

Livret d'accueil



Site du Pôle Santé Sud

Hospitalisation de jour
Consultations et Soins Externes

Rue de Guetteloup
72100 le Mans





Sommaire

	Bienvenue	1
	Le Centre F. Gallouédec	2
	Le projet associatif	4
	Votre séjour	6
	Les professionnels	12
	Vos droits	14
	Plaintes et réclamations	28
	A votre écoute	29
	Charte de la personne hospitalisée	30
	Hygiène	31



Bienvenue

Madame, Monsieur,

L'ensemble du personnel du Centre F. Gallouédec vous souhaite la bienvenue.

Ce livret, rédigé à votre attention, vous est offert dans le but de faciliter votre séjour et vos démarches. Ainsi des informations relatives à l'établissement et aux formalités administratives vous sont précisées dans ce livret.

Le Centre F. Gallouédec est un **Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif** à but non lucratif. Sa capacité est de 144 lits en hospitalisation complète et **53 places en hospitalisation de jour**. Il est géré par l'**Association d'Hygiène Sociale de la Sarthe**, qui gère aussi d'autres établissements sanitaires et médico-sociaux.

Les activités médicales concernent les soins de suite et de réadaptation.

L'établissement met à votre disposition des moyens humains et techniques diversifiés, permettant une prise en charge médico-psycho-sociale individualisée ; les professionnels dispensent également leurs compétences en matière de prévention, d'éducation à la santé et de réinsertion socio-professionnelle.

L'équipe du Centre F. Gallouédec est très attachée à la Qualité de ses services et répond au référentiel de la H.A.S. (Haute Autorité de Santé).

Bonne lecture, cordialement

Le Directeur,



Les soins de suite et de réadaptation s'inscrivent dans la continuité des soins de courte durée et ont pour objectif le retour à domicile et la réinsertion du patient dans son milieu de vie. Les traitements visent :

- La limitation des handicaps physiques,
- La restauration somatique et psychologique,
- L'éducation du patient et éventuellement de son entourage,
- La préparation de la sortie et la réinsertion sociale et professionnelle.

Pour de plus amples informations, vous pouvez consulter le site Internet du Centre F. Gallouédec (www.centre-gallouedec.com) ou demander à l'accueil les documents présentant les principales activités médicales du Centre F. Gallouédec réalisées en hospitalisation complète (site de Parigné) ou en hospitalisation de jour (site du Pôle Santé Sud), notamment pour les patients :

- atteints d'affections rhumato-orthopédiques,
- atteints de syndromes douloureux chroniques*,
- amputés,
- atteints d'AVC (Accident Vasculaire Cérébral),
- atteints de maladies neurologiques dégénératives (sclérose en plaque, maladie de Parkinson,...),
- atteints d'affections liées aux conduites addictives*,
- en soins de suite de cancérologie,
- en soins palliatifs,
- pris en charge en soins de suite polyvalents,
- atteints d'affections respiratoires*,
- atteints d'obésité*,
- atteints d'affections cardiovasculaires*.

* Dans la continuité d'un meilleur soutien de la personne, les professionnels du Centre F. Gallouédec ont développé des programmes d'éducation thérapeutique.

Ces programmes d'éducation thérapeutique sont conçus pour vous impliquer pleinement, vous et votre entourage, dans la compréhension de votre maladie, ainsi que dans votre action au quotidien pour la gérer.

Depuis avril 2009, les activités d'hospitalisation complète et d'hospitalisation de jour sont différenciées géographiquement.

Sur **Parigné l'Évêque**, le site historique du Centre F. Gallouédec, les activités proposées sont réparties comme suit sur 144 lits d'hospitalisation complète en Soins de Suite et de Réadaptation :

- ✓ 60 lits de SSR spécialisés « appareil locomoteur et neurologie »,
- ✓ 14 lits de SSR spécialisés « addictologie »,
- ✓ 14 lits de SSR spécialisés « nutrition »,
- ✓ 56 lits de SSR polyvalents dont
10 lits dédiés en soins palliatifs.



Sur **le site du Pôle Santé Sud**, depuis 2009, les activités sont réparties comme suit : 53 places d'Hospitalisation de jour :

- ✓ appareil locomoteur et neurologie,
- ✓ réadaptation cardio vasculaire,
- ✓ réhabilitation respiratoire,
- ✓ nutrition,
- ✓ addictologie.





