

# Sommaire

<b>Présentation de l'établissement</b>	<b>p. 2</b>
<hr/>	
✧ Site de Bellac	
✧ Site de Le Dorat	
✧ Site de Magnac-Laval	
✧ Les services de l'HIHL	
✧ Les coordonnées téléphoniques	
✧ Les professionnels de l'HIHL	
✧ Les instances associant des représentants des patients / résidents	
<b>Votre admission ou votre arrivée à l'Hôpital</b>	<b>p. 14</b>
<hr/>	
✧ Vous venez pour une hospitalisation	
✧ Vous venez pour une consultation spécialisée	
✧ Vous venez pour un hébergement en USLD ou en EHPAD	
✧ Vous souhaitez bénéficier d'une prise en charge en accueil de jour ou d'un hébergement temporaire	
✧ Vous souhaitez bénéficier de soins à domicile (SSIAD/ESA)	
<b>Votre séjour</b>	<b>p. 16</b>
<hr/>	
<b>Qualité et sécurité des soins</b>	<b>p. 22</b>
<hr/>	
<b>Votre sortie</b>	<b>p. 24</b>
<hr/>	
<b>Charte des droits et liberté de la personne accueillie</b>	<b>p. 25</b>
<hr/>	
<b>Charte des droits et liberté de la personne âgée dépendante</b>	<b>p. 27</b>
<hr/>	
<b>Charte de la personne hospitalisée</b>	<b>p. 28</b>
<hr/>	
<b>Contrat d'engagement contre la Douleur</b>	<b>p. 29</b>
<hr/>	
<b>Charte éthique et accompagnement du grand âge</b>	<b>p. 31</b>
<hr/>	
<b>Annexes</b>	
<hr/>	

---

# Présentation de l'HIHL

---

L'Hôpital Intercommunal du Haut Limousin (HIHL) est un établissement public de santé créé en 1998 suite à la fusion des 3 ex-hôpitaux locaux des communes de Bellac, Le Dorat et Magnac Laval.

L'HIHL propose une offre sanitaire et médico-sociale composée comme suit :

Offre sanitaire :

- ◆ Médecine
- ◆ Service de Soins de suite et de Réadaptation (SSR)
- ◆ Unité de Soins de Longue Durée (USLD)
- ◆ Consultations spécialisées

Offre médico-sociale :

- ◆ Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)
- ◆ Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)
- ◆ Service de portage de repas à domicile

Il dispose d'un service social composé d'assistants sociaux et de mandataires judiciaires à la protection des majeurs.

L'établissement dispose d'un équipement technique et logistique qui lui permet d'être autonome au niveau de la restauration et de la blanchisserie.

L'HIHL est intégré au Groupement Hospitalier du Territoire (GHT) du Limousin comportant 18 établissements.



Vous retrouverez le détail des trois sites dans les pages suivantes.

# Site de Bellac

## Site JOLIBOIS

4 avenue Charles de Gaulle  
87300 BELLAC  
Tél 05 55 47 20 20



### Service de Médecine

- Hospitalisation complète
- Hospitalisation de jour

### Service de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

- Hospitalisation complète (*polyvalent*)
- Hospitalisation complète (*gériatrique*)
- Hospitalisation de jour (*gériatrique*)

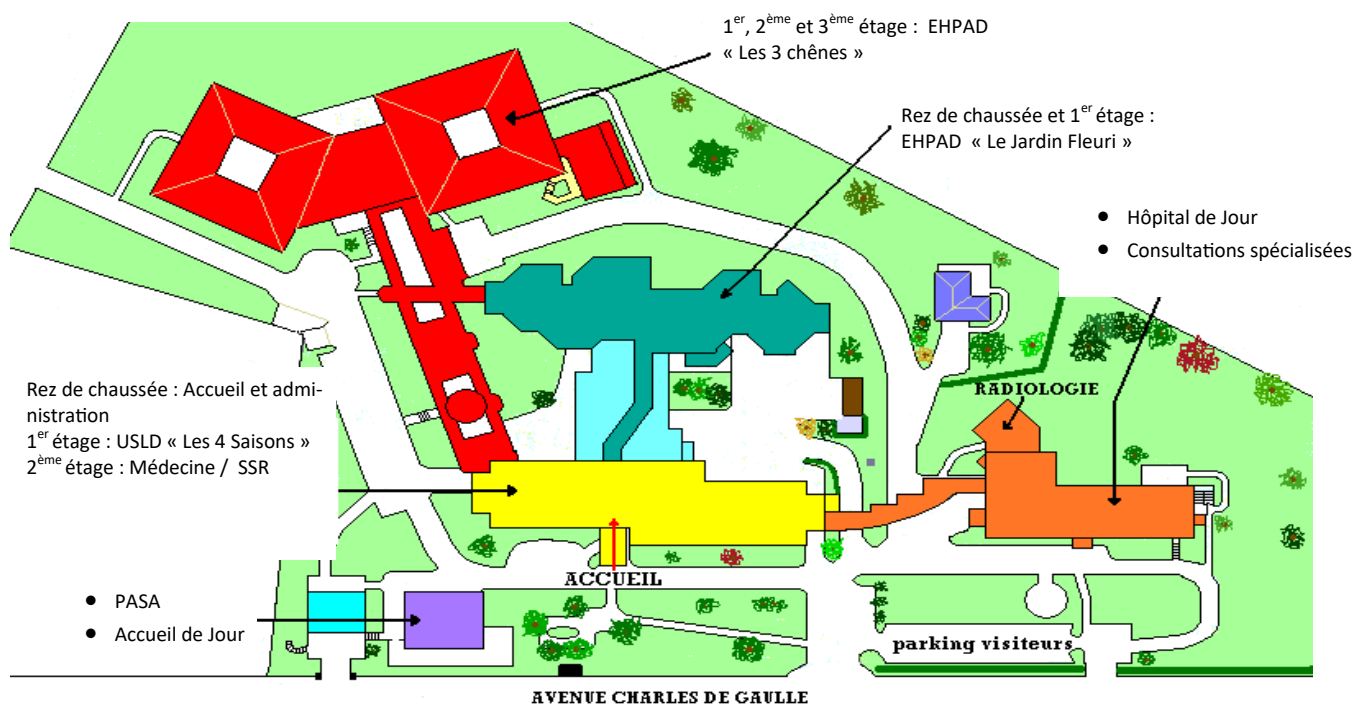
### Unité de Soins de Longue Durée (USLD)

### Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)

- Hébergement permanent
- Hébergement temporaire
- Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA)
- Accueil de Jour Alzheimer

### Consultations spécialisées (cf. annexe)

**Centre de radiologie privé** (radiologie conventionnelle, mammographie, échographie, panoramique dentaire)



# Site de Le Dorat



**Service de Médecine**

**Service de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)**

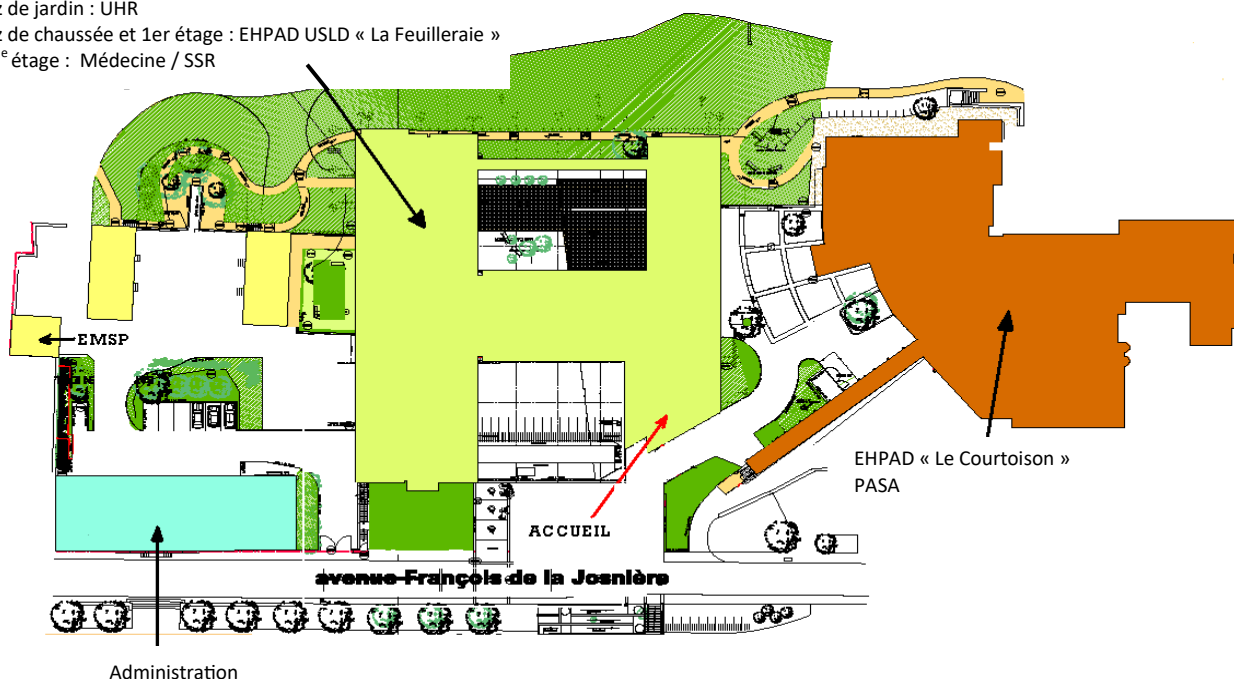
**Unité de Soins de Longue Durée (USLD)**  
dont une Unité d’Hébergement Renforcé (UHR) spécialisée  
Alzheimer

