Centre Hospitalier de Manosque.

Bienvenue

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous venez d'être admis au Centre Hospitalier de Manosque et nous vous remercions pour la confiance que vous nous accordez.

Le corps médical, le personnel soignant sont à votre disposition pour répondre à toutes vos questions concernant votre hospitalisation dans le respect de la réglementation existante.

Nous nous engageons à mettre tout en œuvre pour vous apporter les meilleurs soins et assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions possibles.

Ce livret a été réalisé à votre attention, il a pour but de faciliter votre séjour et votre avis intéresse l'établissement pour améliorer la qualité de ses prestations.

C'est pourquoi je vous invite à répondre au questionnaire annexé au présent livret.

Nous espérons que votre séjour sera le plus court possible et nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

Le Directeur

Sommaire

- Présentation de l'Hôpital p. 4
- Votre admission p. 7
- Votre séjour p. 9
- Vos droits et devoirs p. 12
- Charte p. 19
- Plan d'accès p. 22

Présentation de l'hôpital

L'ensemble du personnel vous accueille dans notre établissement. Il se tient à votre disposition pour que votre séjour se passe dans les meilleures conditions.

Etablissement Public de Santé, le Centre Hospitalier de MANOSQUE compte 170 lits, 21 places, ainsi que 135 lits en maison de retraite et 30 places de soins à domicile pour personnes âgées.
Il emploie actuellement 750 professionnels.

Le Centre Hospitalier met à votre disposition :

- Un accueil des urgences 24h/24
- Des consultations externes
- Des services d'hospitalisation
- Un plateau technique
- Un service social

Les services médicaux dans lesquels vous allez être accueillis sont répartis comme suit :

Au rez-de-chaussée :	
Service des Urgences et Unité de Courte Durée	Tél. 04 92 73 42 02
Hôpital de Jour	Tél. 04.92.73.43.36
Consultations externes	Tél. 04 92.73.42.94
Consultations externes de pédiatrie	Tél. 04.92.73.42.99
Radiologie conventionnelle	Tél. 04.92.73.42.70
Scanner	Tél. 04.92.73.42.77
IRM	Tél. 04.92.73.42.74
1er étage :	
Chirurgie viscérale et digestive (21 lits) et soins continus	Tél. 04.92.73.43.51
Chirurgie orthopédique et traumatologique (20 lits)	Tél. 04.92.73.43.61
Chirurgie ambulatoire (10 places)	Tél. 04.92.73.43.71
Gynécologie-obstétrique (18 lits et 1 place)	Tél. 04.92.73.42.63
Service de Pédiatrie (8 lits)	Tél. 04.92.73.43.91
Consultations de gynécologie-obstétrique	Tél. 04.92.73.43.91
2ème étage :	
Médecine A à orientation cardiologique (24 lits)	Tél. 04.92.73.43.01
Médecine B Hôpital de semaine (23 lits)	Tél. 04.92.73.43.11
Médecine C à orientation gériatrique (24 lits)	Tél. 04.92.73.43.21
Médecine D à orientation de médecine interne (24 lits)	Tél. 04.92.73.43.31

Le Directeur est le représentant légal de l'établissement. Il conduit la politique générale du Centre Hospitalier. Il est le Président du Directoire, organe dirigeant des établissements publics de santé ainsi que l'exécutif du Conseil de Surveillance, qui est l'organe délibérant.

Des instances participent à la gestion de l'établissement :

- LE CONSEIL DE SURVEILLANCE a un pouvoir de contrôle ainsi que de définition de la stratégie,
- LA COMMISSION MEDICALE D'ETABLISSEMENT Instance consultative qui rassemble les représentants de la communauté médicale,
- LE COMITE TECHNIQUE D'ETABLISSEMENT Instance consultative représentant les personnels non médicaux,
- LA COMMISSION DES SOINS INFIRMIERS DE REEDUCATION ET MEDICO-TECHNIQUES Instance consultative qui regroupe les représentants des personnels participant à la mise en œuvre des soins paramédicaux.

Existent au sein de l'établissement des instances consultatives spécialisées :

- Le COMITE D'HYGIENE, DE SECURITE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL,
- Le COMITE DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES,
- Le COMITE DU MEDICAMENT ET DES DISPOSITIFS MEDICAUX STERILES,
- Le COMITE DE SECURITE TRANSFUSIONNELLE ET D'HEMOVIGILANCE,
- La CELLULE QUALITE,
- La COMMISSION DE GESTION ET DE PREVENTION DES RISQUES,
- Le COMITE DE PILOTAGE DE LA CERTIFICATION,
- La COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE,
- Le COMITE DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR,
- Le COMITE DE LIAISON EN ALIMENTATION ET NUTRITION,
- La COMMISSION D'IDENTITO-VIGILANCE
- La CELLULE DE REFLEXION ETHIQUE.

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous aider. Il comprend, pour vous informer :

- le plan d'accès à l'établissement aux deux établissements,
- des renseignements sur les formalités à effectuer lors de votre admission et lors de votre sortie de l'hôpital,
- des informations sur les frais d'hospitalisation,
- des renseignements pratiques,
- la règlementation,
- la charte du patient hospitalisé,
- le contrat d'engagement de lutte contre la douleur.