Le projet associatif

Fondée en 1921 pour venir en aide aux patients tuberculeux, reconnue d'utilité publique en juillet 1924, l'Association d'Hygiène Sociale de la Sarthe (AHSS) avait déjà une vocation de type « santé publique » avec une connotation sociale très forte. L'Association d'Hygiène Sociale de la Sarthe (AHSS) poursuit le projet institutionnel de « Soigner, Eduquer, Accompagner » en conformité avec l'esprit de ses statuts originels.

Le projet associatif est fondé sur une prise en charge des usagers dans le milieu ordinaire de vie dès que cela est possible.

L'AHSS est attachée aux valeurs des lois des champs sanitaires et médico-sociaux, aux référentiels de bonne pratique validés au plan national (Haute Autorité de Santé, Agence Nationale d'Evaluation des établissements Sociaux et Médico-sociaux) et notamment :

- à la pluridisciplinarité comme principe fondamental de prise en charge ;
- à la nécessaire bientraitance ;
- au droit des salariés à être formés et à exercer leur art selon les règles professionnelles et éthiques en vigueur ;
- au travail en réseau ;
- à l'évaluation des pratiques professionnelles et à la démarche continue d'amélioration de la qualité du service rendu ;



- à une politique des ressources humaines à travers la signature de la charte sur la diversité, les entretiens annuels d'appréciation, le plan de formation professionnelle continue, ainsi que l'engagement fort dans l'accompagnement de futurs professionnels ;
- à la mutualisation des moyens de l'AHSS ;
- à la participation active de la direction générale aux instances officielles (Commission exécutive de la Maison Départementale des Personnes Handicapées, Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH), Conférence Sanitaire de Territoire, ...).

Les orientations actuelles du projet associatif de l'Association d'Hygiène Sociale de la Sarthe :

- 1 - Optimiser le développement des parcours de prise en charge répondant aux besoins des usagers (Dispositif de Coordination de l'Aval, relations avec les prises en charge de proximité) ;
- 2 - Placer l'utilisateur au cœur de sa prise en charge en le guidant dans la définition de son projet de vie, conforme à ses possibilités ;
- 3 - Développer une éducation à la santé et mieux l'intégrer à nos pratiques ;
- 4 - Mener une réflexion et apporter des solutions concrètes au vieillissement de la population.

Les formalités administratives

Dès votre arrivée au Centre F. Gallouédec - site du Pôle Santé Sud, vous êtes accueilli(e) au secrétariat afin d'accomplir les formalités administratives. Vous êtes ensuite dirigé(e) vers le plateau technique où un professionnel vous reçoit et se charge de votre première séance. Les équipes œuvrent pour votre confort tout au long de votre séjour.

Dans tous les cas, nous nous chargeons d'effectuer la demande de prise en charge auprès des organismes.

Pour cela, **vous devez nous présenter** :

- ✓ votre **Carte Vitale** (carte d'immatriculation Sécurité Sociale),
- ✓ une **pièce d'identité** (carte d'identité, passeport, carte de résident, carte de séjour, extrait de naissance, livret de famille),
- ✓ votre carnet de santé, si vous en avez un,
- ✓ votre carte mutuelle ou attestation (couverture Médicale Universelle (CMU)),



Si vous ne souhaitez pas que votre présence soit divulguée, vous pouvez le demander au moment de votre admission ou en cours de séjour auprès de l'infirmière.

L'engagement du Centre F. Gallouédec dans la vérification de votre identité

Une politique de prévention des erreurs liées à l'identité du patient est définie dans l'établissement. Cette politique est mise en œuvre par la cellule d'identitovigilance.

Ainsi, lors de votre entrée, les données relatives à votre identité seront recueillies avec la plus grande attention. Pour cela, il vous sera demandé de présenter une pièce d'identité lors de votre admission.

Ensuite, afin d'éviter de vous prodiguer des soins par erreur lors de votre séjour, les professionnels de santé seront très vigilants à **vérifier votre identité (nom, prénom et date de naissance) à maintes reprises**, surtout en début d'hospitalisation et lors de certains actes à risque. Cette vérification systématique d'identité permet de sécuriser votre prise en charge.



Ensemble, engageons-nous pour des soins plus sûrs

Si vous constatez des faits « inhabituels » lors de votre séjour (nouveaux médicaments, injection inhabituelle...), alertez immédiatement le professionnel afin qu'une vérification soit effectuée au plus vite.

