



L'UGECAM Ile-de-France

L'UGECAM Ile-de-France constituée d'un réseau de 13 établissements sanitaires et médico-sociaux propose une offre complète et de qualité dans le domaine du handicap.

Répartis sur toute l'Ile-de-France, les établissements de l'UGECAM Ile-de-France accueillent des bénéficiaires du nourrisson, à l'adulte jusqu'à la personne âgée avec **une offre diversifiée** dans les domaines :

- Soins de suite polyvalents adulte et à orientation gérontologie,
- Soins de suite pédiatriques spécialisés,
- Troubles du comportement enfant,
- Réadaptation professionnelle adulte.

A travers ses établissements, l'UGECAM Ile-de-France développe **des spécialités** telles que :

- La prise en charge de la douleur chronique,
- Les grands brûlés,
- L'appareillage,
- L'hospitalisation à domicile de réadaptation,
- La neurologie (filiale cérébrolésée),
- Les UEROS (Unité d'Evaluation, de Réentraînement et d'Orientation Sociale et professionnelle),
- L'offre de formation professionnelle tous secteurs d'activité,
- Des modes de prise en charge en ITEP diversifiés (internat, semi-internat, SESSAD, CAFS),
- La prise en charge de l'autisme chez l'enfant,
- L'accueil d'un public sourd et malentendant,
- L'accompagnement de fin de vie.

Démarche qualité et sécurité des soins

Tous les établissements 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 (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 IQSS. Ils sont affichés dans nos établissements.

Chiffres clés

13 établissements sanitaires et médico-sociaux

27 sites géographiques

1500 salariés

100 métiers différents

Éco Responsable : la démarche développement durable de l'UGECAM Ile-de-France

L'UGECAM Ile-de-France est engagée dans le développement durable à travers un plan d'actions « Éco Responsable » concernant : les énergies, les produits polluants, le recyclage, les déchets, les émissions de CO₂, le transport et le social.



Votre établissement

Mot d'accueil

Chiffres clés

- 100** salariés
- 50** lits en hospitalisation complète
- 30** places en hôpital de jour

Autres activités

- Hospitalisation à domicile en rééducation (HAD-R) en partenariat avec la Fondation Santé Service
- Équipe mobile soins de suite et de réadaptation (EMSSR)
- Dispositif Prescri'Forme :
 - Centre de Référence Ressources porté par le CERRSY en partenariat avec l'Hôpital de Rambouillet.
 - Programme Passerelle porté par le CERRSY en partenariat avec l'Hôpital de Rambouillet.
 - Centre d'évaluation médicale porté par l'Hôpital de Rambouillet en partenariat avec le CERRSY.

Le Centre de Rééducation et de Réadaptation du Sud-Yvelines (Le CERRSY) est un établissement de soins de suite et de réadaptation fonctionnelle qui accueille des adultes (à partir de 17 ans et 6 mois).

L'établissement propose une prise en charge globale de la personne dans sa dimension médicale, sociale, familiale et professionnelle. Le parcours de réadaptation a pour finalité le développement ou la récupération de son autonomie, la préparation au retour dans son lieu de vie, l'accès ou le maintien dans un emploi adapté. L'établissement assure une prise en charge pluridisciplinaire du patient et un suivi grâce à un travail en équipe avec une complémentarité de compétences et de métiers.



Madame, Monsieur,

Nous vous accueillons au CERRSY, établissement de l'UGECAM Ile-de-France et vous souhaitons la bienvenue.

Nous mettons à votre disposition ce livret d'accueil qui, nous l'espérons, vous servira de guide tout au long de votre séjour dans notre établissement.

Ce livret vous permettra de mieux connaître l'établissement, de faciliter les formalités de votre séjour et de vous donner des informations pratiques.

Les équipes pluridisciplinaires du CERRSY sont mobilisées afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions, dans un souci de qualité et de sécurité.

Les activités principales de l'établissement sont :

- affections de l'appareil locomoteur,
- affections du système nerveux.

L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de sa prise en charge. Lors de votre séjour, un questionnaire intitulé « J15 » vous sera remis, qui nous permettra de connaître vos remarques et suggestions.

De même, lors de votre sortie, un deuxième questionnaire vous sera remis. Merci de les remplir et les remettre à votre service soignant.

