

SSR LE CLOS SAINT VICTOR

UGE CAM CENTRE

LIVRET D'ACCUEIL



Sommaire



01	Mot de bienvenue
02	Le Groupe UGECAM
03	Nos valeurs
04	l'UGECAM Centre Auvergne Limousin Poitou Charente
05	Le Clos Saint Victor
06	A vos côtés
07	Bien vous orienter
09	Votre admission
11	Votre prise en charge
13	Votre séjour
16	Votre sortie
17	Vos droits et devoirs
21	Démarche Qualité/gestion des risques
22	Annexes



MOT DE BIENVENUE

La direction, les médecins et l'ensemble du personnel sont heureux de vous accueillir au Centre de Soins de Suite et de Réadaptation du Clos Saint Victor, établissement de l'UGECAM Centre.

Nous mettons à votre disposition ce livret d'accueil, qui, nous l'espérons, vous servira de guide tout au long de votre séjour dans notre établissement. Vous y trouverez toutes les informations relatives à votre prise en charge et des conseils utiles pour découvrir l'ensemble des services proposés. Vous pouvez solliciter les équipes pour toutes les questions que vous vous posez.

Tous les professionnels du Centre de Soins de Suite et de Réadaptation du Clos Saint Victor sont mobilisés pour apporter au quotidien des soins et des services personnalisés, dans un souci de qualité et de sécurité.

Pour mieux répondre à vos besoins, l'établissement est en perpétuelle évolution. Il est engagé dans une démarche continue d'amélioration de ses prises en charge et des séjours. Vos remarques et suggestions sont bienvenues; vous pouvez les partager en complétant le questionnaire de sortie, nous vous en remercions.

Nous espérons que ce livret contribuera à faciliter votre hospitalisation.

Nous vous souhaitons un agréable séjour au « Clos ».

L'équipe du Clos St Victor



LE GROUPE UGECAM

Le Groupe UGECAM propose une offre de soins et d'accompagnement médico-social, adaptée aux besoins des populations. Les missions des établissements du Groupe UGECAM sont nombreuses : soigner et rééduquer toute personne en perte d'autonomie ou en situation de handicap, quel que soit son âge, et développer des programmes de réinsertion dans la vie dite ordinaire, dont la réinsertion professionnelle.



1er Groupe privé à but non lucratif

UN SIÈGE NATIONAL : LA DIRECTION NATIONALE DU GROUPE UGECAM

La direction nationale oriente et pilote les 242 établissements et services sanitaires et médico-sociaux dans le cadre des orientations définies par le Directeur Général de la CNAM (Caisse nationale de l'Assurance Maladie).

13 UGECAM EN RÉGION : UNE PROXIMITÉ ASSURÉE

Le Groupe UGECAM est composé de 13 UGECAM, qui gèrent chacune une vingtaine d'établissements et services sanitaires et médico-sociaux. Le Groupe bénéficie ainsi d'un maillage territorial qui permet une présence et des relations de proximité auprès des acteurs locaux, départementaux et régionaux.

- Plus de 1.1 milliard de chiffre d'affaires
- 14 000 salariés
- 242 établissements et services sanitaires et médico-sociaux
- 78 établissements sanitaires
- 164 établissements et services médico-sociaux
- 239 sites géographiques
- 15 455 lits et places (7 537 en sanitaire et 7 918 en médico-social, dont 6 920 hors EHPAD)
- 59 750 patients pris en charge en soins de suite et de réadaptation
- 33% de l'offre nationale du secteur de la réinsertion professionnelle des personnes handicapées
- 3 139 personnes accompagnées dans les établissements/services de réadaptation professionnelle
- 63 % des stagiaires accompagnés en réadaptation professionnelle retrouvent un emploi à leur sortie
- 12 982 personnes accompagnées dans le secteur médico-social, dont 11 884 hors EHPAD

*Données 2022

NOS VALEURS

UN ACCÈS AUX SOINS OUVERT À TOUS, SANS DISCRIMINATION

Le Groupe UGECAM soigne et accompagne des personnes, sans considération sociale, familiale ou financière. Il veille à maintenir l'égalité d'accès aux soins et à l'accompagnement pour tous.

Les établissements de santé du Groupe UGECAM offrent un accès aux soins pour tous au cœur des territoires.

UNE PROXIMITÉ VALORISÉE

Avec des plateaux techniques de rééducation et de réadaptation performants, le Groupe UGECAM offre des parcours de soins pluridisciplinaires et coordonnés. Dans un souci d'efficacité et de qualité, le Groupe UGECAM se positionne au plus près des populations pour répondre à leurs besoins.

LA QUALITÉ, UN OBJECTIF STRATÉGIQUE

- La qualité et la sécurité de nos soins, de nos prises en charge et de nos accompagnements, ainsi que le confort de vie au quotidien de nos usagers, sont au cœur de nos préoccupations.
- L'amélioration continue de la qualité et l'optimisation de nos prestations sont l'un des objectifs stratégiques du Groupe UGECAM.
- La politique qualité du Groupe UGECAM véhicule une volonté permanente de prendre en compte la satisfaction de nos usagers

UNE PRISE EN CHARGE PERSONNALISÉE

Le Groupe UGECAM a pour ambition de contribuer à la prise en charge et à l'accompagnement de la personne dans son intégralité, dans toutes ses dimensions : médicale, familiale, financière, professionnelle...

UN ACCOMPAGNEMENT DANS ET VERS L'EMPLOI VALORISÉ

Le Groupe UGECAM est un acteur majeur de la réadaptation professionnelle pour les personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap. Avec 10 établissements et services de réadaptation professionnelle, 6 structures de pré-orientation et 9 unités d'évaluation de réentraînement et d'orientation sociale et professionnelle, le Groupe propose un accompagnement médico-psycho-social adapté et global pour offrir une inclusion professionnelle et un accès à la vie sociale, culturelle et sportive

En chiffres:

- 100% d'établissements sanitaires certifiés HAS V2014
- 7 certifiés HAS V2020 avec mention « haute qualité des soins » et 4 certifiés « qualité des soins confirmée dont
- 91% d'usagers satisfaits ou très satisfaits au niveau du Groupe

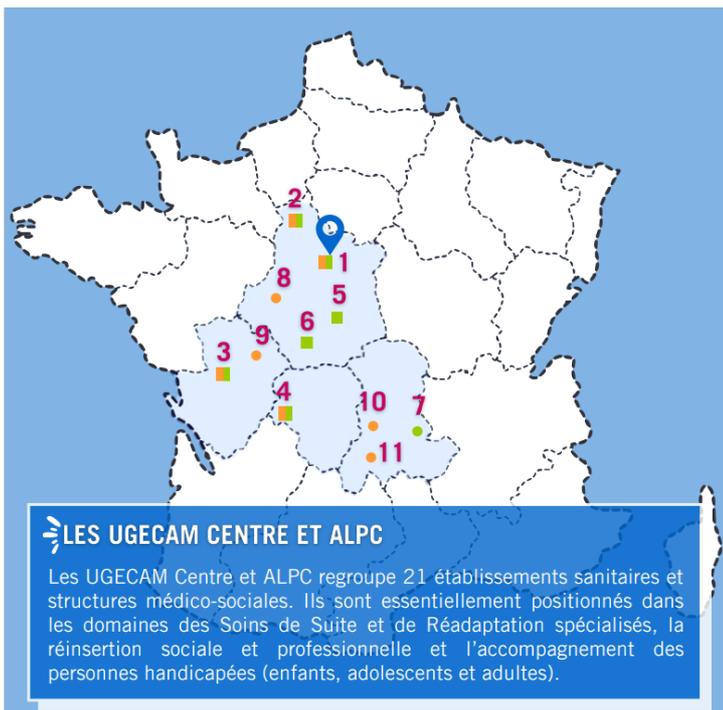
L'UGECAM CENTRE AUVERGNE LIMOUSIN POITOU CHARENTE

NOTRE OFFRE EN RÉGION CENTRE VAL DE LOIRE EN RÉGION AUVERGNE RHÔNE ALPES EN RÉGION NOUVELLE AQUITAINE

Organisme privé à but non lucratif,

les UGECAM Centre et Auvergne Limousin Poitou-Charentes assurent une mission de service public bâtie sur les valeurs de l'Assurance Maladie : égalité, solidarité, accessibilité.

