

















Madame, Monsieur,

Vous ou un membre de votre famille avez été hospitalisé au Centre Hospitalier Spécialisé d'Ainay le Château. Au terme de ce séjour, nous vous remercions de bien vouloir compléter ce questionnaire afin d'améliorer les prestations que nous proposons. (en cochant votre réponse)









VOTRE ACCUEIL

- Vous avez été hospitalisé à**
 - Unité d'Accueil
 - Unité de Soins Psychiatriques Prolongés
 - Unité de Soins de Longue Durée
 - Unité Médicalisée
 - Accueil Familial Thérapeutique
- Durée de votre séjour** _____
- Avant votre hospitalisation, vous étiez déjà dans l'établissement**
 - Accueil Familial Thérapeutique
 - Autre service
- Avant votre hospitalisation, vous étiez à l'extérieur**
 - Domicile
 - Autre établissement (précisez) _____
 - Autre _____
- Que pensez-vous de l'accueil ?**
 -  Très satisfaisant
 -  Satisfaisant
 -  Peu satisfaisant
 -  Insatisfaisant
- Le livret d'accueil du patient vous a-t-il été remis ?**
 - Oui Si oui, indiquez Au cours de la visite de préadmission Le jour de votre admission Au cours du séjour
 - Non

VOTRE HEBERGEMENT

- Que pensez-vous du CONFORT de votre chambre ?**
 -  Très satisfaisant
 -  Satisfaisant
 -  Peu satisfaisant
 -  Insatisfaisant
- Que pensez-vous de la PROPETE de votre chambre ?**
 -  Très satisfaisante
 -  Satisfaisante
 -  Peu satisfaisante
 -  Insatisfaisante
- Que pensez-vous de la QUALITE des repas ?**
 -  Très satisfaisante
 -  Satisfaisante
 -  Peu satisfaisante
 -  Insatisfaisante
- Avez-vous été gêné par le bruit ?**
 - Oui Si oui, indiquez la provenance du bruit Autres patients Visiteurs Activités du personnel
 - Non La période Jour Nuit

VOTRE PRISE EN CHARGE

- Lors de votre hospitalisation, avez-vous été consulté(e) autant que vous le souhaitiez pour PARTICIPER AUX DECISIONS concernant vos soins et votre traitement ?**
 - Oui Non Ne souhaite pas répondre
- Pendant votre séjour, avez-vous reçu SPONTANEMENT (SANS ETRE OBLIGE(E) DE LES DEMANDER) des EXPLICATIONS sur votre état de santé, votre traitement, vos soins... ?**
 - Oui Non Ne souhaite pas répondre
- Que pensez-vous de l'INFORMATION qui vous a été donnée sur les MEDICAMENTS qui vous ont été prescrits ?**
 -  Très satisfaisante
 -  Satisfaisante
 -  Peu satisfaisante
 -  Insatisfaisante
- Pensez-vous que les précautions prises par le personnel pour respecter votre INTIMITE étaient**
 -  Très satisfaisantes
 -  Satisfaisantes
 -  Peu satisfaisantes
 -  Insatisfaisantes
- Si vous avez eu besoin d'AIDE pour les activités de la vie courante comme vous laver, vous habiller, manger... Avez-vous pu l'obtenir ?**
 - Oui Non Ne souhaite pas répondre


Pendant cette hospitalisation, avez-vous eu des DOULEURS ?

Oui Non Ne souhaite pas répondre

• Diriez-vous que VOS DOULEURS ont été prises en charge de manière :

 Très satisfaisante  Satisfaisante  Peu satisfaisante  Insatisfaisante

• Dans l'ensemble, diriez-vous que LES SOINS que vous avez reçus à l'établissement de santé étaient :

 Très satisfaisants  Satisfaisants  Peu satisfaisants  Insatisfaisants

• Que pensez-vous de la façon dont LA CONFIDENTIALITE et le SECRET MEDICAL ont été respectés au cours de votre hospitalisation ? Diriez-vous qu'elle était...

