

LIVRET D'ACCUEIL



Ce livret est destiné à vous apporter toutes les informations et conseils qui faciliteront vos démarches et votre séjour.



**355 Rue des Fossés
82800 NEGREPELISSE**

☎ 05 63 25 02 50

☎ 05 63 25 02 51

Mail : secretariat@chturenne.fr

web : hopital-turenne.com

SOMMAIRE

I – L'ÉTABLISSEMENT	3
1.1 - HISTORIQUE ET PRESENTATION GENERALE	3
II – VOTRE ADMISSION EN SECTEUR SANITAIRE	4
2.2 LES FRAIS D'HOSPITALISATION	4
2.3 – VOTRE SORTIE	5
III – VOTRE ADMISSION EN SECTEUR MEDICO-SOCIAL	5
3.1 - EHPAD ET RESIDENCE AUTONOMIE	5
3.2 - SSIAD	6
IV – LES ESPACES DE VIE	7
4.1 – ESPACES COLLECTIFS	7
4.2 – ESPACES PRIVE – VOTRE CHAMBRE	7
4.3 – LES SERVICES PROPOSES	7
4.4 – LES REGLES DE VIE	9
V – LES PROFESSIONNELS A VOTRE SERVICE	10
5.1 – LES SERVICES DE SOINS ET D'HEBERGEMENT	10
5.2 – LES SERVICES ADMINISTRATIFS	10
5.3 – LES SERVICES LOGISTIQUES	10
VI – VOS DROITS	11
J'AI UNE QUESTION...	11
J'AI UNE RECLAMATION...	11
ACCES AUX DONNEES DE SANTE A CARACTERE PERSONNEL	11
CONFIDENTIALITE	11
DIRECTIVES ANTICIPEES	11
DOCUMENTS INSTITUTIONNELS	11
INFORMATION DES PATIENTS SUR LES CONDITIONS D'UTILISATION DE LEURS DONNEES DE SANTE A CARACTERE PERSONNEL (RGPD)	11
NON DIVULGATION DE PRESENCE (VALABLE UNIQUEMENT EN SECTEUR SANITAIRE)	12
PERSONNE DE CONFIANCE	12
PROTECTION TEMPORAIRE OU TRANSITOIRE	12
INSTANCES DE L'ETABLISSEMENT	12
VI – CONTACTS UTILES	14

Ce document a été élaboré conformément au Code de l'action sociale et des familles et à la loi N°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Sa dernière actualisation a reçu l'avis favorable du Conseil de Vie Sociale (CVS), du Comité Technique d'Etablissement (CTE) et du Conseil de Surveillance.

I – L'ÉTABLISSEMENT

1.1 - Historique et présentation générale

1. Historique

L'origine de l'hôpital de Nègrepelisse date d'un legs du Vicomte de Turenne auquel ses exécuteurs testamentaires ont donné une interprétation différente.

En effet, Henri de Turenne avait demandé qu'après sa mort, il soit donné une somme de vingt mille livres aux pauvres de Nègrepelisse qui se convertiraient au Catholicisme.

Turenne meurt en 1675. A la suite de la révocation de l'Edit de Nantes et de l'interdiction de la religion réformée, les conversions deviennent rares voire même inexistantes. Les dernières volontés du vicomte de Turenne ne peuvent plus être réalisées.

Cette hypothèse avait été envisagée par les exécuteurs testamentaires qui avaient décidé en 1697 d'utiliser ces fonds à la création d'un hospice.

La réalisation ne se fera qu'en 1780 et le 4 juillet 1784, les Sœurs de la Charité et Instruction Chrétienne de Nevers prirent la direction du nouvel hôpital.

2. Présentation générale

L'hôpital est implanté à Nègrepelisse, commune de 5000 habitants dans un canton d'environ 20.000 habitants, situé à l'Est du département du Tarn et Garonne à 15 km de Montauban et à 75 km de Toulouse.

