



CENTRE DE SOINS EN ADDICTOLOGIE

6 Place du Pré Commun
48500 LA CANOURGUE

Tél : 04 66 42 56 56
Fax : 04 66 32 90 64

Email : contact@maison-sainte-marie.fr
Site : www.maison-sainte-marie.fr

Soins de Suite et de Réadaptation
Alcoologie – Addictologie
Pour Femmes
&
Femmes avec Enfants

**LIVRET
D'ACCUEIL**

Sommaire

Accompagnement thérapeutique.....	Fiche 1
Vie pratique.....	Fiche 2
Formalités administratives.....	Fiche 3
Droits et obligations.....	Fiche 4

Bienvenue

Bienvenue à la Maison Sainte Marie située au cœur du village de La Canourgue.
L'établissement créé en 1997 est un centre de soins de suite et de réadaptation
en alcoologie-addictologie.

L'ensemble de l'équipe sera à votre écoute tout au long de votre
séjour.

Pour vous guider dès votre arrivée, nous avons porté toute notre
attention à ce livret d'accueil.

La Directrice, Marie-Christine BLANC.

Certification

La Maison Sainte Marie est certifiée par la Haute Autorité de Santé.
Compte rendu de certification sur www.has-sante.fr, rubrique certification

Composition de notre équipe

Administration : Directrice, Comptable, Secrétaires.

Service médical et paramédical : Médecin, Psychiatre, Infirmières.

Psychologues

Assistante sociale

Moniteurs d'ateliers

Animatrice sportive

Animatrices « vie quotidienne »

Animatrices de l'atelier « mères- enfants »

Veilleuses de nuit

Services généraux : Cuisiniers, Agents de service, Ouvrier d'entretien



Centre de soins spécialisé
Sainte Marie

ACCOMPAGNEMENT THERAPEUTIQUE

FICHE 1

L'équipe de la Maison Sainte Marie vous propose d'élaborer un projet personnalisé à partir de vos attentes, et, selon votre parcours de :

- envisager une réduction de consommation et/ou une abstinence
- retrouver une meilleure qualité de vie et un mieux-être
- réfléchir autour de ses relations familiales
- réfléchir à l'origine de ses difficultés
- retrouver un rythme de vie et de l'autonomie
- retrouver l'estime de soi
- se réapproprier son corps

L'établissement propose un séjour type de **8 semaines** qui vous permet de participer à l'ensemble du programme thérapeutique.

Un séjour d'une durée plus courte (6 semaines) peut vous être proposé en fonction de votre situation personnelle, de vos besoins et de votre parcours de soins.

Les femmes enceintes sont admises jusqu'au 5ème mois au moment de l'entrée dans l'établissement, sous réserve d'avis médical.

Volet médical :

- Suivi médical,
- Suivi infirmier et informations médicales,
- Prise en charge de la douleur morale et physique.

Volet psychologique :

- Entretiens individuels,
- Entretiens familiaux,
- Travail systémique.

Volet social :

- Accompagnement social,
- Préparation à la sortie,
- Liaisons avec intervenants extérieurs.

Volet corporel :

- Sport,
- Atelier esthétique.

Ateliers thérapeutiques :

- Ergothérapie,
- Sculpture,
- Entourage et famille



maire

Prises en charge spécifiques

La douleur

La douleur n'est pas une fatalité. La douleur se prévient. La douleur se traite. Traiter la douleur, c'est contribuer à retrouver le bien-être, l'appétit, le sommeil, l'autonomie et se retrouver avec les autres. Les médicaments sont proposés en fonction de la nature et de l'intensité des douleurs. Ils soulagent, même s'ils ne les suppriment pas toujours totalement.

Dans cet établissement, le Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD) et les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles. La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes.

Programme d'éducation thérapeutique

Il vise à l'appropriation de connaissances et savoir-faire que la patiente pourra mettre en œuvre à son retour à domicile.

