

Centre Hospitalier

Le Nouvion
en Thiérache



LIVRET D'ACCUEIL

40, rue André Ridders
02170 Le Nouvion-en-Thiérache
Standard : 03 23 97 56 56
www.ch-lenouvion.fr

• Pour nous joindre

Standard général

03 23 97 56 56

Consultations spécialisées : pour toute demande de rendez-vous,
merci de contacter le 03 23 97 56 42,
du lundi au vendredi entre 8h00 et 17h30
courriel : admissions@ch-lenouvion.fr
Télécopie : 03 23 97 56 58

Médecine - SRR

03 23 97 56 41

Secrétariat médical
du lundi au vendredi entre 8h00 et 17h00
ou 03 23 97 56 35 en dehors des horaires d'ouverture du secrétariat
courriel : secretariat.medical@ch-lenouvion.fr
Télécopie : 03 23 97 56 32

EHPAD - Accueil de Jour

03 23 97 56 01

Renseignements - Demandes d'admission
03 23 97 56 39
du lundi au vendredi entre 8h00 et 17h00
courriel : hebergement@ch-lenouvion.fr

SSIAD - HAD

03 23 97 56 03

Secrétariat du lundi au vendredi entre 8h00 et 17h00
courriels : had@ch-lenouvion.fr ou ssiad@ch-lenouvion.fr
Télécopie : 03 23 97 56 34

Secrétariat de direction :

03 23 97 56 47

du lundi au vendredi entre 8h00 et 17h00
courriel : secretariat.direction@ch-lenouvion.fr
Télécopie : 03 23 97 56 57

BIENVENUE

au Centre Hospitalier

LE NOUVION-EN-THIÉRACHE

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Ce *livret d'accueil* a été rédigé à votre *attention*

Il a pour objectif de vous fournir les informations dont vous pourriez avoir besoin lors de votre admission, durant votre séjour ou à votre sortie.

Il vous permettra de mieux connaître le Centre Hospitalier de Le Nouvion-en-Thiérache. Il répondra sans doute aux principales questions que vous vous posez, mais n'hésitez pas à demander des informations complémentaires aux professionnels de santé qui assurent votre prise en charge.

Ce livret a également pour objectifs de vous rappeler vos droits, nos engagements à votre égard mais aussi les obligations qui sont les vôtres dès lors que vous séjournez dans l'établissement.

Tous les personnels sont attachés à vous assurer la meilleure prise en charge. Leur pratique professionnelle

respecte les exigences légales. Ils sont engagés dans des actions d'évaluation et d'amélioration continue de la qualité des soins.

Afin d'adapter au mieux nos prestations à vos attentes, il vous est proposé de répondre à un questionnaire écrit de satisfaction à tout moment au cours de votre séjour. Nous vous remercions de prendre un peu de temps pour nous faire part de votre avis et de vos suggestions.

Si vous rencontrez des difficultés ou si vous avez besoin d'informations plus personnelles, faites le savoir au médecin qui assure votre suivi ou au Cadre de Santé responsable de votre unité.

La Direction et l'ensemble des professionnels vous souhaitent un prompt rétablissement.

Pensez à renseigner le questionnaire de satisfaction

NOTRE SITE INTERNET

Dans le souci constant de renforcer l'information sur ses missions et son fonctionnement, l'établissement a développé un site ergonomique, offrant un accès rapide et facile aux informations essentielles et pratiques.



L'adresse internet est la suivante : www.ch-lenouvion.fr

MIEUX
CONNAÎTRE

L'ORGANISATION

LES
PROFESSIONNELS

VOTRE
ADMISSION

L'ABECEDAIRE
DE VOTRE SEJOUR

INFOS
SANTE

DROITS
ET DEVOIRS

VOTRE
SORTIE

CHARTRE

MIEUX CONNAITRE

le Centre Hospitalier

MIEUX
CONNAITRE

L'ORGANISATION

LES
PROFESSIONNELS

VOTRE
ADMISSION

L'ABECEDAIRE
DE VOTRE SEJOUR

INFOS
SANTE

DROITS
ET DEVOIRS

VOTRE
SORTIE

CHARTRE

Secteur Hospitalier

- 15** lits de Médecine, dont 4 identifiés en Soins Palliatifs
- 15** lits de Soins de Suite et de Réadaptation, dont 2 identifiés en Soins Palliatifs
- 15** places d'Hospitalisation à Domicile (HAD)

Secteur Médico-Social

- 87** lits d'EHPAD dont un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) de 14 places

- 8** places d'Accueil de Jour Alzheimer

Un service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) comprenant :

- 72** places pour Personnes Agées dont :
 - 10** places d'ESAR (Equipe Spécialisée dans les soins d'Accompagnement et de Réhabilitation des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer)
 - 9** places pour Personnes Handicapées

Consultations spécialisées

- Douleur
- Mémoire
- Ophtalmologie
- Diabétologie et Endocrinologie
- Sages-femmes
- Cardiologie
- Imagerie médicale
- Traumatologie et Orthopédie

- Rhumatologie
- Urologie
- Néphrologie

(La liste des spécialités peut être amenée à changer. Merci de bien vouloir consulter la plaquette d'information jointe à ce livret)



L'ORGANISATION

du Centre Hospitalier

MIEUX
CONNAITRE

L'ORGANISATION

LES
PROFESSIONNELS

VOTRE
ADMISSION

L'ABECEDAIRE
DE VOTRE SEJOUR

INFOS
SANTE

DROITS
ET DEVOIRS

VOTRE
SORTIE

CHARTRE

Le Centre Hospitalier est un établissement public de santé administré par un Conseil de Surveillance et dirigé par un Directeur nommé par le Ministère de la Santé.



► *Le Conseil de Surveillance*

Le Conseil de Surveillance se prononce sur la stratégie et exerce le contrôle permanent de la gestion de l'hôpital. Sont requis, les avis des instances consultatives telles que :

- la CME (Commission Médicale d'Établissement),
- le CTE (Comité Technique d'Établissement),
- le CHSCT (Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail),
- la CSIRMT (Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques)

► *Le Directeur*

Avec son équipe, il assure la gestion et la conduite générale de l'établissement.



