



Centre Saint-Claude

SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION

GRUPE **vyv**

Livret d'accueil du patient

Centre Saint-Claude
GRUPE **vyv**





La raison d'être de VYV³

**Se mobiliser
chaque jour,
au cœur
des territoires,
pour prendre
soin de chacun.**



BIENVENUE

“ Vous allez faire un séjour au Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation Saint-Claude, aussi prenez le temps de parcourir notre livret d'accueil avec votre entourage.

Vous y découvrirez des informations utiles sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement pour faciliter votre séjour et préparer votre sortie.

Toutes les équipes sont à votre écoute pour vous accompagner dans votre projet de soins et votre projet de vie.

Nous vous souhaitons un agréable séjour !

— Etienne Le Mière, directeur de l'établissement



PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Le Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) Saint-Claude, est un établissement privé mutualiste à but non lucratif géré par VYV³ Pays de la Loire (Groupe VYV). Le Centre est membre du Village santé Angers Loire à Trélazé depuis 2006.

3 DOMAINES D'EXPERTISE

GÉRIATRIE / SOINS POLYVALENTS

Le centre de Soins Médicaux et de Réadaptation gériatrique accueille en hospitalisation complète ou en hospitalisation temps partiel.

Il accueille des adultes et plus particulièrement des personnes âgées de plus de 75 ans dépendantes et polyopathologiques.

Le centre de Soins Médicaux et de Réadaptation prend en charge des patients :

- soit à la suite d'un séjour en établissement de santé, et notamment à la suite d'affections médicales aiguës ou d'intervention chirurgicale afin de les accompagner dans leur rééducation et réadaptation tout au long de leur parcours.
- soit directement de leur domicile.

Le SMR comprend 6 lits de soins palliatifs afin de permettre aux patients intégrés à une démarche palliative d'être soignés dans un cadre d'un accompagnement adapté au bien-être et au confort.

L'établissement a obtenu en 2008 par l'ARS des Pays de la Loire, la reconnaissance de ces 6 lits.

Les soins palliatifs sont des soins actifs et complets proposés aux personnes atteintes d'une maladie dont l'évolution est inéluctable.

Ces soins sont prodigués selon une éthique :

- Accueillir, soigner et accompagner les malades, ainsi que soutenir leurs proches.
- Soulager la douleur et tout symptôme d'inconfort pour assurer une meilleure qualité de vie.
- Chercher les moyens thérapeutiques les plus adaptés aux différentes phases de la maladie, en tenant compte du souhait du malade et de ses proches, et en les réévaluant régulièrement.
- Reconnaître chez le malade une personne unique, digne de respect quelle que soit sa condition physique, psychique et sociale.

Afin de proposer un accompagnement de qualité, l'équipe travaille en concertation pluridisciplinaire en lien étroit avec des : médecins, psychologues, infirmiers, aides-soignants, diététiciens, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, assistante sociale.

Selon les souhaits de la personne malade et toujours avec son accord, les familles et proches sont intégrés à sa prise en charge.

De ce fait, une souplesse dans les horaires de visite et la possibilité de rester la nuit pour les accompagnants sont des services que nous vous proposons. Il est aussi possible d'étudier et de préparer des retours à domicile en étroite collaboration avec le médecin traitant et des équipes de soins à domicile.

L'UNITÉ COGNITIVO COMPORTEMENTALE (UCC)

L'UCC accueille des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou apparentée, présentant des troubles sévères du comportement engendrant une situation de crise.

L'UCC remplit une mission de rééducation et de réadaptation pour limiter les handicaps physiques,

sensoriels, cognitifs et comportementaux. Les personnes accueillies doivent être autonomes à la marche. Elles peuvent venir du domicile, d'un établissement sanitaire ou médico-social (EHPAD).

Toute affection organique pouvant être en cause dans les troubles comportementaux aura été écartée avant l'admission.

Un environnement sécurisé permettant une déambulation sans risque et une mise en confiance a été créé afin d'éliminer au maximum les éléments générateurs de stress et de tension.

L'objectif du séjour est de mettre en place des thérapies non médicamenteuses et d'adapter le traitement médicamenteux, et de le réévaluer.

L'équipe est composée de médecins, ergothérapeutes, psychomotriciens, psychologues, infirmiers, aides-soignants, diététicienne, agents hôteliers.



