



Livret d'accueil du patient

ESSR Le Prieuré



L'UGECAM, un Groupe engagé

Un groupe de l'Assurance Maladie

Organisme privé à but non lucratif, le GROUPE UGECAM rassemble 135 structures médico-sociales et 90 structures sanitaires de l'Assurance Maladie, réparties sur 150 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 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 Ile-de-France

L'Ugecam Ile-de-France constituée d'un réseau de 18 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,
- Une filière cérébrolésés,
- Des UEROS (Unité d'Evaluation, de Réentraînement et d'Orientation Sociale et professionnelle)
- Une 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 et l'adolescent.

Chiffres clés

18 établissements sanitaires et médico-sociaux

1600 salariés

100 métiers différents

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 établissement

Chiffres clés

1000 patients pris en charge annuellement

120 salariés

153 lits et places

L'Établissement de Soins de Suite et de Réadaptation (E.S.S.R.) « Le Prieuré » est un établissement principalement dédié à la prise en soins des personnes âgées polyopathologiques.

L'admission dans l'établissement se fait soit à la sortie d'une hospitalisation en court séjour, soit en direct du domicile.

Le Prieuré accueille ses patients en hospitalisation complète ou en hospitalisation de jour, pour une rééducation complexe et modérée, opérée sur un mode pluridisciplinaire.



Mot d'accueil

Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue à l'**ESSR Le Prieuré**.

Ce livret d'accueil vous présente l'établissement.

Les **équipes pluridisciplinaires** vont se mobiliser tout au long de votre séjour pour mettre en œuvre une réadaptation de qualité et assurer votre confort.

L'établissement est engagé dans **une démarche continue** d'amélioration de la **qualité** de votre **prise en charge**.

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions en complétant le questionnaire de sortie.

Une feuille « de réclamation » est par ailleurs à votre disposition dans les unités de soins et jointe au présent livre.

Souhaitant que ce livret contribue à faciliter votre séjour au Prieuré.

L'équipe de direction

Sommaire

L'UGECAM, un Groupe engagép 2

L'UGECAM Ile-de-France ...p 3

Votre établissement.....p 4

Mot d'accueil p 5

Votre admission.....p 6

A votre arrivéep 7

Vos interlocuteurs.....p 8

Votre sécuritép 9

Votre séjourp 10 à 13

Charte du patient hospitalisé.....p 14

Valeurs du groupep 15

La lutte contre la douleurp 16

L'établissement est vigilantp 17

Mieux connaître vos droits.....p 18 à 19

Vous avez la parole...p 20 à 21

Votre sortiep 22

Votre admission

Votre admission résulte d'une décision médicale. Toute admission doit être précédée d'une évaluation de vos besoins médicaux : dossier médical ou courrier de votre médecin précisant votre projet thérapeutique. Ce projet devra être en lien avec les missions et possibilité de l'établissement. À votre arrivée, vous devez vous présenter à l'accueil de l'établissement avec les pièces justificatives obligatoires selon votre provenance.

Vous venez de l'hôpital ou de la clinique :

Si vous êtes assuré(e) social(e) :

- Votre attestation vitale à jour ou votre carte vitale ou attestation de Couverture Médicale Universelle (CMU)
- Votre carte nationale d'identité ou votre passeport accompagné de votre titre de séjour
- Votre carte de régime complémentaire : mutuelle, assurance privée, Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC)
- Tout document justifiant d'une prise en charge particulière (accident du travail, maladie professionnelle, pensionné de guerre...)
- 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.

Vous devez également fournir :

- 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 :

Votre prise en charge par la Caisse d'Assurance Maladie dont vous relevez doit obligatoirement avoir été obtenue et adressée à l'établissement **avant votre admission.**

Les documents à fournir :

- Votre attestation vitale
- La prise en charge de votre organisme d'Assurance Maladie
- La prise en charge pour le ticket modérateur et pour le forfait journalier si nécessaire
- Votre carte nationale d'identité ou votre passeport accompagné de votre titre de séjour

Votre admission 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 complet, ces frais d'hospitalisation vous incomberont.

