GROUPE UGECAM AUVERGNE LIMOUSIN POITOU-CHARENTES
Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés

SSR NUTRITION-OBESITE

# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT ADULTE

# HÔPITAL DE JOUR SSR NUTRITION OBESITE

## PRISE EN CHARGE DE L'OBESITE ADULTE – HÔPITAL DE JOUR - SOINS DE SUITE ET DE READAPTATION

**13 RUE MOLIERE – 63000 CLERMONT-FERRAND**
**TEL : 04 73 14 16 10**
**EMAIL : ssrno@ugecam.assurance-maladie.fr**
**SITE : www.groupe-ugecam.fr/hdj-nutrition-obesite**

L'Assurance Maladie
UGECAM
Auvergne Limousin Poitou-Charentes

# SOMMAIRE

MOT DE BIENVENUE ..... 1
L'UGECAM : UN OPERATEUR NATIONAL MAJEUR ..... 1
LE SSR NUTRITION OBESITE : UN ETABLISSEMENT AU SERVICE PUBLIC DEPUIS 2013 ..... 1
VUE DE L'ETABLISSEMENT ..... 1
L'EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE ..... 1
FORMALITES D'ADMISSION ..... 1
LES RECUEILS OBLIGATOIRES ..... 1
ACCUEIL AU SSR NUTRITION OBESITE ..... 1
VOS TRAITEMENTS MEDICAMENTEUX ..... 1
REGLEMENT INTERIEUR DU SSR NUTRITION OBESITE ..... 1
FAITES RESPECTER VOS DROITS ..... 1
VOTRE PRISE EN CHARGE ..... 1
VOTRE SORTIE ..... 1
FRAIS DE SEJOUR ..... 1
LA COLLECTE ET LE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES DES USAGERS DES ÉTABLISSEMENTS DE L'UGECAM CENTRE ALPC ..... 1
LA DEMARCHE QUALITE ET GESTION DES RISQUES ..... 1
APPRECIATION DE VOTRE PRISE EN CHARGE ..... 1
EXAMEN DES PLAINTES ET RECLAMATIONS ..... 1
COMMISSION DE USAGERS (CDU) ..... 1
LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE ..... 1

# MOT DE BIENVENUE

La Direction, les Médecins et l'ensemble du personnel du SSR Nutrition Obésité sont heureux de vous accueillir et de vous remettre ce livret d'accueil destiné à faciliter votre parcours de soins.

Il contient toutes les informations relatives à votre prise en charge et des conseils utiles pour découvrir l'ensemble des services proposés. Notre équipe pluridisciplinaire mettra tout en œuvre pour vous accompagner dans votre parcours de soins.

Notre objectif prioritaire est de vous apporter au quotidien des soins et des services personnalisés et de qualité avec pour enjeu d'améliorer votre santé, votre autonomie et votre réintégration sociale et / ou professionnelle.

Nous restons à votre disposition pour que vous viviez votre séjour dans les meilleures conditions possibles. Nous vous encourageons à solliciter le personnel de l'établissement qui reste à votre écoute.

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration, nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis à la fin de votre hospitalisation.

L'équipe du SSR Nutrition Obésité

SSR NUTRITION-OBESITE

# L'UGECAM : UN OPERATEUR NATIONAL MAJEUR

Issu de la création des établissements sanitaires et médico-sociaux en 1945 et de la mise en place des treize unions régionales en 2000, le groupe UGECAM (Unions pour la Gestion des Etablissements des Caisses de l'Assurance Maladie) est un groupe de l'Assurance Maladie.

Premier opérateur national de santé privé du secteur non lucratif, il est composé de 225 établissements de santé et médico-sociaux en France, compte 14 500 lits et places, emploie 13 500 professionnels et pèse 1 milliard d'euros de chiffre d'affaires consolidé.

Le groupe UGECAM représente 10 % de l'offre nationale de rééducation fonctionnelle, 7 % des soins de suite et 17 % de la réinsertion professionnelle des travailleurs handicapés.

Le groupe UGECAM gère 90 structures sanitaires principalement en soins de suite et de réadaptation (SSR), en médecine et en soins de longue durée, voire en psychiatrie.

Il gère également 135 établissements médico-sociaux dédiés aux enfants, adultes et personnes âgées en situation de handicap ainsi que des centres de réadaptation professionnelle.

## Des missions

- **SOIGNER, REEDUQUER :**

Les domaines principaux d'intervention concernent les personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap, quel que soit leur âge.

