

Centre Hospitalier de LEVROUX
Sommaire livret d'accueil de l'EHPAD

| | |
|----|--|
| 1 | Présentation générale |
| 2 | Un peu d'histoire |
| 3 | Informations et place des usagers |
| 4 | Votre prise en charge |
| 5 | Questions de vie pratique |
| 6 | Présentation des services |
| 7 | Notre démarche qualité |
| 8 | Sécurité des personnes et des biens |
| 9 | Fiche juridique : La personne de confiance |
| 10 | Fiche juridique : Les directives anticipées |
| 11 | Fiche juridique : L'instruction des plaintes et réclamations |
| 12 | Fiche juridique : L'accès au dossier médical |
| 13 | Politique de confidentialité |
| 14 | ANNEXES |

Centre Hospitalier de LEVROUX

Présentation générale

Madame, Monsieur,

Bienvenue à l'EHPAD de LEVROUX

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,



François DEVINEAU,

Le Centre Hospitalier de Levroux est un Établissement Public de Santé, exerçant au nom d'un Service Public Hospitalier. Il est situé à Levroux, au centre du département de l'Indre, dans le canton de Levroux.



Levroux et son canton

Le CH de Levroux compte **135 emplois permanents**.

Il dispose d'une capacité de :

- 144 lits d'hébergement permanent pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) répartis sur 2 bâtiments
- 16 lits d'hébergement permanent pour personne atteintes de la maladie d'Alzheimer et apparentées (site du Chaland, rue Sainte Rodhène)
- 6 lits d'hébergement temporaire
- 15 lits de soins de suite et réadaptation (SSR)
- 25 places en service de soins infirmiers à domicile (SSIAD).

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.

| | % de la population de + de 65 ans dans population totale |
|-----------------------|---|
| Bassin de Levroux | 33 % |
| Indre | 23,6% |
| Région Centre | 18,9% |
| France métropolitaine | 17,8% |

FRANCE ENTIÈRE – 2011 (Source : INSEE. Omphale)

Le fonctionnement général du Centre Hospitalier de Levroux

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

L'Etablissement d'Hébergement pour Personnes dépendantes "Le Bois Rosier" de Vatan (EHPAD) a rejoint la direction commune le 1^{er} 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 Levroux répond aux exigences de gestion des domaines sanitaires et médico-sociaux.

La direction est assurée par Monsieur François DEVINEAU assistée de Madame Cécile RIOLLET adjointe de site.

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 le Maire de Levroux, 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/résidents 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 Levroux 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'un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (C.P.O.M) pour son SSR et son SSIAD entre l'A.R.S et le Centre Hospitalier de Levroux.
- d'un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (C.P.O.M) pour son EHPAD entre l'A.R.S, le Conseil départemental et Centre Hospitalier de Levroux.

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 2015-2019.

Depuis le moyen âge, l'histoire de Levroux est intimement liée à celle des établissements de santé qui se succèdent sur son territoire. De la léproserie à la maison de retraite, de l'hospice au centre hospitalier, du poste chirurgical à la maternité, les structures hospitalières de Levroux connaissent de nombreuses mutations.

L'hospice

Dès sa création au XIV^{ème} l'hôpital ne dispose que d'une capacité d'accueil restreinte.

C'est vers 1749 que les services de l'hospice sont transportés dans les bâtiments actuels.

Le 6 décembre 1751, un contrat unissant les sœurs de la Charité de Bourges à l'hospice est signé. Les sœurs se dévouent aux malades de l'hôpital tout en éduquant la population qui le souhaite.

Vers l'hôpital de 1789

La révolution française vient modifier considérablement le fonctionnement des hospices. Partout en France, nous assistons à une laïcisation des établissements hospitaliers, des biens et des personnels. Sur Levroux, la laïcisation ne fut pas complète, les sœurs de la Charité de Bourges exerçant un ministère trop important pour être renvoyées.

L'évolution de l'hôpital



La fin des années 1930 et le début des années 1940 furent un tournant pour l'hôpital de Levroux. Tout d'abord, une modification de la législation concernant les hôpitaux amena une réorganisation complète du mode de gestion des établissements de santé. L'établissement de Levroux connut parallèlement de profondes mutations dans ses infrastructures avec en 1938, la création d'un service de chirurgie qui fit passer l'établissement de l'hospice-hôpital à l'hôpital proprement dit.

L'hôpital ouvre également un service de maternité en 1939.

