

LIVRET D'ACCUEIL

# CSSR LES CHÂTAIGNIERS

Centre de soins de suite et de réadaptation polyvalent  
pour adulte en hospitalisation complète



**Accueil : 04.67.81.01.51**



GRUPE PRIVÉ RÉGIONAL  
D'ÉTABLISSEMENTS DE SOINS

# LE MOT DU PRÉSIDENT

Le centre de soins de suite et de réadaptation Les Châtaigniers est un établissement labellisé « Cap Santé » Groupe Privé Régional d'Établissement de soins de proximité regroupant des établissements de court séjour, des établissements de soins de suite et de réadaptation ainsi que des EHPAD. Le centre de soins de suite et de réadaptation Les Châtaigniers est autorisé à exercer une activité de soins de suite et de réadaptation polyvalents adultes en hospitalisation complète.

Ici, comme dans les autres établissements du Groupe Cap Santé, nous essayons quotidiennement d'apporter la preuve qu'une prise en charge de proximité rime avec qualité, grâce notamment à des plateaux techniques performants et modernes, et des équipes médicales et paramédicales engagées et volontaires.

**Lamine GHARBI**

## SOMMAIRE

|   |       |
|---|-------|
| Présentation de l'établissement         | p. 3  |
| Votre admission                         | p. 7  |
| Votre sécurité                          | p. 25 |
| Démarche qualité et gestion des risques | p. 31 |

# PRÉSENTATION

## DE L'ÉTABLISSEMENT



## Présentation de l'établissement

Situé à Molières-Cavaillac, commune de 800 habitants à 4 km du Vigan, 23 km de Ganges et 67 km de Montpellier, sur un terrain de 10.000 m<sup>2</sup> le bâtiment dispose de nombreux espaces verts aménagés pour une circulation en toute tranquillité.

Les Châtaigniers jouissent d'une réputation de qualité dans les soins et services offerts à ses patients.

Le plateau technique moderne et équipé des derniers équipements, ainsi que les équipes médicales et paramédicales d'expérience, sont les gages d'une prise en charge optimale au sein de l'établissement.



## L'activité

Maison de repos et de convalescence de 30 lits jusqu'en 2005, Les Châtaigniers ont obtenu une autorisation de prise en charge en soins de suite polyvalents indifférenciés pour 50 lits dans un nouvel ensemble architectural qui répond à toutes les normes d'accessibilité indispensables à l'accueil de personnes à mobilité réduite.

## L'activité est répartie sur 3 niveaux :

- **Le niveau 0**

L'accueil, les services administratifs, la salle à manger, les espaces de vie et une terrasse couverte.

- **Le 1er étage**

Chambre 101 à 122 : 5 chambres doubles  
+ 17 chambres individuelles  
Le plateau technique d'ergothérapie  
et l'assistante sociale

- **Le 2ème étage**

Chambre 201 à 218 : 5 chambres doubles  
+ 13 chambres individuelles  
Les bureaux médicaux et  
le plateau technique de kinésithérapie



## Accès et stationnement en voiture

Depuis Montpellier, prendre direction Saint-Gély-du-Fesc, Ganges, Le Vigan, Molieres-Cavaillac.



## Stationnement public

Un parking privé est à votre disposition dans l'enceinte de l'établissement

VOTRE  
ADMISSION



## Votre admission

MERCI D'APPORTER LES PIÈCES SUIVANTES

- Votre attestation de Carte Vitale de votre Caisse d'Assurance Maladie (Générale, agricole...)
- La carte européenne d'assuré social pour les ressortissants européens
- Votre carte de Mutuelle Complémentaire
- Votre carte d'identité, passeport ou titre de séjour
- Votre dossier médical complet : radios, examens de laboratoire, ordonnances des traitements
- Votre carnet de santé que vous devrez présenter à votre praticien
- Votre carte de groupe sanguin

L'établissement est agréé par la Sécurité Sociale et conventionné avec de nombreuses caisses mutuelles complémentaires.

