

Centre de Soins de Suite et de Réadaptation
SSR Tresserve ARC-EN-CIEL

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



Madame, Monsieur,

Ce livret a été conçu à votre attention. Il vous a été remis lors de votre arrivée par le service Accueil.

Ce livret vous servira de guide tout au long de votre séjour et vous permettra de mieux connaître les détails de votre prise en charge et du fonctionnement de l'établissement.

L'ensemble de l'équipe médicale, paramédicale et administrative, met tout en œuvre pour qu'au-delà des soins, votre vie quotidienne soit la plus agréable et confortable possible.

Pour toute question, vous avez la possibilité de demander des compléments d'informations auprès des professionnels qui sont à votre écoute.

LES FICHES ANNEXES

A - RENSEIGNEMENTS UTILES

B - QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE

C - INFORMATIONS

01	L'UGECAM, UN GROUPE ENGAGÉ	03_05
02	VOTRE ADMISSION	06_07
03	LES PROFESSIONNELS DE L'ÉTABLISSEMENT	08_10
04	VOTRE SÉCURITÉ	11
05	VOTRE SÉJOUR	12_14
06	VOTRE SORTIE	15
07	L'HÔPITAL DE JOUR	16_17
08	LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR	20
09	L'ÉTABLISSEMENT EST VIGILANT	21
10	MIEUX CONNÂITRE VOS DROITS	22_23
11	LES REGLEMENTS INTÉRIEURS	24_25
12	VOUS AVEZ LA PAROLE	26_27
13	CHARTRE DE BIENTRAITANCE	28

INFORMATION

Le panneau d'affichage à destination des patients se trouve au rez-de-chaussée, à proximité de l'ascenseur. Vous y trouverez les informations concernant la **Commission Des Usagers (CDU)**, les résultats des questionnaires de satisfaction, les résultats des indicateurs qualité, les interventions des bénévoles d'accompagnement et d'animation, le règlement intérieur à l'usage des patients et visiteurs (Fiche C).

Une boîte à idées est à votre disposition en cafétéria pour recueillir vos suggestions.

01

L'UGECAM, UN GROUPE ENGAGÉ



UN GROUPE
DE L'ASSURANCE MALADIE

Organisme privé à but non lucratif, le groupe UGECAM rassemble 161 structures médico-sociales et 80 structures sanitaires de l'Assurance Maladie, réparties sur 158 sites géographiques.

Avec 13 UGECAM en région, le groupe UGECAM bénéficie d'une implantation territoriale lui permettant d'assurer l'accès aux soins à toute personne (enfants, adolescents, adultes et personnes âgées), fragilisée médicalement et socialement par la maladie ou le handicap.

1^{er}

Opérateur privé
à but non lucratif

13

UGECAM en région

161

Structures médico-sociales

80

Structures sanitaires

158

Sites géographiques

14 100

Professionnels en ETP
(Equivalent Temps Plein)

14 800

Lits et places

UNE MISSION DE SERVICE PUBLIC

Organisme privé à but non lucratif, le groupe UGECAM assure une mission de service public bâtie sur les valeurs de l'Assurance Maladie : égalité, solidarité, accessibilité.

UN ACCÈS AUX SOINS OUVERT À TOUS, SANS DISCRIMINATION

Le groupe UGECAM prend en charge ses patients, sans discrimination sociale, familiale, financière ou religieuse et veille à maintenir l'égalité d'accès à tous.

DES SOINS CONVENTIONNÉS

Les soins sont pratiqués sans dépassement d'honoraires.

UNE PROXIMITÉ VALORISÉE

Dans un souci d'efficacité et de qualité, le groupe UGECAM se positionne au plus près des populations pour garantir, suivre et anticiper leurs besoins.

UNE PRISE EN CHARGE PERSONNALISÉE

Le groupe UGECAM axe son développement sur la prise en charge de la personne dans son intégralité. Grâce à la mise en commun des compétences des professionnels de santé et de l'action sociale, tous les aspects qui participent à la réinsertion sont pris en compte : médicaux, familiaux, financiers, professionnels...



L'UGECAM RHÔNE-ALPES

L'UGECAM Rhône-Alpes est composée de 8 établissements sanitaires et médico-sociaux et d'un institut de formation.



Les établissements du secteur sanitaire sont des centres de Soins de Suite et Réadaptation. Leurs missions, selon leurs spécialités, définissent les « 3R » : Rééducation, Réadaptation, Réinsertion. L'objectif des centres SSR est de permettre au patient de retrouver une place dans son environnement initial ou le plus proche possible de ce qu'il était avant, voire de l'aider à s'adapter à une nouvelle vie.

Les établissements du secteur médico-social prennent en charge des enfants ou adultes en situation de Handicap ou souffrant de troubles du comportement.

L'offre de soins de l'UGECAM englobe donc tous les âges de la vie de la petite enfance à l'âge adulte.

Le groupe dispose également d'un centre de formation pour auxiliaires de puériculture et aides-soignants.

L'UGECAM Rhône-Alpes regroupe plus de 923 salariés et environ 964 lits et places. Elle est présente dans 4 départements de la région Rhône-Alpes et son siège se situe à Saint-Didier-au-Mont d'Or (69).

CHIFFRES CLÉS



5

Etablissements
médico-sociaux



3

Etablissements
sanitaires



1

Institut de
formation



923

Salariés



964

Lits et places

ECO RESPONSABLE

La démarche développement durable des UGECAM

Les objectifs fondamentaux de « développement durable » des UGECAM tendent principalement à :

- intégrer les enjeux du développement durable dans les pratiques professionnelles des acteurs de santé et à prendre en compte ces enjeux dans la conception et l'évaluation des projets et des processus de décision,
- sensibiliser l'ensemble des personnels à ces enjeux,
- améliorer la performance environnementale des établissements dans toutes ses composantes (énergie, déchets, eau, achats...),
- respecter la diversité, l'équité et la cohésion sociale.

L'UGECAM Rhône-Alpes a rédigé sa charte de développement durable en 2011.

DÉMARCHE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Tous les établissements de l'Ugecam Rhône-Alpes sont engagés dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Ils sont certifiés par la Haute Autorité de Santé (HAS) ; les rapports sont consultables sur le site internet de la HAS.

Depuis le 1^{er} janvier 2010, les établissements ont pour obligation de mettre à disposition des patients les résultats des Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS). Ils sont affichés dans nos établissements et figurent sur le site internet : www.ugecam-ra.fr.



LE CENTRE DE SOINS DE SUITE ET RÉÉDUCATION TRESSERVE ARC-EN-CIEL



NOS PARTENAIRES

Arc-en-Ciel s'inscrit dans le cadre des filières de soins par l'intermédiaire des réseaux, des conventions de coopération dans le territoire de santé. L'établissement s'inscrit également dans le Réseau SAVoie Education DIABète (SAVEDIAB) et le Réseau Arc Alpin concernant la prise en charge en cancérologie des patients.

Si vous ne parlez pas ou ne comprenez pas le français, une liste de professionnels de l'établissement, qui peuvent être vos interprètes, est disponible à l'accueil. En cas de besoin l'établissement peut faire appel à un interprète professionnel.

If you do not speak or understand French, please find a list of professional staff who can interpret for you available at the welcome desk. The establishment can alternatively call on a professional interpreter to assist you as the need arise.

Se non parlate o capite il francese, all'accettazione trovate una lista di dipendenti dell'azienda a vostra disposizione come interprete. In caso di necessità l'azienda può ricorrere ad un interprete professionista.

Si usted no habla o no entiende francés, una lista de profesionales del establecimiento que pueden ser sus intérpretes está disponible para la acogida. En caso de necesidad el establecimiento puede acudir a un intérprete profesional.

