



# LIVRET D'ACCUEIL DE L'UNITÉ DE SOINS LONGUE DURÉE ET DE LA MAISON DE RETRAITE ST-LAZARE

## SOMMAIRE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>I] VOTRE ADMISSION</b> .....                                    | <b>2</b>  |
| 1°) Les formalités administratives .....                           | 2         |
| 2°) Le dépôt d'argent et d'objets de valeur .....                  | 2         |
| <b>II] VOTRE SÉJOUR</b> .....                                      | <b>3</b>  |
| 1°) Le personnel .....   | 3         |
| 2°) Votre chambre .....  | 4         |
| 3°) Le linge .....   | 4         |
| 4°) Les repas .....  | 5         |
| 5°) Votre prise en charge médicale et médicamenteuse .....         | 5         |
| 6°) L'animation .....  | 5         |
| 7°) Le culte .....   | 6         |
| 8°) Les bénévoles .....  | 6         |
| 9°) Vos sorties .....  | 6         |
| <b>III] VOS DROITS ET VOS DEVOIRS</b> .....                        | <b>7</b>  |
| 1°) Vos droits .....   | 7         |
| 2°) Vos devoirs .....  | 10        |
| <b>IV] VOTRE ENTOURAGE</b> .....                                   | <b>12</b> |
| <b>V] LA DÉMARCHE QUALITÉ À L'HÔPITAL DE CRÉPY-EN-VALOIS</b> ..... | <b>13</b> |
| <b>ANNEXES</b>   |           |
| Charte de la personne hospitalisée .....                           | 14        |
| Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante ..... | 15        |
| Charte des droits et libertés de la personne accueillie .....      | 16        |

### ET AUSSI :

- La charte contre la douleur
- Le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales
- Les indicateurs de qualité des soins
- La liste des membres de la commission des usagers (USLD)
- Liste des membre du conseil de la vie sociale
- Charte Romain Jacob
- La personne qualifiée (maison de retraite St Lazare)

## VOTRE ADMISSION

### FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

L'ensemble des formalités administratives relatives à votre admission est à accomplir à l'accueil de l'hôpital. Il est rappelé que l'admission ne peut être faite que lorsque les étapes suivantes sont validées :

- ✓ le dossier d'admission complet et validé par la commission d'admission et d'orientation
- ✓ la visite de pré-admission (si l'état de santé de la personne le permet) concluante
- ✓ la disponibilité d'une chambre au sein du service

Les documents à compléter, à signer et à retourner avant votre entrée :

- le contrat de séjour en double exemplaire
- le chèque de caution
- l'engagement de payer de la ou les personne(s) qui assurera(ont) le règlement des frais de séjour
- le règlement de fonctionnement (récépissé à nous retourner)
- le questionnaire d'entrée en établissement
- la responsabilité des biens personnels
- le recueil du consentement au partage des données de santé
- l'autorisation de prélèvement sanguin
- le coupon réponse pour le courrier
- La coupon réponse relatif au médecin traitant
- l'autorisation de photocopier
- la demande d'allocation logement, le cas échéant
- la demande d'APA en établissement, le cas échéant



Les documents à remettre lors de votre entrée :

- la copie du livret de famille
- la copie de l'attestation de sécurité sociale et mutuelle
- la copie de l'assurance responsabilité civile
- la copie des justificatifs de pensions
- la copie du contrat obsèques, le cas échéant

### DÉPÔT D'ARGENT ET D'OBJETS DE VALEUR



L'établissement n'est pas responsable de la perte ou de la disparition d'argent (espèces, chèquiers et cartes bancaires), bijoux, objets de valeur.

## VOTRE SÉJOUR

### LE PERSONNEL

Votre santé et votre confort sont confiés à un personnel qualifié.

Vous apprendrez à connaître chaque personne grâce au badge indiquant son identité et sa qualification professionnelle.

Les maisons de retraite et l'unité de soins longue durée mènent une démarche de projet d'accompagnement personnalisé.

Le résident a libre choix de son médecin traitant ainsi que des intervenants paramédicaux qui lui sont nécessaires (kinésithérapeute, orthophoniste...). C'est une équipe pluridisciplinaire qui assure chaque jour le fonctionnement des maisons de retraite.

