

# Centre Hospitalier Local



*Les 3*  
*Rivières*

Châtel sur Moselle



Livret

d'Accueil

de la personne  
hospitalisée  
et du résident

# Moyens d'accès

➤ Pour accéder au Centre Hospitalier de Châtel sur Moselle

## Si vous êtes en voiture

### Venant d'Epinal, de Bruyères ou de Nancy

- prendre Châtel sur Moselle Centre
- au rond point prendre direction Rambervillers
- puis au milieu de la montée tourner à gauche (direction Portieux)

### Venant de Moriville

- prendre direction Châtel sur Moselle Centre
- au milieu de la descente avant le rond point tourner à droite (direction Portieux)

## Transport en commun

La gare SNCF se situe sur la commune de Nomexy à environ 30 minutes de marche



➤ Pour tout contact

## Centre Hospitalier de Châtel sur Moselle

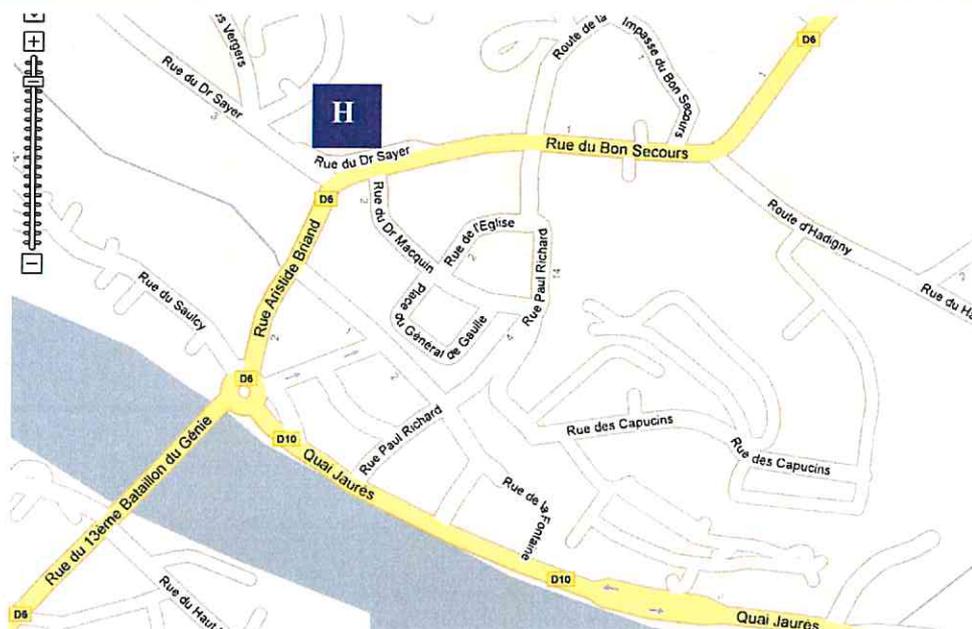
2 rue des Vergers  
88330 Châtel sur Moselle

Tél. : 03.29.67.90.38

Fax : 03.29.67.60.22

Email : [hospital@chl-chatel.fr](mailto:hospital@chl-chatel.fr)

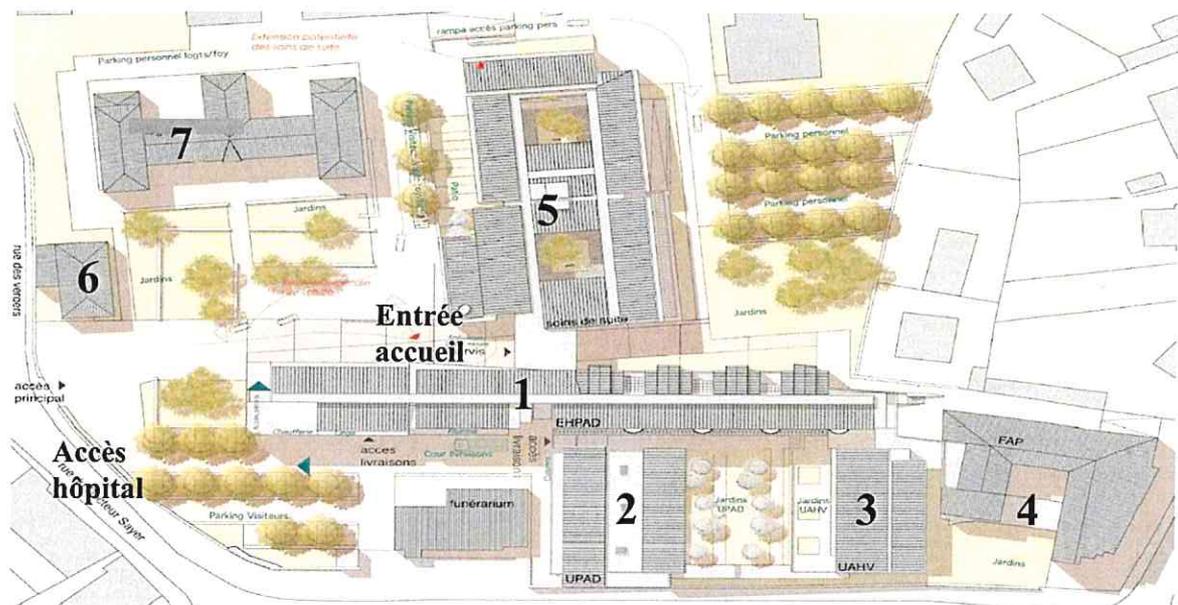
Site : [www.chl-les3rivieres.fr](http://www.chl-les3rivieres.fr)





Vous êtes admis dans l'un des services du centre hospitalier de Châtel sur Moselle. L'hospitalisation n'est pas un moment facile. Soyez assuré(e) que les équipes médicales, soignantes et administratives mettront tout en oeuvre pour vous faire bénéficier de soins de qualité et faciliter vos démarches.

Ce livret d'accueil vous permet de connaître vos droits ainsi que les conditions de déroulement de votre séjour.



1. EHPAD
2. Unité Alzheimer « le patio »
3. Foyer d'accueil médicalisé « les hirondelles »
4. Foyer d'accueil spécialisé « les jonquilles »
5. Services administratifs / Soins de suite et de réadaptation
6. SSIAD / consultation mémoire / maison de diabète
7. PASA (Pôle d'Activité de Soins Adaptés)

# Votre Admission

## ⇒ Hospitalisation en Service de Soins de Suite et de Réadaptation



L'admission dans le service est prononcée par la directrice sur avis médical. La personne accueillie doit présenter les documents suivants :

- Pièce d'identité : carte d'identité, passeport, livret de famille, carte de séjour.  
Votre identification, c'est votre sécurité.
- Carte vitale mise à jour et/ou accompagnée de l'attestation
- Carte de mutuelle

Ces pièces permettent, au bureau des admissions, d'obtenir la prise en charge de votre séjour par votre caisse d'assurance maladie, et de demander le paiement éventuel du ticket modérateur et du forfait journalier à votre organisme d'assurance complémentaire.

Selon le niveau de votre couverture sociale, des frais peuvent rester complètement à votre charge. Le cas échéant, des avances vous seront demandées avant la fin de votre séjour.

## ⇒ Dans le service d'hospitalisation

Dès votre arrivée, vous devez remettre à l'infirmière les documents suivants :

- l'ordonnance de votre traitement
- le courrier médical d'admission
- un bulletin de situation
- vos dernières radiographies
- vos derniers résultats d'analyses (sanguins, urinaires)
- tous documents utiles à votre prise en charge

Afin de vous aider dans vos démarches, une assistante sociale se tient à votre disposition dans l'établissement deux jours par semaine. Pour prendre rendez-vous avec elle veuillez en informer l'infirmière.

Tél. 03.29.68.15.67

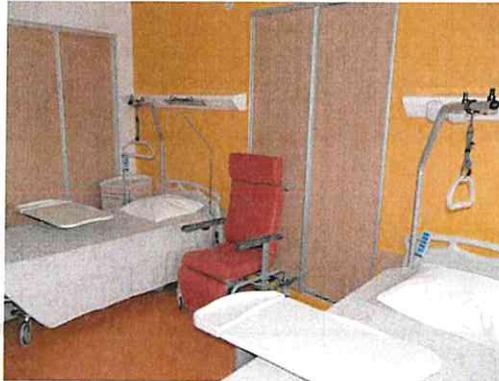
N'hésitez pas à la rencontrer



# Régimes d'hospitalisation

## Régime commun

Vous êtes hébergé dans une chambre à deux lits



## Régime particulier

Vous êtes hébergé dans une chambre individuelle à votre demande et selon les disponibilités. Dans ce cas, il vous sera demandé de signer votre demande de chambre seule et éventuellement votre engagement à régler ce supplément. Pour éviter l'avance d'argent, munissez-vous d'une prise en charge de votre mutuelle.