Les UGECAM Centre et Auvergne Limousin Poitou-Charentes gèrent 21 établissements sanitaires et médicaux-sociaux relevant de l'Assurance Maladie. Elles organisent et développent leur activité pour garantir l'accès et la continuité des soins pour tous, en cohérence avec les besoins des territoires de santé des 3 régions.



Pôles sanitaires et médico-sociaux

- 1 Le Coteau - Les Ombrages (45)**
Centre de Soins de Suite et de Réadaptation
Le Coteau (80 lits et 25 places)
Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes Les Ombrages (83 lits)
- 2 Beaurouvre (28)**
Centre de Soins de Suite et de Réadaptation
(97 lits et 15 places)
Maison d'Accueil Spécialisée (20 places)
- 3 Les Terrasses (79)**
Centre de Soins de Suite et de Réadaptation :
nutrition obésité pédiatrique (30 lits)
Unité d'Évaluation, de Réentrainement et
d'Orientation Sociale (15 places)
Établissement de Service de Pré-Orientation
(18 places)
Service d'Accompagnement Médico-Social
pour Adultes Handicapés (11 places)
Service d'Accompagnement à la Vie sociale
(33 places)
Dispositif Emploi Accompagné Autisme
(22 places)
Dispositif Emploi Accompagné (50 places)
- 4 La Chênaie (87)**
Centre de Soins de Suite et de Réadaptation
(81 lits)
Établissement d'Hébergement pour Personnes
Âgées Dépendantes (76 lits)

Pôles médico-sociaux

- 5 CPOM du Berry (18)**
Dispositif Institut Thérapeutique, Éducatif et
Pédagogique (55 places)
Institut Médico-éducatif (55 places)
Service d'Éducatrice Spéciale et de Soins A
Domicile (10 places)

Unités d'Enseignement Maternelle pour Enfants
avec Troubles du Spectre de l'Autisme

- École maternelle Maryse Bastié à Bourges
(7 places)
- École maternelle Maurice-Caron à Vierzon
(7 places)

6 Pôle handicap psychique (36)

- Maison d'Accueil Spécialisée de l'Indre
- Service d'Accompagnement Médico-Social
pour Adultes Handicapés (11 places)

Établissement médico-social

7 Les Versannes (63)

- Établissement d'Hébergement pour Personnes
Âgées Dépendantes (52 lits)

Établissements sanitaires

8 Le Clos Saint-Victor (37)

- Centre de Rééducation Fonctionnelle (90 lits
et 12 places)

9 La Colline ensoleillée (86)

- Centre de Soins et de Suite de Réadaptation
(74 lits)

10 Tza Nou et HDJ Nutrition Obésité

- Centre de Soins et de Suite de Réadaptation
Tza Nou (52 places dont 30 pour le SSR
Obésité et 22 pour le SSR Cure)

- Hôpital de Jour Nutrition Obésité (20 places
dont 10 pour les enfants et 10 pour les
adultes)

11 Maurice Delort

- Hôpital de Jour Nutrition Obésité (20 places
dont 10 pour les enfants et 10 pour les
adultes)

Direction régionale

LE CLOS SAINT VICTOR

SON ENVIRONNEMENT

Au sein de la métropole de Tours, sur la commune de Joué-lès-Tours, nous bénéficions d'un parc arboré. Si le chateau dans lequel l'activité a débuté en 1948 est toujours présent, nous vous accueillons dans un établissement ayant évolué au rythme du développement de l'activité.

NOTRE ACTIVITÉ

L'établissement accueille des adultes:

- en hospitalisation complète (90 lits)
- en hospitalisation de jour (12 places)
- en consultation

NOS SPÉCIALITÉS

L'établissement est spécialisé dans la prise en charge des affections suivantes :

- **Affections du système nerveux :**
AVC, traumatisme crânien, Parkinson, SEP, atteintes médullaires traumatiques et médicales, pathologies neuromusculaires, complications neurologiques suite affections oncologiques, atteintes neurologiques périphériques
- **Affections de l'appareil locomoteur**
pathologies traumatologiques ,
traumatismes de la main , pathologies orthopédiques



Le Clos Saint Victor propose également:

- L'évaluation et la prise en charge de la spasticité (injection de toxine botulinique)
- La prise en charge des troubles de la déglutition
- La prise en charge de la douleur (dont toucher-massage et réalité virtuelle)
- Des consultations complexes post-AVC
- Des soins de socio-esthétique
- Un accompagnement au sevrage tabagique
- L'Équipe mobile de MPR d'Indre-et-Loire (avis, expertise, orientation, etc.)

Hôpital et
lieu de santé
sans tabac



A VOS CÔTÉS

Pour une prise en charge optimale et de qualité, nos équipes se mettent à votre disposition.

L'ACCUEIL

Du lundi au vendredi, de 8H30 à 17H30

Depuis votre chambre, vous pouvez l'appeler en composant le 9

LE SECRÉTARIAT MÉDICAL

Du lundi au vendredi

De 8H30 à 17H

Il vous accompagne tout au long du séjour pour vos rendez-vous médicaux, permissions de sorties, et la préparation de votre sortie.

LE SERVICE SOCIAL

Du lundi au vendredi

De 8H30 à 17H

L'assistante sociale vous informe, vous oriente, et/ou vous aide dans vos démarches administratives, d'accès à vos droits, de préparation à votre sortie (aide à domicile, portage de repas, etc).

La Directrice: Mme LOURDEL

Le médecin Coordonnateur: Dr TESSIER

Les cadres de santé:

Services de soins: Mme FERREIRA

Mme GARATE

Service de rééducation: M. DE SOUSA

COMMENT RECONNAITRE LES PROFESSIONNELS?

Tous les professionnels sont identifiés par un badge indiquant leur nom et leur fonction.