En seconde partie, il comprend également une partie plus spécifiquement dédié à la Maison de Retraite.

Joint à ce livret, vous trouverez un questionnaire de sortie. Nous vous remercions de prendre quelques instants pour y répondre, car nous avons besoin de votre avis, de vos remarques et de vos suggestions dans un souci constant d'amélioration de la qualité de nos prestations.

Sont joints également pour la Maison de Retraite la charte de la personne âgée, les prix de journée, le règlement intérieur…

ENGAGEMENT QUALITÉ

Le Centre Hospitalier de MANOSQUE est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.
L'engagement qualité du Centre Hospitalier MANOSQUE, qui a toujours été fort, a été récompensé en mai 2008 quand les experts-visiteurs de la Haute Autorité de Santé lui ont accordé une certification sans recommandation ni réserve, véritable reconnaissance du travail mené jusque là.
L'hôpital se mobilise pour assurer des soins de qualité à ses patients, en poursuivant la mise en place de plans d'action qualité structurés et évalués.

Votre admission

Heures d'ouverture du bureau des admissions
Les LUNDI, MARDI, MERCREDI, JEUDI, VENDREDI :
de 8 h à 12 h et de 12 h 30 à 17 h - Tél. 04.92.73.42.69

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES D'HOSPITALISATION

Afin de constituer votre dossier administratif, il convient de vous présenter au Bureau des Admissions muni des documents suivants :

- Pièce d'identité (carte d'identité, passeport, livret de famille),
- Carte VITALE ou attestation de droit sociaux dont CMU
- Attestation de droits complémentaires valides pour la période des soins (mutuelle)
- Tout justificatif de situation particulière (accident de travail, aide médicale d'état, conventions internationales, etc...)

Une borne de mise à jour de votre carte vitale est à votre disposition. Adressez vous au Bureau des entrées et/ou auprès du personnel administratif des différents points de consultation.
En cas d'absence de couverture sociale, depuis le 1er Janvier 2000, toute personne résidant en France de manière régulière depuis au moins trois mois peut bénéficier de la sécurité sociale. Adressez-vous au service social de l'hôpital (voir coordonnées ci-après).

FRAIS D'HOSPITALISATION

Les frais de séjour comprennent l'ensemble des prestations assurées par l'hôpital.
Si vous êtes assuré social, ils sont principalement pris en charge par votre organisme d'assurance maladie. La part non prise en charge, appelée Ticket modérateur, reste à votre charge.
Le Bureau des Admissions demande systématiquement une prise en charge auprès de votre mutuelle complémentaire sur présentation de votre attestation de droits complémentaires.

Si vous n'êtes pas assuré social, la totalité des frais de séjour vous sera intégralement facturée.

Les frais de séjour comprennent un **forfait journalier**. Ce forfait constitue votre contribution aux dépenses hôtelières. Certaines situations exonèrent du paiement du forfait journalier : maternité, accident du travail, etc ...
Dans les autres situations reportez vous à votre contrat de mutuelle complémentaire.

Si vous le souhaitez, vous pouvez être traité au titre de l'activité libérale des praticiens. Des honoraires vous seront facturés, renseignez-vous auprès du secrétariat médical du service où vous êtes hospitalisé.

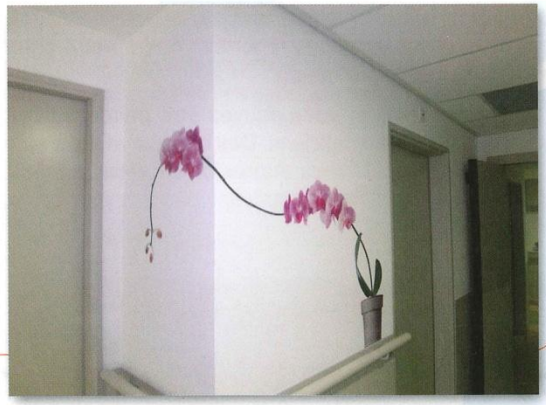
VISITES

Elles sont autorisées de 13 h 00 à 20 h 00
Pour le Service de Surveillance Continue :
de 14 h 00 à 15 h 00
et de 18 h 00 à 19 h 00

Dans leur propre intérêt et pour des raisons d'hygiène et de sécurité les enfants de moins de 5 ans ne sont pas admis dans l'Etablissement. En maternité, seuls les frères et sœur des nouveau-nés sont acceptés dans le service.

SORTIE

Votre sortie est prononcée sur avis du médecin. Un bulletin de sortie destiné à votre caisse d'assurance maladie, à votre mutuelle, ou à votre employeur, vous sera remis sur votre demande (vous adresser au Bureau des Admissions).
Si vous quittez l'établissement contre avis médical, il vous sera demandé de signer une décharge dégageant le Centre Hospitalier de toute responsabilité. Les mineurs ne peuvent quitter l'établissement qu'avec l'un de leurs parents ou un tiers munis d'une autorisation parentale.
Les transports vers le domicile ou définitifs vers un autre établissement sont à la charge du patient qui fait appel au transporteur de son choix.