NOS INTERVENANTS

Au cours de votre séjour vous allez rencontrer des professionnels qui travaillent en collaboration étroite pour assurer la qualité, la sécurité et la continuité de votre prise en charge.

- **Les hôtesse d'accueil** sont les premières personnes de l'établissement que vous allez rencontrer. Elles vous aident dans vos formalités administratives et sont à votre disposition pour répondre à vos sollicitations concernant votre séjour et les prestations hôtelières.

L'équipe du service hôtelier

- **Les agents hôteliers** vous accompagnent dans votre chambre et vous présentent l'établissement. Tout au long de votre séjour ils assurent votre confort hôtelier. En effet, ils veillent à la propreté et à l'hygiène de votre environnement.

L'équipe médicale

- **Les médecins** À votre arrivée, un médecin ou un interne en médecine générale vous rendra visite. Il sera votre médecin référent durant votre séjour et fera le lien

entre vous, votre entourage et votre médecin traitant.

- **Les pharmaciens** du Village Santé Angers Loire assurent la continuité et la sécurité de votre traitement médicamenteux.
- **La secrétaire médicale** assure la gestion de votre dossier médical et veille à la transmission des informations vers votre médecin traitant et autres professionnels de santé de votre parcours.

L'équipe de soins infirmier et rééducation

- **Les infirmiers** appliquent les traitements prescrits par les médecins, dispensent les soins et accomplissent les actes permettant d'assurer votre confort et votre sécurité. Les infirmiers peuvent donner des conseils relatifs à votre santé. Ils ont donc un rôle autant de soins que relationnel.

- **Les aides-soignants** prennent en charge les soins d'hygiène et de confort, participent au service des repas et vous accompagnent dans votre reprise d'autonomie.

- **La diététicienne** vous donnera des conseils pour adapter votre alimentation à votre pathologie sur demande des équipes médicales et soignantes.

- **Les kinésithérapeutes** réalisent des soins de kinésithérapie sur demande des médecins en salle au rez-de-chaussée ou en chambre.

- **L'ergothérapeute** met en œuvre des soins et des interventions de rééducation, de réadaptation, de réhabilitation visant à maintenir l'indépendance et l'autonomie. L'ergothérapeute préconise des aides techniques et des modifications de l'environnement matériel, afin de favoriser l'intégration de la personne dans son milieu de vie.

L'équipe psycho-sociale

- **L'assistante de service social** peut intervenir pour vous aider en cas de difficultés liées à votre hospitalisation. En lien étroit avec l'équipe et votre entourage, elle peut vous accompagner dans la préparation de votre projet

de sortie en fonction de vos besoins (retour à domicile, aide à la recherche d'une structure d'accueil adaptée...).

- **Le psychologue** peut vous rencontrer à votre demande ou sur les conseils d'un membre de l'équipe pour vous écouter et vous soutenir. Son intervention peut s'étendre si besoin à votre entourage.

- **Le psychomotricien** accompagne, sur prescription médicale, les personnes confrontées à une altération de leur organisation psychomotrice, de leur vie psychique ou relationnelle par une approche sollicitant l'expérience corporelle.

L'équipe des cadres

- **Le directeur** organise et met en place les modalités de fonctionnement de l'établissement en coordonnant l'activité de l'ensemble des équipes.

- **Le cadre administratif** coordonne les actions des prestataires hôteliers et encadre les équipes d'accueil et secrétariat médical.

- **Le cadre de santé** coordonne les services de soins, veille à la qualité et à la sécurité des soins. Il encadre l'ensemble des professionnels paramédicaux.

- **Le responsable qualité** est garant de la démarche qualité de votre prise en charge. Son rôle est de coordonner la gestion des risques et mettre en place des méthodes et des procédures permettant l'amélioration de la qualité.

IDENTIFIER LE PERSONNEL :



Les agents hôteliers



Les médecins, les pharmaciens, la diététicienne, les kinésithérapeutes, l'ergothérapeute, l'assistante de service social, le psychologue et le psychomotricien



Les infirmiers



Les aides-soignants



LES MODALITÉS D'ADMISSION

Les formalités administratives d'entrée :

Possibilités d'admission dans l'établissement :

- Dans la continuité d'un séjour d'un autre établissement de santé.
- Sur avis de votre médecin traitant, en venant de votre domicile.

Les démarches de demandes d'admission sont réalisées par le médecin ou l'équipe de votre établissement initial. Ils vous préciseront la date d'entrée au sein de notre Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation.