أو لا تفهمون الفرنسي
ان كنتم لا تتكلمون

قائمة من المختصين
المؤسسة تترجكم

اسدعاء مترجم مختص.
الأمير بامكان المؤسسة
إذا اقتضى

Arc-en-Ciel, Etablissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC) à but non lucratif, est un établissement de soins de suite polyvalent. Il est le seul établissement sanitaire du groupe UGECAM Rhône-Alpes situé dans le département de la Savoie.

A proximité des établissements de court séjour du bassin Aix-Chambéry, Arc-en-Ciel offre aux patients rhônalpins un véritable savoir-faire.

L'établissement est reconnu pour sa maîtrise des techniques de soins et des méthodes psychocorporelles. Il a été certifié niveau A par la Haute Autorité de Santé en 2018.

Il est également réputé pour son dynamisme, ses innovations et sa proximité avec les établissements prescripteurs.

L'activité médicale est organisée autour de 2 pôles d'activité :

- Pôle affections et traumatismes du système ostéo-articulaire,
- Pôle affections oncologiques et soins palliatifs.

Sa qualité de prise en charge globale garantit à ses patients, un retour à domicile sécurisé.

3^e étage - Unité 3

- Chambres 301 à 325
- 1 salon de coiffure

2^e étage - Unité 2

- Chambres 201 à 225

1^{er} étage - Unité 1

- Chambres 101 à 120
- Salon des familles du service « cancérologie, soins palliatifs »

Rez-de-chaussée

- Chambres : 01-02-04-05-06
- Réception – Administration
- Assistante Sociale – Psychologue
- Salle de thérapie psychocorporelle
- Restaurant – Cafétaria
- Bibliothèque
- Salle Activité Physique Adaptée (APA)
- Locaux de l'hospitalisation de jour (salon de repos, bureau de consultation, salle de soins)

Rez-de-jardin

- Salle de kinésithérapie
- Accès extérieur pour les patients à mobilité réduite

02

VOTRE ADMISSION

L'admission au SSR TRESSERVE Arc-en-Ciel se fait sur avis de la commission d'admission après étude du dossier médical et en fonction des places disponibles. Nous vous demandons de vous rendre au bureau des entrées afin d'effectuer les formalités administratives indispensables à la prise en charge des frais d'hospitalisation par les Caisses d'Assurance Maladie ou les organismes complémentaires. À défaut d'un dossier complet, ces frais d'hospitalisation seront à votre charge.

LE DROIT À L'ANONYMAT

Tout patient peut demander que sa présence dans l'établissement ne soit mentionnée à aucun tiers, ou seulement à ceux figurant sur une liste. Dans ce cas, le dossier d'admission est constitué normalement avec une mention relative à « l'admission sous secret » qui sera signalée aux services concernés, de façon à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur la présence de l'intéressé au sein de l'établissement. Signalez-le lors de votre admission.



Les entrées s'effectuent du lundi au vendredi.

Les documents suivants, en cours de validité, doivent être obligatoirement remis au service des admissions :

- la carte d'identité, ou le passeport, ou le titre de séjour,
- un bulletin de sortie de l'établissement de provenance, ou la prescription médicale du médecin traitant pour l'hospitalisation en Soins de Suite et Réadaptation depuis le domicile, ainsi que les documents médicaux qui vous ont été délivrés.

Si vous êtes assuré(e) social(e) :

- la carte vitale, ou l'attestation carte vitale en version papier,
- la carte de régime complémentaire : mutuelle, assurance privée, CMUC (Couverture Médicale Universelle Complémentaire),
- les accords de prise en charge de la mutuelle,
- l'attestation de CMU.

Si vous êtes bénéficiaire de l'Aide Médicale d'Etat (AME) :

- le passeport et l'attestation d'AME.

Si vous êtes citoyen de l'Union Européenne :

- la Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM), ou le formulaire E112 validé.

Si vous résidez dans un pays hors Union Européenne :

- une avance d'un montant de 3 mois de séjour vous sera demandée avant l'admission dans notre établissement,
- la copie de votre passeport, de votre visa et/ou autre titre de séjour.

Si vous résidez dans les DOM-TOM :

- une attestation de prise en charge en subsistance et d'un certificat d'hébergement (en complément de votre attestation carte vitale à jour).

Si vous êtes en accident du travail ou en maladie professionnelle :

- la feuille d'accident du travail délivrée par votre employeur.



Au moment des formalités administratives, indiquez-nous le nom et les coordonnées d'une personne à prévenir en cas de besoin.

LES CONSULTATIONS EXTÉRIEURES

Si des rendez-vous médicaux ont été programmés pendant votre séjour hospitalier (antérieur à la prise en charge au sein d'Arc-en-Ciel), vous devez avvertir l'équipe soignante afin d'organiser la continuité des soins.

LES FRAIS DE SÉJOUR

Vous retrouverez tous les tarifs en vigueur sur la Fiche C en annexe de ce livret.

Le ticket modérateur

- Pour les séjours pris en charge à 80 % par la Sécurité sociale : le ticket modérateur restant à votre charge ou à celle de votre mutuelle, correspond à 20 % du prix de journée pendant les 30 premiers jours de votre hospitalisation.
- Pour les séjours pris en charge à 100 % par la Sécurité sociale, longue maladie à partir du 31^e jour d'hospitalisation, acte opératoire supérieur ou égal à K50 : exonération du ticket modérateur.

Le forfait journalier

La loi du 19 janvier 1983 a créé un forfait journalier hospitalier. Cela signifie que chaque patient doit verser, pour chaque journée d'hospitalisation, une somme définie périodiquement par décret ministériel. Elle est à régler au cours du séjour et/ou à votre sortie, sauf prise en charge totale ou partielle par votre mutuelle.

La chambre particulière

L'établissement propose le choix entre la chambre particulière et la chambre double. L'admission en chambre particulière induit un supplément tarifaire par journée, qui peut être pris en charge par votre mutuelle. À défaut de disponibilité de chambre particulière, vous serez accueillis temporairement en chambre double.

Le service Accueil vous propose de prendre contact avec votre mutuelle, afin de connaître les modalités de prise en charge. À défaut, la facturation reste à votre charge.

Vos traitements personnels

Pour faciliter et sécuriser votre prise en charge, il vous est demandé de remettre aux infirmier(ère)s tous les médicaments en votre possession ainsi que les ordonnances associées.

LE DÉPÔT D'OBJETS DE VALEUR

Lors de votre hospitalisation, il est recommandé de ne pas venir avec une grosse somme d'argent ou des objets dits de valeur.

En cas de vol, la responsabilité de l'établissement, n'est pas engagée.

Nous vous recommandons de confier à vos proches tous vos objets de valeur. Cependant, si vous avez des espèces, il est conseillé, de les déposer au coffre de l'établissement.

Les dépôts et retraits d'espèces au coffre s'effectuent, de 9h à 12h et de 14h à 17h, du lundi au vendredi.



03

LES PROFESSIONNELS DE L'ÉTABLISSEMENT

Des équipes pluridisciplinaires vous apportent soins, confort et sécurité. Selon le cas, elles vous permettent de prendre en charge votre maladie et de développer votre autonomie. Elles maintiennent et confortent le lien avec votre entourage pour favoriser, dès que possible, votre retour à domicile. L'ensemble des équipes assure une prise en charge adaptée et personnalisée.

COMMENT RECONNAÎTRE LES PROFESSIONNELS ?

Chaque personne porte, sur sa tenue de travail, une étiquette ou un badge indiquant son nom et sa fonction.

LES URGENCES MÉDICALES

En dehors de la présence du médecin de service, une astreinte médicale est assurée les nuits, week-ends et jours fériés. La continuité des soins est assurée 24h/24.