Cas particuliers

Si vous êtes 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

Il vous est recommandé de déposer auprès de notre service comptabilité, les fonds et les chèquiers en votre possession.

L'ESSR Le Prieuré ne peut être tenu pour responsable de la disparition des sommes et des objets qui ne lui auront pas été confiés.

Nous vous conseillons de **n'apporter que le strict nécessaire utile à votre hospitalisation** (éviter les espèces, les bijoux, etc.).

Les consultations extérieures

Prévenez dès votre arrivée, le secrétariat médical ou le médecin qui vous suit, de toute consultation extérieure pour laquelle vous avez rendez-vous et transmettez-lui votre convocation. 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. Cela signifie que chaque patient doit verser pour chaque journée d'hospitalisation une somme définie périodiquement par décret ministériel. Il est à régler au cours du séjour et à votre sortie, sauf prise en charge totale ou partielle par un organisme complémentaire.

Le transport

Pour les permissions de sortie, la prise en charge du transport n'est pas systématique. 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 de frais de transport de patients.

(<http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2013/06/cir37176.pdf>).

Vous et vos proches devrez 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 à vos frais avec possibilité de prise en charge par un organisme d'assurance maladie. Dans ce cas, vous êtes libre de faire appel à la compagnie de votre choix.

Les frais de séjour

Le service Accueil / Admission vous donnera toutes les explications quant aux frais que vous aurez à supporter, selon votre situation. N'hésitez pas à vous faire préciser, dès l'entrée, la part éventuelle des frais qui resterait à votre charge selon la prise en charge de votre organisme.

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. Si vous souhaitez que votre présence au sein de l'établissement ne soit pas divulguée, signalez-le lors de votre admission.



Vos interlocuteurs

Comment reconnaître les professionnels ?

Chacun de vos interlocuteurs porte une tenue spécifique ou un badge qui vous permettra d'identifier son nom et sa fonction. Voici comment reconnaître les différentes catégories de professionnels. Les professionnels des unités de soins sont identifiables par des tenues de couleur différente. Le personnel administratif porte un badge.

Une liste des principaux postes téléphoniques est affichée dans votre chambre.

Les métiers et la prise en charge pluridisciplinaire

Chaque patient est suivi par un médecin. Une première visite a lieu le jour d'arrivée puis une fois par semaine et en cas de problème de santé particulier. Si vous souhaitez qu'un de vos proches le rencontre, il peut prendre rendez-vous auprès du secrétariat. Une équipe d'infirmiers et d'aides-soignants prend en charge l'ensemble des soins sous la responsabilité du cadre de santé.

La réadaptation est assurée par une équipe pluridisciplinaire (kinésithérapeute, ergothérapeute, moniteur activités physiques adaptées) sur prescription médicale.

Selon votre état de santé, une psychologue et/ou une diététicienne peuvent intervenir sur prescription médicale.

Les professionnels techniques ou informatiques

Ils participent activement à votre confort en assurant le fonctionnement et la maintenance des locaux, des appareils médicaux ou informatiques de l'établissement. Vous pouvez également être amené à rencontrer des prestataires extérieurs (société de nettoyage, restauration...).

Les étudiants et stagiaires

Etroitement encadrés par leur tuteur, les étudiants sont là pour perfectionner leur savoir. Ils seront peut être appelés à participer à votre prise en charge.

L'accompagnement social

Le Service Social, a pour mission de favoriser l'accès ou le maintien aux droits sociaux et participe à la résolution des difficultés administratives ou juridiques. Il aide à la mise en place des procédures de protection des personnes et des biens, lorsqu'elles s'avèrent nécessaires. Le service social prépare, en collaboration avec les autres intervenants, le retour et le maintien à domicile et organise si nécessaire l'admission dans une structure sanitaire ou sociale adaptée à la situation particulière des malades.



Votre sécurité

Les consignes générales

Vous devez savoir que pour des raisons de sécurité, les appareils électriques autres que radio-transistor, ordinateur individuel, rasoir ou brosse à dents électrique ne sont pas autorisés dans les chambres. Sont concernés en particulier, les radiateurs d'appoint, les résistances pour chauffer l'eau, les couvertures chauffantes, de même que les rallonges électriques et les multiprises.