RAPPEL :

Une hospitalisation en soins médicaux et de réadaptation n'est pas un motif de désinscription en EHPAD.

Documents demandés à l'admission :

- Votre carte d'identité, passeport valides ou livret de famille.
- Vos cartes vitale et assurance complémentaire ou mutuelle.
- S'il y a lieu, la notification de prise en charge à 100% ou la décision d'admission à la CMU ou l'attestation 115 (pension de guerre).
- L'ensemble des documents médicaux et des analyses remis par votre médecin.
- Les coordonnées de votre tuteur ou de votre curateur, le cas échéant.

Pour l'admission à l'UCC :

- Attestation de responsabilité civile.
- Les coordonnées de votre personne de confiance.

Votre identité, c'est votre sécurité !

- La vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre séjour.
- Un bracelet indiquant votre identité vous est posé dès l'entrée. Vous serez également pris en photo pour insertion dans le dossier patient informatisé. Tout au long de votre séjour, on vous demandera de vous identifier.

Pour plus d'informations, veuillez consulter l'annexe « **Identitovigilance** »

Chambre individuelle

- Si vous le souhaitez, vous pourrez, en fonction des disponibilités, bénéficier d'une chambre individuelle. Votre demande doit être faite avant votre admission, et fera l'objet d'une facturation complémentaire.

Pour plus d'informations, veuillez consulter l'annexe « **Tarifs** »

Les frais liés à l'hospitalisation

- Selon votre régime d'assurance sociale et en fonction de la prise en charge de votre mutuelle, le séjour peut être à votre charge.

- Une caution de 40€ vous sera demandée à l'admission (pour la télécommande) et restituée à votre sortie contre paiement de votre facture de séjour.
- Si le médecin de l'établissement vous l'a prescrit, vous ne paierez pas les honoraires des médecins spécialisés, des kinésithérapeutes et vos transports en ambulance ou véhicule sanitaire.

La demande de non divulgation de présence

- Si vous souhaitez que votre séjour reste anonyme et que votre présence dans notre établissement ne soit pas divulguée, merci de nous le préciser dès votre admission.

Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de vol

- L'établissement se décharge de toute responsabilité en cas de perte de prothèse dentaire, d'appareil auditif, de lunettes, etc...

Les dispositions relatives aux dépôts d'argent et de valeurs

- Pour assurer la sécurité de vos biens, nous vous conseillons de ne pas conserver avec vous les bijoux, sommes d'argent ou carte bancaire.
- Vous avez la possibilité d'avoir un tiroir fermé à clé dans le placard de votre chambre. Si vous le désirez la cadre administrative se chargera de déposer vos biens de valeurs dans le coffre-fort de l'établissement.



VOTRE SÉJOUR

Les chambres

Elles sont équipées pour vous offrir un maximum de confort et d'efficacité dans les soins grâce à :

- Un lit médicalisé électrique
- Un fauteuil de repos
- Une salle de bain et sanitaire individuelle
- Un appel malade est accessible depuis votre chambre et votre salle de bain pour votre sécurité.

Selon la situation et nos disponibilités, nous pouvons organiser, après un avis médical, l'hébergement d'un accompagnant.

Pour plus d'informations, veuillez consulter l'annexe « **Tarifs** »

Prise de rendez-vous auprès d'un médecin

Au cours de votre séjour, si votre famille souhaite prendre contact avec le médecin qui vous suit, elle doit se renseigner auprès du personnel infirmier de l'étage.

Restauration

A votre arrivée, le personnel aide-soignant vous aidera si besoin à remplir la feuille de « non goût ».

Cette feuille permettra de respecter les régimes prescrits par le médecin, ainsi que vos goûts et vos convictions religieuses.

Les équipes médicales et soignantes travaillent en collaboration avec la diététicienne qui assurera un équilibre nutritionnel adapté à votre pathologie.

Service des repas

de 7 h 15 à 8 h 00 :
Petit déjeuner servi en chambre.

11 h 45 :
Déjeuner servi en chambre pour les patients immobilisés.

12 h 00 :
Déjeuner servi en chambre et salle à manger le midi.

18 h 45 :
Dîner servi en chambre.

Linge

- Les draps sont fournis et entretenus par l'établissement.
- L'entretien du linge personnel est à votre charge.
- Un service de pressing vous est proposé.