- **REINSERER :**

Pour les personnes isolées par le handicap ou la maladie, le GROUPE UGECAM développe des programmes de réinsertion dans la vie ordinaire, dont la réinsertion professionnelle.

- **ACCOMPAGNER AU QUOTIDIEN :**

Le GROUPE UGECAM accompagne toutes les personnes âgées dépendantes et les personnes en situation de handicap lourd (physique et mental) dans leur quotidien, pour les actes essentiels de la vie courante.

## Charte RSO (Responsabilité Sociétale des Organisations)

Les UGECAM s'inscrivent depuis toujours dans les valeurs de l'Assurance Maladie à l'égard des plus fragiles : solidarité, égalité, justice sociale.
Dans la continuité des engagements pris depuis plusieurs années en termes de développement durable et de qualité de services, en signant la Charte, les UGECAM s'impliquent dans la responsabilité sociétale des organisations, définie comme la contribution volontaire des organismes au développement durable : responsabilité environnementale, sociale et économique.
La charte RSO de l'UGECAM est affichée à l'accueil de l'établissement.

# LE SSR NUTRITION OBESITE : UN ETABLISSEMENT AU SERVICE PUBLIC DEPUIS 2013

En 2012, l'établissement SSR Pédiatrique Tza Nou à la Bourboule demande la création d'un Hôpital de Jour en Soins de Suite et de Réadaptation polyvalent pour les enfants, les adolescents et les adultes à Clermont-Ferrand.

En Mai 2012, le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé d'Auvergne accorde son autorisation.

En 2013, débutent les travaux et le SSR ouvre ses portes partiellement en octobre 2013.

En 2014, a lieu l'inauguration officielle de l'établissement situé aux 33-35 rue Maréchal Leclerc à Clermont-Ferrand

En 2019, le SSR Nutrition Obésité intègre de nouveaux locaux pleinement adaptés à sa prise en charge au 13 rue Molière à Clermont-Ferrand.

**20** PLACES

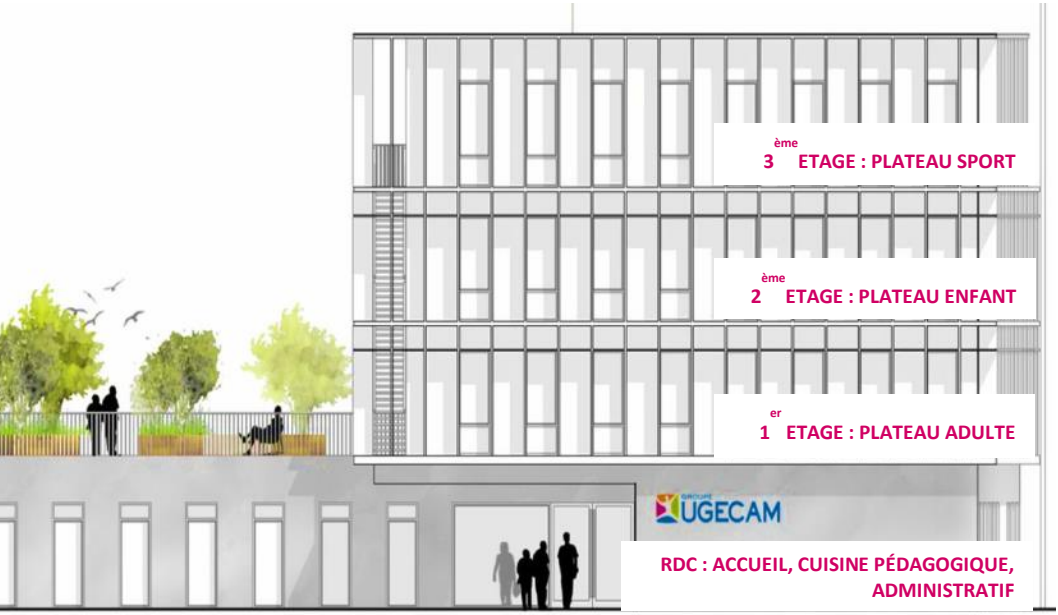
**21** PROFESSIONNELS

**70 %** D'ADULTES

**30 %** D'ENFANTS

SSR NUTRITION-OBESITE

# VUE DE L'ETABLISSEMENT



# L'EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

Au cours de votre parcours, vous rencontrerez une équipe pluridisciplinaire expérimentée, en charge de votre santé et de votre confort.
Vous pourrez reconnaître chaque professionnel qui vous entoure par l'identification des noms, prénoms et fonctions sur la tunique, ou par la présence d'un badge d'identification.