**Merci  
de rapporter  
la dernière ordonnance  
en cours ou la synthèse de votre  
traitement personnel  
rédigée par votre médecin traitant.  
Ceci est essentiel pour éviter toute  
interaction médicamenteuse  
et sécuriser votre prise en  
charge médicamenteuse  
tout au long de  
votre séjour.**

## Votre mutuelle

L'établissement est conventionné par les régimes d'Assurance Maladie Obligatoire ainsi que par de nombreuses mutuelles complémentaires. Les frais de séjour (hors ticket modérateur et les suppléments hôteliers-chambres particulières), dont les tarifs sont affichés à la réception, sont pris en charge partiellement ou totalement par les régimes d'Assurance Maladie Obligatoire et les mutuelles.

## Lors de votre entrée

Prévoyez d'apporter pour votre séjour des vêtements de nuit et de jour confortables ainsi qu'un nécessaire de toilette (serviettes, gants, savon, brosse à dent, dentifrice, sèche cheveux, rasoir, etc.).

## Chambre particulière

Si vous souhaitez une chambre particulière, nous vous invitons à en faire la demande auprès de l'accueil principal. Elle vous sera attribuée en fonction de la disponibilité des chambres lors de votre entrée.

## Boissons, friandises

Au rez-de-chaussée, des distributeurs de boissons chaudes et froides et de friandises sont à votre disposition.

## Environnement et développement durable

L'établissement est engagé dans une démarche de développement durable. Nous vous remercions de participer à la protection de l'environnement, par exemple en économisant l'eau et l'électricité.

## Matériel

Si durant votre séjour vous constatez un dysfonctionnement du matériel dans votre chambre, veuillez le signaler au personnel du service.

## Interprètes

Certains membres du personnel maîtrisent plusieurs langues étrangères (anglais, arabe, espagnol, allemand). En cas de besoin, merci de contacter l'infirmière du service ou la réception de l'établissement. Pour toute personne atteinte de déficience visuelle, un livret d'accueil en braille est disponible sur demande à l'accueil.

## Discrétion-Anonymat

Si vous souhaitez que votre hospitalisation dans l'établissement se fasse en toute discrétion, ou bénéficier d'une procédure d'anonymat, veuillez le signaler à la secrétaire d'accueil au moment de votre admission ou à l'infirmière de votre service.

## Personne à prévenir

**La personne à prévenir** est la ou les personnes qui seront alertées (téléphone) en cas d'aggravation de votre état de santé. **Sa désignation** se fait lors des formalités d'admission.

## Personne de confiance

Conformément à la loi du 4 mars 2002, l'infirmière vous demandera, lors de votre admission, de désigner une « personne de confiance » sur une fiche prévue à cet effet. La personne de confiance peut être ou non la même personne que la personne à prévenir. Cette personne peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Elle sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Cette désignation est révocable à tout moment.



## Directives anticipées

La loi « **Leonetti** » relative aux droits des malades et à la fin de vie énonce que « toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de la limitation ou l'arrêt de traitement. Elles sont révocables à tout moment » (article L1111-11 du Code de la santé publique).

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles sont valables sans limite de temps et peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à qui vous les avez confiées.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées procurez-vous le dépliant présentant les principaux points de la loi Léonetti qui est à votre disposition dans les présentoirs ou demandez-le à l'accueil.

## La Commission des Usagers (C.D.U)

Conformément à l'article R1112-79 du Code de santé publique, l'établissement a mis en place **une Commission des Usagers**. La commission veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches ; elle contribue également, 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.

Si la qualité de la prise en charge ne vous a pas donné entière satisfaction ou si vous estimez être victime d'un quelconque dommage, vous pouvez prendre contact avec nos représentants des usagers ou saisir la commission en faisant la demande par courrier au directeur de l'établissement.

Cette commission se réunit une fois par trimestre et analyse l'ensemble des retours effectués par les patients.

*Vous trouverez la composition de la CDU en annexe.*

## Conditions d'accès à votre dossier médical

L'ensemble des informations relatives aux traitements et aux soins qui vous ont été délivrés est rassemblé dans un dossier personnalisé, dont le contenu est couvert par le secret médical.

Conformément à la loi du 4 mars 2002, ces informations peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais de reproduction et le cas échéant d'envoi seront à votre charge. Vous devez adresser la demande par écrit auprès de la Direction, accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité.