**Etablissement d’Hébergement pour Personnes Agées  
Dépendantes (EHPAD)**

- Hébergement permanent
- Hébergement temporaire
- Pôle d’Activités et de Soins Adaptés (PASA)

**Equipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP)** en partenariat avec  
le Pôle Référent du CHU de Limoges

Rez de jardin : UHR  
Rez de chaussée et 1er étage : EHPAD USLD « La Feuilleraie »  
2<sup>ème</sup> étage : Médecine / SSR



# Site de Magnac-Laval

## Site BEAUSEJOUR

8 avenue George Sand  
87190 MAGNAC LAVAL  
Tél 05 55 60 52 00



### Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)

- Hébergement permanent
- Hébergement temporaire
- Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA)
- Unité pour Personnes Adultes Handicapées Psychotiques Vieillissantes
- Unité de Vie Protégée (UVP)

### Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)

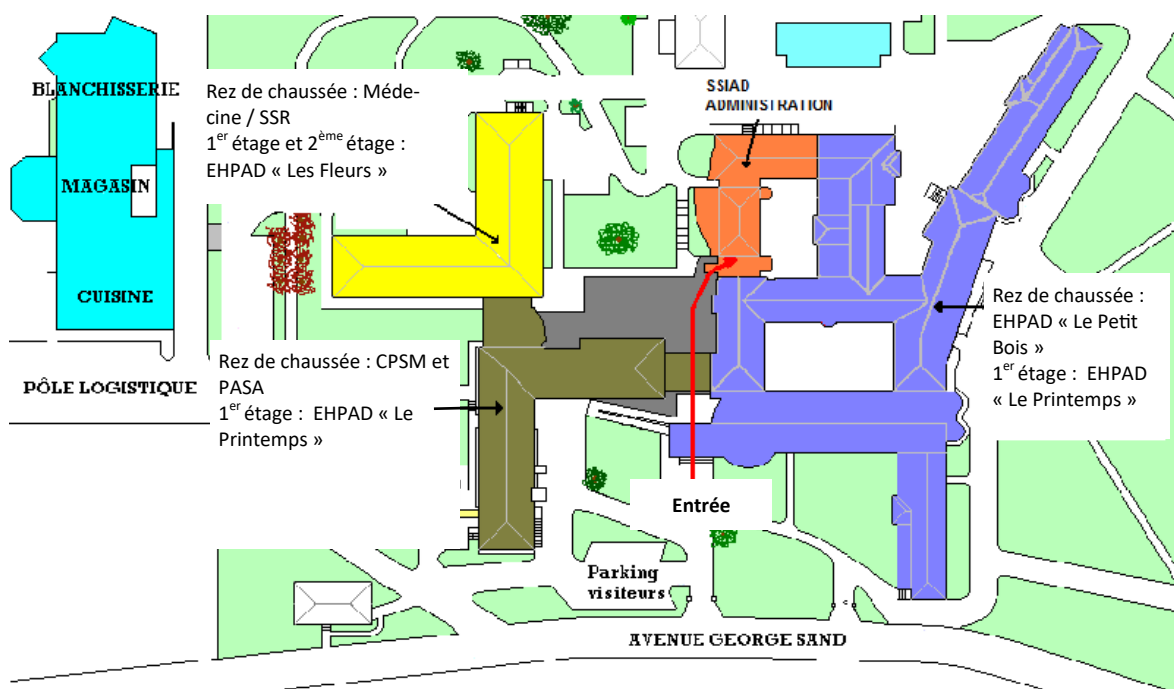
### Equipe Spécialisée Alzheimer (ESA)

**Service Polyvalent d'Aide et de Soins à Domicile (SPASAD)** : coordination SSIAD et ADPAD

### Service de portage de repas à domicile

**Centre de Proximité en Santé Mentale (CPSM)** porté par le CH Esquirol : *Consultations et Hôpital de Jour*

### Consultations spécialisées (cf. annexe)





# Les services de l'HIHL

## Médecine – Hospitalisation complète

Le service de médecine polyvalente, à vocation gériatrique, prend en charge les patients ne relevant pas d'un service de spécialité.

Les admissions sont prononcées après accord du médecin du service.

Le service de médecine générale prend en charge des patients pour des problématiques de santé aiguës et adressés directement par un médecin traitant ou après passage par un service d'urgences (CHU de Limoges, CH de Saint Junien, Polyclinique de Limoges, ...).

L'activité de médecine s'organise autour de la polyvalence et de la prise en charge de la personne âgée qui ne nécessite pas de surveillance continue. Cette organisation permet l'orientation de malades poly-pathologiques, l'évaluation et la prise en charge des personnes souffrant de pathologies gériatriques. Elle permet également la mise en œuvre des soins palliatifs, de fin de vie, la prise en charge de la douleur, de pathologies spécifiques et assure aussi le dépistage et l'éducation thérapeutique des patients accueillis.

## Médecine – Hospitalisation de jour

L'hospitalisation de jour s'organise selon les mêmes objectifs que l'hospitalisation complète mais avec plus de souplesse. L'hospitalisation de jour assure une prise en charge des patients à raison d'une ou plusieurs journées par semaine, durant une période limitée, pour mettre en place ou ajuster un traitement ou des soins spécifiques.

L'unité d'hospitalisation de jour a pour mission de :

- prendre en charge les traitements médicaux (transfusion, ...) et les traitements itératifs
- prendre en charge les soins nécessitant une analgésie et une surveillance médicale
- effectuer les bilans et investigations nécessaires à la prise en charge gériatrique, oncologique et onco-hématologique.

Différents bilans sont proposés :

- bilan cognitif
- bilan diabétique
- bilan des troubles nutritionnels
- bilan altération de l'état général
- bilan de chutes à répétition
- actes thérapeutiques

Cette structure permet au patient de regagner son domicile le jour même. Toutefois, l'hospitalisation peut être prolongée en cas de besoin.

## Equipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP)

L'Equipe Mobile de Soins Palliatifs, multidisciplinaire et pluriprofessionnelle, fonctionne en partenariat avec le Pôle Référent en Soins Palliatifs du CHU de Limoges. Les soins palliatifs sont basés sur une approche globale de la personne ; ils visent à maintenir la qualité de vie en insistant particulièrement sur la prise en charge de la douleur et la prise en compte du confort physique, moral et spirituel.

L'équipe intervient à la demande du médecin en charge de la personne malade, au domicile ou dans le service où elle se trouve.

## Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)



Dans le cadre de filières de soins, en partenariat avec des établissements disposant de plateaux techniques, l'établissement assure tous soins de suite et réadaptations médicaux ou chirurgicaux non spécialisés. Il prend en charge plus particulièrement les patients en vue de les préparer au retour à domicile ou à l'entrée dans une institution.

## Soins Polyvalents

L'activité de Soins de Suite et de Réadaptation a pour objet de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques ou sociales des déficiences et des limitations de capacité des patients. Elle permet aussi de promouvoir leur réadaptation et leur réinsertion notamment pour le maintien à domicile et le cas échéant, de réaliser des actes à visée diagnostique ou thérapeutique.

## Lits spécialisés pour personnes âgées poly-pathologiques (site de Bellac) de + de 75 ans

Des lits de Soins de Suite et de Réadaptation sont spécialisés dans l'objectif de pouvoir accueillir des personnes âgées poly-pathologiques. Ce service vise à limiter les risques de décompensation en lien avec plusieurs pathologies chroniques ou invalidantes par le biais d'une prise en charge spécialisée.

Il comporte deux modalités de prise en charge : hospitalisation complète et hospitalisation de jour.

## Consultations spécialisées



L'établissement propose aux usagers et au public un panel de consultations médicales et paramédicales publiques ou privées, assurées par des professionnels spécialistes.

Ces consultations sont proposées uniquement sur rendez-vous (cf. l'annexe).

## Unités d'Hébergement



L'établissement dispose d'Unités de Soins de Longue Durée (USLD) et d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) destinées à accueillir des personnes qui ne souhaitent plus ou ne peuvent plus demeurer à leur domicile.

L'orientation des personnes dans ces structures intervient suivant leur degré de dépendance et leur état de santé dans le cadre de la filière gériatrique interne.

**L'USLD** propose une prise en charge adaptée à l'évolution de l'état de santé du patient quand il s'avère qu'un retour au domicile ou en EHPAD n'est pas possible et afin d'éviter la prolongation non justifiée d'une hospitalisation. Les patients, dans ces unités, relèvent d'actes médicaux itératifs et de soins médico-techniques importants.

⇒ **Unité d'Hébergement Renforcé (UHR) ALOÏS** : sur le site du Dorat

Cette unité offre une prise en charge spécifique et sécurisée.

L'Unité d'Hébergement Renforcé (UHR), unité sécurisée, assure une prise en charge spécialisée pour des personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée, compliquée de symptômes psycho-comportementaux sévères. Cette prise en charge est effectuée au sein d'un environnement architectural adapté qui assure notamment un environnement confortable, rassurant et stimulant, réalisée par des professionnels qualifiés et formés à cette pathologie. Les modalités de fonctionnement assurent aux résidents un accompagnement à effet thérapeutique par le biais de soins appropriés et également un accompagnement personnalisé de vie et de soins.

**L'EHPAD** est un lieu de vie où les résidents disposent du soutien nécessaire à l'accomplissement des actes de la vie quotidienne.