Sécurité incendie : les consignes à suivre

Il est interdit de :

- Fumer dans l'établissement, par respect de la réglementation et pour votre santé.
- Utiliser des bougies et autres appareils à flamme nue, des parfums d'ambiance (encens).
- Se servir d'appareils électriques personnels sans autorisation.

Il est recommandé de :

- Ne pas poser de récipients remplis d'eau sur les appareils électriques.
- Ne pas apporter de liquides inflammables en grande quantité (eau de toilette).

Il est demandé de :

- Respecter les interdictions de stationnement dans l'établissement pour ne pas gêner l'intervention des secours.

En cas d'incendie

Le personnel est régulièrement formé et entraîné à mettre en sécurité les patients. En cas d'incendie, suivez les instructions transmises par le personnel et gardez votre calme.

- Si vous ne pouvez pas vous déplacer, utilisez votre «appel-malade» ou contactez le standard en composant le 9.

En cas de mise en sécurité :

- Suivez attentivement les consignes données par le personnel et par les pompiers.
- N'évacuez jamais avant d'y être invité.

N'empruntez pas les ascenseurs.

Des plans de sécurité et d'évacuation sont affichés dans chaque unité de l'établissement.

Les urgences médicales

Chaque chambre est équipée d'un « appel malade ». Une permanence médicale est assurée 24h/24 et 7j/7.



Votre séjour

Les chambres

Les chambres individuelles possèdent un cabinet de toilette et WC. L'affectation des chambres est décidée en fonction des besoins médicaux des patients et des places disponibles. Les chambres doubles sont destinées aux couples hospitalisés qui souhaitent être ensemble ou pour un membre de la famille accompagnant un patient en fin de vie. Il n'y a pas d'hébergement prévu sur place pour vos proches. L'établissement vous propose une liste d'hôtels consultable à l'accueil.

La restauration

Les repas sont préparés sur place par un prestataire de restauration collective. Les menus sont élaborés par le prestataire et validés par les diététiciennes de l'établissement. Les régimes, quant à eux, font l'objet de prescriptions médicales et adaptés par les diététiciennes. Le petit déjeuner est servi en chambre. Les repas du midi et du soir, ainsi que le «goûter», sont servis en chambre ou en salle à manger d'étage suivant la prescription médicale.

Les repas sont servis à partir de :

- 8h15 : petit déjeuner,
- 12h00 : déjeuner,
- 16h00 : goûter,
- 19h00 : dîner.

Le prestataire de restauration s'engage à fournir toute information concernant la préparation des repas et la provenance des denrées. Vous pouvez vous adresser à l'accueil pour contacter le prestataire. Les menus sont affichés près des ascenseurs.

Le trousseau standard

(Sauf demandes particulières liées à votre état de santé)

- Vêtements amples (tee-shirts, sweat, pantalons...), 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, baskets.

L'entretien de votre linge personnel n'est pas assuré par nos soins.



La télévision et le téléphone

Chaque chambre est équipée d'un poste téléphonique avec un numéro propre et peut recevoir des appels. Si vous souhaitez téléphoner, il vous sera demandé de verser une provision et un code confidentiel vous sera remis. Pour garantir la tranquillité de chacun, vous ne pouvez plus recevoir d'appels après 22 h 00, vous pouvez cependant émettre des appels. Si vous le désirez, vous avez la possibilité de louer un poste de télévision dans votre chambre ou d'utiliser celui situé à chaque salon d'étage. Il vous est proposé une location à la journée, à la semaine ou pour toute la durée de votre séjour. Ces prestations sont à votre charge. Pour tout renseignement, vous adresser à la Boutique du rez-de-chaussée.



Votre séjour

Le courrier

La distribution du courrier est effectuée quotidiennement par le service accueil/admission.

Pour recevoir votre courrier :

- Courrier normal ou recommandé : le faire suivre avec l'adresse de l'établissement (ESSR Le Prieuré - 4 rue Bézout - 77210 AVON), sans oublier de **mentionner vos nom, prénom** et numéro de chambre.