Les informations ainsi sollicitées seront à votre disposition, ou vous seront communiquées, dans un délai maximum de huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois. Ces informations seront archivées et conservées par l'établissement, pendant la durée légale de conservation (vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour)



## Protection juridique des majeurs protégés

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il est nécessaire que vous soyez représenté(e) ou assisté(e) afin de sauvegarder vos intérêts conformément à la Loi du 03 janvier 1968 sur la protection des incapables majeurs. Un juge de tutelle peut, dans ce cas, décider sur la demande du médecin ou de votre famille, une mesure de protection.

Il existe diverses formes de protection juridique (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) qui permettent de répondre à chaque situation.

La Direction de l'établissement se tient à votre disposition et à celle de votre famille pour tout renseignement aux heures d'ouverture du service.

Pour tout patient, y compris les majeurs protégés, l'hospitalisation libre, dans un établissement habilité à soigner les personnes atteintes de troubles mentaux, est la règle.

De ce fait, tant pour des raisons pratiques que par respect du patient, dans l'esprit de la loi, il convient toujours de tenter d'obtenir le consentement du patient ou celui de son représentant.



## Associations

Des associations de bénévoles, ayant conclu une convention avec notre structure, sont à votre disposition dans le cadre de votre séjour.

La liste et les coordonnées de ces associations sont disponibles sur demande à l'accueil.

## Service social

En cas de besoin, nous disposons d'une assistante sociale.

## Don d'organe

Donner ses organes est une décision personnelle qui répond au choix de chacun. C'est parce que personne ne peut décider à votre place que vous devez en parler et exprimer votre propre choix. Pour en savoir plus sur le don d'organe, une plaquette d'information est à votre disposition à l'accueil. Vous pouvez aussi vous adresser à l'ADOT (Association pour le Don d'Organe et de Tissus Humains) ou à l'agence de Biomédecine.

## Vos médicaments

Les médicaments que vous avez en votre possession lors de votre admission vous seront **retirés** par une infirmière et stockés dans une armoire sécurisée. **Ils vous seront rendus à votre sortie.** N'hésitez pas à les réclamer lors de votre sortie, sinon, ils seront automatiquement détruits dans un délai de 7 jours.

Les produits référencés dans l'établissement sont choisis annuellement par les médecins et le pharmacien en commission ; c'est pourquoi il arrive que vos traitements habituels soient remplacés par des génériques ou des équivalents.

**Votre médecin doit vous informer. Le pharmacien et les infirmières peuvent également vous conseiller sur le bon usage de vos médicaments et leurs effets.**

Certains médicaments, dits de confort ne seront pas dispensés par l'établissement. Il est essentiel que vous les signaliez à votre médecin (pour un séjour en médecine) ou à l'anesthésiste en consultation de pré-anesthésie (pour une chirurgie) pour qu'il puisse vérifier avec le pharmacien qu'il n'existe pas d'interaction avec les autres médicaments prescrits.

**Si vous constatez un effet qui vous paraît inapproprié lors de l'utilisation d'un médicament, même anodin, pensez à prévenir votre médecin ou une infirmière diplômée d'état.** Une analyse sera conduite par la pharmacie qui procèdera si nécessaire à une déclaration de pharmacovigilance. Ce sont les déclarations des utilisateurs et des professionnels qui permettent d'améliorer l'utilisation et l'encadrement des produits de santé.

## Les professionnels qui interviennent

Les tenues des différents professionnels sont identifiables au moyen d'un code couleur. Chaque membre du personnel a son prénom, son nom et sa fonction inscrits sur sa blouse.

### Les différentes catégories professionnelles de l'établissement sont :

- Directrice
- Médecin
- Directrice des soins
- IDE
- Aides-soignants
- Hôtelières
- Hôtesse / secrétaires d'accueil
- Pharmacien
- Agent technique
- Préparateur en pharmacie
- Diététicienne
- Kinésithérapeute
- Ergothérapeute
- Assistante sociale
- IDE psy

L'ensemble du personnel se tient à votre disposition tout au long de votre séjour et à chaque étape de votre prise en charge.

Il s'assurera de vous apporter tous les renseignements nécessaires et faire en sorte que votre séjour se déroule dans des conditions optimales de qualité et de sécurité.



# Votre séjour en hospitalisation complète

## **Votre chambre**

Individuelle ou double, elle est équipée d'une salle de bain, d'un téléphone, d'un téléviseur. La chambre individuelle (dont le tarif figure en annexe) peut, selon votre mutuelle, être prise en charge partiellement ou en totalité.

