

UNITES DE SOINS DE LONGUE DUREE

AOUT 2008

La qualité de l'accueil est particulièrement importante dans un établissement de santé

C'est pourquoi nous vous souhaitons la bienvenue en espérant que votre séjour se déroulera dans les meilleures conditions. L'ensemble du personnel de l'unité ainsi que du centre hospitalier est à votre service.

Cette brochure vous fournira quelques informations pratiques qui vous permettront de faciliter votre séjour.

Nous serons attentifs aux avis et suggestions que vous souhaiterez nous faire connaître, un questionnaire est à votre disposition dans ce livret.

SOMMAIRE

<i>Présentation.....</i>	<i>2</i>
<i>Accès.....</i>	<i>2</i>
<i>Votre admission en Unité de soins de longue durée</i>	<i>3</i>
<i>Frais de séjour.....</i>	<i>3</i>
<i>Pour vous joindre.....</i>	<i>4</i>
<i>Commission de relation avec les usagers.....</i>	<i>4</i>
<i>Conseil de la vie sociale.....</i>	<i>4</i>
<i>Le personnel.....</i>	<i>5</i>
<i>Vie quotidienne.....</i>	<i>6</i>
<i>Questionnaire.....</i>	<i>9</i>

PRESENTATION

Les Unités de Soins de Longue Durée du centre hospitalier de Tulle sont situées au Chandou, à 2,5 kilomètres du centre ville en direction de LIMOGES.

Le bâtiment construit en 1978 a été agrandi et rénové en 2007 pour la partie concernant les 105 lits de soins de longue durée. Ces lits sont répartis entre 6 chambres doubles et 93 chambres seules. Une unité protégée de 12 lits a été créée et la totalité du matériel a été renouvelée avec le souci de proposer aux résidents accueillis une réponse adaptée à leurs besoins.

Ces deux unités ont depuis 2006 le statut d'établissement pour personnes âgées dépendantes, conforté en 2008 par la reconnaissance de leur vocation sanitaire.

En effet, ces deux services, sans distinction de prise en charge entre les deux (hormis l'unité protégée), peuvent accueillir autour d'un projet de vie des résidents dont les besoins médicaux sont importants. L'ensemble des dépenses de soins sont d'ailleurs prises en charge par la structure.

Les Unités de Soins de Longue Durée sont intégrées à la filière gériatrique du centre hospitalier qui organise une prise en charge globale des personnes âgées, dans toutes ses dimensions.

Dans cet établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

ACCES AUX UNITES DE SOINS DE LONGUE DUREE

Pour se rendre au centre vos familles et vos amis peuvent :

- utiliser leur véhicule personnel. Ils stationneront l'établissement.
- prendre le bus : les horaires sont affichés à l'entrée du centre. Un arrêt de bus a été aménagé dans l'enceinte du Chandou.
- prendre un taxi (la secrétaire pourra vous en communiquer la liste).



VOTRE ADMISSION EN UNITE DE SOINS DE LONGUE DUREE

Lors de votre admission, vous serez amenés ainsi que votre entourage à rencontrer le cadre de santé du service qui vous donnera les renseignements nécessaires au bon déroulement de votre prise en charge.

L'assistante sociale vous apportera les renseignements nécessaires à vos démarches sociales.

Votre entourage et vous-même rencontrerez le médecin du service qui sera chargé de votre suivi sur le plan médical.

FRAIS DE SEJOUR



Le prix de journée comporte trois forfaits :

① le **forfait soins** : fixé réglementairement, il est pris en charge par les régimes de sécurité sociale.

② le **forfait hébergement** : fixé par le président du conseil général, il est à la charge du résidant ou de sa famille. Il est révisé tous les ans.

③ le **forfait dépendance** : il est constitué en deux parties, une prise en charge par le Conseil Général en fonction de la dépendance du résident et l'autre correspondant au ticket modérateur identique pour tous quelle que soit la dépendance.

Si vous disposez de ressources modestes, et si vos enfants, petits enfants (obligés alimentaires) ne peuvent subvenir aux frais d'hébergement, vous pourrez demander à bénéficier de l'aide sociale. Votre demande sera transmise au bureau d'aide sociale de votre commune.