Pour envoyer du courrier :

- Pour l'expédition, remettre vos lettres, affranchies par vos soins, à l'accueil/admission ou en le déposant dans les boîtes aux lettres situées dans chaque service de soins. Le courrier est relevé tous les jours à 8 h, sauf le week-end.

Les distributeurs automatiques

Des distributeurs automatiques de friandises et de boissons sont à votre disposition à l'accueil, au rez-de-chaussée. Nous vous invitons néanmoins à respecter le régime alimentaire qui vous a été prescrit.

Les permissions de sortie

Durant votre séjour, vous pouvez bénéficier de permissions de sortie. Elles vous seront accordées après avis médical favorable, sur décision du Directeur. Les permissions de sortie sont acceptées du samedi midi (après 12 h) au dimanche soir (retour 20 h au plus tard). Pour en bénéficier, vous devez faire la demande auprès de l'équipe soignante de votre unité de soins 48 h avant. Les transports sanitaires pour les permissions sont soumis à l'accord préalable de votre organisme d'Assurance Maladie. Il vous appartient d'accomplir les formalités nécessaires (vous pouvez vous adresser au service social).

Vos visites

Les visites sont possibles entre 13h00 et 19h00.

- Vos visiteurs peuvent, s'ils le désirent, prendre leur repas en votre compagnie sous réserve d'en avoir fait la demande 48 h à l'avance et régler le montant des frais avant la date du repas. Vous pouvez vous adresser à la Boutique du rez-de-chaussée pour les formalités d'inscription et de paiement.
- Pour des raisons de sécurité, les enfants de moins de 13 ans ne sont pas admis.
- Pour le bien-être de tous, conseillez à vos visiteurs d'éviter de se présenter en groupe. Merci de respecter calme et discrétion pour les patients mais aussi afin de faciliter le travail du personnel.
- Si vous ne souhaitez pas recevoir de visite, avertissez le médecin de votre unité de soins qui prendra les dispositions nécessaires.



Votre séjour

Beauté et esthétique

Un coiffeur est à votre disposition au grand salon du 1^{er} étage. Vous pouvez prendre rendez-vous directement auprès de lui ou par téléphone. Des soins de pédicurie sont possibles en chambre sur inscription auprès de l'unité de soins après avis médical.

Autre prestation

Une boutique est ouverte du lundi au dimanche, à l'accueil au rez-de-chaussée. L'ensemble de ces prestations sont à votre charge.

Les parkings

Un parking gratuit est à votre disposition à l'extérieur de l'établissement. Pour les personnes à mobilité réduite, l'accès au parking de l'établissement est autorisé. Le Prieuré n'assume pas le gardiennage et dégage toute responsabilité en cas de vol ou détérioration. Aussi, veillez à ne rien laisser de visible dans votre véhicule. Le code de la route est également applicable à l'intérieur de l'établissement.

Les animaux

L'accès des animaux domestiques est formellement interdit à l'exception des chiens d'assistance aux personnes en situation de handicap, dans tous les locaux de l'établissement, et doivent être tenus en laisse dans le parc.



Votre séjour

Les règles de vie

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

- Utilisez 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 affichés
- 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.

Les cultes

Si vous souhaitez rencontrer un représentant de votre culte, vous pouvez vous adresser directement à l'accueil de l'établissement.

Règlement intérieur

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

Le tabac, alcool et stupéfiants

Les consommations d'alcool, de tabac et de stupéfiants sont un problème de santé publique et sont strictement interdites dans l'enceinte de l'établissement. L'ESSR Le Prieuré peut vous aider, les conduites addictives peuvent faire l'objet d'une prise en charge à la demande du patient. Le non-respect de cette règle peut faire l'objet de mesures allant jusqu'à l'interruption du séjour.

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



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.



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.



La lutte contre la douleur

À l'ESSR Le Prieuré, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible. Vous avez peur d'avoir mal ? Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible.

Prévenir

- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : injections, pansements, poses de sonde, de perfusion, retraits de drains...
- Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

Traiter ou soulager

- Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, les 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 règlette.