 Très satisfaisante  Satisfaisante  Peu satisfaisante  Insatisfaisante



VOS RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

• Comment jugez-vous la qualité des relations avec le personnel rencontré, lors de votre hospitalisation ?

 Très satisfaisante  Satisfaisante  Peu satisfaisante  Insatisfaisante

VOTRE SORTIE

• Que pensez-vous de la façon dont votre SORTIE a été ORGANISEE par exemple, l'annonce de votre date de sortie, votre destination à la sortie...? Diriez-vous qu'elle était

 Très satisfaisante  Satisfaisante  Peu satisfaisante  Insatisfaisante


• Aujourd'hui, par rapport au jour de votre admission, vous sentez-vous...

Beaucoup mieux Mieux Pareil, ni mieux, ni moins bien
 Moins bien Beaucoup plus mal Ne souhaite pas répondre

• Avez-vous eu le sentiment d'avoir subis au cours de votre hospitalisation des faits (gestes et/ou paroles) qui ont pu être assimilés à de la maltraitance ?

Oui Si oui, vous pouvez le signaler par courrier adressé au Directeur de l'établissement
 Non

• Globalement, en considérant l'ensemble des aspects de votre séjour à l'hôpital, vous estimez-vous ?

 Très satisfait(e)  Satisfait(e)  Peu satisfait(e)  Insatisfait(e)

• Vos remarques

• Avez-vous rempli ce questionnaire ?

Seul (e) Avec l'aide d'un proche Avec l'aide d'un soignant Avec l'aide d'un Accueillant Familial Thérapeutique

Merci d'avoir rempli ce questionnaire

Document à remettre au **Cadre de Santé du Service** ou à déposer dans la **boîte « questionnaire de sortie »**

Service Qualité

6^{bis} rue du Pavé - BP03

Centre Hospitalier Spécialisé

03360 AINAY LE CHATEAU

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE

PRINCIPES GENERAUX



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DEPENDANCE



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

- 1. Choix de vie**
Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.
- 2. Cadre de vie**
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.
- 3. Vie sociale et culturelle**
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.
- 4. Présence et rôle des proches**
Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.
- 5. Patrimoine et revenus**
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.
- 6. Valorisation de l'activité**
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.
- 7. Liberté d'expression et liberté de conscience**
Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.
- 8. Préservation de l'autonomie**
La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.
- 9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps**
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.
- 10. Qualification des intervenants**
Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.
- 11. Respect de la fin de vie**
Soins, assistance et accompagnement 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, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.
- 13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable**
Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.
- 14. L'information**
L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

FNG - Fondation Nationale de Gérontologie
49 rue Mirabeau - 75016 PARIS
Tél : 01 55 74 67 00 - www.fng.fr

Version révisée - 2007

LES INSTANCES

Le Centre Hospitalier d'Ainay le Château est un Etablissement Public de Santé Mentale doté de l'autonomie juridique et financière, soumis à la tutelle d'Etat exercée par le **Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé (ARS) Rhône-Alpes/Auvergne**.

L'établissement est doté d'un Conseil de Surveillance et dirigé par un Directeur assisté d'un Directoire.

Le Conseil de Surveillance, présidé par Madame Corinne COUPAS, Conseillère Départementale, a pour mission :

- De se prononcer sur la stratégie et d'exercer le contrôle permanent de la gestion du Centre Hospitalier.
- De délibérer sur le projet d'établissement, le compte financier, l'affectation des résultats, le rapport annuel sur l'activité de l'établissement.
- D'émettre un avis sur la politique d'amélioration continue de la qualité, de la sécurité des soins et de la gestion des risques (PAQSS), les conditions d'accueil et de prise en charge des usagers, les acquisitions, aliénations, échanges d'immeubles et leur affectation, le règlement intérieur de l'établissement.

Le Directoire est présidé par le Directeur, dont le Président de CME en est le Vice-Président.

Les missions essentielles du Directoire sont :

- Préparer le projet d'établissement.
- Conseiller le directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement.
- Approuver le projet médical.