Il exerce son autorité sur l'ensemble du personnel et représente l'établissement en justice et dans tous les actes de la vie civile.

► *Le Directoire*

Le Directoire est un organe collégial qui :

- approuve le projet médical ;
- prépare le projet d'établissement ;
- conseille le Directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement.

Il est présidé par le Directeur et le Président de la CME (Commission Médicale d'Établissement) est son Vice-Président.

LES PROFESSIONNELS

qui vous entourent



Les personnels médicaux, paramédicaux, médico-techniques, techniques et administratifs sont à votre écoute et unissent leurs efforts pour vous soigner et répondre à vos attentes.

MIEUX
CONNAITRE

L'ORGANISATION

LES
PROFESSIONNELS

VOTRE
ADMISSION

L'ABECEDAIRE
DE VOTRE SEJOUR

INFOS
SANTE

DROITS
ET DEVOIRS

VOTRE
SORTIE

CHARTRE

► *Le Médecin*

Il est responsable de votre traitement et des soins nécessaires à votre rétablissement.

Si vos proches souhaitent le rencontrer, demandez un rendez-vous auprès du secrétariat médical du service.

► *Le Psychologue*

Il est à votre écoute. Il peut vous aider à évaluer et prendre en charge des difficultés émotionnelles et comportementales.

► *L'Ergothérapeute*

Il assure la rééducation et la réadaptation.

► *Le Cadre de Santé*

Il assure la marche générale du service et est à votre disposition pour vous apporter toute information complémentaire.

► *Les Infirmiers*

Ils font le lien entre vous et le corps médical. Ils vous accompagnent tout au long de votre séjour et appliquent les prescriptions médicales.



► *Les Aides-soignants*

Ils assurent vos soins de bien-être et d'hygiène et vous accompagnent dans les gestes de la vie quotidienne.

► *Les Agents des Services Hospitaliers*

Ils assurent l'entretien des locaux et distribuent les repas.

► *Le Secrétariat Médical*

Il est chargé de la gestion des dossiers médicaux et contribue à la délivrance de renseignements d'ordre général.

► *Le Diététicien*

Il intervient en cas de difficultés dans la prise en charge (Dénutrition, prévention de la dénutrition, adaptation des régimes, des textures, éducation en rapport avec une pathologie, ...).

► *L'Assistant de Service Social*

Il vous informe sur vos droits, vous accompagne dans les démarches liées à votre séjour ou à votre sortie de l'hôpital.

► *Le Personnel des autres services*

Equipe de direction, services administratifs, restauration, entretien, ... Vous ne les voyez pas toujours mais ils contribuent à la qualité et au confort des soins et des prestations.

► *Les Stagiaires*

Des stagiaires peuvent être amenés à intervenir auprès de vous dans le cadre de leurs études, après avoir pris en compte votre autorisation.

LES PROFESSIONNELS

qui vous entourent

MIEUX
CONNAITRE

L'ORGANISATION

LES
PROFESSIONNELS

VOTRE
ADMISSION

L'ABECEDAIRE
DE VOTRE SEJOUR

INFOS
SANTE

DROITS
ET DEVOIRS

VOTRE
SORTIE

CHARTRE

Tenues vestimentaires

IDENTIFICATION DES PROFESSIONNELS

A chaque **agent**
une blouse **différente**
et **identifiée**

Blouse blanche :
Médecins, secrétaires.

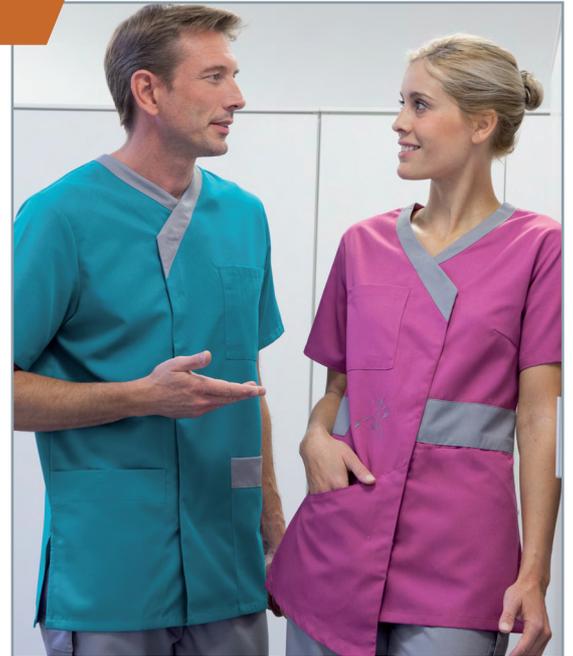


**Blouse turquoise
parement gris :**
Infirmiers, cadres de santé.

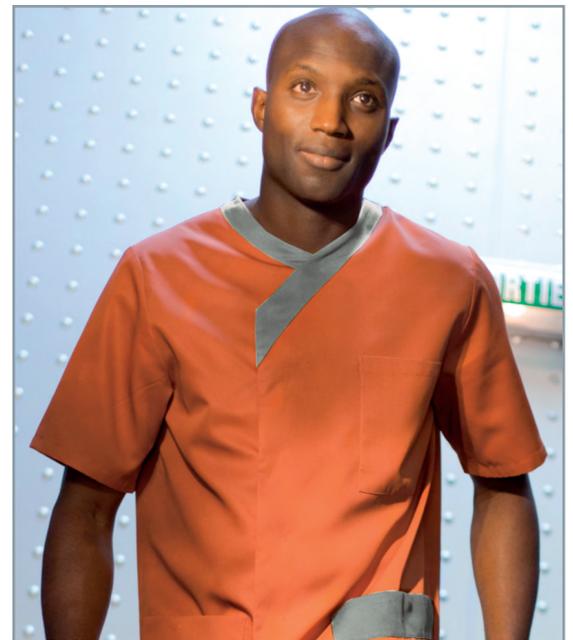


**Blouse framboise
parement gris :**
*Agents des Services
Hospitaliers*

Sachez
que le
personnel,
quels que
soient son
grade ou
sa fonction,
est soumis
au respect
du secret
professionnel
et à la
discrétion
la plus
absolue.