SERVICE SOCIAL

Durant votre séjour, une assistante sociale est à votre disposition pour vous aider en cas de difficultés dans le cadre de votre hospitalisation.

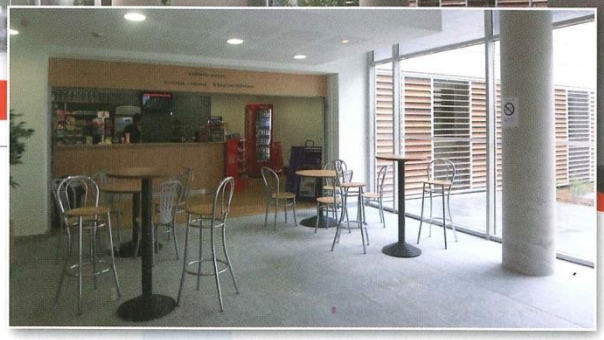
Les assistantes sociales sont à votre disposition du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 00.
Elles ont pour mission de conseiller, d'orienter, de soutenir et d'accompagner les patients et leurs familles dans leurs démarches. Elles assurent, également, la coordination avec d'autres institutions ou services sociaux et médico-sociaux.

Pour les rencontrer, adressez-vous au cadre de santé aux secrétariats médicaux, ou téléphonez au secrétariat social (04.92.73.42.39) de 9 h 00 à 17 h 00.

PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS PROTÉGÉS

Lorsque les facultés mentales sont altérées par une maladie, une infirmité ou un affaiblissement dû à l'âge, il est pourvu aux intérêts de la personne par l'un des régimes de protection prévus au Code Civil. Sur demande de votre médecin ou l'un de vos proches, le juge des tutelles décidera de votre mise sous protection.

Votre séjour



Bracelets d'identification

A votre arrivée, un bracelet d'identification vous sera proposé ; il permet de vous identifier de façon sûre et discrète tout au long de votre séjour. Pensez-à vérifier les renseignements qui y sont portés et à signaler au personnel toute erreur que vous constateriez (orthographe de votre nom, dates).

La restauration

Horaires des repas :
Petit déjeuner : 7 h 30 à 8 h 00
Déjeuner : 12 h 00 à 12 h 30
Dîner : 18 h 00 à 18 h 30

Les repas sont cuisinés sur place par l'équipe de cuisine de l'établissement.
Les diététiciennes veillent à l'équilibre des repas et adaptent les menus selon les besoins nutritionnels.
Vos aversions, allergies, intolérances, régimes et textures doivent être signalés dès votre admission, au personnel soignant.
Il est interdit d'apporter tout aliment ou boisson de l'extérieur.
Des repas accompagnants payants sont possibles. Vous pouvez vous adresser aux soignants du service. Les prix sont affichés à l'accueil.

Distributeurs - Cafétéria

Des distributeurs de boissons chaudes, boissons froides et petites collations sont à votre disposition dans le hall d'entrée et aux Urgences.

Une cafétéria est ouverte :
- du lundi au vendredi de 9 h à 18 h
- le samedi de 9 h à 17 h
- le dimanche de 9 h à 13 h

et propose des boissons, des sandwichs chauds, froids, confiseries,...

Hébergement

L'hébergement d'un accompagnant est possible notamment au service de pédiatrie. Se renseigner auprès du cadre de santé.

Téléphone

Des cabines téléphoniques sont à votre disposition dans le hall d'entrée principal. Si vous êtes hospitalisé, pour obtenir une ligne dans votre chambre, adressez-vous au standard qui vous remettra un document explicatif et vous ouvrira une ligne après versement d'une somme de 5 € (1.50 € pour la taxe de branchement + 3.50 € de crédit). Les communications sont facturées au-delà.

Télévision

Un service privé assure la gestion des téléviseurs. Ce service est géré par la cafétéria, et vous coûtera 3.50 € par jour, avec versement d'une caution de 40 €. Afin de préserver la quiétude de chacun, il est recommandé d'user avec discrétion des appareils de radio et télévision.

Les appareils personnels ne sont pas autorisés en raison des risques qu'ils génèrent pour les installations électriques de l'établissement.

Paiements

Les cartes bancaires, chèques et espèces sont acceptés pour le règlement des frais hospitaliers et personnels.

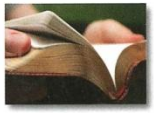
Courrier

La distribution du courrier est assurée du lundi au vendredi. Demandez à vos correspondants de préciser vos nom et prénom et le service d'hospitalisation.
Remettez votre courrier départ, correctement affranchi, au personnel de votre service qui se chargera de le transmettre pour acheminement.
Une boîte courrier départ est également à votre disposition à l'accueil, dans le hall d'entrée de l'établissement.

Valeurs

Nous vous conseillons vivement de n'apporter pendant votre séjour ni somme d'argent importante, ni objet de valeur. Toutefois, il sera possible de les déposer en vous adressant au cadre de santé.
Le patient dépose auprès du régisseur ou de son suppléant, ses objets de valeur (numéraire, moyens de paiement, bijoux, valeurs mobilières) contre un reçu.
Le patient récupère ses objets auprès du régisseur contre remise du reçu. Au-delà d'un délai de quinze jours après la sortie d'hospitalisation, les objets sont déposés à la Trésorerie Principale de Manosque où le patient peut les récupérer.
L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou perte d'objet non confié au régisseur ou suppléant.

