



Livret d'accueil du patient

CSSR - Le Parc

L'UGECAM, un groupe engagé

1^{er} Opérateur privé
à but non lucratif

13 UGECAM en région

90 structures sanitaires

135 structures
médico-sociales

150 sites géographiques

13 500 professionnels

14 500 lits et places

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 et 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 ces 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...



UGECAM de Normandie

Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés

Le réseau d'établissements de l'UGECAM de Normandie a pour vocation de prendre en charge des personnes en situation de handicap, de perte d'autonomie ou de rééducation. Sa mission est de soigner, rééduquer et réinsérer sans discrimination. Les établissements s'adressent à l'enfant, l'adolescent, l'adulte et la personne vieillissante.

Qui sommes-nous ?

L'UGECAM de Normandie est un réseau de 6 structures médico-sociales et de 3 structures sanitaires répartis sur 9 sites sur l'ensemble de la Normandie.

Nos spécificités

- ◆ Appareillages de prothèses / orthèses (amputations, paraplégie-tétraplégie)
- ◆ Orthopédie - Traumatologie
- ◆ Déficience intellectuelle
- ◆ Trouble du comportement
- ◆ Accompagnement médico-psychosocial
- ◆ Rééducation
- ◆ Gériatrie

Chiffres clés

9 établissements sanitaires et médico-sociaux

800 salariés

100 métiers différents

Eco Responsable : la démarche développement durable de l'UGECAM de Normandie

L'objectif est de développer une gestion économiquement fiable, dans un établissement socialement intégré et écologiquement respectueux, dans le cadre de la charte « Développement Durable » de l'UGECAM de Normandie.



Notre établissement

Chiffres clés

900 patients pris en charge chaque année

125 lits en Hospitalisation Complète

110 salariés

Situé au cœur de la station thermale de Bagnoles-de-l'Orne, Le Parc doit son implantation à sa vocation première de participer au thermalisme avec hospitalisation.

Depuis 1992, le Parc est un établissement de soins de suite et de réadaptation.

L'établissement a développé des savoir-faire dont l'objectif est axé sur la ré-autonomisation de la personne soignée. Il prend en charge des patients suite à un épisode aiguë médical ou chirurgical en établissement de court séjour, mais également en provenance direct du domicile sur demande du médecin traitant.

L'accompagnement pluridisciplinaire (soins et rééducation) de nos patients vise à favoriser le retour à domicile dans de bonnes conditions.

Historique

1927 : construction de l'Hôtel du Parc

1960 : inauguration de la maison de repos de la C.R.S.S.N pour femmes et jeunes filles

1992 : Le Parc devient un établissement de soins de suite et de réadaptation

2013 : Ouverture de lits spécialisés en gériatrie par redéploiement de lits de SSR.

2019 : Ouverture de l'Unité Cognitivo-Comportementale (10 lits)



Bienvenue au CSSR – LE PARC

Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue au Centre de Soins de Suite et de Réadaptation – Le Parc.

Notre établissement est spécialisé dans la prise en charge, en soins de suite, des affections des personnes âgées polypathologiques, dépendantes ou à risque de dépendance. Elle accueille depuis 2019, une unité cognitivo-comportementale de 10 lits. Notre conception de la prise en charge :

- Prévention de la perte d'autonomie
- Réadaptation
- Accompagnement du patient pour son éducation thérapeutique
- Prise en charge de la douleur
- Prise en charge sociale
- Organisation du retour à domicile dans des conditions optimales.

Pour ce faire, le Parc est organisé en trois unités, avec :

- 105 chambres particulières
- 10 chambres doubles
- Un plateau technique pour une prise en charge globale du patient.

L'établissement dispose des spécialités suivantes :

- SSR Polyvalent
- SSR Gériatrie
- Unité Cognitivo-Comportementale

Les équipes médicales, soignantes, hôtelières, administratives et logistiques sont à votre écoute et veilleront à ce que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles.

Ce livret d'accueil a été préparé à votre intention pour vous permettre de faire connaissance avec l'établissement, son organisation et connaître vos droits et vos devoirs.

Nous sommes à votre écoute pour améliorer notre prestation, alors n'hésitez pas au cours de votre séjour à nous faire part de vos remarques et suggestions.

Nous vous souhaitons un agréable séjour.

La Direction et ses équipes

Sommaire

L'UGECAM, un groupe engagé.....	p 2
UGECAM de Normandie.....	p 3
CSSR Le Parc.....	p 4
Mot d'accueil.....	p 5
Votre admission.....	p 6
A votre arrivée.....	p 7
Vos interlocuteurs.....	p 8
Votre sécurité.....	p 9
Votre séjour.....	p 10 à 13
Charte du patient hospitalisé.....	p 14
Valeurs du groupe.....	p 15
La lutte contre la douleur.....	p 16
L'établissement est vigilant.....	p 17
Charte RSO.....	p 18
Mieux connaître vos droits.....	p 19 à 20
Vous avez la parole....	p 21 à 22
Votre sortie.....	p 23

Votre admission

Les formalités d'admission :

Les admissions s'effectuent du **lundi au vendredi**, de préférence dans la matinée, **à partir de 10h00** et l'après-midi **avant 16h00**.