L'établissement a une capacité de 213 lits ou places répartis dans les différents services et regroupés au sein de deux secteurs localisés au

- 355 rue des Fossés, anciennement 24 rue de Turenne
- 80, rue des Fossés

Le secteur sanitaire : « L'hôpital », service SSR (Soins de Suite et de Réadaptation) :

- 25 lits de SSR polyvalent dont 1 lit dédié soins palliatifs
- 8 lits de SSR EVC (Etat Végétatif Chronique) / EPR (Etat Pauci-Relationnel)

Le secteur médico-social : «EHPAD »

- Les Glycines : 51 lits dont 2 lits d'hébergement temporaire
- Les Jardins de Turenne : 26 lits dont 1 lit d'hébergement temporaire et 1 lit d'hébergement relais
- Les Patios, (Unité Spécialisée Alzheimer avec un PASA : *pôle d'activités et de soins adaptés*) : 56 lits dont 2 lits d'hébergement temporaire et 2 lits d'hébergement relais
- Résidence Autonomie (rue Lemouzy) : 4 places
- SSIAD (Service de Soins Infirmiers à Domicile) : 43 places dont 2 places pour personnes handicapées

L'établissement a également 2 studios à disposition des familles qui souhaiteraient rester un temps auprès de leur parent hébergé ou hospitalisé. Les familles peuvent également prendre leur repas avec leur parent.

Les médecins généralistes autorisés à exercer dans l'établissement peuvent suivre leurs patients durant leur hospitalisation en SSR (Soins de Suite et de Réadaptation).

En ce qui concerne le secteur hébergement (EHPAD), le résident a le libre choix de son médecin et de son kinésithérapeute.

Les médecins autorisés à exercer signent un contrat avec l'établissement.

Tous les secteurs de l'établissement (SSR/EVC, EHPAD, SSIAD et Résidence Autonomie) sont soumis à l'évaluation périodique HAS (Haute Autorité de Santé, 2024 et 2023).

L'établissement fait partie de la Direction Commune avec le CH le Jardin d'Émilie depuis janvier 2012 et l'EHPAD Résidence de l'Abbaye à Saint Antonin Noble Val depuis juillet 2021.

II – VOTRE ADMISSION EN SECTEUR SANITAIRE

2.1 Les formalités administratives

L'admission au sein du service sanitaire est prononcée sur prescription médicale.

Lors de votre entrée vous devrez vous présenter au bureau des entrées / accueil (BDE) afin de compléter votre dossier administratif. Vous serez alors demandés un certain nombre de renseignements ainsi que les éléments suivants :

- Votre pièce d'identité,
- Votre carte vitale et/ou attestation papier de la Sécurité Sociale,
- Votre carte d'affiliation à une mutuelle ou CMU complémentaire.

En cas d'impossibilité, un membre de votre famille ou l'un de vos proches peut accomplir ces formalités à votre place.

Le bureau des entrées / accueil (BDE) est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h.

2.2 Les frais d'hospitalisation

Ils comprennent les frais de séjour, le forfait journalier et éventuellement la majoration pour chambre particulière.

- **Vos frais de séjour**

Ils correspondent au nombre de journées d'hospitalisation, multiplié par le tarif de prestations journalières qui varie suivant les services.

Le tarif journalier est un forfait comprenant les frais médicaux, les médicaments, les analyses, les radiographies et les rémunérations du personnel.

Ce tarif est pris en charge à 80% par la Sécurité Sociale et à 20% par la mutuelle si vous en possédez une ; à défaut de mutuelle, ces 20% restent à votre charge.

Si vous n'êtes pas assuré social, vous devrez payer la totalité des frais de séjour.

- **Le forfait journalier**

Vous devrez payer le montant du forfait journalier pour chaque jour d'hospitalisation y compris le jour de sortie, sauf en cas de transfert dans un autre établissement.

Il correspond à une participation aux frais d'hôtellerie et de restauration et peut être pris en charge par votre mutuelle.

- **La majoration chambre particulière**

A l'admission, il vous sera demandé si vous souhaitez une chambre particulière. Celle-ci sera facturée au tarif en vigueur directement à votre mutuelle et uniquement en cas de prise en charge par celle-ci.

Votre hospitalisation ne peut être remise en cause en l'absence de prise en charge par la mutuelle de cette majoration.

Les examens et analyses prescrits lors de votre séjour sont payés par l'établissement. Ils sont effectués par des cabinets, laboratoires, ou entreprises liées par convention à l'hôpital.

Les séances de kinésithérapie demandées par votre médecin seront réalisées par le kinésithérapeute de l'établissement. Leur coût sera pris en charge par l'établissement.

2.3 – Votre sortie

La date de votre sortie est fixée par votre médecin.

Sortie en ambulance : si un transport en ambulance vous est prescrit par votre médecin, vous pourrez faire appel à l'ambulancier de votre choix.

Dernières formalités : avant de partir, vous devrez passer au bureau des admissions afin de clore votre dossier à l'accueil et régler les frais téléphoniques et de location de téléviseur. N'oubliez pas de remplir le questionnaire de sortie : celui-ci nous permettra de mieux répondre à vos attentes par une meilleure connaissance de vos désirs et des problèmes que vous avez pu rencontrer lors de votre séjour dans l'établissement.

