

La Chênaie



LIVRET **D'ACCUEIL**

SOINS MÉDICAUX
ET DE RÉADAPTATION

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.



Madame, Monsieur,

Bienvenue au centre de la Chênaie, un établissement du groupe UGECAM (Union pour la Gestion des Etablissements des Caisses de l'Assurance Maladie). Nous en portons les valeurs de solidarité, de responsabilité et d'innovation.

Fondé en 1974 à Verneuil-sur-Vienne, le Centre La Chênaie a pour mission de fournir des soins médicaux et de réadaptation aux patients après une hospitalisation ou dans le cadre du suivi de maladies chroniques. Depuis ses débuts, l'établissement s'adapte en permanence aux besoins des usagers en intégrant des technologies modernes et des approches novatrices.

En collaboration avec nos équipes pluridisciplinaires nous construisons avec vous votre projet de soins. Votre implication et vos échanges avec les équipes sont des éléments essentiels pour votre rétablissement. Tout au long de votre parcours, vos droits fondamentaux sont respectés et vos besoins sont pris en compte. Dans ce cadre, nous avons également à cœur d'impulser une dynamique forte et durable grâce à notre partenariat avec les Représentants des Usagers impliqués dans notre Commission.

La Direction et la Commission Médicale d'Établissement jouent un rôle clé en facilitant les liens avec les hôpitaux et cliniques du territoire. Elles soutiennent également les équipes médicales et soignantes dans leurs démarches d'amélioration continue. Nous travaillons en équipe, avec efficacité et sécurité dans un esprit de coordination afin de promouvoir la qualité et la sécurité des soins et de vous offrir un accompagnement optimal tout au long de votre séjour.

Dans ce cadre et conformément à nos engagements en matière de qualité, de sécurité des soins et de bientraitance, nous sommes à votre écoute à chaque étape. Votre participation active est encouragée : vous pourrez nous faire part de vos observations à travers deux questionnaires de satisfaction disponibles à votre septième jour d'hospitalisation et en fin de séjour.

Ce livret vous servira de guide tout au long de votre séjour et nous espérons qu'il contiendra toutes les informations nécessaires afin de répondre à vos attentes.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

Aymeric Buisson

Directeur



/12

ADMISSION

Création de dossier
Identitovigilance
Droit à l'anonymat
Objets de valeurs
Frais de séjour
Frais de transport

/14

**SERVICE
ET BIEN-ÊTRE**

Hébergement
Repas et boissons
Linge
Courriers/journaux
Coiffeuse
Pédicure
Aides linguistiques
Tabac
Associations
Culte

/16

VISITES

Accompagnant
Autorisation absence
Conduite d'un véhicule
personnel

/17

VOTRE SORTIE

Conditions
Moyens de transport



UGE CAM National, un groupe de l'assurance maladie

Créé entre 1998 et 2000, organisme de droit privé à but non lucratif.

Les UGE CAM gèrent les Établissements de Santé Privés d'Intérêt Collectif (ESPIC) de l'Assurance Maladie. Avec plus d'1 Milliard de CA, le groupe UGE CAM est le 1^{er} opérateur de santé privé non lucratif, particulièrement impliqué dans les Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR). Le groupe UGE CAM compte :

- **246 établissements en France,**
- **15 500 lits et places,**
- **14 000 professionnels.**

La Chênaie

Un peu d'histoire

2000, le centre de convalescence et de réadaptation « La Chênaie » qui était géré par la CPAM est maintenant géré par l'UGE CAM.

2001, Mr le Directeur de l'ARH (Agence régionale de l'Hospitalisation), Président de la Commission exécutive de l'ARH accordait la confirmation d'autorisation de 81 lits de soin de suite et de réadaptation.

2006 : la construction du nouveau bâtiment étant terminée, ouverture SSR après autorisation des différentes commissions (sécurité...).

Mars 2022 : Ouverture de l'HDJ « Programme Ambulatoire de Soins et d'Activités Physiques Adaptées ».