L'admission peut être prononcée après constitution d'un dossier comportant des données administratives et médicales à remplir sur la plateforme internet ViaTrajectoire Grand Age. La Cellule d'orientation située, 4 avenue Charles de Gaulle, 87300 BELLAC, se tient à votre disposition pour tout renseignement complémentaire, du lundi au vendredi au 05 55 47 20 68. L'assistante sociale de chaque site peut également vous aider dans les démarches.

⇒ **Hébergement temporaire** : sur les 3 sites

L'hébergement temporaire est un accueil pour une durée limitée. Il permet ainsi :

- d'offrir aux aidants des périodes de répit,
- de pallier momentanément une situation d'urgence telle que l'absence ponctuelle de l'aide à domicile, la maladie du conjoint, la réfection ou l'adaptation du logement, ...

## Accueil de personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées

⇒ *Accueil de jour sur le site de Bellac*

En accueillant la personne une ou plusieurs journées ou demi-journées par semaine, l'accueil de jour permet :

- un maintien et un renforcement des liens sociaux,
- une mobilisation de ses capacités physiques à travers des activités de vie quotidienne, de création, de sorties, ...
- une écoute et un répit pour les familles.

⇒ *Unité de Vie Protégée*

L'Unité de Vie Protégée (UVP) est un secteur d'EHPAD fermé et sécurisé accueillant des personnes âgées dépendantes présentant des troubles de la déambulation et de désorientation. L'admission dans cette unité est prononcée selon des critères médicaux précis.

⇒ *Aide aux aidants* : pour les proches de ces personnes des actions d'accompagnement sont proposées par les professionnels de l'HIHL (groupes de paroles, entretiens individuels avec un psychologue,...).

⇒ *PASA (Pôles d'Activités et de Soins Adaptés)* :



Le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) est un lieu de vie pour des personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée. Au sein de cette structure sont organisées et proposées, pour les résidents de l'EHPAD ayant des troubles du comportement modérés durant la journée, des activités sociales et thérapeutiques.

## Unité pour Personnes Adultes Handicapées Psychotiques Vieillissantes

Cette unité est un secteur EHPAD accueillant des personnes âgées dépendantes présentant des troubles psychiques et porteurs d'une notification MDPH pour ce service. Les admissions et le suivi des patients sont étudiés en collaboration avec une équipe pluridisciplinaire du CH Esquirol.

## Maintien à Domicile

⇒ **SSIAD** (Service de Soins Infirmiers A Domicile)

Le SSIAD assure, dans l'environnement habituel du patient et sur prescription médicale, des prestations de soins infirmiers sous forme de soins techniques ou de soins de base et relationnels tous les jours de la semaine en fonction des places disponibles.

Il intervient sur les ex-cantons du Dorat, de Magnac Laval, de Saint Sulpice les Feuilles et Val d'Issoire.

Il s'adresse à toutes les personnes âgées de 60 ans et plus (sauf dérogation), malades ou dépendantes.

Ses missions sont les suivantes :

- éviter une hospitalisation lorsque les conditions médicales et sociales le permettent,
- faciliter le retour à domicile après une hospitalisation,
- éviter ou retarder une entrée en institution.

Les soins à domicile sur le secteur de Bellac sont assurés par Santé Service Limousin.

⇒ **ESA** (Equipe Spécialisée Alzheimer) à domicile

Adossée au SSIAD, l'ESA assure sur prescription médicale des prestations de réhabilitation et d'accompagnement au domicile. Elle permet de mettre en place des activités thérapeutiques non médicamenteuses auprès du patient et un soutien psychologique pour l'aidant. Les soins réalisés permettent le maintien et la stimulation des capacités restantes pour toutes personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de pathologies apparentées diagnostiquées à un stade léger ou modéré pouvant faire l'objet d'une intervention de réhabilitation.

L'ESA intervient sur les cantons du Dorat, de Magnac Laval, de Saint Sulpice les Feuilles, Chateauponsac, Nantiat, Bellac et Val d'Issoire.





## ⇒ Service de Portage de Repas A Domicile

Créé en 2007, le service de portage de repas à domicile dessert les ex cantons de **BELLAC, LE DORAT, MAGNAC-LAVAL, VAL D'ISSOIRE, SAINT SULPICE LES FEUILLES et NANTIAT.**

Les repas sont produits et livrés par le service Restauration de l'HIHL ; la prestation est ainsi identique à celle de l'hôpital :

- en matière de garantie sanitaire,
- d'alimentation équilibrée,
- de respect des régimes diététiques,
- de texture (entier, haché et mixé lisse),
- de plats enrichis en protéines et calories (potage, crème),
- de respect des goûts personnels de chaque client,
- de menus de fêtes, à thème et de terroir.

Les repas sont livrés en liaison froide (par des véhicules réfrigérés), conditionnés en barquettes alimentaires et accompagnés d'une carte plateau mentionnant l'identité du client, le régime et la texture, la date limite de consommation et la composition du repas.

Composition d'un repas :

- Un potage
- Une entrée
- Un plat protidique (viande, poisson...)
- Un accompagnement
- Un produit laitier
- Un dessert



Cette composition est modulable pour chaque client.

Les livraisons sont effectuées 3 fois par semaine et chaque livraison comprend 2 à 3 repas.

La remise en température se fait très facilement à l'aide d'un micro-onde ou d'un four traditionnel.

**Pour la mise en place de portage de repas ou pour des renseignements**, il suffit simplement de composer un des numéros de téléphone suivants :

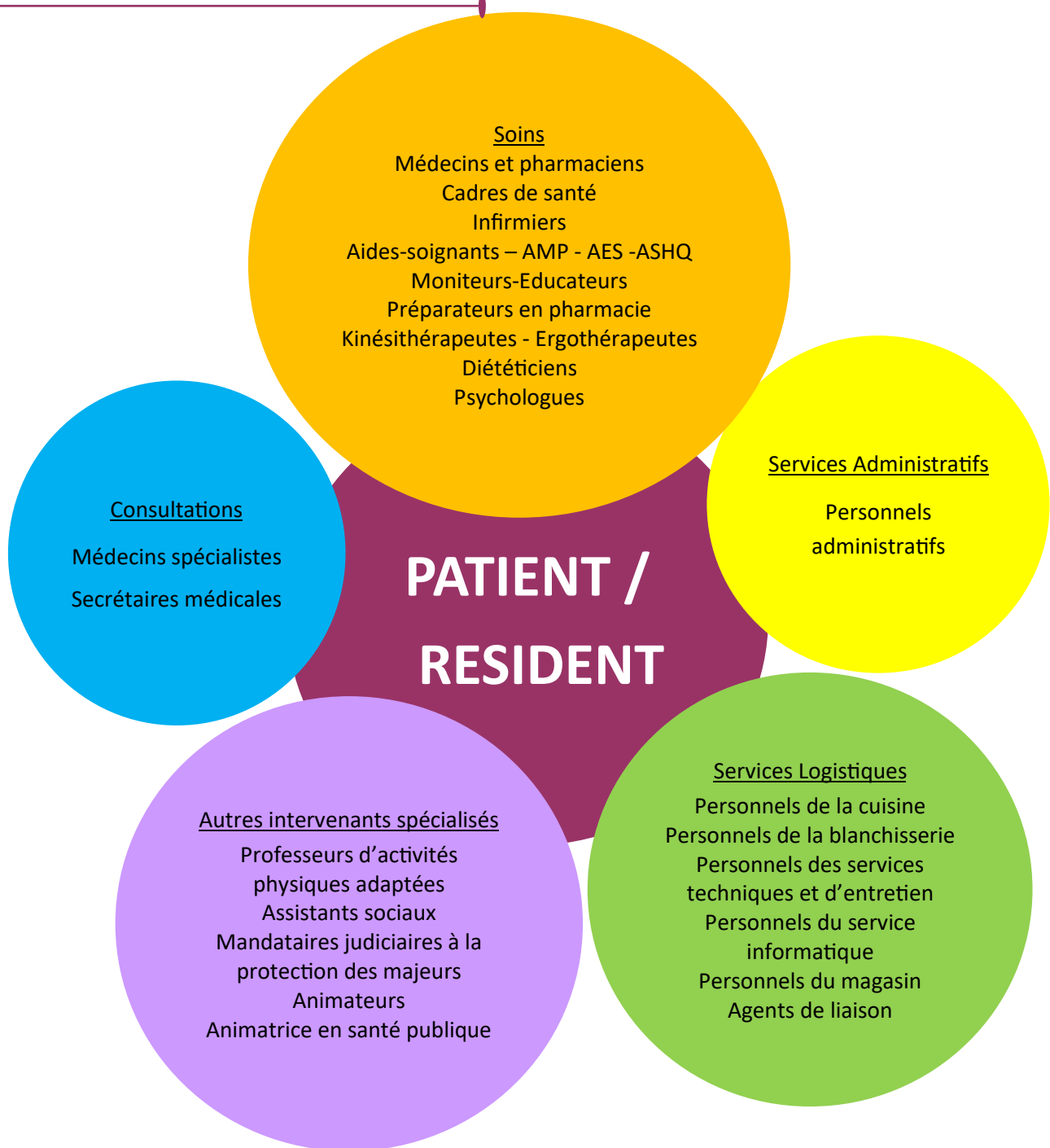
- 05.55.68.28.36
- 05.55.76.40.03
- 05.55.60.51.22

## Les coordonnées de l'HIHL

Le numéro du standard est joignable en permanence, un serveur vocal vous permet d'appeler vos correspondants.

