



Livret d'accueil du patient

Centre de Réadaptation de Coubert
Hospitalisation complète et Hospitalisation de jour



L'UGECAM, un Groupe engagé

1^{er} Opérateur privé
à but non lucratif

13 UGECAM en région

78 structures sanitaires

164 structures
médico-sociales

14 000 professionnels

14 500 lits et places

Un groupe de l'Assurance Maladie

Organisme privé à but non lucratif, le GROUPE UGECAM rassemble 164 structures médico-sociales et 78 structures sanitaires de l'Assurance Maladie, réparties sur plus de 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 16 établissements sanitaires et médico-sociaux propose une offre complète et de qualité dans le domaine du handicap.

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

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

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

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

Chiffres clés

16 établissements sanitaires et médico-sociaux

28 sites géographiques

1500 salariés

100 métiers différents

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

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



Le Centre de Réadaptation de Coubert

Chiffres clés

47 places d'hôpital de jour

90 places d'Hospitalisation à Domicile de Réadaptation

220 lits d'hospitalisation complète

500 salariés

2500 patients pris en charge chaque année

Un plateau technique performant

L'établissement dispose d'équipements adaptés, spécialisés et innovants : balnéothérapie, gymnase, plateaux de rééducation (robotique du membre supérieur, réalité virtuelle, portique de marche, semelles connectées, ...) atelier d'appareillage intégré, laboratoire d'analyse du mouvement, évaluation à la conduite automobile, atelier de confection des vêtements compressifs...

Le Centre de Réadaptation de Coubert, établissement de soins médicaux et de réadaptation, assure la rééducation des adultes, en hospitalisation complète, de jour ou à Domicile, dans le champ de la neurologie, de l'appareil locomoteur, de la gériatrie, et des brûlés.



Il accueille des bénéficiaires adultes hommes et femmes, et propose une prise en charge globale de la personne en situation de handicap dans sa dimension médicale, sociale, familiale et professionnelle.

Le parcours de réadaptation de la personne en situation de handicap a pour finalité le développement de son autonomie, la préparation au retour dans son lieu de vie, l'accès ou le maintien dans un emploi adapté, dans une approche globale, précoce et continue de sa prise en charge.



Bienvenue au Centre de Réadaptation de Coubert

Je vous souhaite la bienvenue au **Centre de Réadaptation de Coubert**, établissement de l'UGECAM Ile-de-France.

Les équipes du Centre de Réadaptation de Coubert sont mobilisées afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions, dans un souci de qualité et de sécurité des prises en charge.

Nous mettons à votre disposition ce livret d'accueil qui vous servira de guide tout au long de votre séjour dans notre établissement. Vous y trouverez toutes les informations utiles. N'hésitez pas à solliciter les équipes de l'unité où vous êtes accueillis pour toutes les questions que vous vous posez.

Nous sommes à votre disposition à tout moment. N'hésitez pas à nous faire part de vos observations en complétant le questionnaire de satisfaction et à échanger avec les équipes pour nous permettre d'améliorer la qualité de nos prises en charge.

Les équipes se joignent à moi pour vous souhaiter un agréable séjour au Centre de Réadaptation de Coubert..



Isabelle AGOSTINO-GASCHARD,
Directrice du Centre

Sommaire

| | |
|---|-----------|
| L'UGECAM, un Groupe engagé | p 2 |
| L'UGECAM Ile-de-France | p 3 |
| Le Centre de Réadaptation de Coubert | p 4 |
| Bienvenue au Centre | p 5 |
| Votre admission | p 6 |
| À votre arrivée | p 7 |
| Votre prise en charge | p 8 |
| Votre séjour en hospitalisation complète | p 9 à 11 |
| Votre sortie | p 12 |
| Vos interlocuteurs | p 13 |
| Votre séjour en hospitalisation de jour | p 14 à 17 |
| Votre sécurité | p 19 |
| La démarche qualité et de gestion du risque | p 20 |
| La lutte contre la douleur | p 21 |
| L'établissement est vigilant | p 22 à 23 |
| La bientraitance | p 24 |
| Charte du patient hospitalisé | p 25 |
| Mieux connaître vos droits | p 26 à 28 |
| Vous avez la parole | p 29 à 30 |



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

Votre admission

À votre arrivée, vous devez vous présenter au service des Admissions/Frais de séjour avec l'ensemble des documents à fournir listés ci-dessous. Votre admission résulte d'une décision médicale. Elle est soumise à des formalités administratives indispensables pour une prise en charge des frais d'hospitalisation par l'Assurance Maladie Obligatoire et/ou organisme complémentaire. Votre dossier sera constitué le jour de votre admission et complété.

Les documents à fournir à votre admission

Si vous êtes assuré(e) social(e) :

- Votre attestation vitale à jour ou votre carte vitale
- Votre carte nationale d'identité ou votre passeport ou votre titre de séjour
- Votre carte organisme complémentaire : mutuelle, assurance privée,
- Attestation de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS)
- Tout document justifiant d'une prise en charge particulière (Accident du travail, maladie professionnelle, pensionné de guerre...)
- Le bulletin de sortie de l'établissement de provenance

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 et/ou si vous n'avez pas de couverture sociale et/ou complémentaire :

- La copie de votre passeport, de votre visa et/ou titre de séjour, à jour
- L'intégralité des frais de séjour vous sera demandée avant le début du séjour

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

Vous devez présenter votre passeport ou votre carte d'identité ou votre titre de séjour ainsi que votre carte d'AME.

Si vous n'avez pu vous rendre au service des admissions lors de votre arrivée, un agent des admissions se rapprochera de vous directement dans votre chambre.

Cas particuliers

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

La chambre individuelle

Si vous souhaitez être hospitalisé(e) en chambre particulière, vous devez en faire la demande à votre arrivée. La prise en charge par les assurances complémentaires dépend de votre contrat. Une fiche sur les tarifs vous est remise avec ce livret. Toutefois, nous attirons votre attention sur le fait qu'un changement de chambre peut intervenir au cours de votre séjour en raison d'impératif d'ordre médical.