LES PROFESSIONNELS MÉDICAUX ET PARAMÉDICAUX

Le médecin responsable de votre prise en charge est le chef d'orchestre de votre projet thérapeutique. Il a une activité de diagnostic, de prescription, de suivi des traitements et de prévention. Il est l'interlocuteur direct de votre médecin traitant et de votre médecin adresseur. Pour une prise en charge globale et adaptée, l'équipe médicale se compose de médecins généralistes et de spécialistes. Vous rencontrerez dans votre chambre le médecin afin d'établir votre projet thérapeutique.

Le pharmacien concourt directement à assurer la sécurité de votre prise en charge médicamenteuse. Il est garant du circuit du médicament, de la prescription à la délivrance. Il est assisté d'un préparateur en pharmacie.

Les cadres de soins sont en charge de la gestion et la coordination des équipes soignantes et paramédicales. Ils s'assurent du bon déroulement de votre séjour et sont à ce titre vos principaux interlocuteurs.

Leurs bureaux se situent au RDC à proximité de l'accueil.

Les Infirmiers Diplômés d'Etat (IDE) sont des professionnels de santé à votre écoute, qui assurent des soins infirmiers préventifs, curatifs et palliatifs en tenant compte de votre confort et de votre sécurité. Ils participent également à des activités éducatives ciblées.

Les infirmières référentes, dans leur domaine de compétence, apportent un avis d'expert sur votre prise en charge. Ces infirmières ont obtenu un diplôme complémentaire. Elles interviennent sur prescription pour une consultation spécialisée (douleur, plaie et cicatrisation, réflexologie, sophrologie...).

Les Aides-Soignants Diplômés (ASD) participent à vos soins en collaboration avec l'infirmier. Ils participent également aux soins d'hygiène et de confort. Ils évaluent et planifient avec vous l'aide dont vous aurez besoin pendant votre séjour (toilette, habillage, déplacement, bas de contention...).

Les Masseurs-Kinésithérapeutes Diplômés d'Etat (MKDE) assurent des soins de rééducation dans le but de vous aider à récupérer vos capacités locomotrices, vous

conseiller et vous accompagner dans votre projet de sortie.

Les intervenants en Activité Physique Adaptée (APA), ils vous proposent, sur prescription, des activités physiques en séances individuelles ou collectives participant à votre réadaptation.

LES PROFESSIONNELS ADMINISTRATIFS

Le service accueil et le secrétariat médical sont chargés de votre accueil, de votre admission administrative et assurent la gestion de votre dossier.

Le service financier est chargé du suivi budgétaire de la comptabilité et de la facturation.

LES PROFESSIONNELS HÔTELIERS ET TECHNIQUES

Les Agents de Service Hospitalier (ASH), s'occupent de l'entretien de votre chambre et des locaux communs. Ils vous servent les petits déjeuners en chambre et les repas en salle-à-manger. Les ASH participent aux différentes tâches qui permettent d'assurer votre confort.

L'équipe de restauration prépare les repas selon les normes HACCP (système d'analyse des risques et de maîtrise des points critiques) dans nos locaux par un prestataire de service. Le chef cuisinier est à l'écoute de vos remarques.

L'équipe technique, assure l'entretien des bâtiments, le suivi des maintenances et réparations. Les agents d'entretien peuvent être amenés à intervenir dans votre chambre. Ils sont identifiés par un badge.

LES ÉTUDIANTS ET STAGIAIRES

L'établissement est reconnu comme terrain de stage universitaire et professionnel. Les stages, organisés pour les étudiants et les professionnels au sein de l'établissement, font l'objet d'une convention entre l'établissement et l'organisme dont dépend le stagiaire. Toutefois, il vous est possible de refuser la prise en charge par un stagiaire encadré. Dans ce cas merci de bien vouloir nous le signaler.

LES SOINS DE SUPPORT

Notre établissement vous propose une prise en charge innovante afin de répondre de façon personnalisée à vos besoins.

Tous les professionnels de santé se réunissent une fois par semaine en staff pluridisciplinaire.

Vous bénéficiez de « soins de supports », ils sont définis en oncologie selon la circulaire DHOS/SDO N°2005-101 du 22 février 2005.

« Ils ne sont pas une spécialité mais se définissent comme une organisation coordonnée de différentes compétences impliquées conjointement aux soins spécifiques en oncologie : principalement la lutte contre la douleur, les soins palliatifs, la psycho oncologie, l'accompagnement social, la nutrition, la rééducation fonctionnelle et les thérapies psychocorporelles, la gérontologie ».

Les soins de support sont organisés et régulés par la Coordination Soins de Support qui se réunit mensuellement.



Dans notre établissement cette prise en charge est étendue à tout patient hospitalisé.

LES BÉNÉVOLES D'ACCOMPAGNEMENT

Des bénévoles peuvent, avec votre accord, ou celui de vos proches, et dans le respect des soins médicaux et paramédicaux, proposer une présence, une écoute, respectueuses de l'intimité et de la confidentialité.

« *Le bénévole d'accompagnement n'est ni un professionnel de santé, ni un psychologue. Il n'a pas d'action thérapeutique. Il n'a pas accès au dossier médical et ne prend jamais part aux décisions d'ordre médical.*

Le bénévole d'accompagnement est formé à l'écoute de l'autre par une association de bénévoles d'accompagnement agréée. Il s'engage pour un certain nombre d'heures par semaine dans une institution ou à domicile, auprès d'un ou de plusieurs malades qui lui sont désignés par le cadre de santé. Au domicile, il permet également à la famille et aux proches de prendre un moment de répit.

Les associations qui organisent l'intervention des bénévoles se dotent d'une charte qui définit les principes à respecter dans leurs actions. Ces principes comportent notamment le respect des opinions philosophiques et religieuses de la personne accompagnée, le respect de sa dignité et de son intimité, la discrétion, la confidentialité et l'absence d'interférence dans les soins.»

Chaque bénévole est identifié par un badge. Leur planning de présence est disponible à l'accueil et diffusé dans les services. La liste des associations est en annexe de ce livret.

Vous pouvez signaler votre demande d'accompagnement aux professionnels de soins qui la transmettront.

LES PROFESSIONNELS DES SOINS DE SUPPORT INTERVIENNENT SUR PRESCRIPTION

Les psychologues, sont spécialisées dans l'écoute. Les patients et leurs proches peuvent évoquer leurs difficultés psychologiques liées à la maladie et à ses conséquences en toute confidentialité. Elles visent à repérer les répercussions psycho, sociales et familiales de la maladie et accompagnent le patient ou son entourage dans toutes les étapes de la prise en charge.

L'assistante sociale vous aide dans l'organisation de vos conditions de vie au niveau social, familial, économique et professionnel afin de maintenir, ou restaurer, votre autonomie et préparer ainsi votre sortie sécurisée (à domicile, en structure adaptée...).

Cet accompagnement se fait essentiellement en lien avec les réseaux extérieurs.

La diététicienne collabore avec le médecin à votre suivi nutritionnel, adapte vos menus à votre état de santé et à vos goûts. Elle anime des cours d'éducation nutritionnelle.

Réflexologue – Sophrologue : une prise en charge sur prescription pour une consultation spécialisée.

La consultation d'orientation douleur : sur prescription, des infirmières formées, titulaires d'un Diplôme Universitaire Prise en Charge de la Douleur assurent des consultations spécialisées en cas de douleur complexe ou réfractaire aux traitements en cours.

La socio-esthéticienne : c'est une professionnelle formée qui apporte une aide psychologique et un soin technique aux patients pour les aider à accepter la modification corporelle de leur image, mais aussi pour les aider à retrouver leur dignité.

Ne nécessite pas une prescription médicale, en faire la demande auprès des soignants.

