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 : *ssr addictologie a2lfs.fr*

Soins Médicaux 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 Médicaux et de Réadaptation en 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, Chef de service, Comptable, Secrétaires, Qualiticien.*

Service médical et paramédical : *Médecins, Infirmières.*

Thérapeute familial

Psychologues

Assistante sociale

Monitrices d'ateliers créativité

Animatrice A.P.A.

Animatrice socio-coiffeuse

Animatrices Service d'Accompagnement Educatif (S.A.E.)

Veilleurs(es) de nuit

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

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 vos relations familiales
- Réfléchir à l'origine de vos difficultés
- Retrouver un rythme de vie et de l'autonomie
- Retrouver l'estime de soi
- Vous réapproprier votre 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,
- Education à la santé,
- Prise en charge de la douleur morale et physique.

Volet psychologique :
- Entretiens individuels,
- Travail systémique, entretiens familiaux,
- Ateliers « apprivoiser ses émotions ».
- Séances de régulation émotionnelle

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

Volet corporel :
- APA (activité sportive adaptée),
- Espace bien être.

Volet créativité :
- Ateliers Expression et Créativité

Prises en charge spécifiques

L'accompagnement individualisé

L'équipe est à votre écoute pour construire avec vous votre projet de soin. Ce projet est adapté à vos besoins et à vos attentes.

La douleur

La douleur, qu'elle soit physique ou morale, n'est pas une fatalité. Elle se prévient, elle se traite. Prendre en charge la douleur, c'est contribuer à retrouver le bien-être, l'appétit, le sommeil, l'autonomie et se retrouver avec les autres. Les traitements 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, à l'évaluer et à vous donner toutes les informations utiles.
La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Elle ne se limite pas à la prescription de traitements médicamenteux. Nous vous proposerons des alternatives telles que des techniques de régulation psychocorporelle, des espaces de paroles…

Le programme d'éducation thérapeutique

Il vise à l'appropriation de connaissances et savoir-faire que vous pourrez mettre en œuvre à votre retour à domicile.
Dans le cadre de votre accompagnement personnalisé, l'équipe peut vous proposer différentes séquences selon vos besoins.

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, 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 informons 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 (10h-12h, 13h30-18h30).

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

A leur arrivée, les visiteurs doivent se présenter à l'accueil ou à l'infirmerie.
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, selon les disponibilités, vous pourriez occuper une chambre à deux lits et vous intègrerez par la suite une chambre individuelle.
Les mamans accompagnées de leur(s) enfant(s) intègreront 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 fixe individuel.

Les repas

Ils sont pris en commun au réfectoire. Votre présence est obligatoire (sauf raison médicale).

Horaires :	- Petit déjeuner	: de 7h00 à 8h30
	- Déjeuner	: de 12h15 à 13h
	- Dîner	: de 19h00 à 19h45

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

Nutrition

L'adaptation des régimes liés à votre état de santé se fait sur prescription médicale.

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.

Suite à l'élimination des timbales en plastique, nous vous demandons de vous procurer un mug (ou grande tasse) pour vos collations.

Nous vous demandons de **ne pas vous surcharger en bagages (2 valises au maximum)** pour raison de place dans les chambres et par commodité dans les transports.

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 du SAE (service d'accompagnement éducatif)

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.
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. Les colis sont vérifiés en votre présence par le personnel. Toute réception de colis après votre départ sera systématiquement refusée.

Objets de valeurs

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 et 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 du SAE (service accompagnement éducatif).

Culte

Les coordonnées des représentants des différents cultes sont disponibles auprès du service SAE (service d'accompagnement éducatif).

Identification des catégories de personnel

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

Prise en charge des enfants

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

FORMALITES ADMINISTRATIVES

FICHE 3

Régime complémentaire : Une demande de prise en charge auprès de votre organisme mutuel complémentaire est faite à votre arrivée dans l'établissement.
Toutefois, il est préférable de **vous renseigner auprès de votre mutuelle.** En effet certains organismes ne prennent pas en charge la totalité des frais.

Déroulement et modalités d'arrivée

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

→Vous devrez vous présenter au bureau des entrées avec **tous les justificatifs nécessaires** (carte vitale et attestation de droits sécurité sociale à jour, carte mutuelle **à jour**, pièce d'identité et si possible l'imprimé « personne de confiance » envoyé lors de votre confirmation d'admission).

→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.

