



E.H.P.A.D
U.S.L.D

*Les services
d'hébergement*

SOMMAIRE

- P.3 **BIENVENUE**
- P.4 **Les E.H.P.A.D et U.S.L.D.**
- P.6 **VIE QUOTIDIENNE**
- P.10 **ADMISSION—FRAIS DE SEJOUR**
- P.11 **DROITS ET INFORMATIONS**
- P.14 **DÉMARCHE QUALITÉ**



CONTACTS

Standard : 05 65 65 30 00

Direction de la filière gériatrique

Secrétariat : 05 65 65 30 12

Accueil du site de Rulhe : 05 65 65 31 83

De 9h00 à 17 h00 du lundi au vendredi.

Pour des raisons de sécurité, l'établissement peut être fermé au public à partir de 19h30

Rendez-vous sur le site internet pour consulter les actualités de nos EHPAD

www.ch-villefranche-rouergue.fr

Bienvenue

Madame, Monsieur,

Ce livret d'accueil est conçu à votre intention, pour vous présenter les EHPAD de notre structure.*

Pour faciliter votre arrivée, nous vous proposons des renseignements pratiques.

Vous y trouverez une description générale des trois EHPAD et de l'USLD* situés à Villefranche de Rouergue.*

La filière gériatrique au sein du Centre Hospitalier offre l'opportunité de proposer au résident et à sa famille des prestations d'accompagnement et de prise en soins modulées à l'appui des services de l'établissement.

L'ensemble du personnel et la direction de l'établissement restent à votre écoute lors de vos démarches administratives et pratiques pour vous apporter une réponse personnalisée et adaptée.

L'accompagnement médico-social ou sanitaire est articulé autour d'un projet de vie, ajusté tout au long du séjour, en fonction du niveau de dépendance et des besoins des résident(e)s.

Le médecin coordonnateur, en concertation avec vous ou votre famille, actera la prise en charge la mieux adaptée.

Olivier GRANOWSKI

Directeur

Lydie BALAS

Directrice adjointe en charge de la filière gériatrique et du pôle social

*E.H.P.A.D : Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

*U.S.L.D : Unité de soins de longue durée

EHPAD *Le Bosquet*

Site Chartreuse

L'EHPAD *Le Bosquet* se situe à proximité directe du Centre Hospitalier et proche du centre-ville. Il est entouré d'espaces verts arborés où les résident(e)s et leur famille peuvent se promener et se reposer. Il a une capacité d'accueil de 73 lits autorisés dont 45 lits installés.

L'EHPAD *le Bosquet* est un lieu de vie offrant un projet de vie personnalisé pour chaque résident(e).

L'EHPAD accueille des personnes âgées en perte d'autonomie légère.



EHPAD *Le Jardin Fleuri*

Site de Rulhe

L'EHPAD *Le Jardin Fleuri* est situé sur le site de Rulhe, à 10 minutes du centre-ville de Villefranche de Rouergue, dans un cadre très agréable à la campagne. Il est organisé en 3 unités pour un capacitaire de 120 lits autorisés et 96 lits installés.

C'est un lieu de vie qui offre des prestations d'accompagnement en fonction du projet de vie du résident(e).

Il bénéficie de deux jardins permettant d'accueillir des activités en extérieur.

L'EHPAD accueille des résident(e)s en perte d'autonomie moyenne.



EHPAD *L'Oustal des Rosiers*

Site de Rulhe

L'EHPAD *L'Oustal des Rosiers* est situé sur le site de Rulhe. Il est organisé en 2 unités de 40 lits dont un secteur protégé.

C'est un lieu de vie qui accueille des résidents en grande fragilité ayant des polyopathologies stabilisées et/ou des résident(e)s atteints de la maladie d'Alzheimer avec ou sans troubles du comportement associés.

Il dispose d'un espace de déambulation et d'un jardin extérieur sécurisé.



Unité de soins de longue durée

Site de Rulhe

Ce service de 80 places autorisées et 60 places installées, accueille des personnes qui ont besoin de soins médicaux constants. Il est organisé en 2 unités offrant sur un même niveau des salons, salle à manger et espaces privés.

C'est un lieu de vie qui a pour objectif principal, d'assurer un suivi médical et paramédical constant.



