

Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation "Le Vallespir"



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

Etablissement géré par
l'UGECAM Occitanie

Date de mise à jour : 11/08/2022

BIENVENUE

Madame, Monsieur,

La Direction et l'ensemble des professionnels du Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation « Le Vallespir » vous souhaitent la bienvenue.

Ce livret d'accueil a pour objet de vous présenter l'établissement ainsi que ses modalités d'accueil et de prise en charge afin de faciliter votre séjour. Tout est mis en œuvre pour que vous puissiez bénéficier d'un projet thérapeutique adapté à votre état de santé par des professionnels qualifiés et expérimentés.




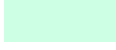

L'engagement de l'établissement est de faire de la qualité du service rendu aux patients une de ses priorités stratégiques et d'inscrire l'ensemble de ses actions dans un processus d'amélioration permanente visant à apporter la meilleure réponse aux besoins des patients.

L'ensemble du personnel médical, soignant, administratif et logistique se tient à votre disposition et à votre écoute. N'hésitez pas à lui faire part de vos demandes, remarques ou suggestions.

Le Directeur,
Sébastien FLEURY

SOMMAIRE

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

Présentation, plan de l'établissement, et plan d'accès ...	p 2 à 4	
Les formalités administratives	p 5 à 8	
Votre séjour	p 9 à 11	
L'organisation des soins	p 12 à 13	
Vos droits et informations	p 14 à 22	

VOTRE ETABLISSEMENT



Créé en 1968, le Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation « Le Vallespir » est un établissement de santé privé d'intérêt collectif (ESPIC), géré par un organisme de Sécurité Sociale (l'UGECAM OCCITANIE).

Il est situé au Boulou sur un parc boisé face au Canigou, en bordure du Tech et à quelques kilomètres de Perpignan.

Son cadre est propice à l'activité médicale de réadaptation, apportant le calme et la tranquillité nécessaires à une hospitalisation.



L'établissement dispose de 96 chambres individuelles réparties sur deux ailes : la première dénommée secteur Languedoc qui accueille 50 patients atteints d'affections de l'appareil digestif, métabolique et endocrinien. La seconde appelée secteur Roussillon qui dispose de 46 lits de soins de suite polyvalents dont 8 lits identifiés à la prise en charge de soins palliatifs.

