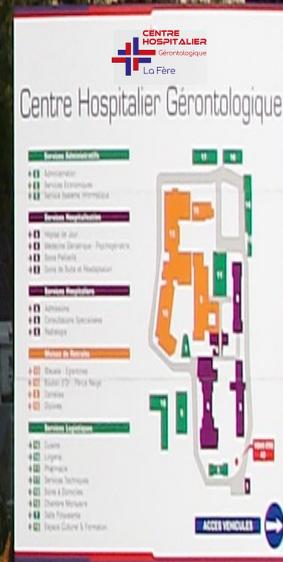


# Livret d'accueil



# Bienvenue

Madame, Monsieur,

Vous avez choisi d'être hospitalisé(e) dans notre Centre Hospitalier. Ceci est la preuve que vous nous faites confiance, et nous vous en remercions.

L'ensemble des Professionnels de cet Etablissement mettra toute son énergie afin de vous satisfaire pleinement.

Nous ferons en sorte de rendre votre séjour le plus agréable possible, 24<sup>H</sup>/24, en vous entourant d'équipes médicales et soignantes spécialisées et dévouées.

N'hésitez pas à vous adresser aux personnels qui vont vous entourer durant votre séjour. Ils sont là pour vous soigner, et vous écouter.

Ce livret, dont vous allez tourner les pages, vous permettra de vous informer sur les conditions de votre séjour au sein de notre Etablissement. Consultez-le, il apportera les réponses à toutes les questions que vous serez amené(e) à vous poser sur vos conditions d'hébergement.

Nous vous souhaitons un séjour le plus agréable possible parmi nous et mettrons tout en œuvre pour être dignes de votre confiance.

# Sommaire

## Présentation

Un peu d'Histoire	4
Offre de soins	5
Consultations externes	6

## Votre séjour

Admission	7
Frais	8
Le personnel	9
Vie quotidienne	10
Votre sortie	12

## Vos droits et devoirs

Vos droits	14
Les faire valoir	16

## La qualité

Certification / Indicateurs	18
Votre satisfaction	19

# Un peu d'Histoire

## Lieu d'hébergement et de charité pour les pauvres...

Depuis le milieu du XIII<sup>e</sup> siècle existait à La Fère un Hôtel-Dieu.

En 1525, François I<sup>er</sup> accorde, par lettres patentes, à l'Hôtel-Dieu de La Fère, l'amortissement des biens qui lui avaient été confiés : il en augmente ainsi les revenus, en les affranchissant d'impôts.

En 1593, une maladie contagieuse exerce de grands ravages dans La Fère et ses environs, ce qui épuise les ressources de l'Hôtel-Dieu.

En 1656, les soins des malades sont confiés aux Filles de la Charité.

Mai 1677, un hôpital, monument du zèle et de la charité des habitants de La Fère est créé.

En 1765, la conduite intérieure de l'hôpital est confiée aux Sœurs de la Charité.

## ... avant de devenir un établissement de soins

L'hôpital actuel existe depuis la fin du XIX<sup>e</sup> siècle. Détruit pendant la guerre 1914-1918, il fonctionne dans des locaux provisoires, avant d'être entièrement reconstruit après 1918.

En 1928, il est mis en service.

Après 1945, il englobe Médecine, Chirurgie, Maternité, Convalescents, Hospice et Dispensaire.

En 1966, un pavillon Maison de Retraite (17 lits) est construit.

En 1968, c'est un bâtiment regroupant l'Economat, la Pharmacie et l'Internat qui voit le jour.

La période 1978 à 1984 est consacrée à l'humanisation de l'hospice, et en 1995 est construite une nouvelle Maison de Retraite (ouverte dès 1996). Après la fermeture de la Chirurgie et de la Maternité, débute la modernisation de l'Hôpital en Centre Hospitalier Gériatrique.

Aujourd'hui, il est reconnu comme centre de référence en Gériatrie et prend part à filière de gériatrie labélisée du GHT Aisne-Nord Haute-Somme dont il fait partie.



# Offre de soins

L'offre de soins se compose ainsi :

- **Médecine Gériatrique**
- **Médecine Psycho-gériatrique**
- **Soins Palliatifs**
- **Soins de Suite et de Réadaptation**
- **Réadaptation-Rééducation dénommée « Les Cyclades »**
- **Soins Infirmiers à Domicile**

L'Hôpital adhère aux principes contenus dans les Chartes du Patient Hospitalisé, de la Personne Agée Dépendante, des Soins Palliatifs et de la prise en charge de la douleur ; il s'engage à lutter contre les infections nosocomiales et à veiller à l'intégrité du capital santé de ses patients.

L'action des professionnels de l'Hôpital s'inscrit dans le respect des principes fondamentaux du service public hospitalier :

- Assurer la continuité des soins de jour comme de nuit, tout au long de l'année
- Garantir l'accès de tous à des soins de qualité
- Prendre en charge tous les usagers de la même manière, sans distinction d'aucune sorte
- Permettre à l'Hôpital d'évoluer pour garantir une prestation toujours optimale

Médecine gériatrique

Unité de soins palliatifs

Médecine psycho-gériatrique

Soins de suites et réadaptation

31 Lits

Soins infirmiers domicile

30 places

Les Cyclades



## Consultations spécialisées

Au cours de votre séjour, vous pourriez avoir besoin d'une consultation spécialisée. L'établissement propose un éventail de consultations ouvertes sur la ville ainsi qu'aux patients hospitalisés.

Evaluation gériatrique :	Dr Simon YOUMBA
Gynécologie :	Dr Fatoumata BALDE
Sage-Femme:	Mme Séverine CAMUS
Plaie et cicatrisation :	Dr Ahmed SALMI
Géronto-psychiatrie :	Dr Octavian RAZLOG
Ophtalmologie :	Dr Farah ZAZGAD
Urologie :	Dr Pierre NTSHAYKOLO
Orthopédie et traumatologie :	Dr Ferhat KERMAD
Néphrologie :	Dr Paul ANDRAOWS
ORL :	Dr Jean-Jacques MAMBIE
Rhumatologie :	Dr Corinne THEVENOT



La liste des jours et horaires de consultations sont affichés sur les panneaux d'informations à destinations des usagers situés au sein de chaque unité.