Les frais d'hospitalisation

- Si vous êtes pris(e) en charge à 100% par l'organisme social dont vous relevez, vous n'aurez rien à payer.
- Si votre caisse obligatoire ne participe que partiellement, le ticket modérateur sera dû, sauf prise en charge par votre Caisse Complémentaire.



L'Hospitalisation de jour

Le principe de l'hospitalisation de jour repose sur des séances à la journée ou à la demi-journée, une à plusieurs fois par semaine. Le service est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 18h.

Votre programme initial et la durée de votre prise en charge ont été définis par le médecin du Centre F. Gallouédec. Ils feront l'objet d'une réévaluation au cours de l'hospitalisation avec des bilans médicaux réguliers.

Le secteur d'hospitalisation de jour est composé d'une équipe pluridisciplinaire (médecin, aide-soignant, assistant de service social, ergothérapeute, infirmier, kinésithérapeute, neuro-psychologue, diététicien, orthophoniste, orthoprothésiste, psychologue, art-thérapeute, ...).

Pour la bonne marche du service et pour une prise en charge optimale, quelques règles pratiques doivent être respectées :

- ✓ Le suivi médical spécialisé pendant votre séjour est assuré par un des médecins du Centre F. Gallouédec,
- ✓ Merci de penser à apporter vos documents médicaux (notamment les radios, ainsi que vos prescriptions de médicaments) lors des consultations avec le médecin de l'HDJ. Pour tout problème de médecine générale, adressez-vous à votre médecin traitant.

L'Accueil

A chaque journée de votre prise en charge rééducative, vous vous présenterez à l'hôtesse d'accueil. Elle enregistrera alors votre arrivée.

Pour votre traitement médicamenteux

Il est important que vous apportiez à la secrétaire médicale votre dernière ordonnance dès le premier jour de votre prise en charge (vous pouvez éventuellement l'envoyer par courrier avant votre arrivée). Merci de nous signaler, sur présentation de l'ordonnance, tout changement de traitement effectué par votre médecin généraliste ou spécialiste.

En fonction de votre temps de présence :

- si vous venez par demi-journée : apportez le traitement dont vous pourriez avoir besoin (contre la douleur...),
- si vous déjeunez sur place : apportez votre traitement habituel du midi (comprimés, insuline...). Si nécessaire, le médecin demandera à une infirmière de vous aider à prendre votre traitement.

Personnes à prévenir

Lors de votre entrée, le personnel vous demandera la liste des personnes à prévenir en cas de nécessité, ainsi que le nom de la personne de confiance (cf. page 21).


Service social

Le service social est à votre disposition pour vous recevoir, vous et vos proches. Les prises de rendez-vous s'effectuent auprès de l'équipe ou par l'intermédiaire de la secrétaire de planification.

Les objets de valeur, espèces, chèquiers

Pour votre sécurité, le Centre F. Gallouédec n'étant pas, conformément à la loi, responsable des vols, nous vous demandons de ne prendre que le strict nécessaire et donc de laisser à votre domicile tous les objets de valeur (bijoux, argent).

Pour déposer vos affaires personnelles et vous mettre en tenue adaptée à la rééducation (jogging, short, maillot de bain, chaussures de sport...), un vestiaire personnel fermant à clé est mis à votre disposition. Merci de prévoir une pièce de 1€ comme jeton.



Lors de votre sortie,
vérifiez que vous
n'avez rien oublié
dans votre casier.

Les repas

Les repas, réalisés sur le site de Parigné l'Evêque par les cuisiniers de l'établissement, sont pris au self situé au niveau bas du bâtiment.

Les repas sont pris en charge intégralement par le Centre F. Gallouédec lors des séances à la journée. Si vous bénéficiez de séances à la demi-journée, vous pouvez également déjeuner au self, mais les repas vous seront facturés.

Votre entourage

Par mesure de confidentialité et par respect pour les autres patients, vos proches ne peuvent assister aux séances sauf s'ils y sont invités par le thérapeute. Un espace détente est à leur disposition à l'accueil du site.

Si votre famille souhaite rencontrer l'un de vos thérapeutes, merci de vous adresser à celui-ci.