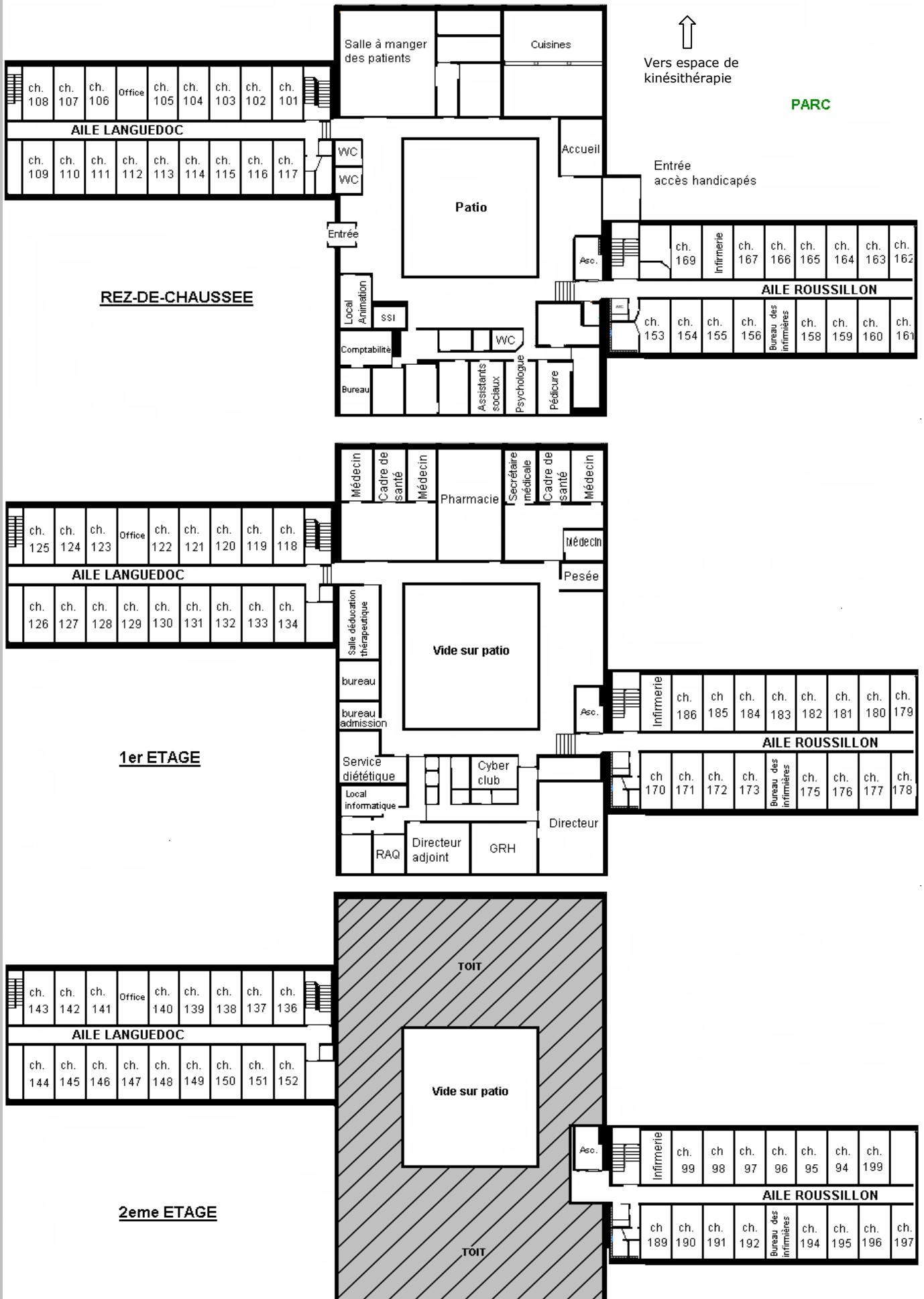
Le Vallespir prend en charge les patients sans discrimination de quelque nature que ce soit, sans considération sociale, financière ou familiale et veille à maintenir l'égalité d'accès à tous.

Les soins sont pratiqués sans dépassement d'honoraires. Dans un souci d'efficacité et de qualité, le Vallespir se positionne au plus près des populations pour garantir, suivre et anticiper leurs besoins.

Le CSMR « Le Vallespir » est géré par l'Union pour la Gestion des Etablissements des Caisses d'Assurance Maladie Occitanie (appartenant au Groupe UGECAM depuis 2000). L'UGECAM Occitanie gère 18 structures sanitaires et médico-sociales pour un total de 1 185 lits et places. Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques de l'UGECAM Occitanie sont :