Les Consultations Spécialisées sont ouvertes à tous .

### Modalités de prise de rendez-vous :

Par téléphone : 03 23 56 67 11

Via



<https://www.doctolib.fr/hopital-public/la-fere/ch-la-fere>

# Votre admission



Dès votre arrivée, il vous faudra remettre au Bureau des Admissions les pièces nécessaires à la constitution de votre dossier administratif :

- **Pièce d'identité** : Carte d'identité, passeport, permis de conduire ou titre de séjour
- **Carte vitale**
- **Attestation de droits de la sécurité sociale**

Selon votre situation :

- **Carte de mutuelle**
- **Attestation de couverture maladie universelle**
- **Carnet de soins pour les bénéficiaires de l'article L.115 du Code de la Santé Publique**

Tout au long de votre séjour, conservez à vos côtés les documents relatifs à votre de santé afin de le présenter aux médecins qui participeront à votre prise en charge.

## **A titre d'information, sachez que :**

Si vous n'avez pas de mutuelle, un acompte de règlement de séjour pourrait vous être demandé.

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e), vous êtes redevable de la totalité des frais.

Pour conserver de l'argent ou des valeurs près de vous, il ne faudra pas oublier de le signaler dès votre arrivée.

Pour votre sortie ou un éventuel transfert vers un autre établissement de santé, vous pouvez recourir à votre ambulancier habituel ; il vous suffit de donner son n° de téléphone à l'Infirmière. Toutefois, dans le cas de consultation à l'extérieur, l'Etablissement prend en charge l'ensemble du transport (choix de l'ambulance et frais).

Le Bureau des Admissions ou l'équipe soignante vous répondront avec plaisir et sont à votre disposition pour vous aider à résoudre toute difficulté.

# Frais de séjour

## Les frais de séjour comportent :

- Les frais d'hospitalisation correspondant au prix de journée de l'unité où vous êtes hospitalisé(e), multiplié par le nombre de jours d'hospitalisation (*les prix de journée sont affichés au Bureau des Admissions et dans chaque unité*)
- Le forfait journalier dû pour chaque jour d'hospitalisation, y compris le jour de sortie

## Votre participation aux frais de séjour

Si vous êtes assuré(e) social(e), et selon votre régime de protection sociale, les frais de séjour (dont le mode de calcul figure ci-dessus) seront pris en charge par l'Etablissement totalement ou partiellement.

Dans tous les cas, si vous avez un doute quant à votre situation ou à la part qui reste à votre charge, n'hésitez pas à vous adresser au Bureau des Admissions qui est à votre disposition et vous renseignera.

Si vos ressources ne vous permettent pas de faire face aux frais restants à votre charge, l'Assistante Sociale de l'Etablissement étudiera votre situation et fera, le cas échéant, une demande de C.M.U. (Couverture Maladie Universelle).

## Cas particulier

Le régime particulier (chambre individuelle), s'il est demandé, sera facturé en sus des frais de séjour. Selon votre contrat d'adhésion auprès de votre mutuelle, celle-ci pourra prendre en charge ces frais supplémentaires.

## Frais de consultations

Depuis le 1er octobre 2005, l'Hôpital applique les principes de la réforme de la tarification des frais de soins en établissement de santé, en ce qui concerne les consultations externes.

La valeur des actes et leurs conditions de facturation sont notamment fixées par les dispositions de la Classification Commune des Actes Médicaux (CCAM). Sous forme d'une liste, la CCAM répertorie tous les actes de consultation. A chaque acte, une codification est attribuée et chaque codification correspond à un tarif.

## Le personnel

Pour mieux identifier le personnel qui participe à votre prise en charge :



Dans l'unité de soins qui vous accueille, une équipe est à votre service 24h/24 et 7j/7 pour vous délivrer des soins, mais aussi veiller à votre sécurité et votre confort dans votre vie quotidienne.

Vous bénéficiez d'un accompagnement personnalisé, centré sur vos besoins, vos attentes, dans le respect de votre histoire et de votre dignité.

- **L'équipe médicale est composée**

1. D'un **médecin chef de service** entouré de collaborateurs

Ces médecins sont amenés à vous examiner et à vous soigner. Ils vous informent sur votre état de santé et peuvent recevoir les membres de votre famille ou entourage désignés par vous et leur donner de vos nouvelles.

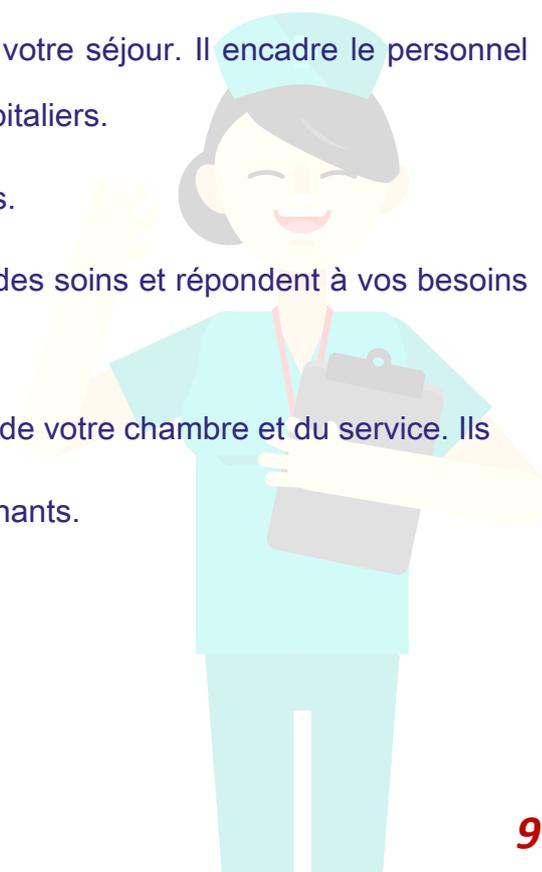
- **L'équipe soignante est composée**

1. D'un **cadre de santé** chargé d'organiser votre accueil et votre séjour. Il encadre le personnel infirmier, les aides-soignants et les agents des services hospitaliers.