**Elle se compose de professionnels qualifiés présentés ci-dessous :**

| Personnel de prise en charge : | Autres membres du personnel : |
|---|---|
| 3 Médecins dont 1 spécialiste en nutrition | Directeur |
| 1 Infirmière | Responsable Economique et Administrative |
| 1 Diététicien | Responsable Qualité Gestion des Risques |
| 1 Psychologue | Agent Administratif |
| 3 Enseignants en Activités Physiques Adaptées | Secrétaire |
| 1 Assistante Sociale | Agent de Service Hospitalier |
| 1 Cuisinier | |

**Vos interlocuteurs sont le Directeur, le Médecin Coordonnateur, le Cadre de Santé et les Représentants des Usagers.**
**Pour obtenir un rendez-vous avec l'un d'entre eux, vous pouvez vous adresser à l'accueil.**

# FORMALITES D'ADMISSION

A votre arrivée, vous serez accueilli(e) par la secrétaire.

Les documents suivants sont à fournir :

- 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 CMU, votre attestation ;
- Si vous êtes majeur protégé, votre représentant légal (muni d'une pièce d'identité) doit être présent le jour de votre admission.

Vous serez ensuite pris en charge par le personnel soignant.

**LE DROIT À L'ANONYMAT**

**Tout patient peut demander que sa présence dans l'établissement ne soit pas divulguée**.

Dans ce cas, le dossier d'admission est constitué normalement avec une information particulière signalée aux professionnels de façon à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur la présence de l'intéressé au sein de l'établissement.

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

# LES RECUEILS OBLIGATOIRES

## Désignation de la personne à prévenir

Dès votre arrivée, vous devez désigner une (ou plusieurs) personne(s) à prévenir. Cette personne pourra être contactée si besoin par l'équipe médicale.

## Désignation de la personne de confiance

Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance (parent, proche ou médecin traitant), dès votre entrée, conformément à l'article L. 1111-6 du Code de la Santé Publique. C'est l'interlocuteur légitime du personnel médical. Cette personne peut vous accompagner et vous aider à prendre une décision. Elle peut vous assister lors de vos démarches ou lors de vos entretiens médicaux.

Cette désignation est faite par écrit et révocable à tout moment.
La personne à prévenir et la personne de confiance peuvent être la même, mais ce n'est pas une obligation.

### 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, suivant votre consentement, une photographie que l'on intègrera à votre dossier de soins.

# ACCUEIL AU SSR NUTRITION OBESITE

Vous serez accueilli(e) par l'équipe pluridisciplinaire qui vous expliquera le fonctionnement de l'établissement, évaluera vos besoins concernant les soins et les éventuels traitements à mettre en place sur prescription médicale.

L'équipe soignante est présente du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.

**Le SSR Nutrition Obésité est ouvert :**
**Du lundi au vendredi**
**De 8h30 à 17h15**

Une assistante sociale est présente dans l'établissement les lundis et vendredis.

Le service social peut vous informer, vous orienter, et/ou vous accompagner dans vos démarches administratives, d'accès à vos droits, de préparation à votre sortie avec la mise en place de mesures d'aides.

# VOS TRAITEMENTS MEDICAMENTEUX

Pour prévenir tout risque d'interaction médicamenteuse et garantir l'efficacité des traitements prescrits, le patient s'engage à :

- Informer son médecin référent, de tout traitement personnel ou toute médication extérieure à l'établissement, car quelle que soit leur nature, ces médicaments peuvent être préjudiciables une fois combinés à de nouveaux traitements ;

- En cas de non prise des médicaments prescrits ou de changement de traitement, un signalement doit être effectué auprès de l'infirmière.

# REGLEMENT INTERIEUR DU SSR NUTRITION OBESITE

De façon générale, il est indispensable de faire preuve de discrétion pour que « le silence de chacun assure la bonne prise en charge de tous » (téléphone en mode silencieux, discussions discrètes…).

Le comportement, la correction, l'amabilité et le respect entre patients et avec le personnel sont de mise en toutes circonstances.