Rééducateurs : tunique blanche, pantalon blanc



Infirmiers: tunique bleue, pantalon blanc



Aides-soignants : tunique verte, pantalon blanc



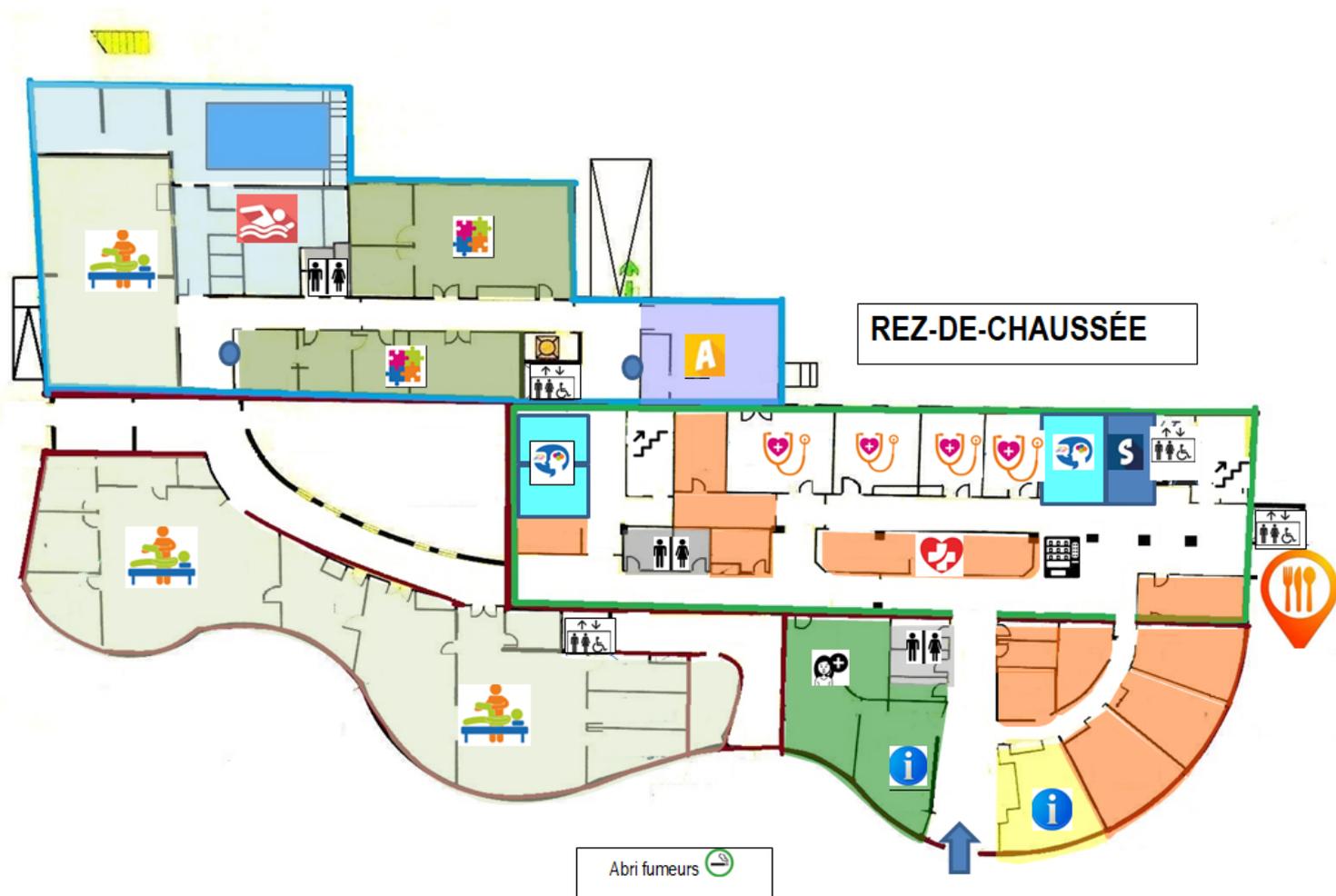
Agents de services hospitaliers : tunique rose pantalon blanc



Agents d'entretien technique : pantalon rouge, veste rouge

L'établissement accueille des stagiaires afin qu'ils découvrent les métiers présents et/ou perfectionnent leurs connaissances théoriques et pratiques, encadrés par des professionnels. Ils se présenteront à vous lors de votre rencontre.

BIEN VOUS ORIENTER



- | | | | |
|---|---|--|--|
|  Accueil/admission |  Secrétariat Médical |  Poste infirmier/Accueil HDJ |  Service Social |
|  Activité Physique Adaptée |  Balnéothérapie |  Diététicienne |  Ergothérapie |
|  Kinésithérapie |  Médecin |  Neuropsychologue |  Orthophoniste |
|  Animation |  Restauration |  Fontaine à eau |  Distributeurs |
|  Chambre |  Poste infirmier (étage) | | |
|  Ascenseur |  Escalier |  WC | |

VOTRE ADMISSION

L'ACCUEIL/ADMISSION

Le personnel de l'accueil est à votre disposition pour vous orienter et faciliter votre séjour

Du lundi au vendredi de 08h30 à 17h30

En cas d'urgence, une permanence téléphonique est assurée en dehors de ces horaires, par le personnel soignant.

Les admissions ont lieu du lundi au vendredi de 08h45 à 12h00 et de 13h15 à 15h00

DOCUMENTS A PRESENTER

- Votre carte vitale
- Votre carte mutuelle
- Votre carte d'identité, passeport ou titre de séjour
- Votre document justifiant une prise en charge particulière (accident de travail, maladie professionnelle, pensionné de guerre, AME...)
- Si vous êtes bénéficiaire de la CSS, votre attestation
- Le bulletin de sortie de votre hôpital ou clinique de provenance



IDENTITOVIGILANCE

Afin d'assurer « le bon soin au bon patient », il est nécessaire de contrôler votre identité à chaque étape de votre séjour.

Pour assurer la sécurité des soins, nous réaliserons une photographie numérique intégrée à votre dossier et vous serez équipé(e) dès votre arrivée d'un bracelet, qui servira de support à votre identification. Nous vous demandons de le conserver jusqu'à votre départ de l'établissement.

PERSONNE A PRÉVENIR

Vous devez désigner une/plusieurs personnes à prévenir qui pourront être contactées en cas de besoin (téléphone et mail)

CONFIDENTIALITÉ DE VOTRE SÉJOUR ANONYMAT

Vous pouvez demander que votre présence ne soit pas divulguer auprès du service l'accueil/admission, lors de votre arrivée ou pendant votre séjour.

DÉPÔT DE VALEURS

Nous vous invitons à confier à vos proches vos objets de valeur. A défaut, nous vous recommandons de les déposer au coffre de l'établissement, en vous adressant à l'accueil. Faute de cette précaution, l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

VOTRE ADMISSION

LES FRAIS DE SÉJOURS

Le tarif journalier comprend l'ensemble des prestations fournies par l'établissement (hébergement, repas, soins et examens médicaux, paramédicaux, rééducation, et médicaments).

Les frais de transport sont assujettis à une réglementation spécifique en matière de prise en charge, dépendant de votre situation administrative et votre état médical. Les secrétaires médicales peuvent vous renseigner à ce sujet.

FRAIS DE SÉJOUR COUVERTS A 100%

C'est le cas si vous relevez d'une situation d'exonération du ticket modérateur (longue maladie, à partir du 31ème jour d'hospitalisation, acte opératoire supérieur ou égal à K50, accident du travail, article 115).

FRAIS DE SÉJOUR COUVERTS A 80%

Dans les autres cas, le ticket modérateur de 20% est à votre charge ou à celle de votre mutuelle pendant les 30 premiers jours d'hospitalisation.

LE FORFAIT JOURNALIER

Le forfait journalier constitue votre contribution minimale légale. Il reste à votre charge ou à la charge de votre mutuelle.

En sont exonérés les patients dont l'hospitalisation est imputable à un accident du travail ou à une maladie professionnelle, ainsi que les bénéficiaires de l'article 115 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.