Sortie contre avis médical : si vous n'attendez pas l'avis favorable de votre médecin pour quitter l'établissement, vous devrez signer une attestation dégageant la responsabilité de l'hôpital et du médecin.

III – VOTRE ADMISSION EN SECTEUR MEDICO-SOCIAL

3.1 - EHPAD et Résidence autonomie

L'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) a pour vocation l'accueil et l'hébergement temporaire ou définitif de personnes de plus de 60 ans ne pouvant ou ne souhaitant plus vivre à leur domicile. Les personnes de moins 60 ans qui souhaitent entrer en EHPAD doivent bénéficier d'une dérogation d'âge accordée par le Conseil départemental.

Les Glycines hébergent des personnes âgées les plus autonomes.

Les Jardins de Turenne hébergent des personnes plus dépendantes.

Les Patios assurent l'hébergement de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées.

Le secteur d'hébergement temporaire, réparti sur Les Glycines et Les Patios, est destiné à l'accueil de personnes âgées pour une durée de séjour pouvant aller de quelques jours à 90 jours par an, en séjours fractionnés ou en une seule fois.

Rattaché à l'EHPAD, la Résidence autonomie se compose de 4 studios, d'un salon commun et d'une buanderie.

Les personnes y demeurant règlent une indemnité d'occupation mensuelle dont le montant est arrêté chaque année par le Conseil Départemental.

Agées de plus de 60 ans, elles peuvent bénéficier d'une intervention du personnel de l'EHPAD en cas d'urgence médicale.

Au quotidien elles peuvent faire appel aux services de l'ADMR (Aide à Domicile Médicale Renforcée), du SSIAD, des professionnels de santé de leur choix (médecin, IDE libérale, kinésithérapeute) et peuvent bénéficier du portage des repas à domicile.

- **Les formalités administratives**

Votre entrée a été programmée lors d'un rendez-vous de préadmission durant lequel un dossier récapitulatif des pièces à fournir vous a été remis.

Le jour de votre entrée le Cadre de l'EHPAD ou l'infirmier du secteur d'hébergement vous guideront afin d'accomplir les démarches administratives tant au sein du service qu'à l'administration de l'établissement.

En cas d'impossibilité, un membre de votre famille ou l'un de vos proches peut accomplir ces formalités à votre place.

Le bureau des entrées / accueil (BDE) est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

- **Les aides financières**

Le résident peut bénéficier, selon certaines conditions de ressources, de 3 aides financières :

- L'aide au logement, car l'établissement répond aux normes pour l'attribution de cette aide qui doit être demandée par les familles auprès de l'organisme concerné (CAF, MSA)
- L'Aide Sociale (en cas de ressources insuffisantes) ; l'établissement est habilité à recevoir des personnes relevant de l'aide sociale ; la demande doit être faite par le résident auprès du Conseil Départemental.
- L'APA (Aide pour la Perte d'Autonomie) ; la demande est faite par le résident auprès du Conseil Départemental

3.2 - SSIAD

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile est partie intégrante des services proposés par l'hôpital, il vient en complément aux services de soins de suite d'une part et à l'hébergement d'autre part.

Les prises en charge se déroulent actuellement au cours de 6 tournées en semaine et 3 le week-end sur une zone d'intervention couvrant 14 communes.

Les soins vont de la simple aide à la toilette aux prises en charge de personnes alitées ou grabataires. Cet équilibre est réalisé par le Cadre de santé du secteur sanitaire en lien avec les prescriptions des médecins traitants avec qui les contacts sont permanents.

Ce service évite l'hospitalisation lors de la phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile, il facilite le retour au domicile à la suite d'une hospitalisation, il prévient ou retarde l'admission dans les services de long séjour ou dans les EHPAD (Etablissements d'Hébergement pour les Personnes Agées Dépendantes).

Les critères d'admission

Les critères d'admission sont l'âge (fixé par les textes à 60 ans, sauf dérogation particulière), la nature des soins (soins infirmiers selon le décret de compétence du 16 mars 1993 et, sur délégation, les soins relevant de la compétence de l'aide soignant(e), l'état de dépendance (nécessité une aide partielle ou totale), et la situation géographique (arrêté préfectoral),

Nature et financement de la prise en charge : le service bénéficie d'un financement de l'assurance maladie et recouvre les soins dispensés par les infirmiers libéraux, les aides soignant(e)s et les pédicures en cas de nécessité médicale.

