CENTRE HOSPITALIER DE VALENÇAY
Livret d'accueil de l'EHPAD - Sommaire

1 Présentation générale

2 Un peu d'histoire

3 Informations et place des usagers

4 Votre prise en charge médicale et soignante

5 Frais de séjour et aides possibles

6 Questions de vie pratique

7 Présentation du service

8 Notre démarche qualité

9 Sécurité des personnes et des biens

10 Fiche juridique : La personne de confiance

11 Fiche juridique : Les directives anticipées

12 Fiche juridique : L'instruction des plaintes et réclamations

13 Fiche juridique : L'accès au dossier médical

14 Politique de confidentialité

Centre Hospitalier de Valençay
Présentation générale

Madame, Monsieur,

Bienvenue dans le service d'EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes).

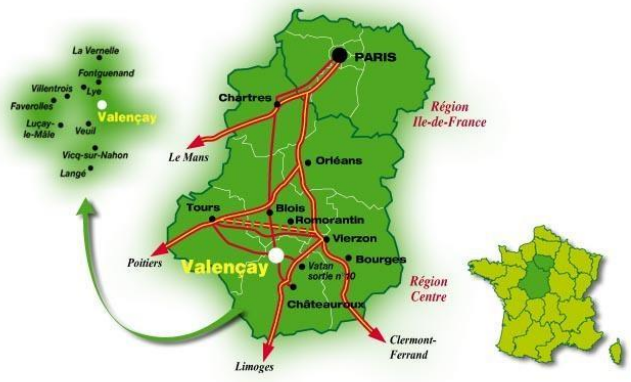
J'ai le plaisir de vous remettre ce livret d'accueil qui présente l'établissement ainsi que toutes les informations utiles pour faciliter votre séjour.

Vous en souhaitant une bonne lecture,

Le Directeur général par intérim,

Vincent THOMAS,

Valençay dans le département



Le Centre Hospitalier de Valençay est un Établissement Public de Santé, exerçant au nom d'un Service Public Hospitalier.
Il est situé à Valençay, dans le nord du département de l'Indre.
Il dispose d'une capacité de :

- 151 lits d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) répartis sur 2 bâtiments,
- 30 lits de soins de suite et réadaptation (SSR) dont 2 lits identifiés en soins palliatifs,
- 37 places en service de soins infirmiers à domicile (SSIAD).

Il compte **136 emplois permanents.**

Le Département de l'Indre est situé en Région Centre, aux portes du Limousin et du Poitou. Il est l'un des départements le plus fortement marqué par le vieillissement de sa population.

Le fonctionnement général du Centre Hospitalier de Valençay

Le Centre Départemental Gériatrique de l'Indre (CDGI), le Centre Hospitalier (CH) de VALENCAY et le Centre Hospitalier (CH) de Levroux sont depuis le 1er janvier 2013 en direction commune.

L'Etablissement d'Hébergement pour Personnes dépendantes "Le Bois Rosier" de Vatan (EHPAD) a rejoint la direction commune le 1er juillet 2014.

Ces quatre établissements appartiennent au même territoire sanitaire et développent des activités dans des domaines identiques et/ou complémentaires : soins de suite, EHPAD et SSIAD pour les CH de Valençay et de Levroux, Soins de Longue Durée redéfinis et EHPAD, pour le CDGI, EHPAD et SSIAD pour l'EHPAD de Vatan.

Ils sont impliqués dans la filière gériatrique et ont la volonté, d'engager des coopérations, de partager des compétences et des projets.

Le Centre Hospitalier de Valençay répond aux exigences de gestion des domaines sanitaires et médico-sociaux.

La direction est assurée par Monsieur Vincent THOMAS.

Le Directeur s'entoure d'avis de différentes instances telles que : Commission Médicale d'Etablissement, Commission de Soins Infirmiers de Rééducation et Médico-Technique, Comité Technique d'Etablissement, Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail, …

Un Conseil de Surveillance, présidé par M. Claude DOUCET, Maire de Valençay, se prononce sur la stratégie de l'établissement et exerce un contrôle permanent sur la gestion dudit établissement. Il délibère notamment sur le projet d'établissement, le compte financier, le plan pluriannuel d'investissement, etc.

Il donne également des avis sur la politique d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques, ainsi que sur les conditions d'accueil et la prise en charge des usagers.

Le Directeur tient à la disposition du Conseil de Surveillance tous les documents nécessaires à la compréhension du fonctionnement et de la gestion de l'Etablissement.

La gestion d'un établissement de santé est soumise à une actualisation permanente dans le domaine du soin, de la qualité, des travaux, etc. :

- Afin de répondre aux règles de sécurité, d'accessibilité, aux contraintes environnementales…
- Afin d'intégrer la diversité des besoins des patients et de leurs proches.
- Afin de conserver et d'adapter son patrimoine.

L'établissement est également soumis aux exigences de qualité prévues par la Haute Autorité de Santé dite HAS.

Le Centre Hospitalier de Valençay élabore un projet d'établissement comprenant plusieurs volets : projet de soins et médical/ projet de vie/ projet qualité et gestion des risques/ projet architectural/ projet de gestion, etc.

Ce projet, qui couvre une période de 5 années, est approuvé par le Conseil de Surveillance après avis des instances consultatives, puis approuvé par l'Agence Régionale de Santé (A.R.S).

Il donne lieu à la négociation et à la signature avec les partenaires concernés :

- d'une Convention tripartite de 5 ans, entre L'État, le Conseil départemental, et Centre Hospitalier de Valençay. (Cette convention tripartite devrait être remplacée par un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (C.P.O.M) entre l'A.R. S et le Centre Hospitalier de Valençay.

Ce projet détermine les activités propres à l'établissement sous forme d'objectifs et de programmes d'action, de mise en œuvre des objectifs nationaux, académiques et des programmes nationaux.

Les équipes médicales et soignantes travaillent ensemble pour améliorer la prise en charge de la douleur, des escarres, des chutes etc.

Elles ont notamment rédigé le projet médical et le projet de soins, dans le cadre du projet d'établissement 2020-2024.

Centre Hospitalier de Valençay
Un peu d'histoire

Jusqu'à la deuxième moitié du XIX^{ème} siècle, la ville de Valençay ne disposait d'aucun lieu d'accueil pour les personnes malades.
Talleyrand, ancien maire de la commune de Valençay de 1826 à 1831, qui s'est pourtant beaucoup occupé de sa cité, n'avait créé qu'une maison de charité pour prendre en charge des indigents et l'éducation des jeunes filles, l'actuelle école Notre Dame.
Ce n'est que dans les années 1850 que la municipalité a envisagé la création d'un hospice en

rachetant l'ancienne brigade de gendarmerie cantonale, laquelle était inutilisée en raison de la construction d'une nouvelle gendarmerie tout près du château, pour la surveillance des princes d'Espagne alors en captivité.

Le pôle pluridisciplinaire de santé

Le premier hospice de Valençay fut donc créé en 1863, tout près de l'hôpital actuel. Sa gérance fut confiée à la congrégation des « Filles de la croix ».
Mais après la Première Guerre Mondiale, il devint évident qu'il fallait s'adapter aux besoins de la population et offrir à cette dernière, un établissement plus adapté, plus moderne, plus grand. Grâce à de nombreux dons et legs, un nouvel établissement fut bâti à l'emplacement de l'actuel hôpital. Il fut inauguré avec faste le 28 mai 1939.
Le bâtiment était moderne, en béton, avec un ascenseur desservant d'une part, les cuisines au sous-sol et d'autre part, les étages où se situaient les salles d'accouchement et d'opérations. Ce bâtiment abritait également le dispensaire antituberculeux.
Puis, l'hôpital accueillit et soigna les résistants pendant la Seconde Guerre Mondiale.
Toutefois, il fut dévasté en partie par un incendie en septembre 1955. Dès l'année suivante, il fut reconstruit, agrandi et modernisé pour devenir le bâtiment que nous connaissons actuellement. Ce bâtiment a été vidé de ses occupants en raison du déménagement vers le Nouvel Hôpital en juin 2016 et a été réhabilité en 2018 pour accueillir le pôle pluridisciplinaire de santé principal de Valençay.