Mon espace santé

Mon espace santé est un espace numérique personnel qui a vocation à devenir le futur carnet de santé des patients. Il permet à chacun de stocker tous les documents et informations utiles pour son suivi médical et de les partager en toute sécurité avec ses professionnels de santé. Au-delà du dossier médical et d'une messagerie sécurisée, ce service donnera accès, à terme, à un agenda pour rassembler les rendez-vous médicaux, ainsi qu'à un catalogue de services et d'applications de santé référencées par les pouvoirs publics. Avec Mon espace santé, chacun participe activement au suivi de sa santé et il est plus facile pour les professionnels de santé de prendre en charge les patients, grâce à un accès facilité à leur dossier médical. Plus d'information sur : www.monespacesante.fr



À votre arrivée

Les frais de séjour

Les tarifs de l'établissement sont affichés au service Admissions /Frais de séjour, qui 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.



Identitovigilance / port du bracelet

L'identitovigilance a pour but d'anticiper les erreurs et risques qui pourraient découler d'une mauvaise identification des patients.

Lors de votre arrivée, un dossier administratif et médical sera constitué. Ce dossier sera utilisé par tous les professionnels intervenant dans votre prise en charge et tout au long de votre séjour dans l'établissement (soignants, rééducateurs, médecins, secrétaires médicales,...). Les données concernant votre identité restent confidentielles. Afin d'assurer la qualité et la sécurité de votre prise en charge (prescriptions médicamenteuses, transport, laboratoire, examens, ...), nous devons garantir votre identité à partir d'un justificatif d'identité officiel (carte d'identité, passeport, titre ou carte de séjour). Votre identité sera vérifiée tout au long de votre prise en charge (à minima nom + prénom + date de naissance).

« votre identité, c'est votre sécurité »

Si vous constatez une erreur sur votre identité merci de le signaler à un professionnel de l'établissement. Un bracelet d'identification vous sera remis dès votre arrivée qui devra être conservé tout au long de votre séjour.

Le dépôt de vos biens et objets de valeur

Vous ne devez apporter que des objets strictement utiles à votre hospitalisation. Nous vous invitons à effectuer, auprès de la Comptabilité clients, le dépôt des espèces, objets de valeurs en votre possession (argent, bijoux, matériel multi média) et moyens de paiement (chèques, cartes bancaires) selon les horaires d'ouverture affichés. Vous pouvez également déposer, auprès du service Admissions, vos papiers importants (Carte Nationale d'Identité, passeport, ...). Un inventaire de ce dépôt sera effectué et remis au service qui vous sera rendu sur demande ou à votre sortie. Vous recevrez un reçu contre tout dépôt qu'il faudra fournir pour récupérer vos biens et/ou objets de valeur. Si vous décidez de conserver ses objets de valeurs durant votre hospitalisation, l'établissement ne peut être tenu pour responsable de la perte ou de la disparition des sommes ou objets non déposés.

(loi du 6 juillet 1992 et décret d'application du 27 mars 1993)

Le droit à l'anonymat

Tout patient peut demander à bénéficier de la mesure d'anonymat durant son hospitalisation. Vous devez le signaler dès votre arrivée. Dans ce cas, le dossier d'admission est constitué normalement avec la mention « séjour confidentiel » qui sera signalée à tous les services concernés de façon à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur la présence de l'intéressé au sein de l'établissement.

Les médicaments personnels

Le jour de votre arrivée au centre, vous devrez remettre vos ordonnances au médecin qui s'occupe de vous et lui indiquer tous les médicaments que vous prenez régulièrement, y compris ceux que vous prenez sans ordonnance (phytothérapie, homéopathie,...). Vous devez remettre vos médicaments personnels à l'infirmier(ère). Ils seront isolés, identifiés à votre nom et conservés dans une armoire du service fermée à clé, ils vous seront restitués lors de votre sortie.



HOSPITALISATION COMPLÈTE

Votre prise en charge

Présentation des services

Le Centre de Réadaptation de Coubert comprend 4 spécialités de prise en charge :

- **Neurologie** (blessés médullaires, cérébrlésés, Long séjour neurologique)
- **Locomoteur** (amputés et traumatologie-orthopédie)
- **Gériatrie**
- **Brûlés**

Il comprend également les Alternatives à l'Hospitalisation Conventionnelle :

- **Hospitalisation à Domicile de Réadaptation**
- **Hôpital de Jour**

Chaque service est sous la responsabilité d'un médecin et d'un cadre de santé.

À votre arrivée, vous aurez la visite du médecin du service. Il vous donnera les orientations du séjour et une indication sur votre temps d'hospitalisation prévisible. Un parcours de soins vous sera présenté pour votre séjour dans l'établissement. Vous serez ensuite pris en charge par les équipes soignantes et de rééducation en chambre et sur les plateaux de rééducation.

Votre programme de rééducation et de réadaptation est fonction de la prescription médicale. Vous pourrez ainsi, dans le cadre de votre projet de soins, bénéficier de l'intervention des rééducateurs.

Des activités physiques adaptées pourront également être prévues. L'établissement dispose par ailleurs d'un atelier d'appareillage intégré : l'Espace HANDI+.

Si votre prise en charge le nécessite ou si vous le souhaitez, une psychologue et/ou une neuropsychologue pourra intervenir.

Une assistante de service social peut intervenir à votre demande ou celle du médecin pour vous accompagner dans les démarches administratives relatives à votre retour à domicile.

Vous recevrez à minima de façon hebdomadaire un planning des différentes activités de rééducation de la semaine ainsi que les rendez-vous de consultation qui ont été planifiés.

Une consultation régulière avec le médecin du service vous permettra de faire le point sur l'évolution de votre prise en charge.



Votre séjour



Les chambres

Tous les services comportent des chambres individuelles ou doubles, équipées de téléphone et téléviseur (en location) et d'un cabinet de toilette.

L'entretien du linge

L'entretien du linge est à votre charge ou à celle de votre famille. En aucun cas le personnel n'est tenu de laver votre linge. Il vous est demandé par ailleurs de ne pas faire tremper de linge dans les lavabos et ne pas mettre de linge à sécher sur les radiateurs.

Lits accompagnants

À titre exceptionnel, et sur prescription médicale, il peut être accordé le droit à un lit accompagnant sous condition d'être en chambre seule. La demande de lit accompagnant est à formuler auprès du cadre de votre service. Ce service est facturé.