A votre arrivée, vous serez accompagné dans votre chambre par un ambulancier, ou votre proche. Un membre de l'équipe soignante viendra vous accueillir et vous accompagnera dans votre chambre.

Les documents à fournir :

Lors de votre admission, vous devrez être munis obligatoirement des documents suivants qui seront à remettre au service médical ou à l'accueil :

- **Pièce d'identité officielle** (carte d'identité, passeport) en cours de validité
- **Carte vitale et/ ou son attestation**
- **Carte de mutuelle** ou une attestation de prise en charge complémentaire
- Carte européenne d'assurance maladie pour les ressortissants étrangers de la Communauté Européenne

N'oubliez pas d'apporter également :

- Vos dernières ordonnances
- Les derniers résultats d'analyse du laboratoire
- Votre carte du groupe sanguin
- Les clichés de radiologie en votre possession
- Un électrocardiogramme si vous en disposez
- Votre carnet de santé

Les consultations extérieures

Si, avant votre transfert au CSSR – Le Parc, des rendez-vous d'examen ou de consultations auprès de services spécialisés sont fixés, **il est important d'en avertir le médecin et de lui remettre le carton de rendez-vous.**

Si pendant votre séjour, des examens ou consultations sont nécessaires auprès des services extérieurs à l'établissement, vous serez informé(e) par le médecin et l'infirmière.

Les demandes de transport sont organisées par l'établissement (prestataires conventionnés).

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.**

Au moment des formalités administratives, indiquez-nous le nom d'une personne à prévenir.



A votre arrivée

Le dépôt d'objets de valeur

Il est conseillé de ne pas garder d'argent ou d'objets de valeur dans votre chambre. Le Parc ne pouvant être responsable des vols et pertes d'objets de valeur, un coffre muni d'un code est à votre disposition dans votre chambre.

Le forfait journalier*

La loi du 19 janvier 1983 a créé un forfait journalier. 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. Il est actuellement de 20€.

Un dépôt de garantie de 100 € vous sera demandé à l'admission, et restitué au solde de votre compte.

** Sont exonérés du forfait journalier les patients sous accident de travail, les femmes enceintes et les pensionnés de guerre*

Le ticket modérateur

C'est 20 % des dépenses de santé restant à la charge de chaque citoyen, une fois que l'assurance maladie a remboursé sa part, il s'applique à tous les frais de santé remboursables, et est facturable pour tous les séjours non pris en charge à 100%.

A noter

Ce que vous réglerez :

Même si vos droits sont ouverts et que votre caisse d'assurance maladie prend en charge l'essentiel des frais, il vous reste à régler, selon la nature de votre prise en charge :

- Le ticket modérateur (sauf la part de votre mutuelle)
- Le montant du forfait journalier conformément aux dispositions réglementaires en vigueur
- le supplément de la chambre particulière
- les frais de téléphone, de télévision

Les frais de séjour

correspondent aux frais facturés par un établissement de santé pour couvrir les coûts du séjour, c'est-à-dire l'ensemble des services mis à la disposition du patient plateau technique, personnel soignant, médicaments, examens de laboratoire, hébergement, repas. Ces frais sont directement facturés à la CPAM.

Même si vos droits sont ouverts et que votre caisse d'assurance maladie prend en charge l'essentiel des frais, une facture pourra vous être présentée au plus tard le jour de votre sortie, en fonction de la nature de votre prise en charge.

Sont acceptés les chèques, les virements et les espèces.

La chambre individuelle

Une chambre particulière vous sera attribuée si vous le souhaitez, en fonction des disponibilités du service de soins, et des nécessités de service en cours de séjour. Un formulaire sera alors à remplir au moment de l'admission auprès de la secrétaire médicale.

Le coût de cette prestation est égal à 50 € (côté rue) ou 55 € (côté parc) selon le souhait du patient.

Un dépôt de garantie de 500 € vous sera demandé à l'admission et restitué au solde de votre compte.

Si vous possédez une mutuelle, renseignez-vous : beaucoup d'entre elles remboursent tout ou partie de ces frais.



Vos interlocuteurs

Comment reconnaître les professionnels ?

Le personnel est identifié par une tenue de travail et un badge avec son nom et sa fonction.

Des couleurs sur leur tenue sont utilisées pour distinguer :

- les médecins et pharmaciens
- les infirmier(e)s
- les aides-soignant(e)
- les agents de services hospitaliers et hôteliers
- les cadres de santé
- les paramédicaux (kiné, ergo...)
- les préparateurs en pharmacie

N'hésitez pas à leur demander toute information dont vous avez besoin durant votre séjour.

Un **médecin** est d'astreinte 24 heures/24.