La facturation des frais de séjour est effectuée mensuellement à terme échu. Toutes les précisions utiles figurent dans le contrat de séjour qui vous sera remis à l'entrée.

N'hésitez pas à demander l'aide de l'assistante sociale pour vous guider dans vos démarches ou pour des explications complémentaires.

POUR VOUS JOINDRE

Votre entourage peut vous écrire ou vous téléphoner aux coordonnées ci-dessous :

Monsieur - Madame - Mademoiselle _____

UNITE DE SOINS DE LONGUE DUREE

Centre hospitalier - 3, Place Maschat - BP 160 - 19012 TULLE CEDEX



SECRETARIAT - ACCUEIL	☎ 05.55.29.79.98
SERVICE DE SOINS CHANDOU 1 ^{ER} ETAGE	☎ 05 55 29 81 37
SERVICE DE SOINS CHANDOU 2 ^{EME} ETAGE	☎ 05 55 29 81 38
CADRE DE SANTE 1 ^{ER} ETAGE	☎ 05.55.29.81.04
CADRE DE SANTE 2EME ETAGE	☎ 05.55.29.81.07
FAX	05.55.29.81.06

COMMISSION DE RELATION AVEC LES USAGERS

Une commission de relation avec les usagers est chargée d'assister ou d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement et de l'informer sur les voies de conciliation et de recours dont elle dispose. Toute requête doit être adressée au directeur du centre hospitalier. Des panneaux d'information sont disposés dans le service et vous renseignent sur la composition de cette commission.

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Il existe au sein des unités de soins de longue durée un conseil de la vie sociale. Cette instance composée de représentants du conseil d'administration de l'hôpital, de représentants du personnel, de représentants des résidents et des familles a pour objet d'évoquer régulièrement les points concernant la vie au sein des USLD, les projets, le prix de journée...

Les avis du conseil de la vie sociale sont ensuite transmis au conseil d'administration qui en tient compte au moment de ses délibérations.

Un affichage des points évoqués à chaque réunion est réalisé et la liste des représentants est disponible au secrétariat.

LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE



☞ LE PERSONNEL MEDICAL

☞ Dr Valérie GRAVAL-HUGEDEE, chef de service des unités de gériatrie du centre hospitalier de TULLE assure la responsabilité médicale des deux unités de soins de longue durée.

Un médecin référent assurera votre suivi médical.

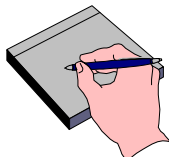
Les médecins de ce secteur sont à votre disposition sur rendez-vous auprès du secrétariat.

☞ LE PERSONNEL SOIGNANT

Marie Paule GRANVAL, cadre supérieur de santé, est chargée d'assurer la coordination des unités de gériatrie (sur l'hôpital et au niveau du Chandou).

Les cadres de santé des unités de soins de longue durée sont responsables à chaque étage des équipes soignantes composées d'infirmières, d'aides-soignantes, d'aides médico-psychologiques et d'agents des services hospitaliers. L'ensemble de l'équipe s'efforcera de répondre à vos besoins et de faciliter les conditions de votre séjour.

Le cadre de santé est à votre disposition pour toute demande.



☞ LA SECRETAIRE

Elle vous accueille et vous oriente selon vos besoins.

Son bureau se situe dans le hall d'entrée au rez-de-chaussée, ouvert du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h.

☞ L'ASSISTANTE SOCIALE

Elle est disponible tous les mardis et jeudis pour vous aider à résoudre les problèmes d'ordre administratif que vous pourriez rencontrer à l'occasion de votre séjour, son N° de téléphone est le 05 55 29.81.33. Vous pouvez prendre rendez-vous, pour la rencontrer, auprès de la secrétaire.

Vous pouvez la consulter à son bureau qui se situe au rez-de-chaussée. Elle pourra également se rendre à votre chevet.

☞ LA COORDINATRICE DES ANIMATIONS

Elle assure l'organisation des animations en lien avec les équipes des unités de soins de longue durée autour du projet de vie.

VIE QUOTIDIENNE

LES VISITES

Vos parents et amis sont les bienvenus. Ils peuvent vous aider dans l'accompagnement de tous vos actes de la vie quotidienne. Les visites sont autorisées tous les jours (de préférence l'après-midi, le bâtiment ferme à 21 heures).