2. D'**infirmier(e)s** chargés de dispenser les soins nécessaires.

3. D'**aides-soignants** qui collaborent avec les infirmiers lors des soins et répondent à vos besoins essentiels d'hygiène et de confort.

4. D'**agents de services hospitaliers** qui assurent l'entrée en de votre chambre et du service. Ils participent à la distribution on des repas avec les aides-soignants.



# Le personnel



5. De l'équipe des Cyclades composée :

- D'une équipe de rééducation pluridisciplinaire (kinésithérapeute, ergothérapeute, professeur APA) dont le but est d'augmenter, recouvrer ou maintenir une qualité de vie optimale pour le patient.
- D'une neuropsychologue
- D'une diététicienne
- D'une assistante sociale qui peut vous conseiller et vous aider à résoudre vos problèmes d'ordre social, familial, ou administratif

*En fonction de vos besoins particuliers en terme de prise en charge, d'autres professionnels peuvent être amenés à intervenir.*

## Comment reconnaître un professionnel ?

*Tous les membres du personnel de l'Etablissement, quelque soit sa profession, sont identifiés par un badge .*

*Grâce à celui-ci, vous pourrez connaître la fonction de l'interlocuteur des personnels que vous côtoyez.*

*Exemple :*



## Vie quotidienne



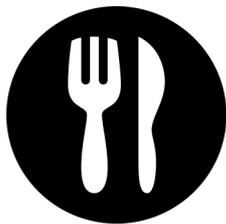
### Les repas

Petit déjeuner : 7 H 30

Déjeuner : 12 H 00

Collation : 16 H 00

Dîner : entre 18 H 00 et 18 H 30



### La télévision

Vous pouvez disposer d'un poste de télévision. Il sera mis à votre disposition, dans votre chambre. Les tarifs sont affichés dans chaque unité. Il vous suffira d'en faire la demande auprès de l'équipe soignante qui vous remettra la télécommande. Les tarifs sont affichés dans chaque unité.

### Le téléphone

Il est possible de faire installer un téléphone dans votre chambre en effectuant une demande auprès de l'équipe soignante. Les tarifs sont affichés dans chaque unité.

### Le courrier

Le courrier vous est distribué du lundi au vendredi par le personnel du service. Afin de faciliter leur tâche et d'éviter les erreurs ou les retards, demandez à vos correspondants de mentionner votre nom, ainsi que le numéro de votre chambre et l'unité où vous êtes hospitalisé(e).

### Argent et objets de valeur

Afin de prévenir tout vol ou perte de vos moyens de paiement ou objets de valeur, nous vous conseillons de les remettre à votre famille. Vous pouvez également les faire déposer gratuitement à la trésorerie (51 boulevard Roosevelt - 02100 SAINT-QUENTIN), , contre reçu.

Nous vous précisons que l'établissement ne saurait être tenu responsable de la perte ou du vol des objets que vous avez choisi de conserver durant votre hospitalisation.

## Le droit de vote

Si vous êtes hospitalisé(e) lors d'un scrutin électoral, le vote par procuration est possible (procédure particulière). Adressez-vous au Cadre de Santé de votre Unité d'accueil.

## La sécurité

### Interdiction de fumer ou de vapoter

Il est interdit de fumer ou de vapoter dans les locaux de l'Hôpital, y compris dans les chambres d'hospitalisation. Cette interdiction concerne les patients, les professionnels, et les visiteurs.

### Identité du patient

Afin de bien vous identifier, merci de présenter une pièce d'identité officielle (votre carte d'identité ou votre passeport ou votre carte de séjour ou votre permis de conduire) à l'accueil. Nous vous demanderons souvent votre : nom de naissance, nom usuel ou marital, prénom et date de naissance pour vous reconnaître tout au long de votre séjour.

A l'hôpital en effet, bien vous identifier, c'est vous assurer de recevoir le bon soin, le bon traitement, le bon acte, la bonne prise en charge.

Un bracelet d'identification vous sera posé à votre arrivée. Gardez-le tout au long de votre séjour pour votre sécurité.

## Entretien du linge

Vous entretenez votre linge vous-même ou via vos proches.

## Dispositifs médicaux

Si vous possédez lunettes, appareil dentaire ou prothèse auditive, signalez-le à l'Infirmière ; veillez ensuite à les ranger soigneusement afin d'éviter toute perte, car aucun inventaire ne sera établi (ni lors de votre admission, ni lors de votre sortie).

## Les visites

Vous pourrez recevoir de la visite tous les jours de **13h30 à 20h00**.

Au sein de l'unité de soins palliatifs, les visites sont libres.

Pour toute demande d'aménagement, rapprochez-vous du cadre de santé.

## Des Associations partenaires

Certaines Associations, qui ont conclu avec l'Hôpital une convention, peuvent vous apporter aide et réconfort :

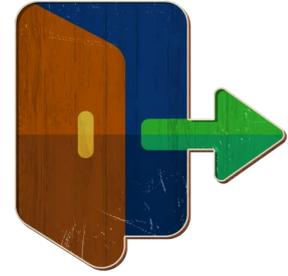
- Association AISNE JALMALV (Jusqu'À La Mort, Accompagner La Vie), dont les bénévoles assurent un service de visite aux malades en fin de vie
- Association VMEH (Visite des Malades dans les Établissements Hospitaliers), dont les bénévoles assurent un service de visite aux malades hospitalisés

Tous les bénévoles sont identifiés par un badge portant le nom de l'Association, voire leur identité.