Par mesure d'hygiène et de sécurité, il est interdit de :

- Fumer ou vapoter dans l'établissement (en application du décret n°2006-1386 du 15/11/2006) ;
- Amener un animal à l'intérieur de l'établissement. A l'exception des chiens accompagnants les patients non-voyants ;
- Utiliser son téléphone portable dans les locaux de consultation, et d'ateliers ;
- S'introduire dans les locaux des personnels sans autorisation ;
- Accéder à la terrasse du 1er étage ;
- Détenir et consommer de l'alcool et des substances illicites ;
- Détériorer les locaux, le matériel ou le mobilier mis à votre disposition ;

**Tout manquement à ces recommandations entrainera une sortie administrative.**

## CONSIGNES DE SECURITE

Des consignes de sécurité sont affichées dans les couloirs. Vous êtes prié(e) de les lire attentivement. En cas d'incendie, gardez votre calme et prévenez le personnel qui saura prendre toutes les mesures nécessaires pour votre sécurité.

## LUTTE CONTRE LE TABAC

**Vous êtes fumeur et vous voulez en finir avec votre dépendance ?**

**Parlez-en à votre médecin référent au SSR Nutrition Obésité qui vous conseillera et vous aidera dans une tentative de sevrage du tabac.**

# FAITES RESPECTER VOS DROITS

## Les directives anticipées

Vous pouvez nous faire part de vos directives anticipées, si vous le souhaitez, conformément à l'article R. 1111-17 du Code de la Santé Publique. Elles sont révocables à tout moment. L'objet de ces dernières est de permettre à la personne de faire connaître ses souhaits quant à sa fin de vie. Parlez-en à votre médecin référent au SSR Nutrition Obésité.

## Les majeurs protégés

Des mesures de protection peuvent être sollicitées pour des personnes ayant perdu tout ou partie de leurs facultés physiques ou mentales. Ces mesures sont prévues par le Code civil (articles 490 et suivants). Pour toute précision, vous pouvez vous adresser au médecin référent de votre parcours.

## Le consentement libre et éclairé

La Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé prévoit que le médecin doit respecter la volonté de la personne, après l'avoir informée des conséquences de ses choix. Même si la volonté du patient de refuser ou d'interrompre un traitement, met sa vie en danger, le médecin doit respecter cette décision.

## Votre droit d'accès au dossier médical

Après votre sortie, l'établissement conserve votre dossier médical. Conformément à l'article 1111-7 du Code de la Santé Publique, vous (ou votre ayant-droit en cas de décès) pouvez accéder directement, ou par l'intermédiaire d'un professionnel compétent choisi, aux informations concernant votre santé. La demande doit être faite par écrit auprès du

Directeur de l'établissement, accompagnée d'une photocopie de la carte d'identité et d'un règlement de 30€. Le dossier vous sera communiqué au plus tôt dans les 48H et au plus tard dans les 8 jours suivant la date de réception de la demande, ou 2 mois, pour des informations médicales datant de plus de 5 ans. Le dossier peut également être consulté sur place après avoir pris rendez-vous.

Votre dossier médical est conservé par l'établissement pendant vingt ans à compter de la date du dernier séjour. Ces informations sont conservées sous la responsabilité du référent du Département d'Information Médicale, selon des dispositions rigoureuses pour assurer la garde et la confidentialité des informations de santé.

## Confidentialité

Notre personnel est tenu au secret professionnel. Afin de respecter cette obligation, aucune information personnelle ne peut être donnée à votre entourage par téléphone. Votre médecin référent dans l'établissement peut donner des informations vous concernant à la personne que vous aurez désignée (personne de confiance) et au(x) médecin(s) de votre choix.

## Droit à l'image

Au début de votre prise en charge, nous vous proposons de vous photographier afin d'intégrer cette photographie à votre dossier médical informatisé. Cette procédure s'intègre à l'identitovigilance qui est le système de surveillance et de prévention des risques d'erreurs liés à l'identification du patient. Nous vous informons également que des photographies pourraient également avoir lieu lors d'événements au sein de notre établissement.

## Informatique et liberté

Les logiciels utilisés ont été déclarés auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.) qui a pour mission de faire respecter la loi.
Vous disposez, conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour toute information vous concernant.

# VOTRE PRISE EN CHARGE

Le bulletin d'hospitalisation (ou de situation) vous servira de justificatif d'absence à votre travail pendant votre parcours. Vous pouvez le demander le jour de votre rendez-vous à la secrétaire.

Après votre demi-journée d'admission et la rencontre de l'ensemble des professionnels de prise en charge, vous serez recontacté par la secrétaire pour débuter votre parcours de soins. Vous recevrez également un courrier reprenant l'ensemble des dates de vos visites dans l'Etablissement.