L'équipe peut vous proposer différentes séquences selon votre besoin dans le cadre d'un accompagnement personnalisé :

→ *Comprendre son traitement*

→ *Canaliser ses émotions avec la médiation graphique et/ou la médiation corps esprit*

→ *Gérer son quotidien*



Centre de soins spécialisé
Sainte Marie

VIE PRATIQUE

FICHE 2

Sorties libres dans le village

-) Dès le vendredi de votre arrivée (si accord médical) à partir de 16h00
-) Durant votre séjour, en l'absence d'activités obligatoires
 - Lundi, mercredi, jeudi, vendredi : 9h00 à 11h30 et 13h00 à 18h30
 - Mardi : 9h00 à 12h15 et 13h00 à 18h30
 - Samedi, dimanche : 9h00 à 12h00 et 13h00 à 18h30

Sorties d'essai thérapeutique

Elles sont possibles à partir du troisième week-end :

- Sorties à la journée, de 9h00 à 18h00 le samedi et/ou le dimanche.
- Sorties week-end, du vendredi 17h00 au dimanche 16h00.

Le nombre accordé est variable en fonction de la durée de votre séjour :

- Séjour de 6 semaines : 1 sortie week-end et 2 sorties à la journée,
- Séjour de 8 semaines : 2 sorties week-end et 4 sorties à la journée,

Ces sorties doivent faire l'objet d'une demande écrite que vous devez remettre **au plus tard à 12h00 le mercredi précédent le week-end concerné à votre service référent**. Ces demandes sont alors soumises à l'avis du médecin et de la direction.

Nous vous rappelons que durant le séjour dans notre établissement, vous ne pourrez utiliser votre véhicule qu'à l'occasion des sorties week-end et des sorties à la journée.

Visites famille et entourage dans l'établissement



Les visites de la famille et de l'entourage sont possibles à partir du troisième week-end. Les familles disposent d'espaces de convivialité dans le respect des horaires affichés.

Les visites doivent se dérouler en dehors de la prise en charge thérapeutique, essentiellement le week-end (sauf situation exceptionnelle), la direction devant en être informée au préalable.

A leur arrivée, il est demandé aux visiteurs de se présenter à l'accueil ou à l'infirmierie. Les familles ont la possibilité de rencontrer les membres de l'équipe sur rendez-vous, avec l'accord de la résidente.

L'établissement ne fournit pas de repas aux personnes de l'extérieur. Le village dispose de plusieurs possibilités d'hébergement et de restauration, ainsi que d'un office de tourisme.

Votre chambre

A votre arrivée, vous allez occuper une chambre à deux lits, avant d'intégrer une chambre individuelle, selon les disponibilités. Les mamans accompagnées de leur(s) enfant(s) intégreront dès leur arrivée une chambre individuelle (aménagée pour accueillir mère et enfant(s)).

L'établissement possède un ascenseur ainsi que deux chambres aménagées pour personne à mobilité réduite.

Les chambres sont équipées de toilettes et de douches ainsi que d'un téléphone individuel.

Les repas

Ils sont pris en commun au réfectoire. Votre présence est obligatoire.

Horaires : - Petit déjeuner : de 7h00 à 8h30
 - Déjeuner : à 12h15
 - Dîner : à 19h00

Pour des raisons d'hygiène, il est interdit de stocker des denrées périssables dans les chambres.

Nutrition

L'adaptation des régimes se fait sur prescription.

Boissons :

Un distributeur est mis à votre disposition au rez-de-chaussée. Nous vous demandons de ne pas apporter de cafetière ou de bouilloire.

Votre trousseau

Tout le linge de literie est fourni par l'établissement.

Veillez à apporter votre linge personnel et votre nécessaire de toilette (y compris serviettes et gants de toilette). Nous vous demandons de prévoir une tenue de sport et un maillot de bain.

Linge

Une lingerie comprenant machines à laver, sèche-linge, table et fer à repasser est à votre disposition. L'achat des jetons pour les machines et de la lessive se fait auprès de la monitrice « vie quotidienne ».

Tarifs : - 2 jetons lave linge + 2 doses de lessive : 1€
 - 1 jeton sèche linge : 0.50 €

Téléphone

Le téléphone portable est admis. Pour le respect d'autrui, son utilisation n'est pas autorisée lors des activités, entretiens, repas et dans les lieux communs.