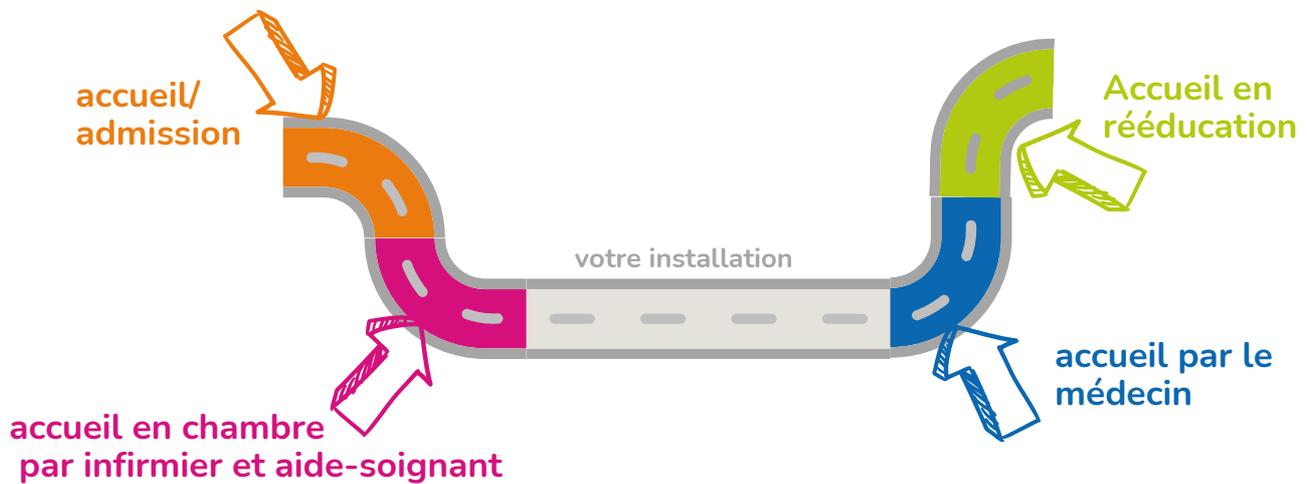
SI VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ.E SOCIAL.E

Si vos frais de séjour ne sont pas susceptibles d'être couverts par un régime obligatoire et/ou par une complémentaire, nous vous invitons à rencontrer le plus rapidement possible l'assistante sociale.

SI VOUS NE DISEPOSEZ PAS DE RESSOURCES SUFFISANTES

Pour le paiement de la part restant à votre charge, vous pouvez demander à bénéficier de la CSS.

VOTRE PRISE EN CHARGE



Infirmier et aide-soignant vous présenteront le fonctionnement du service.

Vous serez, ensuite, examiné(e) par un **médecin**. Puis, une visite médicale sera organisée chaque semaine. Vous êtes tenu(e) de respecter les prescriptions et les horaires qui vous seront données.

Ensuite, vous serez pris en charge par **les rééducateurs**. Ils vous dispenseront des soins quotidiens dans l'une des salles de rééducation ou dans votre chambre si votre état de santé le nécessite.

Vous accompagneront également, lors de votre séjour :

- la diététicienne
- l'assistante sociale
- l'animatrice



Les familles qui le souhaitent, peuvent prendre rendez-vous auprès du secrétariat médical pour rencontrer le médecin .

VOTRE PRISE EN CHARGE

LES MEDICAMENTS

Tous les médicaments prescrits par le médecin de l'établissement vous seront fournis.

Nous vous demandons de ne pas apporter vos médicaments.

Si vous êtes en possession de votre traitement personnel, remettez-le à un membre de votre famille ou à l'infirmier de votre étage.



La conciliation médicamenteuse

Pour les patients concernés, c'est une activité qui vise à prendre en compte, lors d'une nouvelle prescription, TOUS les médicaments que vous prenez habituellement. Cela permet d'éviter la survenue d'erreurs en favorisant la transmission d'informations complètes et exactes sur vos médicaments, entre vos professionnels de santé, aux points de transition de votre parcours de soins (admission et sortie de l'hôpital).

Lors de votre sortie de l'établissement nous vous expliquerons en détail les modifications qui ont pu être faites dans votre traitement habituel. Nous vous expliquerons également pourquoi ces modifications ont eu lieu et nous pourrions vous remettre un plan de prise pour vous aider à vous y retrouver.

Par ailleurs, avec votre accord, votre médecin traitant et votre pharmacien d'officine seront destinataires de ces informations sur la modification de votre traitement, ce qui permettra de sécuriser au mieux votre sortie.

LA PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR, PARLONS-EN!

Votre douleur est un signal qu'il ne faut pas ignorer. Elle doit être prévenue, évaluée et prise en charge.

La douleur est un signe de changement de votre état de santé, vous devez la signaler aux professionnels, à chaque étape de votre parcours, tout au long de votre séjour. Les professionnels vous interrogeront également sur votre ressenti douloureux.

Il existe différents moyens de prendre en charge votre douleur au sein de l'établissement

Les médicaments (antalgiques)

La cryothérapie (froid)

La thermothérapie (chaud)

Les TENS (Électro-Stimulation Nerveuse Transcutanée)

La relaxation (sophrologie, yoga, etc.)

La réalité virtuelle

Les massages

Le toucher-massage

Des conseils sur les postures

Des aides techniques

VOTRE SEJOUR

VOTRE HEBERGEMENT

Dans un parc arboré, les chambres sont spécialement conçues pour favoriser l'autonomie des patients (lits médicalisés, ...).

Elles sont équipées d'un sanitaire avec lavabo et WC (ainsi que douche pour la plupart), d'un téléphone et d'une télévision sur option.

Pour appeler l'accueil depuis votre chambre, composer le 9.

L'ANIMATION

L'animatrice est présente 5 jours/semaine du lundi au dimanche.

Nous vous invitons à consulter le programme d'animation pour plus d'informations

LA VIE SPIRITUELLE

L'établissement est non confessionnel. Chacun est libre de ses croyances.

Vous pouvez demander la visite d'un représentant du culte auprès du personnel.

LE PARC

vous pouvez profiter des espaces extérieurs du parc. A la belle saison, nous mettons à votre disposition tables et chaises supplémentaires pour vous accueillir, ainsi que vos proches



VOS REPAS

Les menus sont élaborés avec les diététiciennes dans le respect de l'état de santé et des alimentations thérapeutiques prescrites. Ils sont affichés à l'entrée du restaurant.

Engagé dans une démarche responsable, les cuisiniers préparent tous les repas au sein de l'établissement, à partir de produits frais

Les repas sont servis:

-en chambre, pour le PETIT DÉJEUNER, à partir de 7h15

-en salle à manger, pour le DÉJEUNER (12h00 ou 12h15 selon votre service indiqué par les soignants) et 18h30 pour le DINER

Sur prescription médicale, le repas peut être servi en chambre.

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander une modification du plat principal (parmi un choix défini), en prévenant le serveur la veille

POUR LES FUMEURS

L'établissement est lieu de santé sans tabac.

Il vous est possible de fumer ou vapoter, uniquement dans les zones prévues à cet effet (abri à l'extérieur). Les terrasses en étage, ne sont pas des zones "fumeurs".

L'entrée de l'établissement doit rester libre pour les brancards.

N'hésitez pas à utiliser les cendriers prévus pour vos mégots, la planète vous en remerciera.

VOTRE SEJOUR

LE TÉLÉPHONE

Le numéro de l'établissement est le :
02.47.48.70.70 (ouverture de l'accueil)

Pensez à donner à votre entourage votre numéro de chambre ou votre numéro direct si vous avez souscrit l'ouverture de ligne.

