

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT EN HOPITAL DE JOUR DU CERRSY



Tél. : 01 34 94 52 00
Fax : 01 34 94 52 14

Le CERRSY

Groupe UGECAM Ile-de-France

72, Rue de l'Étang de la Tour – 78120 Rambouillet

www.ugecamidf.fr



Sommaire

L'UGECAM, un groupe engagé.....	3
Votre UGECAM Ile-de-France	4
Votre établissement	5
Mot d'accueil.....	6
Votre admission en HDJ	7
A votre arrivée	9
Votre séjour	10
Vos droits.....	13
Charte de la personne hospitalisée	17
Charte de la bientraitance.....	18
Vous avez la parole	19
La lutte contre la douleur	22
L'établissement est vigilant.....	23
Vos engagements.....	24
Votre sortie	25



L'UGECAM, UN GROUPE ENGAGÉ

Organisme privé à but non lucratif, le GROUPE UGECAM rassemble 161 structures médico-sociales et 82 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.

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 les 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 Ile-de-France constitué d'un réseau de 13 établissements sanitaires et médico-sociaux propose une offre de prise en charge dans le champ du handicap.

Répartis sur sept départements, 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 et polyhandicap enfant,
- 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),
- Des 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.

Eco 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 « Eco Responsable » concernant : les énergies, les produits polluants, le recyclage, les déchets, les émissions de CO2, le transport et le social.

VOTRE ETABLISSEMENT



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 personnalisé grâce à un travail en équipe avec une complémentarité de compétences et de métiers. Il travaille en partenariat, notamment avec l'hôpital de Rambouillet, l'hôpital de Versailles et l'hôpital de Trappes.

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
- ⇒ Equipe 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.

MOT D'ACCUEIL

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 prise en charge dans notre établissement.

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

Les principales pathologies prises en charge par l'établissement sont :

- les affections de l'appareil locomoteur,
- les affections neurologiques.

L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de sa prise en charge.

Qualité des soins, respect du Patient, telles sont les valeurs qui sont au cœur de notre prise en charge et que l'établissement exige de l'ensemble des acteurs de notre équipe pluridisciplinaire.

De notre côté, nous vous demandons de vous conformer aux dispositions de notre règlement intérieur, reprises dans ce livret d'accueil, et d'entretenir des relations courtoises et de respect envers nos professionnels et l'ensemble des usagers.

Lors de votre sortie, un questionnaire d'appréciation de votre prise en charge vous sera remis. Merci de le remplir et le remettre au secrétariat médical.

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

L'équipe de Direction



VOTRE ADMISSION EN HDJ

A 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.

A défaut d'un dossier régulier, ces frais d'hospitalisation vous incomberaient.

Vous venez d'un établissement de soins :

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...)
- Le 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 d'AME.

Vous venez de votre domicile (via votre médecin traitant ou un spécialiste) :

Les admissions sont prononcées par les médecins de l'établissement sur production d'un dossier médical ou d'une lettre de votre médecin précisant les motifs de la demande d'admission. Une consultation de pré-admission pourra vous être proposée afin d'évaluer les indications de rééducation.

L'hospitalisation de jour donne lieu à une prise en charge financière par votre sécurité sociale et votre mutuelle à l'exception du ticket modérateur qui reste à votre charge ou, le cas échéant, à celle de votre mutuelle, hors cas particuliers ou Affections de Longue Durée, ou cas opératoire. La déclaration d'Affection de Longue durée est faite par le médecin traitant.

Vous êtes transféré de l'hospitalisation complète du CERRSY :

L'admission est prononcée par le médecin de l'hôpital de jour en concertation avec le médecin référent d'Hospitalisation Complète.



Documents à fournir :

- Votre carte nationale d'identité ou votre passeport accompagné de votre titre de séjour,
- Votre carte vitale ou votre attestation Vitale,
- La prise en charge de votre Organisme d'Assurance Maladie et votre attestation de mutuelle,
- Les documents médicaux (ordonnances, compte rendu opératoire et d'hospitalisation, imageries, bilans biologiques).

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.



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.



A VOTRE ARRIVEE

Les frais de séjour

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

Les consultations extérieures :

Prévenez dès votre arrivée le secrétariat médical et le médecin de tout rendez-vous de consultation extérieure et transmettez-lui votre convocation.