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

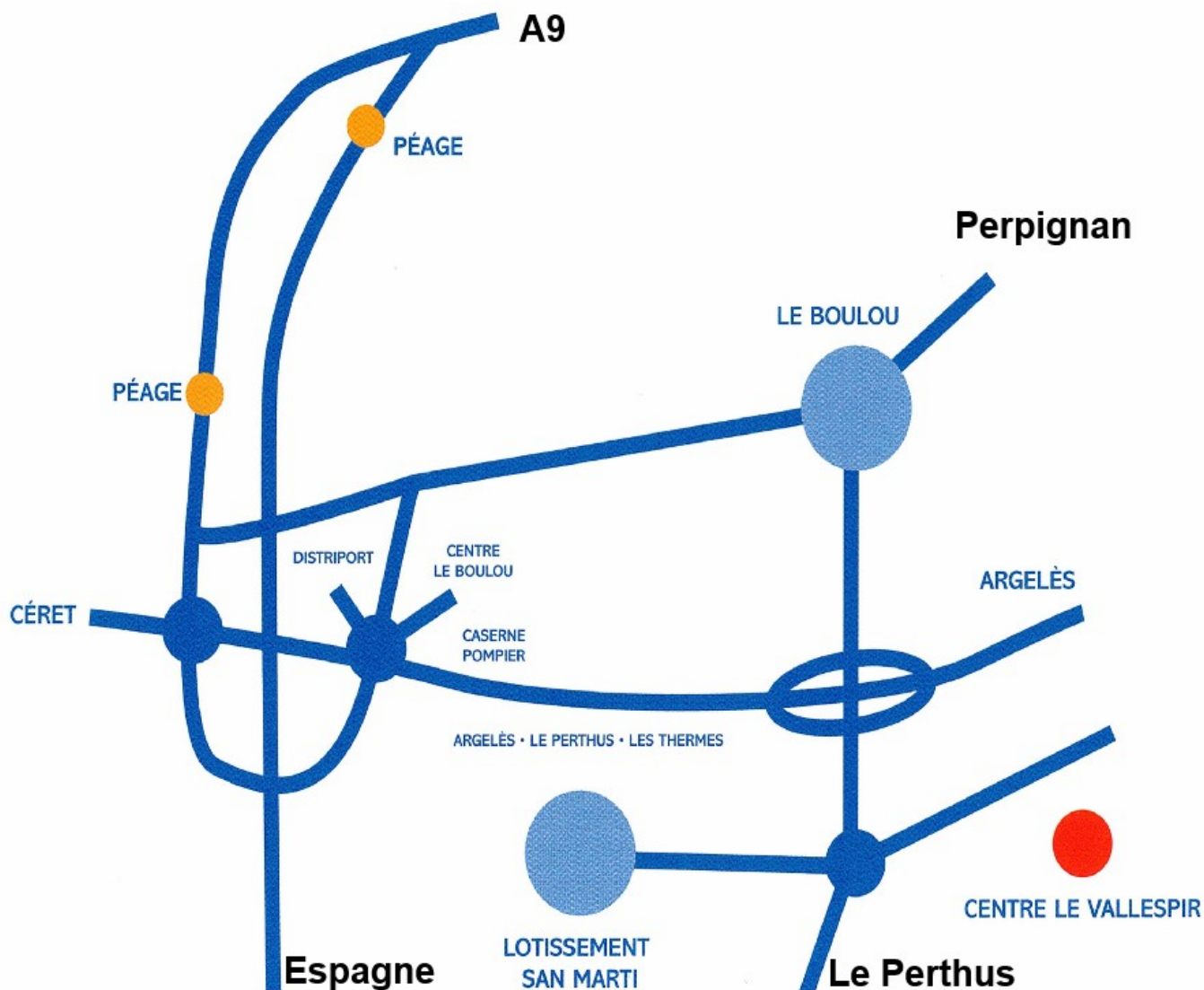
PLAN DE L'ETABLISSEMENT



PLAN D'ACCES

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

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



LES FORMALITES ADMINISTRATIVES

Votre admission

L'accueil est ouvert du :

Lundi au vendredi **de 8h30 à 12h15** et de **13h20 à 17h00**



Les admissions ont lieu du Lundi au Vendredi.

Lors de votre admission depuis un service hospitalier, nous vous demanderons :

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

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

Dépôt de valeurs

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

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

Si vous le souhaitez, vous pouvez déposer dès votre arrivée ces biens ou valeurs dans le coffre de l'établissement. Les objets déposés vous seront remis, à votre sortie, après signature du registre prévu à cet effet.



LES FORMALITES ADMINISTRATIVES - Suite

Les frais d'hospitalisation

Les frais de séjour

Ils sont pris en charge à 80 % par l'Assurance Maladie. La part restante, soit 20 %, dénommé le ticket modérateur, est à votre charge ou prise en charge par votre complémentaire santé.

Dans certains cas (notamment les actes exonérants, longue maladie, accident du travail, invalidité), la prise en charge est portée à 100 %.

Le forfait journalier

Le forfait journalier est une contribution minimale aux dépenses hôtelières. Il est dû pour chaque journée d'hospitalisation. Actuellement il est fixé à 20 € par jour. Vous en serez exonéré si vous êtes accidenté du travail, relevant de l'article 115 ou du régime d'Alsace Moselle.

Votre complémentaire santé peut prendre en charge le forfait journalier.