VIE QUOTIDIENNE

Les chambres

Les différents services disposent de chambres individuelles en majorité et de chambres doubles au choix des résidents. Il est possible de la personnaliser par des effets personnels.

La restauration

Les repas sont servis soit en chambre , soit en salle de restauration selon le besoin du résident(e). Les repas sont préparés par la cuisine du Centre Hospitalier tout en respectant les goûts et les régimes de chacun. Les menus incluent des produits biologiques et issus de la filière courte.

Une commission des menus se réunit une fois par trimestre.

Horaires

- Les petits déjeuners sont servis à partir de 7h30
- Le déjeuner est servi à 12h00
- Le dîner est servi selon les services et le besoin de repas en chambre entre 17h30 et 19h00

Repas visiteurs

A réserver au plus tard la veille dans le service et le vendredi à midi au plus tard pour le week-end. Le paiement du repas s'effectue auprès de l'accueil du site de Rulhe.

Le linge

Le traitement du linge est au choix du résident(e) et ou de sa famille. Il est entretenu soit par la famille, soit par la blanchisserie de l'hôpital. Dans tous les cas, il doit être marqué au nom du résident(e).

Télévision -Téléphone - Accès internet

- Vous pouvez installer un téléviseur dans votre chambre.
- Votre chambre est équipée d'un téléphone, la prestation est payante hors appel entrant.
- L'accès au wifi est gratuit.

Courrier

Une boîte aux lettres est à votre disposition. Un service assure quotidiennement la liaison avec la Poste. La distribution du courrier est effectuée quotidiennement. Pour faciliter la réception de votre courrier, il doit être fait mention de :

- Votre nom
- Site de Rulhe ou de la Chartreuse
- Le lieu d'accueil (nom de l'EHPAD ou USLD)
- Centre Hospitalier Avenue Caylet - BP 299
12202 VILLEFRANCHE DE ROUERGUE

Le culte

Les représentants des différents cultes peuvent être sollicités à la demande des résident(e)s ou des familles.

Sous réserve du respect du principe de laïcité, vous êtes libre d'accomplir votre pratique religieuse .

Une équipe d'aumônerie à votre disposition, assure des permanences et se rend régulièrement dans les services. A votre demande, elle se chargera de vous mettre en relation avec un ministre du culte des différentes confessions.

Des messes de confession catholique sont assurées sur chaque site. Les horaires et les lieux des permanences de l'aumônerie et des messes, sont affichés dans les halls d'accueil.

Les visites

Vous pouvez recevoir des visites dans les espaces de vie ou dans votre chambre dans le respect des horaires affichés.

Les absences et les sorties

Vous avez la possibilité de partir en vacances et de conserver votre chambre qui vous sera facturée selon un tarif ajusté en fonction de la durée de votre absence.

Il en est de même en cas d'hospitalisation .

La liberté d'aller et venir est un droit fondamental. Néanmoins par souci de sécurité, il vous est demandé de signaler vos absences et prévenir de votre retour.

Si la situation du résident(e) le nécessite, un système de protection peut être mis en place.

L'animation

Des animations sont proposées dans chaque lieu de vie en fonction de l'autonomie, des besoins et des envies des résident(e)s.

Les activités sont diverses et variées et mises en place par une équipe de professionnels d'animation diplômés en collaboration avec le personnel soignant.

- * Repas et goûters à thèmes
- * Travaux manuels
- * Atelier Cuisine
- * Chorale
- * Promenades
- * Gymnastique douce
- * Médiation animale
- * Atelier mémoire
- * Qi Gong
- * Jeux sur la console TOVERTAFEL
- * Jeux de société
- * Jardinage
- * Projection de film
- * Loto



Des prestataires externes peuvent intervenir à votre demande et à votre charge (coiffeur, esthéticienne, ...)

Notre ambition est de rendre la vie quotidienne des résidents plus agréable par nos actions et de maintenir le lien social.

Associations

Le secours populaire, la Croix Rouge Française et l'association de Soins Palliatifs de l'Aveyron (ASP12) interviennent bénévolement par convention au sein de l'établissement.

Les soins

L'équipe soignante composée d'infirmières, d'aides-soignantes, d'agents hospitaliers est chargée du soin en cohérence avec les prescriptions médicales et le projet de vie du résident(e).