## ➔ Frais de séjour

Tous les bénéficiaires d'un régime d'assurance peuvent obtenir une prise en charge

- A 80 % du tarif des prestations si vous relevez du régime général  
Les 20 % correspondant au ticket modérateur peuvent être pris en charge par :
  - votre mutuelle si elle pratique le tiers payant
  - vous-même si vous ne bénéficiez pas d'une mutuelle
  - la Sécurité Sociale si vous bénéficiez d'une affection longue durée
- A 90 % du tarif des prestations si vous relevez du régime local
- A 100 % du tarif des prestations principalement dans les cas suivants :
  - maladie de longue durée
  - accident de longue durée
  - au-delà du 30<sup>ème</sup> jour d'hospitalisation

## ➔ Forfait et participation journaliers

Le forfait journalier est mis en place depuis le 1<sup>er</sup> avril 1983.

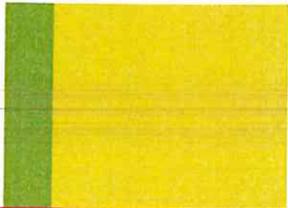
La participation forfaitaire est effectuée depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2006.

Ceux-ci peuvent être pris en charge par votre mutuelle.

*Vous pouvez en connaître leur montant auprès du bureau des entrées.*

Vous êtes exonéré(e) de forfait journalier dans les cas suivants :

- affiliation au régime local ou assimilé,
- anciens combattants relevant de l'article 115 ou article 124



## ➔ Suppléments

- Télévision,
- Téléphone,
- Chambre individuelle...

Leur paiement se fera à votre sortie sauf pour le téléphone qui est payable d'avance



## ➔ Frais de transport

- Les frais de transport ne vous seront pas facturés si vous devez vous rendre chez un spécialiste en rapport avec votre prise en charge.
- Les frais de transports vous seront facturés si vous devez vous rendre à un RV n'ayant aucun rapport avec votre prise en charge (ex. : RV ophtalmologiste, dentiste pris avant votre hospitalisation)

## ➔ Hébergement

Les tarifs sont affichés au tableau d'affichage se situant à l'entrée du service à chaque niveau.

Pour plus d'informations,  
Merci de vous adresser au bureau des entrées

Pour diverses raisons vous pouvez être amenés à changer de chambre durant votre séjour.

*Si votre mutuelle participe à la prise en charge :*

du forfait journalier,

de la participation forfaitaire,

de la chambre individuelle,

*Vous n'aurez rien à régler si vous avez une prise en charge pour la part des frais non couverts par la sécurité sociale ou si votre mutuelle a passé une convention de tiers payant avec l'hôpital.*



# Votre Départ

**Vous pouvez quitter notre  
établissement  
entre**

**10 h 00 et 11 h 30**

**selon le jour fixé par votre médecin**

L'infirmière du service vous remettra tous les documents nécessaires à votre suivi médical.

Pour régler vos formalités administratives,  
veuillez vous rendre à l'accueil afin :

- D'obtenir les bulletins de situation
- De régulariser votre dossier de frais de séjour en vous évitant ainsi une avance de frais importante.  
Si votre dossier est complet à votre sortie,

les frais seront réglés à l'hôpital par l'assurance maladie et la mutuelle.

- De régler les frais éventuels restant à votre charge (forfait journalier, participation forfaitaire, chambre particulière, suppléments téléphone, télévision, coiffeur, ...)

## ⇒ Sortie nécessitant un transport médicalisé

Si votre retour à domicile nécessite un transport médicalisé, une prescription médicale est nécessaire. Il faut en faire la demande à votre médecin.

## ⇒ Sortie contre avis médical

Si vous décidez de quitter l'établissement contre l'avis du médecin, vous devez préalablement signer un document attestant que l'équipe médicale et paramédicale vous ont informé des risques liés à cette décision.

# L'établissement

Le Centre Hospitalier Local « les 3 rivières » est un établissement public de santé composé d'un service de soins de suite et de réadaptation, d'un EHPAD (établissement hébergeant des personnes âgées dépendantes), d'un foyer d'accueil spécialisé, d'un foyer d'accueil médicalisé, d'un SSIAD (service de soins infirmiers d'aide à domicile).

Il dispose également de places d'accueil temporaire, de places d'accueil de jour, de places d'accueil d'urgence.

L'établissement est membre du Groupement Hospitalier de Territoire des Vosges.



## Capacité d'accueil

L'établissement accueille 219 personnes dans les différents services.

### ➤ Secteur hospitalier

- Soins de suite et de réadaptation : 58 lits dont 3 lits identifiés soins palliatifs

### ➤ Secteur personne âgée

- EHPAD : 72 lits dont une unité de vie protégée pour personnes âgées désorientées de 12 places.  
Accueil temporaire : 1 lit  
Accueil de jour : 6 places

- PASA (Pôle d'Activité de Soins Adaptés) de 12 places

- SSIAD : 32 places pour personnes âgées et 3 places pour personnes lourdement handicapées

### ➤ Secteur du handicap

- Foyer d'accueil spécialisé « les Jonquilles » : 35 lits
- Foyer d'accueil médicalisé « les Hirondelles » pour adultes handicapés vieillissants : 10 lits  
Accueil temporaire : 1 lit  
Accueil d'urgence : 1 lit



## Organisation interne des services

L'ensemble des agents de l'établissement, placés sous l'autorité d'une direction, sont des professionnels possédant diplômes et qualifications adaptés aux nombreuses tâches nécessaires. Les pratiques professionnelles sont en évolution permanente.

### ➔ Services d'hospitalisation et du secteur médico-social

Les équipes paramédicales sont sous la responsabilité du cadre de santé.

Ces équipes sont composées :

- d'infirmiers(ères) chargés(ées) de vous délivrer les soins (*tenue : tunique/pantalon blancs*)
- de kinésithérapeutes et ergothérapeute chargés(ées) de votre rééducation (*tenue : tunique/pantalon blancs*)
- d'aides soignants(es) chargés(ées) de répondre à votre confort, à votre alimentation, à vos soins d'hygiène...(tenue : tunique bleue/pantalon blanc)
- d'agents des services hospitaliers qui veillent à la bonne tenue de votre environnement et participent à votre confort aux côtés des aides-soignants (es) (*tenue : tunique rose/pantalon blanc*)
- secrétaire médicale chargée des formalités administratives (*tenue : tunique blanche*)

Chaque membre du personnel est identifié par un badge

Une diététicienne, une assistante sociale et une psychologue sont également présentes une journée par semaine.

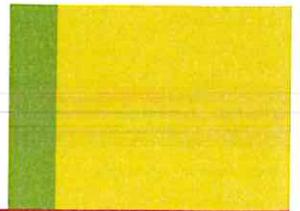
Une orthophoniste peut intervenir si votre état de santé le nécessite.



## Activité médicale

### ➔ Service de soins de suite et de réadaptation

6 médecins libéraux contractuels interviennent en service de soins de suite et de réadaptation. Vous ne disposez pas du libre choix de votre médecin. Le médecin référent sera désigné par le médecin coordinateur des activités de soins.



### ⇒ EHPAD et Accueil temporaire et Accueil de jour

Vous disposez du libre choix de votre médecin traitant et des intervenants libéraux (orthophoniste...)

Le centre médico-psychologique (C.M.P.) peut intervenir à la demande du médecin traitant qui décide de la mise en place ou non de la thérapeutique proposée.

### ⇒ Service de Soins Infirmiers d'Aide à Domicile (SSIAD)

Le service assure les soins d'hygiène aux personnes âgées de 60 ans et plus, malades et/ou dépendants. Les soins de nursing sont assurés par les aides soignants (es) du service sous la responsabilité de l'infirmière coordinatrice.

Les soins infirmiers sont assurés par des intervenants libéraux. Le bénéficiaire conserve le libre choix de son médecin traitant et des intervenants libéraux (infirmières, pédicures...)

### ⇒ Foyer d'Accueil Spécialisé (FAS) – Foyer d'Accueil Médicalisé (FAM)

Le foyer d'accueil spécialisé « les Jonquilles » de Châtel sur Moselle est un lieu de vie et de soins dont la mission est de prendre en charge par une équipe pluridisciplinaire des personnes handicapées mentales atteintes ou non d'un handicap physique.

Le foyer d'accueil médicalisé « les hirondelles » accueille des personnes handicapées de 45 ans et plus dont les besoins liés au vieillissement et aux dégradations physiques et psychiques nécessitent un accompagnement plus important. Ces personnes présenteront une déficience intellectuelle légère, moyenne ou profonde, pouvant être associée à un handicap moteur, antérieur à l'entrée à l'unité.

**Cette unité n'accueille pas les personnes atteintes de maladies ou troubles mentaux (cris, agitations), qui sont en inadéquation avec une vie en collectivité, et qui relèveraient d'un accueil en unité de vie spécialisée.**

L'orientation de la commission départementale des droits et de l'autonomie des personnes handicapées est un préalable à l'entrée dans l'un de ces foyers.

Vous disposez du libre choix de votre médecin traitant et des intervenants libéraux (orthophoniste...)

Le centre médico-psychologique (C.M.P.) peut intervenir à la demande du médecin traitant qui décide de la mise en place ou non de la thérapeutique proposée.