Chaque chambre est équipée d'un téléphone : les appels vers l'extérieur sont gratuits, uniquement sur des postes fixes et en France Métropolitaine. Concernant les appels vers d'autres numéros (mobiles, spéciaux,...) vous devez vous procurer une carte téléphonique prépayée.

Les appels provenant de l'extérieur sont autorisés de 7h00 à 22h30.

Courrier

La distribution du courrier se fait à l'accueil à partir de 11h30. Une boîte à lettre est à votre disposition pour le courrier départ.

Objets de valeurs

Les chambres sont équipées de placard fermant à clé. Vous pouvez si vous le souhaitez déposer vos valeurs (argent liquide, carte bancaire, chéquier etc...) dans un coffre, auprès du service comptabilité. Vous conservez sous votre responsabilité votre téléphone portable, votre ordinateur, vos clés, et autres affaires personnelles ...

Des distributeurs de billets sont disponibles dans le village, auprès du réseau bancaire.

Télévision

Les chambres ne sont pas équipées de télévision.

Un espace télévision-informatique est à votre disposition.

WI-FI

Notre établissement possède un accès WI-FI. Cet accès est un service gratuit, néanmoins soumis à des règles d'usage. En cas de non-respect de celles-ci le système de sécurité informatique bloque immédiatement l'accès aux appareils en cause.

Bibliothèque :

- *Bibliothèque interne* : Des livres sont mis à votre disposition.
- *Bibliothèque municipale* : Vous avez également la possibilité d'emprunter gratuitement des livres à la bibliothèque municipale munie d'une fiche et d'une carte magnétique (fournie par la monitrice vie quotidienne).

Culte :

Les coordonnées des représentants des différents cultes sont disponibles auprès du service vie quotidienne.

Identification des catégories de personnel

Les bureaux sont identifiés au nom et fonction des professionnels que vous pouvez être amené à rencontrer. Les agents de bionettoyage et les cuisiniers sont en tenue blanche.

Service social

Vous pouvez prendre directement rendez-vous avec l'assistante sociale de l'établissement afin de vous accompagner dans le suivi des démarches sociales.

Service mère enfant

Un document spécifique sur son fonctionnement est remis aux patientes qui viennent avec leur enfant.



Centre de soins spécialisé
Sainte Marie

FORMALITES ADMINISTRATIVES

FICHE 3

Régime obligatoire : La demande de prise en charge administrative des frais de séjour, auprès de votre caisse d'assurance maladie, se fera le jour de votre arrivée dans l'établissement.

Régime complémentaire : Concernant la prise en charge de votre séjour auprès de votre mutuelle, il est préférable de vous renseigner avant votre arrivée. En effet certains organismes ne prennent pas la totalité des frais en charge.

Déroulement et modalités d'arrivée :

→ Les admissions ont lieu le **mardi à 14 heures**.

→ Vous devrez présenter au bureau des entrées avec **tous les justificatifs nécessaires** (carte d'assuré social et carte mutuelle **à jour**, pièce d'identité, ...)

→ Nous vous informons que pour des raisons de sécurité d'identité, vous serez prise en photo le jour de votre arrivée. Cette photo sera présente uniquement dans votre dossier médical.

→ Si vous venez en transfert direct d'un établissement de santé il vous sera demandé un bulletin de situation.

→ Si vous ne nous avez pas retourné l'imprimé « **personne de confiance** » et « **désignation du médecin** », ils vous seront réclamés lors de votre admission (imprimés envoyés avec le courrier de confirmation de votre arrivée).

→ Une caution de 20 Euros vous sera demandée et vous sera restituée en fin de séjour si votre chambre est propre et sans dégradation et si la clé est restituée. Dans le cas contraire, elle pourra être conservée dans son intégralité ou partiellement.

Les formalités et le déroulement de votre sortie définitive :

Le lundi nous vous invitons à remplir le questionnaire de satisfaction.

Les sorties ont lieu le mardi le matin ou l'après midi selon votre convenance. Vous devez libérer votre chambre pour 08h30.

Vous devez vous présenter :

Au bureau de l'accueil pour :

- Rendre les clés de votre chambre,
- Récupérer votre caution (selon conditions),
- Récupérer des bulletins de situation et éventuellement votre bon de transport,

Au service infirmerie :

- Pour prendre votre ordonnance de sortie, votre courrier de sortie à remettre aux professionnels de santé que vous avez désigné à l'entrée,
- Et reprendre vos effets personnels retirés lors de votre admission.