04

VOTRE SÉCURITÉ

LES CONSIGNES GÉNÉRALES

L'établissement met à votre disposition des locaux régulièrement entretenus qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs.

SÉCURITÉ INCENDIE : LES CONSIGNES À SUIVRE

L'établissement accueillant du public respecte toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie.

A cet effet, l'utilisation d'appareils électriques personnels connectés sur les installations électriques de l'établissement (hormis sèche cheveux, rasoir, radio, chargeur de téléphone) est interdite. De même, l'utilisation de bougies ou de toute autre matière incandescente est strictement interdite.

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées sur les paliers des escaliers et au niveau des issues de secours; les consignes de sécurité se trouvent au dos de la porte des chambres.

En cas de déclenchement de l'alarme, respectez les consignes données par le personnel. Celui-ci est régulièrement formé. N'empêchez pas la fermeture des portes « coupe-feu », n'utilisez pas l'ascenseur.

Il est rappelé l'interdiction de fumer et de vapoter (p.24).

CONSIGNES D'HYGIÈNE

Vous êtes dans un établissement de soins, une stricte hygiène corporelle est nécessaire et les personnes doivent conserver une tenue vestimentaire correcte. Le risque de transmission d'infections associées aux soins existe, c'est pourquoi, « Arc-en-Ciel » a engagé un programme d'actions chargé de la prévenir (formation du personnel, surveillance bactérienne et environnementale). La prévention des infections associées aux soins est complexe car la plupart d'entre elles relèvent de plusieurs facteurs (âge, traitements, actes invasifs).

En respectant les recommandations d'hygiène transmises par le personnel (notamment l'hygiène des mains) et en les diffusant à vos visiteurs, vous participez à cette prévention.

Dans certaines situations (épidémies, patient porteur de bactéries multi-résistantes aux antibiotiques...), des panneaux sur la porte de la chambre vous signalent que des précautions complémentaires sont à appliquer. Dans ce cas, les visiteurs doivent impérativement contacter le personnel soignant présent dans le service pour connaître la conduite à adopter.

Le jour de votre entrée, le repas est servi dans votre chambre, cette mesure préventive est provisoire et pourra être levée à la réception des résultats des prélèvements bactériologiques vous concernant.

Afin de préserver les patients des maladies infantiles, **il est fortement déconseillé d'amener en visite les jeunes enfants.**

Pour des raisons évidentes d'hygiène, **il est formellement interdit d'introduire des animaux dans l'enceinte de la structure.**

Les visiteurs ne doivent pas s'asseoir sur le lit des patients. Il est formellement déconseillé d'apporter des denrées périssables aux patients afin d'éviter tout risque d'intoxication alimentaire.

Les plantes et les fleurs, en pot ou en vase, ne peuvent être acceptées dans les chambres car elles sont pourvoyeuses de nombreux germes, potentiellement dangereux pour les patients immunodéprimés ou opérés depuis peu.

VÉHICULE PERSONNEL

Certaines pathologies et certains de vos traitements peuvent diminuer votre vigilance, par conséquent il vous est demandé de ne pas utiliser votre véhicule personnel durant votre séjour au sein de l'établissement.

L'IDENTITOVIGILANCE

L'établissement dispose d'un système d'identitovigilance pour prévenir les risques d'erreur liés à une mauvaise identification du patient.

Ce système concourt à une prise en charge sécurisée par la fiabilisation de l'identité du patient : **le bon soin au bon patient.** Assurez-vous que votre identité soit bien connue des professionnels lors de tout acte vous concernant (soins, restauration, administratif). **Merci de porter votre bracelet d'identification pendant toute la durée de votre séjour.**

05

VOTRE SÉJOUR

LES VISITES

Le matin étant réservé aux soins, les visites sont autorisées tous les jours de 13h00 à 19h00, en dehors des soins, de la rééducation et des heures de repas (12h/13h15 et 19h/20h). Pensez à communiquer à vos proches vos numéros de chambre et de téléphone. Les horaires de visite peuvent être adaptés en fonction du contexte sanitaire.

LE TÉLÉPHONE

Toutes nos chambres sont équipées d'un téléphone à grosses touches. Si vous souhaitez émettre des appels ou en recevoir, des frais de mise en service de la ligne vous seront demandés par séjour selon tarifs en vigueur. Le personnel d'accueil vous communiquera votre numéro d'appel direct. La facturation des consommations se fait à la sortie ou en cours de séjour en cas d'atteinte du seuil autorisé. Les demandes d'accès aux services s'effectuent au secrétariat d'accueil.

LES CHAMBRES

Pour le confort des patients, l'établissement propose des chambres particulières et des chambres doubles. Les chambres sont équipées d'un mobilier médicalisé, d'un placard, d'un téléphone et de la télévision (selon tarifs en vigueur – voir Fiche C), elles bénéficient d'un balcon avec vue sur le parc ou le Revard.

LA RESTAURATION

Lorsque votre état de santé et votre autonomie le permettent, vous prenez les repas en salle à manger située au rez-de-chaussée. Les menus sont adaptés par la diététicienne. Ils tiennent compte de votre régime spécifique et de votre prescription médicale. Vous avez la possibilité de manger avec vos proches. La commande du repas accompagnant se fait 48h à l'avance et le jeudi pour le week-end, auprès des secrétaires d'accueil durant les heures d'ouverture.

LA TÉLÉVISION

L'établissement met à votre disposition la télévision – TNT. La liste des chaînes est à disposition à l'accueil. Ce service vous sera facturé selon les tarifs en vigueur (Fiche C). Une caution vous sera demandée pour la télécommande, encaissable en cas de non restitution lors du départ.

LE COURRIER

Si vous recevez du courrier, vous en serez averti(e) par le personnel de l'accueil pour le retirer à la réception. Le dépôt du courrier timbré se fait auprès du personnel de l'accueil.

LES DISTRIBUTEURS

Des distributeurs de nourriture et de boissons sont à votre disposition à la cafétéria. Nous vous invitons néanmoins à respecter le régime alimentaire qui vous a été prescrit.

L'HÉBERGEMENT DE VOS PROCHES

La liste des hôtels à proximité est disponible à l'accueil.

LES PERMISSIONS DE SORTIE

Les sorties pour la journée sont autorisées sur avis médical et accord de la direction et sur demande écrite (**imprimés à disposition à la réception**), 48h avant. Les demandes sont à déposer impérativement avant 14h le vendredi à l'accueil pour les sorties du week-end. Les découchers ou sorties nocturnes ne sont pas autorisés.

BEAUTÉ ET ESTHÉTIQUE / PÉDICURE / PODOLOGUE

Une coiffeuse est présente une à deux fois par semaine sur inscription auprès des soignants. Le salon de coiffure se situe au 3^e étage.

Une esthéticienne peut intervenir dans l'établissement. Ses coordonnées figurent sur la liste des numéros utiles en annexe.

Une pédicure/podologue peut intervenir, se renseigner auprès de l'équipe soignante.

Ces prestations restent à votre charge.

LES PARKINGS

L'établissement dispose d'un parking privé. Il vous est demandé ainsi qu'aux visiteurs de respecter les places réservées (ambulances, places réservées pour les personnes handicapées, places UGECAM). L'établissement n'est pas responsable des dégradations, ou vols, sur le parking.

LES CULTES

Vous pouvez pratiquer le culte de votre choix dans le respect d'autrui, des règles de sécurité (bougies interdites) et du règlement intérieur de l'établissement. Vous pouvez recevoir le ministre du culte de votre choix. La liste est disponible en annexe.

LE LINGE

L'établissement ne prend pas en charge l'entretien du linge personnel. Cependant, une blanchisserie extérieure peut intervenir, les frais engendrés sont à votre charge. Les coordonnées figurent sur la liste des numéros utiles en annexe.