La restauration

Dès le début de votre séjour, vous devez signaler au service diététique vos intolérances, vos allergies alimentaires, votre mode alimentaire (religion, culture) vos régimes et aversions alimentaires. Le choix des menus vous est proposé quelques jours à l'avance. Un(e) diététicien(ne) est spécialement chargé(e) d'établir et d'équilibrer vos repas sur prescription médicale. Le service diététique peut être contacté par l'intermédiaire de l'équipe soignante. L'introduction, le stockage et la consommation de nourriture provenant de l'extérieur sont formellement interdits pour des raisons d'hygiène. Les repas sont servis en salle à manger du service, ou en chambre selon votre état de santé et aux horaires définis pour votre secteur d'hospitalisation. Vos visiteurs ont également la possibilité de prendre un repas sur place le midi du lundi au vendredi.

Le trousseau standard

Sauf demandes particulières liées à votre état de santé, de préférence marqué au nom du patient, nous vous conseillons d'apporter :

- 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, gel douche, shampoing, dentifrice, mousse à raser, déodorant, gel et pastilles pour appareil dentaire
- Tenue de sport : survêtements ou joggings, baskets, maillot de bain.

L'entretien de votre linge reste à votre charge par l'achat d'un filet à linge.



La télévision

Toutes les chambres sont équipées de téléviseur. Vous pouvez louer la télévision auprès de la société qui assure la gestion sur le Centre. **L'apport d'un appareil personnel est interdit.** Renseignements et tarifs auprès du prestataire qui assure une permanence sur le site à l'Agora. Paiement à distance possible également.



L'accès Internet

L'établissement propose un service d'accès à internet gratuit dans les chambres, sur apport d'un ordinateur, téléphone portable ou tablette personnel. Les modalités d'accès au service WIFI vous seront remises à l'admission.



Le téléphone

Chaque lit est équipé d'un poste téléphonique. Un service téléphonique personnalisé vous permet d'être appelé directement depuis l'extérieur, tous les jours entre 7h et 22h dans votre chambre mais également d'effectuer des appels vers l'extérieur (hors numéros spéciaux et appels à l'étranger). Pour cela, un numéro d'appel personnel vous est attribué dès votre admission. L'usage du téléphone portable peut être interdit dans certains locaux.

HOSPITALISATION COMPLÈTE

Votre séjour



Les transports sanitaires

Le transport est une prescription médicale. Durant votre séjour, les transports sanitaires, prescrits par les médecins, sont organisés par le secrétariat médical. Vous devez vous renseigner auprès de ce dernier pour connaître les modalités de prise en charge. Lorsque le transport est à la charge de l'établissement, ce dernier se chargera du choix du transporteur et de la commande. Si le transport est à la charge du patient ou de l'assurance maladie, celui-ci a le libre choix du transporteur.

Les permissions de sortie

Durant votre séjour, des permissions de sorties peuvent être accordées aux patients par le médecin du service, validées par le directeur de l'établissement ou son délégué comme l'autorise le Code de la Santé Publique. Le patient peut bénéficier de permission de sortie en journée, les samedis, dimanches et jours fériés : départ à partir de 9h et retour le même jour avant 20h.

À titre exceptionnel, des permissions (thérapeutiques ou pour convenance personnelle) peuvent être accordées par le médecin du service dans le cadre du projet et/ou de l'évaluation thérapeutique ; pour ces demandes, le patient doit se rapprocher de l'équipe de soins. Elles sont validées par le médecin du service et le Directeur de l'établissement ou son délégué. Dans ce cas, le départ du patient aura lieu à partir de 9h le premier jour et le retour au plus tard à 20 heures le lendemain. Pour en bénéficier toute demande doit être formulée auprès du service de soins au plus tard 72h avant la date prévue.

Les consultations extérieures

Vous devez prévenir le secrétariat médical ou votre service d'hospitalisation dès votre arrivée et tout au long de votre séjour de toute consultation extérieure pour laquelle vous avez rendez-vous et nous transmettre votre convocation. Au cours de votre séjour, votre médecin peut juger nécessaire de vous adresser en consultation extérieure auprès d'un spécialiste dans un autre établissement sanitaire.



Beauté et esthétique

Différentes prestations (coiffure, pédicure, esthéticienne...) sont accessibles. Renseignez-vous dans votre service.

Vos visites

Vos proches sont les bienvenus dans l'établissement. Afin de ne pas modifier votre programme de rééducation, ils devront respecter les horaires et les lieux de visite.

De 13h30 à 21h00 selon les modalités suivantes :

- Les visites ne sont pas autorisées sur les plateaux de rééducation
- Visite à partir de 13h30 à l'Agora si vous n'avez pas d'activités
- Visite à partir de 17h00 dans les services de soins
- Les visites des enfants sont autorisées sur accord du médecin et du cadre du service.

Pour toute interrogation, n'hésitez pas à vous rapprocher du cadre de santé de votre service.





Votre séjour

Les distributeurs

Des distributeurs de nourriture et de boissons sont à votre disposition dans l'enceinte du Centre. **Nous vous invitons néanmoins à respecter le régime alimentaire qui vous a été prescrit.**



Les animations de l'établissement

En semaine, le service animation vous propose des activités pendant votre séjour, notamment :

- Des activités d'expression artistique
- Des activités sportives
- Des sorties culturelles
- Des sorties « shopping »
- Des animations
- Une bibliothèque

Ces activités contribuent à la réadaptation. Le service intervient aussi pour un accompagnement et une évaluation de mises en situation de vie sociale. Les sorties et la pratique des activités sportives supposent une inscription auprès du service animation qui recueille l'avis favorable de votre médecin dans l'établissement.

L'équipe d'animation peut être contactée à l'Agora directement, par téléphone au 01.64.42.20.48 ou par mail : animation.coubert@ugecam.assurance-maladie.fr

Le courrier

- **Pour recevoir votre courrier** : Courrier normal ou recommandé : le faire suivre avec l'adresse du Centre (Centre de Réadaptation de Coubert – D 96 – 77170 Coubert), sans oublier de mentionner vos nom, prénom, numéro de chambre et/ou service d'hospitalisation.
- **Pour envoyer du courrier** : Remettre vos lettres, affranchies par vos soins, auprès des agents d'accueil à l'Agora. Le courrier est relevé tous les jours ouvrés.