Pour appeler l'extérieur, composer le "0" avant le numéro à appeler. Lorsque votre crédit sera presque épuisé (un message audio vous l'indiquera) prenez contact avec l'accueil.

LA TÉLÉVISION/ WI-FI

Vous pouvez souscrire à un abonnement pour:

- la télévision,
- le wi-fi

auprès de l'accueil. Vous y trouverez toutes les informations nécessaires

LOI HADOPI

La loi no 2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur internet, est une loi française qui vise principalement à mettre un terme aux partages de fichiers en pair à pair lorsque ces partages se font en infraction avec la législation sur les droits d'auteur.

Elle a pour but de faire de cette autorité un intermédiaire entre l'ayant droit, chargé de fournir les adresses IP des équipements informatiques suspectés de téléchargement illicite et le fournisseur d'accès à Internet, chargé d'identifier les abonnés et de procéder in fine à la coupure de leur accès à l'Internet.

LE COURRIER

Faites adresser votre courrier comme suit :

Madame, Monsieur...
CRF Le Clos Saint-Victor
3 rue de Chantepie
37300 JOUE-LES-TOURS

Il sera déposé dans votre chambre.

Pour envoyer votre courrier, remettez-le à l'accueil du lundi au vendredi.

Aucune réception de courrier et colis les week-ends et fériés

**TOUTES CES PRESTATIONS
SONT DISPONIBLES
AUPRÈS DE L'ACCUEIL
-
TARIFS EN ANNEXE**

POUR VOS PROCHES

Sur demande auprès des soignants en étage, vous pourrez programmer un temps de conversation en visio avec vos proches, grâce à une tablette mise à disposition sur un compte gratuit de l'établissement.

LES VISITES

Dans le respect des conditions définies par l'établissement, les visites ont lieu du lundi au dimanche, de 13h30 à 20h00.

Les visites ne doivent pas se dérouler pendant les séances de rééducation ou les soins. Les visiteurs ne peuvent aller sur le plateau de rééducation.

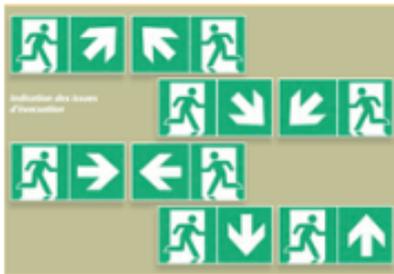
Les enfants de moins de 6 ans ne sont pas autorisés. Une demande de dérogation peut-être adressée à la direction acceptée.

VOTRE SEJOUR

LA SÉCURITÉ

Vous êtes invité(e) à lire les consignes de sécurité qui se trouvent dans les couloirs.

En cas d'incendie ou de tout autre événement, merci de suivre les instructions données par les soignants.



Pour des raisons de sécurité, il est strictement interdit :

- de fumer ou de « vapoter » dans l'établissement (utilisation des espaces fumeurs à l'extérieur),
- d'apporter des appareils électriques (bouilloire, cafetière, télévision,...)
- d'introduire et de consommer de l'alcool et des substances illicites dans l'établissement.
- d'apporter ou de se faire livrer de la nourriture extérieure
- d'apporter ou de détenir tout objet qualifié de dangereux.

LE RESPECT DE CHACUN

La correction, l'amabilité et le respect entre patients et avec les professionnels sont de mise en toutes circonstances. Il en est de même avec le matériel, le mobilier et l'environnement.

Le respect des horaires de vos séances de rééducation, de soins ou des repas, est nécessaire pour permettre à chacun de bénéficier des soins prévus.

Il est aussi indispensable de faire preuve de discrétion pour que « le silence de chacun assure le repos de tous ».

Nous vous demandons :

- d'utiliser des téléphones portables en dehors des salles de soins et de rééducation, et ce, dans le respect du voisinage,
- de circuler dans les seuls espaces autorisés (tous sauf ceux réservés aux professionnels ainsi que dans les chambres d'autres patients),
- de jeter mégots et déchets de toute nature dans les poubelles prévues à cet effet,
- plus généralement, d'éviter tout acte d'incivilité.

VOTRE SORTIE

LES SORTIES TEMPORAIRES

Une sortie de courte durée est possible sur présentation du justificatif pour vous rendre à un rendez-vous médical sans rapport avec votre hospitalisation, une expertise, une convocation.

A compter de votre 2^{ème} semaine, vous pourrez solliciter une sortie les samedi, dimanche ou jour férié, de 10h00 à 20h00 au plus tard.

Dans ces 2 situations, vous devrez compléter un formulaire de permission, disponible à l'accueil ou au secrétariat médical, à remettre aux secrétaires médicales (boîte aux lettres), au plus tard le jeudi 12h00 pour une permission en week-end ou férié. Le transport est à votre charge.

Dans le cadre de votre projet thérapeutique, le médecin peut décider d'une permission thérapeutique avant votre sortie définitive. Dans ce cas, vous n'aurez aucune démarche à réaliser, la sortie étant organisée avec les professionnels vous entourant.

LA SORTIE DÉFINITIVE

LES SORTIES SONT LE MATIN AU PLUS TARD A 9H30, DU LUNDI AU VENDREDI.

Le cadre de santé vous informera de votre date de sortie.

La veille ou le matin de votre sortie, nous vous invitons à vous présenter :

- Au secrétariat médical pour récupérer votre pochette de sortie (Compte rendu de séjour, prescriptions médicales...),
- A l'accueil pour vous prendre votre bulletin de situation justifiant de votre hospitalisation et vous acquitter de vos factures de prestations annexes s'il y a lieu.

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE!

Pensez à compléter le questionnaire de satisfaction qui est joint à ce livret et nous le remettre à votre départ, dans la boîte aux lettres à l'accueil, par courrier postal ou par mail :

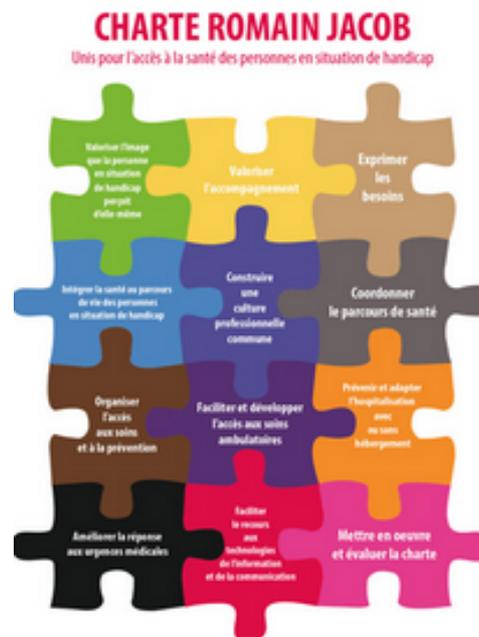
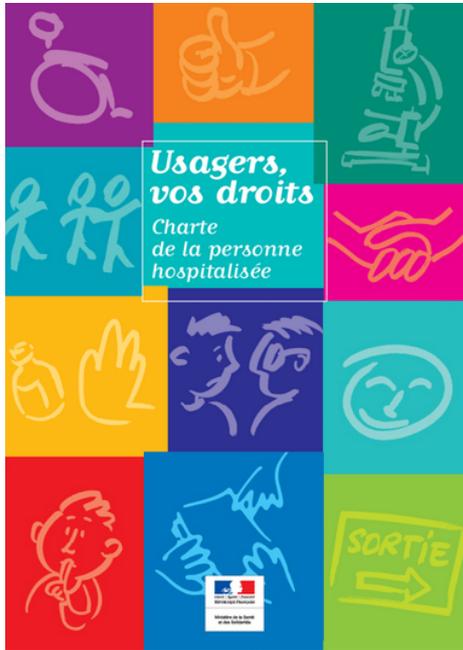
crf.leclos@ugecam.assurance-maladie.fr

Vous pouvez également y accéder en ligne depuis notre site internet, dans la section Qualité (<https://www.groupe-ugecam.fr/ssr-le-clos-st-victor/qualite>)

Le coupon réponse complété le jour de votre sortie à l'accueil, vous permettra également de répondre à l'enquête E-SATIS, qui vous sera envoyée par mail 3 semaines après votre sortie.