Lors de votre hospitalisation en chambre particulière, une personne de votre entourage peut passer la nuit auprès de vous sur autorisation médicale et prendre ses repas sur place (voir tarifs). Pour cela, il est nécessaire d'avertir le personnel du service le plus tôt possible.

Les frais d'accompagnement (couchette et petit-déjeuner) peuvent être remboursés par la plupart des mutuelles, lors de l'hospitalisation.

## **La télévision**

Une télévision avec télécommande est installée dans votre chambre et permet de recevoir les chaînes de la télévision numérique terrestre (TNT). Si vous souhaitez en disposer, faites la demande à l'accueil, lors de votre admission.

## **Le téléphone**

Vous recevrez directement vos appels de l'extérieur. Le numéro d'appel direct vous sera précisé à l'accueil. Pour appeler directement l'extérieur depuis votre chambre, contactez l'accueil qui déblocuera la ligne.

## Vos repas

Le petit-déjeuner est servi entre 8h00 et 8h30, le déjeuner à 12h15 et le dîner à 19h15. Un goûter vous est proposé à 16h00.

La diététicienne est à votre disposition afin de prendre en compte votre régime spécifique (diabétique, sans sel, sans résidus) sur prescription médicale et vos allergies.

Le service de restauration est à votre disposition : n'hésitez pas à le solliciter si vous avez des goûts ou des demandes particulières.



## Les repas des accompagnants

Lors de votre hospitalisation, votre accompagnant peut prendre ses repas au sein de l'établissement. Merci d'avertir la réception 48h à l'avance.

## Courrier

Le courrier-départ doit être remis à l'accueil avant 12h00. Le courrier-arrivée est disponible à l'accueil à partir de 13h00.

## Les visites

Les visites sont autorisées de 10h30 à 12h00 et de 15h00 à 19h00. Il est demandé aux visiteurs :

- d'être en nombre raisonnable,
- d'être discret,
- de quitter votre chambre au moment des soins,

- 
- de ne pas être accompagné de très jeunes enfants. Pour certaines situations, des exceptions peuvent être faites. Merci de vous rapprocher des infirmières.

La présence d'un témoin lumineux au-dessus de la porte signale des soins en cours. Veuillez patienter dans le couloir.

En cas de difficultés de logement pour vos proches, les secrétaires d'accueil peuvent vous indiquer des hôtels à proximité.

### **Accueil téléphonique**

L'accueil téléphonique est possible 24h/24 en cas d'urgences. Toutefois, afin de ne pas perturber le bon déroulement des soins qui vous sont prodigués, il serait souhaitable que vos proches nous contactent entre 8h30 et 18h00.

### **Religion**

La visite d'un ministre de votre culte est possible, faites-en la demande dans le service.

### **Wi-Fi**

Chaque chambre est équipée d'un accès Wi-Fi. À votre demande un code d'accès vous sera délivré.

### **Nettoyage du linge**

Demander à vos proches de vous munir de linge propre. Vous pouvez également faire nettoyer votre linge auprès d'un ESAT voisin : renseignez-vous auprès des aides soignants.

## Votre départ

**Votre départ est décidé par le médecin de l'établissement.**

**L'ensemble de l'équipe se tient à votre disposition pour préparer votre sortie et l'infirmière vous aidera pour accomplir les modalités pratiques.**

**En règle générale, la sortie de l'établissement se fait le matin à 10h00.**

**Il est indispensable de vous présenter au bureau des sorties, qui vous remettra :**

- le bulletin d'hospitalisation,
- la facture à régler des éventuels suppléments (téléphone, chambre particulière...).

La lettre de sortie vous sera remise le jour de votre départ.

Nous sommes à votre entière disposition pour vous aider dans les démarches administratives, pour faciliter votre retour au domicile.

Sur avis et prescription de votre médecin, votre retour pourra s'effectuer en ambulance ou véhicule sanitaire léger de votre choix. Les secrétaires d'accueil se chargeront de l'organisation de votre transport et remettront à l'ambulancier le bon de transport signé par le médecin ainsi que le bulletin d'hospitalisation. La prise en charge de ce transport peut être assurée pour partie par la sécurité sociale et votre mutuelle selon votre niveau de garantie.