Si vous souhaitez obtenir leurs coordonnées, vous pouvez appeler le Secrétariat de Direction (Tel : 03 23 56 67 16).

## Votre sortie

Votre jour de sortie est fixé par le Médecin de l'unité.



### Sortie contre avis médical

Si vous décidez de quitter l'établissement avant la date autorisée par le Médecin, vous devez signer une décharge par laquelle vous reconnaissez avoir été informé(e) des risques médicaux encourus (liés à la sortie prématurée), dégageant ainsi la responsabilité du Centre Hospitalier.

### A la sortie

Il faudra passer au Bureau des Admissions afin de :

- Présenter le bon de sortie établi dans votre unité d'accueil
- Régler éventuellement vos frais de séjour, téléphone et télévision (dont perte ou détérioration de la télécommande)
- Demander, si vous le souhaitez, des bulletins d'hospitalisation (exigés à la sortie par certains organismes)

Si nécessaire, l'ambulance de votre choix sera appelée par la secrétaire de votre unité d'accueil ; un bon de transport sera remis à l'ambulancier.

### ET SURTOUT

**Vérifiez bien qu'il ne reste rien dans votre chambre !**

Pensez à récupérer, éventuellement, les objets déposés au coffre du Receveur en vous présentant, muni de votre exemplaire Inventaire à la Trésorerie (51 boulevard Roosevelt - 02100 SAINT-QUENTIN).

## **Si vous avez décidé d'aller en EHPAD**

Vous veillerez, compte tenu du nombre considérable de demandes, à établir, outre le dossier d'inscription établi pour l'EHPAD de La Fère, 2 dossiers supplémentaires dans 2 autres EHPAD de votre choix.

*Si au bout de 3 semaines, aucune place n'est disponible dans ces 3 établissements, 2 autres dossiers devront être déposés dans d'autres EHPAD.*

## **Lors d'un décès**

En cas de décès, la famille ou un proche devra se présenter au Bureau des Admissions, muni, si possible du livret de famille du défunt ou d'un extrait d'acte de naissance.

La déclaration de décès y sera effectuée et tous les renseignements nécessaires seront donnés : transport de corps avant mise en bière, appel à un transporteur agréé, démarches pour le transport du défunt au domicile ou dans une chambre funéraire.

# Vos droits

## Les Chartes

L'établissement adhère à la « Charte de la Personne Hospitalisée », à la « Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante », ainsi qu'à la « Charte des Soins Palliatifs ». Elle sont annexées au présent livret.

## Le culte

L'équipe soignante de votre Unité d'accueil pourra transmettre vos demandes de visite au Ministre du culte de votre choix, ou, le cas échéant, vous renseigner sur les autres pratiques religieuses.

## Le respect de la confidentialité

L'ensemble du personnel de l'établissement est tenu au respect de la confidentialité des informations vous concernant ainsi qu'au respect de votre vie privée.

## Droit à l'information

Vous recevrez les informations relatives à votre état de santé par le Médecin. Les professionnels de santé qui vous entourent vous informeront sur votre prise en charge.

Mais si vous le souhaitez, vous pouvez demander expressément à ne pas être informé(e). Votre famille peut en revanche, avec votre accord, être informée de votre santé par le Médecin.

## Informatique et libertés

A l'occasion de votre prise en charge, certaines données à caractère personnel vous concernant doivent être traitées, et en particulier, des données de santé. Le Centre Hospitalier Gériatrique de LA FERRE s'engage à protéger vos données. Pour plus de renseignements, vous pouvez vous reporter au flyer « Protection des données à caractère personnel » annexé au livret d'accueil.

## Don d'organes et de tissus

Il est important de faire part de sa position à ses proches. Vous pouvez demander gratuitement le guide de l'Agence de Biomédecine au Cadre de Santé à votre Unité d'accueil.

## 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 de confiance pourra assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits.

*Pour plus de renseignements, reportez-vous au document « Informations sur la personne de confiance » qui vous a été remis par l'Infirmier(e) de l'unité.*

Vous avez le droit de modifier le choix de cette personne **à tout moment**.

## Les directives anticipées

Toute personne majeure doit savoir que l'acharnement thérapeutique est illégal, qu'elle a le droit de refuser un traitement ; que le Médecin doit tout mettre en œuvre pour soulager sa douleur et qu'elle peut exprimer par avance ses souhaits pour organiser ses derniers moments : ce sont les directives anticipées.

Pour que ces directives anticipées soient respectées, il est nécessaire de les transmettre à la personne de confiance que vous avez désignée et d'en informer le Médecin Responsable de l'unité.

*Pour plus de renseignements, reportez-vous au livret « Directives anticipées » et à la plaquette « Droits des patients et fin de vie » qui vous sont remis avec ce Livret d'Accueil.*

# Faire valoir vos droits

## Accès à votre dossier médical

Votre dossier est conservé dans l'Etablissement pendant un délai de 20 ans. Ce délai court à partir de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe. Il concerne l'ensemble des informations, tant que votre dernier passage ne remonte pas à plus de 20 ans.

Si le dossier comporte des informations concernant une personne décédée moins de 10 ans après son dernier passage dans l'Etablissement, le dossier ne sera conservé que pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès.

La mention des actes transfusionnels et, le cas échéant, la copie de la fiche d'incident transfusionnel sont conservés pendant 30 ans.

Après votre séjour, vous, votre représentant légal ou le Médecin que vous aurez désigné, avez la possibilité d'avoir accès à votre dossier médical. Pour les personnes décédées, la demande doit être motivée par les ayants-droits.

Une demande écrite motivée doit être adressée au Directeur de l'établissement, accompagnée d'un justificatif d'identité et, le cas échéant, d'un justificatif de qualité d'ayant droit.

Toutefois, l'absence de volonté contraire exprimée par la personne avant son décès sera vérifiée avant suite donnée à cette demande.