Les **cadres de santé** sont disponibles pour un rendez-vous concernant les soins ou tout besoin relatif à la prise en charge.

Les **infirmiers et aides-soignants** assurent la permanence et la continuité des soins.

Selon prescription médicale, vous pourrez être pris en charge en **rééducation** par un professionnel (kinésithérapeute, ergothérapeute, éducateur sportif) qui établira un programme personnalisé (service situé au rez-de-chaussée, près du grand salon).

Durant votre séjour, divers professionnels vous accompagneront et vous conseilleront : médecins, infirmiers, aides-soignants, agents de service hospitaliers et hôteliers, kinésithérapeutes, ergothérapeute, éducateur sportif, diététicienne, assistante sociale, psychologue, personnels administratifs et logistiques, etc.

Les professionnels médicaux et paramédicaux

Des équipes pluridisciplinaires (médecins, kinésithérapeutes, etc.) élaborent avec et pour vous, un programme de soins adaptés et personnalisés. Le médecin décide du traitement approprié à votre état de santé, vous informe et répond à vos questions. Vous pouvez solliciter un entretien individuel avec le médecin, soit au cours de sa visite, soit auprès de la secrétaire médicale. D'autres professionnels pourront éventuellement intervenir à la demande du médecin : psychologue, diététicienne, assistante sociale, ergothérapeute, etc.

Les autres professionnels

Les cuisiniers vous proposent des menus variés et savoureux chaque jour, adaptés à vos besoins. Le personnel hôtelier assure l'entretien quotidien de votre chambre et parfois le service de portage des repas, en lien avec l'équipe soignante. Le personnel administratif se tient à votre disposition pour toute question de facturation, d'encaissement, de téléphone...

Le service social

Une assistante sociale peut vous accompagner dans la réalisation de votre projet de vie, dans vos démarches administratives ou pour votre retour à domicile. Parlez-en à votre médecin si nécessaire.

Les étudiants et stagiaires

L'établissement est amené à accueillir des étudiants (infirmiers, aides-soignants, ergothérapeutes, kinésithérapeutes...) en formation. Ces derniers vous seront présentés par l'équipe soignante et assureront des soins relevant de leurs compétences et sous encadrement professionnel.



Votre sécurité

Sécurité incendie : les consignes à suivre

Notre établissement est équipé d'une centrale de détection incendie automatique. Les consignes en cas d'incendie sont affichées dans toutes les chambres ainsi que dans les lieux communs.

En cas de début d'incendie,

Restez dans votre chambre et ne cédez pas à la panique. Fermez soigneusement la porte pour éviter d'être incommodé(e) par la fumée et autres émanations toxiques ; et attendez les instructions.

En cas d'évacuation des locaux,

Attendez pour quitter votre chambre d'y être invité(e) par le personnel qui vous guidera vers les sorties de secours et qui vous transportera.

N'emprunter jamais les ascenseurs : ils pourraient se bloquer et devenir dangereux en présence de fumées.

Ne revenez jamais en arrière, dans votre chambre, sans y avoir été invité(e) par le personnel.

Par sécurité et pour votre santé, nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer (la cigarette électronique inclus) ou de brancher des appareils chauffant dans les chambres.

Sécurité alimentaire

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire, il est interdit d'introduire dans l'établissement des aliments cuisinés ou devant être conservés au réfrigérateur.

L'alcool

Dans votre intérêt et pour votre santé, la consommation d'alcool n'est pas autorisée dans l'établissement.

Les urgences médicales

Chaque chambre est équipée d'un système d'appel en lien direct avec le personnel soignant, 24 h / 24 et 7 jours / 7.

Les Médicaments

Pour votre sécurité, il est recommandé de ne prendre aucun médicament en dehors de ceux prescrits par le médecin de service. Remettez vos médicaments personnels à votre famille ou au personnel soignant dès votre arrivée.



Votre séjour

Les chambres

Toutes les unités de soins comportent des chambres individuelles et des chambres à deux lits, équipées d'un téléphone et d'une télévision (location). Les chambres peuvent ne pas être attribuées pour tout le séjour; des changements peuvent être effectués en fonction des nécessités de service et/ou médicales.

Les chambres particulières, sauf justification de l'isolement pour raison médicale, sont facturées.

La restauration

Les repas sont composés en collaboration avec notre diététicienne, dans le respect du régime prescrit par le médecin, de vos goûts exprimés et de vos habitudes alimentaires/culturelles.

Ils sont réalisés sur place et avec soin, par nos cuisiniers et leur équipe.

Les menus de la semaine sont affichés dans chaque service.

Les repas sont servis en chambre aux horaires suivants :

- **Petit-déjeuner** : 8h00
- **Déjeuner** : 12h00
- **Dîner** : 18h30

Le téléphone

Si vous souhaitez bénéficier de cette prestation, faites le savoir lors de votre admission auprès des secrétaires médicales ou de l'accueil. Une avance vous sera alors demandée.