## Première partie du cycle : LES ESSENTIELS (12 séances)

Pendant les 6 premiers mois, vous serez présent au sein du SSR Nutrition Obésité un après-midi toutes les 2 semaines pour les ateliers collectifs. Cela correspond à votre cycle d'essentiels. Lors de chacune de vos venues, vous aurez l'opportunité de pratiquer une activité physique. Deux fois sur trois, vous participerez à un atelier en cuisine pédagogique (préparation d'un repas ou d'une collation).

En fonction des disponibilités de chacun, des consultations individuelles pourront compléter ces venues. Elles seront programmées à votre demande et/ou à celle des professionnels. N'hésitez pas à faire connaître vos besoins en consultation !

## Deuxième partie du cycle : LES EVENTUELS (12 séances)

A la suite des essentiels, vous pourrez bénéficier du cycle d'éventuels. Il s'agit également d'ateliers collectifs. Votre venue au SSR Nutrition Obésité se fera de la même façon que pour la première partie de prise en charge :

un après-midi toutes les 2 semaines. Pendant cette période, il vous sera proposé d'assister à des groupes diététiques, psychologiques, infirmiers, de pratiquer une activité physique et de participer à des ateliers en cuisine pédagogique.

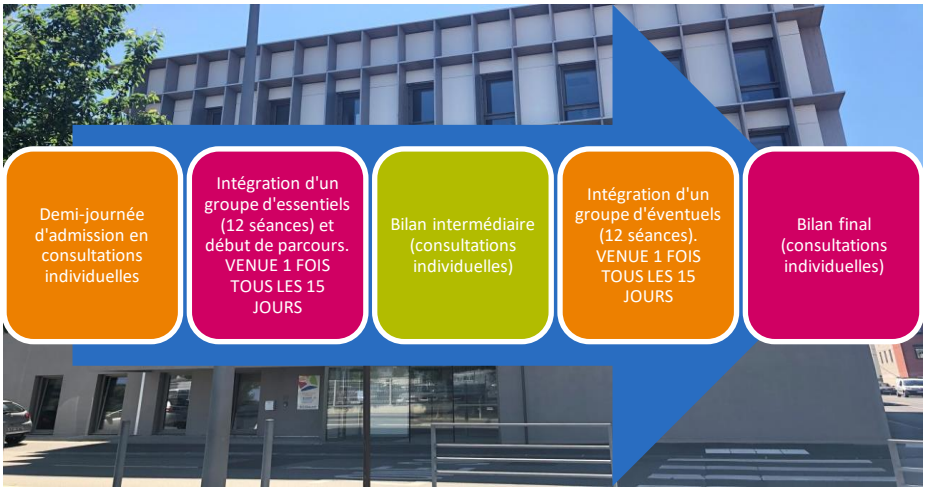
En fonction des disponibilités de chacun, des consultations individuelles pourront compléter ces venues. Elles seront programmées à votre demande et/ou à celle des professionnels. N'hésitez pas à faire connaître vos besoins en consultation !

## Bilan intermédiaire et bilan final :

Entre les deux cycles (essentiels et éventuels), vous rencontrerez l'équipe de prise en charge afin d'établir votre bilan intermédiaire. Ce dernier a donc lieu à la mi-parcours de votre programme de soins.

Au terme du cycle d'éventuels, de nouvelles rencontres auront lieu avec l'ensemble des professionnels. Il s'agira de votre bilan final.

Ces temps de bilans seront propices à l'échange de vos ressentis, évolutions et besoins. Ils permettront en outre de faire le point sur l'atteinte de vos objectifs.



# VOTRE SORTIE

Vous avez le droit de mettre un terme à votre prise en charge avant la fin prévue. Dans ce cas, vous devez rencontrer votre médecin référent au SSR Nutrition Obésité et/ou l'infirmière.

Au moment de votre sortie, différents documents vous seront remis :

- Les documents médicaux :
  - pour la continuité des soins, un compte-rendu médical sera adressé à votre médecin traitant.

Si vous avez un Dossier Médical Partagé ouvert et avez donné votre consentement à son alimentation, une copie de la lettre de sortie y sera déposée.

Si vous souhaitez remercier le personnel qui vous a soigné, faites-le de vive voix ou manifestez votre intention dans le questionnaire de sortie.

# FRAIS DE SEJOUR

En hospitalisation de jour au SSR Nutrition Obésité, les tarifs des prestations sont fixés annuellement par l'Agence Régionale de Santé (ARS).

## Ces coûts sont composés :

- Des frais d'hospitalisation pris en charge par votre sécurité sociale (80%)
- Du ticket modérateur (20%)

## Que reste-t-il à votre charge ?

Le ticket modérateur, si votre mutuelle ne le prend pas en charge.