#### LE MÉDECIN COORDONNATEUR

- **Le médecin coordonnateur** coordonne les soins médicaux et veille à l'application des bonnes pratiques gériatriques. Il est à la disposition des résidents et familles pour toute demande de renseignements d'ordre médical.

#### L'ÉQUIPE PARAMÉDICALE

- **Le cadre supérieur de santé** est responsable de l'organisation, de la gestion et de la qualité des soins de l'ensemble des structures de l'Hôpital de Crépy-en-Valois.
- **Le cadre de santé** est responsable de l'organisation et de la gestion des soins d'une ou plusieurs unités. Il est à votre disposition pour vous renseigner pour toute difficulté rencontrée pendant votre séjour.
- **Les infirmier(e)s** dispensent les soins et pratiquent certains examens soit sur prescription médicale soit dans le cadre de leur rôle propre. Ils surveillent au quotidien votre état de santé.
- **Les aides-soignant(e)s et aides médico psychologiques** travaillent sous la responsabilité et en collaboration avec l'infirmier(e). Ils vous aident dans l'accomplissement des actes quotidiens et assurent les soins d'hygiène, relationnels et éducatifs et veillent à votre confort.
- **Les psychologues** sont à l'écoute des résidents et familles. Elles conseillent les professionnels dans les accompagnements.
- **Les étudiants paramédicaux** viennent effectuer leur stage dans le service pour suivre leur formation. Ils sont encadrés par l'équipe de soins et participent à la réalisation de vos soins toujours avec votre accord.

## L'ÉQUIPE HÔTELLERIE

- **Les agents d'hôtellerie** sont plus particulièrement chargés de l'hygiène des chambres, parties communes, des repas et du linge.

Et tous ceux que vous ne voyez pas !

Tous les personnels :

- ✓ de la pharmacie
- ✓ du service technique
- ✓ administratifs

qui concourent également à votre sécurité et à votre confort



### Comment reconnaître les professionnels ?



ROSE pour les infirmier(e)s



BLEU pour les aide-soignant(e)s



VERT pour les agents des services hospitaliers



VIOLET pour les agents logistiques



BLANC pour les médecins, les cadres de santé et les étudiants

## VOTRE CHAMBRE

Votre chambre, individuelle ou double, est meublée et parfaitement équipée pour vous recevoir dans de bonnes conditions de confort et de sécurité (détection incendie, appel-malade ...).

Il vous est donné la possibilité de personnaliser votre chambre avec des objets familiers et de petits meubles auxquels vous êtes attachés. L'installation de meubles et appareils électriques est néanmoins soumise à l'autorisation préalable de la direction.

L'ouverture d'une ligne téléphonique et/ou d'une connexion internet devra s'opérer par vos soins auprès de l'opérateur de votre choix.

## LE LINGE

Le linge de literie et de toilette est fourni par l'établissement et entretenu par une blanchisserie extérieure. Tous les effets personnels devront impérativement porter **une étiquette d'identification au nom et prénom du résident**. L'identification du vêtement doit être faite avant l'admission et également tout au long du séjour, sur une étiquette tissée et entièrement cousue de la manière suivante :

- dans le col pour les vêtements hauts (chemise, tee-shirt, ...)
- à la ceinture pour les vêtements bas (pantalons, jupe, slip, ...)

Il faut également marquer les chaussons. L'établissement ne peut être responsable de la perte d'un vêtement si celui-ci n'est pas identifié. Les effets personnels peuvent être entretenus soit par l'établissement (exceptés les vêtements fragiles qui ne peuvent être garantis) soit par vos proches, dans ce cas il faudra le préciser au personnel de soins.

4

En cas de perte, contacter la responsable lingerie.

## LE REPAS



Les repas du midi et du soir sont fournis par un prestataire extérieur ; le petit-déjeuner est préparé par le personnel de restauration de l'établissement. Vous avez la possibilité de préciser au personnel de soins dès votre admission, vos allergies alimentaires ainsi que les aliments que vous n'aimez pas. Les régimes alimentaires sont pris en compte sur prescription médicale. Toutes ces informations sont transmises par l'équipe soignante à la responsable du service restauration.

Le petit-déjeuner et les repas sont servis en chambre aux horaires suivants :

08h00 pour le petit-déjeuner

12h30 pour le déjeuner

18h00 pour le dîner

Selon votre capacité à vous déplacer et votre état de santé, votre repas peut être pris en salle à manger.