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.
- Il existe de nombreuses classes de médicaments qui soulagent la douleur. D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

L'établissement est vigilant

La politique qualité de gestion des risques et de sécurité des soins

Il existe au sein de l'établissement, conformément à la loi du 06/12/1999, une Commission de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN). Elle est composée de professionnels de santé et compte une équipe opérationnelle en hygiène hospitalière. Elle établit annuellement, dans un souci d'amélioration continue de la qualité, un programme de surveillance, de prévention et de dépistage des infections nosocomiales. Elle 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 de la Commission, dans l'intérêt de tous. Le programme annuel de lutte contre les infections liées aux soins de l'établissement et le tableau de bord sont consultables dans votre unité de soins, sur demande.

La Commission de 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 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

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.

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 de prélever 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

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

Article L.11110-5 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... »

La Commission de lutte contre la douleur

La prise en charge de la douleur des patients est l'un des axes prioritaires de notre établissement. Grâce à l'existence d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), ainsi que de la formation continue des équipes soignantes, Le Prieuré 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.



Mieux connaître vos droits

Droits et Information du Patient

Un classeur « Droits et Information du Patient » est à votre disposition à l'infirmier de votre unité de soins. N'hésitez pas à en demander la consultation au cadre infirmier et à nous faire part de toutes vos remarques.

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

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, une fiche informative est à votre disposition dans l'unité de soins. Elle est jointe au présent livret.

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

Anonymat

Vous pouvez demander dès votre admission que votre présence ne soit pas divulguée.

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 et libertés

Cet établissement dispose de moyens informatiques destinés à faciliter la gestion de ses dossiers. Les informations vous concernant font l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Conformément à la loi n°78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, du 06 janvier 1978, modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Vous pouvez en obtenir communication en vous adressant au Correspondant Informatique et Libertés de l'UGEAM Ile de France, 2 villa de Lourcine – Rue Cabanis – 75014 PARIS.



Mieux connaître vos droits

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 choisirez 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 quarante-huit 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 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, vous pouvez vous adresser à la secrétaire de la CRUQPC. *(cf. articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique)*

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

Le Prieuré peut être sollicité comme lieu de tournages ou de reportages. La réalisation de reportages ou tournages est soumise à autorisation préalable de la Direction de l'établissement et de la Direction Générale de l'UGEAM. Cette autorisation ne décharge pas le demandeur de l'obligation pour lui de vous demander votre autorisation individuelle expresse et écrite de photographe, 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-mêmes 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.

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. Renouvelables tous les trois ans, 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 qui 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)*



Vous avez la parole

La permanence d'écoute et de rencontre

Vous pouvez vous rendre tous les lundis de 13h30 à 17h00 au secrétariat médical du 1^{er} étage.

Il veillera à ce que votre plainte, réclamation ou louange soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la Santé Publique.

L'ESSR Le Prieuré, comme tous les établissements de l'UGECAM Ile-de-France, est inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité de la prise en charge. Vous trouverez sur les panneaux d'affichage destinés aux professionnels de l'établissement, nos axes et actions d'amélioration.

La commission des relations des usagers et de la qualité de la prise en charge (la CRUQPC)

La CRUQPC 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 CRUQPC 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 CRUQPC se compose du directeur de l'établissement et de deux représentants des usagers.

(retrouvez la liste nominative des membres de la CRUQPC jointe à ce livret).

Si vous n'êtes pas satisfait 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 CRUQPC. 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 Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CRUQPC. 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 avez la parole

L'expression de la plainte ou réclamation

Tout usager (patient/bénéficiaire) d'un établissement de santé ou son représentant légal est en droit d'exprimer oralement ou par écrit ses griefs auprès des responsables de l'établissement (directeur ou toute personne institutionnellement identifiée). En cas de plainte orale, celle-ci sera retranscrite sur le « Formulaire de réclamation / plainte des usagers » (dont un exemplaire est joint au présent livret d'accueil). Une lecture en est faite à l'utilisateur ou son représentant déclarant par la personne ayant recueilli et retranscrit les griefs pour validation et signature. Une copie signée est remise, sans délai, à l'utilisateur mais ne vaut pas accusé de réception.