Le bâtiment Dino

En 1972, la maison de retraite « Duchesse de Dino » voyait le jour. Avec ses 70 chambres claires et confortables, elle devint rapidement un lieu agréable et convoité pour venir y vivre sa retraite.

En 2008 débuta la restructuration d'une partie du pavillon « Duchesse de Dino », avec la création d'une nouvelle salle à manger et d'une nouvelle cuisine en adéquation avec les normes HACCP « liaison froide ».

A la suite du déménagement de ses occupants en juin 2016, l'établissement a mis en place un programme de réaffectation des locaux afin d'accueillir les services Administratif, Technique et Médicotechnique.

Le bâtiment Le Nahon

En 1994, la construction de la maison de retraite « Le Nahon » en bordure de rivière est venue augmenter le nombre de places et a permis de proposer des chambres confortables et répondant aux nouvelles normes (salles d'eau individuelles, etc..).
En 2009, les services administratifs se sont installés au rez-de-chaussée du bâtiment « le Nahon ».

Le bâtiment principal

Le Centre Hospitalier de Valençay a fait peau neuve en 2016, avec la construction d'un nouveau bâtiment accueillant 30 patients au sein du service de soins de suite et de réadaptation, ainsi que 111 résidents au sein de l'EHPAD répartis sur 4 services : le Tivoli, la Garenne, Montebello et Bellevue.

Le Centre Hospitalier de Valençay associe les **usagers à la vie de l'établissement**.

Pour ce faire :

- Il favorise la communication avec les usagers et leurs familles au travers de diverses rencontres avec la direction.
- Dans ce cadre, l'établissement a mis en place des instances consultatives règlementaires.

L'intervention des associations et des bénévoles

Des associations de bénévoles interviennent dans l'établissement auprès des résidents et/ou de leurs familles. Parmi ces associations, sont représentées :

- ALAVI (Accompagner la Vie dans l'Indre) qui propose un accompagnement direct des résidents et de leur entourage par la présence, l'écoute et les échanges ;
- VMEH (Visite des Malades en Etablissement Hospitalier) qui propose des visites régulières auprès de résidents.

Les bénévoles intervenant dans l'établissement ont signé « la charte des bénévoles », laquelle précise les modalités de leur intervention. Pendant leur temps de présence, ils sont identifiés par un badge.

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Composé de représentants des résidents, des familles et du personnel de l'établissement, le Conseil de la Vie Sociale est une instance d'échange et d'expression sur toutes les questions liées à la vie de l'établissement.

A ce titre, il donne son avis et peut faire des propositions dans le but d'améliorer le quotidien des résidents, la qualité des prestations, l'amélioration du cadre de vie, le règlement de fonctionnement de l'établissement, etc.

Le CVS se réunit au minimum trois fois par an et les comptes rendus du CVS sont affichés.

La commission de restauration

Cette commission est composée de la direction et de cadres de santé de l'établissement. Elle se réunit 2 fois par an et par service. Les membres de la commission déjeunent et dînent avec les résidents.

L'objectif est de recueillir l'avis des résidents, les idées et suggestions éventuelles mais également d'évaluer la qualité de la prestation de restauration dans son ensemble (service à table, aide à l'alimentation, présentation, organisation, etc.)

Lors de cette commission, un représentant de la direction, le responsable cuisine, la diététicienne, les animateurs et des soignants sont présents pour répondre à vos questions.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (C.L.I.N.)

Il est composé de médecins de l'établissement, du médecin du travail, de représentants des services soignants, de représentants des usagers, d'un biologiste et du Directeur, sous la présidence d'un médecin coordonnateur.

Cette instance veille notamment à l'application des bons usages en matière d'hygiène.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (C.L.U.D.)

Cette instance permet de mettre en place la politique de lutte contre la douleur de l'établissement et d'améliorer la prise en charge de celle-ci.

Le Comité de Liaison d'alimentation et nutrition (C.L.A.N.)

Cette instance favorise la mise en place d'actions afin d'améliorer la détection et la prise en charge des troubles nutritionnels.

Votre suivi médical et soignant est assuré par une équipe pluridisciplinaire de professionnels. Les frais afférents à ce suivi, sont couverts par l'Assurance Maladie au travers d'une dotation versée directement à l'établissement, excepté pour les consultations de médecins spécialistes.

Les prescriptions de médicaments et de petits matériels sont incluses dans cette dotation. Il ne vous est donc plus possible de vous approvisionner auprès de votre pharmacie habituelle, d'où la nécessité de nous confier votre carte vitale. Elle sera également utile en cas d'hospitalisation d'urgence ou de consultation à l'extérieur du service.

Votre prise en charge soignante comprend également, selon votre degré de dépendance, une aide pour votre toilette, vos repas…Ces frais sont pris en charge pour partie par l'Assurance Maladie et pour partie par le tarif journalier dépendance.

En EHPAD, vous pouvez continuer à faire appel à votre médecin traitant, si celui-ci accepte de se déplacer.

De même, votre prise en charge peut être renforcée par l'accompagnement de kinésithérapeutes et d'ergothérapeutes en fonction des besoins exprimés.

Le personnel participant à votre prise en charge :

- **Le médecin coordonnateur :**

Sa mission est d'organiser la permanence et l'organisation des soins.
Il est également chargé d'évaluer votre état de dépendance. Pour cela, il vous rencontrera pendant la période d'admission et éventuellement au cours du séjour pour une réévaluation.

- **Le cadre de santé coordonnateur des soins et des Risques associés aux soins:** supervise la gestion et l'organisation de l'ensemble des services.
- **Les cadres de santé ou FF de cadres de santé :** supervisent la gestion et l'organisation d'un ou plusieurs services
- **Les Infirmiers :** prodiguent les soins que nécessitent votre état de santé et appliquent les prescriptions médicales.
- **Les Aides-Soignants (AS) et Agents des services hospitaliers (ASH)** vous aident dans les actes de la vie quotidienne et assurent l'entretien de votre environnement.
- **La diététicienne**
- **La psychologue**
- **Les ergothérapeutes**
- **Des intervenants paramédicaux libéraux (**pédicure-podologue, dentiste)
- **Les animateurs**
- **Etc.**

Le projet personnalisé

Chaque résident participe à l'élaboration de son projet d'accompagnement personnalisé en collaboration avec le médecin, psychologue, les animateurs, diététicienne, et l'équipe soignante.

Ce projet fixe vos objectifs de prise en charge. Il prend en compte vos habitudes de vie, votre degré d'autonomie afin de personnaliser votre prise en charge.

Un agent référent assurera le suivi de votre projet dès votre entrée en institution.

Ce projet est réévalué régulièrement.

Contention

On appelle contention toutes techniques qui empêchent ou limitent les capacités de mobilisation volontaire de tout ou partie du corps dans le seul but d'obtenir la mise en sécurité du patient et/ou de son entourage, s'il présente un comportement estimé dangereux ou mal adapté.

La décision de prescrire une contention résulte d'une concertation entre le patient, la famille, l'équipe soignante et le médecin qui en sera le

prescripteur, selon une évaluation du bénéfice/risque pour le patient.

En cas de risque majeur, la décision de prescription d'une contention peut être prise en urgence.

Chaque prescription de contention est régulièrement réévaluée.

La lutte contre la douleur

« Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance, prévenue, évaluée, prise en charge… » Code de la santé publique, article L1110-5.

Le Centre Hospitalier de Valençay dispose d'un programme de lutte contre la douleur, lequel est défini par l'Inter CLUD, présidé par un médecin coordonnateur. Ce comité a pour rôle de promouvoir la lutte contre la douleur dans les établissements de la direction commune EP'AGE 36, de favoriser l'amélioration de cette prise en charge et de participer à la formation du personnel.