En 1956, les autorités de tutelle demandent la fermeture définitive de la chirurgie et de la maternité. Il reste un service de médecine et d'accueil des personnes âgées.

L'hôpital de Levroux au début du XXI^{ème}



A la suite de la loi du 31 juillet 1991, l'hôpital devient un établissement public de santé.

Le suivi médical est assuré par les médecins libéraux de la ville de Levroux.

L'hôpital a été réaménagé et organisé pour pouvoir répondre pleinement et sereinement aux besoins matériels, médicaux et affectifs des résidents/patients, tout en leur offrant des prestations de services individuels et collectifs de qualité.

Début 2005, l'hôpital de Levroux dispose de 206 lits (médecine, soins de suite, hébergement pour personnes âgées dépendantes, places de soins infirmiers à domicile).

Depuis 2011, les lits de médecine ont été transformés en lits de soins de suite.

En 2012, ouverture d'une unité de 16 lits dédiée aux résidents atteints de la maladie d'Alzheimer et apparentés.

La direction commune en 2013



Le Centre Hospitalier de Levroux entre en direction commune en 2013 avec le Centre Département Gériatrique de L'Indre et le Centre Hospitalier de Valençay. La maison de retraite de Vatan « le Bois Rosier » les rejoint en 2014. Le Groupe porte le nom d'EP'AGE 36.

Le Centre Hospitalier de Levroux 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 réglementaires.

L'intervention des associations et des bénévoles

Des associations de bénévoles interviennent dans l'établissement auprès des patients 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 patients.

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 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.

Le Conseil de Vie Social (CVS)

Le CVS est une instance d'expression de participation des résidents et de leur famille au sein de l'établissement. Il s'agit d'un organisme consultatif sur toutes les questions relatives à la vie dans l'établissement :

- Le décret 2004-287 du 24 Mars 2004 fixe les missions et rôles du CVS :
 - Le CVS délibère sur les questions figurant à l'ordre du jour.
 - Il donne son avis et peut faire des propositions sur « toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement, notamment sur l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités, les projets de travaux et d'équipements, les services thérapeutiques, la nature et le prix de service rendu, l'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux, les relogements prévus en cas de travaux ou fermeture, l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux modifications de prise en charge. »
- Fonctionnement :

Le Conseil de Vie Sociale se réunit au moins 3 fois par an.

La commission est actuellement composée comme suit :
- Siègent de droit avec voix délibérative les membres titulaires ou, en leur absence, leur représentant.
 - 8 représentants des usagers (dont le/la président(e) du CVS),
 - 1 représentant du Conseil de Surveillance,
 - 1 représentant du personnel désigné par les organisations syndicales les plus représentatives (et un suppléant).
- Peuvent siéger en outre, avec voix consultative :
 - Le Directeur ou son représentant,
 - Les représentants des usagers de la Commission Des Usagers.

Le Conseil de la Vie Sociale peut appeler toute personne à participer à ses réunions à titre consultatif en fonction de l'ordre du jour (directeurs adjoints, animatrices, agent chargé des admissions, cadre de santé...).

Les cultes :

La charte Nationale des Aumôneries des établissements relevant de la fonction publique hospitalière rappelle les principes de fonctionnement des aumôneries dans ce type d'établissement. Elle précise entre autre les statuts des ministres du culte, leurs missions et champs d'intervention.

- Au sein de l'établissement :
Un prêtre de Levroux propose des messes, une fois par mois et intervient au chevet du patient à sa demande.

La liste des représentants des différents cultes sur le Département, ainsi que leurs coordonnées sont à disposition au service Accueil et Gestion des séjours. Il leur est fait appel autant que de besoin.

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, à l'exception des consultations de médecins spécialistes.

Lors de votre admission et pendant votre séjour, le personnel administratif est présent pour vous aider dans vos démarches administratives, du lundi au vendredi de 9h00 à 16h45

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.

L'organisation interne du service prévoit l'intervention de médecins auprès des résidents.

En EHPAD, le choix du médecin est libre.

De même, votre prise en charge peut être renforcée par l'accompagnement d'un kinésithérapeute et d'un ergothérapeute en fonction des besoins exprimés et sur prescription médicale.

Le personnel participant à votre prise en charge :



- **Le cadre de santé :**
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 de la Gestion des Risques associés aux soins:** supervise la gestion et l'organisation de l'ensemble des 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 secrétaire médicale**
- **La diététicienne**
- **La psychologue**
- **L'ergothérapeute**
- **Les kinésithérapeutes**

Le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP)

Le projet d'accompagnement personnalisé est une combinaison mêlant la connaissance de la personne (son histoire de vie, ses habitudes, ses attentes, ou celles de sa famille lorsque la personne ne peut plus exprimer, ses demandes, prenant en compte les dépendances physiques ou cognitives, les incapacités, les pathologies) et le projet institutionnel.