La télévision

La télévision est facturée **2 € par jour**. Un **dépôt de garantie de 100 € vous est demandé lors de votre admission**. Si vous souhaitez en bénéficier, faites le savoir auprès des secrétaires médicales ou de l'accueil.

L'accès Internet

L'accès au WIFI est gratuit. Pour vous connecter, saisissez le code d'accès : **parcpatient** en sélectionnant *wifi-parc-temporaire*.

Un point Internet est également disponible dans le hall central du rez-dechaussée.

Le respect d'autrui

Pour préserver le repos de vos voisins, il convient d'utiliser avec discrétion les radios et télévisions, d'éviter les conversations trop bruyantes et de réduire l'intensité lumineuse la nuit.

Votre trousseau

Pour rendre agréable votre séjour, nous vous demandons de vous munir de vos affaires personnelles, en quantité suffisante :

- **Vêtements et sous-vêtements personnels** (chemise de jour, corsages, maillots de corps et tee-shirts, slips ou culottes, polos ou pulls, chaussettes, pantalons, chaussures...)
- **Tenue de nuit** (chemise de nuit, pyjama, robe de chambre, chaussons...)
- **Serviettes de tables, mouchoirs**

L'établissement fournit uniquement le linge de lit.

Si vous avez des séances de rééducation, pantalons et chaussures fermées vous sont conseillés.

Pour votre toilette :

Serviettes de toilettes, gants de toilettes, brosses à dents, boîte à appareil dentaire, savon ou gel douche (de préférence sans colorant et sans parfum), shampoing, parfum, eau de toilette, rasoirs, mousse à raser, brosse à cheveux, peigne...

L'entretien de votre linge reste à votre charge.



Votre séjour

Le courrier

Pour recevoir votre courrier :

- Courrier normal ou recommandé : le faire suivre avec l'adresse de l'établissement (*CSSR- Le Parc 32 avenue du Docteur Joly 61140 BAGNOLES DE L'ORNE NORMANDIE*), sans oublier de mentionner vos nom, prénom et numéro de chambre.

Le courrier est distribué par les équipes soignantes, du lundi au vendredi vers 11 heures.

Pour envoyer du courrier :

- Remettez vos lettres, affranchies par vos soins, à l'accueil ou en le déposant dans la boîte aux lettres prévue à cet effet. Le courrier est relevé tous les jours, sauf le week-end.

Le courrier au départ doit être déposé avant 9h00.

Le parking

Si lors votre séjour vous venez avec votre véhicule nous vous remercions de le signaler à votre arrivée à l'accueil. Nous vous indiquerons l'emplacement à utiliser pour votre stationnement.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou de dégradation des véhicules. Aussi, veillez à ne rien laisser de visible dans votre véhicule stationné dans l'enceinte de l'établissement. Les entrées de l'établissement sont équipées d'un système de vidéosurveillance.

Les visiteurs ont la possibilité de stationner sur la rue principale dans les places réservées devant l'établissement.

Le coiffeur

Une coiffeuse vous propose ses services au sein de l'établissement. La prise de rendez-vous et le règlement de la prestation se fait directement auprès de la coiffeuse (coordonnées et tarifs affichés dans les unités).

Les distributeurs

L'association PALMIER vous propose deux distributeurs automatiques de boissons, chaudes et froides, payantes, à votre disposition au rez-de-chaussée, dans le hall principal.

Les cultes

Les ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite. Pour les joindre, il vous suffit d'en faire la demande auprès du service accueil. Un office religieux catholique a lieu **chaque lundi à 17h00**.

Les animaux

Pour des raisons d'hygiène, l'accès des animaux est formellement interdit dans l'établissement, à l'exception des chiens d'assistance aux personnes en situation de handicap.

Ils doivent être tenus en laisse dans le parc.

Les permissions de sortie

Après accord du médecin et de la direction, vous pourrez obtenir une **autorisation d'absence** pour les week-ends (**sortie le samedi à partir 12h30 et retour le dimanche au plus tard à 19h00**) et idem jours fériés.

En faire la demande auprès du service accueil au moins 24 heures à l'avance. Les frais de transport sont à votre charge.





Votre séjour

Association PALMIER

Cette association a pour objectif d'améliorer les conditions de séjour en finançant les distributeurs de boissons et en organisant des animations tout au long de l'année.

Le service accueil

Ouverture au public :
du lundi au vendredi
9h00 à 12h00 - 13h30 à 17h30

Les animations de l'établissement

Un **salon télévision** et une **bibliothèque** avec plus de 1500 livres. Une collection à gros caractères est à la disposition des personnes ayant des difficultés visuelles.

Des **projections vidéo** sont organisées à l'occasion d'évènements télévisuels, ainsi que des films.

Les **détails concernant vos loisirs** sont affichés à chaque étage.

Des **jeux de sociétés** sont à votre disposition. Pour plus d'informations, renseignez-vous auprès de l'accueil.

Des **spectacles** sont organisés à l'occasion de certaines fêtes et des activités soulignent les principales fêtes calendaires.