Le forfait ne comprend pas l'équipement et le matériel nécessaire aux soins.

Fin de prise en charge : la fin de prise en charge est organisée avec la personne âgée, son entourage et son médecin. Elle peut résulter notamment :

- d'une modification de l'état de santé du patient qui ne répond plus au critère de prise en charge par le SSIAD
- de l'impossibilité du SSIAD d'assurer la continuité des soins
- d'un refus de soins ou d'équipement de la part du patient (droit d'accepter ou de refuser des traitements de maintien en vie ou les traitements de réanimation)

La personne âgée est alors orientée vers le circuit de prise en charge approprié à sa situation.

Coopération

Des conventions de coopération dans le cadre du retour à domicile ont été conclues par l'hôpital avec le C.L.I.C A.V.E.R.T.I.R, la CRAM et RSI.

IV – LES ESPACES DE VIE

4.1 – Espaces collectifs

Des espaces communs sont disponibles dans l'établissement et invitent à la rencontre ou tout simplement à la détente.

4.2 – Espaces privé – Votre chambre

En EHPAD, le logement mis à votre disposition est **votre domicile**.

Vous disposez d'une chambre individuelle ou double (selon disponibilités) meublée et équipée d'un lit médicalisé avec adaptable, un fauteuil et une table de chevet. Vous pourrez personnaliser votre intérieur en respectant les règles de fonctionnement et de sécurité.

Vous disposez également d'une salle de bain avec WC, douche et lavabo. Les chambres sont équipées de rangement.

Pour votre sécurité, toutes les chambres sont également équipées d'un système d'appel malade relié aux récepteurs des soignants jour et nuit.

En fonction de l'autonomie de la personne, chaque résident peut disposer de la clé de sa chambre dont il est **responsable**. En cas de perte, une nouvelle clé vous sera remise et facturée.

Votre courrier vous sera distribué quotidiennement du lundi au vendredi dans la matinée. L'expédition de votre courrier peut se faire (à vos frais), par dépôt à l'accueil.

4.3 – Les services proposés

Animation

Une animatrice propose différentes activités et loisirs et organise des après-midis récréatifs.

Des activités très diversifiées et de nombreux spectacles sont proposés aux résidents qui le désirent.

L'établissement propose :

- des après-midis récréatifs : jeux de société, activités manuelles...
- des spectacles de variétés
- des séances de cinéma ou diapositives
- des promenades en campagne ou en ville
- des ateliers mémoire
- des ateliers de gymnastique douce
- des ateliers cuisine et des repas festifs

Ces activités sont annoncées par voie d'affichage dans chacune des unités de vie.

Les familles sont également conviées à y participer. Vos suggestions sont souhaitées, l'objectif étant de maintenir votre vie sociale et relationnelle ainsi que de conserver votre autonomie.

Coiffure

Les personnes accueillies peuvent se faire coiffer à leurs frais au sein de l'établissement par le coiffeur de leur choix ayant signé une convention avec l'établissement.

Culte

Si vous le souhaitez, un abbé, un pasteur ou un ministre d'un autre culte peut être sollicité. Faites-en la demande auprès de l'infirmier du service. L'établissement, ses agents et les usagers s'engagent à respecter la Charte de la laïcité dans les services publics.

Dépôt de biens et de valeurs

La chambre revêt le caractère de domicile personnel au sein duquel le résident a la possibilité de s'entourer des objets de son choix, dans la limite du respect des règles de sécurité, d'hygiène et d'organisation du service. Conformément au code de la santé publique « toute personne admise ou hébergée dans un établissement mentionné à l'article L.1113-1 est invitée, lors de son entrée à effectuer le dépôt des choses mobilières dont la nature justifie la détention durant son séjour dans l'établissement. » Le résident est invité à réaliser un inventaire contradictoire de ses biens (télévision, poste radio, tableaux, meubles d'appoint, bibelots, objets ayant une valeur sentimentale, vêtements, bagages...) en présence d'un agent lors de son entrée en institution. Les sommes d'argent, les titres et valeurs mobilières, les moyens de règlement ou objets de valeur sont déposés auprès du préposé aux dépôts de l'établissement, qui en fera dépôt au coffre de l'établissement ou au Trésor Public. La détention d'espèces en chambre est à proscrire.

Hébergement des familles

Des studios sont proposés à la location pour l'hébergement de l'entourage.

Linge

L'établissement fournit et entretient le linge de maison (draps, serviettes, gants...).