# Consultations

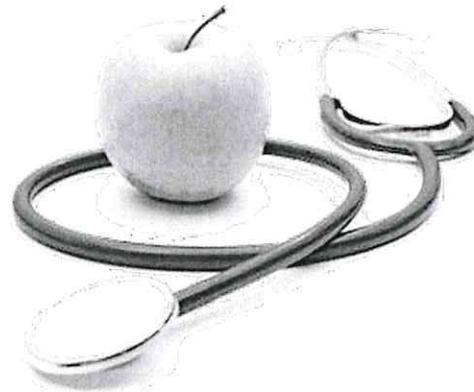
## ⇒ AVPN

Dans le même esprit, l'Etablissement a signé une convention avec l'Association Vosgienne pour la promotion de la Nutrition. L'hôpital met gracieusement à disposition deux demi-journées par mois des locaux aux professionnels de santé, diététicienne et psychologue, chargés de l'éducation thérapeutique des enfants de 2 à 16 ans en surpoids.

## ⇒ Maison du diabète

Dans le but de mieux répondre aux besoins de la population locale, l'établissement a signé une convention avec la maison du diabète d'Epinal. Ce partenariat permet la tenue d'ateliers d'éducation thérapeutique, diététique et infirmier à raison d'une demi-journée toutes les deux semaines.

Les prescriptions d'ateliers sont faites exclusivement par les médecins traitants. Aucun acte médical n'est effectué à la maison du diabète.



## ⇒ Consultation mémoire

Dans le but de mieux répondre aux besoins de la population locale, l'établissement a signé une convention avec le centre hospitalier Emile Durkheim d'Epinal. Cette coopération permet la tenue de consultation mémoire une fois par mois effectuée par un médecin gériatre.

La prescription de cette consultation est faite exclusivement par le médecin traitant.

## ➤ Prise en charge de la douleur

À l'hôpital de Châtel sur Moselle, nous accordons une attention particulière à la prise en charge de la douleur et nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour la soulager.

Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur. C'est pourquoi votre participation est essentielle : plus vous nous donnerez d'informations, mieux nous vous aiderons. Vous seul pouvez décrire votre douleur. Personne ne peut et ne doit se mettre à votre place.

Le personnel soignant est là pour en évaluer l'intensité (soit à l'aide d'une réglette dont nous vous montrerons l'utilisation, soit en vous posant différentes questions). L'évaluation de votre douleur doit être systématique et régulière.

Il existe au sein de notre établissement un Comité de Lutte Contre la Douleur (CLUD) qui permet l'organisation de la prise en charge de douleur.

### La douleur n'est pas une fatalité

Si vous avez mal, ne craignez pas de nous en parler : nous sommes là pour vous aider.

## ➤ Comité de lutte contre les infections nosocomiales (le CLIN)

Le CLIN coordonne avec l'aide d'une infirmière hygiéniste l'organisation de la prévention des infections au sein de l'établissement.

## ➤ Sécurité Sanitaire et Qualité

L'hôpital de Châtel sur Moselle est dans une démarche permanente d'amélioration de la qualité.

Les résultats des évaluations de la qualité des soins ainsi que le rapport de certification font l'objet d'une information fournie par le site de la haute Autorité de Santé : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

## ➤ Patients et soins palliatifs

Plusieurs infirmières et aides-soignantes sont formées à la prise en charge des patients en soins palliatifs.

Des bénévoles de l'association ASP ensemble participent à la prise en charge palliative. Pour les rencontrer, vous pouvez en faire la demande à l'infirmière du service.

L'établissement a signé une convention avec l'équipe mobile de soins palliatifs (EMSP) du centre hospitalier Emile Durkheim d'Epinal-Golbey.

À la demande du médecin référent, le médecin de l'EMSP établit un bilan, propose une thérapeutique. Avec l'accord du médecin référent, les soins palliatifs se mettent en place. Ce sont des soins actifs et continus dont l'objectif est de soulager les douleurs physiques ainsi que les autres symptômes et de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle.



# Vos droits

## ➔ La confidentialité

L'ensemble du personnel de l'établissement est astreint au secret médical et professionnel ainsi qu'à l'obligation de réserve. Toutes les informations vous concernant, quel que soit leur caractère, sont conservées dans une stricte confidentialité.

## ➔ Votre dossier administratif

En application de la loi du 6 janvier 1978 (informatique et libertés) complétée par la circulaire n° 91-71 du 26 décembre 1991, vous pouvez avoir accès aux informations administratives nominatives qui vous concernent et éventuellement, en obtenir communication.

## ➔ Protection des personnes sous tutelle



Cependant, le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur maturité ou à leur discernement et doit les faire participer dans la même mesure à la prise de décision les concernant.

## ➔ Votre dossier médical

### ■ Les conditions d'accès au dossier médical

La personne soignée, son représentant légal ou un ayant droit, peut demander l'accès, sous certaines conditions, au dossier médical depuis le 4 mars 2002. Cette requête doit être motivée et adressée à la direction de l'hôpital. Une demande type est jointe au présent livret d'accueil.

### ■ Dossier médical informatisé

Sauf opposition de votre part, certaines données vous concernant, recueillies à l'occasion de votre hospitalisation, font l'objet d'un enregistrement informatique, réservé exclusivement à l'usage médical et administratif.

Vous avez la possibilité d'exercer un droit d'accès et de rectification de ces informations en adressant une demande par écrit au bureau des entrées pour les données administratives et au médecin pour les données médicales.

Le médecin pourra passer outre les recommandations du tuteur en cas de risques de conséquences graves pour la santé de la personne protégée.

Les informations concernant la santé des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir sont délivrées aux tuteurs.

## ➤ Contestations ou réclamations

Tout usager de l'hôpital de Châtel sur Moselle doit pouvoir 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, l'usager a la possibilité d'adresser une plainte ou une réclamation écrite au directeur de l'établissement, ou de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins.

Toute plainte ou réclamation écrite est adressée au directeur de l'établissement.

## Missions de la CDU (Commission Des Usagers)

Elle analyse l'ensemble des réclamations et plaintes adressées à l'établissement de santé par les usagers ou leurs proches qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel, ainsi que les réponses apportées par les responsables de l'établissement.

La commission peut avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes ou réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droits si elle est décédée. Le droit opposable de la personne ne peut s'exercer que pour, autant que le traitement des données nominatives mises en cause ne réponde pas à une obligation légale.

Les associations suivantes sont représentées auprès de notre CDU : UDAF (union départementale des associations familiales), - Alzheimer 88, - ADAVIE (Association d'Aides à Domicile), - UFC QUE CHOISIR.

La liste nominative des membres de la CDU est jointe au présent livret d'accueil, est disponible par voie d'affichage à chaque étage ou sur simple demande auprès du personnel soignant.

## ➤ La personne de confiance

Lors de votre hospitalisation, en application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance.

Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire.

Cette désignation se fait par écrit et est révocable à tout moment.

La personne de confiance, si vous le souhaitez, peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance s'appliquent en fonction de la date de mise en oeuvre de la mesure de tutelle.

# Nos recommandations

## ⇒ Objets de valeur

Nous vous conseillons vivement de ne pas apporter d'objets de valeur (argent, bijoux, etc...) lors de votre hospitalisation. L'hôpital ne

pourra pas être tenu pour responsable d'une perte, d'un vol ou d'une détérioration des objets et des sommes que vous aurez conservés.

Chaque chambre dispose d'un coffre individuel (voir notice d'utilisation dans la chambre).

## ⇒ Effets personnels

Sauf cas particulier et sous réserve du respect des règles, vous pouvez conserver vos vêtements et votre linge personnel.

Un trousseau de vêtements et de matériel de toilette dont la liste figure en annexe de ce livret vous est demandé.

## ⇒ Alcool – Substances toxiques – Armes

La consommation d'alcool et de substances toxiques sont formellement interdites dans l'enceinte de l'hôpital. De plus, leur association au traitement qui vous est prodigué peut être

particulièrement dangereuse pour votre santé. La détention d'armes blanches ou à feu est strictement interdite dans l'enceinte de le service.

## ⇒ Bruit – Hygiène

Nous vous demandons de respecter la propreté des locaux et le repos d'autrui, d'utiliser avec discrétion la télévision et d'éviter toute attitude

bruyante. Pour des raisons d'hygiène, aucun animal domestique ne peut être admis dans l'établissement.

## ⇒ Tabac

L'usage du tabac est formellement interdit dans les établissements hospitaliers conformément au décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006.

En conséquence, si vous ne pouvez pas vous passer de fumer, vous devez impérativement vous rendre à l'extérieur de l'établissement. Des cendriers sont à votre disposition.

## ⇒ Sécurité – Incendie

Une notice explicative de la conduite à tenir en cas d'incendie et un plan d'évacuation sont affichés dans les couloirs du service, à proximité

de chaque entrée du service. Nous vous demandons de les consulter approximativement.