Aujourd'hui

Le Centre La Chênaie s'inscrit pleinement dans les objectifs de santé publique impartis par l'Agence Régionale de Santé. L'établissement est composé d'un SMR, un HDJ et un EHPAD de 76 lits dont 60 lits d'Hébergement Permanent et 16 lits d'Hébergement temporaire.

Nos locaux

Au Rez-de-jardin

- Plateau technique de rééducation, salle d'activités, accès au parc et au parcours de marche, cuisine.
- Bureau de la psychologue.
- Bureau des Représentants des usagers.

Au Rez-de-chaussée

- Hall d'accueil.
- Services administratifs.
- Bureaux des Conseillères en économie sociale et familiale.
- Secteur de soins de la **Mer** (chambres 001 à 032).
- Bureau médical, du secrétariat médical et de la responsable des soins.

Au 1^{er} étage

- Secteurs de soins de la **Campagne** (chambres 125 à 149), de la **Montagne** (chambres 103 à 124) et du **Patio** (chambres 101, 102 et 121 à 128).
- Bureaux des 3 médecins, du secrétariat médical, de la responsable des soins.

MISSIONS & OBJECTIFS

La prise en soins des patients s'articule selon les déficits et les besoins autour de plusieurs types de réadaptation :

- réadaptation fonctionnelle,
- réadaptation aux gestes de la vie quotidienne,
- réadaptation sociale avec la restitution de la confiance en soi,
- restauration des rythmes de vies,
- recherche d'une meilleure adaptation au milieu de vie.

Les missions

- la poursuite et le suivi des soins et du traitement,
- l'organisation du retour à domicile,
- une prise en soins des patients en fin de vie et un accompagnement adapté de leur entourage.

Des prises en charge diversifiées au sein d'une offre de soins graduée

En complément des soins médicaux et curatifs dispensés, un patient est pris en charge en établissement de SMR pour :

- une rééducation, pour recouvrer le meilleur potentiel de ses moyens physiques, cognitifs et psychologiques. Autant que possible, l'objectif est de restituer intégralement l'organe lésé ou sa fonction optimale.
- une réadaptation, pour l'accompagner si les limitations de ses capacités s'avèrent irréversibles. Le but est de permettre au patient de s'adapter au mieux à ces limitations et de pouvoir les contourner autant que possible.
- une réinsertion, pour aller au-delà des soins médicaux et garantir une réelle autonomie au patient – dans sa vie familiale et professionnelle – afin qu'il recouvre au maximum les conditions de vie qui précédaient son séjour hospitalier. La réinsertion représente donc l'aboutissement d'une prise en charge totalement personnalisée du patient.

La prise en soins spécialisée des affections des systèmes digestifs, métaboliques et endocriniens (secteur de soins de la Mer)

Les objectifs

- influencer favorablement le processus évolutif des maladies,

- préserver et améliorer la réinsertion des patients dans leur milieu de vie,
- assurer aux patients la meilleure condition physique, mentale et sociale possible ainsi qu'une meilleure qualité de vie en collaboration avec les établissements adresseurs,
- assurer la continuité des soins.

La prise en soins des patients en soins palliatifs (secteur de soins du Patio)

L'établissement reçoit des patients atteints de maladie grave évolutive ou terminale.

Les objectifs

- assurer des soins actifs et continus afin de soulager les douleurs physiques ainsi que les autres symptômes en prenant en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle,
- accueillir et accompagner l'entourage des patients en soins palliatifs avec l'aménagement d'un espace dédié.

L'HDJ

Depuis mars 2022 une nouvelle offre de soins est proposée au SMR La Chênaie.

Au cours de ce programme de 6 semaines s'intégrant dans le parcours de soins, les patients bénéficient d'un grand nombre de soins de support permettant une prise en charge globale.

Le programme « **PAS A PAS** » (Programme Ambulatoire de Soins et d'Activités Physiques Adaptées), est proposé en hôpital de jour en groupes de 8 patients maximum sur une durée de 6 semaines.