Cultes



Le personnel hospitalier respecte vos convictions. Les ministres des différents cultes peuvent accéder auprès de chacun. Ils pourront vous rendre visite si vous en exprimez le souhait : adressez-vous au cadre de santé ou aux secrétariats médicaux.
Le responsable de l'aumônerie se tient à votre service et à la disponibilité de votre famille. Vous pouvez le contacter par le biais de l'accueil ou en composant le poste 31.76.
Un oratoire œcuménique et une salle de prière sont situés au rez-de-chaussée.

Bibliothèque

Des bénévoles assurent le fonctionnement de la bibliothèque, le prêt de livres étant gratuit.
Un visiteur vient régulièrement dans chaque service, vous pouvez vous renseigner auprès du cadre de santé.
Il est possible d'effectuer des dons de livres et revues en bon état à l'association en les déposant à l'accueil.

Associations de bénévoles

Différentes Associations de Bénévoles interviennent au sein du Centre Hospitalier. Renseignez-vous auprès du cadre du service.

Législation anti tabac

En application du décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux publics, il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement, y compris dans les chambres.

Téléphones mobiles

L'usage des téléphones mobiles est formellement interdit en raison des risques de perturbation sur les équipements médicaux.

Parkings

Des parkings sont à votre disposition. Respectez les aires de stationnement, les emplacements réservés aux personnes à mobilité réduite et aux ambulanciers.

Pour votre sécurité, veuillez vous conformer aux signalisations du code de la route. L'établissement décline toute responsabilité en cas d'incidents (vols ou dégradations).

Alcool, drogue et produits illicites

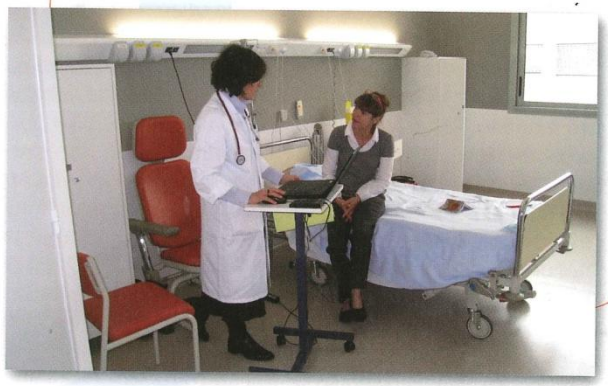
L'introduction d'alcool et de substances illicites dans l'établissement est rigoureusement prohibée. Si vous vous sentez dépendant de certains produits, nous pouvons vous orienter vers des spécialistes. Parlez-en en toute confiance avec l'équipe qui vous soigne. Celle-ci est tenue à une obligation de confidentialité.

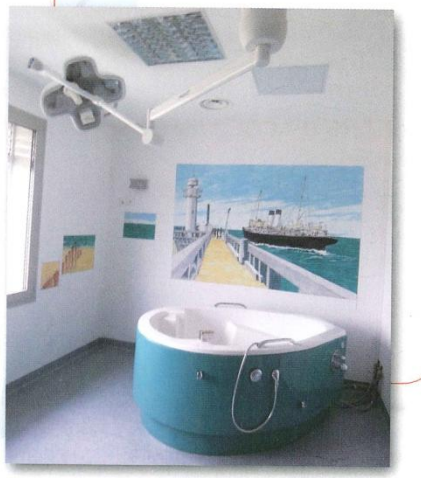
Vidéosurveillance

Application de la loi 95/73 du 21/01/1995, modifiée par le décret du 17/10/1996.

Associations de bénévoles

Différentes Associations de Bénévoles interviennent au sein du Centre Hospitalier. Renseignez-vous auprès du cadre du service.





INFORMATIONS MÉDICALES

Veuillez signaler à l'équipe soignante et au médecin votre traitement. Tout apport de médicament par vos proches doit être remis à l'équipe soignante et vous sera rendu à votre départ. Votre traitement habituel peut être adapté en fonction des présentations disponibles à l'hôpital.
Il est formellement interdit de fournir au malade des médicaments non prescrits. Tout médicament administré au patient est sous la responsabilité de l'établissement et doit avoir reçu l'agrément du médecin prenant en charge le patient dans l'établissement.
Le médecin qui vous suit vous informera sur votre état de santé et transmettra toutes les informations à votre médecin traitant, que vous aurez désigné si vous le souhaitez. Celui-ci recevra un compte-rendu de votre hospitalisation à votre sortie.
Si vous souhaitez plus d'informations, n'hésitez pas à poser des questions au médecin ou aux soignants.
Vous pouvez aussi demander à ne pas être informé d'un diagnostic.