Le Directoire est obligatoirement concerté sur :

- Le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM), la PAQSS, les conditions d'accueil et de prise en charge des usagers, le bilan social et la politique d'intéressement, le programme d'investissement, l'état prévisionnel des recettes et des dépenses (EPRD), le plan global de financement pluriannuel (PGFP) et les propositions de tarifs des prestations, le compte financier, l'organisation interne de l'établissement, les acquisitions, aliénations, échanges d'immeubles et leur affectation, le règlement intérieur de l'établissement.

La Commission Médicale d'Etablissement (CME), le Comité Technique d'Etablissement (CTE) et un certain nombre d'autres instances consultatives dont le **Comité d'Hygiène, de Sécurité et des conditions de Travail (CHSCT)** sont chargées de donner leur avis en fonction de leurs compétences, dévolues par les textes législatifs et réglementaires.

La Directrice, représentante légale de l'établissement, en assure la conduite générale et la gestion en collaboration avec le Président de CME, le Directeur-adjoint et le Directeur des Soins.

Parmi les autres instances, l'établissement dispose d'une **Commission Chargée de la Qualité et de la Sécurité des Soins (CCQSS)**.

La **CCQSS** est une sous-commission de la CME. Elle participe à la mise en application de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins (PAQSS).

La **PAQSS** est élaborée par la CME en relation avec la **Commission des Usagers (CDU)** et la **Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (CSIRMT)**.

La CCQSS aborde les thèmes suivants :

- **Lutte contre les Infections Nosocomiales (LIN)**
- **Liaison Alimentation et Nutrition (LAN)**
- **Politique du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (MDMS)**
- **Lutte contre la douleur (LUD)**
- **Médicaments Antibiotiques/Anti-infectieux (MAI)**
- **Matéiovigilance**
- **Pharmacovigilance**
- **Infectiovigilance**
- **Identitovigilance**
- **Pharmacodépendance (addictovigilance)**

COMMISSION DES USAGERS

COMPOSITION

conformément à l'article R1112-81 du code de la santé publique, le Directeur a arrêté la composition de la commission des usagers

TITULAIRES	SUPPLEANTS	TITULAIRES	SUPPLEANTS
Rosine NIGON-MANSARD Directrice, Présidente	Nadia ALIANE Directrice-Adjointe	Jean Claude DUPECHOT Représentant du CTE	Damien RETAILLEAU Représentant du CTE
D' Ahmed KEHLI Gériatre Médiateur Médical	D' Salah DJOUADI Psychiatre Médiateur Médical	Stéphane MILAVEAU Vice-Président du Conseil de Surveillance	Marie-Alice BARRAUX Représentante du Conseil de Surveillance
Hervé RINGLER Infirmier Médiateur non Médical	Patricia DEFAIN Directeur des soins, Président Commission de Soins Infirmiers, Rééducation et Médicotechniques, Médiateur non Médical	Hervé RINGLER Représentant de la Commission de Soins Infirmiers, Rééducation et Médicotechniques	Lydie FERRANDON Représentante de la Commission de Soins Infirmiers, Rééducation et Médicotechniques
Alain DE L'EPREVIER Représentant des usagers URAF, Vice-Président	Bernadette PEPIN Représentante des usagers URAF	Arnaud MICHEL Ingénieur Qualité, secrétaire CDU	
Jean-Pierre BOUYSSOU Représentant des usagers UNAFAM			

Si vous souhaitez en savoir plus sur la commission des usagers et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, contacter un représentant des usagers, vous pouvez joindre le secrétaire au 04 70 02 26 96, afin qu'il vous précise ses coordonnées.

Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation. Si vous préférez, vous pouvez adresser un courrier à :

Madame la Directrice
Centre Hospitalier Spécialisé
6^{bis} rue du Pavé
03360 Ainay le Château

La direction veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la commission des usagers (CDU).

Art. R. 1112-91

Tout usager d'un établissement de santé doit être 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.