Nous espérons que ce livret d'accueil répondra à vos principales attentes.

Nous vous souhaitons le meilleur séjour possible au CERRSY.

Le directeur

Sommaire

- L'UGECAM, un Groupe engagé**p 2
- L'UGECAM Ile-de-France** ...p 3
- Votre établissement**.....p 4
- Mot d'accueil** p 5
- Votre admission**.....p 6
- À votre arrivée**p 7
- Vos interlocuteurs**.....p 8
- Votre sécurité**p 9
- Votre séjour**p 10 à 12
- Valeurs du groupe**p 13
- Charte du patient hospitalisé**.....p 14
- Charte de bientraitance**....p 14
- La lutte contre la douleur**.....p 16
- L'établissement est vigilant**p 17
- Mieux connaître vos droits**.....p 18 à 19
- Vous avez la parole**...p 20 à 21
- Votre sortie**p 22



**Pensez à apporter
vos ordonnances en cours.**

Votre admission

AU MOMENT DES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES, INDIQUEZ-NOUS LE NOM D'UNE PERSONNE À PRÉVENIR.

À votre arrivée, vous devez vous présenter au service des Admissions avec différents documents suivant votre provenance (votre domicile ou un autre service hospitalier). Votre admission résulte d'une décision médicale. Elle est soumise à des formalités administratives, indispensables pour une prise en charge des frais d'hospitalisation par les caisses ou organismes de l'Assurance Maladie et régimes complémentaires. À défaut d'un dossier régulier, ces frais d'hospitalisation vous incomberaient.

Lors de votre admission

Si vous êtes assuré(e) social(e) :

- Votre attestation vitale à jour ou votre carte vitale ou attestation de Complémentaire Solidarité Santé (CSS)
- Votre carte nationale d'identité ou votre passeport, accompagné de votre titre de séjour
- Votre carte de régime complémentaire : mutuelle, assurance privée, CSS
- Tout document justifiant d'une prise en charge particulière (accident du travail, maladie professionnelle, article L115 du code des pensions militaires...)
- Bulletin de sortie de votre hôpital ou clinique de provenance

Si vous résidez dans les DOM TOM :

Vous devez vous munir, en plus de votre attestation vitale, d'une attestation de prise en charge en subsistance et d'un certificat d'hébergement.

Si vous êtes citoyen de l'Union Européenne :

Vous devez apporter votre Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM) ou le formulaire E112 validé.

Si vous résidez dans un pays hors UE :

- Une avance d'un montant de 3 mois de séjour vous sera demandée avant votre admission dans l'établissement.
- La copie de votre passeport, de votre visa et/ou titre de séjour, à jour.

Si vous êtes bénéficiaire de l'Aide Médicale d'Etat (AME) :
Vous devez présenter votre passeport et votre attestation AME.

Documents à fournir :

- Votre carte nationale d'identité ou votre passeport accompagné de votre titre de séjour
- Votre carte vitale ou votre attestation vitale
- Votre carte de mutuelle



Dossier Médical Partagé (DMP)

L'établissement vous propose d'ouvrir votre DMP qui permettra d'y insérer votre compte-rendu d'hospitalisation à votre sortie. Cela vous permettra de le conserver et le partager avec les professionnels de santé dans votre parcours de soins.

Cas particuliers

Si vous êtes mineur ou majeur protégé, votre représentant légal (muni d'une pièce d'identité) doit être présent le jour de votre admission et de votre sortie.

A votre arrivée

Le dépôt d'objets de valeur

Ne gardez que des objets strictement utiles à votre hospitalisation. Si vous souhaitez conserver des objets de valeur, nous vous invitons à les déposer auprès du service comptable de l'établissement. Nous mettons à votre disposition, dans votre chambre, un mini-coffre dont la clef vous sera remise après signature de décharge de responsabilité. En cas de perte de celle-ci, un montant de 35 euros vous sera réclamé pour le remplacement. Par ailleurs en cas de vol, l'établissement se décharge de toute responsabilité.