© Initial



**Blouse terra cotta
parement gris :**
Aides-soignants



**Blouse turquoise
parement marron :**
*Assistant de Service Social,
Diététicien, Manipulateur
Radio, Psychologue,
Ergothérapeute, ...*

VOTRE ADMISSION

Votre hospitalisation nécessite des formalités administratives qui sont indispensables à votre prise en charge et aux frais qu'elle engendre.

Le forfait journalier

L'assurance maladie assure une prise en charge à 100% du prix de journée dans certains cas :

- >> Bénéficiaire de la CMU ;
- >> Accident de travail et maladie professionnelle reconnus comme tels ;
- >> Maternité ;
- >> Invalidité ;
- >> Affection de longue durée, pour les seuls traitements et soins en rapport direct avec la maladie ;
- >> Hospitalisation de plus d'un mois sans interruption ;
- >> Bénéficiaire de l'article L. 115 du code des pensions militaires.

Dans les autres cas, la prise en charge est limitée à 80%. Les 20% restant sont à votre charge. Si vous bénéficiez des prestations d'une assurance ou mutuelle complémentaire, l'établissement se mettra en rapport avec elle pour la prise en charge de ces frais, sous réserve que vous en ayez donné les coordonnées lors des formalités d'admission.

* **Le forfait journalier** est une participation aux dépenses hôtelières à la charge du patient hospitalisé. Certaines mutuelles ou assurances complémentaires prennent en charge ce forfait exceptionnellement.

Donnent lieu à exonération du forfait journalier les hospitalisations pour :

- Hospitalisation d'une durée inférieure à 24 heures ;
- Accident de travail et maladie professionnelle reconnus comme tels ;
- Bénéficiaire de l'article L. 115 du code des pensions militaires.

Le service des admissions est à votre disposition pour vous fournir des informations concernant le montant, la prise en charge et les règlements des frais de consultation, de séjour et de transport sanitaire.

Dès votre entrée, il vous sera demandé une pièce d'identité. L'équipe soignante sera amenée à vous poser un bracelet d'identification pour votre sécurité. Cette démarche est impérative du fait de l'identitovigilance afin d'éliminer tout risque de confusion et d'erreur vous concernant.

► Formalités à remplir

Vous-même, ou vos proches, devez vous présenter au service des admissions, ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30.

► Document à fournir pour votre hospitalisation

- Un document officiel d'identité : Carte d'identité ou Passeport ou Carte de séjour, à défaut Carte Vitale avec photographie ;
- Le certificat médical de votre médecin, ou courrier de transfert ;
- Votre carte vitale et à défaut l'attestation qui l'accompagne ;
- Votre carte de mutuelle, d'assurance complémentaire ou d'une prise en charge de cette dernière.

Si vous n'êtes pas inscrit à un régime de sécurité sociale ou si vous ne cotisez pas à une mutuelle, vous devez le signaler lors de votre admission. Nous pouvons vous aider à étudier vos droits et à effectuer les démarches nécessaires à l'obtention de la Couverture Maladie Universelle (CMU)

■ En dehors des heures d'ouverture, votre dossier sera établi ultérieurement à votre chevet ou par votre entourage au service des admissions.

► Frais d'hospitalisation

Les frais d'hospitalisation comprennent :

* **Le prix de journée** : il englobe l'ensemble des frais médicaux, de soins et d'examen ainsi que les frais hôteliers (à l'exception des frais de téléphone, de télévision de chambre particulière et d'accompagnant).

MIEUX
CONNAITRE

L'ORGANISATION

LES
PROFESSIONNELS

VOTRE
ADMISSION

INFOS
SANTE

DROITS
ET DEVOIRS

VOTRE
SORTIE

CHARTRE

L'ABECEDAIRE DE VOTRE SEJOUR

MIEUX
CONNAITRE

L'ORGANISATION

LES
PROFESSIONNELS

VOTRE
ADMISSION

L'ABECEDAIRE
DE VOTRE SEJOUR

INFOS
SANTE

DROITS
ET DEVOIRS

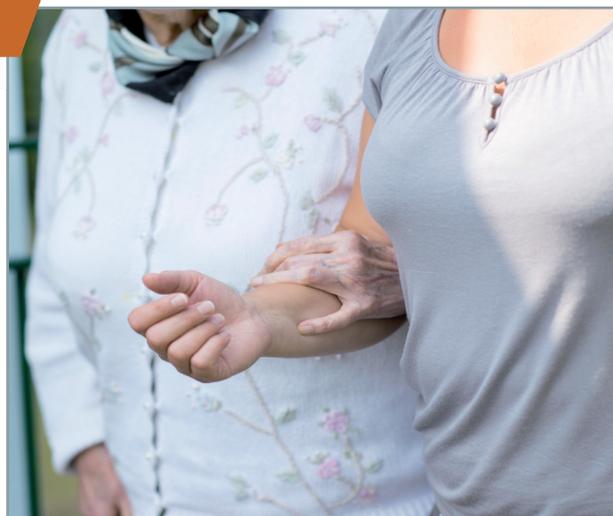
VOTRE
SORTIE

CHARTRE

► **Accompagnants**

Une personne de votre entourage peut être autorisée à passer la nuit auprès de vous, si vous séjournez dans une chambre particulière. Un repas peut lui être servi dans votre chambre selon les tarifs affichés dans le service.

Renseignez-vous auprès du personnel.



► **Alimentation et Boissons**

Des distributeurs de boissons sont à votre disposition dans le hall d'accueil. Toutefois, il vous est recommandé de demander au préalable l'accord du médecin ou de l'infirmier(e) du service pour toute consommation de boisson et d'aliment en dehors des repas.

Si vous y êtes autorisé, ces boissons ou aliments doivent être consommés dans les meilleurs délais et ne doivent en aucun cas être stockés au sein de l'établissement pour des raisons de sécurité sanitaire.