Les frais de transport

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

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

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

Les frais annexes

Pour répondre à vos attentes de confort, l'établissement vous propose une chambre à régime particulier. Cette prestation donne lieu à facturation de 40 € par jour. Ce tarif inclus la télévision, l'accès wifi, un crédit téléphone et une bouteille d'eau de source chaque jour.

Cette prestation peut être remboursée par votre complémentaire santé sur présentation d'une prise en charge. La facture pourra lui être adressée directement.

LES FORMALITES ADMINISTRATIVES – Suite

Les frais annexes – Suite

La télévision

Un poste de télévision peut être mis à votre disposition après paiement auprès du service facturation (rez-de-chaussée partie centrale). Ce service est gratuit si vous avez opté pour la chambre à régime particulier.

Le téléphone

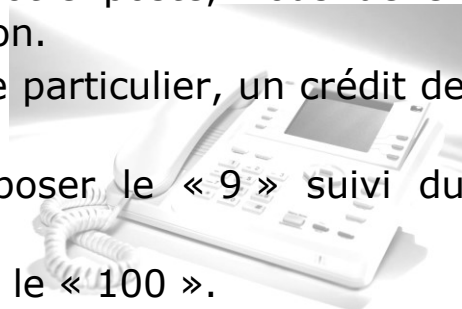
Pour pouvoir appeler l'extérieur, depuis votre poste, vous devez mettre du crédit auprès de service facturation.

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

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

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

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



Vos accompagnants



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

Dès lors que vous avez opté pour une chambre à régime particulier, la mise à disposition du lit d'appoint ne sera pas facturée.

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

Accès Wifi

Un accès vous est mis à disposition.

Conformément à l'article 1.1 du Décret n°2011-219 du 25 février 2011, une traçabilité des accès est sauvegardée pendant 1 an.

LES FORMALITES ADMINISTRATIVES – Suite

Votre sortie

La date de votre sortie est fixée par le médecin de l'établissement. Si vous exigez de sortir contre avis médical, le médecin responsable de votre prise en charge aura alors pour rôle de vous expliquer les dangers d'une telle décision et toutes les possibilités dont vous disposez. Après avoir bien appréhendé et compris les risques que vous encourez, si vous maintenez votre décision, vous devrez signer une décharge de responsabilité.

Les sorties ont lieu l'après-midi à partir de 14h00 sauf circonstances particulières. Le secrétariat médical prendra contact avec vous pour programmer votre sortie, notamment en ce qui concerne le choix du transporteur.

Avant votre départ, pensez à restituer la clé du placard de votre chambre, assurez-vous que vous n'avez oublié aucun effet ou objet personnel.

Le jour de votre départ vous êtes invité(e) à vous présenter au service facturation pour régulariser votre dossier administratif, il vous sera alors remis les documents administratifs et factures acquittées liés à votre séjour.

Prescriptions médicales

Afin d'assurer la continuité des soins à votre sortie, une lettre de liaison vous sera remise ainsi qu'une ordonnance de sortie (Décret du 20/07/2016) il vous sera également remis des documents administratifs (certificats, attestations, etc). De plus, un compte-rendu médical sera adressé à votre médecin traitant.

L'ordonnance de sortie tient compte de votre état de santé actuel. Cette prescription peut être différente de celle de votre entrée. Il est important de la respecter. Ne prenez pas d'autres médicaments (notamment ceux que vous aviez avant votre hospitalisation) sans avis médical. Si vous avez un doute, parlez-en à votre médecin généraliste ou votre pharmacien.

Questionnaire de satisfaction

Afin d'améliorer la qualité de nos prestations et pour répondre au mieux à vos attentes nous avons élaboré un questionnaire de satisfaction. Il sera envoyé directement à votre domicile, accompagné d'une enveloppe retour, dans les jours suivant votre sortie. Vos remarques et suggestions sont une aide précieuse pour améliorer la qualité des soins et des services de l'établissement.

VOTRE SEJOUR

Votre chambre

Toutes les chambres sont individuelles et équipées de récepteurs téléphoniques, de postes de télévision, de douches et de sanitaires individuels. Chaque applique tête de lit regroupe tout l'équipement nécessaire avec un système d'appel pour le service infirmier.