Les consultations extérieures

Prévenez dès votre arrivée, votre médecin référent de l'établissement ou l'équipe soignante, de toute consultation extérieure pour laquelle vous avez rendez-vous et transmettez-lui votre convocation. Si cette consultation n'est pas en lien avec le motif de votre prise en charge, celle-ci restera à votre charge ainsi que le transport. Au cours de votre séjour, votre médecin peut juger nécessaire de vous adresser en consultation auprès d'un spécialiste dans un autre établissement hospitalier. Dans ce cas, le transport et les demandes de rendez-vous sont organisés et pris en charge par l'établissement.

Le forfait journalier

La loi du 19 janvier 1983 a créé un forfait journalier hospitalier de 20 euros par jour. Cela signifie que chaque patient doit verser pour chaque journée d'hospitalisation une somme définie périodiquement par décret ministériel. Il est à régler à votre sortie, sauf prise en charge totale ou partielle par votre mutuelle ou un autre organisme complémentaire.

Le transport

Les transports aller/retour concernant les permissions ou sorties thérapeutiques ne sont désormais plus pris en charge par l'assurance maladie, conformément à la diffusion du guide de prise en charge des frais de transport des patients (http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2013/06/cir_37176.pdf).

Vous et vos proches devrez donc organiser et prendre en charge la partie financière de ces transports. Nos équipes de cadres, secrétaires médicales, assistantes sociales sont à votre disposition pour vous accompagner dans ces démarches et vous informer tout au long de votre séjour. Lors de votre sortie définitive, le transport (ambulance, taxi, etc.) est pris en charge en partie par l'Assurance Maladie et le complément peut être pris en charge par votre Mutuelle.

Bracelet d'identification

À votre arrivée, un bracelet personnel d'identification vous sera posé. Celui-ci sera à porter tout au long de votre séjour.

Les frais de séjour

Le service Admission vous donnera toutes les explications quant aux frais que vous aurez à supporter, selon votre situation.

Chambre particulière

Toute demande de chambre individuelle vous sera facturée. Le remboursement se fera à hauteur de la prise en charge de votre mutuelle.

Le droit à l'anonymat

Tout patient peut demander que sa présence dans l'établissement ne soit mentionnée à aucun tiers ou seulement 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.



Vos interlocuteurs

Comment reconnaître les professionnels ?

Chacun de vos interlocuteurs porte une **tenue professionnelle** et/ou un **badge** qui vous permettra de l'identifier. N'hésitez pas à lui demander son nom et sa fonction. Pour des questions d'organisation, il n'est pas possible de choisir son ou ses thérapeutes.

Les professionnels de santé

Le service médical est assuré 24h/24 par une équipe pluridisciplinaire : médecins, infirmiers, aides-soignants. En fonction de votre pathologie, vous serez également pris en charge par le service de rééducation (masseur-kinésithérapeute, ergothérapeute, éducateur sportif, orthophoniste, diététicien(ne)...). Vous pourrez être également accompagné par un(e) psychologue ou un(e) neuropsychologue. L'établissement fournit les médicaments prescrits par les médecins du CERRSY au regard du livret thérapeutique de l'établissement, en lien avec le pharmacien.

L'accompagnement social

Le service social est à votre disposition pendant votre séjour pour vous aider à accéder à vos droits et vous accompagner dans votre projet et dans vos démarches (information sur vos droits et sur les services, accès aux prestations, mise en relation avec des partenaires extérieurs).

Les professionnels administratifs

Secrétaire médicale, comptable, équipe de Direction etc. collaborent activement avec les services de soins et assurent le bon fonctionnement et la maintenance de l'établissement.

Les professionnels techniques

Ils assurent le fonctionnement et la maintenance des locaux, des appareils médicaux ou informatiques du Centre.

Les étudiants, apprentis et stagiaires

Étroitement encadrés par leur tuteur, ils sont là pour perfectionner leur savoir. Ils seront peut-être appelés à participer à votre prise en charge. Votre accord vous sera demandé lors de votre admission.



Votre sécurité

Les consignes générales

Vous devez savoir que pour des raisons de sécurité, seuls les appareils électriques suivants sont autorisés : rasoirs ou brosse à dents électriques, ordinateurs individuels, radios-réveils. En aucun cas vous ne devez utiliser d'autres matériels, notamment : les ventilateurs, les bouilloires, les radiateurs d'appoint, de même que les rallonges électriques et les multiprises...

Sécurité incendie : les consignes à suivre

En cas d'accident, de début d'incendie ou autre situation présentant un risque pour votre sécurité ou celle des autres, il faut donner l'alerte. Gardez votre calme et prévenez immédiatement le personnel du service.