Si vous souhaitez quitter l'établissement de votre propre initiative, vous devez signer une attestation de « sortie contre avis médical » afin de dégager la responsabilité de l'établissement et du praticien.

VOTRE

SÉCURITÉ



## Objets de valeur

**Votre chambre ne ferme pas à clé !** N'apportez pas vos objets de valeur. En cas d'oubli ou d'entrée en urgence, vous avez la possibilité de déposer vos objets de valeurs dans un coffre à l'accueil. Pour cela, adressez vous aux secrétaires d'accueil.

La direction décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Prenez soin de vos effets personnels (lunettes, lentilles, prothèse dentaire ou auditive, sacs, portefeuilles...) : rangez-les en sécurité dans votre armoire.

## Sécurité incendie

En cas d'incendie, respectez les plans d'évacuation et les consignes affichés à chaque étage et dans toutes les parties communes. En toute situation, gardez votre calme et suivez les instructions du personnel formé à ce type d'incident.

## Tabac

Il est **interdit** de fumer dans les chambres et dans l'établissement.  
Un coin fumeur est aménagé en extérieur, près de l'entrée principale.

## Détentions illicites

La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool, ou de toute autre matière dangereuse est interdite.

## Animaux

Par mesure d'hygiène, les animaux ne sont pas admis au sein de l'établissement.

## Silence

Il est de rigueur dans notre établissement. Pour des raisons de santé, nos patients ont besoin de quiétude. Nous demandons à tous (patients, accompagnants) de respecter le silence dans l'établissement.

## Sécurité de vos informations médicales

Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant (liste à l'article R6113-1 du Code de la santé publique), recueillis au cours de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (articles L1110-1 à 4, L111- 8 et article R61113-7.1° du Code de la santé publique).

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement et sont protégées par le secret médical (article R61113-7.2° du Code de la santé publique).



Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification sur ces données. Il convient de vous adresser pour cela au médecin responsable de l'information médicale, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin (article R61113-7.3° du Code de la santé publique)

Vous pouvez également vous opposer à l'enregistrement de certaines données pour des raisons légitimes, à moins que cet enregistrement soit prévu légalement (article R61113-7.4° du Code de la santé publique).

Dans tous les cas, le directeur de l'établissement veille à ce que les dispositions soient prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations de santé conservées dans l'établissement.

## Identitovigilance

### **Garantir votre identité, c'est la base d'une prise en charge de qualité et de sécurité.**

Seuls votre NOM DE NAISSANCE, votre PRENOM, votre DATE DE NAISSANCE et votre SEXE (homme ou femme) garantissent votre identité. Le nom d'usage (marital ou non) n'est pas suffisant pour sécuriser votre identité.

De plus, le personnel de l'établissement est tenu par les textes en vigueur de se baser sur une pièce d'identité officielle (carte d'identité, passeport, titre de séjour). Seules les informations présentées sur cette pièce font foi et seront recueillies par nos équipes. Enfin, garantir la sécurité du patient tout au long de sa prise en charge ne se limite pas à un seul contrôle lors de l'admission. Le bon soin, au bon patient, au bon moment impose que tous les professionnels de santé vérifient, à chaque étape et avant chaque acte de soin, votre identité.

Soyez rassurés, nos équipes ont votre dossier en main avec toutes les informations. Mais cette double vérification fait partie des bonnes pratiques que nous devons veiller à appliquer strictement pour garantir et maintenir le niveau de qualité et sécurité des soins qui font la réputation de l'établissement.

## Hygiène et prévention des infections associées aux soins

### **BONNES PRATIQUES :**

**Afin de garantir une hygiène environnementale de qualité dans notre établissement, des équipes de professionnels assurent l'entretien de celui-ci et un ensemble de bonnes pratiques est appliqué par nos équipes.**

### **Nous vous invitons, ainsi que vos proches :**

- à respecter les règles et les recommandations en vigueur dans le service,
- à utiliser les solutions hydro-alcooliques pour la désinfection des mains disponibles dans les chambres,
- à ne pas garder des produits alimentaires périssables dans votre chambre.

### **Vos visiteurs ne sont pas autorisés à :**

- vous rendre visite s'ils sont porteurs d'une affection contagieuse (gastro-entérite, rhume, grippe,...)
- être accompagnés d'enfants en bas âge,
- entrer dans une chambre d'isolement sans autorisation (cf affiche sur la porte),
- apporter des plantes ou fleurs car elles présentent un risque infectieux important.