Les menus sont affichés dans le service.

## VOTRE PRISE EN CHARGE MÉDICALE ET MÉDICAMENTEUSE



Votre médecin traitant assure votre prise en charge médicale. Le médecin coordonnateur assure la surveillance générale des soins et la cohérence des pratiques médicales.

Pour assurer la continuité des soins et répondre à vos demandes 24h sur 24, les équipes soignantes se succèdent au quotidien.

Pendant votre séjour, l'équipe pluridisciplinaire définit votre projet d'accompagnement personnalisé.

L'établissement dispose d'une pharmacie à usage intérieur qui délivre et prépare les médicaments prescrits par votre médecin. Pendant votre séjour, ne vous faites pas apporter de médicaments par vos proches et ne prenez en aucun cas un médicament qui ne vous aurait pas été dispensé par l'équipe soignante du service.

## L'ANIMATION

L'unité de soins longue durée et la maison de retraite St-Lazare sont avant tout des lieux de vie, le rôle de l'animation est de mettre en œuvre le projet social d'accompagnement. Les animatrices proposent du lundi au vendredi un choix d'animations culturelles, manuelles et intellectuelles auxquelles vous pouvez librement participer.

Des animations festives sont planifiées afin de marquer les événements du calendrier (anniversaires, Noël...).

Des animations de gymnastique douce, animées par des professionnels extérieurs aux établissements, vous sont proposées.

Le programme d'animations est affiché.

## LE CULTE

Le respect de la liberté de conscience s'impose aux personnels, résidents et visiteurs. C'est une règle fondamentale du principe de laïcité qui prévaut au sein de l'établissement public qui vous reçoit.

Les ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir. Adressez-vous à l'infirmière de votre service qui dispose des coordonnées des communautés catholique, israélite, musulmane, orthodoxe et protestante du secteur.

Pour le culte catholique, une équipe d'aumônerie passe régulièrement dans le service à la rencontre des résidents et de leurs familles.

## LES BÉNÉVOLES

Des intervenants bénévoles sont habilités par la direction de l'établissement. Parmi eux, les membres de l'association VMEH (visiteurs de malade dans les établissements hospitaliers) peuvent vous rendre visite si vous le souhaitez. Ils sont spécifiquement formés et encadrés. Leur but est de vous apporter un surplus de chaleur humaine par une présence attentive et régulière à vos côtés.

L'association VMEH apporte également de la distraction aux résidents par l'organisation de jeux et de moments festifs tout au long de l'année, en lien avec le service animation de l'établissement.

## VOS SORTIES

Chacun peut aller et venir librement. Néanmoins l'information sur les absences sera systématiquement donnée à l'infirmière. Merci par ailleurs de préciser l'heure de retour ou la date en cas d'absence prolongée. Les portes et le portail sont fermés à 20 h.

## VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

### VOS DROITS

#### LA PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.



**La personne à prévenir** est la personne que le service contactera en priorité, en cas de besoin. Elle peut être différente de la personne de confiance.

#### L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

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



## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES



Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition dans le service.

## LA LOI LÉONETTI



La loi Léonetti du 22 avril 2005 a pour objectif de renforcer les droits du malade en fin de vie. Elle confirme et codifie des pratiques existantes, comme l'interdiction de l'obstination déraisonnable ou le droit au refus de soins. Elle exclut toutefois explicitement le suicide assisté et l'interruption du processus vital des personnes en fin de vie.

Vous pouvez vous opposer à toute investigation ou thérapeutique. Si vous décidez de limiter ou d'arrêter tout traitement, le médecin doit respecter votre volonté après vous avoir informé des conséquences de votre choix. Votre décision est inscrite dans votre dossier médical.

Si vous êtes incapable d'exprimer votre volonté, c'est au médecin qu'il revient de prendre la décision de poursuivre ou d'arrêter le traitement. Pour ce faire, il doit s'appuyer sur une procédure collégiale associant au moins un autre médecin sans relation hiérarchique avec lui, et agir en concertation avec l'équipe soignante. Vos directives anticipées, si vous en avez rédigées, doivent être consultées, tout comme la personne de confiance. Le médecin doit également informer votre famille et vos proches.

## VOS PLAINTES, RÉCLAMATIONS, ÉLOGES, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en soins, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de santé. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier au directeur de l'établissement, 16 rue St-Lazare - 60800 Crépy-en-Valois. Il veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Il fera le lien avec la commission des usagers (CDU).