Le projet institutionnel englobe l'ensemble des prestations proposées par l'établissement en matière de confort de l'hébergement, des soins divers, de l'animation, de l'accompagnement social, des activités occupationnelles...

Le PAP associe les souhaits de la personne âgée, l'offre institutionnelle mais aussi l'engagement du personnel de l'établissement, à tous les niveaux. Le plus important est de faire vivre le PAP du résident en l'adaptant au plus près de ses attentes et de l'évolution de ses demandes. Le PAP fixe un ou plusieurs objectifs et des actions en lien avec la prise en charge. Pour l'élaborer, le résident et ses proches sont sollicités. Ce dernier est évalué et réajusté tous les ans.

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, 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 Levroux 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).

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.

Les questions les plus souvent posées sont présentées ici :

Quels papiers va-t-on me demander ?

Au bureau des admissions, vous devrez remettre une **copie de votre carte nationale d'identité**, votre **carte vitale avec l'attestation de sécurité sociale**, votre **livret de famille**, ainsi que votre **carte mutuelle** si vous en possédez une.

J'ai des médicaments à prendre comment dois-je procéder ?

Le traitement qui vous a été prescrit est pris en charge par l'établissement le temps de votre hospitalisation **sauf en cas d'accueil en hébergement temporaire**.



J'ai apporté mes médicaments, est-ce que je peux les utiliser ?

Non. Si vous avez apporté vos médicaments personnels, soit vos proches peuvent les récupérer soit il faut les donner à l'infirmier qui les conservera, puis vous les redonnera à votre sortie.

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 (trésorerie de Châteauroux) qui les conservera dans un coffre.

L'agent des admissions vous orientera vers le régisseur, lequel organisera cette opération et vous remettra un récépissé.

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



L'établissement peut faire appel à une société de transport, à sa charge, si vos soins sont liés au motif de votre hospitalisation. Le service s'occupera de l'organisation.

Vous avez le libre choix de la société de transport. L'établissement dispose à ce titre, d'une liste de sociétés de transport. N'hésitez pas à la demander à l'infirmière ou la secrétaire médicale.



Je possède des vêtements dont ma famille ne peut s'occuper, pouvez-vous les prendre en charge ?

L'établissement prend en charge l'entretien de votre linge personnel **sauf en cas d'accueil en hébergement temporaire** ou l'entretien du linge reste à votre charge.

Pour votre admission, un document listant le trousseau type de linge vous est remis.

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.

Le mandat de protection future

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. Il s'agit d'une mesure de protection de courte durée, laquelle vous permet 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.

Comment sont organisées mes sorties ?

Les sorties sont autorisées. Afin de permettre à l'établissement de veiller sur chacun, le moment du repas est le plus favorable ; aussi est-il demandé d'assister aux repas de manière régulière. La présence des résidents y est donc vérifiée par sécurité.

Durant leur absence, les résidents ne sont plus sous la responsabilité de l'établissement.

Comment est organisé mon départ ?

Vous pouvez exercer par écrit un droit de rétractation dans les quinze jours qui suivent la signature du contrat ou l'admission, si celle-ci est postérieure, sans qu'aucun délai de préavis ne puisse vous être opposé et sans autre contrepartie

que l'acquittement du prix de la durée de séjour effectif.

Passé le délai susmentionné de rétractation, la personne hébergée ou, le cas échéant, son représentant légal, peut résilier le contrat de séjour par écrit à tout moment.

La résiliation doit être notifiée à la Direction de l'établissement par lettre contre récépissé ou par lettre recommandée avec accusé de réception et moyennant un préavis d'un mois ou de quinze jours pour l'hébergement temporaire, de date à date, calculé à partir de la date de réception par l'établissement.

La chambre est libérée au plus tard à la date prévue pour le départ.

Centre Hospitalier de LEVROUX

Présentation des services d'EHPAD

Les services d'EHPAD du Centre Hospitalier de Levroux déploie au quotidien des actions permettant de :

- Prendre soin du résident et d'accompagner sa famille,
- Favoriser l'autonomie du résident
- Proposer un projet d'accompagnement personnalisé

Les valeurs humanistes qui guident toutes ces actions sont : **le respect de la personne, de son intimité, de son espace personnel, sa liberté de choix et de prise de décision, dans 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...

