

DÉSIGNER LA PERSONNE DE CONFIANCE

Vous pouvez, si vous le souhaitez, désigner une personne de confiance que vous choisirez librement dans votre entourage (votre conjoint, un de vos proches, un de vos parents, votre médecin traitant, ..)



○ Quand ?

Au moment de l'admission, auprès de l'infirmière qui vous recevra.

○ Rôle de la personne de confiance ?

+ vous accompagner dans vos démarches, assister à vos entretiens médicaux, vous aider à prendre des décisions concernant votre santé

+ être consultée par l'équipe médicale, au cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou faire part de vos décisions

ACCÉDER À VOTRE DOSSIER MÉDICAL ET PARAMÉDICAL



L'accès à ces informations est réservé à vous-même, votre médecin et/ou à votre représentant légal. D'autres dispositions existent pour un accès par vos ayants droits, dans un cadre et des conditions fixés par la loi.

○ Modalités de demande de votre dossier médical :

Faire une demande écrite auprès de la direction avec les éléments suivants :

+ une copie de votre pièce d'identité ou livret de famille

+ la précision du motif de votre demande

EXPRESSION DES USAGERS, PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Toutes vos réclamations et plaintes sont prises en compte par l'établissement. Vous pouvez exprimer ces dernières par écrit ou par oral auprès de la direction et/ou le cadre de santé du service.



Votre requête sera étudiée et des solutions seront apportées. Vous recevrez une réponse dans un délai de 8 jours.

L'établissement évalue votre satisfaction/insatisfaction sur les prestations et votre prise en soins à l'aide de questionnaires de satisfaction qui vous sont remis soit à votre admission (si vous êtes hospitalisé), soit une fois par an (si vous êtes en EHPAD ou en USLD).

RECUEIL DES DIRECTIVES ANTICIPÉES

(Selon la loi CLAEYS-LÉONETTI - décret du 03/08/2016)

Si vous le souhaitez, vous pouvez écrire vos directives anticipées afin de préciser vos souhaits quant à votre fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où vous ne seriez pas, à ce moment-là, en mesure d'exprimer votre volonté.

Elles doivent être **écrites par vous-même**.

Ce document est valable pour une durée indéterminée et révisable, révoquant par vous-même à tout moment.



Vous pouvez demander à votre médecin traitant de les insérer dans votre dossier ou de les confier à une personne de votre entourage.

Il est important que vous informiez l'établissement de l'existence de vos directives anticipées.

NON DIVULGATION DE VOTRE PRÉSENCE

En service d'hospitalisation, vous avez la possibilité de signaler dès votre entrée, au bureau des admissions, que vous ne souhaitez pas que votre présence soit divulguée.

INSTANCES REPRÉSENTATIVES DES USAGERS

Il existe sur le Centre Hospitalier de Lombez-Samatan, **deux instances essentielles à la représentation collective des usagers** :



- La Commission Des Usagers « **C.D.U** » pour les services d'hospitalisation (médecine, soins de suite et de réadaptation, unité de soins de longue durée)
- Le Conseil de la vie sociale « **C.V.S** » pour les EHPAD (Établissement d'Hébergement de Personnes Âgées Dépendantes) et l'unité de soins de longue durée (USLD)

Ces instances s'inscrivent dans une véritable démarche d'amélioration continue de la qualité car leur vocation est, non seulement de **prendre en considération les usagers sur le plan individuel**, mais aussi de jouer un rôle de levier pour **améliorer les conditions d'accueil et de prise en soins de l'ensemble des usagers et de leurs proches**.

LA COMMISSION DES USAGERS (C.D.U)

La C.D.U est :

- Une instance **d'assistance et de dialogue avec les usagers**
- Une instance interne chargée **d'émettre des propositions et de recenser l'existant** en matière de politique d'accueil des usagers et de la prise en soins des patients.
 - de **veiller au respect des droits des usagers** et de faciliter leurs démarches dans tous les domaines.
 - de **contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et à la prise en soins** des personnes hospitalisées et de leurs proches par ses avis et ses propositions.



Thèmes et sujets abordés dans cette instance :

- Les résultats des questionnaires de satisfaction
- Le bilan des plaintes et réclamations (orales et écrites)
- Un bilan des démarches de l'établissement en matière de gestion des risques...etc

Un rapport est rédigé annuellement sur son activité et sur le respect des droits des usagers au sein de l'établissement

Elle est composée **d'un président, d'un vice-président, d'un médecin médiateur**, de représentants des usagers et de professionnels de santé. Elle se réunit 4 fois par an.

Vous êtes ou vous avez été hospitalisé à l'Hôpital de Proximité de Lombez-Samatan ?

N'hésitez pas à contacter les représentants des usagers de l'établissement :



Mme E. MUR, représentante CDU

au 07 71 83 93 44

Mme C. TOURNAN, représentante CDU

au 06 24 13 27 30

Vous pouvez les rencontrer également **à l'Espace Usagers** : permanences assurées 1 fois par mois, les lundis (entrée B – côté service SMR)



Ou envoyer un mail à usagers@hopital-lombez.fr

LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)

Le Conseil de la Vie Sociale est une instance consultative qui s'inscrit dans la démarche d'amélioration continue de la qualité et qui a pour objectif l'amélioration des conditions de vie des résidents des EHPAD et de l'USLD.

Ce conseil est un moyen d'expression, pour les usagers et leurs représentants, sur le fonctionnement des unités de vie et d'hébergement de l'établissement. **C'est un lieu d'information.**



Il donne son avis et peut faire des propositions sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement : vie quotidienne, projet de travaux, entretien des locaux, l'animation de la vie institutionnelle,....etc.

Elle est composée d'un **président**, d'un **vice-président** (élus parmi les représentants des résidents et des familles), de résidents élus et de professionnels de santé. Le directeur de l'établissement ou son représentant participe par voix consultative.

Les représentants sont élus pour 3 ans. Elle se réunit 3 fois par an.

LE « PROJET DES USAGERS »



Il exprime les besoins, attentes et propositions des usagers en ce qui concerne la politique d'accueil, la qualité et la sécurité des soins et de l'accompagnement. Il prend en compte le respect des droits des usagers.

Consultable à l'Espace Usagers, lors des permanences.

LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

L'établissement collecte des informations administratives et médicales vous concernant. Il est responsable des traitements de vos données personnelles. Il se conforme au Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) et aux autres réglementations en vigueur **garantissant la sécurité de vos données.**



Seules les personnes amenées à intervenir dans votre prise en charge sont habilitées à accéder à votre dossier et peuvent échanger des informations avec d'autres professionnels dans le cadre de votre suivi.

Vous disposez de droits individuels, notamment **le droit d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition, de portabilité et d'oubli de vos données personnelles.**