Les associations dans l'établissement

Vous pouvez retrouver les associations intervenant au sein de l'établissement au sein de votre service ou via l'affichage à l'Agora.



Vie Culturelle

L'établissement est labellisé Culture et santé. Il développe une politique culturelle avec les compagnies de théâtre Vertical Detour et de danse Pm. Plusieurs activités sont développées au théâtre :

- L'accueil d'artistes en résidence pour la création de leur spectacle.
- Des activités culturelles et artistiques ouvertes à tous.
- L'organisation d'événements publics : présentations de spectacles, projections de films, déambulations...

Pour plus d'informations sur la programmation et l'actualité du Vaisseau, vous pouvez consulter :

- le site www.levaisseaufabrique.fr
- la page Facebook [@levaisseaufabrique](https://www.facebook.com/levaisseaufabrique).

Vous pouvez contacter l'équipe du Vaisseau par téléphone : 07 68 10 99 91 et par mail : vaisseau@verticaldetour.fr



Votre sortie

Les alternatives à l'hospitalisation

Dans certaines conditions, votre prise en charge rééducative peut se poursuivre selon 2 modes de prise en charge après la sortie : l'hospitalisation de jour (HDJ) ou l'hospitalisation à domicile de Réadaptation (HAD). Ce choix est discuté en équipe avec vous.

- **L'HDJ** : vous venez au Centre de Réadaptation de Coubert entre 2 et 4 jours par semaine selon les objectifs définis avec le médecin de ce service. Vous bénéficiez d'une équipe spécialisée et d'un plateau technique équivalent à celui de l'hospitalisation complète afin de poursuivre le programme de rééducation.
- **L'HAD de Réadaptation** : est un mode d'hospitalisation permettant au patient, de bénéficier dans son lieu de vie, de soins et de prestations de rééducation et/ou réadaptation réalisés par une équipe pluridisciplinaire. Le programme est coordonné par un médecin de médecine physique et réadaptation.

Votre sortie définitive est décidée par le médecin du service en concertation avec l'équipe pluridisciplinaire. Toutefois, vous pouvez quitter l'établissement à tout moment sur votre demande en signant une décharge de responsabilité, précisant que vous quittez l'établissement contre avis médical et en toute connaissance des risques encourus. Si vous êtes mineur, vous ne pourrez quitter le Centre qu'avec votre représentant légal ou un tiers muni d'une autorisation parentale.

Les formalités médicales

Le jour de votre sortie (si jour ouvré) ou la veille (si sortie le week-end ou jour férié) vous devrez vous présenter au secrétariat médical où vos documents de sortie vous seront remis (ordonnances de sortie, compte rendu hospitalisation,...).

Le médecin peut juger nécessaire le recours à un transport lors de votre sortie d'hospitalisation. Il vous sera alors remis une prescription médicale de transport et vous aurez le choix du transporteur. Si besoin, nous pourrions vous accompagner pour commander ce transport et sous réserve des modalités de votre prise en charge, une participation aux frais pourrait vous être demandée par le transporteur.

Nous vous invitons à vous présenter auprès de l'unité de soins pour rendre le matériel qui vous a été prêté pendant votre séjour et signaler votre départ effectif.

Les formalités administratives

Le jour de votre sortie vous devrez passer au bureau des admissions pour récupérer vos bulletins de sorties et régler les frais restant à votre charge (prestations annexes - télévision - chambre particulière, et autres frais de séjour en l'absence de prise en charge par votre organisme).



Vos interlocuteurs

Durant votre hospitalisation au sein d'une unité du Centre de Réadaptation de Coubert, vous allez être pris en charge par une équipe pluridisciplinaire. Ces différents professionnels vous accompagneront et vous conseilleront dans votre parcours de réadaptation.

Les professionnels médicaux et paramédicaux

Médecin, médecin assistant, interne, cadre de santé en soins infirmiers, cadre de santé de rééducation, infirmier(e), aide-soignant(e), agent de service de soins, ergothérapeute, masseur-kinésithérapeute, enseignant en Activités Physiques Adaptées, neuropsychologue, psychologue, orthophoniste, orthoprothésiste, diététicien(ne), conseiller en insertion socio professionnelle, ergonomiste, animateur, assistants du service social,...

L'accompagnement social

Le service social est à votre disposition pendant votre séjour pour vous aider à accéder à vos droits et vous accompagner dans votre projet et dans vos démarches (information sur vos droits et sur les services, accès aux prestations, mise en relation avec des partenaires extérieurs). Formulez votre demande au personnel de l'unité qui pourra vous renseigner, et vous orienter vers un(e) assistant(e) social(e) (entretien sur rendez-vous, possible dans la chambre si vous êtes alité).

Le parcours socioprofessionnel

Pour toute interrogation liée à votre parcours socioprofessionnel : Accès ou maintien dans l'emploi, Reprise d'études ou de formation... Vous pouvez solliciter l'équipe de COMETE. Renseignez-vous après de l'unité de soins

Les étudiants et stagiaires

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

Les professionnels administratifs

Technicien(ne) d'admission, comptable (admission, comptabilité, accueil), secrétaire, hôte(sse) d'accueil... Vous pouvez également être amenés à rencontrer les personnels du service Qualité, Gestion des Risques impliqués dans la dynamique d'évaluation et d'audit de l'établissement.

Comment reconnaître les professionnels ?

Chacun de vos interlocuteurs porte une blouse ou un badge qui vous permettra de l'identifier. N'hésitez pas à lui demander son nom et sa fonction et toute information dont vous aurez besoin durant votre séjour.

Les professionnels techniques ou informatiques

Ils collaborent activement aux soins et au confort en assurant le fonctionnement et la maintenance des locaux, des appareils médicaux ou informatiques du Centre. Vous pouvez également être amenés à rencontrer des prestataires extérieurs (nettoyage, restauration...).