Tout le linge lavable en machine à partir de 35° est entretenu par l'établissement sauf celui composé de plus de 35% de laine.

Marquage du linge

Les vêtements doivent être fournis par le résident et **être systématiquement marqués par le biais d'étiquettes au nom du résident à l'entrée et durant le séjour**. L'établissement peut s'occuper lui-même du marquage du linge du résident, moyennant un forfait de marquage du linge.

La prestation et les tarifs seront communiqués à la personne hébergée lors de la visite de préadmission. Cette prestation sera facturée dès la remise de linge à l'établissement pour marquage, avant service fait.

Si le linge n'est pas marqué, l'établissement ne pourra être tenu pour responsable des pertes éventuelles.

Éducation thérapeutique du patient (sanitaire)

Selon la définition du rapport OMS-Europe publié en 1996, l'éducation thérapeutique du patient « vise à aider les patients à acquérir ou maintenir les compétences dont ils ont besoin pour gérer au mieux leur vie avec une maladie chronique. Elle fait partie intégrante et de façon permanente de la prise en charge du patient. Elle comprend des activités organisées, y compris un soutien psychosocial, conçues pour rendre les patients conscients et informés de leur maladie, des soins, de l'organisation et des procédures hospitalières, et des comportements liés à la santé et à la maladie. Ceci a pour but de les aider, ainsi que leurs familles, à comprendre leur maladie et leur traitement, à collaborer ensemble et à assumer leurs responsabilités dans leur propre prise en charge, dans le but de les aider à maintenir et améliorer leur qualité de vie. »

Repas

En secteur sanitaire, ils sont pris en chambre aux horaires suivants :

- Le petit déjeuner : 8h30
- Le déjeuner : 12h00
- Le goûter de 15h30 à 16h30
- Le dîner : 18h00

En secteur hébergement, selon les services et votre état de santé, les repas sont pris en salle à manger ou en chambre.

- Le petit déjeuner de 7h30 à 8h (en chambre)
- Le déjeuner à 12h (en salle à manger ou en chambre)
- Le goûter de 15h30 à 16h30
- Le dîner à 18h30 (en salle à manger ou en chambre)
- Une collation nocturne est distribuée sur demande du résident.

Toute absence à l'un des repas doit être signalée à un agent.

L'invitation à déjeuner ou à dîner de parents ou d'amis doit être signalée 2 jours avant à l'accueil. Le prix du repas est fixé en Conseil de Surveillance. Le règlement se fait auprès de l'accueil.

Un membre de votre famille ou un ami peut prendre ses repas de midi en salle à manger (réservation en service et achat de ticket repas à l'accueil).

Télévision et téléphone

En secteur sanitaire, la location du téléphone est assurée par un prestataire extérieur ; elle peut s'effectuer à tout moment en remplissant un formulaire à l'accueil ou dans le service. Le paiement se fera à l'accueil lors de votre sortie. Chaque chambre dispose d'une ligne téléphonique.

Si vous souhaitez passer ou recevoir des communications, vous devez faire une demande d'ouverture de ligne moyennant le paiement d'une somme forfaitaire auprès du Bureau des Entrées/Accueil.

Le paiement des communications passées se fera à l'accueil lors de votre sortie.

En secteur médico-social, les chambres ne disposent pas de téléviseur, ni de téléphone. Vous pouvez, si vous le souhaitez, apporter votre poste de télévision et faire installer le téléphone. Chaque chambre est équipée d'une ligne téléphonique privée et directe. Vous pouvez faire transférer votre ligne (téléphone et/ou internet). Les frais d'installation et d'abonnement sont à votre charge.

Visites et sorties

Vos proches sont les bienvenus, nous savons que leur présence auprès de vous est un réconfort.

En secteur sanitaire les visites sont autorisées entre 11h30 et 21h00. (hors périodes de crise sanitaire).

Les patients peuvent sortir de l'établissement sur autorisation médicale.

En secteur médico-social Les visites sont possibles tout au long de la journée (hors périodes de crise sanitaire) à condition de ne pas troubler la sérénité des lieux, des usagers et le fonctionnement du service.

Les visiteurs sont les bienvenus. Ils peuvent être accompagnés d'un animal de compagnie tenu en laisse.

En cas d'incident l'établissement se réserve le droit d'interdire un nouvel accès.

Les résidents peuvent sortir de l'établissement, il est conseillé de prévenir un membre de l'équipe soignante.

Les journalistes, photographes, démarcheurs et représentants ne peuvent rendre visite aux usagers sans l'accord préalable du Directeur. Seuls les bénévoles autorisés par la direction peuvent intervenir.