## ➔ Les visites

Dans l'intérêt de tous, nous vous prions de demander à vos visiteurs de :

- Respecter les horaires de visite

13 h 30 à 18 h 30  
et de  
19 h 30 à 20 h 00

- Limiter leur présence à deux personnes en même temps

- Eviter les visites trop longues
- Observer le calme (pour les enfants en bas âge, prière de vous adresser à l'infirmière du service)
- Ne pas apporter de médicaments, de boissons alcoolisées et de nourriture
- Respecter les règles d'hygiène applicables au milieu hospitalier
- Ne pas fumer
- Ne pas utiliser de téléphone portable

## Si vous souhaitez ne pas recevoir de visites, prévenez l'équipe soignante

Si vos visiteurs désirent prendre leurs repas sur place (hors jours fériés), des tickets-repas peuvent être retirés à l'accueil du rez de chaussée.

## ➔ Accès handicapés

L'accès à l'établissement est facilité aux personnes handicapées

## ➔ « Point café »

Pendant votre séjour, vous pouvez vous rendre au « point café » situé au 1<sup>er</sup> étage au niveau du hall.



## ➔ Les repas

Les repas sont établis par le chef cuisinier et la diététicienne. Celle-ci compose les régimes spéciaux prescrits par le médecin. Dans la mesure de nos possibilités, un repas conforme à votre religion peut également vous être servi ; la demande doit en être faite auprès de l'équipe soignante.

Petit-déjeuner : 7 h 00  
Déjeuner : 12 h 00  
Dîner : 18 h 30

Le petit déjeuner est servi en chambre. Pour le déjeuner et le dîner, les repas sont pris en salle à manger (sauf avis médical contraire)



## ➔ Votre chambre

Les chambres comportent un ou deux lits.  
Chacune est équipée d'un cabinet de toilette avec lavabo, douche et WC, d'une prise de télévision et d'une prise de téléphone, ainsi que d'un accès Internet.

## ➔ Téléphone

Toutes les chambres sont munies d'un téléphone qui vous permet de recevoir une communication de l'extérieur. Vous pouvez également téléphoner directement à l'extérieur en faisant la demande au secrétariat médical.



Il est interdit d'utiliser les téléphones portables et de réaliser des photos à l'intérieur de l'établissement.

## ➔ Télévision

Toutes les chambres sont équipées de téléviseurs.  
Pour obtenir une ouverture de poste et une télécommande :

**Veillez vous adresser au secrétariat médical**

**Munissez-vous d'un chèque de caution.  
N'oubliez pas de rendre la télécommande à la sortie**

Pour des raisons d'assurance, seuls les téléviseurs équipant les chambres peuvent être utilisés.

## ➔ Courrier

Le courrier est distribué tous les jours dans les chambres.  
Pour l'expédition adressez-vous à l'accueil ou à la secrétaire médicale ou au personnel soignant.  
Veillez demander à vos correspondants de préciser le service d'hospitalisation.

## ➔ Internet

Vous pouvez bénéficier d'un accès Internet en faisant la demande au secrétariat médical.

## ➔ Permissions de sortie

En fonction de la longueur de votre séjour et de votre état de santé, vous avez la possibilité de demander une permission de sortie temporaire (décret n°2003-462 du 21 mai 2003, article R1112-56 du Code de la santé publique). Cette permission de sortie est donnée, sur avis favorable du médecin, par le directeur. Elle est accordée à titre exceptionnel : vous restez sous la responsabilité de l'établissement.

Les horaires de sorties sont de 12 h 05 à 20 h 00

## ➔ Bibliothèque

Les bibliothécaires passent chaque mercredi après midi dans les étages.

## ➔ Animation Associations de bénévoles

Différentes associations interviennent au sein de notre établissement :

- Association « ASP Ensemble »
- Blouses Roses

Certaines n'interviennent qu'à la demande du personnel soignant. Si vous souhaitez rencontrer un bénévole, adressez-vous à l'infirmière du service qui vous mettra en relation avec cette personne.



## ➔ Cultes

A votre demande, un représentant du culte de votre choix peut vous rendre visite dans votre chambre. Merci de vous adresser à l'infirmière du service pour obtenir ses coordonnées. L'équipe de l'Aumônerie de l'établissement visite les personnes hospitalisées le lundi après-midi.

### Le lieu de culte est ouvert jour et nuit

Il est ouvert à l'ensemble des confessions.

Il se situe au rez de chaussée à côté de l'ascenseur en milieu du bâtiment soins de suite et de réadaptation.



## ➔ Coiffeuse



Le salon de coiffure de l'établissement est mis à disposition de plusieurs coiffeuses à domicile qui interviennent du lundi au vendredi.

Il vous appartient, à vous ou à votre famille de choisir la coiffeuse, de prendre RV et de régler la prestation.

Les jours de passage et les tarifs de chaque coiffeuse sont affichés au salon de coiffure et dans le service près du secrétariat médical.

**Le salon de coiffure se situe au rez de chaussée après le patio**

## ➔ Langues étrangères et langage des signes

Pour les patients ne maîtrisant pas bien le français, nous vous proposons une assistance dans les langues suivantes :

- allemand,
- anglais,
- portugais
- algérien

**Si des difficultés persistent, l'équipe soignante peut vous renseigner pour trouver un interprète**



UVP (*Unité de Vie Protégée*)

EHPAD (*Etablissement  
d'Hébergement pour Personnes  
Âgées Dépendantes*)



FAM (*Foyer d'Accueil Médicalisé*)

LES HIRONDELLES



FAS (*Foyer d'Accueil spécialisé*)

LES JONQUILLES

## LA SORTIE

16 – Que pensez-vous de la façon dont votre sortie a été organisée (annonce de la date, destination...)

- Excellente
- Bonne
- Mauvaise

17 – Si vous en aviez besoin, l'accompagnement par le personnel dans les démarches pour obtenir une aide à domicile après la sortie était :

- Excellente
- Bonne
- Mauvaise
- Je ne suis pas concerné(e)

18 – Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les médicaments que vous devrez prendre après votre sortie (dosage, horaires, effets indésirables...)

- Excellente
- Bonne
- Mauvaise
- Vous n'avez eu aucune information
- Vous n'avez pas de médicament à prendre

19 – Quelle est votre opinion générale sur votre séjour : vous êtes :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait

20 – Diriez-vous que ce questionnaire est :

- Facile à remplir
- Difficile à remplir
- Très difficile à remplir

Date d'entrée

Date de sortie

NOM *(facultatif)* \_\_\_\_\_

PRÉNOM *(facultatif)* \_\_\_\_\_

N° de chambre *(facultatif)* \_\_\_\_\_

☞ Avez-vous des critiques à faire ?

---

---

---

---

---

---

☞ Avez-vous des suggestions à faire ?

---

---

---

---

---

---

## Merci de votre participation

Questionnaire à remettre au personnel soignant ou à la secrétaire médicale

# Questionnaire de satisfaction du patient hospitalisé



Afin de nous permettre d'améliorer la qualité des prestations servies dans notre hôpital, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir remplir ce questionnaire avant votre départ.

## L'ACCUEIL

- 1** – Que diriez-vous de l'Accueil qui vous a été réservé, à vous ou à vos proches, par le service ADMINISTRATIF ?
- Très satisfaisant
  - Satisfaisant
  - Peu satisfaisant
  - Pas satisfaisant
- 2** – Que diriez-vous de l'Accueil qui vous a été réservé, à vous ou à vos proches, par le Service de SOINS DE SUITE ?
- Très satisfaisant
  - Satisfaisant
  - Peu satisfaisant
  - Pas satisfaisant
- 3** – Lors de votre hospitalisation, avez-vous eu un Livret d'Accueil (document présentant l'établissement) ?
- Oui
  - Non
  - Vous ne vous rappelez plus
  - Vous ne savez pas ce que c'est
- 4** – Le personnel du service était-il Poli et Aimable ?
- Toujours
  - Souvent
  - Parfois
  - Rarement ou jamais
- 5** – Que pensez-vous du confort et de la propreté de votre chambre ?
- Très satisfaisants
  - Satisfaisants
  - Peu satisfaisants
  - Pas satisfaisants

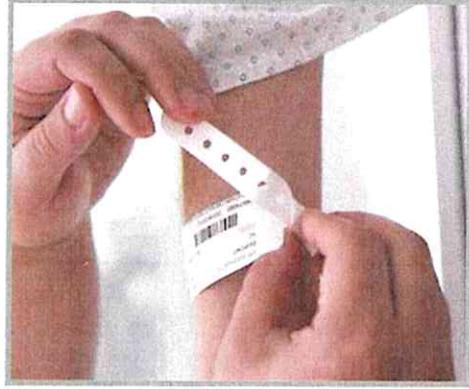
## LES CONDITIONS DE SEJOUR

- 6** – Pensez-vous que les précautions prises par le personnel pour respecter votre intimité étaient :
- Très satisfaisantes
  - Satisfaisantes
  - Peu satisfaisantes
  - Pas satisfaisantes
- 7** – Lorsque vous aviez besoin d'aide et que vous sonnerez, avez-vous pu obtenir cette aide rapidement ?
- Vous n'avez pas attendu
  - Vous avez attendu un peu
  - Vous avez attendu assez longtemps
  - Vous avez attendu très longtemps
  - Vous n'avez pas eu besoin d'aide
- 8** – Que pensez-vous des Repas et de la Variété des plats proposés ?
- Excellents
  - Bons
  - Mauvais
  - Vous n'avez pas pu prendre de repas
  - compte tenu de votre état de santé
- 9** – Que pensez-vous de la qualité du linge fourni ? (propreté, pliage...)
- Très satisfaisante
  - Satisfaisante
  - Peu satisfaisante
  - Pas satisfaisante
- 10** – Le transport pour vous rendre à des consultations extérieures était... (délais d'attente, précautions prises par les ambulanciers...) :
- Très satisfaisant
  - Satisfaisant
  - Peu satisfaisant
  - Pas satisfaisant