Les équipes extérieures et associations intervenant dans l'établissement

- L'EADSP (Equipe d'appui Départementale en soins palliatifs) : cette équipe intervient auprès des patients et auprès des équipes dans le cadre de la prise en charge des soins palliatifs.

- ALAVI (Accompagner la Vie dans l'Indre) : L'association propose un accompagnement direct des résidents et de leur entourage par la présence, l'écoute et les échanges.

- VMEH (Visite des Malades en Etablissement Hospitalier) : L'association propose des visites régulières auprès des usagers.

Le dossier patient :

Toutes les informations nécessaires au suivi de votre prise en charge sont enregistrées dans un dossier informatisé.

Celui-ci est sécurisé et a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

(Voir Politique de confidentialité).

Dans le cadre de notre démarche qualité, des audits sont réalisés régulièrement sur la qualité de la tenue du dossier patient. Si vous ne souhaitez pas que vos données soient exploitées à des fins autres qu'à votre prise en charge, vous pouvez en informer directement les membres du personnel.

Le Dossier Médical Personnel (DMP)

Il s'agit d'un service proposé gratuitement à tous les bénéficiaires de l'Assurance Maladie. Créé par la loi du 13 août 2004, le DMP est mis en place par l'Agence des Systèmes d'Information Partagés de Santé, placée sous l'égide du Ministère de la Santé.

Une fois votre autorisation donnée aux professionnels de santé, ceux-ci peuvent à tout moment consulter votre DMP ou y ajouter des documents.

Vos données de santé sont donc disponibles et accessibles partout, à tout moment et en toute sécurité.

L'objectif de ce DMP est d'améliorer la coordination des soins grâce à une meilleure circulation de l'information médicale entre professionnels de santé de l'hôpital et de la ville.

Centre Hospitalier de Valençay
Frais de séjour et aides possibles

Les tarifs résultent d'une décision des autorités de tarification (Conseil Départemental, ARS) et s'imposent à l'établissement. Ils font l'objet d'arrêtés annuels portés à la connaissance du résident ou de son représentant légal. Toutes modifications leur sont communiquées. Ce document organise le rattrapage du paiement du tarif hébergement quand il est fixé après le 1er janvier de l'année en cours par le Président du Conseil Départemental.

La facturation comprend trois tarifs :

- Le tarif journalier d'hébergement pris en charge par le résident,
- Le tarif journalier de dépendance pris en charge par le résident,
- Le tarif soins financé par les caisses d'assurance maladie.

Les tarifs journaliers d'hébergement et de dépendance pour l'année en cours figurent dans le dossier d'admission (arrêtés), les révisions de tarifs sont ensuite portées à la connaissance des résidents et leur famille par voie d'affichage.

Les frais d'hébergement et de dépendance (ticket modérateur et éventuellement frais de dépendance restant à la charge du résident) sont payables à terme échu, par chèque libellé à l'ordre du Trésor Public, ou par prélèvement automatique (sur demande : les frais de ce mode de paiement sont à la charge du résident). Le recouvrement est effectué par le Trésor Public.

Facturation en cas de résiliation du contrat

En cas de départ volontaire, la facturation court jusqu'à échéance du préavis d'un mois.

En cas de décès, seules les prestations d'hébergement peuvent être facturées jusqu'à ce que les objets personnels du défunt soient retirés des lieux qu'il occupait. Pour les personnes à l'aide sociale, la facturation s'arrête le jour du décès.

Le Centre Hospitalier de VALENCAY vous aide dans vos démarches, renseignez-vous auprès du service Accueil et Gestion des Séjours.

☎ 02 54 00 30 00

Interruptions de séjour

En cas d'hospitalisation	**- 72 h**	**A partir de la 73ème h et jusqu'à 30 jours**	**Au-delà des 30 jours**
Frais d'hébergement Information complémentaire : Pour les bénéficiaires de l'Aide Sociale, la facturation de l'hébergement est arrêtée au-delà de 30 jours	Frais dus	Frais réduits du montant du forfait journalier	Frais dus
Frais de dépendance	Cessent d'être dus dès le 1er jour d'absence		
En cas d'absence pour convenances personnelles	**- 72 h**	**A partir de la 73ème h et jusqu'à 35 jours consécutifs**	**Au-delà de 35 jours**

Frais d'hébergement	Frais dus en intégralité	Frais minorés du forfait journalier hospitalier	Frais dus en intégralité
Frais de dépendance	Cessent d'être dus dès le 1er jour d'absence		

IMPORTANT :

L'octroi de l'aide est subordonné au dépôt d'un dossier auprès du Conseil Départemental qui engage, en outre, une fois par an, l'actualisation du dossier.

En l'absence de prise en charge ou de suite donnée par le Résident, le Centre Hospitalier de VALENCAY facture au résident les tarifs dépendance du GIR 1-2.

Les aides possibles

Part hébergement	Attribution	Organisme
Aide au logement	Sous conditions de ressources	Caisse d'Allocations Familiales ou MSA
Aide sociale	Sous conditions de ressources	Conseil Général du département du domicile d'origine et J.A.F. du Tribunal de G.I.(si obligés alimentaires)
Part dépendance	**Attribution**	**Organisme**
Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)	Pour les GIR 1 à 4 Sous conditions de ressources Déduction faite du ticket modérateur	Conseil Général du département du domicile d'origine
Aide Sociale	Sous conditions de ressources	Conseil Général du département du domicile d'origine et J.A.F. Tribunal de G.I. (si obligés alimentaires)

Lors de votre admission en EHPAD, le règlement de fonctionnement vous a été remis. Les questions les plus souvent posées sont présentées ici.

Je souhaite préserver mon droit à l'image, comment faire ?

Un agent recueillera auprès de vous vos souhaits concernant le droit à l'image. Un formulaire vous sera remis à cet effet.

Toutefois, lors de l'admission un membre du personnel réalisera une photographie de vous afin de l'intégrer à votre dossier médical. Cette photographie permet d'éviter les erreurs d'identité, lors de la réalisation de soins.

J'ai un régime, comment puis-je le suivre ?
J'ai un dégoût pour une certaine catégorie d'aliments, ou des allergies alimentaires, puis-je avoir un menu de remplacement ?

Une aide-soignante recueillera, auprès de vous ou de vos proches, vos aversions pour une catégorie d'aliments (sans poisson, sans abats, sans agneau, sans porc), vos allergies alimentaires ainsi que les régimes qui vous sont prescrits médicalement.

Un menu est affiché dans le service. Ce menu de base sert à la confection des plats (hachés, mixés) et des régimes (sans sel, sans sucre, sans résidus, etc.).

J'ai des objets de valeur, que dois-je faire ?

Vous pouvez conserver vos objets de valeurs sous votre responsabilité personnelle. Toutefois, pour plus de sécurité, il est conseillé d'en faire le dépôt auprès du Trésor Public qui les conservera dans un coffre. L'agent des admissions vous orientera vers le régisseur, lequel organisera cette opération et vous remettra un récépissé.

Il vous sera possible d'effectuer une demande auprès du Trésor Public afin de récupérer une partie ou la totalité de vos biens.

Je dois me déplacer pour des soins réguliers, ma famille est éloignée, comment faire ?

Les transports sont à votre charge. Vous pouvez utiliser les véhicules de votre choix (ambulance, taxi, …). La liste est à votre disposition dans chaque service.

Vous serez éventuellement remboursé par votre Caisse d'Assurance Maladie, en fonction du type de déplacement et de la règlementation en vigueur.

Attention, la dotation soins perçue par l'établissement intègre le petit matériel médical, les honoraires médicaux (sauf médecin spécialiste), les médicaments (fournis par la pharmacie de l'établissement). **Vous ne pouvez donc plus vous rendre à votre pharmacie et en demander le remboursement en utilisant votre carte vitale**. Cela serait considéré comme une double facturation, avec des conséquences contentieuses vis-à-vis de l'Assurance Maladie pour l'établissement.