L'accompagnement proposé pourra être modulé en fonction de l'évolution de l'état de santé du résident(e). Le soutien dans les actes de la vie quotidienne se fait en lien avec le projet de vie construit avec les résident(e)s et leurs familles.

C'est le médecin coordonnateur, en concertation avec le résident(e) et sa famille qui propose la prise en charge la mieux adaptée aux besoins de soins identifiés.

La prise en soins médicale est également assurée par des médecins traitants.

Un Infirmier en Pratique Avancée (IPA) assure, en collaboration avec le médecin, le suivi des patients qui résident de manière permanente au sein des trois EHPAD et qui présentent un état de santé chronique et stabilisé.

Ce suivi est initié après recueil du consentement du résident.

Départ de l'établissement

Vous pouvez résilier le contrat de séjour que vous avez signé à votre arrivée, sous réserve d'un préavis d'un mois.

Accès au transport

Tous les jours, un service de navette gratuite (ligne 2) entre le site de Rulhe et le site de la Chartreuse via le centre ville, est à disposition des résident(e)s et des familles.



**Scanner le QR code
pour obtenir le plan
et les horaires**

ADMISSION EN HÉBERGEMENT

Le dossier de demande d'admission

Vous devez utiliser le portail public **Via Trajectoire** « Grand âge » espace particulier. Il vous permet de faire votre demande en ligne, de transmettre votre dossier à votre médecin traitant et de suivre son avancement. Vous pouvez faire une ou plusieurs demandes d'admission en EHPAD.

L'admission

L'admission du résident(e) est prononcée par la Direction après accord du médecin coordonnateur. Lors de l'admission vous devrez fournir des documents et signer le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement.

La tarification *

Le prix de journée couvre les différentes prestations proposées par l'établissement (soins, animations, restauration, hébergement...)

Des aides peuvent venir en déduction du tarif. Les tarifs sont fixés par arrêtés par les autorités de tutelles (Agence Régionale de Santé, Conseil Départemental).

L'établissement est conventionné de façon à permettre au résident(e) de bénéficier d'aides comme l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), l'aide sociale, l'allocation logement,...

L'hébergement en EHPAD peut ouvrir un droit à une réduction d'impôt (-25 % des dépenses, dans une limite annuelle de 10 000 € par personne hébergée.)

En savoir plus :

<https://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/tout-savoir-sur-laide-sociale-lhebergement/facile-a-lire>

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2444>

** l'ensemble du système de tarification est précisé dans le contrat de séjour.*



DROITS ET INFORMATIONS



Expression des personnes accueillies

Conseil de Vie Sociale (C.V.S.)

Il donne son avis sur le règlement intérieur et sur le projet d'établissement. Il fait des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement des services d'hébergement. Le Conseil est constitué par les usagers, les représentants des personnes accueillies, les représentants du personnel et les représentants de l'établissement. Leurs coordonnées sont disponibles à l'accueil des différents lieux de vie.

Ils sont tenus au secret des échanges à caractère nominatif et ont un droit de réserve.

Les membres du C.V.S. se tiennent à l'écoute des familles et des résident(e)s. Un cahier est à disposition dans chaque lieu de vie pour recueillir toutes les informations ou propositions.

Personnes qualifiées

Tout(e)s résident(e)s a la possibilité de faire appel à une personne qualifiée nommée par le Directeur de l'A.R.S., le préfet du département et le président du conseil Départemental de l'Aveyron, en vue de l'aider à faire valoir ses droits ou de trouver des solutions à un conflit. Les coordonnées sont disponibles à la direction de l'établissement ou auprès de la délégation Territoriale de l'Agence Régionale de Santé de l'Aveyron par courrier postal ou électronique à l'adresse suivante : ars-dt12-medico-social@ars.sante.fr

4 rue Paraire BP 3105 12031 RODEZ Cedex 9

Les réclamations

En cas de perte ou de vol, ou de doléances, nous vous invitons à vous adresser au cadre de santé de votre EHPAD.

Vous pouvez également adresser un courrier à la direction de l'établissement.

**Monsieur le président de la Commission des Usagers
Centre Hospitalier - Avenue Caylet
12200 Villefranche de Rouergue**

Tout courrier sera traité par la Commission des Usagers et fera l'objet d'une réponse.