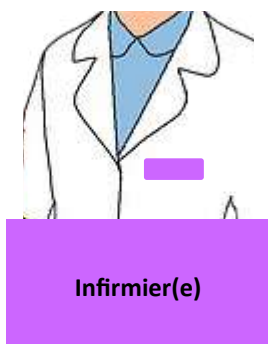
	BELLAC	LE DORAT	MAGNAC LAVAL
<b>Accueil téléphonique tous services</b>	05 55 47 20 20	05 55 60 55 55	05 55 60 52 00
<b>Equipe Mobile de Soins Palliatifs</b>		05 55 60 56 89	
<b>Secrétariat des consultations spécialisées</b>	05 55 47 20 03		
<b>Cellule d'Orientation</b>	05 55 47 20 68		
<b>SSIAD / ESA / SPASAD</b>			05 55 60 52 60
<b>Portage de repas à domicile</b>			05 55 68 28 36 05 55 60 51 22
<b>Assistants sociaux</b>	05 55 47 20 22	05 55 60 54 01	05 55 60 52 32
<b>Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs (MJPM)</b>	05 55 47 20 12 - 05 55 47 20 07		
<b>Psychologues</b>	05 55 47 23 90	05 55 60 54 15	05 55 60 52 31

# Les professionnels de l'HIHL



Les personnels portant des tenues professionnelles sont identifiés au moyen d'une étiquette comportant le nom, le prénom et le grade.

Les tenues des personnels soignants sont blanches, avec des étiquettes de couleur pour certaines catégories :



Les personnels ne disposant pas d'une tenue professionnelle portent un badge d'identification comportant le nom, le prénom, le grade et le service.

# Les instances associant des représentants des patients/résidents

## Commission des Usagers (CDU)

**Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions** (cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique) :

« **Article R 1112-91 du CSP** : Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

**Article R 1112-94 du CSP** : Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.»

L'application de ces dispositions dans l'établissement a donné lieu à la formalisation d'une procédure décrivant les étapes de la prise en compte des plaintes ou réclamations exprimées par les usagers, détaillées ci après.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à votre interlocuteur de consigner par écrit votre plainte ou réclamation. Vous serez invité à signer cette déposition dont une copie vous sera remise aussitôt, l'original étant transmis au Directeur de l'établissement Si vous préférez, vous pouvez écrire au Directeur d'établissement, 4 avenue Charles de Gaulle, 87300 BELLAC.

Le Directeur veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Il fera le lien avec la Commission des Usagers (CDU). Il pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

### La Commission des Usagers, ses missions, son rôle et sa composition :



La Commission Des Usagers (CDU) a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes accueillies et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

La liste nominative des membres de la CDU, dans laquelle siègent des représentants des usagers, est jointe au livret d'accueil.

Une rencontre avec les représentants des usagers peut être envisagée sur rendez-vous. Il convient de formuler la demande auprès du secrétariat du Directeur - ☎ 05 55 47 20 13 – qui communiquera les coordonnées du requérant aux représentants des usagers à la CDU.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la CDU, et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, consultez le cadre de santé ou adressez un mél directement à la commission : [cdu@hihl.fr](mailto:cdu@hihl.fr) .

## Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)

Le risque d'infection acquise à l'hôpital (infection nosocomiale) est lié à l'état de santé du patient hospitalisé et aux actes réalisés. Le personnel médical et paramédical qui vous prend en charge vous informera sur le risque spécifique à votre situation.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), auquel participe un représentant des usagers, organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections nosocomiales et infections associées aux soins, il est assisté sur le terrain par l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) composée de personnel spécialisé dans ce domaine.

Afin de limiter le nombre d'infections nosocomiales et infections associées aux soins, il convient de respecter scrupuleusement quelques règles d'hygiène comme le lavage des mains, l'hygiène corporelle, etc... Ces règles s'appliquent aux personnels hospitaliers mais également aux patients et visiteurs.

De plus, la lutte active contre les infections nosocomiales et infections associées aux soins entraîne quelquefois la mise en place de mesures de précautions particulières pour protéger de certaines maladies transmissibles. C'est pourquoi vous verrez quelques fois l'affichette illustrée ci-dessous apposée sur certaines portes de chambres. Il est donc recommandé de vous renseigner auprès de l'infirmière du service.



L'hygiène des mains, que ce soit le lavage des mains ou la friction avec une solution hydro-alcoolique, constitue un moyen essentiel pour éviter la transmission des infections manuportées.

De même, en cas d'épisode de grippe, le port du masque chirurgical est préconisé.



Le CLIN réalise chaque année son bilan et définit son programme de l'année (voir Annexe « Lutte Contre les Infections Nosocomiales et Infections Associées aux Soins »).

## Comité de lutte contre la douleur (CLUD)

Le CLUD, instance pluriprofessionnelle, est en charge du **pilotage de la politique d'amélioration de la qualité de la prise en charge de la douleur** au travers de plusieurs axes :

- Protocoles et procédures,
- Formation des professionnels,
- Evaluation des pratiques et suivi des indicateurs.

## Comité de liaison en alimentation et nutrition (CLAN)

Le CLAN est une structure consultative qui participe à l'amélioration du dépistage des troubles nutritionnels, de leur prise en charge et de la qualité de la prestation en restauration.

Le CLAN a pour mission :

- de valider l'ensemble des régimes alimentaires proposés dans l'établissement,
- de proposer des actions visant à mieux évaluer l'état nutritionnel réel des patients afin de mieux adapter leur régime alimentaire,
- de promouvoir des actions d'éducation à la santé,
- d'améliorer les dispositifs existants dédiés à l'alimentation et à la nutrition.

## Conseil de Surveillance (CS)

Le Conseil de Surveillance se prononce sur la stratégie et exerce le contrôle permanent de la gestion de l'établissement.

Il délibère notamment sur :

- Le Projet d'Etablissement
- Le compte financier et l'affectation des résultats
- Le rapport annuel sur l'activité de l'établissement, ...

## Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS), composé majoritairement de représentants élus des résidents et de représentants élus des familles, est consulté sur toute question intéressant le **fonctionnement des unités d'hébergement** et notamment l'animation, les projets de travaux et d'équipement, l'entretien des locaux, ...

La liste nominative des membres est jointe au livret.

Si vous souhaitez en savoir plus sur le CVS, consultez le cadre de santé ou adressez un mél directement au Conseil : [cvs@hihl.fr](mailto:cvs@hihl.fr).

## Comité de Réflexion Ethique (CRE)

Le Comité de Réflexion Ethique, instance consultative, donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant la prise en charge, l'accompagnement des usagers, à partir des valeurs du Projet d'Etablissement.

Il constitue un espace de réflexion centré sur l'analyse des pratiques professionnelles.

En ce sens, il doit permettre aux interventions médico-soignantes d'être éclairées par des concepts, en référence à des valeurs partagées, celles-ci s'appuyant sur une Charte. Il doit également contribuer à apporter une aide ou un conseil à la prise de décision sur des situations complexes posant problème aux professionnels, par une analyse à distance.

Dans l'établissement, ses missions sont les suivantes :

- Développer une culture de la bientraitance et prévenir les risques de maltraitance
- Développer l'accompagnement des soins palliatifs (loi Léonetti)
- Valoriser l'action conduite : donner du sens aux missions des professionnels, les responsabiliser
- Répondre aux injonctions légales (les lois de janvier 2002, février 2005, recommandations de Bonnes Pratiques de l'H.A.S., de l'ANESM, ...)
- Accompagner les professionnels et l'Institution dans leurs prises de décision
- Interroger les pratiques professionnelles, rechercher des repères et identifier les bonnes pratiques
- Favoriser les échanges entre et avec tous les professionnels, ainsi qu'avec les patients-résidents et leur entourage
- Développer une culture de l'évaluation
- Constituer une équipe pouvant servir de recours en cas de situation difficile (dossiers patients présentant une complexité particulière)

La saisine du Comité de Réflexion Ethique est effectuée après un premier niveau de réflexion de proximité (dans le service ou sur le site). Les avis du Comité font l'objet de propositions pouvant susciter des échanges au sein des équipes et/ou des plans d'actions, à évaluer.

Le Comité est tenu informé, lors des séances ultérieures, des suites réservées aux avis et propositions qu'il a émis.

## Comité de Pilotage Qualité, Vigilances et Risques (COFIL QVR)

L'établissement est doté d'un dispositif d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Le COFIL est l'instance de pilotage du processus Management Qualité et Gestion des Risques, au côté de la CME.





# Votre admission ou votre arrivée à l'hôpital

Vous êtes invité à passer au bureau des admissions pour accomplir les démarches administratives relatives à la prise en charge de votre consultation ou de votre séjour, muni de toutes pièces justificatives de votre identité et de vos droits au régime obligatoire et mutuelle.

Si le bureau n'est pas ouvert au moment de votre entrée, ces démarches doivent être accomplies dans les 48 heures maximum.

En l'absence de ces informations, les frais engagés vous seront facturés.

L'ensemble des tarifs appliqués dans l'établissement figure dans l'annexe « Nos différents tarifs » jointe au livret d'accueil.