Le Parc est adhérent au réseau « **Culture Santé** », des animations sont organisées dans ce cadre (affichage dans les unités).

Vos visites*

Vos parents et amis sont les bienvenus. Nous savons que leur présence est un réconfort pour vous.

Les visites sont autorisées de **13h00 à 20h00**. En dehors de ces horaires, la visite ne peut avoir lieu que pour des motifs exceptionnels, avec l'autorisation spéciale accordée par les médecins ou cadres de santé.

Merci de respecter ces horaires pour le repos des patients et permettre le bon déroulement des soins.

Si votre état de santé ne vous permet pas de quitter votre chambre, vous pouvez solliciter, à titre exceptionnel, un repas accompagnant pour votre famille ou amis (inscription à l'accueil, 48 heures à l'avance, et tarif disponible aux différents points d'affichage) dans la limite de deux invités (soumis à accord préalable).

Une liste des hôtels et restaurants est disponible à l'accueil.

Nous demandons aux visiteurs de ne pas apporter de boissons alcoolisées, ni d'aliments pouvant être inadaptés au régime de chacun, de ne pas faire entrer d'animaux dans l'établissement et de ne pas stationner en dehors des places réservées à cet effet.

Les visites sont déconseillées aux enfants de moins de 12 ans, compte tenu du risque infectieux.

**Selon le contexte épidémique, ces éléments peuvent être modifiés pour garantir la sécurité des patients.*



Votre séjour

Les règles de vie et le règlement intérieur

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

- ◆ **Respectez** le matériel et les locaux mis à votre disposition, les mesures d'hygiène et de sécurité affichées
- ◆ **Evitez** les visites en groupe dans les unités de soins
- ◆ **Observez** en toutes circonstances un comportement respectueux à l'égard des personnels et des autres usagers.

L'établissement met à votre disposition un cadre de vie agréable. Soyez responsable du maintien de la qualité de cet environnement. Les dégradations sciemment commises entraîneront l'exclusion par le directeur, après avis du médecin. L'établissement se réserve le droit de réclamer réparation du préjudice.

La propreté est une préoccupation majeure de l'ensemble du personnel. Aidez-nous en utilisant les corbeilles et cendriers (disposés dans les zones fumeurs à l'extérieur de l'établissement).

Si vous avez souhaité la télévision, merci de remettre la télécommande au secrétariat médical, à votre départ.

Les promenades

Le parc est à votre disposition et à celle de votre famille. Afin qu'il reste un lieu de détente et de promenade, agréable pour tous, veuillez à respecter arbres et plantations et à le maintenir propre.

Langues étrangères

Pour faciliter le séjour des personnes ayant des difficultés de s'exprimer en français, l'établissement a constitué une liste de membres du personnel parlant une langue étrangère (allemand, anglais, arabe).

Le tabac

Par application du décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement, depuis le 1er février 2007.

Cette interdiction vise l'ensemble des personnes pouvant accéder à quelque titre que ce soit, aux locaux de l'établissement (salariés, patients, visiteurs, intervenants extérieurs).

Des emplacements munis de cendriers sont à disposition des fumeurs à l'extérieur de l'établissement.

Veuillez respecter cette réglementation et en informer vos visiteurs.

Les médecins et l'ensemble du personnel se tiennent à votre disposition pour vous aider et répondre à vos difficultés.

Vous-mêmes, vos proches, pouvez également appeler au 0 825 309 310 Tabac Info Service, si vous souhaitez arrêter de fumer.