Comment se passe l'entretien de mon linge ?

L'établissement prend en charge l'entretien de votre linge personnel et du linge hôtelier (draps, serviettes, etc.). Néanmoins, un traitement collectif suppose le respect de règles.

Les effets personnels doivent être suffisamment nombreux pour permettre une bonne rotation. Une liste type vous est remise lors de votre admission.

Les textiles fragiles sont exclus : pure laine, soie, cuir, fourrure, etc.

A votre entrée et tout au long de votre séjour, vous devez confier votre linge au personnel du service afin qu'il soit étiqueté par la lingerie.

Est-ce que l'établissement fournit le nécessaire de toilette ?

Pendant votre séjour, votre nécessaire de toilette est à votre charge : savon, shampoing, peigne, brosse, dentifrice, brosse à dents, rasoir, produits de rasage, etc.

Aujourd'hui je décide encore de tout ce qui me concerne, qu'en sera-t-il demain ?
J'aimerais prendre mes précautions.

Vous avez en effet raison de vous en préoccuper. Le législateur a d'ailleurs prévu plusieurs dispositifs qui permettent de respecter vos choix.

<u>Le mandat de protection future</u>

Vous pouvez désigner un ou plusieurs mandataires et leur attribuer les missions que vous souhaitez : gérer vos biens, prendre des décisions concernant votre santé et tous les actes de la vie courante. Cet acte peut être réalisé chez un notaire ou sous seing privé.

Votre mandataire exercera sa mission dès lors qu'un médecin constatera votre incapacité. Il présentera cet acte au Greffe du Tribunal d'Instance.

La personne de confiance

Se référer à la fiche juridique sur la personne de confiance à la fin du livret.

Les directives anticipées

Se référer à la fiche juridique sur les directives anticipées à la fin du livret

La mesure de sauvegarde de justice

Vous pouvez demander cette mesure si vous présentez une **incapacité temporaire**. Elle peut également être demandée par un tiers. Cette mesure de protection vous permettra d'être représenté pour accomplir certains actes.

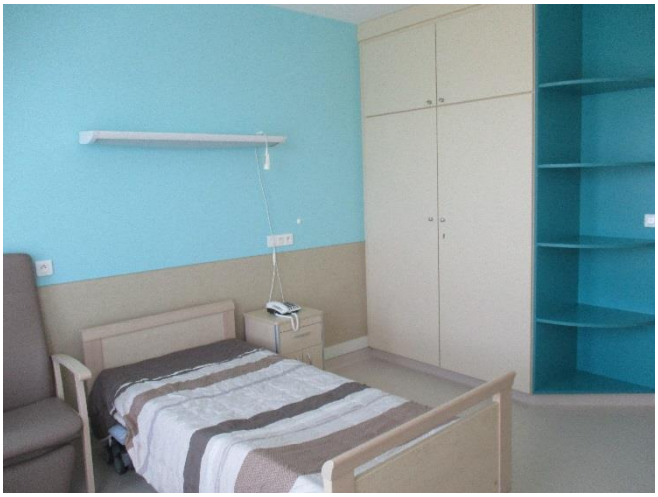
Les mesures de protection juridique des majeurs

Elles peuvent être demandées auprès du procureur de la république, par un tiers selon certaines conditions, dès lors que votre incapacité est reconnue par une expertise médicale.

Le juge prononce ensuite la décision adaptée à votre situation : **curatelle, tutelle.** La décision est réexaminée tous les cinq ans.

J'aimerais bien garder auprès de moi mes objets familiers. J'ai des photos et une petite table, puis-je les installer dans ma chambre ?

Votre chambre avec son cabinet de toilette constitue un espace privatif, considéré comme votre domicile par la législation. Votre chambre peut, en conséquence, être personnalisée à l'aide d'objets ou de petits meubles.



La personnalisation de votre chambre ne doit pas entrainer la détérioration de celle-ci.

De plus, vous devez **respecter des règles de sécurité**.

L'apport de petits mobiliers (fauteuil, chaise, etc.) et de petits équipements électroménager ou informatique est possible, sous réserve qu'ils soient en bon état. Il est obligatoire de signaler leur présence et leur état doit être vérifié par le service technique qui validera ou non leur installation. Si ces objets nécessitent un entretien particulier (nettoyage, maintenance, etc.), celui-ci reste à votre charge.

(Ventilateur, ordinateur, blocs prises avec voyant lumineux…).

Pour des raisons de sécurité, les multiprises, rallonges électriques, plaques chauffantes, couvertures chauffantes, climatiseurs, réfrigérateurs, grille-pain ou tout appareil présentant un danger potentiel sont interdits.

Un incendie peut devenir un drame !

Il est interdit de fumer dans les espaces publics conformément au décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006.

IL EST INTERDIT DE FUMER DANS L'ENSEMBLE DES LOCAUX DU CENTRE HOSPITALIER DE VALENÇAY, Y COMPRIS DANS LES CHAMBRES.

En règle générale, il est plus prudent de conserver une **assurance responsabilité civile** : vous restez responsable des dommages que vous pourriez causer à des tiers.

Ce sont les **règles habituelles de vie sociale**.

Si je ne souhaite pas que l'on sache que je suis dans votre établissement, comment faire ?

Vous avez la possibilité de demander que votre entrée dans l'établissement revête un caractère privé en demandant « **la non-divulgation** » de votre présence.

Centre Hospitalier de Valençay
Présentation des services d'EHPAD

Chaque service d'EHPAD du Centre Hospitalier de Valençay déploie au quotidien des actions permettant de :

- Prendre soin du résident et accompagner sa famille tout au long du séjour,
- Améliorer le confort et le bien-être du résident et de sa famille,
- Améliorer l'accompagnement des personnes âgées désorientées
- Favoriser l'autonomie du résident
- Proposer un projet de vie individualisé

Les valeurs humanistes qui guident toutes ces actions sont : **le respect de la personne, de son intimité, de son espace personnel, de sa liberté d'aller et venir, de sa liberté de choix et de prise de décision du résident, dans toute la mesure du possible.**

Pour l'équipe soignante la prise en charge des résidents passe par :

l'échange, l'écoute, la tolérance, la courtoisie, l'implication, le professionnalisme, l'évaluation des compétences…

Toute l'équipe vous souhaite un bon séjour !

Description des bâtiments

Le Hall d'accueil se situe au rez-de-chaussée en cas de fermeture une sonnette est située à l'extérieur, près de la porte d'entrée

Les services du Centre Hospitalier de Valençay sont les suivants :

- **La Garenne** (Rez-de-jardin) : 28 lits
- **Montebello** (Rez-de-chaussée) :27 lits
- **Bellevue** (R+1) : 28 lits
- **Le Tivoli** (Rez-de-chaussée) :28 lits

Le **bâtiment Le Nahon** accueille 40 lits d'Hébergement pour Personne Agée Dépendante.

Description des chambres

Chaque chambre individuelle est d'une surface de 20m² en moyenne et comprend :

- Une salle de bain avec lavabo, douche et WC
- Un lit
- Une table de chevet
- Un adaptable
- Un fauteuil de repos
- Un placard avec étagères et penderie
- Une console et sa chaise.

Le bâtiment Le Nahon dispose de 4 chambres doubles

- ❖ 1 appel malade dans la chambre et dans la salle de bain.
- ❖
- ❖ 1 prise télévision pour recevoir les chaînes en haute définition. Les téléviseurs ne sont pas fournis et comme à domicile ils doivent être adaptés pour recevoir la TNT.
- ❖ 1 téléphone dont la ligne est gérée par le résident et ouverte sur demande auprès du service Accueil et Gestion des séjours. Le coût de cette ouverture vous sera facturé par le fournisseur.

Les résidents d'EHPAD s'ils le souhaitent, peuvent personnaliser leur chambre avec du petit mobilier, des effets personnels et des petites décorations, en veillant à ne pas encombrer, ni détériorer les locaux, ni introduire de matériels défectueux.