HOSPITALISATION DE JOUR

Votre séjour

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

À VOTRE ARRIVÉE



Le transport

Vous pouvez venir à l'HDJ par vos propres moyens ou par un transport commandé par vos soins. Assurez-vous que la société de transport soit conventionnée par la Sécurité Sociale. Les transports sont pris en charge financièrement par votre sécurité sociale et votre mutuelle, après accord. Sauf cas particulier, le transport pour vous rendre en consultation externe auprès d'un spécialiste reste à votre charge.

Les parkings

Un parking est à votre disposition pour vous et vos proches sur le site de l'établissement. Des emplacements sont également réservés aux personnes à mobilité réduite.

Le Centre de Réadaptation de Coubert dégage toute responsabilité en cas de vol, perte ou détérioration. Aussi, veillez à ne rien laisser de visible dans votre véhicule.

Votre trousseau quotidien est :

Sauf demandes particulières liées à votre état de santé :

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

VOTRE SÉJOUR

A chacune de vos venues, il est nécessaire de vous présenter à l'accueil du poste de soins pour valider votre arrivée et récupérer votre badge.

En cas de maladie potentiellement contagieuse (fièvre, rhume, gastro-entérite,...), **merci de ne pas venir au sein de l'établissement** et de prévenir l'équipe soignante (Tél : 01.64.42.19.02) de votre absence.

Un vestiaire est mis à votre disposition pour vos effets personnels.



Votre séjour



Le badge d'identification

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



Les horaires

L'hôpital de jour est ouvert de 9h à 17h, à l'exception des week-end et jours fériés. En fonction de votre projet thérapeutique discuté en équipe interpluridisciplinaire, le médecin déterminera vos jours et la fréquence de rééducation. Un planning de votre prise en charge vous sera remis toutes les semaines pour la semaine suivante. Nous vous demandons de respecter les jours et horaires de présence et de prévenir l'équipe soignante (Tél : 01.64.42.19.02) en cas d'empêchement.



La restauration

Si votre prise en charge nécessite la prise des repas dans l'établissement vous serez sollicités à votre arrivée afin d'établir des menus en fonction de vos aversions. Il sera également tenu compte des impératifs liés à votre régime prescrit par le médecin en collaboration éventuelle avec la diététicienne et la société de restauration. Pour des raisons d'hygiène et de sécurité du patient, il est interdit d'apporter de la nourriture extérieure à l'établissement.

Les distributeurs

Des distributeurs de boissons et friandises sont à votre disposition dans l'établissement. Nous vous invitons néanmoins à respecter le régime alimentaire qui vous a été prescrit.

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

Pour des questions d'organisation il n'est pas possible de choisir son ou ses thérapeutes.

Étroitement encadrés par leur tuteur, des stagiaires sont là pour perfectionner leur savoir et pratique professionnelle. Après votre accord, ils seront peut-être amenés à participer à votre prise en charge.



HOSPITALISATION DE JOUR

Votre séjour



Infos pratiques

- Accueil standard du CR COUBERT :
01.64.42.21.09
- Équipe soignante Hôpital de jour :
01.64.42.19.02
- Secrétariat Médical Hôpital de jour :
01.64.42.20.87 / 20.39

VOS ENGAGEMENTS

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

Hygiène

Nous vous remercions de porter des vêtements et chaussures propres sur le plateau technique. Il pourra aussi vous être demandé de participer au nettoyage et à la désinfection du matériel que vous utilisez.

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

- De signaler tout problème pouvant contre indiquer cette prise en charge :
 - Problèmes cutanés (plaies, mycoses, verrues, ...)
 - Des parasites
 - Les fuites ou infection urinaire
 - Les troubles de la continence anale
 - Les gastro-entérites
 - Les affections respiratoires
- De prendre une douche avec savonnage avant et après la séance.

Horaires et absences

Pour tout retard ou absence, il vous est demandé d'appeler l'équipe soignante au 01.64.42.19.02.

Ces absences n'entraîneront pas d'allongement de la durée de séjour.

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

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

Des séances de rééducation pourront être écourtées ou annulées et ne seront pas remplacées.





INFORMATIONS GÉNÉRALES

Votre séjour

Le culte

Le respect de la liberté de conscience des usagers constitue une règle fondamentale. La libre pratique du culte est garantie tant que l'expression des convictions religieuses ne porte pas atteinte à :

- la qualité des soins et aux règles d'hygiène,
- la tranquillité des autres hospitalisés,
- au fonctionnement du service, la planification des équipes de personnels.

Retrouvez les modalités d'accès aux différents cultes sur l'affichage au sein de votre unité ou à l'accueil de l'établissement.

Les règles de vie et le règlement intérieur

Le Centre de Réadaptation de Coubert est régi par un règlement intérieur. Nous vous invitons à en prendre connaissance et à le respecter. Vous le retrouverez à la fin de ce livret.

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

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

Les consommations d'alcool, de tabac et de stupéfiants sont un problème de santé publique. Le Centre de Réadaptation de Coubert peut vous aider, si besoin. Les conduites addictives peuvent faire l'objet d'une prise en charge à la demande du patient. Nous vous rappelons que les consommations d'alcool, de tabac et de stupéfiants sont strictement interdites dans l'établissement. Le non-respect de cette règle peut faire l'objet de mesures disciplinaires.

Il est demandé de :

Respecter le code de la route (vitesse limitée à 30km/H) et notamment les interdictions de stationnement dans le Centre pour ne pas gêner l'intervention des secours.



Le tabac

Le Centre de Réadaptation de Coubert est un établissement de santé, au sein duquel il est interdit de fumer (décret n°2006-1386 du 15 décembre 2006) et de vapoter. Si vous éprouvez des difficultés à vous abstenir de fumer : N'hésitez pas à en parler à votre médecin, il saura vous conseiller ou vous diriger vers une solution adaptée ou une consultation spécialisée. Les fumeurs et vapoteurs sont priés de se rendre à l'extérieur des bâtiments.



Vos déplacements

Le Centre est situé au cœur d'un parc privé de 130 hectares. Pour des raisons de sécurité :

- Informez le personnel de l'unité lorsque vous quittez votre chambre et le service,
- Privilégiez les sorties accompagnées et emportez un moyen de communication,
- Empruntez uniquement les voies carrossables autorisées, en veillant à rester à proximité des bâtiments,
- Restez vigilant quant à votre fatigabilité, ne dépassez pas vos limites.