CONDITIONS D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL EN PRATIQUE

La communication du dossier médical

A la fin de votre séjour, des copies des informations concernant les éléments utiles à la continuité des soins vous seront remises directement ou, sur votre demande, au médecin que vous aurez désigné. La loi du 4 mars 2002 vous permet désormais d'accéder directement à votre dossier médical ou demander que celui-ci soit communiqué au médecin de votre choix. Dans les deux cas, il est nécessaire d'adresser une demande préalable, obligatoirement par écrit au Directeur.

La loi du 4 mars 2002 précise que la communication doit intervenir au plus tôt après un délai de réflexion de 48h et au plus tard dans les 8 jours suivant la demande. Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de 5 ans.

Conservation des informations de santé

Les informations concernant la santé des patients sont conservées au sein de l'établissement et le directeur veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations. Le dossier médical est conservé pendant une durée de 20 ans à compter de la date du dernier séjour de son titulaire dans l'établissement ou de la dernière consultation externe en son sein.
Toutefois lorsque la durée de conservation d'un dossier s'achève avant le 28ème anniversaire de son titulaire, la conservation du dossier est prorogée jusqu'à cette date. De plus, si la personne titulaire du dossier décède moins de 10 ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès.
Ces délais sont suspendus par l'introduction de tout recours gracieux ou contentieux tendant à mettre en cause la responsabilité médicale de l'établissement de santé ou de professionnels de santé à raison de leurs interventions au sein de l'établissement.

DOSSIER ADMINISTRATIF

Le dossier administratif d'hospitalisation ou de consultation externe, établi à l'entrée des malades, est conservé pendant 5 années.
Vous avez la possibilité de consulter celui-ci sur place, une demande préalable devant être formulée en ce sens auprès du directeur, obligatoirement par écrit.

DROIT AU RESPECT DE VOTRE VIE PRIVÉE ET AU SECRET DES INFORMATIONS

Dans le cadre du droit au respect de votre vie privée, l'ensemble des informations vous concernant est soumis au secret professionnel dont la violation constitue une faute professionnelle et un délit pénal. Cependant, sauf opposition de votre part après information, deux professionnels de santé peuvent échanger des informations nécessaires à la continuité de vos soins. En cas de pronostic grave, sauf avis contraire de votre part, le secret médical ne s'oppose pas à ce que votre famille, vos proches ou la personne de confiance que vous aurez désignée, reçoivent les informations nécessaires pour leur permettre de vous apporter leur soutien. La loi vous permet de préciser de votre vivant votre opposition à la communication à vos ayants droit, d'informations médicales vous concernant.

MINEUR : Les décisions concernant votre santé relèvent de l'autorité parentale. Néanmoins la loi prévoit que vous avez le droit de recevoir vous-même une information et de participer à la prise de décision vous concernant, en fonction de votre degré de maturité. Si vous souhaitez garder le secret sur votre état de santé, vous pouvez vous opposer expressément à la consultation de vos représentants légaux. Dans un premier temps le médecin doit s'efforcer d'obtenir votre consentement à cette consultation. Si vous maintenez votre opposition, vous devez vous faire accompagner d'une personne majeure de votre choix afin que le praticien puisse mettre en œuvre le traitement adapté. Le droit d'accès direct à votre dossier est exercé par le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale. Vous avez la possibilité de demander que l'accès à ces informations soit réalisé par l'intermédiaire d'un médecin.

MAJEUR SOUS TUTELLE : Certaines personnes hospitalisées sont placées sous mesures de protection légale définies par le code Civil et la loi du 3 janvier 1968, prises par le juge des tutelles : sauvegarde de justice, tutelle et curatelle. Le médecin doit requérir l'avis du tuteur pour réaliser un acte chirurgical, sauf en cas d'urgence.
Il doit toutefois informer le patient sur son état de santé de manière adaptée à son discernement et doit le faire participer, dans la mesure du possible, à la prise de décision le concernant.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations concernant les malades font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions définies par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
Ces données sont nécessaires pour l'établissement de données statistiques et sont couvertes par l'obligation de secret incombant à tous les agents de l'hôpital.
Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification de ces données en adressant une demande écrite au directeur.

COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE

Cette commission est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches ainsi que de leur prise en charge. Elle facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

Elle a pour rôle :

- D'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'Etablissement,

- D'informer la personne malade (ou ses proches) sur les voies de conciliations et de recours dont elle dispose (Commission régionale de Conciliation et d'indemnisation des Accidents Médicaux, Tribunal Administratif ...).

La Commission peut être saisie par écrit, soit directement par l'usager, le patient hospitalisé ou l'un de ses proches, soit par le représentant légal de l'établissement.

En dehors de cette commission, toute expression d'une plainte peut également être exprimée par courrier auprès du directeur de l'établissement.

La liste des membres est jointe en annexe.

SECRET MÉDICAL ET ADMINISTRATIF

L'ensemble du personnel de l'établissement est astreint au secret médical ainsi qu'à la discrétion professionnelle et à l'obligation de réserve. Toutes les informations vous concernant sont conservées dans une stricte confidentialité. A votre demande, vous pouvez garder l'anonymat durant votre séjour.