Les patients peuvent intégrer cette nouvelle offre de soins à n'importe quel stade de la maladie.

Orientés par leur oncologue ou leur médecin généraliste, ils sont accueillis trois matinées par semaine pendant les trois premières semaines, puis quatre après-midis par semaine pendant les trois semaines suivantes, dans un pavillon dédié uniquement à cette activité.

Chaque demi-journée comprend 3 heures de prise en charge avec une heure dédiée à l'activité physique adaptée et 2 autres heures se répartissent entre 12 soins de support différents.

LES ÉQUIPES

Équipe médicale



La surveillance médicale est assurée 24h/24h par les médecins salariés de l'établissement. Une convention avec le CHU permet l'intervention d'un médecin rééducateur et d'un médecin infectiologue. Les médecins de l'établissement peuvent recevoir vos familles sur rendez-vous à prendre auprès de la secrétaire médicale du secteur.

Équipe paramédicale

Sous la responsabilité d'un responsable de soins, l'équipe paramédicale dispense les soins qui vous sont nécessaires. Cette équipe est composée de :

- aides soignant(e)s,
- diététicienne,
- infirmier(e)s diplômé(e)s d'état,
- kinésithérapeutes et de professeurs d'activités physiques adaptées,
- psychologue.

Des étudiants paramédicaux peuvent être présents lors de votre séjour et sont susceptibles de participer aux soins. Votre accord sera alors nécessaire.

Des professionnels de rééducation salariés de l'établissement vous dispenseront des soins sur prescription médicale. Leur objectif est de permettre au patient de récupérer une autonomie fonctionnelle optimale pour une réintégration familiale, sociale et professionnelle.

Une diététicienne veille à la qualité et à l'équilibre de l'alimentation et prend en compte l'état de santé de chaque personne dans l'alimentation.

Équipe pharmacie

L'établissement est doté d'une Pharmacie à usage interne (PUI) qui assure la délivrance des traitements médicamenteux prescrits par les médecins de l'établissement.

Elle développe la conciliation médicamenteuse dont l'objectif est de sécuriser le circuit du médicament de l'entrée du patient jusqu'à sa sortie.

Équipe administrative



Une équipe administrative est composée de services de :

- Accueil et facturation,
- Comptabilité,
- Qualité et gestion des risques,
- Ressources financières,
- Ressources humaines,
- Secrétariat médical



Cette équipe a pour objectifs de :

- Créer les conditions d'accueil optimales des patients et des professionnels,
- Accompagner les patients tout au long de leur hospitalisation,
- S'assurer du suivi de la gestion de leur dossier administratif

Équipes logistique et technique

- Le Centre La Chênaie est équipé d'une cuisine qui produit environ 500 repas par jour dans le respect des règles de qualité et d'hygiène, appelées règles HACCP.
- L'équipe bionettoyage et blanchisserie contribuent à garantir l'hygiène et la propreté des locaux afin d'améliorer la qualité de vie quotidienne des patients.
- L'équipe technique garantit la maintenance des locaux et des équipements médicaux afin de contribuer à la sécurité des biens et des personnes.

Service social

2 conseillères en économie sociale et familiale sont à votre disposition pour :

- effectuer un bilan social systématique au cours de la première semaine de votre arrivée lors d'un entretien,
- faciliter votre retour à domicile en vous accompagnant, si nécessaire, dans les démarches pour mettre en place différents services de soutien à domicile dont vous auriez besoin (aide-ménagère, portage de repas, infirmier(e), téléassistance),
- vous informer sur les aides existantes auxquelles vous pouvez prétendre,
- vous orienter dans votre choix d'une structure de vie adaptée à vos besoins, en tenant compte de vos souhaits et de votre état de dépendance.

Charte éthique,



10 grands principes à retenir



En savoir plus sur www.espace-ethique.org/charte-grand-age

1 Reconnaître chaque personne dans son humanité et sa citoyenneté, dans son inaliénable dignité et dans son identité singulière. Lui témoigner solidarité, considération et sollicitude quel que soient son âge, son état de santé, ses capacités ou son mode de vie.