## LA QUALITE DES SOINS

- 11** – Diriez-vous que votre Douleur a été prise en charge de manière :
- Excellente
  - Bonne
  - Mauvaise
  - Pas de douleur
- 12** – Avez-vous participé aux décisions concernant vos soins, vos traitements ?
- Toujours
  - Souvent
  - Parfois
  - Rarement ou jamais
- 13** – Avez-vous reçu toutes les informations concernant vos soins et votre traitement sans être obligé(e) de les demander ?
- Toujours
  - Souvent
  - Parfois
  - Rarement ou jamais
- 14** – Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des médecins et des personnels soignants qui parlaient devant vous comme si vous n'étiez pas là ?
- Très souvent
  - Assez souvent
  - Parfois
  - Jamais
- 15** – Avez-vous été satisfait des soins ?
- Oui
  - Non
- Pourquoi ?
- 
-

La vérification de votre  
identité est indispensable  
tout au long de votre  
hospitalisation



**Nous vous proposons  
un bracelet  
personnalisé à votre  
arrivée dans le service  
de soins**

**Le risque d'erreur  
sur la personne n'est  
pas acceptable**

Une vigilance constante est donc  
nécessaire afin de garantir votre  
sécurité. Cela suppose une  
application stricte de règles de  
sécurité.

Cette vigilance constante se traduit  
par :

- la prise de renseignements  
d'identification lors de chaque  
admission
- la vérification systématique et  
répétée de votre identité à  
chaque étape de vos soins.

**Votre  
identité  
c'est votre  
sécurité**

**Le centre hospitalier  
local Les 3 Rivières  
met en œuvre  
plusieurs moyens  
pour s'assurer de  
votre identité lors de  
votre prise en  
charge**

**Merci de nous aider à  
prendre soin de vous**

# 1

**Une pièce d'identité**



**Apportez votre pièce d'identité ou votre passeport**

**Ces documents permettent le recueil de votre identité lors de votre admission**

# 2

**Un bracelet personnalisé à votre identité**

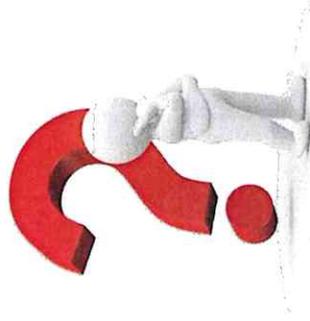


**Vérifiez vos étiquettes et vérifiez votre identité sur votre bracelet.**

**Le bracelet atteste de votre identité à chaque étape de vos soins**

# 3

**Un questionnement oral régulier**



**Signalez immédiatement toute erreur liée à votre identité aux professionnels qui vous prennent en charge.**

**Le questionnement permet de vérifier votre identité**

**Evaluer,  
traiter  
la douleur  
C'EST POSSIBLE**

Traiter la douleur peut prendre du temps.

Traiter la douleur c'est contribuer à retrouver le bien-être, l'appétit, le sommeil, l'autonomie et se retrouver avec les autres.

Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur.

**Votre  
participation est  
essentielle**

**La douleur  
n'est pas  
une  
fatalité**

Dans notre établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles

## Avoir mal, ce n'est pas normal



Les douleurs altèrent votre confort et votre qualité de vie. Elles diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne.

*Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister.*

La douleur n'existe pas sans raison, ne la laissez pas s'installer.

La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne de l'équipe soignante.

Après une intervention chirurgicale, pendant un examen, avant une situation qui peut entraîner une douleur (transport, séance de rééducation...) une douleur peut survenir.

## Parlons-en ensemble Évaluons ensemble



Il n'y a pas UNE mais DES douleurs qui se distinguent par leur origine, leur durée, leur intensité...

***Ne restez pas silencieux face à votre douleur !***

L'équipe soignante est là pour vous écouter, évaluer votre douleur et vous aider.

Pour évaluer votre douleur celle-ci dispose de plusieurs outils :

- un questionnaire oral sur l'intensité de la douleur
- des échelles d'évaluation de la douleur basées sur l'observation si vous avez des difficultés à communiquer.

## Traiter notre douleur, c'est possible

D 112



*Nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour la soulager.*

Les moyens médicamenteux

Les traitements sont prescrits par le médecin avec des règles d'utilisation à respecter (horaires, type d'administration...)

Les moyens non médicamenteux

Kinésithérapie, ergothérapie, massages, relaxation, bains, applications de poches de glace, de chaud, stimulation électrique, matériel de confort adapté, aide psychologique, accompagnement...

Comme pour les traitements médicamenteux, ils seront adaptés à votre cas.

## Qui peut la désigner ?

Toute personne majeure  
peut le faire\*

*\*Les personnes sous tutelle doivent avoir  
l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il  
a été constitué*

**C'est un droit qui  
vous est offert,  
mais ce n'est pas  
une obligation.**

**Vous êtes libre de  
ne pas désigner une  
personne de  
confiance**

La personne de confiance  
n'est pas nécessairement la  
personne à prévenir.

**La mission de la personne  
de confiance ne concerne  
que votre état de santé.**

La personne à prévenir  
sera elle contactée s'il vous  
arrivait quelque chose, si  
vous étiez hospitalisé(e), si  
nous avons besoin de  
documents administratifs,  
...



INFO-SOI-PRES\_

**Désigner  
votre  
personne de  
confiance**

Vous venez d'être  
admis à l'hôpital.  
Dès votre admission,  
vous avez la possibilité  
de désigner une  
« *personne de  
confiance* » tel que la  
loi du 4 mars 2002  
vous l'autorise.

## Quel est le rôle de la personne de confiance ?

Votre personne de confiance peut vous être utile :

- Pour vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux : ainsi elle pourra éventuellement vous aider à prendre des décisions.
- Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions : le médecin et l'équipe médicale qui vous prend en charge, consultera en priorité votre personne de confiance. L'avis ainsi recueilli auprès de la personne de confiance guidera le médecin pour prendre ses décisions.

Elle doit donc connaître vos volontés et les exprimer lorsqu'elle est appelée à le faire.

### Les limites d'intervention de votre personne de confiance

- La personne de confiance ne pourra pas obtenir communication de votre dossier médical
- En dernier lieu, c'est au médecin qu'il reviendra de prendre la décision

## Qui peut être votre personne de confiance ?

Toute personne majeure de votre entourage **en qui vous avez confiance** (conjoint, enfant, parent, ami, proche, médecin traitant) et qui d'accorde pour assumer cette mission.

Il est important que vous échangiez avec elle afin qu'elle comprenne bien vos choix et votre volonté, et puisse être votre porte-parole le moment venu. Elle ne devra pas exprimer ses propres souhaits et convictions mais les vôtres. Elle doit s'engager moralement vis-à-vis de vous à le faire.



## L'accord de votre personne de confiance

Vous devez informer votre personne de confiance que vous l'avez choisie et obtenir son accord et sa signature avant de transmettre ses coordonnées à l'hôpital via le formulaire de désignation.

## Comment désigner votre personne de confiance ?

La personne de confiance est désignée librement par écrit, à l'admission ou à tout moment au cours de votre séjour.

Vous ne pouvez désigner qu'une seule personne à la fois.

Sa désignation doit être une décision réfléchie, sans précipitation.

Un formulaire spécifique est à votre disposition dans la pochette du livret d'accueil que l'on vous a remis à l'entrée.

## Comment changer de personne de confiance ?

Il vous est possible de changer de personne de confiance à tout moment ou de décider d'annuler sa désignation.

Il suffit pour cela de le signaler par écrit.



# 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.



**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.

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

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

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



***Ce formulaire est à remettre à l'accueil de l'établissement.  
Pour toute question, n'hésitez pas à vous adresser à votre médecin référent.***

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle rend compte de la volonté de la personne. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage.

Cette décision est révisable et révoquée à tout moment. Elle est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le patient n'en dispose autrement.

Si le patient le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, au sens du chapitre II du titre XI du livre Ier du code civil, elle peut désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Dans l'hypothèse où la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille, le cas échéant, ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.

Extrait de la Loi du 2 février 2016 n°2016-87 art L 1111-6

**PARTIE A REMPLIR PAR LE PATIENT**

Je soussigné(e) Mme, M, Melle (Nom / Prénom) : .....

Né(e) le : ..... à .....

Ne souhaite **pas** désigner de personne de confiance

**Désigne comme personne de confiance :**

Mme, M, Melle (Nom / Prénom) : .....

Né(e) le : ..... à .....

Adresse Postale : .....

Téléphone(s) fixe / portable : ..... E-mail : .....