LES RÈGLES DE VIE

L'usage des téléphones portables est toléré mais rigoureusement prohibé lors des soins et interdit en salle à manger afin de respecter la quiétude des autres patients.

Politesse et courtoisie sont de règle. Un respect réciproque doit s'établir entre les patients et le personnel afin que le climat soit convivial et bénéfique.

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des patients. Il est donc de rigueur dans l'ensemble de l'établissement. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.

RYTHME DE VIE

A partir de 7h30	Petit déjeuner
9h00 à 12h15	Soins (aides-soignants, infirmières, masseur-kinésithérapeutes, médecin) ou temps libre
12h00	Déjeuner en salle à manger
13h30 à 16h00	Soins de kinésithérapie ou repos en chambre conseillé
16h00 à 18h45	Temps libre
19h00	Dîner en salle à manger
A partir de 21h45	Éviter tout bruit et respecter le sommeil de chacun

LES ANIMATIONS DE L'ÉTABLISSEMENT

Des livres et des jeux de société sont en libre accès dans la cafétéria du rez-de-chaussée. Un piano est également disponible pour les musiciens confirmés.

Des animations ponctuelles sont organisées. Elles sont signalées quelques jours plus tôt par voie d'affichage.

LE TROUSSEAU STANDARD

La liste du trousseau standard vous est remise avec ce livret en annexe.

L'entretien du linge personnel reste à votre charge.

Les demandes d'accès aux services s'effectuent au secrétariat d'accueil.



RÈGLEMENT INTÉRIEUR

L'établissement dispose d'un règlement intérieur.
Tous les patients sont soumis au respect de ce règlement intérieur.

MÉDICAMENTS

Vous devez remettre aux infirmiers(ères) tous les médicaments en votre possession et les ordonnances associées.
Aucun médicament ne doit être donné aux patients par l'entourage.

LES PROMENADES

Les promenades sont possibles dans le parc, **signalez votre absence** sur le cahier réservé à cet effet (sur le comptoir de l'accueil). Il est recommandé de rentrer un quart d'heure avant l'heure des repas et de respecter les horaires de soins.

ALCOOL, TABAC ET VAPOTAGE

Lutte contre le tabagisme : conformément aux décrets du 25 avril 2017 et du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à usage collectif, le centre de Soins de Suite et de Réadaptation Arc-en-Ciel a pris des engagements « vers un hôpital sans tabac et sans vapotage ». **L'interdiction de fumer et de vapoter est totale dans l'ensemble de l'établissement, y compris sur les balcons des chambres, pour les patients, les visiteurs et le personnel.**

L'introduction de boissons alcoolisées ou de produits illicites dans l'enceinte de l'établissement est strictement interdite.

Les visiteurs et les patients ne peuvent pas apporter dans l'établissement des denrées alimentaires et/ou boissons sans l'accord de l'équipe soignante. Pour des raisons évidentes de sécurité, ces règles doivent être respectées. Le non-respect conduira à un renvoi.

06

VOTRE SORTIE

LES FORMALITÉS MÉDICALES

Le jour de votre sortie, les infirmières vous remettront vos ordonnances de sortie, le double de la lettre envoyée au médecin traitant, vos radios et vos résultats d'examen.

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

A l'accueil, le matin de votre sortie, après le petit déjeuner :

Régler :

- le forfait journalier hospitalier si celui-ci n'est pas pris en charge par votre complémentaire santé,
- les frais éventuels de communications téléphoniques,
- les frais supplémentaires si vous avez bénéficié d'une chambre particulière non prise en charge par votre mutuelle

Retirer :

- un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation,
- votre éventuel dépôt au coffre (si départ le samedi, à retirer impérativement le vendredi),
- éventuellement un bon de transport (sur prescription médicale en fonction de votre état de santé),

Remettre :

- votre questionnaire de sortie complété,
- la clé de votre chambre, le badge de l'établissement et la télécommande.

Le déjeuner du jour de votre sortie, sera à régler 48 heures à l'avance.

Les chambres doivent être libérées à partir de 10h00.

Si vous souhaitez avancer la date de votre départ définitif, vous devez le signaler au médecin. S'il estime qu'il y a des risques pour votre santé, vous devrez signer la fiche « Sortie définitive contre avis médical ».

TRANSPORT MÉDICALISÉ

Lors de votre sortie, si votre état de santé le justifie et sur prescription médicale, le secrétariat commandera le véhicule approprié. **Le choix d'une compagnie d'ambulance vous appartient.**

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Votre opinion sur la qualité des soins et de votre prise en charge dans notre établissement nous intéresse. Le questionnaire de sortie qui vous est remis nous est également très utile pour l'amélioration continue des conditions de séjour et des prises en charge.

Merci de remplir ce questionnaire et de nous le retourner.



07

L'HOPITAL DE JOUR

TROUSSEAU PATIENT HÔPITAL DE JOUR

- Short ou survêtement
- Baskets



HOSPITALISATION À TEMPS PARTIEL

L'hospitalisation de jour en Soins de Suite et Réadaptation concerne les patients dont l'état de santé nécessite des soins ou des bilans de rééducation et de réadaptation spécialisés non envisageables en secteur libéral.

- La nécessité d'un plateau technique spécifique de rééducation,
- la réalisation d'examen complémentaires,
- la notion d'intensité, de durée, de répétition des actes dans une journée ou une période de la journée déterminée par rapport à des objectifs spécifiques.

**L'hôpital de jour est ouvert de 9h à 17h,
les lundis, mardis, jeudis et vendredis.**

Vous bénéficiez des mêmes soins et du même plateau technique que les patients de l'hospitalisation complète avec :

- **Un suivi médical** : le nombre de séance de rééducation est fixé par le médecin.
- **Des soins de rééducation selon votre pathologie** :
 - kinésithérapie
 - diététique
 - accompagnement psychologique
 - Qi Gong
 - socio esthétique
 - thérapie psycho corporelle
 - activité physique adaptée – réentrainement à l'effort
- **Des soins infirmiers** : le personnel infirmier réalisera les soins prescrits par le médecin (bilans sanguins, pansements, électrocardiogramme...).
- **Des actions d'éducation thérapeutique.**
- **Des synthèses pluridisciplinaires** : réalisées régulièrement avec l'équipe de rééducation. Elles permettent de faire le point, de fixer les objectifs de la rééducation, de déterminer la date de votre départ et la poursuite éventuelle des soins à l'extérieur.

LA PREMIÈRE JOURNÉE

Vous devez vous présenter au bureau des entrées au rez-de-chaussée du bâtiment pour la création de votre dossier administratif. Vous serez ensuite orienté auprès de l'infirmière pour lui remettre tous les documents nécessaires à votre prise en charge (ordonnances, compte-rendu d'hospitalisation, radiographies et résultats d'examen). Avant votre première séance, l'infirmière vous présentera le service.

LA SALLE DE REPOS

Elle est à votre disposition au rez-de-chaussée et vous pourrez ainsi vous reposer entre les séances de soins.

LES REPAS

Pour les patients accueillis en journée complète, le repas est prévu. Il est servi à 12h15, un régime adapté sur prescription médicale peut vous être proposé.

LES TRANSPORTS

Pour le remboursement des frais de transport, le médecin de l'hôpital de jour établit une prescription médicale de transport (Taxi ou VSL, formulaire CERFA S3138a).

Vous avez le libre choix de votre transporteur.

L'usage de votre véhicule est possible si votre état de santé le permet. Il peut dans ce cas-là faire l'objet d'un remboursement.

LES INTERLOCUTEURS

Ophélie Genet : Infirmière Diplômée d'Etat HDJ

Dr Boris Godenir : Médecin

MÉDICAMENTS ET HÔPITAL DE JOUR

Vous devez prendre votre traitement habituel le matin avant votre séance et apporter vos médicaments pour le midi.