2 Favoriser l'exercice par la personne de l'ensemble de ses potentialités. Se préoccuper de l'effectivité de ses droits. Préserver le plus possible son intégrité, son bien-être, son confort et ses intérêts, tout en réduisant au maximum les restrictions éventuelles à l'exercice de ses libertés.

3 Être à l'écoute de ce que la personne sait et de ce qu'elle exprime. L'informer de façon honnête, adaptée et respecter ses décisions. S'assurer de son consentement ou, à défaut, de son assentiment. Tenir compte de son histoire, de sa culture et de ce à quoi elle attache de la valeur.

4 Garantir un accès équitable à des soins et à des aides appropriés. Faire en sorte que la personne puisse bénéficier, au moment opportun, d'une évaluation de sa situation et de ses besoins. Évaluer l'impact des interventions sur le bien être global de la personne.

5 Protéger le droit pour chaque personne d'avoir une vie sociale, une vie familiale, une vie affective et une vie intime. Respecter son droit à la vie privée, préserver le plus possible son intimité ainsi que la confidentialité des informations et des données qui la concernent.



6 Accompagner la personne de manière globale et individualisée, même lorsque des aides ou des soins importants sont nécessaires. Tenir compte de l'ensemble de ses besoins physiques, psychiques et sociaux. Favoriser son autonomie de vie et son inclusion dans la société.

7 Faire en sorte que chacun puisse bénéficier, jusqu'au terme de son existence, d'une meilleure qualité de vie possible. Permettre aux personnes qui le souhaitent d'indiquer à l'avance leurs préférences et leurs volontés. Prendre soin des mourants et honorer les défunts.

8 Respecter dans leur diversité les savoirs, les compétences, les rôles et les droits des familles et des proches. Soutenir les aidants familiaux et les proches aidants. Si la personne accompagnée n'y est pas opposée, s'efforcer de bâtir avec eux des liens de coopération et de confiance mutuelle.

9 Prendre soin des professionnels et des bénévoles, les considérer et les soutenir dans leur engagement auprès des personnes. Faire en sorte qu'ils se sentent écoutés et reconnus dans leurs compétences. Les sensibiliser au repérage et à la prévention des maltraitances.

10 Prendre des décisions informées, réfléchies et concertées, dans l'intérêt de tous. Encourager la production de savoirs et la remontée des informations. Préserver des espaces pour le questionnement et la réflexion. Renforcer la collégialité des décisions en consultant l'ensemble des personnes concernées.

BIENTRAITANCE

L'établissement développe une démarche centrée autour des pratiques et attitudes professionnelles bienveillantes. Si vous ou un de vos proches estime(z) être en situation de maltraitance, que ce soit en institution ou à domicile, vous pouvez appeler le 3977 du lundi au vendredi de 9h à 19h (Association Alma). Ce numéro s'adresse aux personnes âgées et aux personnes handicapées victimes de maltraitance, aux témoins de situations de maltraitance, à l'entourage privé et professionnel, aux personnes prenant soin d'une personne âgée ou handicapée et ayant des difficultés dans l'aide apportée.



Questionnaires de satisfaction des patients

Le questionnaire de la semaine suivant votre admission.

La responsable des soins de votre service vous questionnera dans la semaine suivant votre admission au Centre La Chênaie afin de recueillir votre niveau de satisfaction sur votre prise en charge (administrative, médicale et paramédicale).

Le questionnaire de satisfaction des patients.

Le questionnaire de satisfaction permet de formaliser vos satisfactions comme vos doléances sur vos conditions d'hospitalisation, que vos appréciations portent sur les soins, les professionnels qui ont assuré votre prise en charge et votre accompagnement ou sur les prestations hôtelières. Ce questionnaire est à transmettre au service facturation le jour de votre sortie.