Lien avec le patient : Parents Proche Médecin traitant Autre : .....

Afin de m'accompagner dans mes démarches et assister aux entretiens médicaux si je le souhaite. Cette désignation est révoquée à tout moment, et dans ce cas je m'engage à en informer l'établissement.

A Châtel sur Moselle, le : .....

Signature du patient :

**PARTIE A REMPLIR PAR LA PERSONNE DE CONFIANCE DESIGNEE**

Je soussigné(e) Mme, M, Melle : .....reconnait avoir pris connaissance des engagements liés à la personne de confiance et accepte\*, n'accepte pas \* d'être la personne de confiance de Mme, M, Melle.....

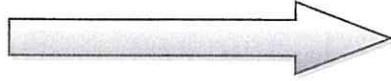
A ..... le : .....

Signature de la personne de confiance:

\* rayer la mention inutile

## FICHE DE COMMUNICATION

RESIDENTS  
FAMILLES



ADMINISTRATION

*La Direction a décidé, après avis favorable du Conseil de la Vie Sociale, de mettre en place un outil de communication entre les résidents et leur famille et l'Administration, et ce afin de permettre une amélioration continue de la qualité des prestations réalisées ou de faire part, le cas échéant, de vos motifs de satisfaction.*

### RESIDENT CONCERNE

Nom :

Prénom :

Date :

### DIFFICULTE RENCONTREE OU MOTIF DE SATISFACTION

### VOS PROPOSITIONS EVENTUELLES D'AMELIORATION

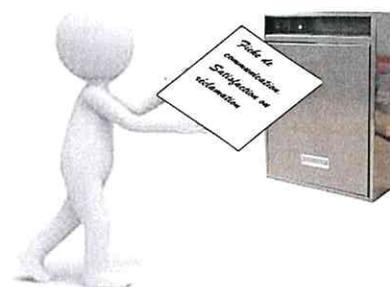
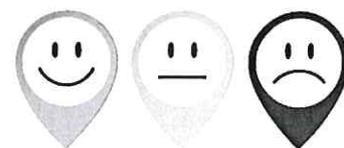
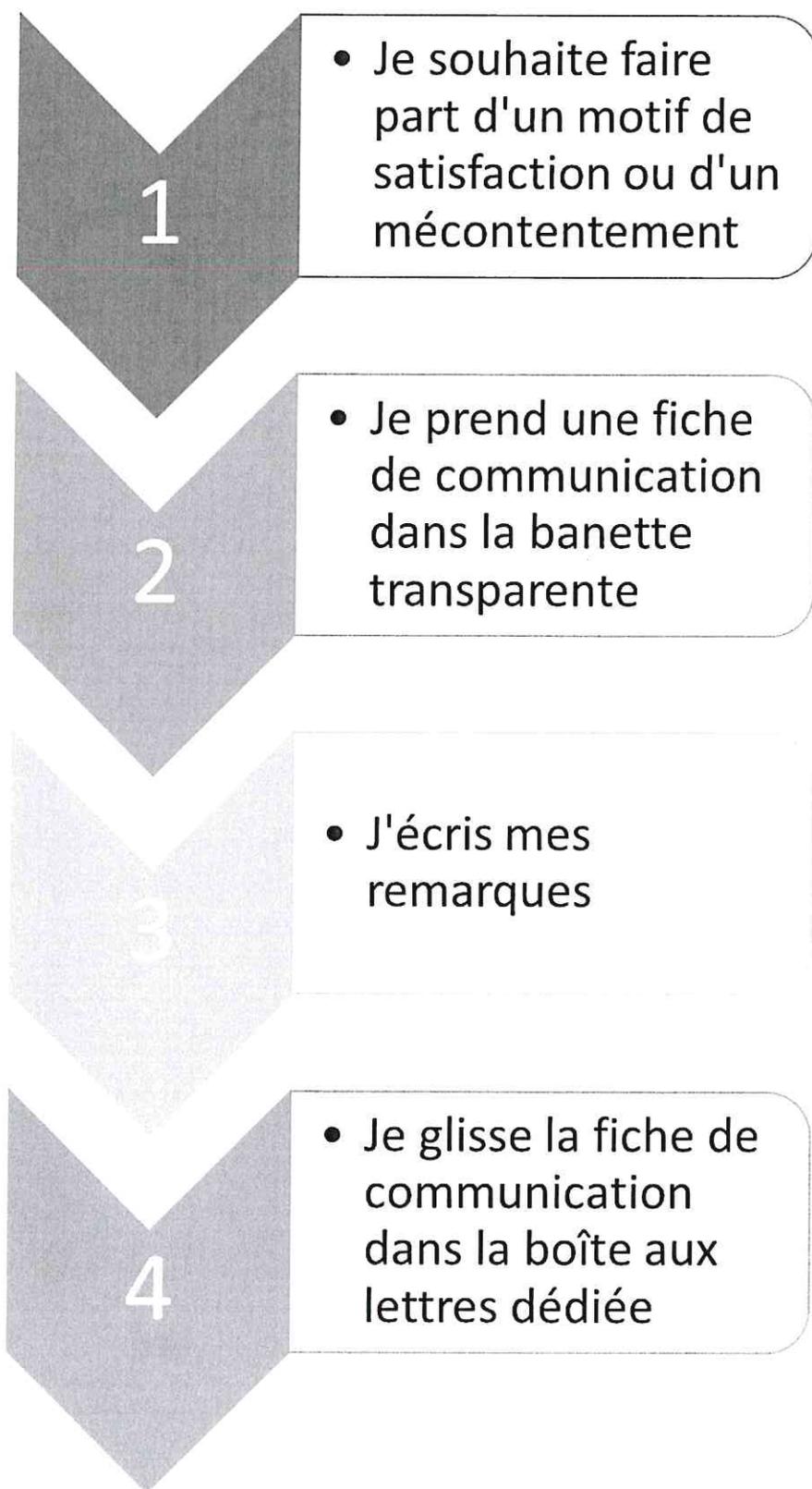
### SUITES DONNEES PAR L'ETABLISSEMENT

*Souhaitez-vous que le point que vous soulevez soit porté à la connaissance du Conseil de la Vie Sociale et éventuellement examiné en séance ?*

Oui

Non

*Fiche à déposer dans la boîte aux lettres « Fiches de communication » du service*



Les fiches de communication sont relevées quotidiennement par la cadre de santé, et transmises au service Qualité, qui veille à prendre en considération chacune de vos remarques.



## *Trousseau du malade hospitalisé*

Lors de votre entrée munissez-vous d'un trousseau de vêtements et d'un nécessaire de toilette (la liste vous est dressée ci-dessous).  
L'établissement ne prend pas en charge l'entretien de votre linge personnel.

① Trousse de toilette avec le nécessaire (rasoir mécanique et mousse ou rasoir électrique, savon, gel douche, shampoing, coton tiges, peigne ou brosse à cheveux, dentifrice, brosse à dents, boîte pour prothèse dentaires, verre à dents, eau de Cologne)

② Linge

- Gants de toilette
- Serviette de toilette
- Chemises de nuit ou pyjama
- Robe de chambre
- Pantoufles
- Robes ou jupes ou pantalons de jogging
- Gilet, pull-over
- Combinaison, soutien gorge
- Chemise ou maillot de corps
- Slips ou culottes
- Serviettes de table
- Mouchoirs

Remarques : si votre séjour nécessite des séances de rééducation, munissez-vous de vêtements permettant les mouvements et de chaussons ou chaussures adaptés.



## Centre Hospitalier « Les 3 Rivières » de Châtel sur Moselle

### FICHE DE DIRECTIVES ANTICIPEES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Vos directives anticipées permettront au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements alors en cours. Le médecin n'est pas tenu de s'y conformer si d'autres éléments venaient modifier son appréciation

- **Je soussigné(e) :**

Nom marital : \_\_\_\_\_ Nom de jeune fille : \_\_\_\_\_  
Prénom(s) : \_\_\_\_\_  
Date de naissance : \_\_\_\_\_ Lieu de naissance : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_  
Téléphone(s) : \_\_\_\_\_

Ecrit ce document en tant que directive anticipée concernant mes soins médicaux futurs, ceux-ci en ayant pris connaissance par les informations que je date et signe.

- **La personne de confiance désignée est :**

Nom marital : \_\_\_\_\_ Nom de jeune fille : \_\_\_\_\_  
Prénom(s) : \_\_\_\_\_  
Date de naissance : \_\_\_\_\_ Lieu de naissance : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_  
Téléphone(s) : \_\_\_\_\_

- **L'expression de mes souhaits dans ces directives anticipées est :**

Situations	Souhaits	
Problèmes respiratoires	Je ne veux recevoir aucune intubation, ni trachéotomie. Si un traitement de survie est entamé, je veux qu'il soit arrêté.	
	Je veux recevoir une intubation ou une trachéotomie si mes médecins l'estiment meilleures pour moi	
	Autres souhaits :	
Problèmes d'alimentation	Je ne veux pas recevoir d'alimentation artificielle si cela constitue le principal traitement pour me maintenir en vie. Si une alimentation artificielle est entamée, je veux qu'elle soit arrêtée.	
	Je veux recevoir une alimentation artificielle, même si cela constitue le principal traitement pour me maintenir en vie.	
	Autres souhaits :	
Soins et confort	Je veux être maintenu aussi à l'aise et à l'abri de douleur que possible, même si de tels soins accélèrent ou écourtent ma vie.	