Art. R. 1112-92

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 qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Article R. 1112-93

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement 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 saisie. 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 R. 1112-94

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

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

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

La CDU 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 CDU 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.

INDICATEURS DE QUALITE ET DE SECURITE DES SOINS

ICALIN - Indice Composite d'Activité de Lutte contre les Infections Nosocomiales






Traduit l'implication et le niveau d'engagement de l'établissement dans la prévention du risque infectieux en particulier de sa Direction, de son équipe d'hygiène et de son CLIN.

2013	2014	2015	2016	2017
NC	C : 57 % 	NC	D : 50 % 	NC




NC : non concerné

ICSHA - Indice de Consommation des Solutions Hydro-Alcooliques

Mesure la consommation d'un des produits phare utilisé pour l'hygiène des mains, mesure clé pour réduire la transmission des germes en particulier ceux résistants aux antibiotiques.

2014	2015	2016	2017	2018
A : 121 % 	A : 119,2 % 	B : 70,6 % 	C : 61 % 	C : 53 % 

INDICATEURS DE QUALITE - Dossier du Patient en santé mentale PSY (résultats années 2014 et 2016)

Valeurs	Ets 2014	Ets 2016	Région 2016	Nationale 2016	Ets 2014/2016
Tenue du dossier patient Evalue la tenue du dossier des patients hospitalisés. Score de qualité compris entre 0 et 100	55 %	75 %	80 %	82 %	
Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation Evalue la qualité et le délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation	23 %	43 %	49 %	55 %	
Dépistage des troubles nutritionnels Evalue le dépistage des troubles nutritionnels au cours des 2 premiers jours du séjour. Composé de 3 niveaux donnant lieu au calcul de 3 mesures distinctes	39 %	66 %	77 %	79 %	

QU'EST-CE QU'UNE INFECTION NOSOCOMIALE ?

- Les infections nosocomiales sont des infections contractées lors d'un séjour dans un établissement de santé. Elles sont désormais intégrées au concept plus large d'infections associées aux soins, survenant lors de la prise en charge d'un patient, quel qu'en soit le lieu. En France, la dernière enquête réalisée en 2006 indiquait qu'un patient sur vingt contractait une infection nosocomiale au cours de son hospitalisation.
- Parmi les infections nosocomiales, on distingue les infections d'origine endogène (germes appartenant à la flore du patient), les plus fréquentes, et les infections d'origine exogène (germes provenant d'un autre patient, du personnel soignant ou de l'environnement hospitalier). La gravité de ces infections varie selon l'état de santé du patient, le site de l'infection et la virulence de l'agent infectieux.

COMMENT LE CENTRE HOSPITALIER D'AINAY ME PROTEGE-T-IL CONTRE CES INFECTIONS ?

- La lutte contre les infections nosocomiales s'est développée au CHS d'Ainay le Château depuis de nombreuses années. Notre établissement dispose d'une cellule d'hygiène et d'une instance de gestion du risque infectieux, composées de professionnels de santé spécialisés (médecins, pharmaciens, infirmiers), chargés de définir la politique de lutte contre les infections nosocomiales et d'en suivre la bonne application.
- Ces mesures de prévention reposent sur 3 axes principaux :
 - ▶ Le respect des bonnes pratiques d'hygiène lors des soins (dont l'hygiène des mains, protocole sondage urinaire...).
 - ▶ Une prise en charge spécifique des patients infectés ou colonisés par des bactéries multi-résistantes aux antibiotiques ou agents infectieux transmissibles,
 - ▶ Et sur l'utilisation raisonnée des antibiotiques afin de limiter la survenue de résistances bactériennes.
- L'établissement présente chaque année un programme d'action de lutte contre les infections nosocomiales (LIN) aux représentants des usagers après validation des instances.

La lutte contre les infections nosocomiales passe par le respect des règles d'hygiène propres au milieu hospitalier, c'est-à-dire :

- ▶ L'hygiène des mains
- ▶ L'asepsie lors des soins
- ▶ La maîtrise de la qualité de l'environnement...