Les frais de séjour :

Le régime obligatoire d'assurance maladie :

- Prise en charge à 80 % du 1^{er} jour au 30^{ème} jour, puis à 100% à partir du 31^{ème} jour.
- Prise en charge à 100 % : dès le 1^{er} jour, si ALD en rapport avec le séjour.

Vous-même ou votre mutuelle complémentaire :

- **Le forfait d'entrée :** Si votre séjour n'est pas pris en charge à 100%, par le régime obligatoire, vous ou votre mutuelle devrez payer une partie du forfait d'entrée correspondant à 20 %, soit 12€84 (tarifs au 01/03/2016).
- **Le ticket modérateur :** Si votre séjour n'est pas pris en charge à 100%, vous ou votre mutuelle devrez payer le ticket modérateur correspondant à 20%, soit 16€79 par jour pendant les 30 premiers jours (tarifs au 01/03/2016).
- **Le forfait journalier :** à votre charge ou à la charge de votre mutuelle : 18€ par jour
- **La chambre particulière :** facturée 40 € par jour.

Attention, votre mutuelle peut ne pas prendre la totalité de votre séjour en charge.

Veillez à bien vous renseigner auprès d'elle.

Faites lui compléter l'imprimé de demande ci-joint, il vous sera réclamé lors de votre admission.

La part non prise en charge vous sera facturée.

CMU : Les bénéficiaires de la CMU sont pris en charge en totalité.

Les frais restant à votre charge :

Pour les frais non pris en charge ni par le régime obligatoire, ni par la mutuelle, une facture vous sera remise à votre départ ou expédiée à votre domicile.

Le transport

Vous pouvez accéder ou repartir de l'établissement :

- avec votre véhicule personnel : les clés seront alors gardées à l'infirmerie le temps de votre séjour.
- en transport en commun (car ou train)
- en véhicule sanitaire sous réserve d'une demande d'accord préalable auprès de votre caisse de sécurité sociale. Une prescription médicale de transport est nécessaire pour bénéficier de cette prise en charge de votre caisse d'assurance maladie, que ce soit un taxi, un VSL ou une ambulance.



Centre de soins spécialisé
Sainte Marie

DROITS ET OBLIGATIONS

FICHE 4

Règlement intérieur (à l'arrivée et en cours de séjour) :

L'admission ne sera effective qu'à la seule condition d'un **contrôle éthylotest négatif**. Selon l'indication thérapeutique, un test de dépistage multi drogue peut être également réalisé.

Lors de votre installation dans la chambre, il sera effectué la vérification des bagages d'où seront retirés tout objet dangereux (ciseaux,...) et certains produits à base d'alcool. De plus, si vous êtes venue avec votre propre véhicule, les clés vous seront demandées et conservées à l'infirmerie tout au long de votre séjour (hormis pendant les sorties week-end et à la journée).

Nous vous informons qu'il est inutile de venir avec votre traitement en cours, seule une ordonnance est nécessaire. En cas de traitement spécifique, l'établissement prendra contact auprès de vous.

L'introduction dans l'établissement de produits psycho-actifs (alcool, drogues illicites, médicaments non prescrits) est interdite.

Abstinence d'alcool et/ou de tout autre produit illicite pendant le séjour.

Toute forme de violence physique ou verbale n'est pas tolérée.

Il est interdit de fumer dans les chambres et dans l'enceinte de l'établissement (conformément au décret 2006 – 1386 du 15/11/2006).

Toute infraction à ce règlement peut entraîner une rupture de contrat.

Règles de vie :

Le calme et la courtoisie sont nécessaires au repos de chacun. Ils sont, de plus, les garants d'un séjour agréable. Aussi, nous vous invitons à respecter le calme et la propreté de l'établissement, d'adopter une tenue vestimentaire correcte à partir de 8h00 et à veiller à avoir une bonne hygiène.

Par ailleurs, nous vous invitons également à respecter les horaires.