Vos effets personnels

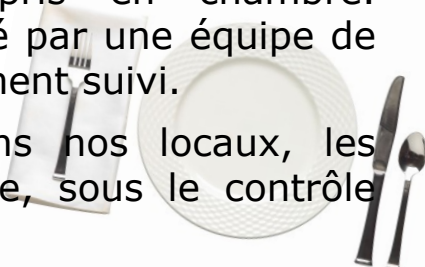
Durant votre séjour, vous aurez à votre charge l'entretien de votre linge. Vous devrez également prévoir votre nécessaire de toilette.

Les repas

L'horaire des repas est affiché sur la porte de la salle à manger. Selon l'état de santé ils peuvent être pris en chambre. L'alimentation est adaptée à votre état de santé par une équipe de diététiciens. Votre régime doit être scrupuleusement suivi.

La cuisine est traditionnelle et préparée dans nos locaux, les régimes sont assurés sur prescription médicale, sous le contrôle d'un diététicien.

Pour assurer l'équilibre alimentaire et par mesure d'hygiène et de sécurité, vous ne pouvez pas apporter d'aliment de l'extérieur ni les stocker dans votre chambre.



Le courrier



Le service courrier est assuré du lundi au vendredi. Votre courrier est à retirer à l'accueil. Vous pouvez y déposer votre courrier timbré à poster pour 13h30 ou bien utiliser la boîte postale située dans la partie centrale du rez-de-chaussée.

Les visites

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

Associations de bénévoles

L'association L'Olivier (soins palliatifs) est présente sur l'établissement régulièrement, vous pouvez avoir la visite d'un bénévole si vous le souhaitez, vous pouvez en faire la demande auprès des soignants.

VOTRE SEJOUR - Suite

Permissions exceptionnelles de sortie

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

Pédicurie

Un service de Pédicurie peut vous être proposé le mardi après-midi. Si vous souhaitez en bénéficier, vous devez en faire la demande auprès de la technicienne des admissions dont le bureau est situé au 1^{er} étage, partie centrale. Ces prestations sont à votre charge et réglables directement au professionnel concerné.

Liberté de culte

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

Anonymat

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

VOTRE SEJOUR - Suite

Les traitements personnels

Dès votre admission, pour des raisons liées à la sécurité de votre prise en charge, tous les médicaments en votre possession doivent être obligatoirement remis au personnel soignant du service, ils vous seront restitués à votre départ.

Au cours de votre séjour, vous vous engagez à prendre uniquement le traitement prescrit par le médecin de l'établissement.

Il est très important de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin du centre. En effet, des réactions entre les différents médicaments peuvent exister et risquent d'entraîner de graves complications, surdosages, interactions,...

Le respect d'autrui

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

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

Le respect de la réglementation anti-tabac



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

Votre santé et votre sécurité

L'introduction dans l'établissement de :

- boissons alcoolisées - denrées alimentaires
- médicaments autres que ceux prescrits par le médecin du Centre « Le Vallespir ».
- produits stupéfiants
- armes ou objets dangereux

est totalement prohibée.

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

VOS SOINS

Une équipe de professionnels à votre écoute

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

Le service qui vous accueille est placé sous la responsabilité du médecin et du cadre de santé. Durant votre séjour, vous serez accompagné(e) par différents professionnels qui mettent en commun leurs compétences et leurs qualités humaines pour garantir des soins et un soutien de qualité.



Chaque professionnel peut vous donner ainsi qu'à votre entourage des informations relatives à votre séjour.

L'identité et la fonction de chaque professionnel sont mentionnées sur la tenue.

Le personnel médical

Les médecins élaborent votre projet médical personnalisé. Ils assurent la continuité des soins 24h/24.

Des visites médicales sont programmées en fonction de votre état de santé. Les médecins peuvent recevoir votre famille sur demande.

Le personnel soignant

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

Les infirmiers(e) de jour et de nuit dispensent les soins prescrits et après évaluation, informent l'équipe médicale de tout problème de santé.

Les aides-soignants(e) vous aident dans vos soins d'hygiène quotidiens, veillent à votre confort et à tous les actes de la vie quotidienne.