► **Animaux et fleurs**

Pour des raisons d'hygiène, les plantes en terre et les animaux ne peuvent être admis à l'hôpital et sont interdits dans les chambres.

Pour ces derniers, en cas de prise en charge palliative, une dérogation peut être accordée par le médecin après concertation avec la Direction.

► **Argent et objets précieux**

L'établissement n'est pas responsable en cas de perte ou de vol des valeurs, bijoux, argent et effets personnels que vous conservez dans votre chambre.

Il est préférable d'éviter d'apporter des valeurs à l'hôpital.

Vous êtes invité à effectuer sans délai le dépôt des objets et valeurs dont la nature justifie la détention durant

votre séjour dans l'établissement, à la recette perception (Trésor Public) par l'intermédiaire du service des admissions.

Vous pourrez les retirer lors de votre sortie, aux heures d'ouverture de la Trésorerie, muni d'un bulletin d'hospitalisation.

(Articles L 1113-1 à L 1113-10 et R 1113-1 à R 1113-9 du code de la santé publique (CSP))

Nous vous conseillons de confier le reste de vos objets personnels à vos proches.

► **Association**

L'association bénévole Visiteurs de Malades en Etablissement Hospitalier (VMEH) assure une présence amicale dans chaque service, auprès des patients. *Renseignez-vous auprès des infirmiers.*

► **Votre chambre**

Sachez que vous avez la possibilité de demander une chambre particulière en fonction des disponibilités du service.

En l'absence de prescription médicale imposant l'isolement, la demande et l'installation dans une chambre particulière donnent lieu à une facturation sans prise en charge par les régimes obligatoires de sécurité sociale. Renseignez-vous auprès de votre mutuelle : certaines remboursent la totalité ou une partie des frais de chambre particulière.

L'ABECEDAIRE DE VOTRE SEJOUR

MIEUX
CONNAITRE

L'ORGANISATION

LES
PROFESSIONNELS

VOTRE
ADMISSION

L'ABECEDAIRE
DE VOTRE SEJOUR

INFOS
SANTE

DROITS
ET DEVOIRS

VOTRE
SORTIE

CHARTRE

Si une chambre particulière vous est attribuée sur votre demande, le personnel soignant vous fera signer un document spécifique. Vous pouvez régler directement les frais de chambre particulière au moment de votre sortie. Sinon, une facture vous sera adressée à votre domicile.



► *Courrier*

Il est distribué du lundi au vendredi. Recommandez à vos correspondants de mentionner le service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Un vaguemestre s'occupe de la réception de vos colis, mandats ou lettres recommandées.

Le courrier expédié par les patients doit être timbré, il peut être remis au personnel du service ou au bureau d'accueil.

► *Exercice du Culte*

Le personnel de l'établissement respecte vos opinions et vos croyances conformément au principe de la liberté de conscience des personnes hospitalisées. Un représentant des différents cultes peut rendre visite aux patients qui le souhaitent.

Pour le contacter, adressez-vous au Cadre de Santé du service.

► *Linge*

Vous devez vous munir de votre linge personnel : vêtements de nuit, robe de chambre, sous-vêtements, linge de toilette, chaussons...

Son entretien et le renouvellement seront pris en charge par vos proches. De même, n'oubliez pas de prendre votre nécessaire de toilette : brosse à dents, dentifrice, savon, peigne, rasoir, mouchoirs et produits de toilette...

► *Médicaments personnels*

Ils doivent être remis aux infirmiers à l'entrée afin d'éviter les interactions médicamenteuses (pouvant être dangereuses) avec le traitement qui sera instauré dans le service.

Vos médicaments vous seront rendus à votre sortie.

Il est important de prendre exclusivement les médicaments prescrits par le médecin hospitalier qui sont distribués par les infirmiers.

► *Promenades et Sorties*

Si votre état de santé le permet, vous pouvez profiter du parc de l'hôpital. N'oubliez pas de prévenir le personnel du service.

Les sorties à l'extérieur de l'établissement sont interdites sauf dans le cadre d'une permission de sortie autorisée par le médecin et la Direction. →



L'ABECEDAIRE DE VOTRE SEJOUR

► Protection juridique

Le médecin peut proposer une mesure de protection juridique s'il constate une inaptitude du patient à la gestion et la conservation de son patrimoine.



► Prothèses

- Soyez attentif à vos prothèses dentaires et/ou auditives, lunettes, verres de contact, afin d'éviter toute casse ou perte accidentelle.

- Pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien.

► Repas

Les menus sont affichés dans le service. Ils vous sont servis aux heures suivantes :

- Petit déjeuner à partir de 8h00
- Déjeuner : 12h00
- Dîner : 18h00

- Collation adaptée à 16h00 et en soirée. Les repas sont préparés au sein de l'établissement en respectant la réglementation et les normes d'hygiène.

Vos habitudes alimentaires et convictions religieuses seront prises en compte.

En cas de régime prescrit par le médecin, un diététicien interviendra.

► Services extérieurs

En cas de besoin, vous pouvez faire appel à des services extérieurs : Coiffeur, pédicure...

Les frais inhérents demeurent à votre charge.

► Téléphone / TV

Une ligne téléphonique et/ou l'accès à la Télévision Numérique Terrestre (TNT) seront mis à disposition dans votre chambre sur demande.

Une notice vous en précisant le

fonctionnement ainsi que les tarifs vous sont remis à l'ouverture de la ligne. Les communications téléphoniques ainsi que le forfait de mise à disposition de la ligne font l'objet d'une facturation.

La télécommande de la télévision vous sera remise par l'agent d'accueil. Les tarifs de la TV sont affichés en chambre et feront l'objet d'une facturation en fin de séjour.

► Internet / Wifi

Le Centre Hospitalier de Le Nouvion-en-Thiérache offre à ses patients, résidents et familles, disposant d'un appareil mobile (PC portable, smartphone, tablette,...) la possibilité de se connecter gratuitement à Internet.