Les tarifs de reproduction et d'envoi des documents sollicités sont affichés sur les panneaux réservés au public dans chaque unité et au Bureau des Admissions.

Si vous voulez en savoir davantage, renseignez-vous auprès de l'équipe soignante de votre unité d'accueil.

## La Commission Des Usagers (CDU)

En vertu du Décret n° 2016-726 du 01/06/2016, la CDU de l'établissement est ainsi composée :

### Membres avec voix délibérative

<b>Mme Isabelle PLANEIX</b>	Directrice Adjointe, <b>Présidente de la CDU</b>
<b>Dr Sylvie BELLENGUEZ</b>	Médecin médiateur, titulaire
<b>Dr Octavian RAZLOG</b>	Médecin médiateur, suppléant
<b>Mme GRELLE</b>	Médiateur non médecin, titulaire
<b>A désigner</b>	Médiateur non médecin, suppléant
<b>Jean-Pierre STECKIEWIEZ</b>	Représentant des Usagers, titulaire
<b>Patrice CORDIER</b>	Représentant des Usagers, titulaire
<b>Marie-Thérèse STECKIEWIEZ</b>	Représentant des Usagers, suppléant

Pour un rendez-vous, appelez le secrétariat du Directeur Tél. : 03 23 56 67 16

## Evénements indésirables associés aux soins

En cas d'événement indésirable associé à vos soins, vous pouvez le signaler en ligne à l'adresse suivante : [signalement.social-sante.gouv.fr](http://signalement.social-sante.gouv.fr)

## Examen des plaintes et réclamations

Il est possible, pour vous si vous en ressentez le besoin, d'émettre une plainte ou une réclamation en vous adressant à la Direction de l'Etablissement.

Leur examen est réalisé selon les dispositions des articles R. 1112-91 à 94 du Code de la Santé Publique.



## La certification



En place depuis 20 ans, la certification est une procédure indépendante d'évaluation obligatoire du niveau de qualité et de sécurité des soins dans les établissements de santé, publics et privés. Elle est réalisée tous les 4 ans par des professionnels (des pairs) mandatés par la HAS, les experts-visiteurs.

En 2020, la procédure de certification se transforme profondément pour répondre encore mieux aux enjeux actuels de qualité et de sécurité des soins. La nouvelle certification des établissements de santé pour la qualité de soins est simplifiée, ancrée dans les pratiques des soignants et centrée sur les résultats de la prise en charge pour le patient.

Le niveau de certification de l'établissement est décidé par la Haute Autorité de Santé, à l'issue de cette évaluation externe. Il donne une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité des soins dans les établissements de santé.

## Les indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins

La HAS (Haute Autorité de Santé) détermine, tous les ans, une liste d'indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS) qui font alors l'objet d'une campagne nationale, d'un développement ou d'une expérimentation. Ils peuvent concerner différents thèmes comme : la tenue du dossier patient, le délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation, le dépistage des troubles nutritionnels, la traçabilité de l'évaluation de la douleur, la lutte contre les infections nosocomiales, etc.

Pour consulter les résultats de certification du CHG et / ou les résultats des indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS) :



[https://www.has-sante.fr/jcms/35\\_FicheEtablissement/fr/ch-la-fere](https://www.has-sante.fr/jcms/35_FicheEtablissement/fr/ch-la-fere)



## **Evaluation de votre satisfaction**

L'amélioration de la qualité de votre séjour et des soins administrés à l'hôpital est notre préoccupation première. Pour y parvenir, nous avons besoin de vous.

Un questionnaire de satisfaction est à votre disposition. Il vous permettra de nous faire des remarques et des suggestions sur vos conditions d'hospitalisation et de prise en charge.

Vous pouvez le renseigner depuis votre chambre et le remettre au personnel du service à l'issue de votre séjour ou nous le faire parvenir par voie postale si vous le renseignez à votre domicile.

L'établissement conduit également des enquêtes ponctuelles sur des points particuliers.

Si lors de votre admissions, vous nous avez communiqué votre adresse mail ou celle de l'un de vos proches. Vous aurez la possibilité de participer au dispositif de recueil national de mesure en continu de la satisfaction, appelé communément « enquête e-satis ».

Nous vous remercions par avance de vos réponses qui nous permettent une amélioration continue de nos pratiques.

# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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



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 :



## CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE DEPENDANTE

Cette chartre a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et préserver des droits.