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

VOS SOINS - Suite

Le personnel de rééducation

Les kinésithérapeutes et l'éducateur sportif interviennent sur prescription médicale pour les soins de rééducation et réadaptation, afin de vous aider à récupérer votre intégrité fonctionnelle.

Les soins sont dispensés en chambre ou en salle de rééducation, et ce du lundi au vendredi.



Les diététiciens vous rendent visite au début de votre séjour pour effectuer votre bilan d'entrée et mettre en place l'alimentation correspondant à vos besoins. Vous pouvez aussi les solliciter par l'intermédiaire de l'équipe soignante.

L'assistante sociale vous aide en collaboration avec les médecins et l'équipe soignante à sauvegarder vos droits et rechercher des solutions adaptées à votre situation sociale.

Ils reçoivent sur rendez vous à votre demande ou vous rendent visite en chambre.

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

Le personnel administratif

Les secrétaires médicales sont à votre disposition du **lundi au vendredi de 8h à 16h30** pour répondre à vos demandes de renseignements concernant l'organisation de vos rendez vous externes et votre retour au domicile.

Elles se chargent de commander votre transport.



La charte de la personne hospitalisée

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

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

PRINCIPES GÉNÉRAUX

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

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

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

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

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

6 - Le patient hospitalisé peut, **à tout moment, quitter l'établissement** sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels qu'il encourt.

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

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

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

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

VOS DROITS ET INFORMATIONS – Suite

Droits des personnes soignées

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

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

Information sur votre état de santé

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

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

Consentement éclairé des soins

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

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

Le consentement aux soins proposés est :

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

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

VOS DROITS ET INFORMATIONS – Suite

La personne de confiance

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

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner dès l'admission, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Les directives anticipées

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

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

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

Vous pouvez, si vous le souhaitez, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Ces directives indiquent vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

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

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

VOS DROITS ET INFORMATIONS – Suite

Dossier patient

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

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

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

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

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

Informatique et liberté

Conformément aux dispositions de la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Vous pouvez accéder aux informations vous concernant en vous adressant au responsable de l'établissement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Par ailleurs, votre admission a été gérée par Via Trajectoire (logiciel de gestion des transferts inter hospitaliers). Vous pouvez, conformément aux dispositions de la loi pré citée, exercer vos droits d'opposition, d'accès, de rectification et d'opposition à ces données.

VOS DROITS ET INFORMATIONS – Suite

La Commission des Usagers (CDU)

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

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

Outre les médiateurs médicaux et non-médicaux, la CDU se compose du directeur, de représentants des usagers et de représentants du personnel.

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

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

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

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

Membres de la Commission des Usagers

Représentant légal de l'établissement :

Monsieur Sébastien FLEURY

Tél : 04 68 83 70 45,

Mail : sebastien.fleury@ugecam.assurance-maladie.fr

Représentants des usagers :

Monsieur Antoine SUCH, Amicale Languedoc-Roussillon des Insuffisants ou Handicapés Respiratoires (*Président de la CDU*)

Tél : 0612762452, mail : francoisesuch@hotmail.fr

Monsieur Bernard CAILLAUT, Amicale Languedoc-Roussillon des Insuffisants ou Handicapés Respiratoires

Tél : 0668835554, mail : bernard.caillaut@sfr.fr

Madame Isabelle PARQUIN, association française des diabétiques 66

Tél : 07 68 96 87 55. Mail : parquin.isabelle@orange.fr

Médiateurs médicaux et non médicaux:

Docteur Corinne DIRAT, Tél : 04 68 83 70 41,

Mail : corinne.dirat@ugecam.assurance-maladie.fr

Madame Anne THIEBAUD, psychologue, Tél : 04 68 83 70 91

Mail : anne.thiebaud@ugecam.assurance-maladie.fr

Monsieur Mathieu MALLET, Diététicien, téléphone : 04 68 83 70 06

Mail : diet.val@ugecam.assurance-maladie.fr

Représentant du personnel soignant et son suppléant :

Mme Géraldine GUERRERO, Infirmière, téléphone : 04 68 83 70 64

Madame Fatiha LARDJANE, Aide-Soignante, téléphone 04 68 83 70 77

Représentant le Conseil de l'UGECAM :