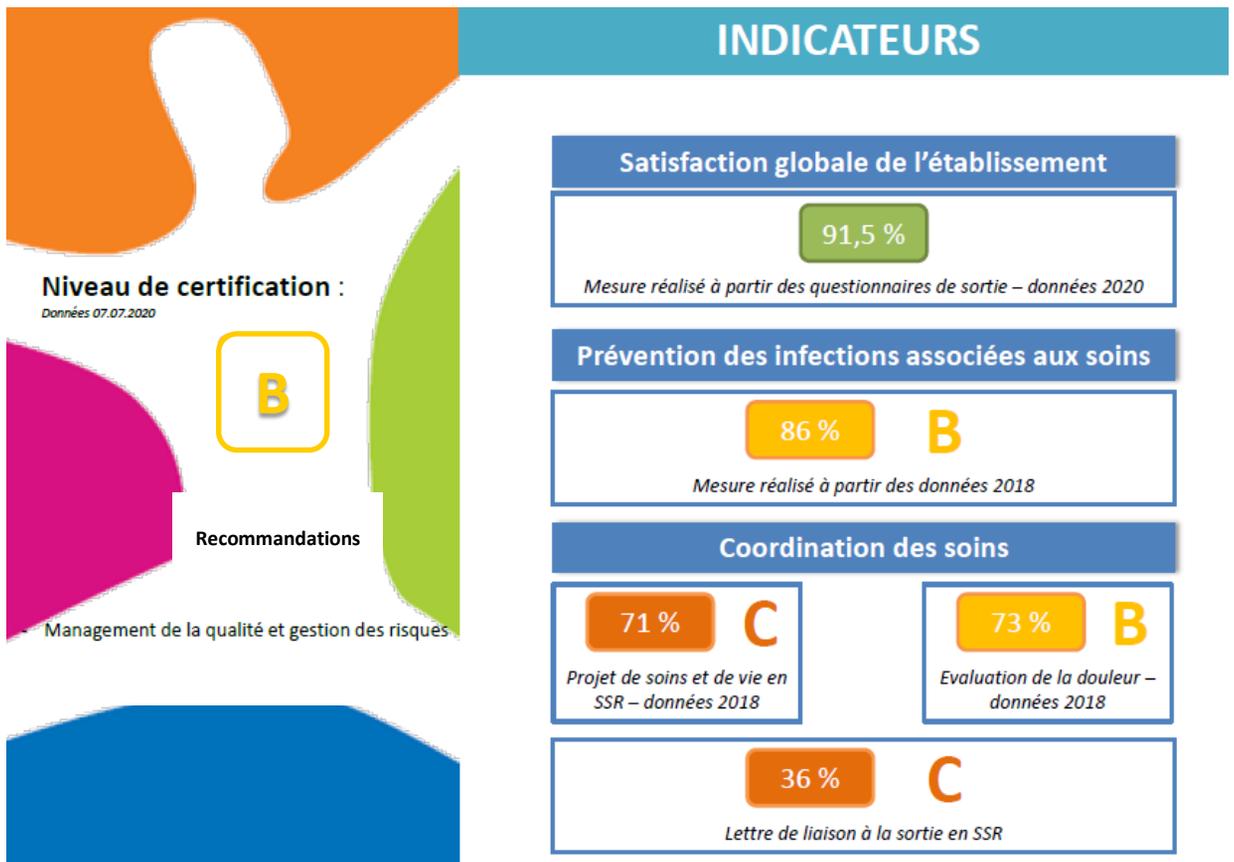
Règlement intérieur

L'établissement dispose d'un règlement intérieur. Tous les patients sont soumis au respect de ce règlement intérieur. Prenez-en connaissance à l'accueil ou sur les tableaux d'affichage de l'établissement.

La démarche qualité

Démarche qualité et sécurité des soins

Tous les établissements sanitaires 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.





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... »

Le CLUD*

Ses responsabilités :

- Proposer les orientations les mieux adaptées à la situation locale, pour améliorer la prise en charge de la douleur.
- Coordonner au niveau des unités de soins de l'établissement, toute action visant à mieux organiser la prise en charge de la douleur.
- Aider au développement de la formation continue du personnel médical et paramédical
- Susciter le développement de plans d'amélioration de la qualité pour l'évaluation et la prise en charge de la douleur.

La lutte contre la douleur

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

Prévenir

- ◆ Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains...
- ◆ Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

Traiter et soulager

- ◆ Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...
- ◆ Les douleurs après une intervention chirurgicale.
- ◆ Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine et également les douleurs du cancer qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Vous avez mal...Votre douleur, parlons-en

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une 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.

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

La **Ligue Contre le Cancer** est représentée par trois bénévoles formés qui assurent tous les vendredis matins principalement, des temps d'écoute auprès des patients à la demande de l'équipe soignante et / ou du patient et de sa famille, afin d'apporter leur concours aux équipes de soins en participant à l'accompagnement du patient et de sa famille.

* Selon les Articles L.710-3-1 et 710-3-2 de la Loi n° 95-116 du 4 février 1995, les établissements de santé sont tenus de prendre en charge la douleur des patients qu'ils accueillent. Ces moyens doivent être définis par le projet d'établissement visé à l'Article L.714-11.



L'établissement est vigilant

La prévention des infections associées aux soins

Il existe au sein de l'établissement, conformément à la loi du 06/12/1999, un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN).

Il est composé de professionnels de santé et compte une équipe opérationnelle en hygiène hospitalière (EOH). 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 CLIN, dans l'intérêt de tous.

Le programme annuel de lutte contre les infections liées aux soins de l'établissement est consultable sur demande.

Les résultats des indicateurs standardisés nationaux sur la qualité et la sécurité des soins sont consultables sur le site : scopesante.fr. et affichés dans les unités de soins.

La bientraitance

L'établissement incite à la culture de bientraitance, qui veille au repérage des risques de maltraitance. Elle vise à promouvoir le bien-être du patient en respectant son intégrité physique, morale, psychique, matérielle et financière.

La bientraitance s'inscrit dans la démarche qualité de l'établissement.

La prévention des troubles d'alimentation - nutrition

Pour prévenir les risques nutritionnels, le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) a vocation de participer par ses avis ou propositions à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients, et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation nutrition.

L'identitovigilance

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

Dès votre arrivée et ce tout au long de votre séjour, vous serez munis d'un bracelet d'identification.