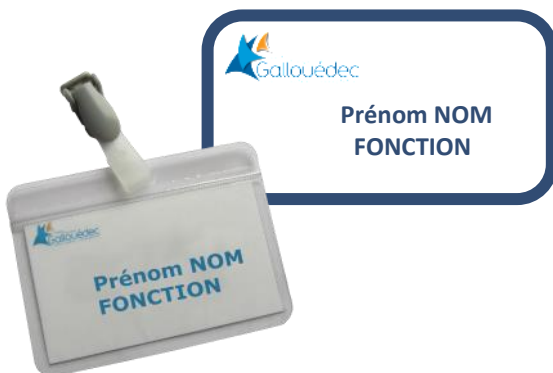
Un espace repos est à votre disposition. La chaîne de télévision interne vous permet d'avoir accès aux informations pratiques liées à votre séjour.

En cas d'absence, nous vous remercions de **nous prévenir dès que possible** en appelant à l'accueil du Centre F. Gallouédec - site du Pôle Santé Sud au 02.44.71.86.86.

Les professionnels

Au Centre F. Gallouédec, vous êtes pris(e) en charge par une équipe pluridisciplinaire. Pour reconnaître l'ensemble de ces intervenants, les tenues professionnelles ont été adaptées et chaque professionnel porte un badge avec son Prénom, son NOM et sa FONCTION.

D'autres professionnels, également à votre écoute, portent au minimum un badge : diététicien, psychologue, neuropsychologue, assistant de service social, éducateur d'activités physiques adaptées, art-thérapeute, moniteur auto-école, animateur, orthoprothésiste, pédicure-podologue, podo-orthésiste...



Tenue blanche



Tenue blanche et abricot



Infirmier

Tenue blanche et framboise



Kinésithérapeute
Ergothérapeute
Orthophoniste

Tenue blanche et turquoise



Agent de service
hospitalier

Tenue blanche et parme

Une équipe
pluridisciplinaire



Vos droits

Dans le cadre de la refonte du livret d'accueil, les représentants d'usagers et des professionnels du Centre F. Gallouédec membres de la Commission des Relations avec les Usagers ont élaboré ce document à votre attention. Avec ce coup de projecteur sur 10 droits, des explications pratiques vous sont apportées sur des points que vous connaissez peut-être mal ou que vous ne savez pas comment mettre en œuvre.

Cette synthèse a pour objectif :

- * d'expliquer des points importants de la charte du patient hospitalisé,
- * d'apporter une réponse appropriée à chacun des droits.

Documents de référence :

- * *Plaquette de présentation des droits, FEHAP, octobre 2011.*
- * *Charte de la personne hospitalisée, DHOS, 2 mars 2006.*
- * *Guide du représentant des usagers du système de santé du Collectif Inter associatif sur la Santé (CISS).*





1. Le droit au respect de la vie privée et de l'intimité :

De quoi s'agit-il ? Toute personne accueillie dans un établissement sanitaire, social ou médico-social a le droit au respect de son intimité, notamment lors des soins, de la toilette, des consultations, des visites médicales ou des soins sur le plateau technique. La chambre de la personne accueillie est un lieu de vie privé. Le respect de la vie privée implique le respect de la confidentialité des courriers, des communications téléphoniques comme des entretiens avec des visiteurs.

Pour accéder à la chambre, le personnel doit frapper avant d'entrer, ainsi que les personnes extérieures. La personne accueillie a le droit d'accepter ou de refuser une visite et si elle ne le souhaite pas, le personnel du service doit l'accompagner dans son choix.

2. Le droit de la personne au respect du secret des informations la concernant :



De quoi s'agit-il ? Le principe du secret professionnel (dont le secret médical est une composante) est un élément du principe de respect de la vie privée (informations médicales, financières, vie familiale...).

Le secret couvre l'ensemble des informations concernant la personne et, notamment, les données de nature médicale venues à la connaissance du professionnel de santé ou de tout membre du personnel de l'établissement. Ce secret n'empêche pas le partage d'informations entre les membres des équipes de l'établissement, afin d'assurer la continuité des soins.

Cette discipline du secret s'applique également à la gestion, informatique ou non, des dossiers des usagers, au rangement, à l'archivage et aux conditions d'accès des usagers à leur dossier.

En participant à un groupe de patients, vous devez également être garant de la confidentialité des informations concernant les autres patients du groupe.



3. Le droit d'être informé de son état de santé et le droit au respect du refus de l'être :

De quoi s'agit-il ? La personne accueillie a le droit d'être informée sur son état de santé, sur toutes les investigations, examens, traitements, orientation, actions de prévention et soins. Elle doit l'être également des bénéfices et risques de tout ce qui lui est proposé ou entrepris, notamment concernant les effets indésirables, les risques fréquents ou graves, les alternatives éventuelles et les conséquences en cas de refus.