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

Outre les médiateurs, la CDU se compose du directeur de l'établissement et de deux représentants des usagers (cf composition en annexe).

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation.

8

Il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Les **représentants des usagers** sont nommés par l'agence régionale de santé et ont pour mission de s'assurer que l'ensemble des droits des usagers sont correctement mis en œuvre tout au long de leur prise en charge allant de l'accueil, du séjour et jusqu'à la sortie. Ces représentants sont indépendants de l'administration de l'hôpital et des équipes médicales. Ce sont des bénévoles issus d'associations agréées. Ils sont associés aux réflexions et décisions visant à améliorer la vie quotidienne à l'hôpital. Pour cela, ils siègent à la commission des usagers (CDU). Ils peuvent vous aider ainsi que vos proches à connaître vos droits, à les faire valoir, à faire le lien avec les professionnels de santé, et le cas échéant à vous conseiller sur les démarches à entreprendre. Ils veillent à ce qu'une réponse soit apportée aux plaintes et aux réclamations. Enfin, ils peuvent recevoir vos remarques et suggestions.

**Deux représentants des usagers sont à votre écoute :**

- ✓ Monsieur Jean-Pierre GRUYER - 06.81.56.73.66 - jpierre.gruyer@laposte.net (union nationale des associations France-Alzheimer et maladies apparentées)
- ✓ Madame Rafaëlle LAUDEN (fédération française des diabétiques)
- ✓ Madame Nathalie PACCOT - 06.87.19.48.88 - paccot.nathalie@gmail.com (fédération française des diabétiques)

## DROIT AU CONSENTEMENT

Toute personne a la liberté de prendre les décisions concernant sa santé.

Le médecin doit respecter la volonté du patient après l'avoir informé des conséquences de ses choix. Si la volonté de la personne de refuser ou d'interrompre tout traitement met sa vie en danger, le médecin doit tout mettre en œuvre pour la convaincre d'accepter les soins indispensables.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne.

Lorsque la personne n'est pas en capacité d'exprimer sa volonté, aucune intervention ou investigation ne peut être réalisée, sauf urgence ou impossibilité, sans que la personne de confiance ou la famille, ou à défaut, un de ses proches ait été consulté.

Les directives anticipées de la personne seront respectées. Ces décisions motivées de limitation ou d'arrêt de traitement doivent être manuscrites et sont inscrites dans le dossier médical.

## DROIT À L'INFORMATION

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé au cours d'un entretien individuel.

Cette information porte sur le projet thérapeutique établi dès votre arrivée avec le médecin. Il concerne aussi bien les traitements mis en place, leur utilité, leurs inconvénients.

Cette information incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles déontologiques.

La volonté d'une personne d'être tenue dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

## PROTECTION DES MAJEURS

Conformément à la réglementation en vigueur, si vous devez bénéficier d'une mesure de protection, celle-ci ne peut être demandée au juge que par :

- ✓ la personne à protéger elle-même, ou la personne avec qui elle vit en couple,
- ✓ un membre de sa famille, des proches entretenant des relations étroites et stables avec elle,
- ✓ la personne qui exerce (déjà) sa mesure de protection juridique,
- ✓ le procureur de la République, qui formule cette demande soit de sa propre initiative, soit à la demande d'un tiers (par exemple : médecin, directeur d'établissement de santé, travailleur social).

Dans ce dernier cas, l'établissement peut procéder à une demande de mise sous protection auprès du procureur de la République après avoir consulté la famille pour accomplir cette démarche et avoir reçu une réponse négative de sa part.

## INFORMATIQUE ET LIBERTÉS



L'Hôpital de Crépy-en-Valois dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage interne.

Les informations recueillies lors de votre séjour feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe soignante et médicale, tenue au secret professionnel, qui vous suit ainsi que pour les données administratives au service des admissions, tenu par les mêmes obligations.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés), vous pouvez obtenir communication des données vous concernant en vous adressant au directeur de l'établissement.

Tout médecin désigné par vos soins peut également prendre connaissance de votre dossier médical.