Cependant, le médecin ou le cadre du service peuvent limiter ou interdire les visites en cas de contre-indication médicale. Vous pouvez vous-même demander à ne recevoir aucune visite. Un accueil spécifique est possible lors de situations particulières.

LES REPAS

Ils sont préparés par les services de restauration de l'hôpital de TULLE. Ils sont servis à partir de 12 H et de 18 H30 dans la salle de restaurant au niveau de chaque unité pour les personnes qui le désirent, ou en chambre.

Familles et amis peuvent, en prévenant à l'avance prendre leur repas de midi avec vous. Ils devront s'acquitter du prix du repas au tarif accompagnant (le tarif est affiché dans l'unité) auprès de l'hôtesse du service.

Le petit déjeuner est servi en chambre à partir de 8 heures.

Vous pourrez prendre une collation l'après-midi (vers 15 heures 30), servie dans votre chambre.

L'ANIMATION

Elle tient une place importante. Différents ateliers sont organisés au sein de la structure mais également à l'extérieur. Ils sont proposés, organisés par les soignants, avec l'aide des bénévoles de la **Croix Rouge et de Saint Vincent de Paul**.



ASSOCIATION EN FAVEUR DE LA PERSONNE AGÉE
CENTRE HOSPITALIER DE TULLE

Il existe au sein du centre hospitalier de TULLE une **association en faveur des personnes âgées A.N.I.M.A.** créée en novembre 1981 qui a pour objet essentiel de promouvoir l'animation et de favoriser l'intégration des résidents dans leur nouveau « lieu de vie ».

Dans ce cadre A.N.I.M.A. organise des expositions, des excursions touristiques, des après-midi cinéma, théâtre, diapos, des repas lors des fêtes traditionnelles (Noël, Nouvel An, Pâques, Fêtes des Mères, Anniversaires, etc...). Les animations sont annoncées, par voie d'affichage dans le service et dans le hall d'entrée.

LE LINGE - NECESSAIRE DE TOILETTE

Le linge de table, le linge de lit, sont fournis, lavés et repassés par la blanchisserie de l'hôpital.

Vous devez apporter votre linge personnel qui devra être identifié ainsi que vos vêtements personnels, votre famille en assurera l'entretien ou bien vous pourrez utiliser les services d'une blanchisserie extérieure à vos frais.

Les prestations seront réglées par vous-même, votre famille ou la personne gérant vos biens, directement à cette blanchisserie ; l'établissement n'étant en aucun cas responsable des pertes ou litiges.

Certains prestataires ont laissé des tarifs que vous trouverez affichés dans chaque service.

Toute liberté est laissée aux intéressés d'assurer ou de faire assurer l'entretien de leur linge par la personne ou l'entreprise de son choix.

■ ***Vous devez vous munir de vos effets suivants :***

- *Nécessaire de toilette : gants et serviettes de toilette, brosse à dents, dentifrice, rasoir, eau de toilette, savonnette, brosse à cheveux, peigne, robe de chambre, chemise de nuit, pyjama, pantoufles.*
- *Vêtements avec linge de rechange.*

CHAMBRE SEULE

Votre chambre vous est donnée à l'arrivée. Exceptionnellement, l'attribution d'une chambre seule peut ne pas être définitive et le résident peut être sollicité temporairement pour un changement de chambre pour raisons médicales.

LE SALON DE COIFFURE

Le salon de coiffure se situe au rez-de-chaussée. Si vous désirez utiliser les services d'un coiffeur, le signaler au service. Cette prestation pourra être assurée également dans votre chambre. Vous devrez régler les prestations reçues directement au coiffeur concerné.



L'ESTHETICIENNE

Des prestataires extérieurs se proposent d'effectuer des soins esthétiques.

SERVICES EN CHAMBRE

Si vous désirez utiliser les services d'un coiffeur, d'une esthéticienne, d'une pédicure de votre choix, vous en avez la possibilité. Veuillez en aviser le cadre car toute intervention extérieure au sein de l'établissement doit avoir été habilitée au préalable.