En cas d'incendie:

- Si vous ne pouvez pas vous déplacer, utilisez votre « bip »,
- Vous pouvez également **composer le *99** qui vous mettra en relation avec le standard,
- Fermez les portes et fenêtres pour éviter les appels d'air.

En cas d'évacuation

Suivez attentivement les consignes données par le personnel et par les pompiers. N'empruntez pas les ascenseurs. Des plans de sécurité et d'évacuation sont affichés dans chaque unité de l'établissement.

Il est interdit de :

- Fumer et vapoter à l'intérieur de l'établissement.
- Utiliser des bougies et autres appareils à flamme nue.
- Se servir d'appareils électriques personnels.
- Poser des récipients remplis d'eau sur les appareils électriques.
- Apporter des liquides inflammables.

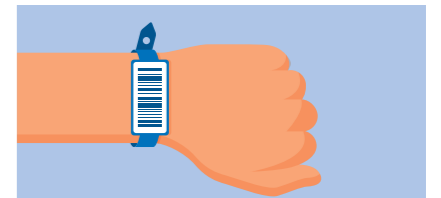
Médicaments

Votre traitement personnel est obligatoirement remis aux soignants lors de votre arrivée en chambre. Il sera remis par une infirmière à votre entourage dans les 7 jours suivants votre arrivée. À votre sortie, seuls les médicaments figurant dans votre ordonnance de sortie vous seront restitués, afin de sécuriser votre prise en charge médicamenteuse.

Il est interdit à votre entourage lors de votre séjour de vous apporter des médicaments.

Les urgences médicales

Chaque membre de l'équipe médicale, ou chaque médecin est équipé d'un téléphone portable. Une permanence médicale est assurée 24h/24 et 7j/7.



L'identitovigilance

L'établissement dispose d'un système d'identitovigilance (bracelet) pour prévenir les risques d'erreur liés à une mauvaise identification des patients. 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).

Fermeture et système de sécurité

Les portes de l'établissement sont fermées pour la nuit à partir de 22h00 et jusqu'à 6h30.



Votre séjour

Les chambres

Le service de soins comprend des chambres toutes équipées de douches et sanitaires individuels.

Le trousseau standard

Sauf demandes particulières liées à votre état de santé :

- Vêtements amples (tee-shirts, sweat, pantalon...), sous-vêtements, chaussettes, pyjamas ou chemises de nuit, chaussures et chaussons fermés.
- Linge et nécessaire de toilette : gants, serviettes, rasoir électrique ou manuel, sèche-cheveux.
- Tenue de sport :
 - Survêtements ou joggings et/ou shorts, baskets,
 - En cas de balnéothérapie : maillot de bain (short ou caleçon interdit), bonnet de bain.

La restauration

Les repas participent à votre réadaptation. À votre arrivée, un aide-soignant vous interroge afin d'établir des menus en fonction de vos goûts. Il tient également compte des impératifs liés à votre régime prescrit par le médecin en collaboration avec l'orthophoniste, le diététicien et la société de restauration. Les menus sont affichés sur les portes des salles à manger des unités de soins. Pour des raisons d'hygiène et de sécurité du patient, il est interdit :

- d'apporter de la nourriture extérieure à l'établissement,
- de conserver des aliments frais et périssables.

L'alcool

Dans votre intérêt et pour votre santé, la consommation d'alcool est interdite dans l'enceinte de l'établissement.

Le courrier

Votre courrier est disponible du lundi au vendredi dans l'après-midi à l'accueil. En cas d'immobilisation totale dans votre chambre, il vous sera apporté. Vous pouvez déposer à l'accueil votre courrier à envoyer.

L'hébergement de vos proches

N'hésitez pas à demander à l'accueil la liste des hôtels et restaurants à proximité de l'établissement.



La télévision

Chaque patient dispose de son propre téléviseur à louer à la journée, à la semaine, ou pendant toute la durée de votre séjour. Renseignez-vous auprès de l'accueil.