Vos appréciations et suggestions nous aideront à améliorer les conditions d'hospitalisation.

VOS DROITS ET DEVOIRS



Vous trouverez en annexe de ce livret, les principes généraux de la charte de la personne hospitalisée. Elle est disponible en plusieurs langues, sur simple demande, auprès de l'accueil ou du personnel soignant.

L'établissement est également signataire de la Charte Romain JACOB

L'ETHIQUE

En complément de ces chartes, la charte éthique est le fruit de réflexions menées par l'ensemble des salariés de l'établissement.

L'établissement reconnaît que l'utilisateur recevant des soins et des services est une personne à part entière, qui possède des libertés et des droits. L'établissement s'engage à assurer sa protection et son épanouissement.

L'établissement s'engage à lui offrir des soins et des services de qualité, qui visent le maintien, l'amélioration de son état de santé ou son accompagnement en fin de vie.

L'établissement veille à ce que les relations des professionnels, quelles que soient leurs fonctions, soient guidées par les valeurs suivantes :

LE RESPECT

L'HUMILITÉ

LA BIENVEILLANCE

LA DIGNITÉ

L'EMPATHIE

L'ÉQUITÉ

VOS DROITS ET DEVOIRS

LA CONFIDENTIALITÉ

L'ensemble des professionnels est astreint au secret médical ou à l'obligation de réserve. Toutes les informations vous concernant sont conservées avec la plus grande confidentialité.

LE CONSENTEMENT ET LE REFUS DE SOIN

Avant tout acte médical ou prise de traitement, le médecin vous apporte des informations suffisantes et nécessaires pour vous éclairer dans votre libre décision de consentir ou de refuser le projet de soins qui vous est proposé.

DON D'ORGANES

Des milliers de personnes en France sont aujourd'hui en attente de greffe pour continuer à vivre ou à mieux vivre. Seul le don d'organes, de tissus ou de cellules rend possible ces greffes. Être donneur ou pas ? Il est important de prendre position de son vivant et de le faire savoir à sa famille et à son entourage. En parler c'est agir.

Pour plus d'informations:

- www.france-adot.org
- www.dondorganes.fr

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Vos directives anticipées indiquent vos souhaits concernant votre fin de vie, comme la limitation ou l'arrêt de traitement.

Elles sont révocables à tout moment.

Vous pouvez en discuter avec le médecin ou les professionnels à votre écoute.

La personne de confiance



La loi du 28 décembre 2015 oblige les établissements à proposer aux personnes accueillies de choisir une personne de confiance. Choisir une personne de confiance est un droit, ça n'est pas une obligation. Je peux choisir une personne de confiance si j'ai plus de 18 ans et si je suis hospitalisé ou accueilli dans un établissement médico-social.

A quoi sert la personne de confiance ?

Si j'ai besoin la personne de confiance peut m'aider :

- à comprendre les informations
- à faire mes propres choix
- à prendre mes propres décisions

Par exemple, la personne de confiance peut m'accompagner/m'aider

- lors de la signature de mon contrat avec l'établissement
- pendant les rendez-vous médicaux
- à comprendre mes droits et mes devoirs
- à faire mes démarches

Qui choisit ma personne de confiance ?

Je choisis seul ma personne de confiance.

Si je suis sous tutelle, je peux choisir librement aussi mais le juge peut donner son avis.

Qui est la personne de confiance ?

Cela peut être toute personne de plus de 18 ans en qui j'ai confiance. Cela peut être par exemple :

- quelqu'un de ma famille
- mon médecin
- un ami proche

Si elle est d'accord, la personne de confiance doit :

- avoir compris son rôle
- respecter le secret de mes informations

Comment je fais ?

Je demande si la personne que j'ai choisie est d'accord.

Je remplis un formulaire de désignation. C'est mon établissement qui me donne le formulaire.

C'est pour combien de temps ?

Il n'y a pas de limite. Cela peut être pour toute ma vie

- je peux décider d'arrêter quand je veux
- je peux décider d'échanger de personne de confiance
- la personne de confiance peut aussi décider d'arrêter



VOS DROITS ET DEVOIRS

L'ACCES A VOTRE DOSSIER MÉDICAL

La Loi du 4 mars 2002 vous permet d'accéder directement ou par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix, à votre dossier médical.

Pour cela, adressez votre demande par courrier au directeur, accompagnée d'une pièce d'identité. Vous pourrez consulter votre dossier sur place (un médecin vous accompagnera), ou demander une copie (frais à votre charge).

Si vous le souhaitez, des formulaires sont disponibles auprès du secrétariat médical.

Si vous refusez que soient transmises des informations concernant votre santé à un médecin, indiquez-le à l'équipe médicale.

En cours de séjour, n'hésitez pas à poser toute question à l'équipe médicale qui vous suit.

INFORMATIQUES ET LIBERTES

L'établissement dispose d'un système informatique destiné à gérer le fichier de ses patients et à réaliser des statistiques, dans le strict respect du secret médical. Sauf opposition motivée de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique.

Cet enregistrement est réservé exclusivement à la gestion de toutes les données administratives et médicales liées aux patients durant toutes les étapes de leur séjour et à l'établissement de statistiques, conformément aux dispositions de l'article L 710.6 du code de la santé publique.

Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et conformément à la réglementation européenne RGPD, toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant, en s'adressant à la Direction de l'établissement.

Le délégué à la protection des données personnelles (DPO) est disponible pour répondre à toutes vos questions en la matière au sein de l'UGECAM Centre et Auvergne-Limousin-Poitou-Charentes. Vous pouvez le contacter par courrier ou par mail:

UGECAM Centre ALPC - DPD - 18 rue Théophile Cholet 45000 ORLEANS

dpo.ug-centre@ugecam.assurance-maladie.fr ou dpo.ug-alpc@ugecam.assurance-maladie.fr

VOS DROITS ET DEVOIRS

LA COMMISSION DES USAGERS

Elle se réunit 4 fois/an pour :

- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches
- examiner les plaintes et réclamations
- contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et leurs familles

Elle établit un rapport annuel transmis à l'Agence Régionale de Santé

Elle se compose de:

- la directrice, (Présidente de la CDU)
- le Président de la CME
- le médiateur médical
- le médiateur non médical
- les représentants des usagers
- un administrateur du Conseil UGECAM
- un représentant du personnel
- le responsable Qualité/gestion des risques



Nommé par l'Agence Régionale de Santé, il a pour mission de porter votre parole, de veiller au respect de vos droits ainsi que de contribuer à l'amélioration de qualité et de la sécurité de vos soins.