Pour plus d'information, veuillez consulter l'annexe « **Tarifs** »

Associations et bénévoles

L'association JALMALV-ADESPA (accompagnement des personnes atteintes de maladies graves ou en fin de vie) est présente une fois par semaine dans l'établissement et peut vous rencontrer en lien avec l'équipe soignante.

L'établissement adhère au réseau de soins palliatifs angevin (CASSPA 49) et participe à ses activités en lien avec d'autres établissements de la région.

Votre traitement médicamenteux

Il se peut que les médicaments que vous prenez habituellement ne soient pas disponibles dans l'établissement et que l'on vous donne un générique ou un équivalent pendant votre hospitalisation.

Certains médicaments sont non disponibles et non remplacés car le bénéfice / risque, revu par les autorités de santé, est jugé nul.

N'hésitez pas à poser des questions pour bien comprendre à quoi sont destinés les différents médicaments que l'on vous donne.

Pour votre sécurité, lors de votre arrivée, pensez à signaler tous les médicaments que vous prenez habituellement, que ce soit sur prescription ou en automédication et à les remettre à l'infirmière. Ils vous seront restitués à la fin de votre séjour.

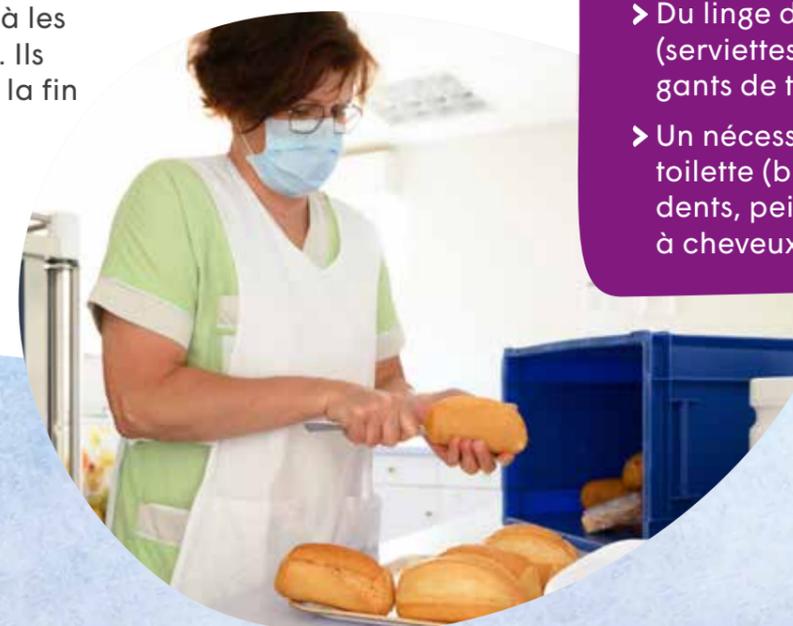
Visites

Les visites sont autorisées de 13 h à 20 h, en semaine et le week-end (l'accueil est cependant fermé le dimanche et les jours fériés).

Les horaires de visites peuvent être adaptés en fonction de la situation médicale et / ou sanitaire.

L'Unité Cognitive Comportementale étant un service sensible, pour des raisons de sécurité et de bien être des patients, les visites sont organisées uniquement **sur rendez-vous** en appelant le standard.

Jours et horaires possibles :
mardi - mercredi - jeudi et le week-end
de 14 h 30 à 17 h 30.



Pour votre séjour, nous vous prions d'apporter :

- Des vêtements confortables
- Plusieurs vêtements de nuit et des chaussons fermés
- Du linge de toilette (serviettes de toilette, gants de toilette)
- Un nécessaire de toilette (brosse à dents, peigne, brosse à cheveux et savon)

LES SERVICES PROPOSÉS

Coiffeur

- Un service coiffure est à votre disposition au rez-de-chaussée de l'établissement. Vous pouvez prendre rendez-vous à l'accueil.

Pédicure / Esthéticienne

- Le service d'une esthéticienne ainsi qu'un service pédicure sont à votre disposition, vous pouvez prendre rendez-vous à l'accueil ou auprès du personnel soignant.
- Ces services sont assurés dans votre chambre.

Courrier

- Vous pouvez recevoir et envoyer du courrier durant votre séjour.
- Le courrier est remis directement dans votre chambre.
- Si vous souhaitez en envoyer, il suffit de le déposer timbré à l'hôtesse d'accueil ou de le confier au personnel soignant qui le déposera pour vous.