(cf. articles R. 1112-91 du Code de la santé publique)

Le traitement de la plainte ou réclamation

Toute plainte ou réclamation, qu'elle ait la forme d'un courrier ou d'une fiche retranscrite, fait l'objet, dès réception, d'un enregistrement manuscrit sur un registre dédié numéroté. L'ensemble des plaintes et réclamations écrites, adressées à l'établissement, est transmis au directeur de l'établissement. Le directeur de l'établissement répond dans les meilleurs délais à la plainte ou réclamation informant le plaignant des mesures mises en place ou des suites données. Si la réponse faite ne convient pas au patient/bénéficiaire, il a la possibilité de contacter le ou les médiateurs nommés dans la liste jointe au présent livret d'accueil :

- Soit le médiateur médecin, compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service,
- Soit le médiateur non médecin, 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 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)

Le suivi de la plainte ou réclamation par le médiateur saisi

Si l'un des deux médiateurs est saisi de la plainte, selon qu'elle concerne l'organisation des soins et le fonctionnement médical (médiateur médecin), ou tout autre question (médiateur non médecin), ce dernier doit rencontrer le plaignant dans les 8 jours suivant la saisine.

Si la plainte ou réclamation est formulée par une personne hospitalisée, son audition doit avoir lieu dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut également rencontrer les proches du patient s'il le juge utile ou à la demande de ces derniers.

Suite à cette audition, le médiateur adresse un compte rendu à la CRUQPC (Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge) qui peut demander à rencontrer le plaignant. Elle peut formuler des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou d'informer l'utilisateur des voies de conciliation ou de recours dont il dispose.

(cf. article R. 1112-94 du Code de la santé publique)



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, au cadre de santé en soins infirmiers de votre unité.

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 (procédure de certification en 2012). 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.

Une date indicative de sortie vous est donnée dès l'arrivée. La date définitive est fixée par le médecin en fonction de votre état de santé. Les sorties ont lieu tous les jours avant 11h00. Aucune sortie ne se fait le dimanche.

Les formalités médicales

Le jour de votre sortie, différents documents vous seront remis :

- Les prescriptions de sortie
- Le compte rendu de votre hospitalisation sera adressé à votre médecin traitant.

Le médecin peut estimer nécessaire de prescrire, selon votre état de santé, un retour à votre domicile en ambulance. Le choix de la société d'ambulances vous appartient.

Les formalités administratives

Un bulletin de situation vous sera remis, à votre sortie, par le service accueil - admission. Vous devez passer au service comptabilité le jour de votre sortie afin de régler :

- 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.

Nous vous invitons à rendre le matériel qui vous a été prêté pendant votre séjour :

- Matériel de rééducation, déambulateur, fauteuil roulant...
- Matériel d'appareillage (prothèse, attelle).

L'établissement du Prieuré est situé à Avon, en Seine & Marne,
dans un secteur calme et verdoyant, à proximité de la forêt de Fontainebleau.



Accès par le réseau routier

Routes nationales 6 et 7, autoroute A6 (sortie Fontainebleau).
Dans AVON, prendre la direction de la « Butte Montceau ».
Un parking « Visiteurs » est situé à l'entrée de l'établissement.

L'ESSR Le Prieuré dégage toute responsabilité en cas de vol, perte ou détérioration (loi du 06/07/1992). Aussi, veillez à ne rien laisser de visible dans votre véhicule. Les entrées du Centre sont équipées d'un système de vidéosurveillance.



Accès en transports en commun

Par le réseau Sud-Est de la SNCF

A 45 mn de Paris – Gare de Lyon à la gare de Fontainebleau - Avon
(à une dizaine de minutes à pied de l'établissement).

Par bus

Une liaison est assurée depuis la gare jusqu'à l'établissement.
Descendre à l'arrêt « le Prieuré ».

ESSR Le Prieuré

4, rue Bézout

BP 80097

77212 Avon Cedex

Tél. : 01 64 69 63 85 - Fax : 01 64 69 64 99

www.ugecamidf.fr