1

### **Choix de vie**

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

2

### **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.

3

### **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.

4

### **Présence et rôle des proches**

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

5

### **Patrimoine et revenus**

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

6

### **Valorisation de l'activité**

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

7

### **Liberté de conscience et pratique religieuse**

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

8

### **Préserver l'autonomie et prévenir**

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

9

### **Droits aux soins**

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

10

### **Qualification des intervenants**

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

11

### **Respect de la fin de vie**

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

12

### **La recherche : une priorité et un devoir**

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

13

### **Exercice des droits et protection juridique de la personne**

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

14

### **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.

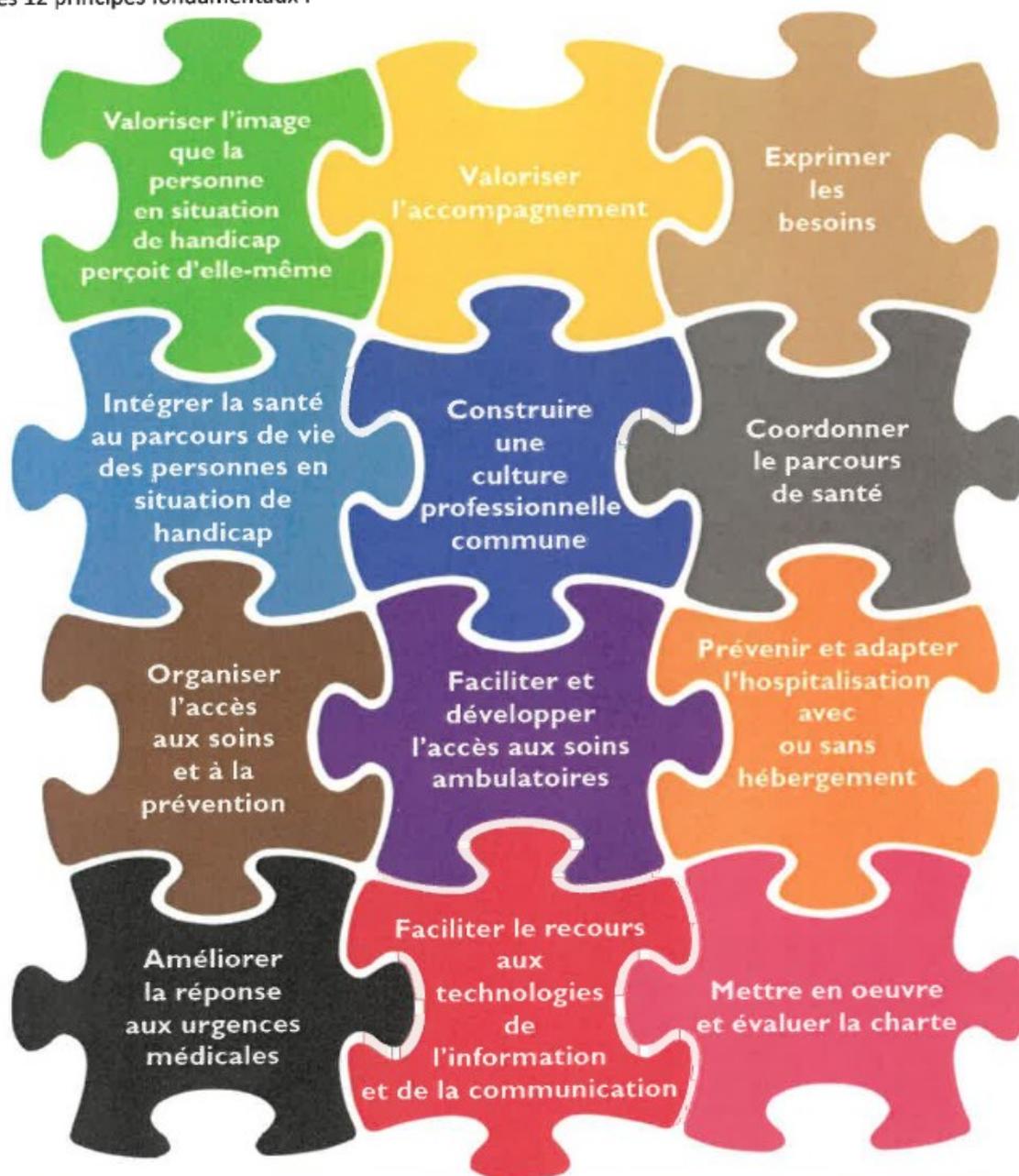
## CHARTRE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé  
des personnes en situation de handicap



La charte Romain Jacob pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap en France a fait l'objet d'une réflexion organisée et fédérée par le groupe MNH (Mutuelle Nationale des Hospitaliers), regroupant l'ensemble des acteurs nationaux du soin et de l'accompagnement, sous le haut parrainage de l'Académie Nationale de Médecine.

En voici les 12 principes fondamentaux :



Signé initialement en décembre 2014, le Centre Hospitalier Gérontologique de LA FERRE s'engage à promouvoir l'accès des personnes en situation de handicap aux soins courants et spécifiques en milieu ordinaire, quelle que soit la spécialité médicale ou paramédicale comme décrit dans la charte ci-dessus.

Fait LA FERRE, le 08 novembre 2021  
Le Directeur

  
Julien DUPAIN

# CHARTRE de la laïcité

## DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

### des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifest ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

**La liberté de conscience est garantie aux agents publics**. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

### des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

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

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

## Lutter contre la douleur - Contrat d'engagement

(Art. L. 1110-5 du Code de la Santé Publique « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, Évaluée, prise en compte et traitée, ... »)

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.

**« Vous avez peur d'avoir mal... prévenir, traiter ou soulager votre douleur, c'est possible »**

### Prévenir

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

### Traiter ou soulager

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...

Les douleurs après une intervention chirurgicale

Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

**« Vous avez mal... votre douleur... parlons-en »**

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.

D'autres outils d'évaluation existent lorsque la personne n'est pas capable d'exprimer sa douleur. Ainsi, pour les personnes âgées ayant des troubles cognitifs, nous utilisons l'ECPA (Echelle Comportementale de la douleur de la Personne Âgée).

## « Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal »

En répondant à vos questions

En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement.

En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, même sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

Votre participation est essentielle.

Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

- Le Centre Hospitalier Gériatrique de la Fère a mis en place des moyens afin de prendre en charge la douleur de façon optimale :
- Création d'un CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur) comprenant des médecins, des IDE, des référents douleur
- Formation des équipes soignantes à l'évaluation de la douleur et à cette prise en charge (utilisation des outils d'évaluation)
- Mise en place de protocoles douleur dans tous les secteurs (y compris l'EHPAD), utilisation de pompes à morphine
- Rencontres des référents douleur afin de connaître les difficultés de prise en charge de la douleur dans les Unités
- Enquête de satisfaction des personnes malades à la sortie par le biais d'un questionnaire afin d'améliorer la qualité de la prise en charge de la douleur

## Informations sur la lutte

### contre les infections associées aux soins

La loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé précise, en son article L.1111-2, que « *toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé* », cette information pouvant porter notamment sur « *les actions de prévention* » telle la lutte contre les infections associées aux soins.

### Qu'est-ce qu'une infection associée aux soins ?

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge (diagnostique, thérapeutique, palliative, préventive ou éducative) d'un patient, et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge.