PLAINTES ET RECLAMATIONS

Soucieux de la satisfaction des patients et résidents, le Centre Hospitalier Spécialisé d'Ainay le Château est engagé dans une démarche qualité.

L'objectif de cette fiche de plaintes et réclamations est de permettre le signalement de remarques ou dysfonctionnements afin de mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients et résidents.

Nous vous remercions pour votre collaboration.

Nom, prénom

Service

Décrivez votre plainte ou votre réclamation

Avez-vous des suggestions pour remédier à ce problème ?

Date & signature

Réponse apportée par l'établissement

Date & signature

Retournez cette fiche à la Direction du Centre Hospitalier d'Ainay le Château





CENTRE HOSPITALIER SPÉCIALISÉ
03360 AINAY LE CHATEAU

IMPORTANT

A L'ATTENTION DE LA DIRECTRICE

Plier suivant les pointillés

La violence en établissement de santé ou médico-social

Je suis un patient victime



Vous êtes un patient, un proche ou un représentant légal du patient : vous avez été victime de violence au sein d'un établissement de santé.

De quelle violence parle-t-on ?

Un acte de violence recouvre tout événement, agression, parole, comportement blessant qui porte atteinte :

- à l'intégrité physique et/ou psychique des personnels,
- aux biens des personnels et/ou au bon fonctionnement des services.

L'infraction peut être :

- un crime ou sa tentative (homicide, viol, vol à main armée...),
- un délit ou sa tentative (vol, escroquerie, violence, harcèlement, dégradation...),
- une contravention (insulte, menace...).

Le préjudice peut être :

- physique ou psychique (blessure et, de manière générale, toute atteinte à la santé, à l'intégrité physique ou mentale d'une personne),
- moral (préjudice non économique et non matériel subi par la victime),
- matériel (dégât et dégradation matériels, véhicule brûlé, vêtement déchiré, lunette détériorée...).

Un cadre juridique à vos côtés

Loi du 4 mars 2002
Charte du patient hospitalisé

Circulaire DHOS/E1/DGS/2006/90
du 2 mars 2006
Droits des personnes hospitalisées

Code de la santé publique – Article L.1113-1
Sécurité des biens garantie au sein
des établissements de santé