Les objets ou matériels personnels nécessitant un entretien particulier sont à la charge du résident.

Il est conseillé de continuer à souscrire une assurance responsabilité civile.

Les espaces extérieurs

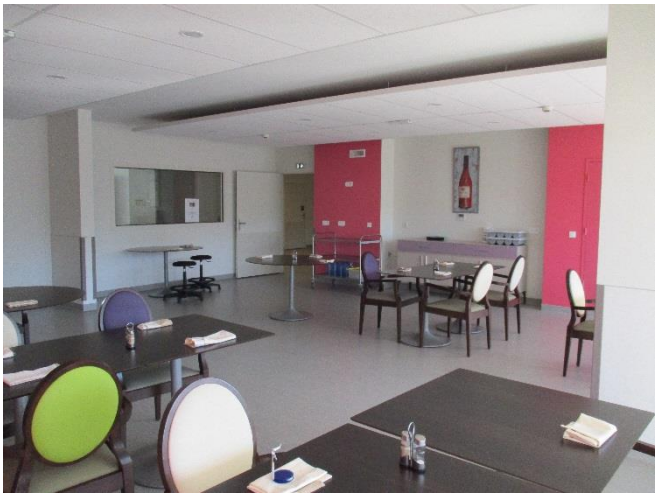
Un parking est à disposition des visiteurs et leur famille, aux entrées principales des différents services.

Des espaces ombragés ou arborés sont dédiés à la promenade.

La vie dans le service

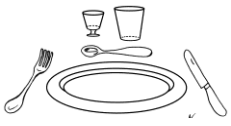
- **Les repas**

Une aide aux repas est assurée par le personnel soignant en fonction du besoin des patients.



A titre indicatif, les horaires des services sont :

Petit déjeuner	7h00 à 8h30
Déjeuner	12h30 à 13h30
Goûter	16h00
Dîner	18h00 à 19h00



Les résidents peuvent partager leur repas avec leurs proches de **manière ponctuelle en salle à manger des familles,** selon leur état de santé. Des tickets repas sont disponibles auprès du bureau des services économiques de l'établissement. Les repas des accompagnants doivent être commandés au plus tard 4 jours avant la date souhaitée.

Des bilans nutritionnels sont réalisés par la diététicienne et l'équipe soignante, et peuvent entraîner la mise en place de régimes alimentaires adaptés sur prescription médicale.

L'aide apportée au résident est individualisée suivant ses besoins (état de santé, fatigue…).

- **L'animation**

Des activités collectives ou individualisées sont proposées par les animatrices. L'information sur les animations est faite par le personnel et par voie d'affichage.

- **Le courrier**

Le courrier est distribué tous les jours sauf les samedis, dimanches et jours fériés. Le courrier au départ doit être affranchi par le résident avant d'être remis à un membre du personnel du service ou au service accueil et gestion des séjours.

- **Les visites**

Les visites sont libres en EHPAD tout au long de la journée dans le respect de l'intimité des résidents, de l'organisation du service, de la vie communautaire et de la confidentialité. Il est souhaitable que les visites aient lieu dans les limites d'horaires raisonnables. Les visites tôt le matin ou tard le soir sont à éviter sauf circonstances particulières donnant lieu à autorisation spéciale de la direction ou de son représentant.

En cas d'isolement d'un résident contagieux, les visites peuvent être interdites pour celui-ci, ou réglementées.

Les jeunes enfants, qui sont toujours les bienvenus, devront rester sous la surveillance de leurs parents.

Les animaux de compagnie ne peuvent être accueillis dans l'établissement sauf à l'occasion de visites des proches, lesquels doivent veiller au respect de la tranquillité des autres résidents, de l'organisation et de l'hygiène du service.

Ils doivent être tenus en laisse et équipés d'une muselière si nécessaire.

En effet, la loi française impose le port d'une muselière dans les lieux publics et dans les locaux accueillant du public pour les chiens de catégorie 1 et 2.

Les bénévoles extérieurs, qu'ils appartiennent ou non à une association, doivent signer la Charte des bénévoles. Leur activité dans l'établissement nécessite une autorisation du Directeur.

- **Autres services**

Les résidents peuvent recourir à un service de coiffure à domicile. Les frais sont alors à leur charge.

Un salon de coiffure équipé est mis à disposition des résidents.

- **Les cultes**

Le principe de la laïcité est inscrit dans l'article 1er de la Constitution. Il doit être articulé avec la liberté de religion et de croyance qui est une liberté fondamentale proclamée et protégée par plusieurs textes.

Les résidents ont droit au respect de leurs croyances et à l'exercice de leur culte, sous réserve du respect de la liberté d'autrui et des contraintes découlant des nécessités de l'organisation et du bon fonctionnement de l'établissement.

Le règlement de fonctionnement en EHPAD, ainsi que la charte des droits et libertés de la personne accueillie rappellent les principes de fonctionnement des aumôneries dans ce type d'établissement.

Au sein de l'établissement :

- Un prêtre de Valençay propose des messes, une fois par mois et intervient au chevet du résident à sa demande.
- La liste des représentants des différents cultes sur Châteauroux, ainsi que leurs coordonnées sont à disposition au service Accueil et Gestion des séjours. Il leur est fait appel autant que de besoin.

Centre Hospitalier de Valençay
Notre démarche qualité

Le Centre Hospitalier de Valençay est engagé depuis plusieurs années dans une politique d'amélioration de la qualité et de sécurité des soins.

Le service qualité est chargé de coordonner l'ensemble des démarches qualité au travers d'un programme annuel d'amélioration de la qualité.

Le questionnaire de satisfaction

Un questionnaire de satisfaction est établi par le service qualité de l'établissement. Ce questionnaire traite de votre arrivée dans le service, de la chambre attribuée, des repas, de l'entretien du linge, des animations, etc...

Les résultats de ce questionnaire font l'objet d'une analyse approfondie, laquelle permettra à l'établissement de dégager des points forts mais également des points d'amélioration.

Votre avis est important, par ce questionnaire, vous nous aidez à nous améliorer.

La démarche d'évaluation

Depuis la circulaire du 21 octobre 2011, les établissements médico-sociaux doivent procéder à l'évaluation de leurs activités. Ces évaluations sont effectuées à partir des recommandations de bonnes pratiques établies par l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux. (ANESM)

Les établissements et services doivent en effet rendre compte tous les 5 ans aux conseils généraux et/ou à l'État, et sont tenus de faire procéder à des évaluations externes par un organisme habilité par l'Agence. La deuxième mission de l'ANESM consiste donc à habiliter des organismes extérieurs qui procèderont à l'évaluation externe à laquelle sont soumis les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

L'évaluation interne a lieu tous les 5 ans. Quant à l'évaluation externe, celle-ci a lieu 7 ans après la date d'autorisation et 2 ans avant la date de son renouvellement.

La dernière évaluation interne a eu lieu en décembre 2018 et l'évaluation externe au premier trimestre 2020.

Les risques associés aux soins :

L'organisation de la lutte contre les évènements indésirables associés aux soins a été arrêtée par le directeur de l'établissement après concertation avec le président de la Commission Médicale d'Etablissement.

« Est considéré comme évènement indésirable associé aux soins tout incident préjudiciable à un résident survenu lors de la réalisation d'un acte de prévention, ou d'un traitement »

La gestion des risques associés aux soins vise à prévenir l'apparition de ce type d'évènement et en cas de survenue d'un tel évènement :

- A l'identifier
- A en analyser les causes
- A en atténuer ou à supprimer les effets dommageables pour le patient
- A mettre en œuvre les mesures permettant d'éviter qu'il se reproduise

Lorsqu'un résident a subi un dommage associé aux soins, il revient aux professionnels de l'informer au plus vite, selon une procédure rédigée à cet effet.