Votre sécurité

Le Centre de Réadaptation de Coubert dispose d'un service de sécurité interne présent 24h/24 et 7j/7.

Les consignes générales

Si vous êtes témoin d'un début d'incendie :

- De votre chambre : prévenir le personnel soignant par l'intermédiaire du système d'appel infirmier
- Dans les couloirs et lieux communs : **Composez le 18** sur les téléphones muraux, vous serez en relation avec le PC Sécurité à qui vous indiquerez les faits et l'endroit. À la fin de la conversation, n'oubliez pas de demander si vous pouvez raccrocher (un renseignement essentiel peut manquer). Pour tout risque en lien avec la sécurité incendie (fumée anormale ou la présence d'un incendie), il faudra **enfoncer un déclencheur manuel** (boîtier rouge situé à environ 1m20 du sol) ; l'alarme et sa localisation seront connues du PC Sécurité qui enverra les secours. Ces déclencheurs ne disposent pas d'interphone.



Sécurité incendie : les consignes à suivre

Il est interdit de :

- Fumer dans le Centre, par respect de la réglementation et pour votre santé
- Utiliser des bougies et autres appareils à flamme nue
- Se servir d'appareils électriques personnels sans autorisation (télévision, couverture chauffante, plaque chauffante, grille-pain...)

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).

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.

Les urgences médicales

Chaque chambre est équipée d'un appel malade.

Une permanence de soins est assurée 24h/24 et 7j/7 par l'équipe soignante (jour et nuit) et l'équipe médicale (médecins du service le jour et médecin de garde la nuit).

Les professionnels sont formés à la gestion de l'urgence vitale.

Si vous êtes témoin d'une urgence vitale en dehors des bâtiments et dans le parc, rapprochez-vous d'un professionnel ou contactez le numéro du médecin :

06.98.01.63.96

(A n'utiliser qu'en cas d'urgence vitale).



La démarche qualité



Les résultats des certifications et indicateurs de qualité et sécurité des soins

Ils sont affichés sur les tableaux d'affichage des usagers et consultables sur le site internet de l'HAS : www.has-sante.fr/jcms/c_978697/fr/resultats-de-la-certification

La démarche qualité et de gestion du risque

L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

La commission médicale d'établissement (CME) a un rôle moteur dans la gouvernance de la qualité et de la sécurité des soins. Un coordonnateur de la gestion des risques associé aux soins est identifié ; il assure le lien entre la direction, le service qualité, les instances, et les professionnels de santé. Un programme d'actions d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est défini intégrant notamment les actions en matière de lutte contre les événements indésirables associés aux soins, de sécurisation de la prise en charge médicamenteuse, de lutte contre la douleur, de droits des patients et usagers, de qualité de la tenue du dossier patient, ...

Cette démarche globale est évaluée par la Haute Autorité de Santé (HAS) lors de la certification. C'est une procédure d'évaluation externe des établissements de santé réalisée par des experts de la HAS. Elle concerne l'ensemble des organisations, du fonctionnement et des pratiques liées aux prises en charge des patients en établissement, et garantit la qualité et la sécurité des soins ainsi que le respect des droits et de la dignité des personnes soignées.

L'établissement participe chaque année à la campagne de recueil des indicateurs nationaux de qualité et sécurité des soins définis par la Haute Autorité de Santé (qualité de tenue du dossier patient, infections associées aux soins, ...). Ces indicateurs sont utilisés comme outils d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients mais également pour répondre à l'exigence de transparence portée par les usagers et d'aider à la décision et au pilotage des politiques d'intervention à l'échelon régional et national.



La lutte contre la douleur

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Avoir moins mal, ne plus avoir mal, ou apprendre à vivre avec sa douleur c'est possible. Vous êtes le mieux placée pour l'évaluer et la décrire. 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 prendre en charge

- 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 serez amené à indiquer l'intensité de votre douleur, en la cotant de 0 à 10 (0 étant l'absence de douleur et 10 votre douleur maximale imaginable). Si vous n'êtes pas en mesure d'utiliser cette échelle, d'autres échelles seront mises en place par l'équipe soignante durant votre séjour.

Nous allons vous aider en prenant en charge votre douleur

- En répondant à vos questions ;
- En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;
- En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes classes. La morphine est l'un des plus forts. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

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



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

Article L.1110-5 du code de la santé publique « ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... »

Le CLUD

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



L'établissement est vigilant

L'hygiène des mains en 7 étapes



1 Paume sur paume
Désinfection des paumes



2 Paume sur dos
Désinfection des doigts et des paces interdigitaux



3 Doigts entrelacés
Désinfection des paces interdigitaux et des doigts



4 Paume/doigts
Désinfection des doigts



5 Ponces
Désinfection des ponces



6 Ongles
Désinfection des ongles



7 Poignets

La prévention des infections associées aux soins (CLIN)

Il existe au sein de l'établissement, un Comité de Lutte contre les Infections aux Soins (CLIN). Il est composé de professionnels de santé et compte une équipe opérationnelle en hygiène hospitalière.

Il établit annuellement, dans un souci d'amélioration continue de la qualité, un programme de surveillance, de prévention et de dépistage des infections associées aux soins. Il veille également à la formation du personnel dans ce domaine et évalue ses actions.

Votre collaboration et celle de vos visiteurs sont indispensables au succès des actions du CLIN, dans l'intérêt de tous. Les indicateurs sont consultables sur les panneaux d'affichage et joint à ce livret.

La prévention des escarres (GLEP)

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 (CLAN)

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.