Conformément au décret du 12 novembre 2010 relatif à la lutte contre les évènements indésirables associés aux soins dans les établissements de santé, l'établissement a mis en place un CLIN « Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales » composé d'une équipe pluridisciplinaire qui travaille en collaboration avec l'ensemble des professionnels.

**Les missions du Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales sont les suivantes :**

- Organiser et coordonner les actions de lutte contre les infections.
- Informer et former le personnel en matière d'hygiène hospitalière.
- Assurer une surveillance des infections associées aux soins.

La finalité du CLIN est de vous assurer quotidiennement la meilleure qualité de soins possible. Pour la mise en place de ces actions, le CLIN s'appuie sur une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) en collaboration avec le Coordonateur de la Gestion des risques associés aux soins.

**Objectifs du CLIN :**

- Promouvoir les formations en matière d'hygiène hospitalière.
- Participer à la démarche qualité/gestion des risques.
- Assurer les suivis des surveillances et des consommations des antibiotiques.

# DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES



## Qu'est-ce que la certification ?

La certification est une procédure d'évaluation externe d'un établissement de santé. Instaurée par une ordonnance de 1996, elle est indépendante de l'établissement et de ses organismes de tutelle. Des professionnels de santé mandatés par la Haute Autorité de Santé (HAS) réalisent les visites de certification sur la base d'un manuel. Ce référentiel permet d'évaluer le fonctionnement global de l'établissement de santé.

Mise en œuvre par la HAS, la procédure de certification s'effectue tous les 4 ans. Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement de santé et notamment de s'assurer que les conditions de sécurité, de qualité des soins et de prise en charge du patient sont prises en compte.

Les résultats des différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins (rapport de certification, indicateurs du tableau de bord des infections nosocomiales, indicateurs de qualité issus du dossier patient,...), ainsi que les résultats des enquêtes sur la satisfaction des usagers sont affichés dans les tableaux d'informations de chaque service et disponibles sur simple demande.

## Patient traceur, une méthode d'évaluation de nos pratiques qui tient compte de vous

L'objectif de la méthodologie du PATIENT TRACEUR est d'évaluer au travers de l'expérience de soins du patient les modalités de sa prise en charge et donc les processus et les organisations qui s'y rattachent. Cette méthode se situe au cœur des parcours de soins et au contact des équipes au sein des unités de soins. La méthode ne consiste pas à évaluer la pertinence des stratégies diagnostiques ou thérapeutiques.



Chers patients, ne soyez pas étonnés si nos professionnels vous interrogent et souhaitent recueillir votre perception sur la qualité de votre prise en charge. L'établissement encourage vivement ces échanges, base de notre démarche qualité, entre le personnel soignant et ses patients. Nous vous proposons de répondre à quelques questions portant sur votre séjour et vos soins.

En vous remerciant de votre confiance, nous vous souhaitons un agréable séjour.

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux

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 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 (article L1110-1 à -4 du Code de la santé publique).

La personne hospitalisée (ou son représentant légal) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants-droits 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.

*\*Circulaire n°DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 02 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée. Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr) ; il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service de l'accueil de l'établissement.*

# Contrat d'engagement dans la prise en charge de la douleur

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 perfusions, retraits 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, celle 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 4, ou en vous aidant d'une réglette.