Toutes les informations doivent être délivrées dans le cadre d'un entretien individuel. L'information est généralement orale et peut être complétée par des documents écrits. La personne accueillie peut se faire accompagner ou non de sa personne de confiance.





4. Le droit d'accès direct au dossier médical ou au dossier de soins :

✓ Pendant votre hospitalisation :

De quoi s'agit-il ? La personne accueillie (ou la personne ayant l'autorité parentale, ou le tuteur) a le droit de consulter directement son dossier médical. La présence d'un médecin (du Centre F. Gallouédec ou médecin traitant) peut toutefois être utile à la lecture et à la compréhension du dossier.

Le droit d'accès concerne toutes les informations de santé détenues par la structure, qu'elles soient manuscrites ou non, médicalement validées ou non, intégrées matériellement au dossier ou non. Il peut s'agir de comptes rendus, de résultats d'examen, d'observations, d'échanges entre professionnels, à l'exception des informations mettant en cause des tiers.

✓ Après votre sortie d'hospitalisation :

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 faisant la demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement.

Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

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

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

✓ **La conservation de votre dossier :**

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

- **Dossier rédigé sur papier**

Votre dossier est conservé dans notre établissement (30 ans pour les patients transfusés, 20 ans pour l'ensemble des patients hospitalisés et 10 ans après un décès).

- **Dossier électronique**

Votre dossier étant réalisé sous forme électronique, il est donc conservé sur nos serveurs informatiques. Les traitements de données de santé à caractère personnel sont réalisés dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ils font l'objet de déclaration à la CNIL.

5. Le droit de la personne de refuser les soins :

De quoi s'agit-il ?

- **Du point de vue des professionnels :** Aucun acte ou traitement médical ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de l'utilisateur. L'utilisateur doit donc pouvoir exprimer son choix sans contrainte et doit être clairement informé ; il existe cependant des dispositions spécifiques en psychiatrie ou en cas de grande contagiosité.
- **Du point de vue de la personne accueillie :** Toute personne a le droit de refuser de consentir à un traitement ou à des soins. Un simple refus oral suffit, dont le médecin peut demander confirmation écrite.

Lorsque le refus de soins met en jeu le pronostic vital, cette décision doit être réitérée dans un délai raisonnable. Celle-ci sera inscrite dans le dossier médical du patient.



6. La désignation de la personne de confiance :



De quoi s'agit-il ?

Tout patient majeur a le droit de désigner une personne de confiance qui sera consultée par le médecin si son état de santé ne lui permet pas d'exprimer sa volonté. Dans cette hypothèse, la personne de confiance ne se substitue pas au patient, mais doit nécessairement être consultée et informée de l'état de santé du patient avant tout acte ou traitement.

Son avis prévaut sur tout autre avis non médical, sauf lorsque le patient a rédigé des directives anticipées.

De qui s'agit-il ? La personne de confiance peut être un parent, un proche (conjoint, compagnon ou toute autre personne en laquelle le patient a confiance), ou le médecin traitant, au choix du patient. La personne désignée doit avoir donné son accord.

On ne peut désigner qu'une seule personne de confiance. La personne de confiance peut également accompagner le patient dans ses démarches et assister aux entretiens médicaux pour l'aider dans ses prises de décisions.

7. Les directives anticipées :

De quoi s'agit-il ? Toute personne majeure peut rédiger, à tout moment de sa vie, des directives anticipées.

Ces directives sont consultées lorsque le patient est en fin de vie (atteint d'une maladie grave et incurable à un stade avancé ou terminal) et qu'il ne peut s'exprimer. Elles lui permettent d'exprimer ses souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter un traitement dans l'hypothèse où son état de santé ne lui permettrait pas de le faire le moment venu.

Vos directives peuvent concerner les sujets suivants :

- les traitements médicamenteux,
- les soins techniques (trachéotomie, gastrostomie, assistance respiratoire, prise de sang...),
- les soins d'alimentation,
- les soins de toilette,
- les soins de confort (toucher-détente, relaxation...),.

Les directives participent à la décision finale de l'équipe médicale.