Description des chambres

Les services sont composés de chambres doubles et individuelles. Chaque chambre comprend :

- Une salle d'eau avec lavabo et WC
- Le mobilier médicalisé nécessaire pour chaque résident
 - ❖ 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 : la ligne est gérée par l'établissement et est ouverte sur demande auprès du service Accueil et Gestion des Séjours. Le coût des communications extérieures vous sera facturé.

De manière ponctuelle et selon leur état de santé, les résidents peuvent partager leur repas avec leurs proches.



Les repas sont à réserver auprès des soignants du service. Les repas des accompagnants doivent être commandés au plus tard 3 jours avant la date souhaitée.

Un bilan nutritionnel mensuel est réalisé par la diététicienne et l'équipe soignante, et peut 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...).

Les espaces extérieurs

Un parking, à l'entrée principale de l'établissement, est à disposition des visiteurs et leur famille.

Des espaces ombragés ou arborés sont dédiés à la promenade ou au repos.

La vie dans le service

• Les repas :

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

A titre indicatif, les horaires des services sont :

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

• Le courrier :

Le courrier est distribué  tous les jours sauf les samedis, dimanches et jours fériés.

• Les visites

Les visites en EHPAD sont libres mais il est conseillé de les privilégier l'après-midi. Le résident a le droit de refuser la visite de personne qu'il ne désire pas recevoir.

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

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

Les animaux de compagnie ne peuvent être accueillis dans l'établissement.

Les journalistes, photographes, démarcheurs et représentants ne peuvent rendre visite aux usagers/patients sans l'accord préalable du Directeur ou de son représentant.

Pour intervenir au sein de l'établissement, 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 ou de son représentant.

La gestion du linge



Le linge de toilette et de maison est fourni et entretenu par l'établissement.

Le lavage de votre linge peut être assuré par le prestataire extérieur de l'établissement. Dans ce cas, si le marquage de votre linge est recommandé lors de votre admission, il sera refait obligatoirement par notre prestataire.

Nous vous recommandons de ne pas mettre de linges fragiles (pure laine, soie...). Le lavage du linge étant de type industriel, il est conseillé aux familles de prendre en charge le linge délicat ou fragile.

Le Centre Hospitalier de Levroux 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.

L'enquête de satisfaction



Une enquête de satisfaction est réalisée une fois par an, en alternance une année à destination des familles et une année à destination des résidents.

Les résultats de ces enquêtes sont présentés aux représentants des usagers et dans les différentes instances.

L'évaluation interne/externe

Les établissements médico-sociaux doivent procéder à des évaluations (interne et externe) de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent, au regard notamment de procédures, de références et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

Par le décret n° 2010-1319 du 3 novembre 2010, le calendrier et les modalités de restitution des résultats des évaluations internes et externes des établissements médico-sociaux ont été fixés. L'évaluation interne (dans l'établissement) a lieu tous les 5 ans et l'évaluation externe tous les 7 ans, délivrée par un organisme externe habilité (ANESM a fusionné avec la HAS en avril 2018). La prochaine évaluation interne aura lieu en décembre 2018 et l'évaluation externe en mai 2020.



Les risques associés aux soins :

L'organisation de la lutte contre les événements 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 événement indésirable associé aux soins tout incident préjudiciable à un patient 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'événement et en cas de survenue d'un tel événement :

- 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 médico-social 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 affichés dans les services.

Sécurité des personnes :

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



Une présence infirmière est assurée de 7h00 à 19h00 7jours/7 et 365 jours /an.

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 résidents 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 (trésorerie de Châteauroux) , 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 choisissiez librement dans votre entourage.



LA PERSONNE DE CONFIANCE

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 elle pourra 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 une 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(e), votre compagnon ou 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 ?

Lors de toute hospitalisation dans un établissement de santé, il est proposé au patient de désigner une personne de confiance dans les conditions prévues à l'article L1111-6 du Code de la Santé Publique.

Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le patient n'en dispose autrement. Toutefois, vous pouvez également désigner une personne de confiance **avant votre hospitalisation**. Ce qui importe, c'est d'avoir bien réfléchi et de vous être assuré de l'accord de la personne que vous souhaitez désigner avant de vous décider.

Si vous souhaitez que la validité de la désignation de votre personne de confiance soit prolongée, il suffit que vous le précisiez, par écrit, de préférence.

Toutes les informations que vous aurez données à propos de votre personne de confiance seront conservées au sein de votre dossier médical.