Le téléphone

Dès votre arrivée, un numéro de téléphone personnel vous est attribué. Communiquez-le à vos proches pour qu'ils puissent vous appeler directement dans votre chambre. Vous pouvez passer des communications téléphoniques de votre chambre 24h/24, 7j/7 et la ligne sera clôturée le matin de votre départ à 8h00. Pour ouvrir une ligne téléphonique pour les appels extérieurs, une avance forfaitaire d'un minimum de 10 euros vous est demandée. Renseignez-vous auprès de l'accueil. Tous les règlements s'effectuent par carte bancaire, chèque ou en espèces.



L'accès internet gratuit

L'établissement propose un service d'accès à internet dans l'établissement.

ATTENTION : Pour tout renouvellement des prestations suivantes : TV-téléphone, il est impératif de vous adresser à l'accueil du lundi au vendredi de 11h30 à 15h30.

Votre séjour

La permission de sortie

Durant votre séjour, vous pouvez bénéficier, à titre exceptionnel, d'une permission de sortie dans la journée. Elle vous sera accordée sur avis médical et sur décision de la Direction.

Pour en bénéficier, vous devez faire la demande auprès de votre médecin lors de la visite médicale ou 48 heures avant. Pour des raisons de sécurité et d'organisation, l'heure de départ est à 10h00 (sauf soins) et le retour à 18h00 dernier délai.

Beauté et esthétique

L'établissement dispose d'un salon de coiffure ouvert **un après-midi par semaine**. Vous pouvez également recevoir des soins de pédicurie, manucurie ou esthétiques. Pour tout renseignement adressez-vous à l'accueil.

Cafétéria

Un espace cafétéria est à votre disposition au rez-de-chaussée du château.

Les parkings

Un parking est à votre disposition pour vous et vos proches sur le site de l'établissement. Des emplacements sont également réservés aux personnes à mobilité réduite. Le CERRSY dégage toute responsabilité en cas de vol, perte ou détérioration. Aussi, veuillez à ne rien laisser de visible dans votre véhicule.

Les loisirs

En semaine, des activités de temps libre pourront vous être proposées : spectacles, bibliothèque, jeux de société, salle de billard, promenade dans le parc, ventes privées ponctuelles.

Les animaux

Pour des raisons d'hygiène, les animaux sont interdits dans l'établissement. Ils doivent être tenus en laisse lors des promenades à l'extérieur.

Les cultes

Toute liberté de culte est respectée.

Vos visites

Sauf avis médical contraire, les visites sont autorisées en dehors des soins et de la rééducation tous les jours de 13h00 à 20h00, du lundi au dimanche, dans la limite de 5 personnes par chambre. Les enfants de moins de 13 ans ne sont pas admis dans les chambres et les services de soins. Votre entourage est invité à se frictionner les mains avec la solution hydro-alcoolique en arrivant et en sortant de la chambre.

L'accès au plateau technique (salles de rééducation) est interdit aux visiteurs.

Les associations dans l'établissement

L'association ADELIS accueille les patients avec un cadeau de bienvenue. Elle propose dans l'année des animations.

D'autres associations telle que la Croix-Rouge sont également présentes dans l'établissement.



Votre séjour

Les règles de vie et le règlement intérieur

Afin de préserver et respecter les libertés et la quiétude de chacun :

- Usez avec discrétion des appareils de radio et de télévision ou autres appareils sonores et téléphones portables,
- Respectez le matériel et les locaux mis à votre disposition, les mesures d'hygiène et de sécurité affichées,
- Évitez les visites en groupe dans les services de soins,
- Observez en toutes circonstances un comportement respectueux à l'égard des personnels et des autres usagers.
- En cas de problème technique, signalez-le aussitôt au service de soins.

Pour vous repérer dans l'établissement

Au rez-de-chaussée :

- L'accueil
- Les admissions
- Le secrétariat médical
- Les bureaux des médecins
- Les bureaux :
psychologue, diététicienne,
orthophoniste, neuropsychologue,
service social

Le Château :

- Direction
- Administration

Le Terrier :

- L'espace loisirs
- La bibliothèque
- La cafétéria
- Le salon de coiffure

Au rez-de-jardin :

- La balnéothérapie et le bassin de nage
- Les salles d'ergothérapie et de kinésithérapie
- La pièce thérapeutique (cuisine, salle de bain, chambre)
- Le gymnase
- La salle de musculation
- La salle d'isocinétisme

Au 1^{er} étage :