Dans ce cas, l'Etablissement vous demandera le règlement, par chèque ou espèces de cette somme.

# LA COLLECTE ET LE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES DES USAGERS DES ÉTABLISSEMENTS DE L'UGECAM CENTRE ALPC

L'organisme s'est engagé en faveur du respect de la vie privée et des droits des personnes en nommant un Correspondant Informatique et Liberté dès 2007 puis en 2018, un Délégué à la Protection des Données à l'entrée en vigueur du RGPD.

Celui-ci remplit les missions suivantes :

- Veille au respect des obligations prévues par la loi en matière d'informatique et de libertés ;
- Prend acte des réclamations des personnes quant au traitement des données ;
- Informe le responsable des traitements des manquements constatés et peut ensuite saisir la CNIL. Il est chargé d'assurer de manière indépendante la conformité des traitements à la législation et d'en tenir une liste accessible à toute personne en faisant la demande.

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

**Courriel :** dpo.ug-centre@ugecam.assurance-maladie.fr

**Adresse postale :** UGECAM Centre, Délégué à la Protection des Données, 18, rue Théophile Chollet 45000 Orléans

Cet établissement dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients, des résidents et des usagers, à assurer la facturation des actes et la télétransmission des données aux caisses de sécurité sociale, à assurer la délivrance des médicaments, et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du service.

Les informations recueillies lors de votre séjour, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit, et au service de facturation pour les données administratives.

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations vous concernant. Sauf opposition de votre part, certains renseignements, recueillis au cours de votre séjour, pourront faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (articles 26, 27, 34, et 40 de la loi n° 78-17). Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement et sont protégées par le secret médical. Ces informations médicales à caractère personnel peuvent être hébergées à l'extérieur de l'établissement, par un hébergeur agréé, afin d'en garantir leur conservation, leur archivage et leur sécurité, mais aussi d'en assurer la confidentialité et la pérennité. Elles restent accessibles uniquement par les seuls établissements et professionnels de santé en charge de votre dossier. Le dossier médical est conservé, en dehors de quelques cas particuliers, pendant une durée légale définie par la loi en vigueur qui est de 20 ans à compter du dernier séjour ou de la dernière consultation externe dans l'établissement (Instruction ministérielle DHOS/E1/ DAF/DPACI n° 2007-322 du 4 août 2007).

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, Conformément à la règlementation 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.

Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

# LA DEMARCHE QUALITE ET GESTION DES RISQUES

Afin que l'hospitalisation se passe dans les meilleures conditions, notre organisation est centrée sur la recherche permanente de la qualité de la part des praticiens, du personnel et de l'encadrement.

Le patient est au cœur du dispositif qui doit concourir à lui offrir des conditions d'accès aux soins idéales en terme d'efficacité et de sécurité et des conditions de séjour confortables et agréables.

Pour cela, notre établissement met en œuvre des démarches dans le domaine de la maîtrise de la qualité et de la prévention des risques.

Le SSR Nutrition Obésité a été certifié en A sans réserve selon le référentiel V2014 de la HAS (Haute Autorité de Santé).

Dans le cadre de cette démarche, l'établissement est évalué tous les deux ans par la HAS sur l'Indicateur pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (IQSS). Les résultats sont affichés à l'accueil.

Cette volonté repose sur une politique de progrès élaborée annuellement par une équipe de professionnels qui composent le Comité de Pilotage de la Qualité et de la Gestion des Risques (COPIL) et la Conférence Médicale d'Etablissement (CME).

Cette Conférence coordonne les actions des différentes commissions compétentes :

- C.L.I.N. : Comité de Lutte Contre les Infections Nosocomiales
- C.L.A.N. : Comité de Liaison Alimentation Nutrition
- C.L.U.D : Comité de LUtte contre la Douleur
- Co.ME.DIMS : Comité des Médicaments et des Dispositifs Médicaux

## CLIN

Les infections nosocomiales sont des infections contractées au cours d'un séjour hospitalier.

Les missions du CLIN sont :

- Organiser et coordonner la prévention et la surveillance des infections nosocomiales ;
- Elaborer, en collaboration avec l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène, les protocoles portant sur le déroulement des soins et l'hygiène ;
- Evaluer les pratiques professionnelles dans le but de les améliorer ;
- Participer à la formation des professionnels à l'hygiène ;
- Rédiger chaque année un rapport d'activité et participer aux enquêtes nationales en collaboration avec les organismes de référence.