→Une caution de 20 Euros vous sera demandée et vous sera restituée en fin de séjour si votre chambre est propre, 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

A votre départ, nous vous invitons à remplir et à nous remettre 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,
- Récupérer votre courrier de sortie.

Au service infirmerie :
- Pour prendre votre ordonnance de sortie,
- 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 1er jour au 30ème jour, puis à 100% à partir du 31ème jour.**
- Prise en charge à 100 % : dès le 1er jour, si ALD en rapport avec le séjour.

Vous-même ou votre mutuelle complémentaire **:**

- **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 26,86€ par jour pendant les 30 premiers jours (tarifs au 01/03/2024).
- **Le forfait journalier :** à votre charge ou à la charge de votre mutuelle : 20€ par jour.
- **La chambre particulière :** facturée 48 € par jour.

Attention, certaines mutuelles ne prennent pas en charge la totalité du séjour. Veillez à bien vous renseigner auprès d'elle avant votre arrivée dans l'établissement en lui indiquant notre DMT (Discipline Médico Tarifaire) : 518

La part non prise en charge vous sera facturée.

CSS **:** Les bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire (C2S) 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 et 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 :

- Si vous venez de votre domicile et au-delà de 150 km et, une demande d'accord préalable de transport auprès de votre caisse de sécurité sociale doit être effectuée par votre médecin. Cette demande est nécessaire pour bénéficier d'une prise en charge des frais de transport. Elle doit être réalisée au moins 15 jours avant le déplacement.
- Si vous venez en transfert direct d'un établissement hospitalier, voir modalités directement avec eux.

FICHE 4

Règlement intérieur :

L'admission ne sera effective qu'après un éthylotest = 0.

Si les tests urinaires sont positifs à votre arrivée, votre admission est tout de même prononcée. Cependant, les tests effectués durant votre séjour devront diminuer de palier ou être négatifs.
Durant votre séjour, nous pouvons procéder à des éthylotests et à des tests urinaires de manière inopinée.

Lors de votre installation dans la chambre, il sera effectué la vérification des bagages d'où seront retirés tous objets dangereux (ciseaux, couteau et autre objet tranchant …) et certains produits à base d'alcool. Ces objets seront stockés dans une boîte nominative à l'infirmerie.

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'infirmière de l'établissement prendra contact auprès de vous.

Toute introduction d'alcool et de drogue est interdite.

L'utilisation de médicaments non prescrits est interdite.

L'abstinence à tout produit est exigée durant le séjour.

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

Toute infraction à ce règlement entraine une rupture de contrat.

Veuillez également respecter l'interdiction de fumer et de vapoter dans les chambres, à l'intérieur de l'établissement (conformément au décret 2006 – 1386 du 15/11/2006).

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, à adopter une tenue vestimentaire correcte à partir de 8h00 et à veiller à avoir une bonne hygiène.

Nous vous demandons également de respecter les horaires et de ne pas utiliser l'ascenseur la nuit.

Consignes de sécurité

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

Directives anticipées (*Article L1111-11 du code de la santé publique)*

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.
La durée de validité de ces directives est illimitée mais elles sont modifiables ou révocables 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.

Si vous ne vous les avez pas encore rédigées, vous pouvez le faire pendant votre hospitalisation. Pour cela un imprimé sera mis à votre disposition. Demandez-le au médecin de l'établissement.

Personne à prévenir

Vous pouvez désigner une ou plusieurs personnes à contacter en cas de besoin,
Cette personne pourra être avertie de votre présence ainsi que de votre sortie. Les informations couvertes par le secret médical ne lui seront pas communiquées.

Personne de confiance *(Article L1111-6 du code de la santé publique)*

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Elle peut être un parent, un proche ou un médecin traitant. Cette personne de confiance sera consultée au cas où la personne majeure serait hors d'état d'exprimer sa volonté et/ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si vous le souhaitez, la personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches concernant vos soins et assister aux entretiens médicaux. Elle vous assiste mais ne vous remplace pas.

Consentement libre et éclairé *(Article L1111-6 du code de la santé publique)*

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 informer de votre état de santé. Le cas échéant, l'information sera transmise par les médecins.

Accès aux informations personnelles, confidentialité

Votre admission au SMR Sainte Marie conduira le personnel à saisir informatiquement des données vous concernant. Ces informations administratives, sociales, médicales, sont recueillies et enregistrées directement auprès de vous et de la structure en amont lors de votre admission ou pendant votre séjour.