Détente / Loisirs / Lecture

- Un salon comprenant des espaces de jeux et de détente est à disposition à chaque étage pour vous et votre entourage.
- Vous disposez d'une bibliothèque, d'une télévision et de jeux de sociétés.
- Un professionnel bibliophile passera dans votre chambre pour vous proposer de la lecture et vous faciliter l'accès à la bibliothèque tout en partageant sa passion.

Produits d'hygiène et linge de toilette

- En cas de besoin, nous vous proposons des produits d'hygiène et du linge de toilette.

Pour plus d'informations, merci de vous référer à l'annexe « **Tarifs** »

Téléphone

- A votre demande une ligne téléphonique peut être ouverte, lors de votre admission.
- Le coût de vos communications sera facturé en fin de mois ou en fin de séjour.

Aumônerie

- Une équipe d'aumônerie est disponible pour vous rencontrer et vous écouter, dans un souci d'accompagner chacun, croyant ou non, dans le respect de ses convictions.
- Elle répond aux demandes religieuses et peut vous mettre en lien avec le ministre du culte de votre choix.

Wifi / Télévision

- Lors de votre admission, vous pouvez demander à l'accueil l'accès au Wifi ainsi qu'une télécommande pour la télévision. Ces services sont payants et vous seront facturés dès lors que vous les demandez (quelle qu'en soit votre utilisation ensuite durant votre séjour).

Tarifs en annexe « **Tarifs** »

Cafétéria / Presse

- Un distributeur de boissons et de biscuits est accessible au rez-de-chaussée
- Une cafétéria est à votre disposition au sein du village santé (couloir direction Clinique Saint-Joseph).



Contactez le service de l'aumônerie :

- Par l'intermédiaire du personnel de l'accueil et des étages.
- Par téléphone : **02 41 47 71 17**
- Par mail : **aumonerievillagesante@gmail.com**
- Présence possible les lundis, mercredis toute la journée de 10 h à 18 h et le vendredi après-midi de 14 h 30 à 18 h



VOTRE SORTIE

Lors de votre séjour le médecin planifiera une date de sortie provisoire qu'il vous confirmera pour faciliter l'organisation de vos proches.

Selon votre état de santé, vous pourrez rentrer directement à votre domicile ou bénéficier d'une prise en charge adaptée dans un autre établissement.



Le jour de votre départ

Avant votre départ, le médecin assurera une dernière visite pour organiser la continuité de vos soins en lien avec l'équipe (prescription, soins infirmiers, courrier au médecin traitant, kinésithérapie...).

Si votre état le justifie, un transport en ambulance sera prescrit par le médecin.

Dossier Médical Partagé (DMP)

A votre sortie, l'établissement alimentera votre Dossier Médical Partagé avec votre lettre de liaison et ordonnance de sortie. Ceci dans un but d'amélioration des échanges entre professionnels de santé.

Vous pourrez y accéder en vous connectant à votre Espace Santé :

monespace.sante.fr 

Formalités de sortie

Le jour de votre départ, il vous sera demandé de passer au bureau d'accueil afin de payer la facture de votre séjour (en chèque, carte bancaire ou espèces).



Sortie contre avis médical

Si vous souhaitez partir avant la date prévue, le médecin vous informera des risques associés à une sortie anticipée.

Dans le cas où le médecin ne donne pas son accord pour une sortie anticipée, il vous sera demandé de signer un document qui engagera votre responsabilité de demande de sortie.

“

VOTRE AVIS EST IMPORTANT

Au cours de votre séjour, n'hésitez pas à nous faire part de vos remarques quant à la qualité de nos services. Notre objectif est d'être à votre écoute et d'améliorer nos prestations en tenant compte de vos remarques.

Avant votre sortie, un questionnaire de satisfaction vous sera remis ; nous vous remercions de bien vouloir le remplir.

Pour le déposer, une urne est mise à votre disposition au rez-de-chaussée de l'établissement. Vous pouvez également le laisser en chambre ou le donner à l'équipe.



L'ENGAGEMENT QUALITÉ

En mars 2019, l'établissement a été certifié A, plus haut niveau de certification (échelle de A à E) par la Haute Autorité de Santé (HAS).

La certification est une démarche régulière d'évaluation des établissements de santé réalisée par la HAS, sur la base d'un référentiel. Indépendante de l'établissement de santé et de ses organismes de tutelle,

la certification donne lieu à une visite de l'établissement par une équipe de professionnels de santé formés comme experts-visiteurs.