Les personnes souhaitant bénéficier de cet accès doivent en faire la demande auprès d'un agent de l'accueil, qui leur remettra, pour une durée adaptée, un code et un mot de passe, ainsi que la charte de bon usage du WIFI au sein de l'établissement.

Est interdite la consultation des sites :

- A caractère pornographique.
- Faisant l'apologie de la violence, de la discrimination et/ou de pratiques illégales.
- En infraction avec les dispositions du code de la propriété intellectuelle (téléchargement illégal, etc...).
- Plus généralement, non conformes aux lois en vigueur.

L'établissement s'engage à mettre en œuvre tout moyen pour éviter la consultation de sites dont le contenu est illégal. L'usage malveillant ou frauduleux du fait du tiers engage la responsabilité de ce dernier.

► *Lutte contre la douleur*

Nous allons vous aider à soulager votre douleur :

- *En répondant* à vos questions,
- *En vous expliquant* les soins,
- *En utilisant* le ou les moyens les mieux adaptés,
- *En vous proposant* les antalgiques utiles.
- *En mettant à votre disposition* le contrat d'engagement

« **lutter contre la douleur** » annexé à ce livret.

► *Prélèvement d'organes et de tissus*

Si vous êtes favorable au don d'organes parlez-en dès maintenant à vos proches mais il est préférable que vous soyez porteur d'une carte de donneur. Elle peut être demandée auprès de l'Agence de Biomédecine (coordonnées, ci-dessous) ou bien auprès de différentes associations militantes.

■ Un exemplaire détachable est à votre disposition sur le rabat de la couverture de ce livret d'accueil.

Si vous êtes opposé au don d'organes, vous pouvez manifester votre refus en vous inscrivant sur le registre national prévu à cet effet.

Pour ce faire, il vous faut télécharger le formulaire d'inscription disponible sur le site internet de l'agence de Biomédecine et le renvoyer à l'adresse suivante :

■ Agence de la biomédecine
Registre national des refus
1 avenue du Stade de France
93212 SAINT-DENIS
LA PLAINE CEDEX
http://www.dondorganes.fr/medias/pdf/formulaire_registre_refusvf.pdf



► *Lutte contre les Infections Associées aux Soins*

Les Infections Associées aux Soins sont celles qui touchent un patient au cours de son parcours de soins (hospitalisation, transport sanitaire, prise en charge à domicile, etc...). Ces infections sont celles développées au cours d'un séjour dans un établissement de santé. L'ensemble des professionnels de l'établissement est engagé dans la lutte contre les infections nosocomiales. Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) établit chaque année un programme d'actions destiné à renforcer les dispositifs de lutte contre les infections nosocomiales. Le CLIN est accompagné dans ses missions d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène réglementaire et de correspondants dans les unités.

Pendant votre hospitalisation, vous pouvez recevoir une information individualisée, de la part de l'équipe soignante, si des mesures spécifiques de précautions complémentaires sont nécessaires.

► *Soins Palliatifs*

L'établissement dispose de 6 lits identifiés en soins palliatifs, au sein du service de Médecine-SSR.

« Les soins palliatifs sont des soins actifs dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou terminale. Leurs objectifs sont de soulager les douleurs

physiques ainsi que les autres symptômes et de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle. » *Charte des soins palliatifs et de l'accompagnement*

L'accès à des soins palliatifs est un droit. « Toute personne dont l'état le requiert a le droit d'accéder à des soins palliatifs et à un accompagnement ». *Loi n°99-477 du 9 juin 1999, visant à garantir le droit à l'accès aux soins palliatifs.*

La visée des soins est le soulagement de la souffrance globale, l'amélioration de la qualité de vie, et une prise en soins de confort de la fin de vie.

La famille et l'entourage proche sont intégrés dans la réflexion éthique autour de la personne.

Occasionnellement, ils peuvent participer aux soins de confort à leur demande (toilette, prise des repas, ...). Les visites ne sont contraintes à aucune limite horaire. Un lit accompagnant se trouve à disposition dans la chambre, et en cas de nécessité, un studio équipé peut-être loué aux familles.

L'établissement s'inscrit dans une politique de formation du personnel soignant sur la démarche des soins palliatifs, afin d'assurer une prise en charge et un accompagnement de qualité.

L'approche des soins palliatifs est interdisciplinaire : Médecins, Infirmiers, Aides-soignants, Agents des Services Hospitaliers, Psychologue, Assistant de service-social, Ergothérapeute, Kinésithérapeute, Diététicien.

Un relais en amont et en aval peut-être effectué par le service d'Hospitalisation à Domicile (HAD). Cette prise en charge est notamment conditionnée par le souhait du patient et de son entourage, ainsi que la présence d'une personne accompagnante au domicile.



► Hospitalisation à domicile

Etre hospitalisé chez soi, c'est possible (sous certaines conditions). Le service d'Hospitalisation à Domicile de l'établissement offre une prise en charge globale du patient à son domicile : soins médicaux, paramédicaux, sociaux, réadaptation, accompagnement par un psychologue et un diététicien... **Renseignez-vous auprès de votre médecin ou du service Tél. 03 23 97 56 03**

(Secrétariat : ouvert de 9h00 à 17h00 en semaine).

Le Tabac

L'établissement est un lieu public où il est interdit de fumer (décret 2006-1386 du 15/11/2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif). **Appelez « Tabac Info Service » au 3989 (0,15 € la minute) du lundi au samedi 08h-20h.**



Le Centre Hospitalier applique les principes de la Charte du Patient Hospitalisé et de la Charte des Droits et Libertés de la Personne Agée Dépendante. Vous pouvez en obtenir une copie complète auprès du Cadre de Santé du service.

► **Droit à l'information**

Vous pouvez obtenir tout renseignement sur votre état de santé auprès du praticien qui vous soigne. Votre famille ou vos proches pourront également être reçus par celui-ci en prenant rendez-vous auprès du secrétariat médical.