PERSONNE DE CONFIANCE

En tant que patient adulte hospitalisé, vous bénéficiez de la possibilité de désigner une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant) qui sera consultée au cas où vous ne seriez pas en état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.
Cette désignation doit être expressément faite par écrit.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Votre séjour à l'hôpital est peut être le moment de prendre des décisions importantes, qui pourront être utiles un jour, et éviter que d'autres ne les prennent à votre place, sans que vos volontés puissent être respectées.
La loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie permet à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées.

Définition

Les directives anticipées sont des instructions écrites que donne par avance une personne majeure consciente, dans le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées sont prises en considération pour toute décision concernant un patient hors d'état d'exprimer sa volonté chez qui est envisagé l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou disproportionné ou la prolongation artificielle de la vie.

Comment les rédiger ?

Il s'agit donc d'un document écrit, que vous aurez daté et signé. Votre identité doit y être clairement indiquée (nom, prénom, date et lieu de naissance).
Si vous êtes dans l'impossibilité d'écrire et de signer vous même ce document, vous pouvez demander à deux témoins, dont votre personne de confiance si vous en avez désignée une, d'attester que le document que vous n'avez pu rédiger vous même est l'expression de votre volonté libre et éclairée. Vos témoins devront indiquer leur nom et qualité.
Leur attestation devra être jointe aux directives anticipées.
Votre médecin peut à votre demande joindre à vos directives anticipées, au moment de leur insertion dans votre dossier médical, une attestation constatant que vous étiez lors de leur rédaction en état d'exprimer librement votre volonté.

Vous pouvez à tout moment révoquer vos directives anticipées, les modifier partiellement ou totalement. Toute modification fait courir une nouvelle période de trois ans.

Durée de validité

Vos directives anticipées sont valables trois ans. Cette durée est renouvelable. Il suffit pour cela que vous le confirmiez sur votre document en le signant ou avec l'aide de vos témoins si vous ne pouvez pas signer.

Conservation

Vos directives anticipées seront le cas échéant conservées dans votre dossier médical, soit celui constitué par votre médecin de ville, soit en cas d'hospitalisation dans celui de l'hôpital.
Vous pouvez également conserver vous même vos directives anticipées ou les remettre à votre personne de confiance, à un membre de votre famille ou à un proche. Dans ce cas, vous devez faire mentionner dans votre dossier médical ou dans le dossier du médecin de ville leur existence et le nom de la personne qui les détient.

INFORMATION DU PATIENT

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé et le secret médical n'est pas opposable au patient. Toutefois, la volonté d'une personne de ne pas être informée du diagnostic ou du pronostic la concernant doit être respectée.

RESPECT DE LA VOLONTÉ DU PATIENT

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement de l'intéressé. Lorsque la personne n'est pas en état d'exprimer sa volonté, sauf urgence ou impossibilité, le médecin ne pourra réaliser aucune investigation ni traitement sans avoir consulté au préalable la personne de confiance, la famille ou, à défaut, un de ses proches.
Autre conséquence du principe du consentement : toute personne hospitalisée, apte à exprimer sa volonté, peut aussi refuser tout acte diagnostic ou tout traitement ou en demander l'interruption à tout moment.

ETHIQUE

Le Centre Hospitalier de Manosque se sent particulièrement concerné par les questions d'éthique médicale et tout particulièrement par celles soulevées par la fin de vie et l'obstination thérapeutique déraisonnable. Des réunions rassemblant les médecins et les soignants en charge du patient sont organisées chaque fois que ces questions se posent pour procurer au patient la meilleure qualité de vie possible.
Une cellule de réflexion éthique se réunit régulièrement pour discuter des différents problèmes éthiques qui pourraient survenir et pour garantir l'éthique des soins.
Un médecin référent, ayant bénéficié d'une formation universitaire spécifique sur ces sujets peut être contacté par téléphone ou par écrit en cas de problème éthique par un patient ou par sa famille.

Il s'agit du Dr Hélène Verny
Centre Hospitalier de Manosque - BP 60108
04101 Manosque Cedex
(Tél. : 04 92 73 42 62 ou 04 92 73 43 16)

BIENTRAITANCE - MALTRAITANCE

« La maltraitance est un fléau social qui porte atteinte à la dignité d'une personne. Elle peut être délibérée ou inconsciente, ponctuelle ou répétitive, et peut prendre plusieurs formes : physique, verbale, psychologique, financière et médicale ».
L'Etablissement a établi une charte de la bientraitance, jointe en annexe.

DONS D'ORGANES

La loi adopte le principe du consentement présumé, et d'après la loi de juillet 1997, toute personne est considérée comme consentante au prélèvement de ses organes et tissus après sa mort si elle n'a pas manifesté son refus de son vivant.
Si vous refusez de faire don de vos organes et tissus, inscrivez-vous au registre national des refus, B.P. 2331 - 13213 MARSEILLE.
Si vous souhaitez faire don de vos organes et tissus, procurez-vous une carte de donneur en téléphonant au numéro gratuit : 0 800 202 224. Pour tout autre renseignement, vous pouvez joindre l'Agence de Biomédecine au 04.91.56.52.17.