Elle est obligatoire pour tous les établissements de santé et concerne leur fonctionnement et leurs pratiques.

La satisfaction des patients est évaluée par le biais de questionnaires adaptés à la population accueillie.

Les instances :

- **Commission Médicale d'Établissement :**

La CME contribue à la gestion globale de l'établissement et à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. L'instance est consultée sur la politique médicale de l'établissement et les éléments d'objectifs et de moyens qui s'y rapportent.

- **Commission Des Usagers :**

La CDU veille au respect des droits des usagers et participe à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leurs proches ainsi que de leur prise en charge. Elle joue également un rôle dans l'évaluation de la satisfaction des patients.

Parmi les membres de la CDU figure des représentants des usagers qui ont pour rôle de porter la parole des usagers ; vous pouvez notamment les solliciter pour vous accompagner dans le cadre d'une médiation.

Pour plus d'informations, veuillez consulter l'annexe « **Notre engagement dans le respect des droits des usagers** ».

- **Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition :**

Le CLAN vise à améliorer la prise en charge des patients hospitalisés par une évaluation de leur état nutritionnel. Il coordonne les actions des professionnels autour de l'alimentation et de la nutrition.

- **Comité de Lutte contre La Douleur et Soins Palliatifs :**

Le CLUD & SP a pour mission d'observer et d'améliorer la prise en charge de la douleur et des soins palliatifs des patients dans l'établissement. Il est force d'analyse, de proposition, de validation, de coordination et de communication vis-à-vis du public et des professionnels.

- **Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles :**

Conformément à la réglementation, la COMEDIMS participe à la définition de la politique du médicament et des dispositifs médicaux stériles à l'intérieur de l'établissement. Cette commission est partie prenante dans la mise en place du Contrat d'Amélioration de la Qualité et de l'Effizienz des Soins (CAQES).



- **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales :**

Le CLIN a pour objectif de lutter contre les infections nosocomiales, autrement appelées infections associées aux soins.
Cf. annexes

- **Cellule IdentitoVigilance**

La CIV assure la gestion des risques d'erreur dans les identifications des patients permettant d'anticiper les événements indésirables dans un établissement.
Cf. annexe

Ces instances sont composées, pour la plupart, de professionnels de santé (médecins, infirmiers, aides-soignants), de membres de la direction ainsi que de représentants des usagers.

VOS DROITS ET DEVOIRS EN TANT QU'USAGER

La personne de confiance

Lors de votre admission, ou au cours de votre séjour, vous avez la possibilité de désigner librement une personne de confiance (par le biais d'un formulaire disponible auprès de l'équipe soignante ou de l'accueil ou sur papier libre).

Elle a une mission d'accompagnement et de soutien dans vos démarches. Elle peut vous assister dans vos consultations et entretiens médicaux afin de vous aider dans vos prises de décision.

Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle assure un rôle de référent auprès de l'équipe médicale, qui la consultera prioritairement pour tout questionnement concernant la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements.

Article L1111-6 du code de la santé publique

« Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle rend compte de la volonté de la personne. Son

témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment.

Si le patient le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. »

Si vous souhaitez en savoir plus n'hésitez pas à poser des questions à l'accueil, aux médecins ou aux infirmiers ou à vous référer **à notre plaquette spécifique sur ce sujet.**

Les directives anticipées

Les directives anticipées permettent au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter voire d'arrêter les traitements en cours dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté.

Les directives anticipées font parties des droits fondamentaux de l'utilisateur. Il est important de faire savoir à vos proches et aux équipes vos souhaits.

N'hésitez donc pas à les écrire et les mettre à jour.

Article L1111-11 du Code de la Santé Publique

« Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. »

Si vous souhaitez en savoir plus n'hésitez pas à poser des questions à l'accueil, aux médecins ou aux infirmiers ou à vous référer **à notre plaquette spécifique sur ce sujet.**

La Commission des usagers

Instituée par le décret n° 2005-2013 du 2 mars 2005, cette commission a pour mission de veiller aux respects des droits des usagers et faciliter leurs démarches.

Elle contribue ainsi, par ses avis et ses propositions, à l'amélioration de la politique d'accueil des patients et de leurs proches.