Les indicateurs qualité :

Chaque établissement de santé doit produire des indicateurs qui reflètent le niveau d'engagement de l'établissement dans la démarche d'amélioration continue de la qualité.
Parmi les indicateurs suivis, deux catégories d'indicateurs font l'objet de recueils obligatoires :

- Les indicateurs concernant la lutte contre les infections associées aux soins
- Les indicateurs concernant la qualité de la tenue du dossier patient.

Vous trouverez les résultats de ces recueils en annexe du livret d'accueil

Sécurité des personnes :

Dans le cadre des moyens alloués, l'établissement assure la sécurité des patients en organisant le service par des dispositifs matériels adaptés.

Une présence infirmière est assurée en continu 24h/24h.

Sécurité incendie :

La Commission de Sécurité d'arrondissement effectue une visite de conformité des bâtiments et installations tous les trois ans. L'autorisation d'ouverture au public est délivrée par le Maire de la commune d'implantation de la structure.

Les locaux sont équipés de dispositifs de sécurité appropriés. Les consignes à l'attention des patients et des familles, sont apposées dans les lieux de vie et indiquent les procédures à suivre.

Des exercices, des formations et des informations du personnel sont régulièrement organisés, avec le concours des services de secours et d'incendie compétents.

Vigilances sanitaires :

L'établissement participe à la mise en œuvre de plan d'alerte et d'urgence en cas de risques climatiques exceptionnels tels que le plan grand froid, plan canicule, etc.

Des mesures complémentaires de surveillance sont prises en cas de nécessité (hydratation, confort des patients).

L'établissement met en œuvre des vigilances sanitaires visant notamment à prévenir les infections nosocomiales, les toxi-infections alimentaires et le risque de légionellose.

Biens et objets de valeurs personnels :

Dans la limite d'éventuelles mesures de protection juridique et d'intervention de décisions de justice, le patient peut conserver des biens, effets et objets personnels et disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Conformément à la législation en vigueur, les biens de valeur peuvent être déposés par l'intermédiaire du régisseur, au Trésor Public, contre reçu et après inventaire.

Les biens seront restitués à qui de droit après un nouvel inventaire lors de la sortie de l'établissement.

Pour les biens ou valeurs non déposés, l'établissement ne saurait être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de dégradation.

Vous êtes majeur : vous pouvez, si vous le souhaitez, désigner une « personne de confiance » que vous choisissez librement dans votre entourage.

En quoi la personne de confiance peut-elle m'être utile ?

Votre personne de confiance peut vous être très utile au cours de votre hospitalisation.

Si vous en faites la demande, elle pourra **vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux** : ainsi pourrait-elle éventuellement vous aider à prendre des décisions.

Dans le cas où, au cours de votre hospitalisation, **votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions** aux personnes qui vous soignent, l'équipe qui vous prend en charge consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. L'avis ainsi recueilli auprès de la personne de confiance guidera le médecin pour prendre ses décisions.

Vous pouvez en outre confier vos directives anticipées à votre personne de confiance.

Quelles sont les limites d'intervention de ma personne de confiance ?

La personne de confiance ne pourra pas obtenir la communication de votre dossier médical (à moins que vous lui fassiez une communication express dans ce sens). De plus, si vous souhaitez que certaines informations ne lui soient pas communiquées, elles demeureront confidentielles, quelles que soient les circonstances.

En revanche, si votre personne de confiance doit être consultée parce que vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, les informations jugées suffisantes pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité lui seront communiquées.

Son avis sera pris en compte par l'équipe médicale mais, **en dernier lieu, c'est au médecin qu'il reviendra de prendre la décision.**

Dans le cas très particulier de la recherche biomédicale, si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer et qu'une recherche biomédicale est envisagée dans les conditions prévues par la loi, **l'autorisation sera demandée à votre personne de confiance.**

Qui puis-je désigner ?

Toute personne de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission : l'un de vos parents, votre conjoint, votre compagnon ou votre compagne, l'un de vos proches, votre médecin traitant.

La *personne de confiance* ne doit pas être confondue avec la *personne à prévenir* qui est alertée par téléphone en cas d'aggravation de votre état de santé.

La personne que vous désignez comme « personne de confiance » peut cependant, si vous le désirez, être celle que vous avez désignée comme « personne à prévenir » en cas de nécessité : **personne de confiance et personne à prévenir peuvent être la même personne ou non.**

La désignation doit se faire par écrit, selon un formulaire qui vous sera remis. Vous pouvez changer d'avis à tout moment. En effet, il vous est possible soit d'annuler votre désignation, soit de remplacer la désignation d'une personne par une autre. Dans tous les cas, il est conseillé de le faire par écrit et de prendre toutes les mesures utiles pour vous assurer la prise en compte de ces changements.

Quand désigner ma personne de confiance ?

Si je suis accueilli dans un établissement social ou médico-social, la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement a institué une personne de confiance spécifique à ce secteur. Ses missions sont différentes de celles de la personne de confiance prévue du code de la santé publique :

- Elle donne son avis et est consultée lorsque je rencontre des difficultés dans la connaissance de mes droits ;
- Elle m'accompagne lors des entretiens préalables à la signature du contrat de séjour ;
- Elle m'assiste dans mes démarches et entretiens médicaux.

Mais, si je le souhaite et je la désigne expressément, elle peut remplir également la mission dévolue à la personne de confiance telle que prévue dans le code de la santé publique.

Le médecin exerçant dans le secteur médico-social peut être confronté, selon le cas, à deux personnes de confiance ou à une seule remplissant alors les deux rôles prévus par le Code de l'action sociale et des familles et par le Code de Santé publique.

Le décret n° 2016-1395 du 18 octobre 2016 modifiant le code de l'action sociale et des familles, précise les conditions dans lesquelles je dois être informé de mon droit de désigner une personne de confiance :

- Le directeur de l'établissement (ou toute autre personne désignée par lui) doit m'informer (le cas échéant, doit informer mon représentant légal) de mon droit de désigner une personne de confiance dans un délai de huit jours avant l'entretien préalable à la conclusion du contrat de séjour.

- Une notice d'information (conforme au modèle en annexe au décret) doit m'être délivrée. Celle-là doit être accompagnée par une information orale adaptée à mon dégrée de compréhension.

- Le directeur de l'établissement ou son représentant doit veiller à la compréhension de l'information délivrée.

La désignation d'une personne de confiance par un majeur protégé

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, 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.

Centre Hospitalier de Valençay
Fiche juridique : Les directives anticipées

(Articles L.1111-4, L 1111-11 à L 1111-13 et R. 1111-17 à R.1111-20, R.1112-2, R. 4127-37 du Code de la Santé publique)

De quoi s'agit-il ?

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 expriment votre volonté relative à la fin de vie en ce qui concerne les **conditions de la poursuite**, de **la limitation**, de **l'arrêt** ou du **refus de traitement ou d'acte médicaux**, le jour où vous ne pourrez plus communiquer, après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave.

Ces directives s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, excepté dans 2 cas :

- en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation (par exemple, patient à réanimer suite à un accident de santé brutal),
- et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conforme à la situation médicale. Dans ce cas, le médecin doit rendre sa décision à l'issue d'une procédure collégiale inscrite dans le dossier médical. La décision de refus d'application des directives anticipées est portée à la connaissance de la personne de confiance ou, à défaut, de la famille ou des proches.

À savoir :
On considère qu'une personne est *en fin de vie* lorsqu'elle est atteinte d'une affection grave et incurable, en phase avancée ou terminale

Formalités

Qui peut rédiger des directives anticipées ?

Toute personne majeure.

La personne majeure sous tutelle peut rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille, s'il existe. Votre tuteur ne peut ni vous assister, ni vous représenter à cette occasion.

Comment les rédiger ?

Elles peuvent être rédigées conformément à un modèle dont le contenu est fixé par décret en Conseil d'Etat pris après avis de la Haute Autorité de santé. Ce modèle prévoit la situation de la personne selon qu'elle se sait ou non atteinte d'une affection grave au moment où elle les rédige.