**Sauf urgence,
aucun traitement
ne vous sera délivré.**

CONSIGNE À DOMICILE

En cas de problème médical et en fonction de sa nature et sa gravité vous pouvez joindre le centre Arc-en-Ciel sur les heures d'ouverture du standard ou votre médecin traitant ou un service d'urgence au centre 15.

LE SOIN POUR TOUS

www.ugecam.com Crédits photos: Fotolia

SANS DISCRIMINATION



ÉGALITÉ

SOLIDARITÉ

PROXIMITÉ



Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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.

L'établissement s'engage à respecter la charte de la personne hospitalisée. Retrouvez dans ce livret, les principes généraux de la charte. Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée, disponible en plusieurs langues et en braille est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr et consultable dans chaque service. Il peut également être obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès de l'établissement.

08

LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible. Prévenir, traiter ou soulager votre douleur est possible.

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

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... »

LE CLUD

Grâce à l'existence d'un Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD), et la formation continue des équipes soignantes, notre établissement est fortement engagé dans cette prise en charge. Une information spécifique vous sera transmise par les médecins et personnels soignants pour vous permettre de participer avec eux au soulagement de votre douleur.

CONSULTATION D'ORIENTATION DOULEUR

En cas de douleurs rebelles et/ou complexes, un(e) infirmier(ière) formée à ces prises en charge vous recevra en consultation. Elle apporte à l'équipe soignante une expertise et un rôle de conseil.

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 ET SOULAGER

- Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, 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 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 réglette.

NOUS ALLONS VOUS AIDER À NE PLUS AVOIR MAL OU À AVOIR MOINS MAL

- 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.

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.

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

09

L'ÉTABLISSEMENT EST VIGILANT



LA PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Il existe au sein de l'établissement, conformément au décret N° 99-1034 du 6 décembre 1999, un Comité de Lutte contre les INfections associées aux soins (CLIN). Il est composé de professionnels de santé et compte une équipe opérationnelle en hygiène hospitalière. Il établit annuellement, dans un souci d'amélioration continue de la qualité, un programme de surveillance, de prévention et de dépistage des infections associées aux soins. Il veille également à la formation du personnel dans ce domaine et évalue ses actions. Votre collaboration et celle de vos visiteurs sont indispensables au succès des actions du CLIN, dans l'intérêt de tous. Les résultats du tableau de bord sont consultables en annexe fiche B - Qualité de la prise en charge.

LA PRÉVENTION DES ESCARRES

Le risque d'escarres est un risque majeur lors d'une hospitalisation. Pour prévenir au maximum le risque, l'établissement s'est doté d'un groupe de lutte contre les escarres et les plaies. Une équipe opérationnelle regroupant des personnels médicaux et soignants travaille avec l'ensemble des professionnels pour mener des actions de prévention par la formation des personnels, l'évaluation et la surveillance du risque et l'évaluation continue des actions menées.

LA PRÉVENTION DES TROUBLES NUTRITIONNELS

Pour prévenir les risques nutritionnels, le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) élabore un programme d'actions en lien avec les recommandations nationales en tenant compte des spécificités de l'établissement. L'équipe opérationnelle en restauration se réunit en Commission Menu et assure la mise en œuvre de ce programme.

LE DON D'ORGANES

Faire don de l'un de ses organes ou de certains tissus après le décès est un geste généreux et utile : il peut sauver la vie d'une autre personne.

Les prélèvements d'organes sont réglementés par la loi Caillavet du 22/12/1976 fixant le principe que toute personne venant à décéder est présumée avoir consenti au prélèvement de ses organes.

La loi du 29/7/1994 donne la possibilité d'effectuer des prélèvements d'organes et de tissus sur toute personne majeure n'ayant pas fait connaître de son vivant son refus d'être prélevée par inscription au Registre National des Refus. Une documentation sur le don d'organes est à votre disposition sur demande. Vous pouvez également consulter le site Internet de l'Agence de la biomédecine : www.agence-biomedecine.fr

LES VIGILANCES SANITAIRES

Tout incident ou risque d'incident pouvant survenir au cours de la prise en charge (prise de médicament, utilisation d'un matériel médical...) fait l'objet d'une attention rigoureuse dans le cadre de la gestion de la qualité et de la prévention des risques et des vigilances.

10

MIEUX CONNAÎTRE VOS DROITS

Les dispositions concernant vos droits et l'accès aux informations de santé figurent dans la loi n°2002-303 du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Le décret 2016-37 du 2 février 2016 prévoit que toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. A durée illimitée, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, parlez-en aux professionnels.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, dès l'admission par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décisions vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, parlez-en aux professionnels.

VOTRE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations sur simple demande auprès de la direction.

Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, parlez-en aux professionnels.

LE STATUT DES MAJEURS PROTÉGÉS

L'établissement applique la réglementation en vigueur concernant le statut des majeurs protégés. Si vous souhaitez des informations complémentaires, merci de vous reporter au règlement intérieur.



INFORMATIQUE, LIBERTÉS, PROTECTION DES DONNÉES

Le recueil des données vous concernant et faisant l'objet d'un traitement automatisé ne sera effectué qu'avec votre consentement et dans les conditions fixées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, version consolidée du 12 août 2018, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale et sont protégées par le secret médical. Le personnel de l'établissement a également accès à votre dossier pharmaceutique. Vous pouvez exercer un droit de rectification ou d'opposition.

Ces enregistrements sont réservés à la gestion de toutes les données administratives et médicales durant votre séjour et à l'établissement de statistiques (en application de l'arrêté du 23 décembre 2016 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale des établissements de santé publics ou privés ayant une activité en soins de suite et de réadaptation et à la transmission d'informations issues de ce traitement, dans les conditions définies aux articles L. 6113-7 et L. 6113-8 du Code de la santé publique) et seront conservés pendant la durée légale en vigueur. Par ailleurs, l'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. A ce titre, il répond aux exigences réglementaires des articles R6113-1 à R6113-59 ; R6111-7 du Code de la santé publique et R162-36 du code de la sécurité sociale. Pour ce faire, il met en œuvre différentes évaluations dont des analyses de dossier. Dans ce cadre également et afin de permettre l'analyse de la satisfaction des patients par l'enquête E-Satis, sauf avis contraire de votre part, votre adresse mail sera transmise à l'Agence Technique de l'Information sur l'Hospitalisation (ATIH) à la suite de votre hospitalisation (voir fiche annexe jointe).

Conformément à la déontologie médicale, aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, et au Règlement Général sur la protection des données (UE 2016/679), tout patient peut exercer ses droits d'accès, de rectification, de limitation et d'opposition au traitement et du droit à la portabilité auprès du médecin responsable de l'information médicale, par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier (articles 26, 27, 34, 40 de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'information, aux fichiers et aux libertés et articles 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 du Règlement général sur la protection des données).

En cas de besoin, vous pouvez solliciter le Délégué de la Protection des Données de notre établissement par mail : dpd.ug-ra@ugecam.assurance-maladie.fr ou par voie postale : UGECAM Rhône-Alpes, 41 chemin Ferrand, 69370 Saint-Didier-Au-Mont-D'Or.

En cas de besoin, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL).

L'ÉTABLISSEMENT, LES MÉDIAS ET LE DROIT À L'IMAGE

L'établissement peut être sollicité comme lieu de tournage ou de reportage. Leur réalisation est soumise à autorisation préalable de la Direction de l'établissement et la Direction Générale de l'UGECAM.

Il peut vous être demandé de vous filmer, vous photographier, vous enregistrer et/ou vous interviewer à des fins institutionnelles et non commerciales. Dans tous les cas, votre autorisation écrite et signée sera demandée. Vous avez le droit de refuser.