- Un service infirmier
- Salles de soins
- Les chambres 101 à 150

Au 2^{ème} étage :

- Un service infirmier
- Salles de soins
- Les chambres 201 à 250

Le tabac

Le CERRSY est un établissement de santé au sein duquel il est interdit de fumer depuis le 1^{er} janvier 2006 ou de vapoter (*art.28 de la loi de Santé 2016*). Ne fumez en aucun cas dans votre chambre, il en va de votre sécurité et de celle de vos voisins. Rendez-vous à l'espace extérieur fumeurs, à distance des entrées et utilisez les cendriers prévus à cet effet. Si vous éprouvez des difficultés à vous abstenir de fumer, parlez-en à votre médecin, il saura vous conseiller ou vous diriger vers une solution adaptée ou une consultation spécialisée.

Règlement intérieur

L'établissement dispose d'un règlement intérieur. Tous les patients sont soumis au respect de ce règlement intérieur. Il est accessible à l'accueil.

LE SOIN POUR TOUS

 GROUPE
UGECAM
Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés

III Agence de presse - Crédits photos : Fotolia

SANS DISCRIMINATION

ÉGALITÉ

SOLIDARITÉ

PROXIMITÉ





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.



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.



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.



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.



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.



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.



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.



La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



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.



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.



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.



Charte de la bientraitance

- 1 Je préserve la **dignité** de l'usager.
Je n'utilise pas le tutoiement sauf **autorisation** de l'usager.
- 2 Je n'appelle pas l'usager par son prénom, exception faite pour des **cas convenus avec lui**.
- 3 J'**individualise** l'accompagnement en répondant aux besoins et aux attentes de l'usager.
- 4 En cas d'empêchement ou de difficulté à répondre à la demande de l'usager, j'en **explique** les raisons de manière claire et compréhensible.
- 5 Je préserve l'**intimité** de l'usager.
- 6 Je veille à la **confidentialité** des informations concernant l'usager.
- 7 Je respecte les **biens personnels** de l'usager et en prends soin.
- 8 J'ai l'obligation de signaler tout acte de maltraitance.
La loi me **protège**.
- 9 J'adopte une attitude d'**écoute** et adapte ma communication aux capacités de mon interlocuteur.
- 10 J'éclaire l'usager sur les modalités de séjour et d'**accompagnement**.
- 11 En toutes circonstances, j'adopte un comportement **aimable**.
Je ne montre pas d'agacement ou de mauvaise humeur dans ma relation à l'usager.
- 12 Je recherche le **consentement** libre et éclairé de l'usager aux prestations le concernant.
- 13 Je n'émet **pas de jugement** de valeur sur l'usager ou sur son entourage.
- 14 J'agis pour et avec les usagers avec une **égale conscience** professionnelle, sans distinction d'origine, de religion, d'opinion et quel que soit leur handicap.





La lutte contre la douleur

Au CERRSY, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Nous allons vous aider à soulager votre douleur

- 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 pour vous soulager. Il en existe de différentes sortes. D'autres méthodes non médicamenteuses peuvent également être efficaces et vous être proposées.



Le CLUD

Grâce à l'existence d'un Comité de lutte contre la douleur (CLUD), ainsi que 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.



L'établissement est vigilant

La prévention des infections nosocomiales (CLIAS)

Il existe au sein de l'établissement, conformément à la loi du 06/12/1999, un Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS). 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 nosocomiales.

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 CLIAS, dans l'intérêt de tous. Le programme annuel de lutte contre les infections associées aux soins de l'établissement et le résultat du tableau de bord sont consultables en annexe de ce livret d'accueil et sur les tableaux qualité de chaque service de soins. À votre arrivée un flacon de solution hydro-alcoolique vous est remis avec une explication sur son utilisation.

La prévention des escarres

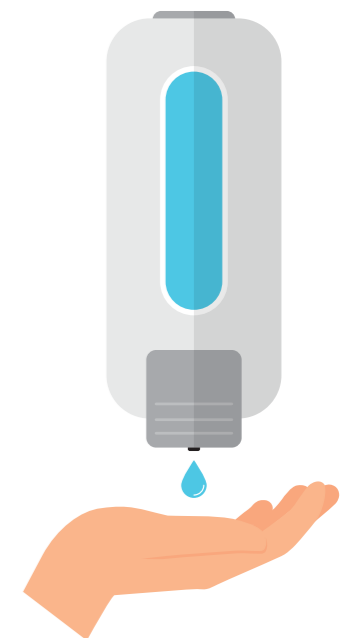
Le risque d'escarres est un risque majeur lors d'une hospitalisation. Pour cette raison, ce risque est évalué par le médecin et les soignants lors de votre admission et durant votre séjour. L'établissement possède du matériel préventif et curatif des escarres.