Consignes de sécurité :

Les consignes de sécurité sont affichées dans les chambres.
La résidente est priée d'en prendre connaissance dès son arrivée.
L'accès à l'ascenseur est interdit aux enfants non accompagnés.

Directives anticipées :

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation et d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, les directives anticipées peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment.

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 : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Nous tenons à votre disposition un formulaire de directives anticipées que vous pouvez remplir en lien avec le médecin.

Personne de confiance :

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou un médecin traitant et qui sera consulté au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si vous souhaitez, la personne de confiance vous accompagne dans vos démarches concernant vos soins et assiste aux entretiens médicaux. Elle vous assiste mais ne vous remplace pas.

Consentement libre et éclairé

Les médecins s'engagent à vous communiquer les informations dont vous estimerez avoir besoin et à rechercher votre consentement pour les traitements et les examens qu'ils vous proposent.

Il vous appartiendra de désigner les personnes que vous voulez voir informées de votre état de santé par les médecins.

Accès aux informations personnelles, confidentialité

L'ensemble des informations de votre prise en charge est soumis au secret professionnel et au respect de la confidentialité, confié à l'équipe de soin.

Seules les personnes pour lesquelles vous aurez donné votre autorisation aux équipes médicales et soignantes, pourront recevoir des informations vous concernant.

Le centre spécialisé Sainte Marie dispose de traitements automatisés, sécurisés et déclarés auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du service.

Les informations recueillies lors de votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit ainsi que pour les données administratives, au service de facturation.

Ces données sont protégées par le secret médical et régies par une charte du bon usage des ressources informatiques. Elles sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement pour traitement statistique.

Vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées par la loi*. Ce droit d'opposition de la personne ne peut s'exercer que pour autant que le traitement des données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés*, vous pouvez obtenir communication des données vous concernant en vous adressant au responsable de cet établissement ou au secrétariat.

(*La loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, garantissant la protection des informations nominatives traitées (www.cnil.fr).

Accès au dossier médical :

Conformément aux dispositions de la loi du 4 mars 2002, relative aux droits du malade, et à celles de ses décrets d'application, vous disposez d'un droit d'accès direct à votre dossier médical.

Tout médecin inscrit à l'ordre (dont votre médecin traitant) et que vous aurez préalablement désigné, peut également prendre connaissance du contenu du dossier. Dans tous les cas, pour accéder à celui-ci, il vous faut remplir un formulaire disponible auprès du secrétariat accompagné d'une photocopie de votre pièce d'identité. Pour cela vous avez la possibilité de vous adresser directement au bureau d'accueil ou d'effectuer une demande par courrier, adressé à l'attention de Mme la Directrice. Si vous souhaitez prendre connaissance de votre dossier médical avant votre départ de l'établissement, nous vous demandons de faire votre demande au moins huit jours avant.

Les dossiers des patientes sont conservés 20 ans à compter du dernier séjour/ prise en charge par l'établissement ou **10 ans** à compter de la date du décès.

Examen des plaintes et réclamations :

La Commission des usagers (CDU) a pour mission :

- de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.
- de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches pour exprimer leurs remarques et suggestions, mais aussi des griefs.

La composition de la commission est affichée sur le panneau d'information destinée aux patientes.

En cas de problèmes rencontrés lors de votre séjour, vous pouvez adresser une lettre à l'attention de Madame la directrice afin de l'informer de votre litige et une rencontre pourra vous être proposée avec la Commission des usagers. Vous pouvez également être accompagnée d'un représentant des usagers dans votre démarche.

ARTICLE R1112-91 CSP (Code de la santé publique)

(Inséré par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 art. 1 journal officiel du 4 mars 2005)

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 R1112-92 CSP

(Inséré par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 art. 1 journal officiel du 4 mars 2005)

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qu'il lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qui procède à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

ARTICLE R1112-93

(Inséré par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 art. 1 journal officiel du 4 mars 2005)

Le médiateur, saisi par le représentant légal ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

ARTICLE R1112-94

(Inséré par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 art. 1 journal officiel du 4 mars 2005)

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'évaluation de la satisfaction des usagers :

La qualité des conditions d'accueil et de séjour dans l'établissement étant une de nos priorités, nous mettons à votre disposition un « questionnaire de sortie » le jour de votre sortie, afin que vous nous fassiez part de vos impressions sur votre séjour dans notre établissement.