Ce système concourt à une prise en charge sécurisée, à toutes les étapes de votre prise en charge, 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).

Les vigilances sanitaires

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



Les UGECAM s'inscrivent depuis toujours dans les valeurs de l'Assurance Maladie à l'égard des plus fragiles : solidarité, égalité, justice sociale. Dans la continuité des engagements pris depuis plusieurs années en termes de développement durable et de qualité de services, les UGECAM s'impliquent aujourd'hui dans la responsabilité sociétale des organisations (RSO), définie comme la contribution volontaire des organismes au développement durable : responsabilité environnementale, sociale et économique. En signant cette charte, le GROUPE UGECAM conforte son engagement en faveur de la RSO et s'implique au quotidien au travers de gestes, d'actions et de décisions.

1 Inscrire la RSO dans notre stratégie grâce à un pilotage adapté

Le projet d'entreprise de chaque UGECAM comporte un engagement RSO. La démarche RSO est co-pilotée par la DNGU et la direction de l'UGECAM Nord/Pas-de-Calais/Picardie.

2 Accompagner notre démarche RSO par une communication active

- En faisant connaître le contenu de la charte RSO à l'ensemble des salariés
- En faisant savoir à l'ensemble des salariés que la charte RSO est en vigueur dans leur établissement
- En valorisant nos actions dans le rapport d'activité RSO annuel



3 Sensibiliser et mobiliser nos salariés, notamment grâce à la formation

Le plan de formation constitue le pivot central. Il inclut les thématiques liées au développement durable telles que la promotion de la bienveillance, la qualité de vie au travail, les achats responsables et l'éco-conduite.

4 Favoriser le dialogue et le partage de bonnes pratiques avec nos partenaires internes et externes

- En interne : par l'intégration des UGECAM dans le réseau de référents développement durable nationaux et régionaux et par les retours d'expériences entre elles et avec les autres organismes de l'Assurance Maladie
- En externe : par les partenariats avec certains acteurs locaux (collectivités locales, établissements de soins...) sur la détermination d'une stratégie commune de développement durable



5 Assurer la santé et la sécurité de tous nos salariés

- Par la mise en place, dans le cadre du partenariat UGECAM/CARSAT d'une politique de prévention des risques professionnels associant l'employeur, les managers et les représentants du personnel, en intégrant les démarches initiées sur la pénibilité et l'égalité des chances
- Par la mise à jour en continu, du document unique d'évaluation des risques



6 Veiller à la diversité à l'embauche et l'égalité de traitement de nos salariés

- En maintenant les engagements en faveur de l'emploi et du maintien des personnes handicapées
- En poursuivant les actions visant à l'équité de traitement en matière de recrutement, d'accès à la formation et d'évolution professionnelle (égalité hommes/femmes, gestion des 2^e parties de carrière)

7 S'engager en faveur de la mobilité durable

- Toute initiative ou investissement dans la mobilité durable est encouragée et soutenue à travers la valorisation :
 - des moyens de transports alternatifs (co-voiturage, transport en commun, vélo)
 - des moyens de communication à distance (visioconférence, audio conférence, e-learning)



8 Limiter l'empreinte de notre activité sur l'environnement

Chaque UGECAM a un bilan carbone ou bilan gaz à effet de serre qui fait l'objet d'un plan d'actions d'amélioration ayant pour but de mieux maîtriser les énergies.

9 Mener une politique d'achat responsable

- Les achats sont réalisés :
 - En intégrant l'impact environnemental et sociétal de leur production ou utilisation
 - En privilégiant l'utilisation de ressources renouvelables ou matières recyclables
- Des clauses RSO plus adaptées à chaque marché seront travaillées afin d'aller plus loin dans la démarche.



10 Évaluer l'efficacité de nos actions

La démarche RSO intégrée dans un plan d'actions est mise en œuvre et évaluée annuellement avec notamment l'analyse des indicateurs de suivi PERL'S.



CHARTRE NATIONALE
signée le 3 décembre 2015 par Nicolas REVEL,
Directeur Général de la CNAMTS



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 au préalable, 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 sien de l'établissement : confiez-les lui ou signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition dans l'unité ou 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

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 ou parlez-en aux professionnels. (cf. article L.1111-6 du code de la santé publique).

Votre droit d'accès au dossier médical

Un **dossier médical** est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations sur simple demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 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 copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

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

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

(cf articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique).



Mieux connaître vos droits

Le statut des mineurs et majeurs protégés

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

Le consentement éclairé des soins

La loi LEONETTI N° 2005-370 du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie précise les droits des patients et organise les pratiques à mettre en œuvre quand la question de fin de vie se pose (texte de loi complet consultable à l'accueil).

Les principes de la loi : l'acharnement thérapeutique est illégal, le malade a le droit de refuser un traitement, le médecin doit mettre tout en œuvre pour soulager la douleur, chacun peut exprimer par avance ses souhaits pour organiser ses derniers moments par la rédaction de directives anticipées (un document d'information vous sera remis si vous le souhaitez).