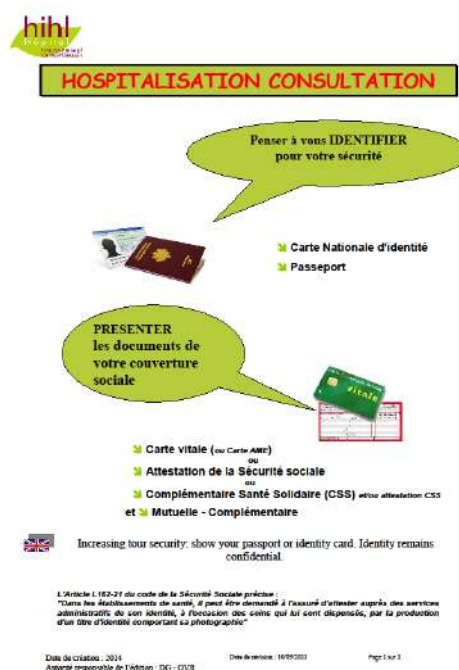
## 1 – Vous venez à l'hôpital pour une hospitalisation

Pièces nécessaires :

- votre pièce d'identité : passeport ou carte nationale d'identité (*pour éviter toute erreur d'identité et sécuriser votre prise en charge*)
- votre carte VITALE
- votre carte d'affiliation à une mutuelle de l'année en cours, ou votre attestation de Complémentaire Santé Solidaire (CSS)
- si vous êtes ressortissant d'un pays de l'Union Européenne : votre carte européenne d'assurance maladie

Si vous êtes hospitalisé en service de médecine ou de soins de suite et de réadaptation, les frais d'hospitalisation sont pris en charge par les organismes d'assurance maladie, généralement à hauteur de 80 %. Les frais restants, incluant le forfait journalier, peuvent être pris en charge par votre assurance complémentaire santé (mutuelle ou CSS) ou demeurer à votre charge.

Si vous bénéficiez d'une prise en charge à 100 % pour une affection de longue durée en lien avec votre hospitalisation, vous devez régler néanmoins le forfait journalier sauf dans certaines situations particulières qui ouvrent droit à l'exonération : renseignez-vous au bureau des admissions. Vous devez présenter le protocole de soins liés à votre ALD.



## 2- Vous venez pour une consultation spécialisée



L'Hôpital Intercommunal du Haut Limousin a passé une convention avec des médecins spécialistes exerçant en secteur public et en secteur privé, afin de permettre à la population de disposer de consultations spécialisées proches du domicile.

Si votre consultation est réalisée par un médecin du secteur privé, vous devrez régler les honoraires directement au praticien.

Si votre consultation est réalisée par un médecin du secteur public, vous devrez vous munir de votre carte vitale, votre carte de mutuelle et de votre pièce d'identité. L'établissement appliquera alors le tiers payant et vous n'aurez pas à avancer les frais.

## 3 – Vous venez pour un hébergement en USLD ou en EHPAD

Votre admission est subordonnée à une demande aboutissant à la constitution d'un dossier d'admission, comportant les volets administratif, médical et social.

Les dossiers sont à compléter sur la plateforme internet ViaTrajectoire Grand Age. La cellule d'orientation située à Bellac, et/ou l'assistante sociale du site se tiennent à votre disposition pour vous accompagner dans cette démarche.

Si vous êtes âgé de moins de 60 ans, vous serez redevable du prix de journée hébergement fixé par le Conseil Départemental.

Si vous avez plus de 60 ans, vous aurez à acquitter le tarif journalier d'hébergement et le tarif dépendance, fixés par le Conseil Départemental.

Le tarif dépendance est variable suivant le degré de dépendance (GIR : Groupe Iso Ressource).

Les personnes classées dans les groupes (GIR) 1, 2, 3 ou 4 peuvent bénéficier, sur leur demande, de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA). Son montant varie en fonction du degré de dépendance et des ressources du demandeur.

L'assistante sociale est à votre disposition pour vous aider à bénéficier de vos droits en matière d'Allocation Personnalisée d'Autonomie en établissement et d'allocation logement (Allocation de Logement Social ou Allocation Personnalisée au Logement).

Elle vous renseignera également sur les dispositions applicables à l'Aide Sociale.

#### **4 – Vous souhaitez bénéficier d'une prise en charge en accueil de jour ou en hébergement temporaire**



L'établissement propose une prise en charge en hébergement temporaire sur les trois sites et en accueil de jour sur le site de Bellac pour des personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées.

En accueil de jour, les prises en charge se font en journée ou en demi-journée du lundi au vendredi.

L'hébergement temporaire se prévoit sur des périodes pré définies.

Ces prestations sont facturées aux usagers qui gardent le bénéfice de l'APA à domicile. Les informations concernant la demande initiale, la facturation et les aides possibles, peuvent être obtenues auprès de l'assistante sociale et/ou la cellule d'orientation..

#### **5 – Vous souhaitez bénéficier de soins à domicile (SSIAD / ESA)**

Contactez le 05 55 60 52 60



Vous résidez sur les ex-cantons du Dorat, de Magnac Laval et de Saint Sulpice les Feuilles (auxquels s'ajoutent les cantons de Chateauponsac, Nantiat, Bellac et Val d'Issoire pour l'ESA) : toutes demandes de renseignements relatifs à ces services se font sur simple appel téléphonique au service de 8h30 à 17h du lundi au vendredi ; en dehors de ces horaires, une messagerie est à votre disposition.

La prise en charge se fait sur prescription médicale après l'évaluation des besoins par les infirmiers du service et en fonction des places disponibles.

La prise en charge est assurée à 100 % par les caisses de sécurité sociale après autorisation du contrôle médical. Les formalités administratives sont effectuées par le service (demande de prescription médicale, accord des caisses).

Les soins infirmiers réalisés par l'infirmier(ère) libéral(e) sont facturés au SSIAD.

---

# Votre séjour

---

Dès votre arrivée, vous êtes accueilli par une équipe dont le souci est de vous dispenser les meilleurs soins dans des conditions agréables.

Le cadre de santé ou l'infirmier du service est votre interlocuteur privilégié pour toutes les questions relatives à votre séjour.

Les modalités de rencontre des familles et proches des personnes hospitalisées avec le médecin peuvent être obtenues auprès du cadre de santé ou de l'infirmier du service.

L'ensemble des dispositions applicables au fonctionnement de l'établissement figure dans le règlement intérieur de l'établissement, consultable à l'accueil sur chaque site.

## Traitements médicamenteux



Les médicaments, à l'exception des médicaments non agréés aux collectivités, sont pris en charge par l'établissement et délivrés par la pharmacie à usage intérieur de l'hôpital.

Afin d'éviter tout effet secondaire et interactions médicamenteuses avec le traitement délivré par l'établissement, vous devez signaler tout autre médicament et traitement personnel d'automédication (homéopathie, sirop, fluidifiants bronchiques, ...) à l'équipe soignante et au médecin qui vous prend en charge.

Aucun médicament ne doit être conservé par le patient / résident sauf accord écrit du médecin de l'établissement qui le prend en charge.

## Echanges d'informations (cf. article L. 1111-2 du code de la santé publique)

L'établissement recueille auprès du patient hospitalisé les coordonnées des professionnels de santé auprès desquels il souhaite que soient recueillies les informations nécessaires à sa prise en charge durant son séjour et que soient transmises celles utiles à la continuité des soins après sa sortie.

## Règlement Général sur la Protection des Données



Dans le cadre de ses missions de service public, l'hôpital traite les données personnelles des patients et résidents ayant recours à ses services.

(Cf. annexe « INFORMATION AUX PATIENTS ET RESIDENTS relative au dossier patient informatisé et aux conditions d'utilisation des données de santé à caractère personnel).

## La personne de confiance (cf. Article L1111-6 du code de la santé publique issu de la loi 2002-303 du 04 mars 2002 modifiée par la loi 2016-87 du 02 février 2016 et article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles)

Il est possible de désigner une personne de confiance **avant, pendant ou après une hospitalisation**. Depuis la promulgation de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015, il est également possible de désigner une personne de confiance si vous allez être admis dans un établissement d'hébergement pour personnes âgées ou si vous faites appel à un service médico-social (service d'aide à domicile, service de soins infirmiers à domicile...).

### Il est possible de désigner une personne de confiance dans deux cas de figure :

- si en tant que patient, vous souhaitez être soutenu ou accompagné dans les décisions à prendre concernant votre santé, par exemple si vous êtes hospitalisé ;
- si vous êtes admis dans un établissement d'hébergement pour personnes âgées ou si vous vivez à votre domicile et que vous faites appel à un service médico-social (service d'aide à domicile, service de soins infirmiers à domicile...) et que vous souhaitez être aidé dans vos démarches, pour comprendre et faire valoir vos droits.

### Le rôle de la personne de confiance en fonction de votre situation :

- **Vous êtes un patient**, par exemple à l'occasion d'une hospitalisation : la personne de confiance pourra assister, avec votre accord, aux rendez-vous médicaux et être consultée par les médecins dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer vous-même votre volonté concernant les décisions relatives aux traitements et actes médicaux...

- **Vous êtes accueilli dans un établissement pour personnes âgées ou vous faites appel à un service médico-social** : la personne de confiance pourra vous accompagner dans vos démarches et vous aider dans vos décisions. Elle peut être consultée si vous rencontrez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits. Elle pourra être présente à l'entretien prévu, lors de la conclusion du contrat de séjour, pour rechercher votre consentement à être accueilli dans l'établissement.

**Il est possible de désigner la même personne en tant que personne de confiance pour remplir les deux rôles, tout au long de votre parcours de soins et de vie.**

### Comment la désigner ?

La désignation se fait par écrit. Elle peut se faire sur papier libre, ou utiliser les documents fournis par l'équipe de soin, datés et signés en précisant bien les coordonnées de la personne de confiance.

**La personne désignée doit contresigner le document.**

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, consultez le cadre de santé.

### La personne à prévenir

La personne à prévenir peut être différente de la personne de confiance que vous avez désignée.