Par ailleurs, afin de faciliter et améliorer votre parcours de santé, l'Hôpital de Crépy-en-Valois vous offre la possibilité, sans obligation, de partager vos données de santé avec les professionnels de santé du Centre Hospitalier Intercommunal Compiègne-Noyon. Ainsi, si vous avez séjourné et/ou bénéficié d'une consultation au Centre Hospitalier Intercommunal Compiègne-Noyon, l'ensemble des données concernant ces séjours et/ou consultations est accessible pour les professionnels de santé de l'Hôpital de Crépy-en-Valois dès votre arrivée. De plus, si vous devez vous rendre au Centre Hospitalier Intercommunal Compiègne-Noyon, le médecin qui vous accueillera, notamment en situation d'urgence, pourra accéder à votre dossier médical.

Pour ce faire, dans le cadre de votre admission, un document de recueil de consentement au partage de données sera à compléter par vos soins ou par votre représentant légal.

## VOS DEVOIRS

Pour votre bien-être et votre sécurité, il vous est demandé de vous conformer aux recommandations non exhaustives suivantes :

- ✓ Soyez courtois à l'égard du personnel, vous pourrez ainsi exiger qu'il le soit à votre égard.
- ✓ Respectez et faites respecter par votre entourage le bon état des locaux, équipements et accessoires mis à votre disposition.
- ✓ Afin de préserver la quiétude de chacun, utilisez avec discrétion votre poste de télévision et autres appareils sonores.
- ✓ Observez strictement les consignes de sécurité et d'hygiène, afin de ne faire courir aucun danger à vous-même et à autrui.
- ✓ N'utilisez pas de bougies dans votre chambre.
- ✓ L'interdiction de fumer est totale dans tous les locaux du service, conformément aux mesures réglementaires de sécurité et de protection des non-fumeurs.
- ✓ La détention de boissons alcoolisées est rigoureusement interdite.
- ✓ Les armes et autres objets
- ✓ Ne stockez pas dans votre chambre des restes de repas ou tout autre produit alimentaire périssable.
- ✓ Ne vous faites pas amener des médicaments, sauf autorisation spéciale.
- ✓ Demandez à votre entourage de respecter les horaires de visite.
- ✓ Indiquez à vos visiteurs qu'ils suspendent momentanément leurs visites si eux-mêmes sont malades, qu'ils ne s'assoient pas sur votre lit, qu'ils ne soient pas trop nombreux dans votre chambre
- ✓ La présence d'animaux à l'hôpital est interdite.
- ✓ Les pourboires et les cadeaux au personnel sont formellement interdits. Si vous souhaitez manifester votre satisfaction ou votre reconnaissance, vous pouvez adresser un courrier à la direction qui en informera le personnel concerné.

## VOTRE ENTOURAGE

Les visites peuvent être limitées ou interdites en cas de contre-indications médicales.

Dans certaines situations, des règles particulières d'hygiène peuvent être imposées à vos visiteurs (lavage des mains, port d'une surblouse et d'un masque...). Une affiche indiquera sur votre porte à vos visiteurs qu'ils doivent contacter l'équipe soignante avant d'entrer. Le personnel paramédical leur expliquera les modalités à suivre impérativement.

Un studio meublé situé à l'hôpital peut être mis exceptionnellement à la disposition de votre entourage, sous réserve de disponibilité et à titre payant. Un petit-déjeuner peut l'être également.

Votre entourage peut déjeuner avec vous : le repas doit être réservé 48h00 à l'avance et payé auprès de l'agent des ressources humaines. Les chèques devront être libellés à l'ordre du Trésor Public.

Des espaces collectifs vous sont ouverts pour votre bien être et celui de vos visiteurs : au 1er étage du bâtiment, une machine à boissons chaudes est à votre disposition.

## LA DÉMARCHE QUALITÉ À L'HÔPITAL DE CRÉPY-EN-VALOIS

L'Hôpital de Crépy-en-Valois s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge de la personne accueillie. Cette démarche s'appuie sur une politique qualité et gestion des risques et implique l'ensemble des acteurs de l'établissement. Elle se traduit par un programme d'actions qualité et gestion des risques qui prend en compte la réglementation, les recommandations de bonnes pratiques, les exigences du manuel de certification des établissements de santé V2010, l'analyse des risques ...