SECURITE INCENDIE

Respectez les consignes de sécurité qui sont affichées dans l'Etablissement.
Une équipe de professionnels de la sécurité est présente 24 heures sur 24.

VIGILANCES

Les vigilances sanitaires ont pour but de surveiller certaines activités à risque et de signaler aux autorités de santé tout événement indésirable survenant dans un établissement. Elles sont fondées sur un réseau de correspondants au sein des hôpitaux qui recueillent et transmettent les incidents et les alertes sanitaires. La liste ci-dessous ne cite que les principales vigilances, mais bien d'autres actions sont menées dans tous les domaines touchant à la sécurité des usagers de l'hôpital.

- **Hémovigilance :**
  Incidents ou effets indésirables survenant après une transfusion sanguine.

- **Pharmacovigilance :**
  Tout effet indésirable grave, susceptible d'être dû à un médicament.

- **Matériovigilance :**
  Tout incident ou risque d'incident mettant en cause un dispositif médical.

- **Infectiovigilance :**
  Infections rares, graves ou cas groupés.

- **Identitovigilance :**
  Tout incident ou risque d'incident lié à une mauvaise identification du patient.

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

La lutte contre les Infections associées aux soins est une préoccupation quotidienne des personnels soignants. Elle est fondée sur des mesures d'hygiène strictes, concernant les personnes (patients, visiteurs, personnel), le matériel et les locaux. Elle est coordonnée dans l'établissement par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales qui établit chaque année un programme d'action de prévention des infections, de formations de personnels, d'évaluation et de surveillance des risques infectieux. Afin de réaliser ses programmes d'action, le comité s'appuie sur une équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière composée de professionnels compétents dans ce domaine.
Des correspondants médicaux et paramédicaux assurent le relais dans les unités de soins.
Vous pouvez contribuer à cette démarche en respectant pendant votre séjour des règles d'hygiène personnelles et collectives, en demandant à votre famille de les respecter également (horaires de visite, circulation, lavage des mains) et en étant attentif aux consignes qui vous sont données par le personnel soignant.

L'hygiène des mains est primordiale pour éviter la dissémination des maladies infectieuses ; les distributeurs de solution hydro-alcoolique désinfectante qui équipent toutes les chambres sont destinés au personnel, mais également à vous-même et à vos visiteurs.

COMMISSION RÉGIONALE DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION

Si vous vous estimez victime d'un dommage imputable à une action de prévention, de diagnostic ou de soins, vous pouvez saisir directement la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation.
Cette instance, instaurée par la loi du 4 mars 2002, a pour mission de faciliter le règlement amiable des litiges relatifs aux accidents médicaux, aux affections et infections associées aux soins, ainsi que le règlement des autres litiges entre usagers et professionnels de santé.

Coordonnées de la C.R.C.I. à laquelle vous pouvez vous adresser :

Le « Rhône Alpes »
235, Cours Lafayette - 69006 LYON
Tél : 04.72.84.04.50

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

L'article L1110-5 du Code de la santé publique stipule que « 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 compte et traitée ».
La prise en charge de la douleur est une priorité au Centre Hospitalier de Manosque.
Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) existe, se mobilise et se tient à votre disposition.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous,** en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins.** Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

L'information donnée au patient doit être **accessible et loyale.** La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient.** Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit.** Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant.** Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

*Le document intégral en plusieurs langues et en braille de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

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

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

Présentation de la Maison de Retraite St André

45 avenue J. Giono - 04100 Manosque
Téléphone : 04 92 70 72 00

PRESENTATION DE LA MAISON DE RETRAITE ST ANDRE

Cette structure est un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes. A ce titre, elle accueille des personnes âgées de plus de 60 ans, valides ou en perte d'autonomie, pour un accompagnement temporaire ou permanent.
80 résidents sont hébergés, dont 30 en Long séjour. L'établissement est médicalisé, habilité à l'Aide Sociale, à l'Allocation Personnalisée pour l'Autonomie, et à l'Allocation au Logement Social.

Environnement

L'Etablissement est positionné au centre ville de Manosque.

Description

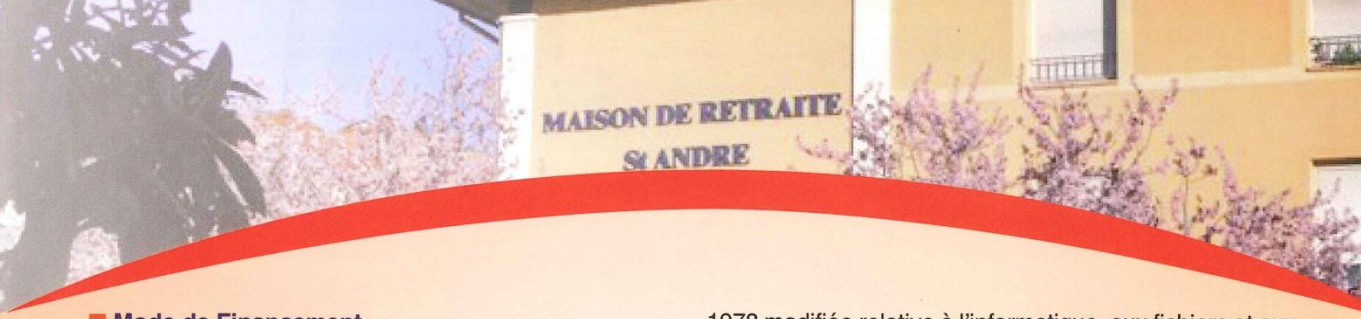
Constitué d'un bâtiment sur trois niveaux, il bénéficie d'un jardin accessible et d'un parking.
Le rez-de-chaussée comprend l'accueil, le secrétariat (ouvert du lundi au vendredi), le bureau du cadre, du psychologue, des salons, une salle de kiné, une salle polyvalente pour l'animation .
A chaque étage, sont localisés les chambres des résidents, une salle à manger, une infirmerie ou une salle de préparation des médicaments, des salons avec télévision.