Au cours de votre séjour, votre médecin référent peut juger nécessaire de vous adresser en consultation auprès d'un spécialiste dans un autre établissement.

Votre arrêt de travail

Votre arrêt travail devra être établi et renouvelé par votre **médecin traitant**.

Le transport :

Les transports sont organisés par votre entourage ou vous-même. Assurez-vous que la société de transport soit conventionnée par la sécurité sociale.

Les transports sont pris en charge financièrement par votre sécurité sociale et votre mutuelle, après accord.

Sauf cas particulier, le transport pour vous rendre en consultation externe auprès d'un spécialiste reste à votre charge.



Le badge d'identification

A chaque venue, un badge d'identification vous sera remis par le secrétariat médical. Celui-ci sera à porter tout au long de votre prise en charge. Ce badge devra être restitué à l'accueil après chaque venue.

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.



VOTRE SEJOUR

A chacune de vos venues, il est nécessaire de vous présenter au secrétariat médical pour valider votre arrivée et récupérer votre badge.

En cas de maladie potentiellement contagieuse (fièvre, rhume, gastro-entérite,...), merci de ne pas venir au sein de l'établissement et de prévenir le secrétariat médical de votre absence.

Un vestiaire est mis à votre disposition.

Votre trousseau quotidien est :

Sauf demandes particulières liées à votre état de santé :

- Tenue de sport propre : survêtement ou jogging et/ou short, baskets,
- En cas de balnéothérapie : maillot de bain (short ou caleçon interdit), bonnet de bain, serviette, gel douche (si indication de balnéothérapie ou piscine)
- Cadenas pour le vestiaire
- Vos éventuelles aides techniques (fauteuil roulant, cannes, attelles,...)

Les horaires :

L'hôpital de jour est ouvert de 9h à 17h, à l'exception des week-end et jours fériés.

En fonction de votre projet thérapeutique discuté en équipe pluridisciplinaire, le médecin déterminera vos jours et la fréquence de rééducation.

Nous vous demandons de respecter les jours et horaires de présence.

Vos interlocuteurs :

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.

En fonction de votre pathologie, vos interlocuteurs privilégiés seront les médecins, cadre de santé en rééducation, infirmier(e), aide-soignant(e), kinésithérapeute, ergothérapeute, éducateur sportif, psychologue, neuropsychologue, orthophoniste, diététicienne, assistant(e) sociale, secrétaire médicale....

Etroitement encadrés par leur tuteur, les étudiants, apprentis et stagiaires sont là pour perfectionner leur savoir et pratique professionnelle. Ils seront peut-être appelés à participer à votre prise en charge. Votre accord vous sera demandé lors de votre admission.

La restauration :

Si votre prise en charge nécessite la prise des repas dans l'établissement vous serez sollicités à votre arrivée afin d'établir des menus en fonction de vos aversions. Il sera également tenu compte des impératifs liés à votre régime prescrit par le médecin en collaboration éventuelle avec la diététicienne et la société de restauration.

Les menus sont affichés sur le plateau technique.

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité du patient, il est interdit d'apporter de la nourriture extérieure à l'établissement.

Les distributeurs :

Des distributeurs de boissons et friandises sont à votre disposition dans l'établissement.

Nous vous invitons néanmoins à respecter le régime alimentaire qui vous a été prescrit.

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.

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).

Votre sécurité :

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 : 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.

L'identitovigilance :

L'établissement dispose d'un système d'identitovigilance (badges de couleurs) 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).



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.

La personne à prévenir :

Vous pouvez désigner, dès l'admission par écrit ou pendant votre séjour, une personne à prévenir en cas d'aggravation de votre état de santé nécessitant un transfert en urgence.

Cette personne sera contactée par l'équipe médicale et/ou soignante en cas d'évènement(s) particulier(s) au cours de votre prise en charge. La personne à prévenir n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales.

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)

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)



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)



Règlement général sur la protection des données - RGPD

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 cet établissement, il arrive aussi que nous souhaitions 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.



Usagers, vos droits

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.