## **NOUS ALLONS VOUS AIDER À NE PLUS AVOIR MAL, OU 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.



NOTES



# LES ÉTABLISSEMENTS DU GROUPE CAP SANTÉ

MONTPELLIER

**Clinique Saint Jean**  
36, avenue Bouisson-Bertrand  
34 093 Montpellier CEDEX 5  
T. 0826 302 066



PÉZENAS

**Polyclinique Pasteur**  
3, rue Pasteur  
34 120 Pézenas  
T. 04 67 90 41 41



GANGES

**Clinique Saint Louis**  
2, place Joseph Boudouresques  
34190 Ganges  
T. 04 67 81 68 00



BÉDARIEUX

**Polyclinique des 3 Vallées**  
4, route de Saint Pons  
34 600 Bédarieux  
T. 04 67 95 56 56



PÉZENAS

**HAD Pasteur**  
3, rue Pasteur  
34 120 Pézenas  
T. 04 67 90 41 41



LAMALOU-LES-BAINS

**Centre de convalescence  
Le Colombier**  
2, avenue Boissier  
34 240 Lamalou-les-Bains  
T. 04 67 23 31 50





**Maison de retraite  
La Madelon**

2, avenue de la cave coopérative  
34660 Cournonsec  
T. 04 99 54 90 40

COURNONSEC



**Maison de retraite  
Les Floréales**

1, rue des Floréales  
34 850 Pinet  
T. 04 67 77 74 64

PINET



**Maison de retraite  
Les Jardins de la Fontaine**

3, rue Suzanne Ivanes Chupin  
34 570 Murviel Les Montpellier  
T. 04 67 17 17 17

MURVIEL LES  
MONTPELLIER



**Maison de retraite  
Le Château de la Bourgade**

Route de Sallèles  
11590 Cuxas d'Aude  
T. 04 68 33 84 44

CUXAC D'AUDE



**Maison de retraite  
Le Colombier**

2, avenue Boissier  
34240 Lamalou-les-Bains  
T. 04 67 23 31 50

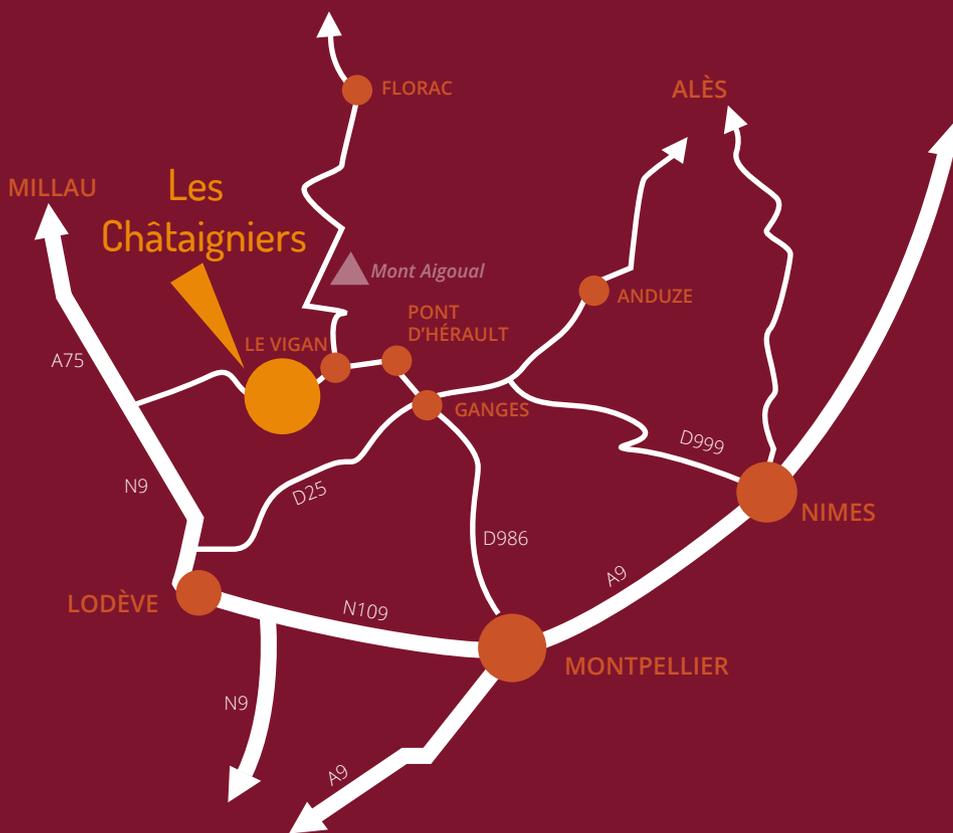
LAMALOU-LES-BAINS



**Crèche La petite Traversette**

4, allée du Parc  
34660 Cournonsec  
TÉL : 04 99 51 63 49

COURNONSEC



© DIXIT Consulting - 2017

## CSSR LES CHÂTAIGNIERS

Les Lachs  
30120 Molières-Cavaillac  
T. 04 67 81 01 51

[www.capsante.fr](http://www.capsante.fr)



GRUPE PRIVÉ RÉGIONAL  
D'ÉTABLISSEMENTS DE SOINS