Il est invité aux CLAN, CLIN, CLUD et au Comité éthique (voir section Qualité/Gestion des risques)

Vos représentants sont:

- Mme Marine BARRATEAU
- Mme Claudine GRASSIN
- Mme Maryvonne HULIER (Vice-Présidente de la CDU)
- M. Éric VILLOTEAU

Leurs coordonnées sont disponibles sur les tableaux d'affiches.

LE PROJET DES USAGERS

Le projet des usagers a été écrit par des patients, des associations bénévoles et des représentants des usagers.

La Direction, la Commission Médicale d'Établissement, l'ensemble des professionnels, et les représentants des usagers veilleront à sa mise en œuvre pour placer les patients et les aidants au cœur de nos pratiques.

Respectant les orientations générales en termes d'accueil, de qualité et de sécurité des soins, il s'articule autour de 3 axes:

- Promouvoir la parole et la place de l'utilisateur
- Favoriser le lien social
- Prévenir et Informer

Construit AVEC VOUS,
il prendra sens GRÂCE A VOUS et POUR VOUS!

DÉMARCHE QUALITÉ GESTION DES RISQUES

UN ÉTABLISSEMENT, CERTIFIÉ PAR LA HAS



Le Clos Saint-Victor, inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, est certifié sans recommandation par la Haute Autorité de santé (HAS) depuis 2017. Le rapport de certification est disponible sur le site de la HAS .

RÉALISATION D'ENQUÊTES/ INFORMATIONS

Nous évaluons régulièrement nos activités, prestations de service et pratiques professionnelles. Dans ce contexte, il est possible que vous soyez sollicité(e), lors de votre séjour, pour participer à différentes enquêtes. Nous vous remercions par avance pour votre coopération. Vous trouverez les résultats aux différents tableaux d'affichage.

Par ailleurs, une boîte à idées est mise à votre disposition à l'accueil.

Nous nous associons également à des campagnes d'informations ou de prévention. N'hésitez pas à venir discuter avec nous à ces occasions.

DES INSTANCES OPÉRATIONNELLES

Sous la responsabilité de la Commission Médicale d'Établissement, des instances spécifiques œuvrent à l'amélioration de votre séjour et à la gestion des risques:

- **Comité Éthique et Bienveillance (CEB):** organise et coordonne les actions, la promotion de la bienveillance, la prévention de la maltraitance
- **Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN):** organise et coordonne les actions, la prévention et la formation tant dans le domaine de la nutrition que dans celui de la fonction restauration
- **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN):** organise et coordonne les actions de surveillance, de prévention et de formation continue concernant la lutte contre les infections nosocomiales
- **Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD):** coordonne et évalue les actions relatives à la prise en charge de la douleur
- **Comité Retour d'Expérience (CREX):** analyse les dysfonctionnements pour en éviter la répétition
- **Comité des Risques et des Vigilances (COVIRIS):** supervise la gestion des risques et leur prévention
- **Comité de Développement Durable (CODD):** intègre les enjeux du développement durable dans les pratiques professionnelles des acteurs de santé et prend en compte ces enjeux dans la conception et l'évaluation des projets

ANNEXES



Désinfectez-vous les mains pour prévenir les infections Nosocomiales

Verser la quantité suffisante pour maintenir les mains humides pendant le temps de friction

1 Paume contre paume

2 Dos des mains

3 Espaces interdigitaux

4 Doigts en crochets

5 Autour et dessus des pouces

6 Pulpe des doigts

7 Autour des poignets

TEMPS DE FRICTION = 30 SECONDES

Laisser sécher sans essuyer. Ne pas rincer.

PATIENTS VISITEURS

Indications

- En entrant et en sortant de la chambre

Précautions

- Ne pas avaler
- Ne pas utiliser sur mains lésées

Lavage des mains au savon doux :

- Après s'être mouché
- Après avoir éternué
- Après être allé aux toilettes

ANNEXES



TARIFS DES PRESTATIONS

	CHAMBRE PARTICULIÈRE	46€/JOUR
	WI-FI	3€/10H 11€/1 SEMAINE 26€/1 MOIS
	TELEVISION	4€/JOUR
	TELEPHONE	crédit de 16€ débité selon consommation

TARIFS SEJOUR

HOSPITALISATION COMPLÈTE	244.62€/JOUR
HOSPITALISATION DE JOUR	176.13€/JOUR
FORFAIT HOSPITALIER	20.00€/JOUR
TICKET MODÉRATEUR FORFAITAIRE (APPLICABLE À LA SORTIE SI ASSUJETTI)	24€
CONSULTATIONS	
- APC	30€
- CS+NCS+NCP	50€

Mise à jour au 01/01/2023



LES CULTES

L'hôpital garantit aux patients la libre pratique de leur culte et la manifestation de leurs convictions religieuses (article R. 1112-46 Code de la Santé Publique).

Cette liberté est inscrite dans l'article 8 de la Charte de la personne hospitalisée : « L'établissement de santé doit respecter les croyances et convictions des personnes accueillies. Dans les établissements de santé publics, toute personne doit pouvoir être mise en mesure de participer à l'exercice de son culte (recueillement, présence d'un ministre du culte de sa religion). » Les patients sont donc libres d'exprimer leurs croyances religieuses. Cependant ils doivent tenir compte du fait que l'établissement est soumis au principe de laïcité : l'expression des croyances doit rester dans le cadre de la sphère privée et ne pas porter atteinte à la tranquillité de ses voisins et au bon fonctionnement du service.

Au Clos Saint Victor, votre liberté de culte est respectée. Vous pouvez, si vous le désirez, prendre contact avec le représentant du culte de votre choix, personnellement, ou en demandant au personnel du service de le contacter.

CULTE CATHOLIQUE

Prêtre : Jean-Pierre BRUNET

Tél: 02.47.67.03.13

De 9h00 à 11h30 du lundi au vendredi

parjlt@catholique-tourscef.fr



12 rue du Comte de Mons
37300 JOUE LES TOURS

CULTE MUSULMAN

Imam : An-Nawani

02 47 41 58 56



rue Léon Foucault
37300 JOUE LES TOURS



CULTE JUDAÏQUE

Rabbin : Paul LEVY

06.70.12.56.60



37 rue Parmentier
37 000 TOURS

ANNEXES

IDENTIFIER UNE SITUATION DE MALTRAITANCE

Il est parfois difficile de savoir où commence la maltraitance : menacer d'une privation d'activité, est-ce du chantage, une maltraitance psychologique, ou la seule solution trouvée pour qu'une personne accepte de se nourrir ? Il est important de partager ses interrogations pour analyser objectivement une situation. L'appel au 3977 permet de ne pas rester seul et de bénéficier d'un autre point de vue.

La maltraitance, c'est :

Une atteinte à la dignité

La maltraitance se définit comme une atteinte inacceptable à la dignité de personnes vulnérables hors d'état de se défendre. Le préjudice peut recouvrir de multiples formes : d'ordre physique, psychologique, financier...

Des manquements répétés

La maltraitance est le préjudice résultant d'une multiplication de négligences, de gestes singuliers et répétés ou d'une absence d'actions appropriées qui se produisent dans une relation où il devrait y avoir de la confiance.

Un lien étroit entre l'auteur et la victime

C'est ce lien étroit, entre auteur et victime, cette emprise de l'un sur l'autre qui différencie la maltraitance des autres violences.

Ce numéro est destiné

- Personnes âgées et aux personnes handicapées, victimes de maltraitance ;
- Témoins de situations de maltraitance, entourage privé et professionnel ;
- Personnes prenant soin d'une personne âgée ou handicapée et ayant des difficultés dans l'aide apportée.