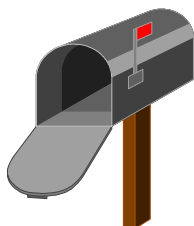
OBJETS PRECIEUX, ARGENTS, VALEURS.



Si vous possédez argents, titres, valeurs, bijoux, nous vous invitons à les déposer au bureau des entrées lors de votre admission (s'adresser au cadre). Le service vous délivrera un reçu et confiera les objets ou valeurs à la trésorerie principale où vous pourrez les retirer.

Si vous souhaitez conserver ces valeurs, sachez que l'établissement ne peut être rendu responsable en cas de perte ou de vol.

LE COURRIER



Il est distribué du lundi au vendredi, les mandats et les plis recommandés vous seront remis par le vaguemestre. Il est recommandé d'inviter vos correspondants à préciser le nom du service où vous êtes accueillis en rédigeant votre adresse.

Vous pouvez expédier votre courrier en le remettant au personnel du service qui les fera parvenir au vaguemestre ou en les déposant dans la boîte aux lettres du secrétariat au rez-de-chaussée.

LE TELEPHONE



Chaque chambre dispose de prise téléphonique.

Si vous désirez obtenir le branchement d'un poste téléphonique, faites la demande auprès du secrétariat.

LA TELEVISION

Une télévision est mise à disposition gratuitement dans chaque chambre par l'établissement.

LE CULTE

Le respect de la liberté religieuse est une règle fondamentale. Un lieu de culte se trouve à proximité du hall. Un office religieux catholique est célébré tous les quinze jours. Vous pourrez faire appel à un ministre de votre religion par l'intermédiaire du cadre du service.

UNITES DE SOINS DE LONGUE DUREE

Ce questionnaire s'adresse à nos résidents mais également à leur entourage car l'avis de tous nous intéresse pour améliorer nos prises en charge.

Nous vous remercions de bien vouloir retourner ce questionnaire rempli au secrétariat ou l'adresser à Monsieur le directeur du centre hospitalier
(vos réponses sont rigoureusement confidentielles et anonymes)

1 - Quelle appréciation portez-vous globalement sur la qualité de votre séjour ou de celui de votre parent ?

Très satisfait

Assez satisfait.....

Peu satisfait

Pas du tout satisfait

2 - Plus précisément, êtes-vous satisfait :

	<i>OUI</i>	<i>NON</i>
De la qualité de l'accueil.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la qualité des soins.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la qualité de l'information.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la qualité de l'animation.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3 - Etes-vous satisfait de vos relations avec le personnel ?

OUI *NON*

Le personnel a-t-il été :

Très aimable	<input type="checkbox"/>	Très disponible...	<input type="checkbox"/>
Aimable.....	<input type="checkbox"/>	Disponible.....	<input type="checkbox"/>
Peu aimable...	<input type="checkbox"/>	Peu disponible	<input type="checkbox"/>

4 - Etes-vous satisfait de la propreté de la chambre et de l'hygiène des locaux ?

OUI *NON*

5 - Avez-vous été dérangé par des nuisances sonores ?

OUI *NON*

Si oui, lesquelles :

.....

6 - Etes-vous satisfait des repas?

Très satisfait

Assez satisfait.....

Peu satisfait.....

Pas du tout satisfait.....

Les horaires vous conviennent-ils ?

	<i>OUI</i>	<i>NON</i>
Petit déjeuner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Déjeuner.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dîner.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Avez-vous des remarques à nous adresser ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE DEPENDANTE

*Cette charte a pour objectif de préserver les droits et la dignité
des personnes âgées devenues dépendantes*

I - CHOIX DE VIE

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

II - 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.*

III - UNE VIE SOCIALE MALGRE LES HANDICAPS

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

IV - PRESENCE ET ROLE DES PROCHES

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

V - PATRIMOINE ET REVENUS

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

VI - VALORISATION DE L'ACTIVITE

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

VII - LIBERTE DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

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

VIII - PRESERVER L'AUTONOMIE ET PREVENIR

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

IX - DROITS AUX SOINS

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

X - QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert la personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés et en nombre suffisant.

XI - RESPECT DE LA FIN DE VIE

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

XII - LA RECHERCHE : UNE PRIORITE ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

XIII - 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.

XIV - 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.