► **Droit d'accès au dossier médical**

(Articles L.1111-7 et R.1111-1 à R.1111-8 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.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées 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 tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date 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, une fiche informative est à votre disposition auprès du secrétariat médical. →



DROITS ET DEVOIRS

MIEUX
CONNAITRE

L'ORGANISATION

LES
PROFESSIONNELS

VOTRE
ADMISSION

L'ABECEDAIRE
DE VOTRE SEJOUR

INFOS
SANTE

DROITS
ET DEVOIRS

VOTRE
SORTIE

CHARTRE

► Informatique et Libertés

En application de l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et traitement des données d'activité médicale visées à l'article L 710-6 du code de la santé publique, certains renseignements vous concernant, liés à votre séjour sont enregistrés informatiquement. Il vous est possible à tout moment de demander communication de ces données en adressant votre demande à la direction de l'établissement.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi « Informatique et Libertés », en particulier les articles 30 et 40 de la Loi du 6 janvier 1978, tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification pour des raisons légitimes d'une part au service des admissions pour la partie administrative du dossier et d'autre part auprès du médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier pour la partie médicale, le tout dans la limite des obligations légales.

► Directives anticipées et personne de confiance

>> Les 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 ou 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, elles 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.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, un document est à votre disposition auprès du service.

>> La personne de confiance

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

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Parent, proche, médecin traitant,... peuvent remplir cette mission. Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. Une fiche informative relative à la personne de confiance est à votre disposition, en annexe, dans ce livret. →

DROITS ET DEVOIRS

MIEUX
CONNAITRE

L'ORGANISATION

LES
PROFESSIONNELS

VOTRE
ADMISSION

L'ABECEDAIRE
DE VOTRE SEJOUR

INFOS
SANTE

DROITS
ET DEVOIRS

VOTRE
SORTIE

CHARTRE

► *Plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions*

(Article R.1112-91 à R.1112-94 du code de la santé publique)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable du service concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer le Responsable des Relations avec les Usagers. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne vous satisfont pas, vous avez ensuite la possibilité d'exprimer vos griefs par écrits auprès du Directeur de l'établissement.

Le Directeur veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (Articles R1112-79 à R.1112-94 CSP). Il fera le lien avec la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC).

Le Directeur pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CRUQPC. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Outre les médiateurs, la CRUQPC se compose du directeur de l'établissement et de deux représentants des usagers.

La CRUQPC 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 hospitalisées et



de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CRUQPC 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.**

Si vous souhaitez en savoir plus sur la CRUQPC et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative « Comment exprimer votre mécontentement » est jointe au livret et également affichée dans les services.

► *Non divulgation de votre présence*

Vous pouvez demander au bureau des admissions, au standard ou au cadre de Santé du service, que votre présence au Centre Hospitalier ne soit pas communiquée.

DROITS ET DEVOIRS

MIEUX
CONNAITRE

L'ORGANISATION

LES
PROFESSIONNELS

VOTRE
ADMISSION

L'ABECEDAIRE
DE VOTRE SEJOUR

INFOS
SANTE

DROITS
ET DEVOIRS

VOTRE
SORTIE

CHARTRE

► *Certification - indicateurs Qualité - Hygiène*

L'établissement fait l'objet d'une procédure d'évaluation de la qualité et de la sécurité des soins appelée « Certification ». Elle est effectuée par des professionnels externes à l'établissement mandatés par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Cette procédure, indépendante de l'établissement et de ses organismes de tutelle, porte sur :

- le niveau des prestations et soins délivrés aux patients,
- la dynamique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins mise en œuvre par les établissements.

Les résultats sont à disposition auprès du service qualité et via le site internet de l'établissement :

<http://www.ch-lenouvion.fr/>

Ils sont directement consultables sur le site internet de la HAS :

<http://www.has-sante.fr/>

Le site « **Scope santé** », dédié à l'information des usagers sur la qualité des prises en charge dans les établissements de santé, vous permet de consulter les résultats des indicateurs Qualité et Hygiène de l'établissement sous le lien :

<http://www.scopesante.fr/>

► *Expression civique*

Si des élections interviennent pendant votre hospitalisation, l'établissement pourra organiser le vote par procuration.

► *Le consentement éclairé :*

Une information adaptée à votre cas

Les pratiques médicales ont connu ces dernières années de considérables progrès. Les techniques de soins ont

réellement évolué. Evolutions des innovations thérapeutiques, médicamenteuses et chirurgicales, ainsi que des avancées technologiques en matière de diagnostic.

L'information du patient et son consentement éclairé sont à la base de la relation de soins. L'établissement se veut être garant du respect de ces droits fondamentaux.

Afin de vous éclairer, de vous conseiller sur les choix concernant votre santé et de parvenir à une « prise de décision partagée », le médecin vous informera et répondra à vos questions. Vous avez également le droit d'exprimer le souhait de ne pas être informé sur votre demande expresse.

Les médecins et les infirmières se tiennent également à votre disposition pour vous donner tous conseils utiles au bon déroulement des soins et examens.

Dans certains cas, des documents d'informations spécifiques vous seront remis concernant des examens, interventions ou soins particuliers. Ces documents écrits complètent l'information orale donnée par les personnels soignants.

Cas particuliers :

1- Lorsque la personne n'est pas en état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance ou la famille ou, à défaut, un de ses proches doit être consulté préalablement.

2- Le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché. Si le refus de traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale, ou par le tuteur, ou un majeur sous tutelle, risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé de la personne concernée, le médecin donne les soins indispensables.

Afin de préserver les libertés et la quiétude de chacun, nous vous recommandons :

- D'user avec discrétion des appareils de radio et télévision ;
- D'éviter les conversations trop bruyantes ;
- De recevoir ou de passer vos communications téléphoniques avant 21 heures ;
- De recevoir des visites pendant les heures autorisées :

De 13 heures à 20 heures les lundi, mardi, jeudi, vendredi et samedi

De 10 heures à 20 heures le mercredi et le dimanche. Une restriction d'accès est possible pour raison médicale ou à votre demande.