A partir de l'examen et du traitement des questionnaires recueillis l'établissement organise un suivi de la qualité de l'accueil et des soins de ses patients, dans le but d'améliorer le service rendu.

Vous serez également sollicités à distance de votre sortie par l'envoi d'un questionnaire de satisfaction (e-satis) sur votre adresse mail.



Éloges, observations ou propositions, réclamations

L'usager étant au cœur de la démarche d'amélioration continue de la qualité de l'établissement, le Centre La Chênaie prend en compte les besoins et l'expression de la personne accueillie. Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné ou demander à rencontrer la personne déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation.

Commission des usagers (CDU)

Les missions de la C.D.U. :

- Assister les usagers et leurs proches et analyser leurs réclamations.
 - Veiller au respect de leurs droits et faciliter leurs démarches.
 - Assister et orienter les usagers et leurs proches qui s'estiment victimes d'un préjudice et les informer des voies de recours gracieux ou juridictionnels dont ils disposent.
 - Participer à l'organisation des parcours de soins et à la politique de la qualité et de la sécurité des soins.
- Un local est dédié et identifié pour les représentants des usagers.
- Contribuer, par ses avis et recommandations, notamment dans le cadre de son rapport annuel d'activité, à l'amélioration de la qualité de votre prise en charge. Vous avez la possibilité de saisir un médiateur, médecin ou non médecin, de la Commission Des Usagers ainsi qu'un représentant des usagers.
 - Assurer une permanence 4 fois par an.

Déclaration d'un évènement indésirable

Patient, consommateur ou usager vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant sur ce portail les événements sanitaires indésirables.

Vous avez la possibilité de rédiger une déclaration sur le portail :

<https://signalement.social-sante.gouv.fr/#/accueil>

BIENTRAITANCE

Vos Droits Pas à Pas, un parcours éducatif...

Dans le cadre d'un appel à projet financé par l'Agence Régionale de Santé de la Nouvelle Aquitaine l'établissement a créé en extérieur un « sentier d'interprétation » éducatif d'une distance de 200 mètres sur une boucle et dénommé « vos droits pas à pas ». Ce parcours présente 11 panneaux d'information des principaux droits des patients. Des QR Codes sur chaque panneau renvoient aux pages internet des différentes associations régionales.



Les objectifs de ce parcours éducatif :

- Rendre les droits des patients lisibles de façon permanente.
- Encourager la marche en extérieur et les bénéfices attachés à cette activité en matière de développement et de conservation de l'autonomie des patients.
- Favoriser les échanges entre professionnels et usagers lors de l'accompagnement de ceux-ci sur le parcours par les professeurs d'activités physiques adaptées et les aides-soignants.
- Communiquer auprès de tous les publics dont les différentes associations existantes.

Vous aurez la possibilité d'évaluer votre niveau de satisfaction de ce dispositif dans les questionnaires de sortie qui vous sont remis.

L'établissement La Chênaie a été certifié sans recommandation par la HAS (Haute Autorité de Santé) depuis le 08 Juillet 2020. Pour cela l'ensemble des professionnels participent à des groupes de travail pluridisciplinaires afin d'améliorer leurs pratiques, garantissant ainsi une prise en charge répondant au mieux à vos besoins.

ENGAGEMENT QUALITÉ

Notre système qualité est engagé dans un processus dynamique centré sur le patient et son expérience afin d'améliorer constamment la prise en charge dans l'établissement.



Pierre-Jean POULAIN
Responsable qualité
gestion des risques



Hygiène des locaux

Nous respectons strictement les recommandations professionnelles relatives à l'entretien des locaux. Des audits et prélèvements des surfaces sont effectués de façon régulière. Pour des raisons d'hygiène, aucun animal domestique ne peut être admis dans l'établissement (loi du 31 juillet 1991).

Nous demandons de ne pas conserver de denrées alimentaires ni de fleurs coupées ou de plantes dans les chambres.