Lorsque l'état infectieux au début de la prise en charge n'est pas connu précisément, un délai d'au moins 48 heures ou un délai supérieur à la période d'incubation est couramment accepté pour définir une IAS (Infection Associée aux Soins). Toutefois, il est recommandé d'apprécier dans chaque cas la plausibilité de l'association entre la prise en charge et l'infection.

*Ministère de la Santé, de la Jeunesse et des Sports (DGS/DHOS - CTINILS - Mai 2007)*

### Comment s'organise la lutte contre les infections associées aux soins au CHG ?

C'est le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales), qui est chargé de l'organisation de la lutte contre les infections associées aux soins. Son rôle consiste à organiser, planifier et animer la lutte contre les infections associées aux soins au CHG, en étroite collaboration avec le Directeur, la Coordinatrice des Soins Infirmiers et le Président de la mission Médicale d'Etablissement. De plus, le CHG dispose d'une IDE hygiéniste sur site et d'un réseau de correspondants en hygiène est en place.

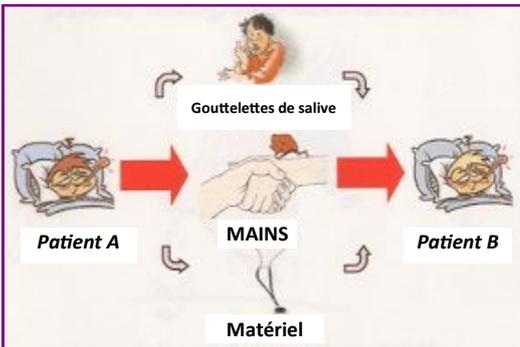
Le Tableau de Bord des infections associées aux soins est affiché dans toutes les Unités de Soins : il décrit la manière dont la lutte contre ces infections est organisée, et non le taux d'infections de l'Etablissement.

## Précautions d'hygiène

Des précautions d'hygiène standard sont appliquées pour tout patient en tout lieu, par tout Professionnel de Santé, quelque soit son statut infectieux, afin d'assurer une protection systématique de tous les patients et les personnels vis-à-vis du risque infectieux.

Des mesures d'hygiène complémentaires peuvent être prises. Elles ont pour objet d'établir des barrières à la transmission des microorganismes (ex : Bactéries Multi Résistantes (BMR) ou Bactéries Hautement Résistantes (BHRE)).

### Qu'est-ce qu'une BMR (Bactérie Multi Résistante) ?



Nous sommes tous porteurs de bactéries : sur notre peau, nos muqueuses et dans notre tube digestif. La plupart de ces bactéries sont naturellement sensibles aux antibiotiques mais elles peuvent devenir résistantes sous l'influence de traitements antibiotiques. Il est alors difficile de soigner les infections causées par ces bactéries. Ci-contre mode de transmission de la BMR.

Si vous êtes porteur(se) d'une BMR ou BHRE signalez le à votre arrivée et si elle est découverte au cours de votre séjour, vous en serez informé(e). De plus, des logos apposés sur la porte de votre chambre et vos dossiers permet de signaler à tous les précautions qu'ils doivent prendre lors des soins et des visites.



### Si l'Etablissement entre en période d'épidémie hivernale

Vous appliquerez les précautions d'hygiène, (ex : port de masque, lavage des mains, ...)

### En dehors de période épidémique hivernale

Si vous présentez une toux ou un écoulement nasal

- Utilisez un mouchoir en papier pour couvrir la bouche ou le nez
- Réalisez une hygiène des mains juste après le contact avec des sécrétions ou objets contaminés

## Le dommage associé aux soins

Vous attendez de l'Hôpital les soins les mieux adaptés à votre état de santé et l'assurance que tout est fait dans ces soins pour «veiller à ce que votre capital santé restant ne soit pas dégradé», le Centre Hospitalier Gériatrique de La Fère s'y engage (Art. 1142-4 du Code de la Santé Publique).

Le dommage associé aux soins subi par le patient est un événement inattendu qui peut être dû à des complications liées à sa maladie, un aléa thérapeutique, une erreur.

Vous savez aujourd'hui que le risque zéro n'existe pas et vous comprenez que comme toute activité humaine, l'activité de soin n'est pas à l'abri de l'erreur. En revanche et à juste titre, vous ne pourriez pas admettre qu'on ne cherche pas à réduire les risques évitables et a fortiori qu'on puisse vous les cacher ou dissimuler une erreur.

**«L'erreur n'est pas une faute si tout est fait pour qu'elle ne se reproduise pas».**

Annoncer un dommage associé au soin, c'est renforcer la confiance que le patient porte à l'équipe soignante.

La confiance mutuelle entre soigné et soignant nécessite une information claire et loyale, que nous vous devons a priori sur le rapport bénéfice/risque du soin qu'on vous propose.

Elle rend impérative l'annonce d'un dommage associé au soin survenu a posteriori.

Les conditions d'annonce de ce dommage, la proposition des mesures à prendre pour en corriger l'impact sur votre santé, l'information sur les actions mises en œuvre pour que ce dommage ne se reproduise pas doivent maintenir la confiance et la renforcer.

### Qu'est-ce qu'un « dommage lié aux soins »

C'est un incident préjudiciable à un patient hospitalisé, survenu lors de la réalisation d'un acte de prévention, d'une investigation ou d'un traitement (Décret n°2012 - 1408 du 12 novembre 2010).

Il peut aussi concerner un patient venant le temps d'une consultation, d'une investigation ou d'un traitement.

### Sur quels événements indésirables communiquer ?

Tous les événements indésirables qui entraînent un dommage physique ou psychologique doivent faire l'objet d'une annonce, qu'ils soient consécutifs à des complications liées à la pathologie du patient, à un aléa thérapeutique ou à une erreur. La gravité du dommage subi doit toujours être considérée selon le point de vue du patient et non pas celui du soignant qui pourrait avoir tendance à en minimiser les conséquences.