A qui s'adresser ? Elles peuvent être conservées dans le dossier médical constitué par le médecin généraliste ou spécialiste de ville ou dans le dossier médical constitué par l'établissement de santé en cas d'hospitalisation. Elles peuvent également être conservées par le patient lui-même, par la personne de confiance ou par un proche. Les coordonnées de la personne les détenant doivent être indiquées dans le dossier médical.

Comment faire ? La personne doit indiquer, sur papier libre, son nom, prénom, date et lieu de naissance. Elle y précise ses directives (qui peuvent être assez précises), puis date et signe le papier. Si la personne n'est pas en mesure de signer, elle désigne deux témoins, dont la personne de confiance si elle en a désigné une, qui indiquent leurs noms et qualités et qui attestent que le document est bien l'expression de la volonté libre et éclairée du patient.

Les directives anticipées sont valables pour une période de trois ans et peuvent à tout moment être annulées ou modifiées, entièrement ou partiellement. Le renouvellement est possible en signant et en datant une confirmation de décision sur le document original. Le renouvellement est automatique lorsque la personne malade est inconsciente ou hors d'état de renouveler ses directives anticipées.



8. La prise en charge de la douleur :

De quoi s'agit-il ? Les établissements doivent mettre en œuvre les moyens permettant de prendre en charge la douleur des patients. **Recevoir des soins** (traitements médicamenteux ou non) **visant à soulager la douleur est un droit.**

A qui s'adresser ? à tous les professionnels de l'établissement (Médecin, Infirmier, Kinésithérapeute, Ergothérapeute, Psychologue, Aide-soignant, Agent de service, Assistant de service social...).

Au Centre F. Gallouédec, les professionnels sont formés à l'évaluation et au traitement de la douleur. Ils sont aussi compétents pour évaluer la douleur des personnes non communicantes.

Une alternative aux traitements médicamenteux est possible. Au Centre F. Gallouédec, nous proposons des soins visant à soulager la douleur :

- ◆ Sophrologie,
- ◆ Soins esthétiques,
- ◆ Soins de détente, relaxation,
- ◆ Yogatherapie,
- ◆ Gymnastique douce,
- ◆ Psychologie,
- ◆ Acupuncture,
- ◆ Etc...



9. Le droit de mourir dignement :

De quoi s'agit-il ? Les structures doivent assurer les soins palliatifs nécessaires, compte tenu de l'état de santé de la personne, c'est-à-dire les soins soulageant la douleur physique, apaisant la souffrance psychique et visant à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage.

Le droit de mourir dignement, c'est également éviter l'obstination déraisonnable (acharnement thérapeutique) dans la poursuite des soins : cela revient souvent à limiter ou à arrêter certains traitements.



Comment faire ? L'organisation des soins palliatifs est assurée par l'établissement, mais aussi au domicile du patient (relais avec l'Hospitalisation à Domicile).

Au Centre F. Gallouédec, les professionnels, et notamment la psychologue, vous accompagnent, vous, ainsi que vos proches. Des bénévoles d'associations sont aussi à votre écoute sur le site de Parigné l'Evêque, notamment l'association JALMALV.

10. La représentation des usagers et la protection de leurs droits :



De quoi s'agit-il ? Dans les établissements de santé, la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches.

Ainsi, la Commission :

- ✓ examine les plaintes et réclamations et informe les personnes sur les voies de recours et de conciliation possibles,
- ✓ examine l'ensemble des questionnaires de satisfaction. Vos remarques/suggestions sont étudiées.

Comment faire ? Dans les établissements de santé, les plaintes et réclamations des usagers peuvent être adressées oralement auprès des responsables des services de la structure ou bien de manière écrite à la direction de l'établissement.

Un entretien avec un médiateur pourra vous être proposé.

La CRUQPC examinera ensuite la plainte et informera l'utilisateur, par écrit, des suites données à la plainte/réclamation.

La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge.

◆ Les Missions de cette Commission :

1. La Commission veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches,
2. La Commission contribue, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

◆ Composition :

- le représentant légal de l'établissement : le directeur,
- un médiateur médical et son suppléant,
- un médiateur non médical,
- les représentants d'usagers.

◆ Condition de mise en relation :

Pour entrer en contact avec les représentants des usagers, veuillez vous adresser à l'accueil de l'établissement. L'hôtesse d'accueil vous mettra en relation avec la secrétaire de Direction et un des représentants de la CRUQ.