Sécurité des biens et des personnes

Le bâtiment et ses équipements sont inspectés à fréquence régulière par la commission de sécurité du département le 09/06/2022. La maintenance des matériels est assurée par des entreprises extérieures, et l'entretien courant du bâtiment par notre service technique. Le personnel est formé annuellement à l'utilisation du matériel de sécurité et l'application des règles d'urgences.

Des consignes de sécurité sont affichées sur la porte de votre chambre.



Développement durable

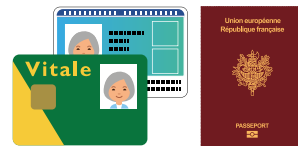
L'établissement est engagé dans une démarche de développement durable, à différents niveaux :

- **management** : une politique de bientraitance, de respect et d'écoute du patient est mise en place au sein de l'établissement.
- **achats** : des critères de développement durable sont imposés lors de la rédaction des cahiers des charges pour tout type d'achat, des achats écoresponsables sont réalisés.
- **déchets** : tri des déchets.
- **bâtiments** : des critères de développement durable ont été appliqués pour les achats matériaux, équipements...
- **énergie et eau** : une politique de réduction de la consommation d'énergie fait partie intégrante du projet d'établissement (ampoules basse consommation, capteurs de présence...).
- **social-sociétal** : le personnel est sensibilisé et formé au développement durable. L'établissement adhère à la « Charte de la diversité ».
- **promotion de la santé** : des actions de prévention et d'éducation à la santé sont mises en œuvre.
- **nutrition** : un Comité de Liaison Alimentation-Nutrition (CLAN) fixe des objectifs et met en place des actions adaptées aux besoins des patients, les menus sont élaborés à partir de produits de saison.



**L'accueil est ouvert du
lundi au vendredi de :
11h à 17h45**

Documents indispensables à la création de votre dossier



- **Votre pièce d'identité** en cours de validité (carte d'identité, passeport, carte de séjour),
- **Votre carte vitale** ou à défaut tout autre document justifiant de l'ouverture de vos droits,
- **Votre livret de famille,**
- **Votre carte de mutuelle.**

Et le cas échéant,

- Votre **carnet de soins** gratuits (art 115 - Caisse nationale militaire),
- Votre **feuille d'accident du travail** ou de maladie professionnelle,
- Votre **carnet de circulation** si vous êtes sans domicile fixe.

Renseignements dont nous avons besoin

Les consultations médicales extérieures

Prévenez dès votre arrivée, les infirmier(e)s, le médecin qui vous suit ou le secrétariat médical, de toute consultation extérieure pour laquelle vous avez rendez-vous et transmettez-leur votre convocation.

Les médicaments

Les médicaments personnels ne peuvent être laissés à la disposition du patient. Ils vous seront restitués le jour de votre sortie.

Les médicaments génériques sont favorisés afin de diminuer les coûts.

La personne de confiance

À l'admission vous pouvez désigner par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Elle sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté, et pourra si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux. Vous pouvez annuler votre désignation ou la modifier à tout moment. Pour désigner cette personne vous devez nous communiquer le formulaire signé remis avec ce livret.

La personne à prévenir

À l'admission vous pouvez désigner à l'oral ou à l'écrit, une ou plusieurs personnes qui seront contactées par l'équipe médicale et soignante en cas d'événements particuliers au cours de votre séjour.

Directives anticipées

La loi du 23 avril 2005 - Article LI 111-11 - Modifié par la Loi n°2016-87 du 2 février 2016 et le Décret n°2016-1066 du 3 août 2016, autorisent toute personne majeure à rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées indiquent ses souhaits relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de la limitation ou de l'arrêt de traitement.

Cette directive anticipée doit être écrite, datée, signée et doit être l'expression d'une volonté libre et éclairée. Elles sont valables sans limitation de durée et révocables à tout moment.



Le DMP

Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise vos informations de santé : traitements, résultats d'examens, allergies... Il vous permet de les partager avec les professionnels de santé de votre choix, qui en ont besoin pour vous soigner.