4.4 – Les règles de vie

Discipline – nuisances sonores

La violence est interdite ainsi que les insultes et l'irrespect tant envers vos voisins qu'envers le personnel. Respectez le repos de vos voisins, usez avec discrétion des appareils de radio et de télévision. Respectez les locaux, le matériel et le mobilier mis à votre disposition.

Hygiène

Le respect de la propreté de votre chambre et de votre environnement est important. Veuillez respecter le travail des agents.

Alcool – Tabac

La consommation d'alcool ne doit pas entraîner de trouble dans la vie collective.

Conformément à la loi du 1^{er} janvier 2008 il est interdit de fumer dans les lieux publics, donc dans l'intégralité de l'établissement : à l'intérieur des bâtiments et dans l'enceinte de l'établissement.

Prévention incendie

Il est formellement interdit d'utiliser dans les chambres des appareils électriques tels que réchauds ou radiateurs. Vous êtes invité à prendre connaissance de la « conduite à tenir en cas d'incendie » affichée sur la porte de votre chambre en secteur sanitaire.

V – LES PROFESSIONNELS A VOTRE SERVICE

5.1 – Les services de soins et d'hébergement

Chaque service est sous la responsabilité d'un Cadre de Santé. Une équipe d'Infirmiers Diplômés d'Etat (IDE), d'Aides-Soignants (AS) et Agents des Services Hospitaliers Qualifiés (ASHQ) s'occupent de vos soins, de votre confort et travaillent en relation avec les médecins.

Votre médecin traitant peut être celui qui vous suivait à domicile, s'il est en mesure de se déplacer dans la structure. Le cas échéant vous devrez choisir un nouveau médecin traitant. Vous conservez, lors de votre séjour en EHPAD, le libre choix de votre médecin traitant.

Une psychologue est à l'écoute des patients, des résidents, de l'entourage et des familles.

D'autres professionnels libéraux peuvent intervenir :

La diététicienne intervient pour garantir l'équilibre alimentaire des repas et les adapter à vos besoins nutritionnels.

Le kinésithérapeute assure les soins de rééducation et de réadaptation vous permettant de maintenir votre autonomie.

Le pédicure réalise des soins sur demande préalable de l'infirmière. Il intervient sur rendez-vous et les frais sont à votre charge.

L'orthophoniste a pour but la prise en charge des troubles de la voix, de l'articulation, de la parole, des troubles associés à la compréhension du langage oral et écrit, ainsi que de la déglutition. Il intervient sur prescription médicale pour effectuer des bilans d'évaluation et réaliser des séances de rééducation.

Le professeur d'APA (Activité Physique Adaptée) intervient auprès de personnes dont les aptitudes physiques, psychologiques ou les conditions sociales réduisent l'activité physique.

5.2 – Les services administratifs

Le personnel administratif est composé de la Direction, du Secrétariat de Direction, des Ressources Humaines, des Finances, de la Qualité-Gestion des Risques, du Bureau des Entrées / accueil (BDE), des Services Economiques.

Une assistante sociale peut aider les patients, résidents et familles dans les démarches administratives.

5.3 – Les services logistiques

Sous la responsabilité de chefs de services, différents personnels prennent en charge l'ensemble des fonctions support qui concourent à la qualité de votre séjour.

La restauration élabore les repas sur place, assistée par la diététicienne, en privilégiant les produits locaux et de saison.

La blanchisserie, située au CH Turenne pour la Direction Commune, assure l'entretien de votre linge.

L'agent d'entretien s'occupe de l'entretien et de la maintenance des locaux et espaces à usage collectif en accord avec les règles de sécurité.

Les services techniques assurent l'entretien des immeubles et l'installation des locaux et matériels.

La pharmacie à usage intérieur (PUI) est chargée de la gestion, l'approvisionnement et la délivrance des produits de santé (médicaments, dispositifs médicaux), et émet des recommandations pour la sécurité et le bon usage de ces produits, en particulier pour la qualité de la prise en charge médicamenteuse des patients/résidents. Le pharmacien est assisté d'un préparateur en pharmacie.

VI – VOS DROITS

- **J'ai une question...**

En priorité vous pouvez vous adresser à votre référent soignant, au personnel ou à l'infirmière qui vous orienteront vers les personnes concernées.

- **J'ai une réclamation...**

En cas de problème, vous pouvez prendre contact avec la Direction ou la Personne Chargée des Relations avec les Usagers (PCRU) en leur adressant un courrier.