Les informations recueillies lors de votre hospitalisation feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Il s'agit de répondre à des obligations légales ou de favoriser la coordination entre les professionnels sur votre prise en charge.
L'ensemble des informations est soumis au secret professionnel et au respect de la confidentialité.
Seules les équipes médicales, soignantes et éducatives, que vous aurez désignées, pourront recevoir des informations vous concernant.

Seuls les professionnels de santé ont accès au dossier médical. Ces données sont protégées par le secret médical et régies par une charte de bon usage des ressources informatiques.

Toutefois, certains éléments peuvent être communiqués ou transmis :

- à des médecins externes en cas de consultations ou lors du départ de l'établissement,
- au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement pour traitement statistique.

Les dossiers des patientes sont conservés 20 ans à compter du dernier séjour ou 10 ans à compter de la date du décès. Les données informatiques collectées sont hébergées sur le serveur de l'établissement.

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

Vous/votre tuteur bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification des informations, d'un droit de définir la durée de conservation et d'effacement, d'un droit de communication des données après votre décès. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant. Ce droit d'opposition ne peut s'exercer que si le traitement des données nominatives mis en cause ne répond pas à une obligation légale.

Le délégué à la protection des données pour le Centre Sainte Marie peut être joint par courrier à : SMR Sainte Marie, Madame la Directrice, à l'intention du DPD, 6 place du pré commun, 48500 LA CANOURGUE.

Toutes précautions utiles, mesures organisationnelles et techniques appropriées sont appliquées pour préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité de vos données à caractère personnel et notamment empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Si nous constatons une faille de sécurité dans le traitement de vos données susceptibles d'entrainer un risque élevé pour vos droits et libertés, nous vous en informerons ou informerons votre représentant légal dans les meilleurs délais.

Vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL pour une atteinte aux règles de protection des données personnelles. Vous disposez d'un téléservice en ligne (site de la CNIL) ou vous pouvez adresser un courrier postal à la CNIL.

Le Dossier Médical Partagé

Le dossier médical partagé (DMP) est un carnet de santé, informatisé et sécurisé, Accessible sur Internet.
Il permet au patient et aux professionnels de santé autorisés, de partager, partout et à tout moment, les principales informations médicales utiles à la coordination, la qualité et la continuité des soins (traitements, résultats d'examens, antécédents et allergies, comptes rendus d'hospitalisation…).
Chaque personne bénéficiaire d'un régime de sécurité sociale peut, si elle le souhaite, bénéficier gratuitement d'un DMP.
Depuis janvier 2022, le Dossier médical partagé (DMP) est intégré dans l'espace numérique de santé intitulé « Mon espace santé ».
Cet espace comprend déjà une version améliorée du DMP, une messagerie sécurisée et de nouveaux services.
Les informations produites au cours de votre hospitalisation et utiles à la coordination des soins seront déposées dans votre DMP (lettre de liaison, compte-rendu hospitalier, résultats d'examen).

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.
En application du code de la santé publique articles R1111-1 à R1111-8 (accès aux informations de santé à caractère personnel), vous/votre tuteur pouvez avoir accès à ces informations en vous adressant à la direction de l'établissement par courrier.
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 sera nécessaire de compléter 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 la fin de votre séjour.

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.
Vous avez la possibilité de contacter les Représentants des Usagers par un courrier dans la boite à lettres prévue à cet effet et située dans le hall d'entrée de l'établissement.

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 transmis 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 compétant 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, rencontrer 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.

Vous pouvez également faire part de vos remarques directement aux représentants des usagers : il vous suffit de déposer un courrier dans la boite aux lettres réservée et identifiée « représentants des usagers » dans le hall d'accueil.

Vous avez la possibilité de déclarer un EIGS (Evènement Indésirable Grave Associé aux Soins). Il s'agit de tout évènement non souhaité qui peut affecter la santé d'une personne. Pour cela vous pouvez vous rendre sur le portail de signalement dédié : https://signalement.social-sante.gouv.fr

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 au moment de votre admission.**
Ainsi, aucune communication extérieure ne vous sera transmise et, à toute personne extérieure qui cherche à vous contacter, il sera mentionné que la personne demandée 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 de la certification et d'indicateurs pour la qualité et la sécurité des soins. Vous pouvez consulter les derniers résultats sur le site : https://www.has-sante.fr/jcms/1536_FicheEtablissement/fr/ctre-postcure-alc-ste-marie-canourgue 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 de 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
6Place 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