Nous vous remercions de le compléter et de le déposer auprès de l'accueil ou dans la boîte aux lettres située en face du bureau d'accueil. Vos réponses sont transmises à la direction et font l'objet d'un traitement statistique annuel et d'une présentation aux services concernés. . Les résultats annuels des questionnaires sont affichés sur le tableau d'informations patientes.

Non divulgation de présence

Vous pouvez demander à ce que votre présence ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs, en le signalant au bureau des entrées dès votre arrivée ou au moment de votre admission. Ainsi, aucune communication extérieure ne vous sera transmise, et à toute personne extérieure, il sera mentionné que cette personne n'est pas dans l'établissement.

Certification, qualité des soins

L'établissement poursuit sa démarche d'amélioration de la qualité de la prise en charge et de sécurité des soins au travers des différentes certifications. Vous pouvez consulter les derniers résultats sur le site scopesanté.fr et sur le panneau d'affichage réservé à l'information des patientes.

Les infections nosocomiales sont des infections acquises dans les établissements de santé et peuvent concerner tant les patientes que le personnel.

A cette fin, l'équipe opérationnelle d'hygiène du Centre Ste Marie se réunit pour établir un programme annuel de lutte et en suivre la réalisation. Ce programme comprend entre autre la rédaction ou réactualisation de protocoles, des formations, des actions de prévention et surveillance.

Elle veille aussi à la gestion globale et coordonnée des risques visant à lutter contre les infections associées aux soins.

CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE

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

Les principes généraux



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.

ACCES A LA MAISON SAINTE MARIE

Accès autoroute : A75 sortie 40

Accès SCNF : Gare

Accès Aéroport : Rodez



Centre de soins Spécialisés
Maison Sainte Marie
Place du Pré Commun
48500 LA CANOURGUE

Tél : 04 66 42 56 56

Fax : 04 66 32 90 64

Email : contact@maison-sainte-marie.fr

Site : www.maison-sainte-marie.fr

Ensemble contre la Douleur..



Dans cet établissement nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible

Vous avez peur d'avoir mal....

Traiter ou soulager **votre douleur** c'est possible

Prévenir

- **Les douleurs**

parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

Traiter ou soulager

- **Les douleurs chroniques**

comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Vous avez mal... votre douleur, parlons-en

- Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.
- Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous nous indiquerez votre douleur en l'évaluant de 0 à 10. Et cela à l'arrivée et tout au long de votre séjour.
- L'atelier « gestion du traitement » est également l'occasion d'échanger sur vos médicaments.



Pour que votre douleur soit prise en charge au mieux, n'hésitez pas, pendant votre séjour, à la signaler au personnel soignant.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal, ou à avoir moins mal

- **En répondant** à vos questions ;
- **En utilisant** le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique....

FINESSE : 48000835
 STATUT : Public
 VILLE : LA CROIX-BLANCHE
 SECTEUR(S) : Soins de Suite et de Rééducation (SSR)