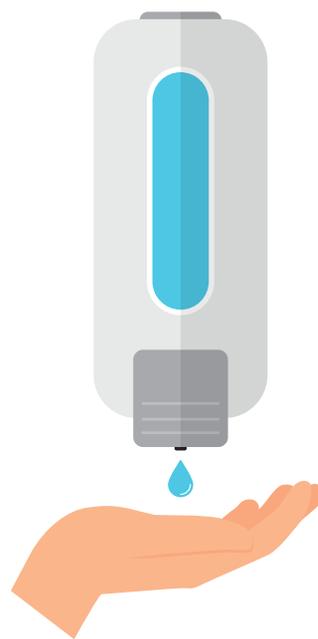
L'établissement est vigilant

Les vigilances sanitaires

Les vigilances sanitaires sont instituées par la loi du 1^{er} juillet 1998 relative au renforcement de la veille sanitaire et du contrôle de la sécurité sanitaire des produits destinés à l'homme, et modifiées par la loi de modernisation du système de santé du 26 janvier 2016. Les objectifs de ces vigilances sont d'alerter, de gérer et de prévenir les risques. Ces vigilances s'appliquent sur les produits de santé après leur mise sur le marché dans un objectif de protection de la santé publique. Ainsi au sein de l'établissement, chaque vigilance sanitaire est organisée selon un circuit précis, avec un signalant en interne, et un correspondant local interne en lien avec les instances régionales et nationales pour le traitement et le signalement externe. L'ANSM est chargée de coordonner les vigilances sanitaires. La surveillance du risque infectieux est attribuée à Santé publique France. La biovigilance relève de l'Agence de Biomédecine (ABM).

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 06/04/2004 relative à la « bioéthique » 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 auprès des admissions ou dans les lieux de consultation. Vous pouvez également consulter le site Internet de l'Agence de la biomédecine : www.agence-biomedecine.fr





La bientraitance

L'éthique

Un comité éthique est en place au sein de l'établissement. Ce comité est une instance collective et pluridisciplinaire composée de divers professionnels de l'établissement pour aider à la réflexion sur les questions éthiques posées concernant la prise en charge ou l'accompagnement des patients de par la complexité des situations.

La bientraitance au cœur des pratiques professionnelles

Dans le cadre de sa politique qualité et gestion des risques, l'UGECAM Ile-de-France attache une attention particulière à la promotion de la bientraitance, la gestion et la prévention de la maltraitance.

À cette fin, une « Charte de la bientraitance » définit les engagements de tous les professionnels à l'égard des personnes prises en charge et de leur famille.

Le Centre de Réadaptation de Coubert accueille et accompagne la personne en tenant compte de son degré d'autonomie, de ses besoins en soins et en respectant ses droits et sa dignité. Des référents bientraitance sont identifiés au sein des services de soins.

Bienveillance, écoute, respect, disponibilité constituent le socle des professionnels au service des usagers.



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.



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. Il s'agit pour vous d'exprimer vos volontés par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Les directives anticipées sont valables sans limite de temps, elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment dans le sens que vous souhaitez. En présence de plusieurs directives anticipées, le document le plus récent fera foi. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, parlez-en aux professionnels. (cf. articles L.1111-11, Articles R.111-18 à R.111-19, articles R.112-2 et R.4127-37 du code de la santé publique et Loi Léonetti n°2005-870 du 22 avril 2005). Vous pouvez aussi vous rendre sur le site de la Haute Autorité de Santé qui donne des informations et des conseils pour rédiger vos directives anticipées : www.has-sante.fr

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 et tout au long de la prise en charge par écrit, une personne de votre entourage (un parent, un proche, un médecin traitant) en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation et est révocable à tout moment.

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. Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, parlez-en aux professionnels. (cf. article L.1111-6 du code de la santé publique)

Votre droit d'accès au dossier 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. Pour cela, vous pouvez faire la demande directement auprès d'un médecin que vous aurez choisi librement, ou faire une demande écrite à la direction de l'établissement.

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

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge. Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe. Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, parlez-en aux professionnels. (cf. articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique)



Mieux connaître vos droits

Informatique et liberté

L'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 CIL de l'UGECAM Ile de France, 4 Place du Général de Gaulle - 93100 MONTREUIL.

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

Au sein de l'établissement, des tournages ou reportages peuvent être réalisés. Ils feront toujours l'objet d'une autorisation préalable de la Direction de l'établissement. Dans ce cadre, vous pourriez être sollicité pour être photographié, filmé ou interviewé. Vous restez propriétaire de votre image, et ainsi avez le droit d'accepter ou de refuser. Dans tous les cas, votre autorisation écrite et signée sera demandée.

Géolocalisation

Avec l'accord du patient et/ou de son entourage, l'établissement peut être amené à utiliser, dans des cas particuliers et extrêmement rares, les technologies de géolocalisation. Ces technologies contribuent à conjuguer les droits et libertés fondamentales d'aller et venir à celles de sécurité et de qualité de vie. Ce dispositif est conforme aux exigences légales et réglementaires en vigueur qui lui sont applicables et fait l'objet d'un contrôle de la CNIL. L'établissement s'inscrit dans les valeurs et objectifs de la charte de bonnes pratiques relatives à l'emploi des dispositifs de géolocalisation édictées par le Conseil National de la Bienveillance et des Droits et en respecte les préconisations. La commission de relation avec les usagers a été consultée et a donné son accord à l'utilisation de ce dispositif.

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.



Mieux connaître vos droits

Règlement général sur la protection des données - RGPD

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

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

- Vous exercez votre droit de suppression des données vous concernant,
- Une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée en vertu d'une obligation légale ou réglementaire. Pendant cette période, nous mettons en place tous les moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés. L'accès à vos données personnelles est strictement limité à notre personnel administratif, nos employés et, le cas échéant, à nos sous-traitants.

Nos prestataires et sous-traitants sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser vos données qu'en conformité avec nos dispositions contractuelles et la législation applicable. En dehors des cas énoncés ci-dessus, nous nous engageons à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à vos données sans votre consentement préalable, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.). Un affichage est à votre disposition au service des admissions.

Pour exercer vos droits Informatique et Libertés et pour toute information sur ce dispositif, contactez notre délégué à la protection des données (DPO) en écrivant à contact.idf@ugecam.assurance-maladie.fr ou à l'adresse postale suivante : 4, place du Général de Gaulle 93100 Montreuil, service contrôle interne.

La recherche médicale

L'établissement peut participer à des protocoles de recherche et vous proposer d'y participer, en partenariat avec un Centre Hospitalier Universitaire.

Votre consentement doit toujours être demandé et recueilli par écrit. Vous pouvez refuser d'y participer, ou y mettre un terme à tout moment.





Vous avez la parole

L'expression de la plainte

Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté 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, le fonctionnement et la prise en charge médicale 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.