- De respecter les professionnels ;
- De respecter le matériel et les locaux de l'établissement : Toute dégradation intentionnelle peut faire l'objet de poursuites aux fins de dédommagement ;
- De respecter les mesures d'hygiène et les consignes de sécurité affichées dans l'établissement ;
- De ne pas entraver le bon fonctionnement des services pour l'organisation des soins, traitements et examens ;
- De ne pas utiliser de téléphones portables à proximité de matériels médicaux ;
- De ne pas introduire de nourriture venant de l'extérieur pour des questions de sécurité sanitaire ;
- De ne pas introduire dans les

services d'hospitalisation : alcool, armes, explosifs, produits incendiaires, toxiques, dangereux ou prohibés par la loi.

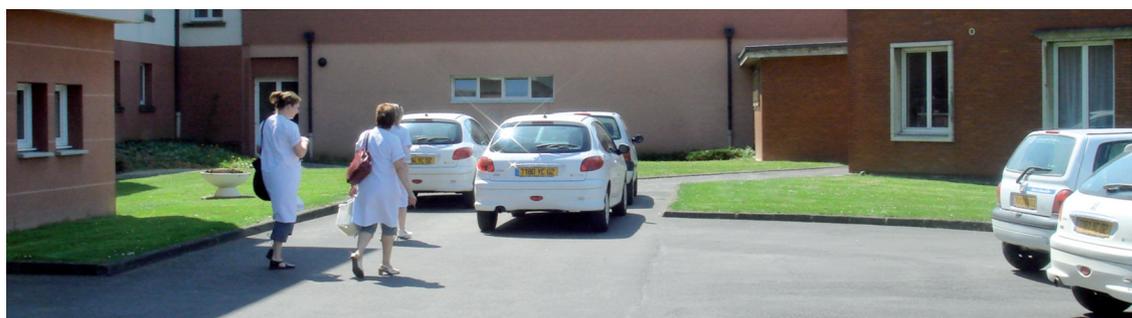
>> En cas de manquement à ces règles, un dépôt de plainte pourra être envisagé et une mesure de sortie disciplinaire prononcée si votre comportement, vos propos allaient à l'encontre de ces dispositions.

Consignes de sécurité

Des consignes de sécurité et des plans d'évacuation sont présents dans les couloirs. Ils vous rappellent la conduite à tenir en cas d'incendie, ainsi que les numéros d'urgence, les règles d'évacuation et de cheminement.

Nous vous recommandons d'en prendre connaissance et de respecter les consignes données par les équipes en cas d'incident.

Un exemplaire papier du règlement intérieur de l'établissement peut être demandé au cadre de santé du service, si besoin.



VOTRE SORTIE

MIEUX
CONNAITRE

L'ORGANISATION

LES
PROFESSIONNELS

VOTRE
ADMISSION

L'ABECEDAIRE
DE VOTRE SEJOUR

INFOS
SANTE

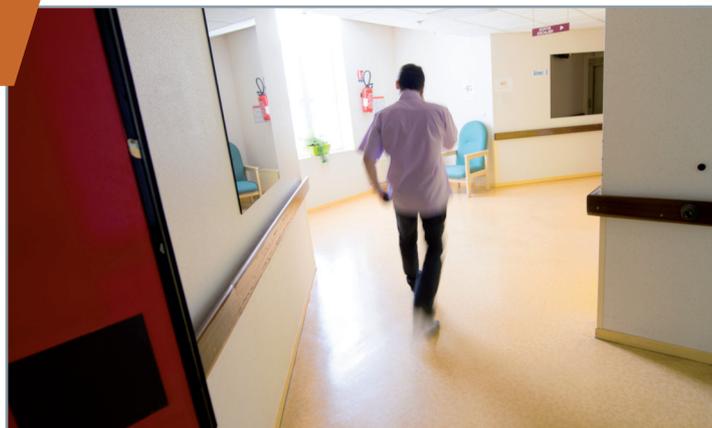
DROITS
ET DEVOIRS

VOTRE
SORTIE

CHARTRE

Formalités

La sortie est prescrite par le médecin du service. Elle intervient entre 10 heures et 12 heures.



Avant de quitter l'établissement, nous vous demandons de passer :

- **Au secrétariat médical** ou au bureau infirmier afin de récupérer les documents utiles à la continuité des soins (ordonnance, lettre de sortie, bon de transport, examens d'imagerie, votre traitement personnel,...)

- **A l'accueil** afin de procéder à une dernière mise à jour de votre dossier et de régler les prestations annexes (téléphone, TV,...). Vous pouvez régler directement par internet sous le lien suivant :

TIPI : <https://www.tipi.budget.gouv.fr>
ou bien en passant par notre site :
www.ch-lenouvion.fr



LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

A tout moment au cours de votre hospitalisation, nous vous invitons à répondre au questionnaire de satisfaction ci-joint. Il peut être rempli de façon anonyme, vous pouvez demander de nouveaux exemplaires au personnel soignant. Il est à remettre au secrétariat médical ou à l'accueil.

Nous vous remercions d'ores et déjà de votre participation qui nous aidera à améliorer la qualité de nos services.

Les informations concernant les résultats du questionnaire de sortie et la satisfaction des usagers sont consultables auprès de la Direction et par voie d'affichage dans les services correspondants.

Si votre état de santé nécessite un moyen de transport approprié (ambulance, V.S.L...)

Une prescription médicale le précisera. Le transport pourra être pris en charge par les organismes d'assurance maladie.

Il sera fait appel à l'ambulancier de votre choix.

Si l'utilisation d'un véhicule non sanitaire, taxi ou voiture particulière est suffisante, les frais engagés pourront être remboursés sous réserve des conditions habituelles de prise en charge du transport des malades.

Nous organisons votre prise en charge dans notre établissement et faisons en sorte que la continuité des soins soit effective lors de votre retour à domicile ou lors d'un transfert dans un autre hôpital.

Un compte-rendu sera adressé à votre médecin traitant désigné lors de votre admission.

Nous vous rappelons que nous ne sommes pas en mesure d'adresser des informations médicales à d'autres spécialistes extérieurs sans votre consentement explicite.

Si vous demandez à sortir contre avis médical, malgré les indications données par le médecin, vous devrez signer obligatoirement une attestation de sortie contre avis médical.