11

RÈGLEMENT INTÉRIEUR DU CENTRE SSR ARC-EN-CIEL

FONCTIONNEMENT DU CENTRE

ARTICLE 1 : ADMISSION

La commission d'admission se réunit afin d'étudier le dossier médical transmis par le service hospitalier adresseur. Elle est composée d'un médecin, d'un cadre de santé et d'un secrétaire médical. Elle valide l'entrée en fonction de la prise en charge médicale, en soins infirmiers et en rééducation.

ARTICLE 2 : VISITES

Le matin étant réservé aux soins, les visites sont autorisées de 13h00 à 19h00. Pour garantir une organisation optimale, nous vous prions de respecter les horaires établis. Pensez à communiquer à vos proches votre numéro de chambre et de téléphone. Pour accueillir vos proches, la cafétéria est à votre disposition.

ARTICLE 3 : CHAMBRES

Vous êtes accueilli(e) au sein du Centre dans des chambres particulières ou doubles (selon la disponibilité des lits). L'admission en chambre particulière induit un supplément tarifaire par journée, lequel peut être pris en charge par votre mutuelle.

ARTICLE 4 : RESTAURATION

Les horaires des repas sont :

- Petit déjeuner : à partir de 7h30
- Déjeuner : de 12h à 13h15
- Dîner : de 19h à 20h

ARTICLE 5 : PERMISSION DE SORTIE

- Les patients peuvent bénéficier de permissions de sortie à la journée sur avis médical et après accord de la direction. Les imprimés sont à disposition à la réception et la demande doit être faite si possible 48h à l'avance.
- Les promenades sont possibles dans le parc, signalez votre absence sur le cahier réservé à cet effet (sur le comptoir de la réception). Il est recommandé de rentrer un quart d'heure avant l'heure des repas.
- Il est interdit d'utiliser sa voiture personnelle en cours de séjour, sauf dérogation très exceptionnelle après avis médical.
- Les découchés ou sorties nocturnes ne sont pas autorisés.

ARTICLE 6 : LA SORTIE DU PATIENT

Les sorties ont lieu du lundi au vendredi. La chambre doit être libérée à 10h00.

Vous pouvez interrompre votre séjour à tout moment mais dès lors que le médecin responsable estime que cette sortie est contre indiquée d'un point de vue médical, votre sortie ne pourra se faire qu'en signant une décharge de « sortie définitive contre avis médical ».

QUELQUES REGLES DE VIE...

ARTICLE 7 : TABAC, ALCOOL ET PRODUITS ILLICITES

Conformément aux décrets du 15 novembre 2006 et du 25 avril 2017, il est strictement INTERDIT de fumer et de vapoter à l'intérieur du Centre, y compris sur les balcons.

L'usage de drogues ou de produits illicites est formellement interdit dans l'enceinte de l'établissement.

De plus, pour éviter les risques d'incompatibilité et de surdosage, les visiteurs et les malades ne doivent introduire dans l'établissement, ni boissons alcoolisées ni médicaments non prescrits ni drogues.

Tous les médicaments en votre possession doivent être confiés au personnel soignant dès votre arrivée.

ARTICLE 8 : HYGIENE

Vous êtes dans un établissement de soins, une stricte hygiène corporelle est nécessaire et les personnes doivent conserver une tenue vestimentaire correcte.

Le respect des recommandations d'hygiène transmises par le personnel (se laver les mains très régulièrement) par les patients et les visiteurs permet de participer à la prévention des infections nosocomiales.

Afin de préserver les patients des maladies infantiles, il est fortement déconseillé d'amener en visite les jeunes enfants.

Il est recommandé de ne pas apporter d'aliments ou de boissons, non consommés le jour même, les denrées deviennent vite périssables. Les plantes et les fleurs, en pot ou en vase, ne peuvent être acceptées dans les chambres car elles sont pourvoyeuses de nombreux germes, potentiellement dangereux pour les patients immunodéprimés ou opérés depuis peu.

ARTICLE 9 : BIENS DE L'ETABLISSEMENT

Les visiteurs et les hospitalisés doivent veiller à respecter le bon état des locaux. Les dégradations commises volontairement et les vols d'objets peuvent entraîner l'exclusion du malade et le remboursement des dommages occasionnés.

ARTICLE 10 : ANIMAUX

Pour des raisons évidentes d'hygiène, la présence d'animaux n'est pas autorisée dans l'enceinte de la structure.

ARTICLE 11 : PREVENTION ET SECURITE

Les patients et les visiteurs sont invités à prendre connaissance des consignes de sécurité affichées dans les chambres et les couloirs.

L'usage d'appareils électriques et surtout l'usage des bougies sont interdits dans les chambres.

Pour votre tranquillité et votre sécurité, nous vous demandons de ne pas apporter d'objets de valeurs. En cas de perte ou de vol, la responsabilité du Centre ne saurait être mise en cause. Vous pouvez déposer votre argent au coffre, cependant celui-ci n'est pas accessible après 17h et le week-end.

Ne pas oublier de fermer à clé votre chambre à chaque fois que vous sortez, afin d'éviter les vols.

ARTICLE 12 : COMPORTEMENT

Selon les règles établies, les professionnels s'engagent à observer, en toute circonstance, la plus grande correction à l'égard des personnes.

Les visiteurs et les patients sont également invités à respecter le personnel ainsi que les autres patients et éviter toute familiarité.

Toute violence physique et/ou verbale est interdite. Tous les objets dangereux sont proscrits.

ARTICLE 13 : CONVIVIALITE

L'usage des téléphones portables est toléré mais rigoureusement prohibé lors des soins et interdit en salle à manger afin de respecter la quiétude des autres patients.

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR DE L'HOSPITALISATION DE JOUR DU CENTRE SSR ARC-EN-CIEL

Ce règlement vise à définir les droits de la personne accueillie ainsi que ses obligations et devoirs, nécessaires au bon fonctionnement de l'Hospitalisation de Jour du Centre SSR Tresserve ARC EN CIEL. Il complète les informations contenues dans le livret d'accueil de l'établissement, remis à l'admission.

FONCTIONNEMENT DE L'HDJ

ARTICLE 1 : ACCUEIL

L'Etablissement vous accueille les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 9h00 à 17h00. Une feuille de présence est à signer chaque jour à votre arrivée et à votre départ, à l'accueil de l'établissement. En dehors de ces heures d'ouverture, vous pouvez joindre l'établissement au 04.79.88.69.69 (standard téléphonique) et accéder à la permanence médicale et paramédicale.

ARTICLE 2 : PLANNING D'HOSPITALISATION DE JOUR

Votre planning de soins vous est transmis le jour de votre admission. Pour garantir une organisation optimale dans l'intérêt de votre prise en charge, nous vous prions de respecter les horaires établis.

ARTICLE 3 : LIEUX DÉDIÉS À VOTRE PRISE EN CHARGE

Il vous est demandé de respecter les lieux dédiés à votre prise en charge. Un salon de repos est mis à votre disposition dans la journée.

ARTICLE 4 : REPAS

Le déjeuner est servi en salle à manger à 12h15. L'établissement s'engage à répondre autant que possible aux régimes alimentaires spécifiques.

ARTICLE 5 : VISITES

Les visites sont interdites pendant les heures de soins.

ARTICLE 6 : TRANSPORTS

Le choix et la recherche du transporteur incombent au patient, néanmoins le personnel de l'accueil pourra vous aider dans ces recherches.

En début de programme, le secrétariat vous remet un bon de transport pour la durée du programme. Ce bon de transport doit être transmis à votre transporteur pour que celui se fasse rembourser.