La commission des usagers (CDU)

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos remarques ou propositions : c'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part via le questionnaire de sortie qui vous est remis par l'établissement lors de votre hospitalisation et/ou via le questionnaire e-satis (envoyé par mail par la Haute Autorité de Santé après votre sortie). Outre les médiateurs, la CDU se compose du directeur de l'établissement et de deux représentants des usagers, titulaires et suppléants (retrouvez la liste nominative des membres de la CDU en annexe de ce livret). Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable du service concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez aussi adresser une plainte ou réclamation écrite par courrier ou par mail 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 CDU. Il pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez. Les résultats des enquêtes de satisfaction patients sont communiqués aux membres de la Commission des Usagers.

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

Les représentants des usagers

Des représentants des usagers agissent au sein de l'établissement pour garantir le respect et la promotion des droits des malades et usagers du système de santé, et contribuer à l'amélioration qualitative du système de santé. Ils participent à différentes instances de l'établissement et notamment la CDU et à nourrir ses réflexions, ils peuvent contribuer à l'amélioration de la vie quotidienne des patients et de leurs proches en faisant connaître leurs besoins et leurs problèmes auprès des décideurs de l'établissement, ou en les conseillant sur les démarches à entreprendre par exemple. Ils exercent des missions dans le cadre d'un mandat de représentation qui leur est confié par le ministère chargé de la santé ou une ARS, en tant que membre d'une association agréée. La liste de ces représentants avec leurs coordonnées est affichée au niveau des tableaux d'affichage des usagers.



Vous avez la parole

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. Les membres de la Commission des Usagers sont à votre écoute pour vous aider dans vos démarches.

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)

La mesure de ma satisfaction

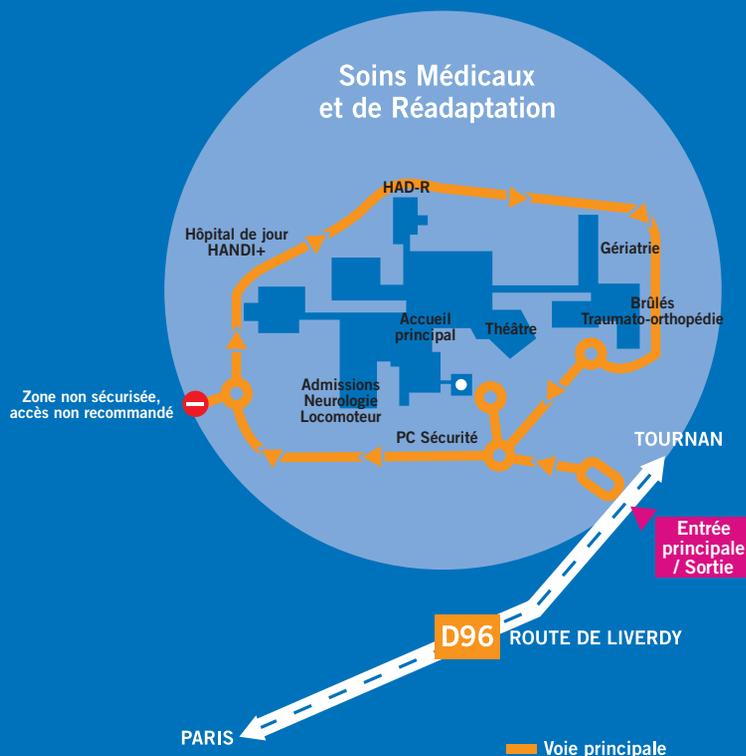
HAS e-Satis

Le recueil de votre avis, de votre satisfaction est nécessaire pour nous permettre d'améliorer nos prestations. 2 possibilités pour nous exprimer votre avis :

- **Le questionnaire de sortie** : Lors de votre hospitalisation, l'équipe vous invitera à répondre à un questionnaire de satisfaction portant sur l'ensemble de la prise en charge. Votre avis permettra d'analyser les pistes à améliorer pour la prise en charge des patients hospitalisés dans nos services et de déterminer les éventuelles actions à mettre en place pour y remédier.
- **Le dispositif e-satis** : Vous pouvez participer au recueil de la satisfaction des patients hospitalisés dans notre établissement par l'intermédiaire du dispositif e-satis. La Haute Autorité de Santé met en œuvre un dispositif d'enquête de satisfaction (e-satis) des patients hospitalisés en SSR depuis septembre 2020. Ce dispositif national permanent est mis à votre disposition pour recueillir votre expérience et votre satisfaction concernant votre hospitalisation en soins de suite et de réadaptation. **Pour cela vous devez communiquer votre adresse e-mail au service admission et répondre en ligne au questionnaire e-satis qui vous sera envoyé environ deux semaines après votre sortie d'hospitalisation.** Le questionnaire e-Satis permet de recueillir l'appréciation des patients sur la qualité des différentes composantes humaines, techniques et logistiques de leur prise en charge dans notre établissement. En moins de 10 minutes, vous pourrez ainsi donner votre avis sur la qualité de service concernant votre accueil, votre prise en charge, votre chambre et vos repas ainsi que l'organisation de votre sortie. Votre avis permet le calcul d'un indicateur national, rendu public sur le site internet Scope Santé de la HAS, ce qui constitue ainsi un levier d'amélioration et favorise l'émulation entre les Établissements de santé.

Accès :

DEPUIS PARIS : Autoroute A4 de l'Est, rejoindre la N104 direction Emerainville, Pontault Combault, puis prendre la sortie N4 direction Nancy, Ozoir puis sortie D471 Gretz/Ozoir la ferrière/Coubert. Suivre Coubert (D471), puis la D96 (Coubert, centre de rééducation).



Suivez nous sur les réseaux :



@Centre de Rééducation de Coubert, UGECAM Ile-de-France



UGECAM Ile-de-France

Centre de Réadaptation de Coubert

Départementale 96 – Route de Liverdy

Tél. standard général : 01.64.42.21.09

Coordonnées GPS : Latitude N 48°40'27" - Longitude E 2°42'19"

Mail : contact.coubert@ugecam.assurance-maladie.fr

<https://www.groupe-ugecam.fr/cr-coubert>