Indicateurs transversaux de qualité et de sécurité des soins
Année 2015

Source : QUALIAS

Noms des Indicateurs	Intitulé	Description	Secteur	Résultat		
				MO	MS	ME
Qualité du dossier patient	Tenue du dossier patient	Cet indicateur évalue la qualité du dossier du patient hospitalisé	MO	NC	NC	
			MS	01/100	A	
			ME	NC	NC	
			HMI	NC	NC	
Document de sortie	Document de sortie	Cet indicateur, présenté sous forme de faux, évalue la qualité du document de sortie produit le jour de la sortie du patient	MO	NC	NC	
Qualité des flux d'hospitalisation	Délai d'entrée du patient et de flux d'hospitalisation	Cet indicateur évalue la qualité du nombre de flux d'hospitalisation et son délai d'envoi	MS	0/100	C	
			ME	NC	NC	
			HMI	NC	NC	
			MO	NC	NC	
Évaluation de la douleur	Traçabilité de l'évaluation de la douleur	Cet indicateur mesure la traçabilité de l'évaluation de la douleur dans le dossier du patient	MS	NC	NC	
			SSR	95/100	A	
			HAC	NC	NC	
			MO	NC	NC	
Suivi du poids	Dépistage des troubles nutritionnels	Cet indicateur évalue le dépistage des troubles nutritionnels chez le patient adulte	MO	NC	NC	
			MS	0/100	A	
			ME	NC	NC	
			HMI	NC	NC	
Qualité du dossier d'anesthésie	Tenue du dossier d'anesthésie	Cet indicateur évalue la qualité du dossier d'anesthésie	MO	NC	NC	
Traçabilité de l'évaluation de la douleur post-opératoire	Traçabilité de l'évaluation de la douleur post-opératoire avec une échelle en salle de surveillance post-interventionnelle (SSPI)	Cet indicateur, présenté sous la forme d'un faux, évalue la traçabilité de la courbe anesthésique de l'évaluation de la douleur post-opératoire avec une échelle sur la feuille de surveillance du patient en SSPI à l'entrée et à la sortie	MO	NC	NC	
Évaluation du risque d'escarre	Traçabilité de l'évaluation du risque d'escarre	Cet indicateur mesure la traçabilité de l'évaluation du risque d'escarre dans le dossier du patient adulte	HAC	NC	NC	
Décision médicale en équipe en cas de cancer	Réunion de concertation pluriprofessionnelle en soins oncologiques	Cet indicateur évalue si une proposition de traitement a été émise par au moins trois médecins de spécialités différentes lors de la prise en charge initiale d'un patient atteint de cancer	MO	NC	NC	

A
B
C
D
E
NC
 (N.R. : Non répondant ; N.V. : Non validé ; N.C. : Non concerné (pas d'activité) / Non concerné (non comparable))

La lettre et la couleur expriment le positionnement de l'établissement par rapport à l'objectif national fixé à 90%.

Ces indicateurs de qualité et de sécurité des soins dérivent d'une logique de secteur (source: QUALIAS).

La qualité des données a été contrôlée par l'agence régionale de santé compétente de l'établissement.

FINESSE : 400000035
 STATUT : Public
 VILLE : LA CAROUGUELL
 SÉCTEUR(S) : Soins de Suite et de Soins Intensifs (SSSI)

Infections associées aux soins - suite

Année 2014

Source : Bilan 2014

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat	
Événement des infections nosocomiales	Indicateur composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales (ICAN 2)	Cet indicateur évalue l'organisation de la lutte contre les infections associées dans l'établissement, les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre.		59/100	C
Risque infectieux opératoire	Indicateur composite de lutte contre les infections en chirurgie opératoire (ICL-LSO)	Cet indicateur évalue l'organisation de la prévention des infections en chirurgie opératoire, les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre par l'établissement.		NA	NA

A : A ; B : Bon ; C : Moyen ; D : D ; E : D ; F : D ; G : D ; H : D ; I : D ; J : D ; K : D ; L : D ; M : D ; N : D ; O : D ; P : D ; Q : D ; R : D ; S : D ; T : D ; U : D ; V : D ; W : D ; X : D ; Y : D ; Z : D

La lettre indique la classe de performance de l'établissement. Les meilleurs résultats sont en vert, les moins bons en rouge.

Les indicateurs du IQUIN dépendent d'une logique d'activité établissement (source : BILAN 2014).

Centre de Soins Spécialisé

Tel : 04.66.42.56.56.

Maison Sainte Marie

Fax : 04.66.32.90.64.

Place du Pré Commun

48500 LA CANOURGUE

FINESS : 480000835

DMT : 214

Veillez faire compléter ce document par votre mutuelle complémentaire

(Ne concerne pas les personnes bénéficiant de la CMU)

Nom et coordonnées de la mutuelle complémentaire :

.....
.....
.....

Nom et coordonnées de l'assuré :

Personne hospitalisée

.....
.....

Date d'entrée prévue dans l'établissement :

N° de contrat :

.....

Demande de prise en charge pour : M

Ticket Modérateur

Forfait Hospitalier

Chambre particulière

Tampon et signature de la mutuelle :

A nous retourner soit :
- par fax au 04 66 32 90 64
- par courrier
- le jour de votre admission