• **Autres instructions**

Vous avez le droit de participer à toutes les décisions concernant vos soins médicaux, même celles qui ne concernent pas des états désespérés ou végétatifs persistants. Si vous avez des souhaits qui ne sont exprimés dans aucune autre partie de ce document, veuillez les indiquer ici.

---

---

---

---

• **Autres souhaits**

---

---

---

---

• **Votre signature**

En signant ci-dessous, j'atteste que je comprends l'objet et l'effet de ce document.

Date : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Signature :

• **Signature de vos témoins**

*Lorsque l'auteur de directives anticipées, bien qu'en état d'exprimer sa volonté, est dans l'impossibilité d'écrire et de signer lui-même le document, il peut demander à deux témoins, dont la personne de confiance lorsqu'elle est désignée en application de l'article L 1111-6, d'attester que le document qu'il n'a pu rédiger lui-même est l'expression de sa volonté libre et éclairée.*

J'affirme que la personne qui a signé cette directive anticipée est l'expression de sa volonté libre et éclairée, qu'elle a signé ou reconnu cette directive anticipée en ma présence et qu'elle ne semble agir sous aucune pression, contrainte, fraude ou influence indue.

<p><b><u>Témoin n°1</u></b> Nom (en lettre d'imprimerie) _____ Qualité : _____ Signature :</p>
--

<p><b><u>Témoin n°2</u></b> Nom (en lettre d'imprimerie) _____ Qualité : _____ Signature :</p>
--

Références :

- Décret n° 2006-119 du 6 février 2006 relatif aux directives anticipées prévues par la loi n° 2005-370 du 22 avril 2005.
- Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la fin de vie.



## *Information*

Les étudiants que nous accueillons en stage (aide-soignant – aide médico-psychologique – infirmier - ..... ) mettent en pratique les soins appris dans les instituts de formation ou les écoles.

En conséquence, lors de votre hospitalisation, les soins que vous recevrez sont susceptibles d'être effectués par un/une étudiant(e) en stage sous contrôle et responsabilités d'une aide-soignante, aide médico psychologique, infirmière du service.

Je reconnais par la présente avoir été informé(e) de ces faits.

Date et signature

## FICHE N° I 410 -V11-DIR

### COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS

- Présidente :** Madame Gabrielle GUILLAUME, directrice
- Médiateurs :** Monsieur le Docteur Maurice ECKENFELDER, titulaire  
Monsieur le Docteur Jean-Marie BERNEZ, suppléant
- Madame Agnès CHEVRIER, cadre de santé, titulaire  
Madame Régine COLLE, attaché d'administration hospitalière, suppléante
- Représentants des Usagers :** Madame Liliane COLLE, (UDAF) titulaire  
Madame Anne-Marie HERRMANN (ALZHEIMER 88), titulaire
- Madame Béatrice JOLY (ADAVIE), suppléant  
Madame Monique PATENAY (ADAVIE), suppléant
- Monsieur Dominique PILLER, représentant des usagers au conseil de surveillance (association UFC QUE CHOISIR)
- Autres membres :** Madame Sophie MILLOT, représentant de la CSIRMT titulaire  
Monsieur Olivier GEROME, représentant de la CSIRMT suppléant  
Madame Laurianne LE NORET, qualicien (voix consultative)

La commission des usagers veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la prise en charge des malades en associant les représentants des usagers. Elle instaure les conditions favorables au règlement des litiges par le dialogue avec l'utilisateur et l'intervention de deux médiateurs médecin et non médecin..

Le 13 octobre 2016

**Pour contacter les membres de la commission, vous êtes prié (e) de vous adresser à l'accueil (situé au rez de chaussée du bâtiment soins de suite et de réadaptation).**

# Centre Hospitalier de Châtel sur Moselle

## *Les 3 — Rivières*

### Fiche d'information patient

Votre médecin vous a proposé un examen d'analyse à visée diagnostique. Il sera pratiqué avec votre consentement. Vous avez en effet la liberté de l'accepter ou de le refuser.

Ce document est complémentaire à l'information orale que vous avez reçue par le médecin. Il a pour but de vous expliquer les principes de l'examen, son déroulement, ses avantages et ses risques potentiels

## Le prélèvement sanguin

### De quoi s'agit-il ?

Un prélèvement sanguin par voie veineuse consiste à ponctionner une veine avec une aiguille appropriée afin de recueillir un échantillon de sang veineux dans un tube à prélèvement en vue de réaliser des examens biologiques.

Il permet une orientation vers un diagnostic ou de surveiller un traitement (efficacité, surdosage)

#### Existe-t-il des contre indications ?

Aucune mais attention aux personnes qui souffrent de troubles de la coagulation.

Ne jamais piquer sur un bras :

- \_ Avec dispositifs de fistule rénale (hémodialyse)
- \_ Sur un bras perfusé
- \_ Chez une femme mammectomisée (du côté du sein opéré)
- \_ Chez une personne hémiplegique (du côté du bras paralysé)
- \_ Chez une personne présentant une dermatose aux niveaux des bras

C'est un acte infirmier réalisé sur prescription médicale.

## Comment se déroule l'examen ?

Vous serez ou pas à jeun.

Afin d'être installé le plus confortablement possible et détendu vous serez assis ou couché.

Avant de se décider pour une zone de ponction, l'inspection des zones possibles est indispensable.

Le pli du coude est sans doute le site de ponction le plus utilisé. Cependant d'autres sites peuvent être envisagés (revers de la main, veine du pied).

Il est toujours recommandable d'inspecter les deux bras et de choisir le bras sur lequel les veines ressortent le mieux mais votre préférence sera respectée dans la mesure du possible.

Avec un garrot, la veine est comprimée à une dizaine de centimètres au-dessus du site de ponction choisi.

La compression ne doit pas vous provoquer de sensation douloureuse.

Une compression trop élevée se traduit par la coloration bleutée de l'extrémité. Dans ce cas, la compression sera relâchée jusqu'à ce que la peau reprenne son apparence normale. La retenue idéale est aussi brève que possible ; elle ne devrait en aucun cas dépasser la durée d'une minute.

Tous les sites de ponction doivent être désinfectés abondamment et minutieusement.

Le prélèvement est réalisé à l'aide de tubes sous vide. Lorsque les tubes seront remplis, le garrot sera retiré puis l'aiguille.

Une compression s'effectue immédiatement après avoir enlevé la seringue. La compression s'effectue à l'aide d'une compresse stérile.

la durée de compression est de 2 à 4 minutes pour éviter que ne se forme un hématome.. Si la veine du pli du coude a été ponctionnée, le bras devrait être tenu vers le haut.

Ne pas plier le bras, puisque cela risque de gêner la circulation du sang et de favoriser la formation d'un hématome.

Si vous êtes sujet à une thérapie par anticoagulants, la bonne compression manuelle est indispensable. Mieux vaut compresser une minute de trop que pas assez longtemps !

L'infirmière appliquera un pansement stérile que lorsque la compression sera terminée.

## Quels sont les risques potentiels ?

- Ponction blanche (le sang n'arrive pas dans les tubes)
- Hématome (au point de ponction)
- Infection (rare)



Direction départementale de la  
Cohésion Sociale et de la  
Protection des Populations



Département des Vosges  
Pôle Développement des Solidarités



Délégation départementale des Vosges  
Service médico-social

Epinal, le - 8 FEV. 2019

Destinataires

Mesdames et Messieurs les responsables d'établissements  
et services sociaux et médico-sociaux

Objet : Arrêté fixant la liste des personnes qualifiées et procédure de saisine à destination des usagers.

P.J. : 2.

Nous vous prions de trouver ci-joint l'arrêté n° 2592-2018 fixant la liste des personnes qualifiées pour le département des Vosges, accompagné d'une procédure à destination des usagers de vos établissements et services, qui vise à faciliter la saisine des personnes qualifiées par ces derniers.

Nous vous demandons de bien vouloir afficher cette liste, ainsi que la procédure jointe, dans un espace au regard du plus grand nombre. Il conviendra également de l'annexer à votre livret d'accueil.

Cet arrêté, valable pour une durée de trois ans, remplace l'arrêté préfectoral n° 1847-2016 en date 1<sup>er</sup> août 2016.