CHARTE DE LA BIENTRAITANCE

- 1 Je préserve la **dignité** de l'utilisateur.
Je n'utilise pas le tutoiement sauf **autorisation** de l'utilisateur.
- 2 Je n'appelle pas l'utilisateur 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'utilisateur.
- 4 En cas d'empêchement ou de difficulté à répondre à la demande de l'utilisateur, j'en **explique** les raisons de manière claire et compréhensible.
- 5 Je préserve l'**intimité** de l'utilisateur.
- 6 Je veille à la **confidentialité** des informations concernant l'utilisateur.
- 7 Je respecte les **biens personnels** de l'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur.
- 12 Je recherche le **consentement** libre et éclairé de l'utilisateur aux prestations le concernant.
- 13 Je n'émet **pas de jugement** de valeur sur l'utilisateur ou sur son entourage.
- 14 J'agis pour et avec les utilisateurs avec une **égale conscience** professionnelle, sans distinction d'origine, de religion, d'opinion et quel que soit leur handicap.



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).*

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.

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 questionnaire de sortie que vous recevrez. Un affichage des dates du point contact est effectué à l'accueil et dans les étages de soins.

L'expression de la plainte/ réclamation :

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 possibilité qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai. *(cf. articles R. 1112-91 du Code de la santé publique)*

Le traitement de la plainte / 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.

(cf. articles R. 1112-92 du Code de la santé publique)

Le suivi de la plainte ou réclamation :

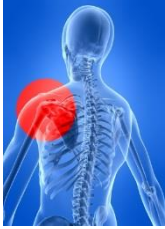
Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte 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 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. *(cf. article R. 1112-93 du Code de la santé publique)*

Prendre rendez-vous avec le Directeur et/ou médecin coordonnateur : vous pouvez prendre rendez-vous auprès du Directeur ou du Médecin Coordonnateur en vous adressant au secrétariat de Direction (poste 01.34.94.52.03).



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.

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), ainsi que de 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.



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 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.



VOS ENGAGEMENTS

Afin d'assurer une prise en charge optimale pour tous nos patients, nous vous remercions de respecter certaines règles :

Hygiène :

Nous vous remercions de porter des vêtements et chaussures propres sur le plateau technique.

Il pourra aussi vous être demandé de participer au nettoyage et à la désinfection du matériel que vous utilisez.

Si votre prise en charge prévoit des séances de balnéothérapie ou piscine, vous avez l'obligation :

- De signaler tout problème pouvant contre indiquer cette prise en charge :
 - o Problèmes cutanés (plaies, mycoses, verrues,...)
 - o Des parasites
 - o Les fuites ou infection urinaire
 - o Les troubles de la continence anale
 - o Les gastro-entérites
 - o Les affections respiratoires

- De prendre une douche avec savonnage avant et après la séance.

Restauration :

Pour des raisons de sécurité alimentaire, il est demandé de ne pas amener de nourriture de l'extérieur.

Horaires et absences :

Pour tout retard ou absence, il vous est demandé d'appeler le secrétariat médical.

La séance de rééducation sera susceptible d'être écourtée ou annulée. Les absences n'entraîneront pas d'allongement de la durée de séjour.

Toute absence répétée et/ou non justifiée, pourra amener l'équipe de rééducation à remettre en cause votre prise en charge au sein de l'établissement.

Dans ce cas, nous serons dans l'obligation d'interrompre votre séjour. Pour bénéficier d'un nouveau séjour, il sera nécessaire de refaire une demande de prise en charge.



VOTRE SORTIE

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 ou majeur protégé vous ne pourrez quitter l'hôpital qu'avec votre représentant légal (muni d'une pièce d'identité).

Les formalités médicales et administratives

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 jour de votre départ, par le secrétariat médical, où vous passerez pour clôturer votre dossier administratif.

N'oubliez pas !

De remettre au secrétariat médical le questionnaire de sortie que vous avez rempli.

Nous vous remercions de rendre le matériel qui vous aurait été prêté durant votre hospitalisation : le matériel de rééducation et aide technique (déambulateur, fauteuil roulant, canne, planche de bain, coussin à billes...).



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, au secrétariat médical.

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 des procédures d'évaluation de la qualité des soins sur le site Internet de la Haute Autorité de Santé : www.has-sante.fr.



▶ **Accueil standard du CERRSY : 01.34.94.52.00**

▶ **Secrétariat Hôpital de jour : 01.34.94.52.47 ou 01.34.94.52.13**

Notes :