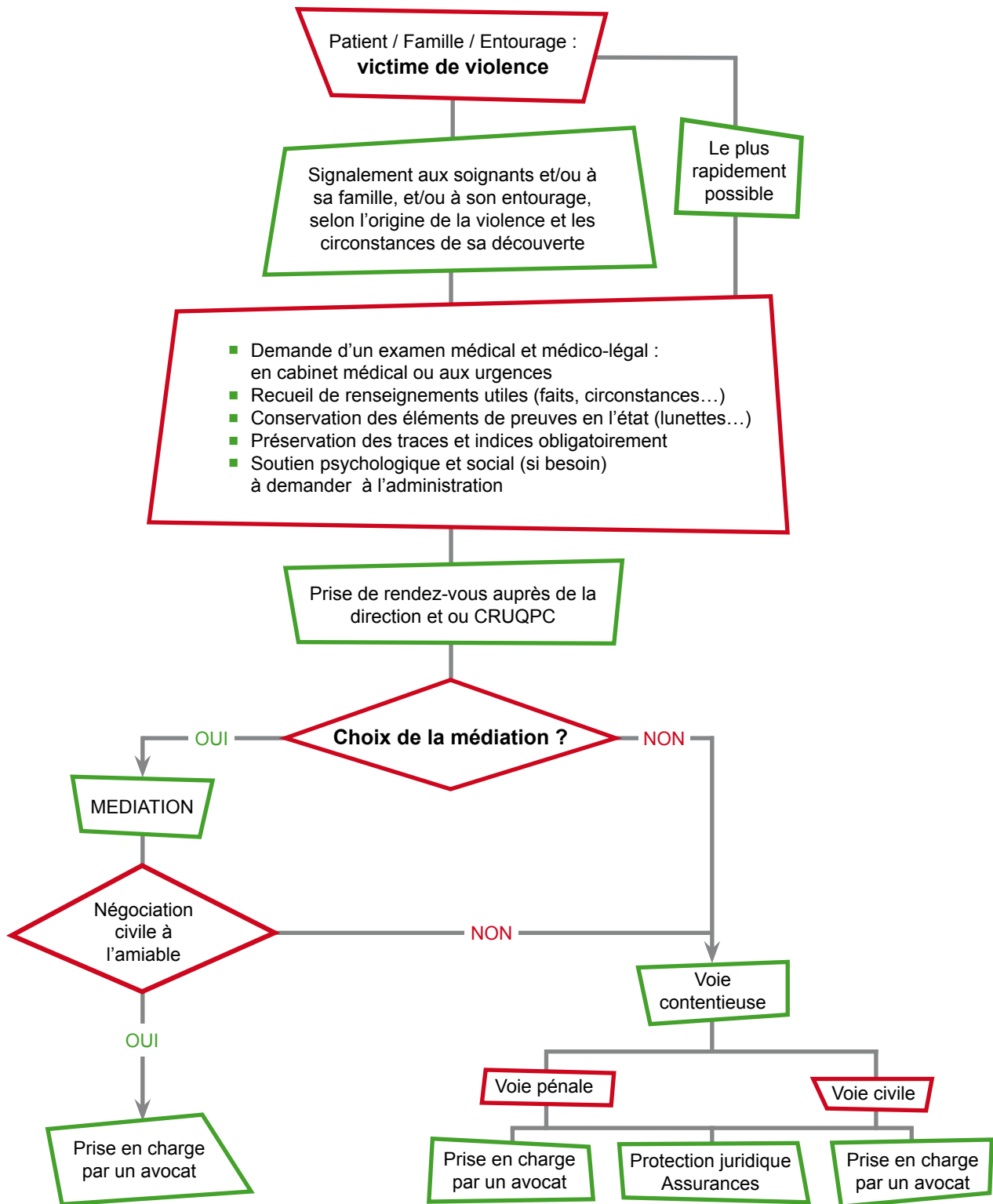
Code de procédure pénale
Articles 40-4 et 53-1

L'article 40-4 a été créé par la loi n°2004-204 du 9 mars 2004. Lorsque la victime souhaite se constituer partie civile et demande la désignation d'un avocat après avoir été informée de ce droit en application du 3° des articles 53-1 et 75, le procureur de la République, avisé par l'officier ou l'agent de police judiciaire, en informe sans délai le bâtonnier de l'ordre des avocats, s'il décide de mettre l'action publique en mouvement. Dans le cas contraire, il indique à la victime, en l'avisant du classement de sa plainte, qu'elle peut directement adresser sa demande de désignation auprès du bâtonnier si elle maintient son intention d'obtenir la réparation de son préjudice.

Articles 15-3 du CPP

Obligation de réceptionner la plainte quelque soit le lieu de commission des faits

Quelles démarches pour la victime ?



Plus d'informations : www.sante.gouv.fr/onvs



Direction générale de l'offre de soins



Avec la participation de



Lutter contre la douleur

contrat d'engagement

Dans cet établissement,
nous nous engageons à
prendre en charge
votre douleur
avoir moins mal
ne plus avoir mal
c'est **possible.**

vous avez peur d'avoir mal...
prévenir, traiter ou soulager
votre douleur c'est **possible**

Prévenir Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

**traiter
ou
soulager** Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...
les douleurs après une intervention chirurgicale.

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

vous participation est **essentielle**
nous sommes là pour vous **écouter**, vous **soutenir**, vous **aider**



vous avez mal...
votre douleur, **parlons-en**

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette



nous allons vous **aider**
à ne plus avoir mal
ou à avoir moins mal

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

en répondant à vos questions ;
en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;
en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

Article L.1110-5 du code de la santé publique "...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée..."