Chaque année, notre établissement est évalué sur les actions et les résultats obtenus pour la lutte contre les infections nosocomiales.
À partir de cette évaluation, le ministère de la santé publie sur le site www.scopesante.fr un tableau de bord présentant les résultats.

Les résultats des indicateurs du bilan LIN (Lutte contre les infections nosocomiales), pour notre établissement, sont affichés à l'accueil.

Vous et votre entourage contribuez à cette lutte en appliquant les règles simples que vous recommandera le personnel soignant :

- Hygiène des mains ;
- Utilisation des produits hydro-alcooliques à chaque fois que vous entrez ou sortez d'une pièce.

L'objectif du CLIN est de vous assurer, lors de votre séjour, la meilleure sécurité des soins possible.

## 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.

Les missions du CLAN sont :

- Améliorer la prise en charge nutritionnelle des patients ;
- Améliorer la qualité de l'ensemble de la prestation liée à l'alimentation et la nutrition ;
- Evaluer l'existant et proposer des objectifs d'amélioration dans la prise en charge nutritionnelle.

## CLUD

Les missions du CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur) sont les suivantes :

- Améliorer la prise en charge de la douleur des patients pris en charge, quel que soit le type de douleur, l'ancienneté et le contexte en tenant compte de la spécificité de notre spécialité de Rééducation/Réadaptation ;
- Evaluer l'existant et proposer des objectifs d'amélioration pour la prise en charge de la douleur et dans le cadre de la politique d'amélioration de la qualité, en favorisant la rédaction et l'utilisation du protocole dans le respect des travaux de l'HAS ;
- Promouvoir et favoriser tout type de formation professionnelle pour le personnel médical et paramédical.

Vous pouvez vous rapprocher du personnel soignant durant votre séjour pour lui faire part de toute douleur dont vous souffrez.

## LES VIGILANCES SANITAIRES

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

# APPRECIATION DE VOTRE PRISE EN CHARGE

L'écoute de nos patients est primordiale pour la dynamique permanente d'amélioration de la qualité de prise en charge.
Ainsi, nous vous remercions de compléter les questionnaires de satisfaction anonymes remis au milieu et à la fin de votre parcours (au moment de votre bilan intermédiaire et final), et de le déposer dans l'urne située dans la salle d'attente du rez-de-chaussée ou au secrétariat.

Vos appréciations et remarques seront traitées avec toute l'attention qu'elles méritent.
Toutes les informations recueillies sont analysées afin d'améliorer la qualité de notre prise en charge.

**PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE ET LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE**

La maltraitance est inacceptable, quels que soient le degré et les formes qu'elle revêt.

L'UGECAM a, pour tous ses établissements, un référentiel définissant les circuits relatifs à la maltraitance, les signalements entre le siège, les établissements et les Tutelles.
Elle développe une politique de prévention et d'accompagnement des professionnels pour mettre en œuvre une véritable culture de la bientraitance par des formations adaptées.

Si vous ou un de vos proches estimez être en situation de maltraitance, parlez-en à votre médecin référent au SSR Nutrition Obésité ou au cadre de santé.

**Un numéro national contre la maltraitance est à votre disposition : 3977**

# EXAMEN DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

En application de l'art. 1112-91/92/93/94 du Code de la santé publique, vous pouvez exprimer vos griefs soit :

- Oralement auprès des responsables des services de l'établissement ;
- Par écrit en adressant un courrier au directeur de l'établissement.

Les plaintes et réclamations écrites, adressées à l'établissement, sont transmises à son représentant légal.

La direction s'engage à vous apporter une réponse dans les meilleurs délais, et à vous aviser de la possibilité qui vous est offerte de saisir un médiateur, ou de procéder directement à cette saisine.

Le médiateur médical est compétent pour les plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical, tandis que le médiateur non médical est compétent pour des plaintes ou des réclamations étrangères à ces questions.

Si une plainte ou une réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Dès sa saisie, le médiateur organise une rencontre avec vous.

A cette issue, le médiateur, après éventuellement avis des membres de la Commission des Usagers (CDU), formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou vous informe des voies de conciliation ou des recours disponibles.

## COMITE ETHIQUE DU SSR NUTRITION OBESITE

Une éthique est un ensemble de règles morales que se donne un individu ou un groupe d'individus, qui jalonne sa route et structure ses actions.

Le comité éthique au sein de l'établissement est composé de professionnels nommés et volontaires.