Elles peuvent également prendre la forme d'un document écrit (papier libre), daté et signé par vous-même. Ce document doit comporter :

- vos nom et prénom,
- et votre date et lieu de naissance.

Si vous ne pouvez pas écrire vous-même, vous pouvez faire appel à 2 témoins, dont votre personne de confiance, pour les rédiger à votre place. Ces personnes doivent attester que ce document, rédigé par l'un d'entre eux ou par un tiers, exprime bien votre volonté. Elles doivent indiquer leur nom, prénom et qualité et leur attestation doit être jointe aux directives anticipées.

Durée de validité

La durée de validité des directives anticipées est illimitée.

Toutefois, à tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables.

Si vous souhaitez modifier vos directives anticipées, vous pouvez en rédiger de nouvelles et demander à votre médecin ou au Centre hospitalier qui les a conservées de supprimer les précédentes.

Si elles ont été enregistrées sur votre dossier médical partagé, vous pouvez en enregistrer de nouvelles. Seul le document le plus récent sera pris en compte.

Si vous souhaitez annuler ou modifier les directives et que vous n'êtes plus en mesure de le faire, il est également possible de faire appel à 2 témoins.

Communication et prise en compte

Face à un malade qui n'est plus en mesure d'exprimer ses volontés, les médecins sont tenus de chercher à savoir si des directives anticipées ont été rédigées.

Pour vous assurer qu'elles seront prises en compte, vous pouvez :

- les remettre à votre médecin traitant qui pourra les intégrer au dossier médical,
- en conserver un exemplaire sur vous,
- ou encore en confier un exemplaire à un de vos proches ou à votre personne de confiance.

En l'absence de directives anticipées, les médecins doivent recueillir le témoignage de la personne de confiance ou, à défaut, tout autre témoignage de la famille ou des proches.

Information du médecin

Votre médecin traitant doit vous informer de la possibilité et des conditions de rédaction des directives anticipées.

Quelles sont les différentes étapes de l'examen d'une plainte ou d'une réclamation ?

1. **Vous vous exprimez par oral ou par écrit :**

- Par oral : Il est souhaitable, dans un premier temps, que vous exprimiez votre réclamation au cadre de santé du service qui vous prend en charge.

- Par écrit : Vous pouvez écrire à la direction de l'établissement ou demander, si vous êtes dans l'incapacité d'écrire, au cadre du service de consigner par écrit votre plainte.

Il est préférable d'adresser votre réclamation par écrit afin d'assurer un meilleur suivi de cette dernière.

2. **Vous recevez une réponse**

Toutes les plaintes écrites sont transmises à la direction. Vous recevrez une réponse dans un délai raisonnable.

Il se peut que la réponse ne soit pas définitive car l'examen de votre plainte peut nécessiter de recueillir des informations supplémentaires auprès du service concerné.

3. **Vous pouvez être mis en relation avec un médiateur**

Dès cette première réponse, sachez que vous pouvez, si vous le souhaitez, demander à avoir un entretien avec un médiateur. Selon les circonstances, la direction peut souhaiter, d'elle-même faire appel à un médiateur. Dans ce cas, elle vous préviendra qu'elle a demandé au médiateur de se rendre disponible pour vous recevoir. La rencontre a lieu, le plus rapidement possible, après que le médiateur ait été avisé de la situation.

Quels sont les médiateurs ?

Il existe deux médiateurs : le médiateur médical et le médiateur non-médical. L'un et l'autre sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels.

Si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du service dans lequel vous avez été pris en charge, le médiateur médical sera compétent. Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non-médical. Si votre plainte concerne tous types de questions, vous pouvez vous entretenir avec les deux médiateurs.

Si votre plainte relève de la compétence du médiateur médical, le plus souvent, il ne pourra vous aider que s'il peut prendre connaissance des informations contenues dans votre dossier médical. Toutefois, il ne pourra accéder à ces informations que si vous lui en avez donné l'autorisation par écrit au préalable. Aussi, pour ne pas perdre de temps, il peut être utile, si vous demandez à la direction de vous mettre en relation avec le médiateur médical, de fournir en même temps cette autorisation écrite.

Ce n'est qu'au travers de ce que vous exprimez que l'établissement peut véritablement connaître vos besoins, vos attentes et décider des mesures qui pourront y répondre. Que vous soyez satisfait ou non, il est donc important que nous le sachions. Vous participez ainsi à l'amélioration de la qualité au Centre Hospitalier de Valençay.

(Article L.1110-4, L.1111-7, R.1111.1 à R.1111-16 et R.1112-1 à R.1112-9 du code la santé publique, arrêté du 5 mars 2004 – modifié par arrêté du 3 janvier 2007 – portant homologation des recommandations des bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne, instruction ministérielle du 14 août 2007 relative à la conservation du dossier médical)

Les professionnels de santé qui vous ont pris en charge, que ce soit en consultation externe, au service des urgences ou dans le cadre d'une hospitalisation, ont recueilli et formalisé des informations concernant votre santé. Ces informations sont rassemblées dans votre « dossier médical ». Il vous est possible d'en demander communication, à l'exclusion toutefois des informations recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans votre prise en charge.

Quelles formalités dois-je remplir pour obtenir la communication de mon dossier médical ?

Vous devez faire votre demande auprès de la direction de l'établissement.

Celle-ci se chargera, avec le médecin responsable de votre prise en charge, de vous faire parvenir la copie de votre dossier médical. Nous vous conseillons de faire votre demande par écrit.

Vous pouvez formuler votre demande sur papier libre. Dans ce cas, pensez :

- **à préciser si vous souhaitez tout ou une partie du dossier.**

Vous pouvez demander l'intégralité du dossier ou simplement une partie (compte rendu d'hospitalisation, etc.)

Dans la mesure où la communication de la copie des éléments du dossier est payante, nous vous conseillons de limiter votre demande à la communication des seules pièces utiles.

- **à accompagner votre demande de documents justifiant votre identité et votre qualité.**

Si vous demandez un dossier dont les informations vous concernent, la photocopie recto-verso d'une pièce d'identité suffit. Si vous demandez un dossier dont les informations ne vous concernent pas, vous devez en outre, fournir les documents attestant de votre qualité (livret de famille notamment.)

Si vous faites votre demande par écrit, l'établissement vous demandera de remplir un formulaire de demande d'accès au dossier médical avec les pièces justificatives nécessaire afin de vous faire parvenir votre dossier.

- **à préciser si vous souhaitez que le dossier vous soit envoyé personnellement ou adressé à un médecin.**

Le dossier peut vous être communiqué directement ; mais vous pouvez également préférer qu'il soit communiqué à un médecin de votre choix. Vous devez nous en indiquer les coordonnées. Sachez qu'aucune information concernant la santé d'une personne ne peut être communiquée, sans son accord, à un médecin n'ayant pas participé à sa prise en charge. **Si vous ne donnez pas de précisions, le dossier vous sera communiqué directement.**

- **Vous pouvez demander à consulter le dossier médical sur place.**

Cette consultation est gratuite (Cf. page 3 de la fiche). Dans ce cas, l'établissement met à votre disposition un médecin qui peut vous accompagner dans la lecture du dossier. Vous pouvez refuser cet accompagnement.

La consultation sur place est souhaitable dans l'hypothèse où le dossier est particulièrement volumineux : elle permet d'opérer un tri et de choisir, parmi les éléments, seulement ceux dont la communication est utile.

Vous pouvez obtenir des éléments du dossier d'une personne décédée dont vous êtes l'ayant droit.

Vous êtes ayant droit d'une personne défunte si vous êtes son héritier légal. Dans ce cas, si le défunt ne s'y est pas opposé de son vivant, vous pouvez accéder à des informations médicales le concernant. Il ne vous sera possible d'accéder au dossier médical du défunt que dans ces conditions :

- soit pour connaître les causes du décès ;
- soit pour défendre la mémoire du défunt ;
- soit pour faire valoir vos droits.