CHARTRE

du patient hospitalisé

MIEUX
CONNAITRE

L'ORGANISATION

LES
PROFESSIONNELS

VOTRE
ADMISSION

L'ABECEDAIRE
DE VOTRE SEJOUR

INFOS
SANTE

DROITS
ET DEVOIRS

VOTRE
SORTIE

CHARTRE



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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

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

CHARTRE

de la personne âgée dépendante



MIEUX
CONNAITRE

L'ORGANISATION

LES
PROFESSIONNELS

VOTRE
ADMISSION

L'ABECEDAIRE
DE VOTRE SEJOUR

INFOS
SANTE

DROITS
ET DEVOIRS

VOTRE
SORTIE

CHARTRE

Cette Charte a pour objectif d'affirmer la dignité de la personne âgée en situation de handicap ou devenue dépendante et de rappeler ses libertés et ses droits ainsi que les obligations de la société à l'égard des plus vulnérables.

1° - Choix de vie

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

2° - Domicile et environnement

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

3° - Une vie sociale malgré les handicaps

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

4° - Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

5° - Patrimoine et revenus

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus.

6° - Valorisation de l'activité

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

7° - Liberté de conscience et pratique religieuse

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

8° - Préserver l'autonomie et prévenir

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

9° - Droit aux soins

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

10° - Qualification des intervenants

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisants.

11° - Respect de la fin de vie

Soins et assistance 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 et la dépendance est une priorité.

13° - Exercice des droits et protection juridique de la personne

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

14° - L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

CHARTRE

des soins palliatifs et de l'accompagnement

Union Nationale des Associations pour le développement des Soins Palliatifs - UNASP

Association Française de Soins Palliatifs - ASP Fondatrice -

37-39 avenue de Clichy 75017 Paris - Tél. : 01 53 42 31 39

Association française de soins palliatifs

1) - Les soins palliatifs sont des soins actifs dans une approche globale de la personne en phase évoluée ou terminale d'une maladie potentiellement mortelle; prendre en compte et viser à soulager les douleurs physiques ainsi que la souffrance psychologique, sociale et spirituelle devient alors primordial.

2) - En plus du soulagement de la douleur physique qui est un préalable, il faut prévoir, un ensemble d'attitudes et de comportements adaptés à l'état du malade souvent angoissé moralement et physiquement. Cela constitue l'accompagnement.

3) - L'emploi nécessaire des moyens de lutte contre la douleur physique se fera avec le souci de ne pas altérer, autant que faire se pourra la conscience et le jugement du malade.

4) - Sont au même titre considérés comme contraire à cet esprit deux attitudes : l'acharnement thérapeutique et l'euthanasie. L'acharnement thérapeutique peut être défini comme l'attitude qui consiste à poursuivre une thérapeutique lourde à visée curative, qui n'aurait comme objet que de prolonger la vie sans tenir compte de sa qualité, alors qu'il n'existe aucun espoir raisonnable d'obtenir une amélioration de l'état de malade. Par euthanasie, on entendra toute action ayant pour dessein de mettre fin à la vie du malade ou de le priver, sans raison majeure, jusqu'à son décès, de sa conscience et de sa lucidité.

5) - Une attitude générale de franchise vis-à-vis du malade, quant à la nature ou au pronostic de sa maladie, est généralement requise pour assurer l'accompagnement de la meilleure qualité possible. Toutefois, les circonstances psychologiques sont trop variées pour que cette recommandation puisse être formulée autrement qu'en termes généraux. Il s'agit d'un idéal auquel il convient de tendre.

6) - Pour soutenir la personne en phase terminale, s'impose l'intervention d'une équipe interdisciplinaire comportant, autour des médecins, des membres des différentes professions paramédicales concernées (infirmières, aides-soignantes, psychologues, kinésithérapeutes, diététiciens, etc.). Y sont

associés les représentants des différentes religions dont se réclameraient les malades hospitalisés. La prise en compte des besoins spirituels, particulièrement en cette phase de l'existence, paraît en effet essentielle, dans le respect le plus absolu des options philosophiques ou religieuses de chacun.

7) - Les bénévoles qui acceptent d'apporter un soulagement au malade, et de participer à son ultime accompagnement, sont considérés comme des collaborateurs précieux de l'équipe de soins. Ils veilleront à ce que leur action n'interfère, en aucun cas, avec la pratique des soins médicaux et paramédicaux. Ils ne devront s'adonner à aucune pratique, technique ou méthode, présenté comme étant ou pouvant être une ressource thérapeutique substitutive, adjuvante ou complémentaire de celle prescrite par le médecin. Leur rôle est de conforter par leur présence attentive, l'environnement social et affectif du malade et de son entourage. Les bénévoles auront été préparés spécialement à cette présence discrète et ils seront soutenus psychologiquement tout au long de leur action.

8) - Un effort tout particulier pour accueillir et soutenir les familles est aussi considéré comme une des caractéristiques essentielles des soins palliatifs et de l'accompagnement en soins palliatifs. Il s'agit à la fois de permettre au malade de réaliser ses vœux ultimes et, s'il le désire, de renforcer et éventuellement de renouer ses liens affectifs lors de ses derniers moments. Il faut également préparer les familles au deuil et les aider après le décès, Il convient de préparer au deuil la famille et les proches et de les aider moralement après le décès.

9) - Les équipes de soins palliatifs et d'accompagnement, quel que soit leur lieu d'exercice (unité spécialisée, fixe ou mobile, domicile, service hospitalier) auront à cœur de contribuer à la formation du personnel médical, paramédical et des bénévoles ainsi qu'à la propagation des principes énoncés dans la présente charte. Les adhérents à la charte susciteront la création de nouveaux foyers et l'adhésion de nouveaux participants à leur action.

MIEUX
CONNAITRE

L'ORGANISATION

LES
PROFESSIONNELS

VOTRE
ADMISSION

L'ABECEDAIRE
DE VOTRE SEJOUR

INFOS
SANTE

DROITS
ET DEVOIRS

VOTRE
SORTIE

CHARTRE