M. Philippe BARTHES, téléphone : 06 09 79 56 26,

mail : barthesphilippe81@gmail.com

Secrétariat de la CDU : Madame Oriane PIGNON, gestionnaire qualité, téléphone 04 68 83 70 52

Mail : orianne.pignon@ugecam.assurance-maladie.fr

VOS DROITS ET INFORMATIONS – Suite

Vos plaintes, réclamations, observations ou suggestions

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

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

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

A l'adresse suivante :

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

Vos principaux interlocuteurs

Sébastien FLEURY	Directeur
Dr Corinne DIRAT	Médecin
Dr Julie COUFFIGNAL	Médecin Coordonnateur
Dr Catherine MISSONNIER	Pharmacien
Elodie SOLER	Cadre de Santé
Bérénice DUVAL	Cadre de santé
Orianne PIGNON	Gestionnaire qualité et risque

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

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

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

VOS DROITS ET INFORMATIONS – Suite

Démarche Qualité et Sécurité des soins

Le CSMR « Le Vallespir» s'est engagé depuis plusieurs années dans une politique d'amélioration continue de la qualité de ses prestations. L'établissement a été certifié en 2017 et est ainsi reconnu pour son niveau de qualité et sa dynamique d'amélioration de la prise en charge du patient.

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

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

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

L'identitovigilance

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

Les vigilances sanitaires

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

VOS DROITS ET INFORMATIONS – Suite

Le Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD)

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

Le CLUD analyse aussi les observations formulées par les patients dans les questionnaires de satisfaction.

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

Notre Contrat de Prise en charge de la Douleur

«Vous avez mal ! Parlez en»

Sous l'égide du Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), la prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes.

N'hésitez pas à exprimer votre Douleur.

En l'évoquant, vous aidez les médecins à mieux vous soulager.

Les soignants effectueront une évaluation et vous proposeront les moyens les mieux adaptés à votre cas.

Des méthodes non médicamenteuses peuvent vous être proposées comme par exemple les massages antalgiques et le soutien psychologique.

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

au personnel soignant.

VOS DROITS ET INFORMATIONS – Suite

La prévention des infections liées aux soins (CLIN)

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

La prévention des troubles de l'alimentation (CLAN)

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

CHARTRE DE PREVENTION DE LA MALTRAITANCE ET DE PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

POUR NOUS, CSSR LE VALLESPIR :

*Un propos, une attitude ou une omission, intentionnel ou non, physique ou psychique, orienté contre autrui et portant atteinte à l'intégrité de la personne est un **acte de maltraitance**.*

Les personnes accueillies dans notre établissement, sont considérées comme des personnes vulnérables

L'âge, la séparation d'avec les proches, la culture, les difficultés de compréhension, d'expression, les pathologies peuvent affecter les capacités à se défendre.

C'est pourquoi notre établissement veille à s'entourer de professionnels dont l'éthique, les valeurs et l'engagement personnel entrent naturellement dans la démarche, la philosophie et les valeurs de l'établissement :



AUSSI, LE PERSONNEL S'ENGAGE À :

- ↳ Promouvoir la **bienveillance**
- ↳ Adopter en toute circonstance, **une attitude professionnelle et distanciée**
- ↳ Prendre appui sur le **travail en équipe**, facteur essentiel de la prévention de la maltraitance
- ↳ Agir dans le cadre des **responsabilités** confiées et le **respect de la fonction** de chacun
- ↳ Adopter un **comportement et un langage adaptés** au travail
- ↳ **Respecter** les protocoles de prise en charge
- ↳ Mener tout dialogue avec **patience et douceur**
- ↳ Faire preuve du plus grand respect pour la **pudeur et la dignité** de la personne accueillie
- ↳ **Avertir** sans délai la hiérarchie **de tout acte, attitude ou propos déplacés**
- ↳ **Respecter la culture et l'histoire familiale** de chacun.

La Directrice
Marie-Pierre ROGE

La Présidente de la CME
Dr Vanessa HERNANDEZ



Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation
«LE VALLESPIR»

230, Avenue de la Méditerranée – 66160 LE BOULOU

Tél : 04.68.83.70.70 - Fax : 04.68.83.71.35

<http://www.ugecam-occitanie.fr>