Comme tous les établissements de santé, l'Hôpital de Crépy-en-Valois est soumis à la procédure de certification tous les 4 ans. Il s'agit d'une évaluation externe et indépendante faite par des professionnels de santé formés à cet exercice qui consiste à évaluer l'ensemble du fonctionnement et des pratiques de l'hôpital. La dernière visite de certification a eu lieu en novembre 2017. Les résultats sont disponibles sur le site de la HAS : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

Parallèlement, la maison de retraite St-Lazare est soumise à la procédure d'évaluation externe. Sur le même principe qu'à l'hôpital, un organisme externe vient évaluer la maison de retraite afin de déterminer si l'établissement se situe dans une bonne dynamique de qualité et de bientraitance. La dernière visite a eu lieu en avril 2012 et l'organisme évaluateur a considéré que l'établissement attestait d'un très haut niveau de qualité.

### LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Une infection nosocomiale est une infection qui se déclare durant (ou immédiatement après) le séjour des résidents, alors qu'elle n'était ni en incubation ni présente lors de leur admission.

Afin de lutter efficacement contre le risque infectieux, l'hôpital dispose d'un comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) et travaille en collaboration avec l'équipe opérationnelle d'hygiène du Centre Hospitalier Intercommunal Compiègne-Noyon.

Le CLIN détermine chaque année un programme d'actions, disponible en annexe. Ces actions sont régulièrement évaluées et les résultats diffusés au public (site internet, livret d'accueil, affichage).

### LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR

L'Hôpital de Crépy-en-Valois fait de la lutte contre la douleur une de ces priorités. Il dispose d'un comité de lutte contre la douleur qui a pour mission de proposer des actions préventives et curatives de la douleur.

Ainsi, les équipes soignantes et médicales s'engagent à prendre en charge votre douleur à travers des engagements inscrits dans une charte contre la douleur disponible en annexe.

La qualité de la prise en charge de la douleur est évaluée régulièrement. Les résultats de ces évaluations sont disponibles au public via ce livret d'accueil et l'affichage.

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

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

# Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

## Article I

### CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

## Article II

### DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

## Article III

### UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

## Article IV

### PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

## Article V

### PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

## Article VI

### VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver ses activités.

## Article VII

### LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

## Article VIII

### PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

## Article IX

### DROITS AUX SOINS

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme tout autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

## Article X

### QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

## Article XI

### RESPECT DE LA FIN DE VIE

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

## Article XII

### LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

## Article XIII

### EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance doit voir protéger, non seulement ses biens, mais aussi sa personne.

## Article XIV

### L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

# Charte des droits et libertés de la personne accueillie

## Article 1er

### **P** RINCIPE DE NON-DISCRIMINATION

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination pour quelque motif que ce soit.

## Article 2

### **D** ROIT À LA PRISE EN CHARGE OU À UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ

La personne doit se voir proposer une prise en charge individualisée, adaptée à ses besoins.

## Article 3

### **D** ROIT À L'INFORMATION

La personne accueillie a droit à une information claire, compréhensible et adaptée à la prise en charge et l'accompagnement demandés, ainsi que sur les droits, sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement.

La personne a accès aux informations la concernant.

## Article 4

### **P** RINCIPE DU LIBRE CHOIX, DU CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ ET DE LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE

1°) La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes.

2°) Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant et en veillant à sa compréhension.

3°) Le droit à la participation directe, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

## Article 5

### **D** ROIT À LA RENONCIATION

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement.

## Article 6

### **D** ROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux.

## Article 7

### **D** ROIT À LA PROTECTION

Il est garanti à la personne, comme à ses représentants légaux et à sa famille, le respect de la confidentialité des informations la concernant comme il lui est également garanti le droit à la protection, à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, à la santé et aux soins et à un suivi médical.

## Article 8

### **D** ROIT À L'AUTONOMIE

Il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. La personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels.

## Article 9

### **P** RINCIPE DE PRÉVENTION ET DE SOUTIEN

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches doit être facilité avec son accord par l'institution.

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 10

### **D** ROIT À L'EXERCICE DES DROITS CIVIQUES ATTRIBUÉS À LA PERSONNE ACCUEILLIE

L'exercice des droits civiques et des libertés individuelles est facilité par l'institution.

## Article 11

### **D** ROIT À LA PRATIQUE RELIGIEUSE

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions.

## Article 12

### **R** ESPECT DE LA DIGNITÉ DE LA PERSONNE ET DE SON INTIMITÉ

Le respect de la dignité de la personne et de son intimité est garanti.