### Transports sanitaires

Seuls les transports sur prescription médicale, peuvent faire l'objet d'une prise en charge par la Sécurité Sociale.

### Les directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives consignées sur un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de ses nom, prénom, date et lieu de naissance, indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de la limitation ou l'arrêt de traitement.

Elles sont modifiables et révocables à tout moment par confirmation écrite datée et signée.

Le médecin en tient compte avant toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement concernant la personne.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Un document est à votre disposition en annexe.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, consultez le cadre de santé.

### Votre droit d'accès au dossier médical (cf. articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique)



Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Ces informations sont couvertes par le secret médical.

Vous pouvez obtenir communication de votre dossier médical conformément à la réglementation en adressant une demande à Monsieur le Directeur de l'Hôpital Intercommunal du Haut Limousin, 4 avenue Charles de Gaulle, 87300 BELLAC.

Votre dossier médical peut vous être communiqué soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction et d'envoi, sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé dans l'établissement selon les règles d'archivage en vigueur à compter de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, consultez le cadre de santé.

## Les Personnes Qualifiées

Toute personne prise en charge par un établissement ou service médico-social, ou son représentant légal, peut faire appel à une personne qualifiée, en vue de faire valoir ses droits.

La liste des personnes qualifiées, désignées conjointement par le Président du Conseil Départemental, le Préfet et le Directeur Général de l'ARS (Arrêté n°2011-328 du 02 mai 2011 actualisé), pour le département de la Haute-Vienne est jointe en annexe (*voir annexe « Les Personnes Qualifiées »*).

## Prise en charge psychologique ou psychiatrique



Tous patients, résidents et familles accueillis au sein des services du HHL peuvent bénéficier d'une prise en charge psychologique.

La rencontre avec le psychologue ne nécessite pas de prescription médicale.

Ainsi, les patients, résidents et familles peuvent en faire la demande directement auprès du psychologue.

Le psychologue est à l'écoute de chacun et peut être sollicité à tout moment sur simple demande auprès du cadre de santé ou à l'occasion de son passage dans le service concerné.

Dans les unités d'hébergement, les personnes âgées peuvent bénéficier d'avis psychiatriques en coopération avec l'équipe mobile d'évaluation et de suivi de la personne âgée (EMESPA) du Centre Hospitalier Esquirol.

## LES PRESTATIONS HÔTELIÈRES



### La chambre



Selon la disponibilité des locaux et en fonction de la nature des soins requis par votre état de santé et de votre souhait, vous occuperez une chambre à 1 ou 2 lits.

Il peut vous être proposé un changement de chambre ou d'unité pour des raisons d'organisation du service.

Pour les hébergements, il est possible, selon certaines conditions, d'apporter du petit mobilier ou des éléments de décoration pour personnaliser votre chambre. Concernant les appareils électriques, leur installation doit faire l'objet d'une autorisation spécifique du Directeur de l'établissement.

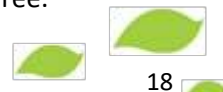
En médecine et en soins de suite, vous pouvez bénéficier sur demande et selon les disponibilités d'un séjour en chambre particulière. Cette option se décide à l'entrée dans l'établissement et fait l'objet d'une facturation complémentaire qui peut être, sous certaines conditions, prise en charge par votre caisse de mutuelle.

**Rappel : Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur des bâtiments.**

### Les repas

La restauration est organisée de la façon suivante, sauf contraintes particulières du service :

- |                  |   |
|------------------|---|
| ☉ petit déjeuner | à partir de 7 heures  |
| ☉ déjeuner       | vers 12 heures  |
| ☉ collation      | autour de 15 heures ainsi que ponctuellement, à la demande, dans la soirée. |
| ☉ dîner          | À partir de 18 heures   |





Des diététiciennes veillent à ce que vos menus soient adaptés à votre état de santé.

Les repas sont produits par le service Restauration de l'HIHL en garantissant la sécurité sanitaire, une alimentation équilibrée, le respect des régimes diététiques et des textures (entier, haché et mixé lisse). Les plats peuvent être enrichis en protéines (potage, crème), tout en respectant les goûts personnels de chacun. Des menus de fêtes, à thème sont proposés.

## Le linge et effets personnels

Il convient d'apporter vos objets de toilette essentiels tels que brosse à dents, dentifrice, savon, peigne, ... Il en est de même pour le linge personnel (pyjama, chemise de nuit, robe de chambre, pantoufles).

Le linge de table, de toilette, les draps et couvertures sont fournis par l'établissement et gérés collectivement.

L'Hôpital n'assure pas l'entretien du linge personnel en service de médecine et de soins de suite.

Dans les unités d'hébergement, les résidents doivent apporter leurs vêtements. Une liste indicative du linge et vêtements nécessaires est jointe en annexe au règlement de fonctionnement.

Le lavage – séchage – pliage (sans prestations de repassage ni couture) de ces vêtements peuvent être pris en charge par l'établissement. Toutefois, il est précisé que les thermolactyls, ainsi que les vêtements en soie et ceux contenant de la laine même en petite quantité, ne peuvent pas être traités par la blanchisserie de l'HIHL.

**Tous les vêtements devront être identifiés à l'aide d'étiquettes tissées et cousues avec le nom et le prénom du résident avant l'entrée en institution, même si le linge est entretenu par la famille.**

Les vêtements entretenus par la blanchisserie seront identifiés en supplément par un système d'étiquettes à code à barre dès l'entrée du résident.

L'établissement dégage toute responsabilité en cas de perte ou de détérioration.

## La télévision



Toutes les chambres d'EHPAD et USLD sont équipées d'une prise télévision. Dans ces services d'hébergement, vous pouvez utiliser votre téléviseur sous réserve d'une vérification préalable de sécurité par les Services Techniques de l'établissement.

Dans les services de Médecine et SSR, toutes les chambres sont équipées d'une télévision faisant l'objet d'une location à la demande. Le bureau des admissions est à votre disposition pour tout renseignement.

## Le téléphone



En EHPAD et USLD, l'ouverture d'une ligne téléphonique se fait sur demande auprès du bureau des admissions contre une participation financière.

En service de Médecine et SSR, une ligne téléphonique est ouverte systématiquement. Les appels vers l'extérieur, seront facturés à l'utilisateur selon la décision d'établissement en vigueur.

## Autres prestations



Vous pouvez bénéficier pendant votre séjour, de l'intervention d'une pédicure/podologue, d'une coiffeuse et d'une esthéticienne ayant passé convention avec l'établissement : pour prendre rendez-vous, adressez-vous au cadre du service.

Ces prestations sont à votre charge. La planification des interventions est coordonnée avec les services en fonction des soins prévus (voir annexe « Prestations »).

## Le courrier



Le courrier vous sera distribué chaque jour ouvré dans le service. Afin de faciliter la distribution, recommandez à vos correspondants de mentionner vos nom, prénom, le numéro de la chambre et le service où vous séjournez.

Vous pouvez expédier votre courrier affranchi en le déposant au bureau des admissions ou en le remettant au personnel du service.

## Le Dépôt des objets de valeur et argent



Il vous est demandé dans la mesure du possible, de ne garder ou de n'apporter que le strict nécessaire à votre séjour tant en objet de valeur qu'en argent (espèces, chéquier, carte bancaire).

Dans le cas contraire, vous avez la possibilité de déposer vos biens ou objets de valeur, dès votre arrivée dans l'établissement ou en cours de séjour, au bureau des admissions qui vous délivrera un reçu.

Les biens et objets déposés au bureau des admissions sont aussitôt transférés au centre des impôts de Bellac.

Vous pourrez les retirer sur présentation du reçu à la Trésorerie des Hôpitaux de la Haute-Vienne, 2 avenue Martin Luther King 87042 LIMOGES Cedex.

En cas de perte ou de vol de vos biens ou objets de valeur non déposés, l'établissement ne pourra pas être tenu responsable.

Pour tout renseignement concernant la procédure de dépôts, contactez le bureau des admissions.

## Les visites



Les visites sont autorisées de 13 heures 30 à 19 heures tous les jours de la semaine. Ces horaires ne sont qu'indicatifs et peuvent être modifiés à tout moment selon la situation sanitaire et l'état de santé du patient ou résident.

Elles doivent cependant respecter les rythmes de la vie en institution (repas, sommeil, ...) et l'intimité de chacun.

Vos visiteurs ont la possibilité de prendre leur repas de midi dans l'établissement, soit au restaurant du personnel du lundi au vendredi hors jours fériés et vacances scolaires, soit en votre compagnie sous réserve de l'avoir mentionné 48h à l'avance au responsable du service. Le coût du repas, mentionné dans l'annexe « Nos différents tarifs », entièrement à votre charge, doit être acquitté auprès du bureau des admissions.

Lorsque l'état de santé du patient le justifie, la présence permanente d'un proche peut être envisagée sous réserve d'en faire la demande au service.

## Les permissions de sortie

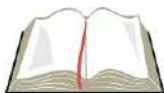
**En service d'hospitalisation**, vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie d'une durée maximale de 48 heures en fonction de votre état de santé.



Les permissions de sortie sont accordées, après avis favorable du médecin, par le Directeur de l'établissement. La demande doit être formulée 48 heures avant la date prévue.

**En USLD ou en EHPAD**, des absences pour convenances personnelles peuvent être accordées, dans les conditions précisées dans le Règlement de Fonctionnement.

## Le culte



Vous avez la liberté de demander la visite du ministre du culte de votre choix.

Un lieu de culte est à votre disposition sur chaque site de l'établissement.