Son rôle est de :

- Collaborer à l'élaboration des politiques de l'établissement dans leurs perspectives éthiques ;
- Répondre aux demandes de consultations sur des problématiques particulières provenant du personnel de l'établissement et des usagers, facilitant une prise de décision plus éclairée ;
- Assurer une fonction de conseils auprès des intervenants lorsqu'ils s'interrogent sur les aspects éthiques d'une décision à prendre dans leur relation professionnelle avec un usager.

# COMMISSION DE USAGERS (CDU)

La loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016, de modernisation de notre système de santé, oblige tout établissement de santé à mettre en place une Commission des Usagers (CDU) qui a pour but :

- De veiller au respect des droits des usagers ;
- De contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de la prise en charge.

Le patient a la possibilité d'exprimer ses griefs auprès des Représentants des Usagers (RU).

Le Représentant des Usagers est un bénévole d'une association de santé agréée qui fait part de vos besoins et exerce votre droit de regard au sein de l'établissement.

La CDU est composée de :

1 Président
1 Vice-Président
1 Médiateur médical titulaire
1 Médiateur médical suppléant
1 Médiateur non médical titulaire
1 Médiateur non médical suppléant
2 Représentants des usagers -Membres titulaires
2 Représentants des usagers - Membres suppléants

**La composition nominative de la CDU est affichée à l'accueil.**

# LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE

*Annexe à la 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.*

## PRINCIPES GENERAUX

**1.** Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

**2.** Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

**3.** L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

**4.** Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

**5.** Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

**6.** Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

**7.** La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

**8.** La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

**9.** Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

**10.** La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

**11.** La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçu. 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.

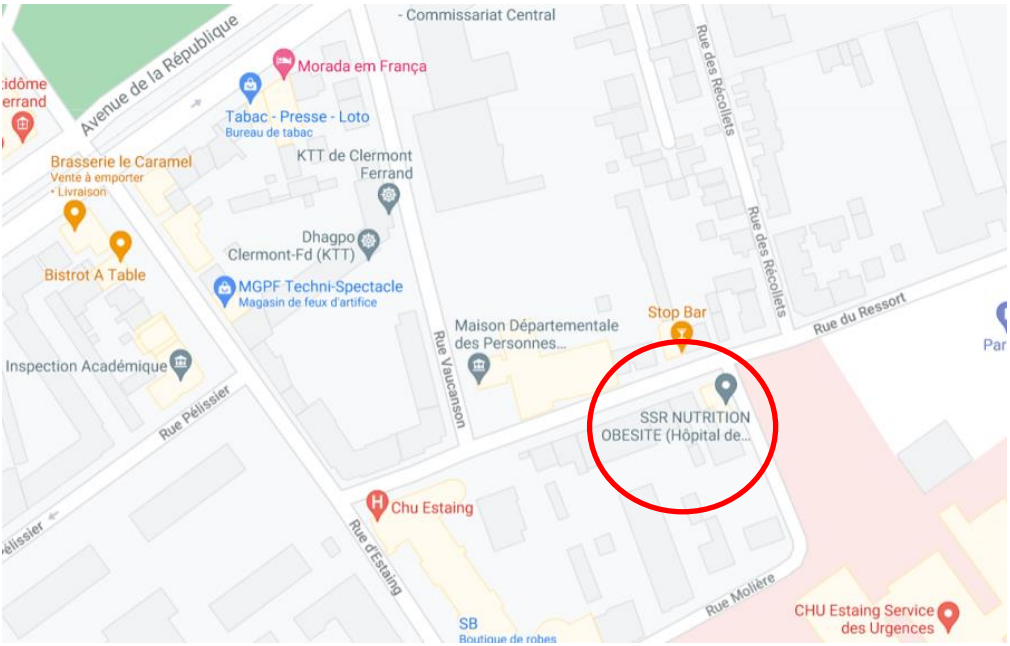
GROUPE UGECAM AUVERGNE LIMOUSIN POITOU-CHARENTES

Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés

# SSR NUTRITION-OBESITE

SSR NUTRITION-OBESITE

# HÔPITAL DE JOUR - SOINS DE SUITE ET DE READAPTATION

**13 RUE MOLIERE – 63000 CLERMONT-FERRAND**
**TEL : 04 73 14 16 10**
**EMAIL : ssrno@ugecam.assurance-maladie.fr**
**SITE : www.groupe-ugecam.fr/hdj-nutrition-obesite**

**ACCES TRANSPORTS EN COMMUN :**
**Tram : Ligne A - arrêt Stade Marcel Michelin**
**Bus : Ligne B - arrêt CHU Estaing**