La Commission des Usagers (CDU) a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

- **Accès aux données de santé à caractère personnel**

Vous pouvez :

- ✓ Accéder à vos données de santé à caractère personnel hébergées et en demander la rectification ;
- ✓ Demander copie de l'historique des accès aux données de santé hébergées, des consultations ainsi que du contenu des informations consultées et des traitements éventuellement opérés.

Pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser, par courrier ou par mail, à la direction de l'établissement.

La durée de conservation des dossiers est de 20 ans à partir de la date de la fin de votre séjour.

Les dossiers sont archivés dans un lieu où l'accessibilité est réglementée.

- **Confidentialité**

Seuls les établissements et les professionnels de santé participant à votre prise en charge peuvent accéder aux données de santé hébergées, ainsi que le médecin présent chez l'hébergeur qui, comme le prévoit le code de la santé publique, est le garant de la confidentialité des données de santé à caractère personnel hébergées et veille aux conditions d'accès à ces données. Ses missions s'exercent dans le cadre de l'organisation prévue dans le contrat qui lie l'hébergeur au responsable du traitement et dans le cadre de l'exécution de son contrat de travail.

- **Directives anticipées**

La loi du 22 avril 2005 permet à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées.

Ce peut être le moment de prendre des décisions importantes, qui pourront être utiles un jour.

Les prendre aujourd'hui évitera que d'autres les prennent ce jour-là à votre place, sans que vos volontés puissent être respectées, faute de les connaître.

- **Documents institutionnels**

PAQSS (Programme d'Amélioration de la Qualité et Sécurité des Soins)

DUERP (Document Unique des Risques Professionnels)

PSE (Plan de Sécurité de l'Établissement) : le contexte de menace terroriste et les récents attentats imposent une vigilance accrue et nécessitent la mise en œuvre de mesures de sécurité. Les établissements de santé devront élaborer une politique globale de sécurité intégrant notamment la prévention d'attentats, en lien avec les préfets, les collectivités territoriales et les forces de sécurité intérieure.

Les personnels sont formés et sensibilisés et des exercices annuels seront effectués.

Documents de référence :

- *Instruction du 4 novembre 2016 relative aux mesures de sécurisation dans les établissements de santé du Ministère des affaires sociales et de la santé*

- *Courrier du 16 novembre 2016 du Ministère des affaires sociales et de la santé sur la sécurisation des établissements de santé*

- *Courrier du 5 décembre 2016 de l'ARS sur la sécurisation des établissements de santé*

- **Information des patients sur les conditions d'utilisation de leurs données de santé à caractère personnel (RGPD)**

Dans le cadre de votre prise en soins, des données de santé à caractère personnel vous concernant sont recueillies.

Ces données sont :

- Protégées par le secret médical
- Transmises au médecin responsable de l'information médicale
- Traitées, notamment de manière automatisée, au sein du système d'information de l'établissement
- Hébergées à l'extérieur de l'établissement, par un hébergeur agréé par le Ministre en charge de la Santé.

Hébergement des données

La finalité de cet hébergement consiste à :

- ✓ Garantir la conservation, l'archivage et la sécurité des données de santé à caractère personnel,
- ✓ Assurer le respect des exigences de confidentialité, de sécurité et de pérennité de ces données.

- **Non divulgation de présence (valable uniquement en secteur sanitaire)**

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander la non-divulgation de votre présence, c'est-à-dire l'engagement de l'établissement à ne pas indiquer que vous êtes hospitalisé et à ne pas communiquer votre présence ni votre numéro de chambre. Dès lors, aucune communication téléphonique ne vous sera transmise.

Vous pouvez formuler cette demande à tout moment : soit au moment de votre entrée lors de la constitution de votre dossier administratif, soit directement dans le service de soins.

Textes de référence :

- Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
- L'article L1110-4 du Code de la Santé Publique relatif au respect de la vie privée du patient et patient et du secret des informations le concernant.
- Les articles R1110-1 à 3 du Code de la Santé Publique relatifs à la confidentialité des informations médicales conservées sur support informatique ou transmises par voie électronique.
- L'article L1111-8 du Code de la Santé Publique relatif aux conditions d'hébergement des données de santé à caractère personnel.
- L'article R6113-1 du Code de la Santé Publique relatif à la synthèse et au traitement informatique des données figurant dans le dossier médical.
- L'article R6113-7 du Code de la Santé Publique relatif à l'information du patient sur les conditions d'utilisation de données de santé à caractère personnel.
- L'article L.1111-8 du Code de la Santé Publique et du décret n°2006-6 du 4 janvier 2006 relatif à l'hébergement de données de santé à caractère personnel.