La prévention des troubles d'alimentation – nutrition

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 nutrition assure la mise en œuvre de ce programme.

Les vigilances sanitaires

Des référents pour les vigilances sanitaires sont désignés dans l'établissement, afin de coordonner les différentes actions.



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... »



Mieux connaître vos droits

Les directives anticipées

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. D'une durée illimitée, elles peuvent être toutefois 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.
(cf. article L.1111-11 du code de la santé publique)

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.

La personne de confiance

Vous pouvez désigner, dès l'admission par écrit ou pendant votre séjour, 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 considèrera 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 décision 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.

(cf. article L.1111-6 du code de la santé publique)

Votre droit d'accès au dossier Patient

Un dossier Patient est constitué au sein de l'établissement. Il vous est possible d'accéder aux informations concernant votre santé sur demande écrite au Directeur en précisant la modalité de communication souhaitée du dossier Patient : consultation sur place, remise ou envoi postal d'une copie, désignation ou non d'un médecin. 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 une 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 Patient 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 patient, parlez-en aux professionnels.
(cf. articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique)

Mieux connaître vos droits

Informatique et liberté

L'UGECAM Ile-de-France rassemble 13 établissements sanitaires et médico-sociaux et propose une offre complète et de qualité dans le domaine du handicap. A ce titre, l'UGECAM Ile-de-France dispose de moyens informatiques destinés à gérer votre dossier ainsi que les prestations qui vous sont servies en matière de santé. Vos informations personnelles sont conservées pendant une durée qui ne saurait excéder une trentaine d'années, sauf si :

- Vous exercez votre droit de suppression des données vous concernant,
- Une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée en vertu d'une obligation légale ou réglementaire.

Pendant cette période, nous mettons en place tous les moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés. L'accès à vos données personnelles est strictement limité à notre personnel administratif, nos employés et, le cas échéant, à nos sous-traitants. Nos prestataires et sous-traitants sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser vos données qu'en conformité avec nos dispositions contractuelles et la législation applicable. En dehors des cas énoncés ci-dessus, nous nous engageons à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à vos données sans votre consentement préalable, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.). Une notice d'information plus complète est à votre disposition à l'accueil. Pour exercer vos droits Informatique et Libertés et pour toute information sur ce dispositif, contactez notre délégué à la protection des données (DPO) en écrivant à contact.idf@ugecam.assurance-maladie.fr ou à l'adresse postale suivante : 4, place du Général de Gaulle 93100 Montreuil, service contrôle interne.

L'établissement, les médias et le droit à l'image

Le CERRSY peut être sollicité comme lieu de reportages ou tournages. La réalisation de reportages ou tournages est soumise à autorisation préalable de la Direction. Cette autorisation ne décharge pas le demandeur de l'obligation pour lui de vous demander votre autorisation individuelle expresse de photographier, filmer ou interviewer. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser. Au sein de cette UGECAM et de cet établissement, il arrive aussi que nous souhaitions vous filmer, photographier, enregistrer ou interviewer par nous-même ou par un intermédiaire, à des fins institutionnelles et non commerciales. Dans tous les cas, votre autorisation écrite et signée sera demandée. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.

Le don d'organes

Faire un 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.

Depuis la loi Caillavet du 22 décembre 1976, chacun est présumé donneur, sauf en cas de refus exprimé de son vivant. Ce principe a été réaffirmé par la loi de modernisation du système de santé du 26 janvier 2016. Pour plus d'information, vous pouvez consulter le site internet www.dondorganes.fr.

Le statut des mineurs et majeurs protégés

L'établissement applique la réglementation en vigueur concernant le statut des majeurs protégés. Si vous souhaitez des informations complémentaires reportez-vous au règlement intérieur.