Tout événement n'entraînant aucune conséquence pour le patient fera également l'objet d'une information, toutefois orale

## Utilisation du logiciel d'orientation « Trajectoire »

Après une hospitalisation, votre état de santé peut nécessiter la poursuite des soins dans un secteur de convalescence et de réadaptation.

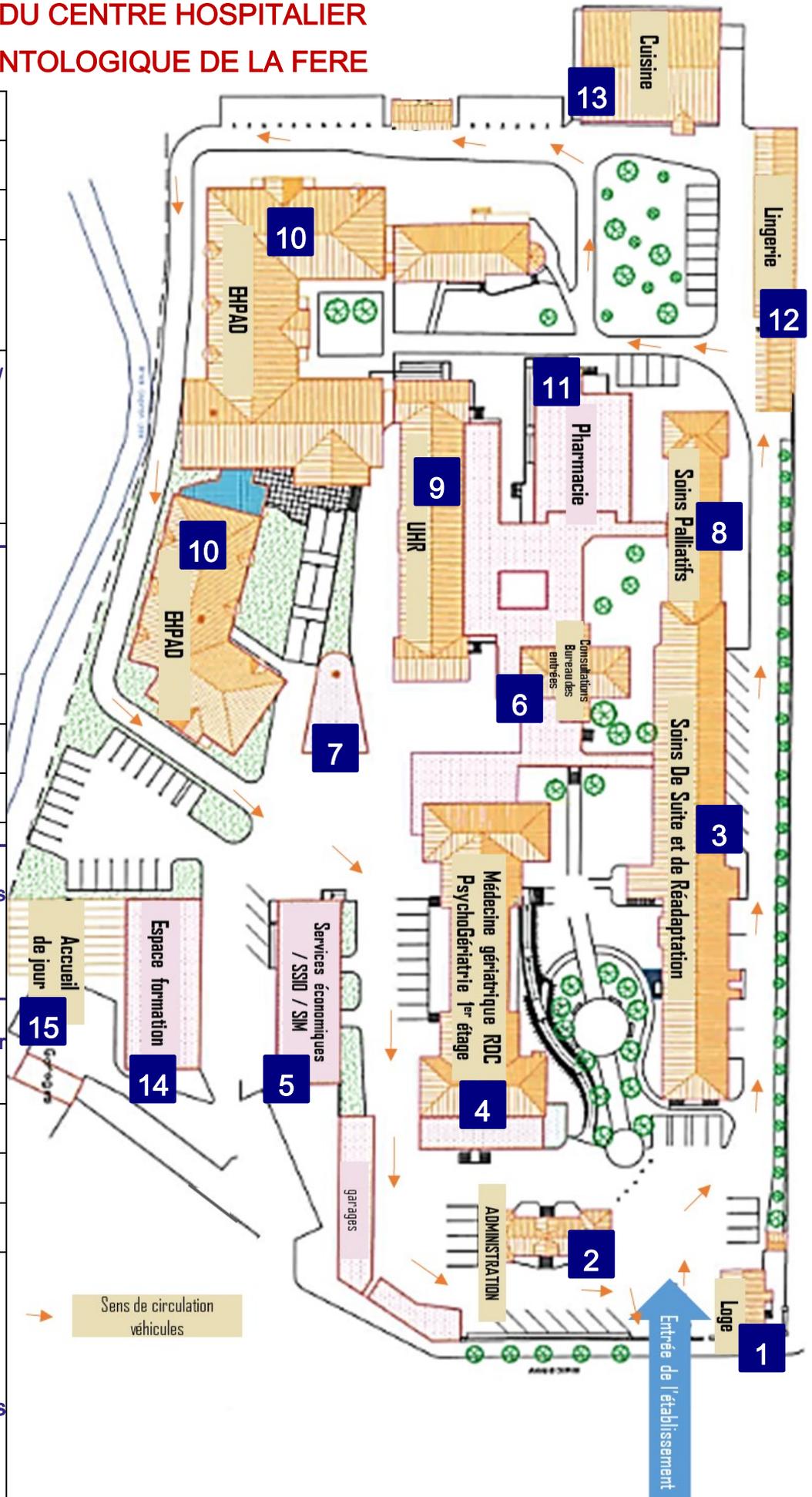
Afin de préparer votre admission dans une unité de soins de suite de de réadaptation ou d'hospitalisation à domicile, des données vous concernant vont être transmises informatiquement par le logiciel d'orientation « Trajectoire ».

Les informations médicales et administratives sont traitées par des professionnels de santé dans le strict respect du secret médical. Il vous est possible de modifier ou de vous opposer au recueil et au traitement des données nominatives (Art 36, loi du 6 janvier 1978). Les Hospices civils de Lyon, développeur du dispositif, sont responsables dutraitement des données.

Le logiciel « Trajectoire » est déclaré à la CNIL sous le numéro 1167025 (pour en savoir plus : « <http://trajectoire.sante.ra.fr> » ou « <http://www.cnil.fr> »).

## PLAN DU CENTRE HOSPITALIER GERONTOLOGIQUE DE LA FERRE

1	Loge / Standard
2	Administration
3	SSR
4	Médecine Gériatrique / Psychogériatrie
5	Services Economiques / SSIO / SIM
6	Bureau des Admis- sions / Consultations
7	Salle polyvalente
8	USP
9	EHPAD - UHR
10	EHPAD - Grand sec- teur : Bleuets / Boutons d'Or (rez-de-chaussée) Eglantines / Perce Neige / Camélias 1er étage (étage)
11	Pharmacie
12	Lingerie
13	Cuisines
14	Espace formation / SSIAD / Qualité & Gestion Des Risques / Hygiène
15	Accueil de jour





## CENTRE HOSPITALIER GERONTOLOGIQUE

2, AVENUE DUPUIS

02800 LA FERÉ

Standard téléphonique : 03 23 56 67 00

Fax : 03 23 56 67 29

*Pour suivre nos actualités*