LES RÈGLES DE PRISE EN CHARGE MÉDICALE

ARTICLE 7 : ADMISSION

Lors de votre admission, une consultation avec le médecin est programmée au cours de laquelle un contrat de soins vous est remis. Il est soumis à votre accord et signature.

ARTICLE 8 : TRAITEMENT MÉDICAL

Vous devez respecter le traitement prescrit à l'admission par le médecin de l'établissement. Les soins infirmiers programmés pendant votre temps de présence sont assurés par l'infirmière : préparation et administration du traitement médicamenteux, pansement, injection...

ARTICLE 9 : COMMUNIQUER AVEC L'ÉQUIPE

Il est nécessaire que vous informiez le médecin ou l'infirmière en cas :

- d'évolution de votre état de santé (douleur, gêne, température...),
- de tout changement de traitement,
- d'absences programmées ou imprévues,

LES RÈGLES DE VIE AU QUOTIDIEN

ARTICLE 10 : TABAC, ALCOOL ET PRODUITS ILLICITES

Conformément aux décrets du 15 novembre 2006 et du 25 avril 2017, il est strictement INTERDIT de fumer et de vapoter à l'intérieur du Centre, y compris sur les balcons. L'introduction ainsi que l'usage de drogues ou de produits illicites est formellement interdit dans l'enceinte de l'établissement.

ARTICLE 11 : HYGIÈNE ET TENUE VESTIMENTAIRE

Une stricte hygiène corporelle est de règle dans l'établissement. Chacun est tenu de l'observer. Les patients doivent conserver une tenue

vestimentaire correcte. Une tenue décontractée est souhaitée (type jogging ou survêtement et des chaussures de sport réservées aux activités d'intérieur).

ARTICLE 12 : PROTECTION DES BIENS

Les patients veillent à respecter le bon état des locaux mis à leur disposition. Les dégradations commises volontairement et les vols d'objets peuvent entraîner l'exclusion du patient et le remboursement des dommages occasionnés.

ARTICLE 13 : ANIMAUX

Pour des raisons évidentes d'hygiène, la présence d'animaux n'est pas autorisée dans l'enceinte de la structure.

ARTICLE 14 : PRÉVENTION ET SÉCURITÉ

Les patients sont invités à prendre connaissance des consignes de sécurité affichées dans les espaces de circulation. Pour votre tranquillité et votre sécurité, nous vous demandons de ne pas apporter d'objets de valeurs. En cas de perte ou de vol, la responsabilité du Centre ne saurait être mise en cause. Des casiers à code sont à disposition des patients dans la salle de repos.

ARTICLE 15 : COMPORTEMENT ET BIENSÉANCE

Selon les règles établies, les professionnels s'engagent à observer, en toute circonstance, la plus grande correction à l'égard des personnes. Les visiteurs et les patients sont également invités à respecter le personnel ainsi que les autres patients et éviter toute familiarité. Toute violence physique et/ou verbale est interdite. Tous les objets dangereux sont proscrits.

ARTICLE 16 : CONVIVIALITÉ

L'usage des téléphones portables est toléré mais rigoureusement prohibé lors des soins et interdit en salle à manger.

En cas de non-respect des dispositions du présent règlement, la Direction est habilitée à prendre les mesures appropriées pour assurer la sécurité des personnes et le bon fonctionnement des services. Ces mesures peuvent notamment consister en la décision d'une rupture du contrat de soins.

12

VOUS AVEZ LA PAROLE

PLUS D'INFORMATION SUR LES DROITS DES USAGERS DE LA SANTÉ

www.droitsdesmalades.fr

Santé info droits

La ligne du Collectif Interassociatif Sur la Santé (CISS) :



0 810 004 333

(N° Azur depuis un poste fixe en France, vous ne payez que le coût de la communication locale)



2 semaines après votre retour à domicile, le questionnaire national e-Satis vous sera adressé par mail. Il évalue les étapes importantes de votre parcours de soins : accueil, prise en charge médicale et para-médicale, chambre et repas, sortie de l'établissement.

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Un questionnaire de satisfaction vous est remis pour connaître votre opinion sur la qualité des soins et de la prise en charge.

Merci de bien vouloir le remplir et nous le remettre à votre sortie.

PLUS D'INFORMATION SUR LES DROITS DES USAGERS DE LA SANTÉ

La Commission Des Usagers (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 sur les retours des questionnaires de satisfaction.

Outre les médiateurs, la CDU se compose du directeur de l'établissement et de deux représentants des usagers. Retrouvez la liste nominative des membres de la CDU en annexe Fiche B de ce livret.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous rapprocher des cadres de santé. Ils sont en charge de la coordination de votre séjour et sont à même de gérer tout dysfonctionnement.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez faire un signalement à la permanence de la CDU. Le représentant veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la santé publique. (articles R. 1112-91 à R. 1112-94).

Il fera le lien avec la Commission des Usagers. 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. Les résultats des enquêtes de satisfaction patients sont communiqués aux membres de la Commission des Relations avec les Usagers. (cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du Code de la santé publique).

Vous pouvez aussi adresser une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, le Directeur.



L'EXPRESSION DE LA PLAINTE

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 d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, ou 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, (cf. articles R. 1112-91 du Code de la santé publique).

LE TRAITEMENT DE LA PLAINTE OU RÉCLAMATION

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est 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.

LE SUIVI DE LA PLAINTE OU RÉCLAMATION

Dans les huit jours suivants 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, (cf. article R. 1112-94 du Code de la santé publique).

LE MÉDIATEUR

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 saisine. 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.

13

CHARTRE DE BIENTRAITANCE DU CENTRE SSR ARC-EN-CIEL



NOUS, PROFESSIONNELS DU GROUPE UGECAM RHÔNE-ALPES, NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- 1 **ADOPTER** en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.
- 2 **DONNER** à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.
- 3 **GARANTIR** à l'utilisateur d'être le coauteur de son projet de soins ou de vie en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.
- 4 **METTRE** tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.
- 5 **RESPECTER** la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.
- 6 **AGIR** contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.
- 7 **ACCOMPAGNER** la personne et ses proches dans la fin de vie.
- 8 **RECHERCHER** constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports.
- 9 **GARANTIR** une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.
- 10 **EVALUER** et prendre en compte la satisfaction des utilisateurs et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

Cartographie des établissements de l'UGE CAM Rhône-Alpes



Établissements sanitaires

SSR Val Rosay, Saint Didier au Mont d'Or
 SSR Pédiatrique La Maisonnée, Francheville
 SSR Arc-en-Ciel, Tresserve

Institution de formation

La Maisonnée, Francheville

- Auxiliaires de puériculture
- Aides-Soignants

Établissements médico-sociaux

Pôle Violette Germain, Francheville

- Maison d'accueil Spécialisée (MAS)
- Foyer d'accueil Spécialisé (FAM)

Centre parental La Buissonnière, Brison Saint Innocent

- Centre parental
- EAJE
- SEMO-h

D.ITEP La Chantourne, La Terrasse

- ITEP
- SESSAD

Les Sources, Meylan

- IME
- MAS 18-25 ans

Les établissements du Plovier, Saint Marcel Les Valence

- Secteur enfants : IME, IEM
- Secteur adultes : MAS, Foyer de vie, ESAT

Centre SSR Arc-en-Ciel Tresserve

50 montée de Tresserve - 73100 Tresserve

arcenciel@ugecam.assurance-maladie.fr
www.ugecam-ra.fr

POUR VENIR EN VOITURE

À seulement 2 km du centre-ville d'Aix-les-Bains.
 14 km de Chambéry, 37 km d'Annecy,
 70 km de Grenoble et à 106 km de Lyon.
 Parking gratuit à disposition des visiteurs.

POUR VENIR EN BUS

Depuis Aix-les-Bains : Réseau ONDEA Ligne 10
 Arrêt Tresserve Église