PERSONNE DE CONFIANCE

En application de l'article L 111-6 du code de la santé publique : Vous pouvez désigner une personne qui peut vous accompagner dans un démarche de santé, y compris dans lors de vos consultations médicales (un proche, un parent ou votre médecin traitant). Dans l'hypothèse ou votre état de santé ne permet plus de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, l'équipe médicale consultera en priorité la personne de confiance pour prendre ses décisions.



Les Olympiades au Jardin Fleuri

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 serait à ce moment-là, en incapacité 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. Elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.

Tant que vous serez responsable d'exprimer vous-même votre volonté, vos directives anticipées ne seront pas appliquées.

Si vous souhaitez en savoir plus, une fiche informative est accessible sur le site internet ou dans les services du Centre Hospitalier. Un document est joint au contrat de séjour.

ACCES AU DOSSIER

En vertu de la loi du 04/04/2002, tout patient ou son ayant droit peut demander à consulter directement son dossier médical .

La demande doit être adressée au Directeur du Centre Hospitalier accompagnée d'une copie recto-verso de votre pièce d'identité. Un formulaire est disponible sur le site internet de l'établissement. Vous pouvez accéder à ces informations seul ou par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix.

Les frais de copie sont à la charge du demandeur, quel que soit le support. L'envoi postal se fera par pli recommandé AR ou par le retrait sur place.

Pour les ayants-droits

La demande d'accès aux informations devra être justifiée dans ce cas les motifs légitimes devront être :

- Connaître la cause de la mort
- Défendre la mémoire du défunt
- Faire valoir ses droits
- De son vivant, le défunt ne doit pas s'être opposé à cette communication.



POLITIQUE DE SECURITE DES DONNEES

Dans le cadre de nos missions, le Centre hospitalier de Villefranche de Rouergue recueille et traite des données à caractère personnel vous concernant. Notre établissement s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de vos données personnelles dans le respect des dispositions du RGPD (Règlement Général à la Protection des Données), de la loi Informatique et Libertés, du Code de la Santé Publique, et toutes jurisprudences relatives à la protection des données personnelles.

Cette politique vous informe de la manière dont nous recueillons et traitons vos informations.

Elle est détaillée sur notre site internet :

<https://www.ch-villefranche-rouergue.fr>

(Droits des patients - informatique et libertés)

Contrat d'engagement contre la douleur

La lutte contre la douleur est une priorité de l'établissement. Les équipes soignantes sont là pour vous écouter et vous aider .

DÉMARCHE QUALITÉ - GESTION DES RISQUES

La culture de bientraitance et de sécurité des soins, un objectif prioritaire !

Notre démarche qualité a pour objectif d'optimiser la qualité et la sécurité de la prise en soin du résident. Des axes d'amélioration prioritaires sont définis comme la qualité de la prise en charge médicamenteuse, la bientraitance, l'animation.

Le service qualité- gestion des risques s'appuie sur le manuel de certification de la Haute Autorité de Santé et reprend l'intégralité des recommandations émises dans le manuel.

Les vigilances sanitaires

Au travers des vigilances sanitaires, l'établissement s'engage à déclarer tout évènement indésirable ou tout incident lié à l'utilisation de médicaments, l'hygiène, les dispositifs médicaux. Ces déclarations permettent de détecter des anomalies et de les corriger.

En parallèle avec les démarches de gestion des risques, chaque professionnel de santé participe à des formations internes variées : formations e-learning sur les risques liés aux médicaments, formations sur l'identitovigilance, les gestes d'urgence, la manutention, la bientraitance, etc.

L'évaluation externe H.A.S (HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ)

L'évaluation externe périodique est menée par la Haute Autorité de Santé. Elle est suivie par tous les établissements et constitue un temps fort de notre démarche qualité gestion des risques. Elle vise à vérifier que les bonnes conditions de sécurité, de qualité des soins et de prise en soins des résidents soient assurées (règles de bonnes pratiques, satisfaction des résidents, ...).

Les indicateurs

Pour mesurer les progrès de nos services, des Indicateurs sont établis et suivis. Pour effectuer ce recueil votre dossier est susceptible d'être « tiré au sort ». Ces résultats reflètent la progression constante de l'EHPAD.