Sa composition figure en annexe **« Notre engagement dans le respect des droits des usagers »**

Droit d'accès au dossier médical

Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 et le décret n° 2002-637 du 29 avril 2002

Vous avez accès, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix à votre dossier médical. Pour cela, vous devez adresser à la direction le formulaire de droit d'accès au dossier accompagné d'une pièce d'identité. Cette consultation pourra se faire sur place ou par envoi de copies. Dans ce cas, un paiement des frais occasionnés vous sera demandé.

La transmission du dossier doit s'effectuer dans un délai de 8 jours suivant la demande de communication.

Sauf si les informations datent de plus de 5 ans, le délai de communication est alors de 2 mois.

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour.

Si vous souhaitez en savoir plus n'hésitez pas à poser des questions à l'accueil, aux médecins ou aux infirmiers ou à vous référer à notre plaquette spécifique sur ce sujet.

Loi informatique et libertés

A l'occasion de votre séjour, des renseignements administratifs et médicaux vous concernant sont recueillis. Ils peuvent faire l'objet d'un traitement informatique pour faciliter votre accueil et améliorer l'efficacité de la gestion de votre dossier.

Pour plus d'informations, merci de vous référer à l'annexe « **Droit relatif à la protection des données personnelles** »

Plaintes et réclamations

Les plaintes, remarques et réclamations sont communiquées aux membres de la Commission des Usagers pour analyse.

Une fiche vous indiquant sa composition et décrivant son mode de fonctionnement est jointe en annexe de ce livret.

Il est interdit à tout patient ou prestataire de filmer au sein de l'établissement sans accord préalable de la direction.

Le consentement éclairé aux soins : fonctionnement et principe

Tout acte médical et tout traitement doit faire l'objet d'un consentement libre et éclairé de la part du patient. Tout professionnel de santé, médecin ou autre, doit donc informer le patient des conséquences de ses choix et des risques éventuels des soins proposés (règlement 4927-36 du CSP).

Par conséquent, vous êtes libres de refuser les soins et traitements proposés.

Cas particulier :

- ▶ Lorsque la personne n'est pas en état d'exprimer sa volonté : la personne de confiance est consultée.
- ▶ Le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit systématiquement être recherché. Si le refus de traitement par la personne de confiance ou le tuteur risque de porter gravement atteinte à l'intégrité physique de la personne concernée, le médecin donnera les soins indispensables.

Le droit de ne pas souffrir

Toute personne a le droit de recevoir des traitements et des soins visant à soulager sa souffrance. Celle-ci doit être prévue, prise en compte, évaluée et traitée en toute circonstance (article 1110-5-3 du CSP)

Notre établissement est doté d'un CLUD & SP (Comité de Lutte contre la Douleur et Soins Palliatifs), ce comité regroupe des médecins, des soignants et un représentant des usagers.

L'évaluation et la lutte contre la douleur font partie intégrante du projet de soins de l'établissement.

L'équipe soignante s'engage à :

- ▶ Prendre en charge votre douleur.
- ▶ La soulager sans attendre.
- ▶ Vous donner toutes les informations utiles.

Le soulagement de votre douleur dépend aussi de vous, n'hésitez jamais à en parler.

Un traitement efficace s'attaque à la douleur 24 h/24.

Le médecin peut vous prescrire des antalgiques (médicaments contre la douleur). Ces traitements sont adaptés à l'intensité de la douleur. La Morphine est le médicament le plus utilisé et le plus efficace pour les douleurs intenses. La morphine ne comporte pas de risque aux doses utilisées contre la douleur.

Votre participation est essentielle :

N'hésitez pas à nous signaler tout soin qui provoque chez vous une douleur : toilette, déplacement, perfusion, pose de sonde, pansement

Pour décrire au mieux votre douleur vous devez vous centrer sur 3 points essentiels :

- ▶ Sa localisation.
- ▶ Son type (brûlure, torsion, oppression, picotements).
- ▶ Son intensité : les soignants vont demander régulièrement d'évaluer votre douleur.

Pour les patients qui ne peuvent pas s'exprimer, nous utilisons une échelle de douleur qui se base sur l'observation du comportement de la personne : l'échelle ALGOPLUS.

Droit de vote

Une organisation est possible de vote par procuration pour les patients qui le souhaitent.

La sécurité

Etre attentif aux autres et à son environnement.

Actuellement, l'ensemble du territoire national est maintenu au niveau « sécurité renforcée – risque attentat » pour faire face à une menace terroriste qui reste durablement élevée.

