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis (590 réponses complètes, soit 25% des entrées))	
Chirurgie ambulatoire	Avant Hospitalisation	82.8%	83.3%		A
	Accueil	83.2%	84.1%		A
	Prise en charge pendant l'hospitalisation	86.9%	88.3%		A
	Chambre et repas	71.8%	72.0%		C
Organisation de la sortie	76.3%	77.8%	A		

Classe A : \geq à 77.3

Classe B : \geq à 74 et $<$ à 77.3

Classe C : \geq à 70.7 et $<$ à 74

Classe D : $<$ à 70.7

Indicateurs de Lutte contre les infections nosocomiales

Intitulé	2023	2022	Classe	Description
Hygiène des mains en MCO	58%	69%	C	Evaluation des pratiques de lavage des mains avec la solution hydroalcoolique
Hygiène des mains en SSR La Source	18%	52%	C	
Hygiène des mains en SSR Le Luc	72%	36%	C	

IQSS en Médecine, Chirurgie, Obstétrique (MCO) et SSR

Intitulé	2023	2022	Classe	Description
MCO-Prise en charge de la douleur	94%	98%	A	Prise en charge de la douleur et des stratégies de prise en charge
MCO-Qualité du document de sortie	71%	63%	B	Evaluation de la qualité du courrier de fin d'hospitalisation et son délai d'envoi
MCO - Antibiothérapie pour infection respiratoire basse « ATBIR »	66%	30%	B	Evaluation du taux de séjours de patients ayant une prescription d'antibiotiques \leq 7 jours, ou justifiée pour une durée supérieure
MCO - Réhospitalisations entre 1 et 3 jours après hémorroïdectomies en ambulatoire		Non atypique	A	
MCO - Réhospitalisations entre 1 et 3 jours après cholécystectomie en ambulatoire		Non atypique	A	
MCO AVC - Imagerie Cérébrale Diagnostique	92%		A	Evaluation de la trace d'une imagerie cérébrale horodatée
MCO AVC - Planification du suivi post-AVC	0%		D	Evaluation pour les patients sortant à domicile d'un score d'autonomie, des mesures de PEC en cas de déficiences et d'un rdv de consultation post AVC
SSR	2023			
	La Source	Le Luc		
SSR La Source-Prise en charge de la douleur	52%	58%		Prise en charge de la douleur et des stratégies de prise en charge
SSR La Source-Qualité du document de sortie	82%	84%		Evaluation de la qualité du courrier de fin d'hospitalisation et son délai d'envoi
SSR La Source AVC - Projet de vie	0%	0%		Evaluation du projet de vie prenant en compte ou justifiant l'absence de l'avis du patient/entourage, évaluation sociale par une assistante sociale
SSR La Source AVC - Evaluation des fonctions cognitives et comportementales	100%	100%		Fonctions cognitives/comportementales ou motif à l'absence de celle-ci
SSR La Source AVC - Prise en charge d'une hypertension artérielle	100%	50%		Surveillance régulière de la tension artérielle au cours des 15 premiers jours du séjour en SMR et la trace d'une décision médicale si pic systolique
SSR La Source AVC - Suivi pondéral et nutritionnel	100%	50%		Nombre de dossiers de patients avec un suivi pondéral avec une mesure régulière du poids et un calcul de l'IMC et une PEC nutritionnelle
Couverture vaccinale (tous les professionnels du CHIBLL)	15%	19%	D	Taux de personnel hospitalier vacciné contre la grippe

Autres Indicateurs

Intitulé	2023	Classe	Description
Hôpital numérique Prescriptions de médicaments	100%	A	Taux de séjour disposant de prescriptions de médicaments informatisées
Certification Haute Autorité de Santé V2020 (2023)	Qualité des soins confirmée		Appréciation globale des patients : 70% en MCO et 80% en Chir Ambu

Légende

Cotation A \geq 80 %

80 % < Cotation B \leq 60%

60 % < Cotation C \leq 45%

Cotation D < 45 %