- **Personne de confiance**

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner (cf information et formulaires relatifs à la personne de confiance dans la pochette d'accueil).

- **Protection temporaire ou transitoire**

Trois régimes ont été instaurés pour protéger les intérêts civils des personnes qui ne sont plus en mesure de le faire elles-mêmes.

La sauvegarde de justice : protection temporaire ou transitoire

La curatelle : régime d'assistance

La tutelle : régime de représentation

Pour plus de renseignements, vous pouvez vous adresser aux cadres de santé.

- **Instances de l'établissement**

L'établissement est soumis à la loi HPST du 21 juillet 2009 (Hôpital, Patient, Santé, Territoire) et doit donc réunir des instances décisionnelles et consultatives telles que le Directoire et le Conseil de Surveillance, ainsi que les commissions suivantes :

CVS (EHPAD)

Le conseil de la vie sociale est un lieu d'échanges et d'expression pour les résidents, les familles, le personnel de l'établissement, sur toutes les questions relatives au fonctionnement de l'établissement.

Cette instance donne son avis et peut faire des propositions sur toutes questions relatives au bon fonctionnement de l'établissement, dans le but d'améliorer la vie quotidienne des résidents.

CDU (SSR/EVC)

Dans le respect de la démocratie sanitaire, l'établissement dispose d'une CDU (Commission des Usagers).

Cette commission est chargée de veiller au respect des droits des usagers et des patients, de faciliter leurs démarches et d'apporter toute suggestion ou remarque sur le fonctionnement de la structure.

Un médiateur médical, un médiateur non médical et une Personne Chargée des Relations avec les Usagers (PCRU) peuvent être saisis par les usagers ; leurs coordonnées, ainsi que celles des autres membres, sont affichées dans chaque unité de soins et disponibles à l'accueil de l'hôpital.

COMMISSION MENUS

Cette Commission a été créée afin de donner la parole aux résidents autour de la restauration. Elle se déroule pendant les séances du CVS.

CLUD

Les missions et responsabilité du Comité de Lutte contre la Douleur sont :

- Proposer, pour améliorer la prise en charge de la douleur, les orientations les mieux adaptées à la situation locale et qui doivent figurer dans le Projet d'Établissement
- Coordonner, au niveau de l'ensemble des services de l'établissement, toute action visant à mieux organiser la prise en charge de la douleur
- Aider au développement de la formation continue du personnel médical et paramédical de l'établissement
- Contribuer au développement du plan d'amélioration continu de la Qualité par l'évaluation et le traitement de la douleur

CLAN

Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN) est une structure de réflexion et de proposition sur l'organisation de l'alimentation et de la nutrition des patients hospitalisés et hébergés dans l'établissement. Il définit, en lien avec les projets d'établissement et avec les professionnels de santé, le programme d'actions de l'établissement dans la prise en charge nutritionnelle des patients, des résidents et des personnels afin d'adapter les repas en fonctions de besoins spécifiques.

Il est soutenu par l'ensemble des professionnels hospitaliers dans la réalisation de ses missions

CLIN

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales agit pour la prévention, la surveillance et l'évaluation des infections associées aux soins.

Des correspondants en hygiène sont présents dans chaque service et assurent un relais des décisions prises au CLIN.

Le bon usage des antibiotiques est une priorité, en collaboration avec le pharmacien de l'établissement.

VI – CONTACTS UTILES

CH TURENNE	05 63 25 02 50	355, rue des Fossés 82800 Nègrepelisse
Personnes qualifiées dans le Tarn et Garonne pour le secteur médico- social	Madame Monique DARIOS : monique.darios@outlook.fr - 8, rue Mila, 82000 Montauban Monsieur Guy LAPORTE : guy.laporte2@wanadoo.fr - 1250 Côte de Mirabel, 82130 Lamothe Capdeville Monsieur Claude MOUREAU : claudemoureau@orange.fr - 2 Place des Martyrs - 82270 Montpezat de Quercy	
ARS	04 67 07 20 07 (ARS Occitanie) 05 63 21 18 79 (Délégation Montauban)	www.occitanie.ars.sante.fr

Si vous êtes intéressé(e) pour participer à la vie de l'EHPAD du Centre Hospitalier de Nègrepelisse, n'hésitez pas à contacter les professionnels (soignants, cadre de santé, animatrice...) ou directement le secrétariat de l'établissement.