TÉMOIN OU VICTIME, QUE PUIS-JE FAIRE ?

Vous êtes confronté à une situation de maltraitance et vous vous sentez particulièrement démuni ? Quelques principes pour vous aider à faire face :

- **Etre à l'écoute de la victime**, montrer son soutien.
- **Décrire la situation** de la façon la plus objective possible, en confrontant votre perception avec le point de vue d'autres personnes (proches, membres de l'équipe...).
- **Informer de la situation** : le 3977, la hiérarchie, la police, le Procureur de la République..., suivant la situation.
- **Demeurer attentif** à l'évolution de la situation.

L'équipe du 3977 est présente pour vous soutenir à toutes les étapes.



ANNEXES

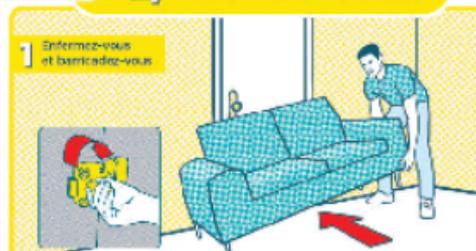
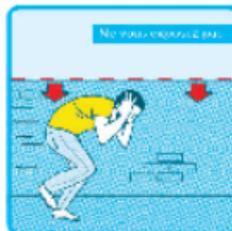
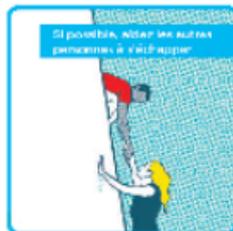
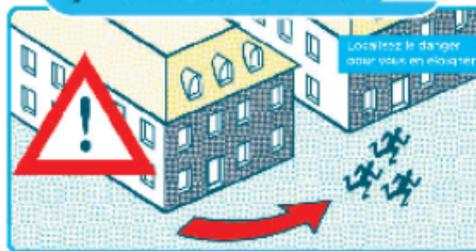
RÉAGIR EN CAS D'ATTAQUE TERRORISTE

AVANT L'ARRIVÉE DES FORCES DE L'ORDRE, CES COMPORTEMENTS PEUVENT VOUS SAUVER

1/ S'ÉCHAPPER

si c'est impossible

2/ SE CACHER



3/ ALERTER

ET OBÉIR AUX FORCES DE L'ORDRE



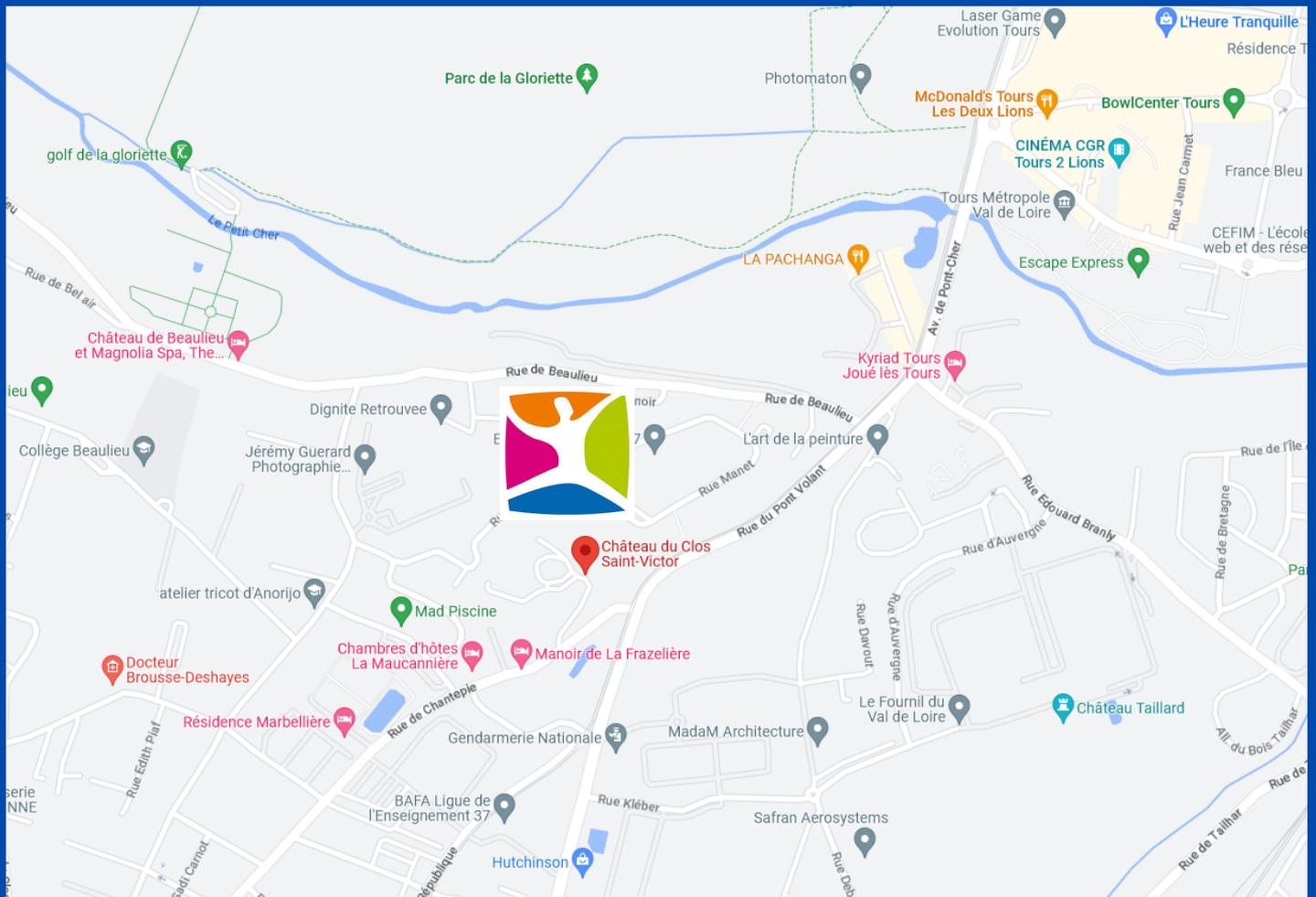
VIGILANCE

- Témoin d'une situation ou d'un comportement suspect, vous devez contacter les forces de l'ordre (17 ou 112)
- Quand vous entrez dans un lieu, repérez les sorties de secours
- Ne diffusez aucune information sur l'intervention des forces de l'ordre
- Ne diffusez pas de rumeurs ou d'informations non vérifiées sur Internet et les réseaux sociaux
- Sur les réseaux sociaux, suivez les comptes @Place_Beauvau et @gouvernementfr



Pour en savoir plus : www.gouvernement.fr/reagir-attaque-terroriste





CRF LE CLOS SAINT VICTOR

3, rue de Chantepie
37300 Joué-Lès-Tours



02.47.48.70.70



02.47.53.99.81



crf.leclos@ugecam.assurance-maladie.fr

ACCÈS

- EN VOITURE: direction Joué-Centre - rue de chantepie
- EN TRAM: station République ou Pont Volant
- EN BUS: Ligne 31 arrêt Becquerel ou appel à fil bleu pour arrêt "Clos St Victor"
- EN TRAIN: Gare de Tours puis transports en commun, ou Gare de Joué-lès-Tours



[HTTPS://WWW.GROUPE-UGECAM.FR
/SSR-LE-CLOS-ST-VICTOR](https://www.groupe-ugecam.fr/SSR-LE-CLOS-ST-VICTOR)