Vous avez la parole

La permanence d'écoute et de rencontre

Vous pouvez vous rendre tous les 1^{ers} jeudis du mois de 16h à 18h dans le hall d'entrée à la permanence d'écoute tenue par les associations des représentants d'usagers « QUE CHOISIR » et « UDAF78 ». Les bénévoles vous conseilleront éventuellement de prendre rendez-vous avec le Directeur et/ou le médecin coordonnateur. Ils veilleront à ce que votre plainte, réclamation ou louange soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la Santé Publique.

La Commission Des Usagers (la CDU)

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos remarques ou propositions : c'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

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 de ce livret et sur les tableaux qualité de chaque unité de soins). En cas d'insatisfaction de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez faire un signalement à la permanence de la CDU. Vous pouvez aussi adresser directement une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, le Directeur. Le représentant veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la santé publique.

(voir les articles R. 1112-91 à R. 1112-94 en annexe).

Il fera le lien avec la Commission des Usagers (CDU). 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 CDU.

(cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du Code de la santé publique).

Point contact

Un point contact est organisé mensuellement par la Direction pour les patients et éventuellement, leur entourage. Ce point contact permet à chacun de faire part de ses observations et suggestions sur le fonctionnement de l'établissement et la qualité de la prise en charge. Ces points contacts directs complètent, dans un souci d'efficacité, le double questionnaire que vous recevrez (questionnaire de satisfaction « J15 » et questionnaire de sortie). Un affichage des dates des points contacts est effectué à l'accueil et dans les étages de soins.



Vous avez la parole

L'expression de la plainte

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au Directeur ou au Médecin Coordonnateur, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

(cf. article 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 au Directeur. 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.

(cf. article R. 1112-92 du code de la santé publique)

Le suivi de la plainte ou réclamation

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

(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 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.

(cf. article R. 1112-93 du code de la santé publique)

Prendre rendez-vous avec le Directeur et/ou le médecin coordonnateur

Vous pouvez prendre rendez-vous auprès du Directeur ou du Médecin Coordonnateur en vous adressant au secrétariat de Direction (poste 94 5203).



Votre sortie

Votre avis nous intéresse

Votre opinion sur la qualité des soins et de la prise en charge dans notre établissement nous intéresse. Une enquête de satisfaction biannuelle auprès d'un échantillon représentatif de patients nous permet de mesurer la satisfaction globale. Le questionnaire de sortie qui vous est remis nous est également très utile pour apprécier votre satisfaction sur vos conditions de séjour et votre prise en charge. Merci de le remplir et de le remettre, avant votre départ, aux soignants. Vous pouvez consulter les résultats de ces enquêtes de satisfaction sur les panneaux d'affichage réservés à cet effet. L'établissement est certifié par la Haute Autorité de Santé. Retrouvez les résultats de procédures d'évaluation de la qualité des soins sur le site Internet de la Haute Autorité de Santé : www.has-sante.fr.

Le médecin qui vous a suivi autorise votre sortie. Toutefois, vous pouvez quitter l'établissement à tout moment sur votre demande en signant une décharge de responsabilité, précisant que vous quittez l'établissement contre avis médical et en toute connaissance des risques encourus. Si vous êtes mineur, vous ne pourrez quitter l'hôpital qu'avec vos parents ou un tiers muni d'une autorisation parentale.

Les formalités médicales

Le jour de votre sortie, vos prescriptions de sortie et votre compte rendu d'hospitalisation vous seront remis. Une copie de votre compte rendu d'hospitalisation sera adressée à votre médecin traitant et/ou votre médecin adresseur. Ces documents vous seront remis le matin de votre départ, par le secrétariat médical, où vous passerez pour clôturer votre dossier administratif à partir de 9h00.

Les formalités administratives

Des documents justificatifs nécessaires aux organismes de protection sociale (bulletin de situation) et des prestations seront à régler au service admission-facturation :

- La facture des frais restant à votre charge (ticket modérateur et forfait journalier si absence de prise en charge par un organisme complémentaire)
- La facture de téléphone



N'oubliez pas !

De remettre au personnel soignant le questionnaire de sortie que vous avez rempli.

Nous vous invitons à rendre le matériel qui vous aurait été prêté durant votre hospitalisation :

- L'appel médical,
- Le matériel de rééducation (déambulateur, fauteuil roulant...),
- Le matériel d'appareillage (prothèse, attelle).