Prestations

Lors de votre séjour, vous serez amené à rencontrer des intervenants qualifiés, aux missions différentes :

- La secrétaire, hôtesse d'accueil, gère les dossiers administratifs et coordonne la vie sociale de l'établissement.
- L'animation est une composante importante de la vie. L'animatrice propose, du lundi au vendredi, des activités ludiques, culturelles, thérapeutiques.
- Les repas sont préparés par l'équipe de cuisine du Centre Hospitalier en liaison froide.
- Le linge personnel des Résidents est traité sur place.
- La diététicienne établit les menus et les repas sont préparés par la cuisine du Centre Hospitalier.
- Une coiffeuse effectue gratuitement, deux jours par semaine, des prestations aux résidents.
- Sous la responsabilité du cadre de santé, l'équipe soignante pluridisciplinaire est composée d'infirmiers, d'aides-soignants (jour et nuit) et d'agents des services hospitaliers.
- Le kinésithérapeute s'occupe de tous les résidents nécessitant des soins.
- La psychologue est à la disposition des Résidents et de leur famille.
- Le personnel pharmaceutique prépare nominativement les traitements des résidents.
- Le médecin coordonnateur supervise la qualité et la permanence des soins. Il assure le lien entre l'équipe médicale et le médecin traitant choisi par chaque Résident.
- Le médecin attaché a la charge des résidents de Long Séjour.

Toutes ces prestations sont incluses dans le prix de journée ou à la charge de l'Assurance Maladie.



Mode de Financement

La tarification des prestations se décompose en trois parties : hébergement, dépendance et soins.

La partie « hébergement » englobe l'hôtellerie, la restauration, la blanchisserie et l'animation. Elle correspond au prix de journée, à votre charge, fixé chaque année par arrêté.

La partie « dépendance » comprend les charges inhérentes à la perte d'autonomie. Elle correspond à l'un des trois montants du tarif dépendance :

- autonome (G.I.R. 5 à 6)
- peu autonome (G.I.R. 3 à 4)
- dépendant (G.I.R. 1 à 2). Ce tarif est également à votre charge, mais peut être compensé, pour les G.I.R. 1 à 4, par le versement de l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie (A.P.A., non récupérable sur succession). Ainsi, le tarif dépendance net restant à votre charge est généralement celui du G.I.R. 5 à 6.

La partie « soins » est à la charge de l'Assurance Maladie.

En résumé, il restera à votre charge l'équivalent : Prix de journée + perte d'autonomie G.I.R. 5 à 6 + frais éventuels

Formalités d'admission

Un dossier d'admission vous a été remis avec ce livret d'accueil.

Il comporte :

- un volet administratif à remplir par vous-même ou votre représentant légal,
- un volet médical à faire remplir par votre médecin traitant habituel,
- un contrat de séjour.

Une assurance garantie civile devra obligatoirement être contractée et l'attestation fournie.

Un traitement automatisé de données vous concernant sera effectué dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ces données sont, par ailleurs, protégées par le secret médical et professionnel et leur communication est régie par la Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie.Un droit d'accès et de rectification de celles-ci vous est réservé. Vous pouvez également refuser, pour des raisons légitimes, tout recueil et traitement de ces données.

Bientraitance - Maltraitance

L'Etablissement s'implique dans une démarche de bientraitance de la personne âgée, et le personnel a réalisé un recueil, joint en annexe, permettant à tous de comprendre ce qu'est la maltraitance et comment y remédier.

Droits et obligation de la personne accueillie

Vous trouverez en annexe la charte des droits et libertés de la personne accueillie, le règlement intérieur, ainsi que tous les documents nécessaires à votre bonne intégration au sein de l'Etablissement. Si vous considérez, au cours de votre séjour, qu'après avoir tenté de faire valoir vos Droits et Libertés, vous n'avez pas obtenu satisfaction, vous pouvez faire appel à une personne qualifiée chargée de vous aider dans vos démarches. Ses références sont annexées au présent Livret.

Très attentifs à la satisfaction de vos besoins, nous sommes à votre disposition pour vous apporter toute précision qui vous serait utile ou recevoir toute suggestion susceptible d'améliorer la qualité de la prestation apportée aux Résidents.

Plan d'accès

Un arrêt bus est installé devant l'entrée de l'Hôpital.