Les coordonnées des représentants des différents cultes sont à votre disposition au bureau des admissions de chaque site et auprès du responsable du service.

Une association de bénévoles de religion catholique, le SEM (Service Evangélique des Malades), visite régulièrement les résidents et les patients à leur demande.

## L'animation

L'équipe d'animation construit des projets et met en place des activités qui permettent aux résidents :




- de maintenir des liens avec l'extérieur,
- de rompre la monotonie du quotidien,
- de répondre au plus près à leurs désirs,
- d'avoir des projets individuels.

Des bénévoles apportent régulièrement leur concours à l'équipe d'animation dans différentes activités

Vous avez à votre disposition une boutique proposant des articles d'épicerie et d'hygiène et une bibliothèque (se renseigner auprès de l'animatrice ou du cadre du service).

## Tabac, Boissons alcoolisées, Produits illicites, Armes

 Suivant le décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 et la circulaire d'application du 8 décembre 2006, il est formellement interdit de fumer dans l'établissement.

L'introduction de boissons alcoolisées, de produits illicites ou d'armes à l'intérieur de l'hôpital est également formellement interdite.

## Pourboire



Le personnel est rémunéré pour vous accueillir et vous apporter des soins de qualité.

Les gratifications et pourboires sont interdits.


## Incendie

Un document est affiché dans les halls et dans les couloirs des services



### Les conduites à tenir en cas d'incendie

**4 actions essentielles**



**ALERTER**  
en composant le 18 ou 112

**SORTIR**  
le ou les patients  
de la chambre

**FERMER**  
la porte du local

**ATTAQUER**  
le feu


### Les mesures élémentaires de prévention

Ne fumez jamais  
en manipulant des produits  
inflammables




Non

Ne laissez jamais  
une cigarette allumée  
même dans un cendrier




Non

N'encombrez pas  
les dispositifs de sécurité




Non

N'encombrez pas  
les moyens de secours




Non

Ne bloquez pas les portes



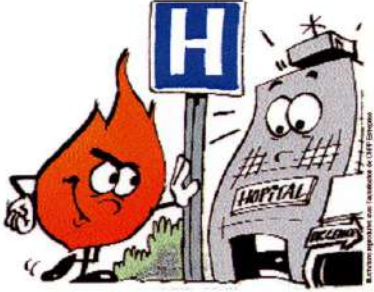
Non

N'encombrez pas les sorties



Non

## LA SÉCURITÉ INCENDIE EN MILIEU HOSPITALIER



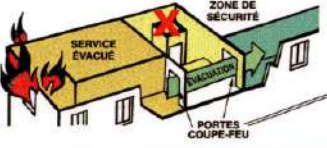
**Un lieu pas comme les autres**

### Les consignes en cas d'évacuation

**DIRIGER** les patients valides et les visiteurs vers le secteur protégé voisin ou l'escalier le plus proche

**SORTIR** les patients invalides vers le secteur protégé voisin et s'assurer qu'il n'y a plus personne dans la zone évacuée

**NE PAS UTILISER** l'ascenseur



Pour votre sécurité et celle des autres, respectez strictement les consignes de sécurité. A l'extérieur, respectez les emplacements de stationnement autorisés afin de permettre l'accès des secours

---

# Qualité et sécurité des soins

---

## Evaluation de la Qualité des Soins

L'hôpital Intercommunal du Haut Limousin est engagé dans une double démarche d'évaluation de la qualité et de la sécurité des soins :

- la certification pour les activités sanitaires (médecine, soins de suite et de réadaptation, soins de longue durée)
- l'évaluation externe pour les activités médico-sociales (EHPAD et SSIAD).

La **certification** mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé (HAS) est une procédure d'évaluation interne. Elle a pour objet d'évaluer la qualité et la sécurité des soins dispensés et l'ensemble des prestations délivrées par les établissements de santé. Elle tient compte notamment de leur organisation interne et de la satisfaction des patients.

La certification n'établit pas un palmarès des hôpitaux.

Elle ne note pas les professionnels de santé.

Elle ne se substitue pas aux inspections et contrôles de sécurité sanitaire diligentés par la tutelle.

Elle est une certification globale et non une certification de toutes les activités de l'établissement.

Le rapport de certification est transmis à l'autorité de tutelle (Agence Régionale de Santé) et est rendu public.

**L'évaluation externe** porte de manière privilégiée sur la pertinence, l'impact et la cohérence des actions déployées par les établissements et services, au regard d'une part, des missions imparties et d'autre part des besoins et attentes des populations accueillies ou prises en charge.

L'évaluation externe n'est pas un audit, un contrôle, ou même une certification mais bien une évaluation dite « externe » car réalisée par un organisme indépendant.

Tant pour l'évaluation interne que pour l'évaluation externe, il n'y a pas de référentiel officiel mais un ensemble de textes de références et des recommandations.

## La gestion des risques associés aux soins

Une démarche de gestion des risques a pour but d'assurer la sécurité des patients, et en particulier de diminuer le risque de survenue d'évènements indésirables associés aux soins. Cette démarche s'appuie sur une politique institutionnelle déclinée en un programme d'actions évolutif, établi selon les risques spécifiques de l'établissement et les priorités retenues.

L'HIHL a nommé un Coordonnateur de la Gestion des Risques Associés aux Soins. Il doit veiller à la mise en œuvre du programme d'actions défini par l'Etablissement.

## Indicateurs et tableaux de bord

Afin de répondre à la demande des usagers, le Ministère de la Santé et la Haute Autorité de Santé (HAS) ont collaboré pour rendre concrète une politique de transparence sur la Qualité et la Sécurité des soins dispensés en établissement de santé. Ces indicateurs sont :

### a. Les Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (IPAQSS) :

L'HIHL, ayant une activité Médecine/SSR doit, tous les 2 ans, transmettre à la HAS un ensemble de données qui lui permettra de calculer les indicateurs et de suivre leur évolution dans le temps.

La thématique porte sur le **Dossier Patient**, les indicateurs mesurent :

- la tenue du dossier patient
- le délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation
- le dépistage des troubles nutritionnels
- la traçabilité de l'évaluation de la douleur
- la traçabilité de l'évaluation du risque d'escarre.

### Bilan de la lutte contre les infections nosocomiales LIN :

En application de l'article R.6111-2 du Code de la Santé Publique, tous les établissements de santé remplissent chaque année le bilan des activités de lutte contre les infections nosocomiales défini par arrêté. Ce bilan standardisé sert à l'élaboration du tableau de bord des infections nosocomiales.

Les indicateurs du Bilan LIN sont des indicateurs du tableau de bord publié chaque année par le Ministère de la Santé. Il donne une vision globale de l'engagement de l'établissement de santé dans la lutte contre les infections nosocomiales et infections associées aux soins. Il est élaboré à partir des résultats de chacun des indicateurs ci-dessous :

- ICALIN : Indicateur Composite des Activités de Lutte contre les Infections Nosocomiales
- ICSHA : Indicateur de Consommation de Solutions Hydro Alcooliques
- ICA-BMR : Indicateur Composite de maîtrise de la diffusion des Bactéries Multi-Résistantes
- ICATB : Indicateur Composite de bon usage des AnTiBiotiques

Les résultats des indicateurs IPAQSS et du Bilan LIN sont affichés dans chaque hall d'accueil de l'établissement et sont téléchargeables sur la plateforme d'informations du Ministère ([platin.es.sante.gouv.fr](http://platin.es.sante.gouv.fr)).



# Votre sortie

Votre **sortie du service de médecine ou de soins de suite** est décidée par le médecin du service en fonction de votre état de santé.

L'assistante sociale sera à votre écoute pour organiser votre sortie dans les meilleures conditions, soit pour vous accompagner dans la mise en œuvre d'aides matérielles favorisant le retour à domicile, soit pour accompagner une orientation vers une structure adaptée.

En cas de sortie contre avis médical, vous devrez signer une attestation traduisant expressément le refus de rester à l'hôpital, suivant les modalités précisées dans le Règlement Intérieur de l'établissement.

Les modalités de **sortie d'une unité d'hébergement** sont fixées dans le règlement intérieur spécifique aux unités d'hébergement -USLD et EHPAD- et rappelées dans le contrat de séjour proposé à l'entrée du résident.

## Les formalités de sortie

Assurez-vous que vous ne laissez pas d'objets personnels dans votre chambre.

Avant votre départ, nous vous remercions de vous rendre au bureau des admissions.

## Le transport

A votre sortie d'hospitalisation (médecine et Soins de Suite et de Réadaptation), selon votre état de santé, le médecin pourra décider de prescrire un transport sanitaire. Ce transport peut être pris en charge par l'Assurance Maladie sous conditions.

Attention, la prescription médicale d'un transport sanitaire, même en sortie d'hospitalisation n'est pas un droit.

## Votre satisfaction

 **Questionnaire de Sortie**

Site d'hospitalisation :  Bellac  Le Dorat  Magnac Laval  
*(Si vous avez été hospitalisé dans plusieurs services, merci de prendre en compte uniquement le dernier service)*

Service d'hospitalisation :  Médecine  Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

date d'entrée : \_\_\_\_\_ date de sortie : \_\_\_\_\_

Votre âge :  moins de 50 ans  50-60 ans  60-75 ans  plus de 75 ans

Votre sexe :  Masculin  Féminin

Département de résidence :  23  36  86  87  Autres régions (France)

Votre consentement pour les soins réalisés a-t-il été recueilli ? (cf art de 4 mars 2002)  
 Oui  Non

Merci de cocher une seule réponse par question.