Plaintes et réclamations

Décrets concernant les plaintes et réclamations

Article R1112-91

Créé par [Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art. 1 JORF 4 mars 2005](#)

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.

Article R1112-92

Créé par [Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art. 1 JORF 4 mars 2005](#)

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.

Article R1112-93

Créé par [Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art. 1 JORF 4 mars 2005](#)

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.

Article R1112-94

Créé par [Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art. 1 JORF 4 mars 2005](#)

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.



Enquête de Satisfaction

Au Centre F. Gallouédec, tous les professionnels sont à votre écoute.

Vous pouvez vous exprimer via le questionnaire de satisfaction sur :

- ✓ Votre satisfaction sur chacune des différentes prises en charge (entrée, douleur...),
- ✓ Vos remarques,
- ✓ Vos interrogations sur votre prise en charge,
- ✓ Vos idées d'améliorations sur l'organisation générale au Centre F. Gallouédec (sur la restauration, l'animation...),
- ✓ Vos attentes.

Vos critiques et suggestions nous aideront à améliorer les conditions d'hospitalisation. **N'oubliez pas de le remettre dans l'urne prévue à cet effet à l'accueil.**

La Cellule Qualité réalise une analyse des questionnaires de satisfaction à la Commission des Relations avec les Usagers. Cette Commission propose par la suite un avis et des actions.

Dons et legs

L'AHSS, association gestionnaire du Centre F. Gallouédec, est habilitée à recevoir des dons et legs qui peuvent être affectés à des projets ciblés ou à la « commission d'aide aux patients » (ex : animations, rénovation de salons pour les familles,...). Si vous souhaitez faire un don ou un legs, merci de prendre contact avec la secrétaire de direction au 02.43.41.25.87.

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.

Certaines règles d'hygiène quotidienne de base doivent être respectées (toilette, douche, chaussures propres, ...). Elles sont capitales pour éviter toute infection et préserver votre état de santé.

Si votre état de santé le nécessite, des précautions particulières pourront être prises. Si cela arrive, l'équipe soignante sera là pour répondre aux questions que vous pourriez vous poser.



Si vous ou votre entourage êtes enrhumé(e), prévenir le personnel soignant.



Les fleurs coupées et plantes ne sont pas autorisées.



Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.

Afin d'éviter toute transmission d'infection, l'hygiène des mains est recommandée pour tous (professionnel, patient, famille, visiteur). Des solutions hydro-alcooliques sont à disposition dans les services de soins et les espaces collectifs (accueil, plateau de rééducation, etc..).

Pensez à l'utiliser :

- Avant de vous rendre à vos activités (ergothérapie, kinésithérapie, etc),
- Après être allé(e) aux toilettes,
- Avant et après la prise de repas.

Merci de transmettre ces consignes d'hygiène aux personnes qui vous rendent visite.



ALPHA ambulances

TAXIS 4-6-8 places

Véhicules tout confort pour toutes distances

PARIGNÉ L'ÉVÊQUE BRETTE les PINS LE GRAND LUCÉ
02 43 75 21 31 02 43 40 94 30



AG2R LA MONDIALE



Toutes Assurances – Placements

Cabinet MARIO GROU

42, avenue Charles de Gaulle
72700 ALLONNES

Tel. 02 43 80 74 10

N° ORIAS : 07011488 – www.orias.fr



Un autre regard sur la propreté



GSF
PROPRETE
à services résidentiels

GSF AMBULANCE - 4 RUE SAINT JEAN - 72000 LE MANS - FRANCE
Tél. 02 43 31 17 00 - Fax 02 43 31 17 03

Au service de l'autonomie des personnes depuis plus de 100 ans



Prothèses - Orthèses - Corsets - Contention - Femmes opérées du sein

PROTEOR LE MANS
22 rue Arnold Dolmetsch
72000 LE MANS
Tél. : 02 43 39 22 90





POUR L'HOSPITALISATION DE JOUR :

Centre F. Gallouédec
Pôle Santé Sud du Mans
Rue de Guetteloup
72 100 LE MANS

Tél. : 02.44.71.86.86
Fax : 02.43.86.74.74

POUR L'HOSPITALISATION COMPLÈTE :

Centre F. Gallouédec
Route de Changé
72 250 PARIGNÉ L'ÉVÊQUE

Tél. : 02.43.41.25.25
Fax : 02.43.41.26.26



www.centre-gallouedec.com

e-mail : cmfg@centre-gallouedec.com