Nous ne pourrons alors vous communiquer que les éléments répondant au motif évoqué.

Vous pouvez obtenir le dossier d'une personne qui vous a mandaté pour le faire.

La personne ou ses représentants légaux (s'il s'agit d'un majeur sous tutelle), peuvent donner procuration à une autre pour demander le dossier à sa place.

La procuration doit être écrite et la personne qui demande le dossier ne doit pas avoir de conflit d'intérêt avec la personne qui lui a donné la procuration.

Dans tous les cas, vous devez justifier de votre qualité : il vous faut préciser à quel titre vous formulez la demande. Pour cela, vous devez produire, en plus de la copie d'une pièce d'identité, celle des pièces justificatives suivantes :

- **si vous êtes tuteur d'un incapable majeur :** le jugement de tutelle
- **si vous êtes un ayant droit :** un certificat d'hérédité délivré par la mairie, ou un acte dévolutif successorale établi par le notaire ou le livret de famille (si votre lien de parenté avec le défunt suffit à établir votre qualité d'ayant droit)

Si vous avez été mandaté par la personne malade, vous devrez produire l'original du mandat.

Peut-on m'imposer la présence d'une tierce personne ou d'un médecin ?

La présence d'une tierce personne

Si vous sollicitez la communication de votre dossier, le médecin qui vous le communiquera peut vous recommander de le consulter en présence d'une tierce personne que vous choisissez librement. Il ne s'agit que d'un conseil et vous n'êtes pas obligé de le suivre.

La présence d'un médecin

- **en cas de consultation du dossier sur place,** comme indiqué plus haut, l'accompagnement gratuit d'un médecin vous sera proposé. Vous pouvez le refuser.
- **à titre tout à fait exceptionnel**, et seulement si les informations que vous sollicitez ont été recueillies dans le cadre d'une hospitalisation sans consentement, la remise de ces informations peut être subordonnée à la présence d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également vous opposer à cet accompagnement. Dans ce cas, la commission départementale des hospitalisations psychiatriques sera saisie et la décision qu'elle prendra sur l'opportunité ou non de cet accompagnement, s'imposera.

- Dans quels délais mon dossier médical peut-il m'être communiqué ?

- **Si les informations que vous demandez ont été constituées depuis moins de cinq ans,** nous vous le communiquerons dans les huit jours à compter de la réception du formulaire de demande d'accès au dossier médical dument complété.
- **Si les informations que vous demandez ont été constituées depuis plus de cinq ans,** nous vous les communiquerons dans les deux mois de votre demande.
- **Dans tous les cas, il vous faudra attendre 48 heures après votre demande.** C'est un délai de réflexion imposé par la loi qui nous interdit de vous transmette les informations immédiatement après votre demande. Sachez donc que si vous vous déplacez pour demander et obtenir communication de votre dossier, vous ne pourrez pas l'obtenir immédiatement.

- La communication du dossier médical est-elle payante ?

- **Si vous consultez le dossier au sein de l'établissement** la consultation du dossier ainsi que l'accompagnement médical qui vous est proposé sont gratuits.
- **Si vous demandez que le dossier vous soit adressé par voie postale,** nous sommes obligés par la loi de conserver les éléments originaux du dossier médical. Vous ne pourrez donc obtenir que des copies qui sont payantes. Toutefois, seul le coût de reproduction et de l'envoi (à l'exclusion des charges de personnels) sont facturables.
- Si vous rencontrez des difficultés financières qui ne vous permettent pas de payer ces frais, adressez-vous à la personne responsable des relations avec les usagers pour étudier avec elle les solutions qui, exceptionnellement, pourraient être envisagées.

Pendant combien de temps le dossier sera-t-il conservé dans l'établissement ?

Votre dossier est conservé pendant un délai de 20 ans.

Ce délai court à partir de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe. Il concerne l'ensemble des informations, tant que votre dernier passage ne remonte pas à plus de vingt ans.

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

Votre dossier est conservé au sein de l'établissement

Si nous ne vous communiquons pas votre dossier dans les délais légaux ou si nous refusons de vous communiquer votre dossier pour des motifs qui vous paraissent injustifiés, vous pouvez demander à la direction de l'établissement à être mis en relation avec le médiateur médical qui examinera votre demande dans les conditions décrites dans la fiche intitulée « l'instruction des plaintes ou réclamations – la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge »

Vous pouvez saisir la commission d'accès aux documents administratifs (CADA) qui est compétente pour donner son avis sur le bien-fondé de votre demande

(Commission d'Accès aux Documents Administratifs – 35 rue St Dominique – 75007 Paris – 01.42.75.79.99)

Centre Hospitalier de Valençay
Fiche juridique : Politique de confidentialité

Le Centre Hospitalier de Valençay s'engage à protéger votre vie privée. Notre établissement dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et résidents.

Sauf opposition justifiée, les informations recueillies lors d'un séjour dans l'établissement feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé à l'usage du personnel de santé et administratif de l'établissement.
Tout médecin de l'établissement, peut prendre connaissance de l'ensemble du dossier médical. En étant patient ou résident dans notre structure, vous acceptez le traitement de vos données personnelles tel que décrit dans cette politique de confidentialité.

Définitions

Données personnelles : toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable.
Traitement : toute opération ou ensemble d'opérations effectuées sur des données personnelles ou sur des ensembles de données personnelles.
Personne concernée : une personne physique dont les données personnelles sont en cours de traitement.
Nous : Le Centre Hospitalier de Valençay

Principes de protection des données

Nous nous engageons à respecter les principes de protection des données suivantes :

- Le traitement est **légal, juste, transparent**. Nous considérons toujours vos droits avant de traiter les données personnelles. Nous vous fournirons des informations concernant le traitement sur demande.
- Le traitement est **limité à l'objectif**.
- Le traitement est effectué avec un **minimum de données**.
- Le traitement est **limité dans le temps**. Nous ne conserverons pas vos données personnelles plus longtemps que nécessaire.
- Nous essayons d'assurer **l'exactitude des données**.
- Nous essayons d'assurer **l'intégrité et la confidentialité des données**.

Comment nous sécurisons vos données ?

Nous faisons de notre mieux pour protéger vos données personnelles. Nous utilisons des protocoles sécurisés pour la communication et le transfert de données. Nous utilisons l'anonymisation et le pseudonymage lorsque cela est approprié. Nous surveillons nos systèmes pour détecter d'éventuelles vulnérabilités et attaques. Même si nous faisons de notre mieux, nous ne pouvons pas garantir la sécurité de l'information. Cependant, nous nous engageons à informer les autorités compétentes des violations de données. Nous vous aviserons également s'il existe une menace pour vos droits ou intérêts. Nous ferons tout ce qui est raisonnablement possible pour prévenir les violations de la sécurité et aider les autorités en cas de violation.

Accès à mes informations personnelles / Droit à l'oubli

Conformément aux dispositions européennes (RGPD), vous pouvez accéder à vos données personnelles et les supprimer totalement en demandant l'envoi, la modification ou la suppression de vos données personnelles sur simple demande grâce aux informations de contact ci-dessous.

Informations de contact

Pour toute question relative à l'envoi, la modification ou la suppression de vos données personnelles :

Centre Hospitalier de Valençay
M. le Directeur
24 rue des Princes
36600 VALENCAY
direction@hlvalencay.fr

Pour toute question à propos de cette politique de confidentialité :

Centre Hospitalier de Valençay
Mme la Déléguée à la Protection des données
24 rue des Princes
36600 VALENCAY
dpo@hlvalencay.fr

Délégué à la protection des données

Modifications de cette politique de confidentialité

Notre établissement a mis en œuvre une démarche pour se conformer au Règlement européen sur la Protection Générale des Données (RGPD) qui est entré en **vigueur le 25 mai 2018.**
Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications à cette politique de confidentialité.

RGPD
Règlement Général sur la Protection des Données