Pour le Préfet,  
Et par délégation,  
Le Directeur départemental  
de la Cohésion Sociale et de la  
Protection des Populations,

Michel POTTIEZ

Le Président du Conseil départemental  
par délégation,  
Le Directeur général adjoint  
en charge du  
Pôle Développement des Solidarités

Véronique MARCHAL

Pour le Directeur général de  
L'Agence Régionale de Santé  
Grand-Est,  
et par délégation,  
la Déléguée départementale  
des Vosges

Cécile AUBREGE-GUYOT



PRÉFET DES VOSGES



Arrêté n° 2592-2018 du - 4 DEC. 2018

fixant la liste des personnes qualifiées destinées à aider les personnes accueillies dans les établissements et services sociaux ou médico-sociaux à faire valoir leurs droits

Le préfet des Vosges,  
Chevalier de la Légion d'Honneur  
Chevalier de l'ordre National du Mérite

Le Président du Conseil départemental des Vosges,

Le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Grand Est,

- Vu le code de l'action sociale et des familles et notamment ses articles L. 311-5 ; R. 311-1 et R. 311-2 ;
- Vu le code de la sécurité sociale et notamment l'article D. 412-79 ;
- Vu la loi 2002.2 du 02 janvier 2002 art. 4 I, II et art.9 renouvant l'action sociale et médico-sociale, réformant la loi n°75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales ;
- Vu la loi Hôpital, Patients, Santé et Territoires n° 2009-879 du 21 juillet 2009 ;
- Vu l'ordonnance n° 2003-850 du 4 septembre 2003 article 29 portant simplification de l'organisation et du fonctionnement du système de santé ainsi que des procédures de création d'établissements ou de services sociaux ou médico-sociaux soumis à autorisation ;
- Vu l'ordonnance n° 2010-177 du 23 février 2010 de coordination avec la loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires et notamment son article 18 ;
- Vu le décret n° 2003-1094 du 14 novembre 2003 relatif à la personne qualifiée mentionnée à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles ;
- Vu les décrets n° 2004-526 du 10 juin 2004 et n° 2006-781 du 03 juillet 2006 complétant la liste des membres bénévoles des organismes sociaux ;
- Vu l'arrêté préfectoral n° 1847-2016 du 1er août 2016 fixant la liste des personnes qualifiées destinées à aider les personnes accueillies dans les établissements et services sociaux ou médico-sociaux à faire valoir leurs droits ;

Considérant la possibilité pour tout usager d'un établissement ou service social ou médico-social de faire appel à une personne qualifiée en vue d'aider à faire valoir ses droits prévue à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles ;

Sur proposition

de Monsieur le Secrétaire général de la Préfecture des Vosges, du Directeur Général Adjoint en charge du Pôle Développement des Solidarités du Conseil départemental des Vosges et de la Déléguée départementale des Vosges de l'Agence Régionale de Santé Grand Est

#### Arrêtent

**Article 1<sup>er</sup>** - La liste des personnes qualifiées auxquelles peuvent faire appel, pour les aider à faire valoir leurs droits, les personnes accueillies dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux autorisés dans le département des Vosges est la suivante :

Prénom - Nom	Profil
Madame Annick ANCEL	Présidente d'une association (ADEPAPE) de représentants des usagers de la protection de l'enfance
Monsieur Hugues DEVAUX	Ancien président d'une association d'insertion.
Madame Josiane IUNG	Directrice en retraite d'établissements et services prenant en charge des enfants, des adolescents et des jeunes adultes.
Monsieur Sébastien MARTINET	Directeur général d'une association au service des personnes âgées, en situation de handicap, de l'insertion, de l'enfance et de la famille.
Madame Stéphanie MISERAZZI	Ancienne directrice d'une association promouvant le droit des femmes et des familles, directrice d'un centre d'hébergement et d'insertion sociale.
Madame Marie-Madeleine RENARD	Ancienne coordinatrice d'un service d'accompagnement de personnes âgées vivant à domicile.
Madame Corinne RUER	Directrice d'un service d'hébergement et d'accompagnement de jeunes majeurs vers l'autonomie
Madame Christiane ROYER	Ancienne directrice d'un établissement d'hébergement pour des personnes âgées dépendantes.
Madame Sylvie VILAIN	Assistante sociale hospitalière à la retraite

**Article 2** - Les gestionnaires d'établissements et services sociaux et médico-sociaux communiquent aux personnes accueillies la liste des personnes qualifiées et les modalités pratiques de leur saisine, par tout moyen y compris par voie d'affichage et insertion dans le livret d'accueil tel que mentionné à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles.

**Article 3** - Tout usager d'un établissement ou d'un service social ou médico-social, ou son représentant

légal, qui souhaite faire appel à une personne qualifiée, transmet sa demande par les moyens suivants :

- Adresse postale  
ARS – Délégation départementale des Vosges  
Parc économique du Saut le Cerf  
4, avenue du Rose Poirier  
BP 61019  
88060 EPINAL Cedex 09
- Standard téléphonique  
03 29 64 66 23
- Adresse électronique  
ars-grandest-di88-animation-territoriale@ars.sante.fr

Article 4 - Les personnes qualifiées mentionnées à l'article 1<sup>er</sup> sont nommées pour une durée de trois ans renouvelable.

Article 5 - Les personnes qualifiées ne peuvent connaître des affaires concernant les établissements et services gérés par l'association ou la structure qui les emploie. De même, elles ne peuvent intervenir dans des affaires relevant des autres établissements ou services ou elles ont exercé pendant les 5 dernières années, et demeurent libres de refuser une intervention lorsqu'elles estiment qu'il existe un conflit d'intérêt.

Article 6 - L'arrêté préfectoral n° 1847-2016 du 1er août 2016 est abrogé.

Article 7 - La présente décision peut faire l'objet d'un recours contentieux devant le tribunal administratif de Nancy, 5 Place Carrière 54000 Nancy, dans les deux mois à compter de sa publication.

Article 8 - Monsieur le Secrétaire Général de la Préfecture des Vosges, Madame la Déléguée départementale des Vosges de l'Agence Régionale de Santé Grand Est, Madame le Directeur Général Adjoint en charge du Pôle Développement des Solidarités au Conseil Départemental sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au recueil des actes administratifs de la préfecture des Vosges.

Fait à Épinal, le - 4 DEC. 2018

Le Préfet des Vosges



Pierre ORY

Le Président du Conseil  
départemental des Vosges



François VANNSON

La Déléguée départementale des  
Vosges de l'Agence Régionale de  
Santé Grand Est



Cécile AUBREGE-GUYOT

## La personne qualifiée : pour quoi faire ? Comment la saisir ?

« Je suis en difficulté avec  
l'établissement ou le service  
qui me prend en charge... »

« Je souhaiterais faire valoir les  
droits de mon parent... »

*Pour promouvoir l'autonomie, la protection des personnes et l'exercice de leur citoyenneté, la loi impose la mise en place dans chaque département d'une liste de « Personnes qualifiées ».*

*Véritables référents et recours, ces personnes interviennent sur demande de l'utilisateur en cas de conflit, impossibilité de défendre ses droits et intérêts auprès d'un établissement ou d'un service social et médico-social.*

- Missions

La personne qualifiée a pour mission :

- ▶ **d'informer et d'aider les usagers** des établissements ou service social ou médico-social à **faire valoir leurs droits** ;
- ▶ **d'assurer un rôle de médiation** entre l'utilisateur et l'établissement ou le service afin de trouver les solutions aux conflits qui peuvent les opposer ;
- ▶ **de solliciter et signaler aux autorités compétentes les difficultés** liées à la demande de la personne concernant la tarification, l'organisation de l'établissement ou du service ou encore une situation de maltraitance suspectée ou avérée.

- Rôle

La personne qualifiée accompagne l'utilisateur et/ou son représentant légal pour lui permettre de faire valoir les droits qui lui sont notamment reconnus aux articles L311-3 à L311-9 du code de l'action sociale, à savoir :

- ▶ respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité ;
- ▶ libre choix entre les prestations proposées par les établissements ou services, sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger ;
- ▶ prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé ;
- ▶ confidentialité des données concernant l'utilisateur ;
- ▶ accès à l'information ;
- ▶ informations sur les droits fondamentaux, protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'utilisateur bénéficie ;
- ▶ participation directe ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.

- Modalités de saisine des personnes qualifiées

L'utilisateur sélectionne, dans la liste figurant sur l'arrêté, la personne qualifiée de son choix. Il contacte ensuite l'ARS au **03.29.64.66.23**, qui lui communiquera les coordonnées de la personne choisie.

Une fois saisie, la personne qualifiée organise une rencontre ou un contact avec l'utilisateur et/ou son représentant légal.

*A la fin de son intervention, la personne qualifiée rend compte de sa mission aux institutions (Agence Régionale de Santé, Conseil départemental, Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations, Protection Judiciaire de la Jeunesse) dont dépend l'établissement ou le service médico-social où elle intervient, ainsi qu'au demandeur et/ou à son représentant légal. Elle peut également tenir informé l'organisme gestionnaire.*

## TARIFS APPLICABLES POUR L'ANNEE 2021

Location de téléviseur (par jour)
-----------------------------------

2,80 €
--------

S'adresser à l'infirmière ou à l'aide soignante pour l'installation du téléviseur

Repas accompagnant
--------------------

10,00 €
---------

2 personnes maximum par repas

Pour la réservation des repas : s'adresser à l'infirmière ou à l'aide-soignante

La veille avant 12 heures pour les repas du lundi au vendredi

Le mercredi avant 12 heures pour les repas du samedi

Le jeudi avant 12 heures pour les repas du dimanche

**Les repas sont à régler d'avance à l'accueil de l'établissement**