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.

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.

S'il m'arrive quelque chose
et que je ne peux plus
m'exprimer, je souhaite...



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 conformes 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.

Quelle est la mission de la Commission Des Usagers (CDU)



La CDU se réunit 4 fois par an, notamment pour examiner vos plaintes et vos éloges.

Le médiateur fait un compte-rendu de votre entretien qui sera diffusé à tous les membres de la CDU. Là encore, si des éléments concernant votre santé doivent figurer dans le compte rendu, éléments utiles pour examiner votre plainte ou réclamation, il vous sera demandé de donner votre accord écrit pour que l'ensemble des membres de la commission puisse en prendre connaissance. Les membres de la CDU sont tous, bien entendu, tenus au secret professionnel. Vous serez tenu informé de la suite donnée à votre plainte ou réclamation.

Il se peut que l'entretien que vous avez eu avec le ou les médiateurs, vous ait apporté satisfaction. La commission décidera alors du classement de votre plainte. Si ce n'est pas le cas, la CDU proposera des recommandations au directeur de l'établissement pour résoudre le litige ou vous indiquera les voies de recours dont vous disposez. Le directeur vous fera part de sa décision accompagnée de l'avis de la CDU.

Quels sont les membres de la CDU ?

Conformément à l'article R.1112-81 du code de la Santé publique, la Commission des Usagers est composée comme suit :

- Le directeur de l'établissement (ou son représentant)
- Deux représentants des usagers et leurs suppléants
- Le médiateur médical et le médiateur non-médical

Les établissements peuvent décider que la CDU soit composée avec davantage de membres.

Pour connaître la composition, vous pouvez contacter le service Accueil et Gestion des séjours du Centre Hospitalier de Levroux, 60 rue nationale, 36110 Levroux.

De quelle façon la CDU accomplit-elle ses missions ?

L'établissement consulte la CDU sur la politique qu'il convient de mener sur le droit des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Pour être en mesure de

répondre à cette consultation, la CDU élabore, chaque année, un rapport dont le contenu est discuté au sein du conseil de surveillance.

Pour rédiger ce rapport, la CDU s'appuie sur un très grand nombre d'informations. Une partie de ces informations provient de l'établissement lui-même. L'autre partie vient de l'expression des personnes hospitalisées. En effet, toutes les plaintes, réclamations, éloges, les propositions ou observations des usagers, les questionnaires de sortie, les enquêtes de satisfaction, sont mises à la disposition de la CDU.

La CDU fait l'analyse de ces informations et dresse un tableau des pratiques existantes. Chaque fois qu'elle juge qu'une amélioration est souhaitable dans un domaine donné, elle formule des recommandations auprès du conseil de surveillance.

Ce dernier décide, parmi ces recommandations, celles que l'établissement a lieu de retenir et, chaque année, la CDU fait une évaluation de l'impact des mesures prises au cours de l'année écoulée.

Le rapport (qui fait état des pratiques existantes, des recommandations proposées et retenues et de l'évaluation de ces dernières) est ensuite transmis aux instances régionales, à savoir l'Agence Régionale de Santé (ARS) et à la Conférence Régionale de Santé (CRS), qui l'utiliseront pour définir la politique régionale de santé.

Ce n'est qu'à 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 Levroux.

(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, compte rendu opératoire...).

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.**

- **que 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 pourrions 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 mineur ou 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 représentant légal d'un mineur :** votre livret de famille, et en cas de divorce, le document attestant que vous êtes de l'autorité parentale ;
- **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 exprès.

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 choisissiez 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 choisissiez 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 dûment 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 transmettre 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 connaissez 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)

Le Centre Hospitalier de Levroux 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 Levroux

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 fournissons 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 Levroux
M. le Directeur
60 rue Nationale
36110 Levroux
direction@hl-levroux.fr

Pour toute question à propos de cette politique de confidentialité :

Centre Hospitalier de Levroux
M. le Délégué à la Protection des données
60 rue Nationale
36110 Levroux
dpo@hl-levroux.fr



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.



ANNEXE 1 : Brochure identitovigilance

ANNEXE 2 : Formulaire de désignation de la personne de confiance

ANNEXE 3 : Formulaire de rédaction des directives anticipées

ANNEXE 4 : Demande de consentement dossier médical partagé et télémedecine

ANNEXE 5 : Déclaration de droit à l'image

ANNEXE 6 : Questionnaire de sortie.

ANNEXE 7 : Bilan LIN