Comment jugeriez-vous ?	Pas satisfaisant	Peu satisfaisant	Satisfaisant	Totalement satisfaisant	NC
L'accueil dans l'établissement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'identification des différentes personnes travaillant dans le service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le respect de votre intimité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'information donnée par l'équipe soignante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'information donnée par les médecins	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'information sur votre traitement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'écoute des médecins	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'écoute du personnel soignant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'écoute du personnel administratif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La clarté des réponses des médecins à vos questions	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La politesse et l'amabilité du personnel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La disponibilité du personnel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'attribution d'aide pour vos activités de la vie courante (aides aux repas, à la toilette...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le délai de réponse à vos appels quand vous sollicitez des membres du personnel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En cas de doute, votre prise en charge a été	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le respect de votre repos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les conseils alimentaires donnés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le respect du choix de vos menus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La variété des plats proposés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La préparation de votre sortie (documents, transport, ordonnances...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les explications délivrées sur les médicaments prescrits à votre sortie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'information sur les activités possibles après votre hospitalisation, dans le cas d'un retour à domicile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'information sur les aides à domicile après votre hospitalisation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pour les services de Médecine et SSR

Un questionnaire de satisfaction est annexé au livret. Il nous serait agréable que vous nous fassiez part de vos suggestions et de vos critiques.

Vos réponses et observations seront étudiées et il en sera tenu compte pour améliorer les conditions d'hospitalisation et d'hébergement.

Vous pouvez :

- déposer ce questionnaire dans la boîte aux lettres à proximité du bureau des admissions,
- le remettre au bureau des admissions ou du cadre du service,
- le faire parvenir par voie postale à l'adresse suivante :

**Hôpital Intercommunal du Haut Limousin**

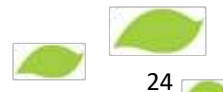
**Monsieur le Directeur**

**4 avenue Charles de Gaulle**

**87300 BELLAC**

D'autres moyens existent pour vous exprimer afin de nous transmettre des remarques et des suggestions :

- en communiquant avec les personnels des services dans lesquels vous êtes hospitalisé(e), ou hébergé(e) en particulier le cadre de santé du service concerné.
- en vous exprimant par écrit : la fiche smiley (cf. annexe) ou courrier adressé au Directeur de l'établissement



---

# Charte des droits et liberté de la personne accueillie

---

- Fondation Nationale de Gérontologie 1997 -

## Article 1<sup>er</sup>

### Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

## Article 2

### Droit à une prise en charge ou un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

## Article 3

### Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

## Article 4

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

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1. La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
3. Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti. Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

## Article 5

### Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

## **Article 6**

### **Droit au respect des liens familiaux**

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

## **Article 7**

### **Droit à la protection**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

## **Article 8**

### **Droit à l'autonomie**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

## **Article 9**

### **Principe de prévention et de soutien**

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

## **Article 10**

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

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

## **Article 11**

### **Droit à la pratique religieuse**

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

## **Article 12**

### **Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

# Charte des droits et liberté de la personne âgée dépendante

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

## 1. Choix de vie

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

## 2. Cadre de vie

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

## 3. Vie sociale et culturelle

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

## 4. Présence et rôle des proches

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

## 5. Patrimoine et revenus

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

## 6. Valorisation de l'activité

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

## 7. Liberté d'expression et liberté de conscience

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

## 8. Préservation de l'autonomie

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

## 9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

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

## 10. Qualification des intervenants

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

## 11. Respect de la fin de vie

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

## 12. La recherche : une priorité et un devoir

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

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

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

## 14. L'information

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





**1** 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.



**2** 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.



**3** **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.



**4** 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.



**5** **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.



**6** 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.



**7** 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.



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



**9** 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.



**10** 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.



**11** 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 de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

[www.sante.gouv.fr](http://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.





Votre  
douleur,  
parlons-en

## Contrat d'engagement

**Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :**

Depuis plusieurs années, la lutte contre la douleur est une priorité à l'Hôpital Intercommunal du Haut Limousin. Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) composé de professionnels médicaux et paramédicaux définit une véritable stratégie en la matière, bâtit les protocoles de soins et coordonne les actions d'évaluation de la douleur.

Depuis 2009, en collaboration avec le CHU de Limoges l'établissement héberge une Equipe Mobile de Soins Palliatifs.

Pour tout problème douloureux, n'hésitez pas à solliciter les équipes médicales et soignantes.

## Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- > les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- > les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- > les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

# Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

## Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui **vous** convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux **votre** traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de **votre** prise en charge dans notre établissement de santé.

Article L. 1110-5 du code de la santé publique : « ... 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 ... »

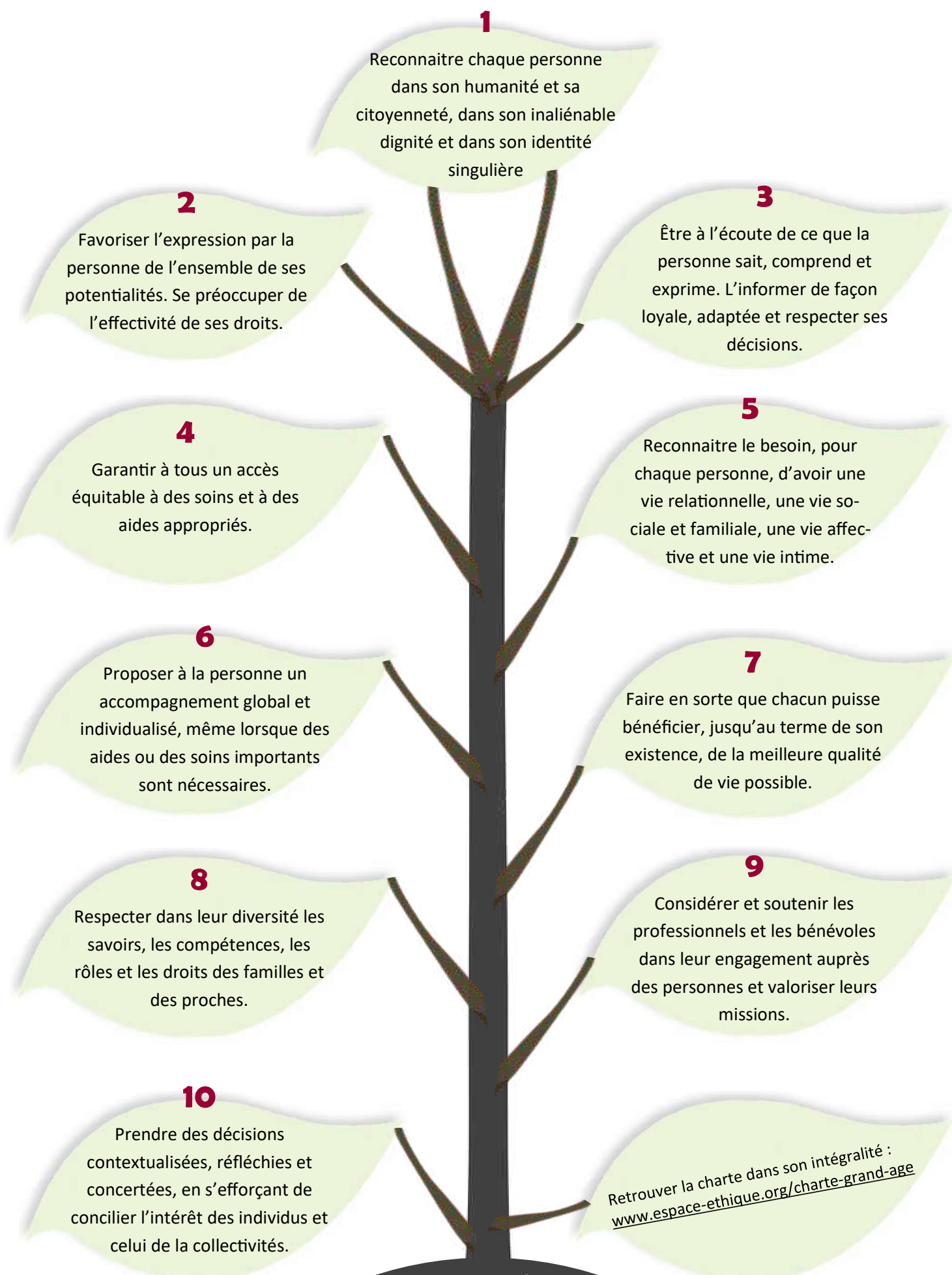


Votre  
douleur,  
parlons-en



[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

# Charte éthique et accompagnement du Grand Age



# Soutenez les équipes de l'HIHL et leurs projets

## FAITES UN DON



Vous êtes nombreux à exprimer votre reconnaissance, votre satisfaction pour l'Hôpital Intercommunal du Haut Limousin, mais aussi à vous interroger "Comment faire pour aider le service et remercier les équipes ?". Soutenir les efforts de ses équipes en faisant un don est une manière de rendre cette reconnaissance utile. Grâce à vos dons, vous contribuez au développement de l'HIHL et devenez un acteur engagé pour un hôpital à taille humaine.

Votre don contribuera à :

- améliorer le confort de nos patients/résidents et l'accueil de leurs familles,
- optimiser les conditions de travail de nos équipes,
- acquérir des équipements de pointe,
- renforcer les actions culturelles à l'hôpital.

Pour faire un don, contactez la Direction des Moyens et de l'Activité.

### Hôpital Intercommunal du Haut Limousin

Direction des Moyens et de l'Activité

Site Beauséjour

8 avenue Georges Sand - 87190 MAGNAC LAVAL

*Merci*