Pour la personne hors d'état d'exprimer sa volonté, la décision d'arrêter les traitements jugés déraisonnables, sera prise collégalement par l'équipe médicale, après avoir consulté les directives anticipées de la personne, la personne de confiance, la famille ou à défaut un de ses proches.

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

L'établissement 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 la Direction Générale de l'Ugecam. Cette autorisation ne décharge pas le demandeur de l'obligation de vous demander votre autorisation individuelle expresse et écrite de photographe, filmer ou interviewer. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.

Aussi, pour tout patient présentant un risque potentiel ou avéré de « sortie à l'insu du service », une photo du patient est réalisée et intégrée au dossier médical.

Il arrive aussi que nous souhaitions vous filmer, photographier, ou interviewer 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.

L'éducation thérapeutique

Elle fait partie intégrante de votre suivi de soins et permet de mieux connaître votre maladie et son traitement, de mieux l'appréhender et de l'accepter ainsi que d'améliorer votre état de santé et votre qualité de vie. Vous pourrez participer à des actions spécifiques selon vos besoins.

Informatique et liberté

Le recueil des données vous concernant et faisant l'objet d'un traitement automatisé ne sera effectué qu'avec votre consentement et dans les conditions fixées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale et sont protégées par le secret médical. Vous pouvez exercer un droit de rectification ou d'opposition.

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 29/07/1994 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



Vous avez la parole

La permanence d'écoute et de rencontre

Dans le cadre de la CDU, une permanence est assurée pour recevoir vos plaintes et réclamations éventuelles.

Les coordonnées en rapport avec cette permanence sont affichées dans les unités.

Le représentant des usagers 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).

La CDU se réunit une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire, pour examiner les demandes et les réclamations qui lui sont transmises.

Elle peut, selon la situation, rencontrer la personne concernée.

La Commission des Usagers (CDU)

La Commission Des Usagers (CDU), en application du décret n° 2016-726 du 1er juin 2016, est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge et de la qualité des soins des personnes malades et de leurs proches. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de service ou de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

Ses missions principales sont :

- L'examen des plaintes et réclamations,
- La formulation de propositions sur la politique qualité et sécurité, élaborée par la direction et la Commission Médicale d'Etablissement (CME),
- Le suivi et l'évaluation des mesures adoptées sur les questions de la prise en charge,
- L'élaboration d'un rapport annuel sur l'exercice de ses missions.
- Une présentation, une fois par an, des événements indésirables graves survenus dans l'année,
- Le recueil des observations des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement.

La CDU se compose du directeur de l'établissement, de médiateurs médical et non-médical et de quatre représentants des usagers. (Retrouvez la liste nominative des membres de la CDU en annexe).

Pour établir ses recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos remarques ou propositions : c'est pourquoi il est très important de nous en faire part, que vous soyez satisfait ou non.

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 CDU. Vous pouvez aussi adresser directement une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement.

Le cas échéant, la CDU pourra, 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 satisfactions patients sont communiqués aux membres de la CDU et affichés dans le hall central.



Vous avez la parole

L'expression de la plainte ou 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 faculté 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 ou réclamation

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs ils sont simultanément saisis.

Le suivi de la plainte ou réclamation

Dans les huit jours 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.



Votre sortie

Votre avis nous intéresse

A la fin de votre séjour, un questionnaire de satisfaction destiné à recevoir vos appréciations (anonyme ou non) sur votre séjour dans l'établissement, vous sera expédié à votre domicile (quinze jours après votre départ).

Vos réponses seront alors examinées et nous serviront à améliorer la qualité de nos prestations.

Nous vous remercions par avance du retour de votre questionnaire.

Les formalités médicales

La date de votre sortie est fixée par le médecin qui vous a pris en charge lors de votre séjour dans l'établissement.

Si le médecin prescrit une demande de transport en ambulance ou VSL (à votre charge) pour votre retour à domicile, merci de prendre contact avec la secrétaire médicale.

Les documents permettant d'assurer le suivi de vos soins vous seront remis (ordonnances, lettre, RDV...).

Un compte rendu d'hospitalisation sera adressé, dans les jours qui suivent au médecin traitant que vous aurez choisi.

La sortie contre avis médical

Si vous voulez sortir contre l'avis médical, vous devez signer une attestation déchargeant le médecin et l'établissement de toute responsabilité.

Les formalités administratives

A votre départ, pensez à :

- retirer vos dépôts et valeurs que vous auriez éventuellement déposés.
- régler auprès de notre service accueil :
 - votre éventuelle participation aux frais de séjour ;
 - votre facture représentant le forfait journalier ;
 - les prestations diverses (supplément chambres particulières, téléphone, télévision...)



CSSR LE PARC

32 avenue du Docteur Joly
61140 BAGNOLES DE L'ORNE
Tél. : 02.33.30.30.00
Fax : 02.33.30.31.68

Email : parc.ug-normandie@uqecam.assurance-maladie.fr