

Il est important que vous soyez informés de vos droits. Cette charte vous aidera à mieux les connaître ; ils se déclinent en 11 principes.



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.

Vous pouvez aider l'Association Germaine REVEL qui est autorisée à recevoir des dons manuels ouvrant droit à déduction fiscale, des donations et des legs en franchise totale des droits de mutation. Pour cela, il suffit de vous adresser soit à l'Assistante de Direction, soit d'envoyer directement votre don à l'adresse du Centre.

Usagers, vos Droits et Devoirs

Commission des Usagers (CDU)

Chaque établissement de santé dispose d'une CDU qui a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des usagers. (Art. L.1112-3 du code de la santé publique).

La personne chargée des relations avec les usagers (PCRU) est à votre disposition pour vous informer et recueillir vos remarques tout au long de votre séjour. En fonction des cas, des médiateurs peuvent être amenés à intervenir ainsi que le Président de la Commission. Vous pouvez leur demander un entretien oralement par l'intermédiaire de la PCRU ou par écrit.

Ses membres

Président de la CDU
Xavier BOURDIN, Directeur

Représentants des usagers titulaires
Marie-Louise ANGE, ARSLA
Daniel CHASSAIGNON, AFSEP

Personne chargée des relations avec les usagers
Emmanuelle BAILLY,
Technicienne qualité

Médiateurs médicaux titulaire et suppléant
Vivien REYNAUD, Médecin chef
DESCOMBES Sylvie, Médecin neurologue

Responsable qualité
Aurore LEFEBVRE,
Chef du service qualité-risques-communication

Médiateurs non médicaux titulaire et suppléant
Fabienne RAYNAUD, Surveillante générale
Anne-Marie CHARVOLIN, Infirmière coordonnatrice

Vous êtes admis au CMGR, quelques questions à vous poser...

Ai-je pensé à désigner ma personne de confiance ?

Cette personne en qui vous avez toute confiance, peut vous accompagner tout au long de votre prise en charge et vous aider dans votre prise de décision. En cas d'incapacité à vous exprimer, elle pourra témoigner de l'expression de votre volonté.

Et pourquoi ne pas rédiger mes directives anticipées ?

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée *directives anticipées* pour préciser ses souhaits concernant sa fin de vie. Elles s'imposent au médecin, pour toute décision d'investigation, d'actes, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation. Si les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées, le médecin doit solliciter un avis collégial. La décision de refus d'application des directives est alors portée à la connaissance de la personne de confiance désignée par le patient (*Loi n°2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie*).

Pour toute information, vous pouvez vous rapprocher de l'équipe soignante.

Le patient a des droits mais aussi des devoirs comme l'indique le règlement intérieur des usagers ci-dessous :



REGLEMENT INTERIEUR DES USAGERS

EN VIGUEUR - Version 4 du 05/12/2019

- Art.1 Les visites sont préconisées de 13h30 à 18h, en dehors des séances de soins et rééducation, de préférence dans les lieux de vie, le parc ou la chambre.
- Art.2 Les permissions de sortie peuvent être autorisées, le week-end pendant la journée entre 9h et 20h, sous réserve de l'accord du médecin référent et de la Direction.
- Art.3 Il est interdit de sortir du bâtiment d'hébergement à compter de 23h, heure programmée de la fermeture des portes.
- Art.4 Les objets et valeurs sont à déposer dans le coffre auprès de l'accueil et/ou dans le casier de votre chambre. La Direction décline toute responsabilité en cas de vol, de perte ou de détérioration d'objets non déposés au coffre de l'accueil.
- Art.5 L'usager doit respecter le repos et l'intimité des autres personnes et s'abstenir de faire du bruit dans l'enceinte de l'établissement.
- Art.6 Il est interdit de fumer et/ou vapoter dans l'enceinte de l'établissement.
- Art.7 Il est strictement interdit de quitter l'établissement avec le matériel de l'établissement (fauteuil, canne, ...).
- Art.8 Le patient doit avoir une tenue vestimentaire décente.
- Art.9 L'usager doit veiller à ne pas gêner par son comportement ou ses propos, les patients et les professionnels de l'établissement.
- Art.10 Le patient doit respecter les horaires (repas, séances de rééducation, ...) et les régimes médicaux.
- Art.11 Il est interdit d'introduire, de consommer ou de stocker des denrées alimentaires dans l'établissement.
- Art.12 Il est interdit de détenir des objets, instruments et appareils dangereux ainsi que des appareils électriques. Toutefois, sont tolérés les rasoirs, sèche-cheveux, ordinateurs, tablettes numériques et chargeurs de batterie.
- Art.13 L'utilisation du téléphone portable n'est pas autorisée lors des séances de soins ou de rééducation.
- Art.14 Il est interdit d'enregistrer, de prendre des photos ou de filmer à l'intérieur de l'établissement.
- Art.15 Le patient ne doit pas introduire, manipuler et déposer des produits toxiques et inflammables (bougies, ...).
- Art.16 L'usager ne doit pas introduire et consommer des produits illicites ou des boissons alcoolisées.
- Art.17 Le patient ne doit pas détenir et consommer des médicaments autres que ceux prescrits par les médecins.
- Art.18 L'usager doit respecter le matériel de l'établissement, la propreté des locaux et ne doit pas intervenir sur des installations électriques/téléphoniques ou appareils de rééducation.
- Art.19 L'usager doit respecter les emplacements de parking aménagés et ne pas stationner sur les emplacements réservés.
- Art.20 En cas d'incendie, l'usager doit suivre les consignes affichées ou dictées par le personnel.
- Art.21 Les animaux ne sont pas admis au sein de la propriété de l'établissement sauf compensation du handicap.
- Art.22 Le patient ne peut sortir de l'établissement que sur avis médical. En cas de sortie contre avis médical une décharge doit être signée par le patient avant son départ.

En cas de non-respect du présent règlement, la Direction avec l'accord du médecin responsable prendra toutes mesures appropriées pouvant aller jusqu'à l'exclusion de l'intéressé.

En 2021, les actions en faveur des usagers menées par la CDU ont été notamment :

- Mise à jour de la politique des droits des usagers
- Mise en place de prestations de rééducation certains jours fériés
- Suivi de la mise en œuvre des actions collectives d'accompagnement des aidants
- Suivi des actions du projet des usagers