Satisfaction résident

Un questionnaire de satisfaction est à votre disposition en libre-service dans l'établissement, auprès du personnel ou par QR code. Les renseignements recueillis font l'objet d'un suivi régulier dans un but d'amélioration continue du service rendu au résident.

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

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

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.



Charte de la personne accueillie

Principes généraux*

Arrêté du 8 septembre 2003



Principe de non-discrimination

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination, quelle qu'elle soit, lors de la prise en charge ou de l'accompagnement.



Droit à une prise en charge ou à un accompagnement

L'accompagnement qui vous est proposé est individualisé et le plus adapté possible à vos besoins.



Droit à l'information

Les résidents ont accès à toute information ou document relatifs à leur accompagnement, dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.



Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

- Vous disposez du libre choix entre les prestations adaptées qui vous sont offertes.
- Votre consentement éclairé est recherché en vous informant, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à votre compréhension.
- Le droit à votre participation directe, à la conception et à la mise en œuvre de votre projet individualisé vous est garanti.



Droit à la renonciation

Vous pouvez à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont vous bénéficiez et quitter l'établissement.



Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement favorisent le maintien des liens familiaux, dans le respect des souhaits de la personne.



Droit à la protection

Le respect de la confidentialité des informations vous concernant est garanti dans le cadre des lois existantes. Il vous est également garanti le droit à la protection, à la sécurité, à la santé et aux soins.



Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la prise en charge ou de l'accompagnement, il vous est garanti de pouvoir circuler librement, ainsi que de conserver des biens, effets et objets personnels et de disposer de votre patrimoine et de vos revenus.



Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect de vos convictions.



Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité de vos droits civiques et de vos libertés individuelles est facilité par l'établissement.



Droit à la pratique religieuse

Les personnels et les résidents s'obligent au respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement.



Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.



Référence : 2942- v1

CHARTRE de la laïcité

DANS LES SERVICES PUBLICS

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

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

des agents du service public

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

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

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

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

des usagers du service public

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

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

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

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

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

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

Charte de bien-traitance



Engagements des professionnels :

Adopter une attitude professionnelle :

- Je salue et je me présente en déclinant mon prénom et ma fonction
- J'explique les raisons de ma présence
- Je respecte le sommeil du patient en limitant les nuisances sonores
- Je ne tiens pas de discussion personnelle ou de propos familiers en présence du patient

Signaler tout acte de maltraitance

- Je m'engage à alerter suite à une suspicion de maltraitance sur un patient
- Je m'engage à mettre en œuvre la procédure institutionnelle de signalement d'événements indésirables
- Je m'engage à respecter cette charte de bien-traitance

écoute

Informier le patient

- J'adopte un vocabulaire facilement compréhensible
- Je m'assure de la compréhension du message

Rechercher le consentement

- Je respecte les souhaits du patient
- J'associe le patient à l'élaboration de son projet de prise en charge
- J'informe le patient qu'il peut nommer une personne de confiance

Rechercher la satisfaction

- Je m'engage à rechercher la satisfaction du patient quel que soit le moment du séjour
- Je favorise le recueil de l'expression de sa satisfaction

respect

Respecter l'intégrité, la dignité

- Je frappe à la porte avant d'entrer dans une chambre
- Je m'assure que la porte et la fenêtre sont fermées lors des soins
- Je considère un appel malade comme une priorité
- Je respecte toujours le souhait d'anonymat du patient

bienveillance

Respecter la confidentialité

- Je veille à ce que le nom du patient ne soit pas visible sur le dossier patient lors de ses déplacements
- Je veille à ne laisser aucun document nominatif accessible
- Je parle à voix basse lorsque je communique des informations sur les lieux de passage
- Je tiens l'ordinateur en veille sécurisée dans les lieux de passage

Référence : 3548 - Version : 1 - 12/02/2024

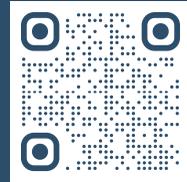
autonomie

NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes.



Merci de votre
Confiance



CENTRE HOSPITALIER
VILLEFRANCHE
DE ROUERGUE **CH**

Référence 2598 - Version 2
Septembre 2024