Pour renforcer la sécurité de notre établissement vous pouvez nous aider en signalant toute situation (faits / objets) ou tout comportement à risque auprès d'un professionnel.





LES RÉGLES A RESPECTER

Entrer dans un établissement, c'est intégrer un cadre collectif. La vie en collectivité doit se dérouler dans le respect des libertés et des droits fondamentaux dont dispose chaque individu.

- La liberté de conscience, d'expression, d'opinion.
- La liberté d'aller et venir dans l'établissement. Il est strictement interdit de quitter l'établissement sans avis médical.
- Le droit à l'information, au courrier, aux visites et au culte.
- Le respect d'autrui (vie privée, bruit, ...).
- Le respect des horaires en vigueur.
- Le fait de prendre soin de soi.
- L'interdiction de laver sa lessive personnelle.
- Le fait de ne pas laisser de la nourriture périssable dans les chambres.
- La nécessité de ne pas conserver de linge sale.

En respectant ces dispositions, vous participez à la qualité des soins et vous contribuez directement à l'amélioration des conditions de travail du personnel.

Pour des raisons de sécurité

- Il est demandé aux patients de ne pas apporter de médicaments dans leur chambre et de mettre fin aux traitements médicamenteux non autorisés par les personnes compétentes intervenant au sein de l'établissement.
- L'introduction de boissons alcoolisées ou de toute autre denrée nuisible à la santé est interdite.
- La réglementation interdit de fumer dans l'établissement. Des lieux extérieurs sont prévus à cet effet.
- L'utilisation de « petits électroménagers » (bouilloire, fer à repasser,...) est interdite.
- Tous les locaux sont équipés de détecteurs d'incendie reliés à une centrale d'alarme. En cas d'alerte, vous devez suivre les consignes du personnel soignant. Des plans d'évacuation permettent de vous diriger vers des itinéraires de mise en sécurité.
- Site sous vidéosurveillance.

Les équipes mettent tout en œuvre pour répondre à vos besoins et respecter vos droits en tant qu'usager de notre établissement de santé.

Pour que ces efforts soient efficaces, votre respect du travail des professionnels et la confiance que vous leur accorderez est indispensable.

En effet, les professionnels savent prioriser les interventions, ce qui peut entraîner un délai de réponse acceptable. Cette contrainte est une condition de qualité de prise en charge.

Règles d'hygiène

Lutte contre les infections associées aux soins

Une infection associée aux soins est une infection contractée dans un établissement de santé.

La principale cause de contamination est le patient lui-même, ou le personnel soignant malgré les précautions et bonnes pratiques professionnelles. Il n'est pas toujours possible d'éviter totalement la survenue de telles infections.

Cependant, il est toujours possible de limiter leur fréquence et leur gravité.

Afin d'optimiser son efficacité, le CLIN, comité missionné sur l'hygiène et la lutte contre les infections, mène des actions de formation et d'évaluation des bonnes pratiques auprès du personnel soignant.

Dans cette lutte, nous sommes tous acteurs

Une partie de ces infections peut être évitée en respectant quelques règles simples :

- Pas de produit alimentaire périssable dans les chambres.

- Les animaux sont interdits dans l'établissement.

- L'entretien de votre linge personnel qui est à votre charge.

- Veillez à respecter une bonne hygiène corporelle.

- Le lavage des mains doit être réalisé autant que nécessaire (une solution hydro-alcoolique est disponible dans chaque chambre).

Pour plus d'informations, merci de se référer à l'annexe « **Notre engagement dans la lutte contre les infections.** »

Si vous avez des questions sur le contenu de ce livret d'accueil, les professionnels soignants, hôteliers ou le service qualité sont à votre disposition pour y répondre.

SI VOUS SOUHAITEZ UN EXEMPLAIRE
A EMPORTER
MERCİ DE LE DEMANDER
À L'ACCUEIL

Nous vous souhaitons un bon séjour dans notre établissement



vyv³ | Pays de la Loire

EDITION JUIN 2023

pdl.vyv3.fr/centre-saint-claude

Ne pas jeter sur la voie publique - Document imprimé en France



Cet établissement est géré par VVY³ Pays de la Loire - Pôle Accompagnement & Soins. Union de mutuelles de livre III immatriculée au répertoire Sirene sous le numéro 775 609 621. Soumise aux dispositions du livre III du Code de la mutualité. Réalisation : 01/2023 - © Photos : Adobe Stock / H-Thouroude