Gratuit, confidentiel et sécurisé, le Dossier Médical Partagé conserve précieusement vos informations de santé en ligne. Il vous permet de les partager avec votre médecin traitant et tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge, même à l'hôpital.

Le DMP est le seul service qui vous permet de retrouver dans un même endroit :

- votre historique de soins des 24 derniers mois automatiquement alimenté par l'Assurance Maladie ;
- vos résultats d'examens (radio, analyses biologiques...) ;
- les coordonnées de vos proches à prévenir en cas d'urgence ;
- vos antécédents médicaux (pathologie, allergies...) ;
- vos comptes rendus d'hospitalisations ;
- vos directives anticipées pour votre fin de vie.

Comment créer un DMP ?

- En ligne sur le site www.dmp.fr
- En pharmacie
- En Caisse Primaire d'Assurance Maladie.



Identitovigilance

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

Vous serez équipé dès votre arrivée d'un bracelet, qui servira de support à cette identification.

Nous vous demandons de le conserver jusqu'à votre départ de l'établissement.

La cellule d'Identitovigilance est chargée de définir les actions à mener pour améliorer l'identification des patients dans l'établissement.



Droit à l'anonymat

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

Dans ce cas, le dossier d'admission sera constitué avec une mention relative à « l'admission sous secret » qui sera signalée aux services.



Objets de valeur

En cas de détérioration, de perte ou de vol de tout objet non déposé au coffre, la responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée.

Vous êtes invité(e) à votre admission à remettre les objets de valeurs à votre famille et/ou entourage. En cas d'impossibilité, veuillez-vous renseigner auprès de la Responsable des soins qui vous expliquera la démarche à suivre pour réaliser un dépôt dans le coffre de l'établissement.

Les autres objets personnels (vêtements, téléphone portable, ordinateur, console de jeux, nécessaire de toilette, clefs...) ne peuvent être déposés dans le coffre, ils restent donc sous votre responsabilité.



Frais de séjour

L'ensemble des prestations fournies par l'établissement (hébergement, repas, soins et examens médicaux, paramédicaux et de rééducation, médicaments) est en partie pris en charge par l'Assurance Maladie et par votre complémentaire santé en fonction de votre contrat de mutuelle. En fonction de votre situation, vous pouvez relever de cas d'exonération.

Si vous n'êtes pas assuré social, nous vous invitons à rencontrer le plus rapidement possible le service social de l'établissement. Le cas échéant, un reste à charge pourra vous être facturé. Afin de faciliter le paiement de vos frais, l'établissement encourage les paiements par carte bancaire.



Frais de transport

Les frais de transport sont assujettis à une réglementation spécifique en matière de prise en charge, dépendant de votre situation administrative et de votre état médical.

Un transport sera commandé si vous ou votre famille n'êtes pas en mesure d'assurer votre retour dans des conditions compatibles avec votre état de santé.

SERVICES

Hébergement



Vous serez hospitalisé dans une chambre qui favorise l'autonomie des patients (lits médicalisés, stores électriques, douche à l'italienne, placard). L'agent d'accueil vous proposera un hébergement dans une chambre particulière qui fera l'objet d'une facturation supplémentaire si ce n'est pas pris en charge par votre mutuelle.

Repas & boissons

Les repas sont préparés par le service de restauration de l'établissement. Des menus conforfs ont été élaborés pour les patients du service du Patio.

Horaires du service en chambre :

- Petit-déjeuner de 7h30 à 8h30.
- Déjeuner à 12h00.
- Boisson à partir de 15h30.
- Dîner à partir de 18h30.

(La nuit, une boisson peut être servie en chambre).

Des distributeurs de boissons froides et chaudes sont à votre disposition à l'entrée de l'établissement et au rez-de-jardin.



Linge

Vous devez apporter votre linge personnel et de toilette. Celui-ci peut être lavé par l'APAJH (Association pour Adultes et Jeunes Handicapés), les frais de blanchisserie seront à votre charge. En savoir plus auprès de l'équipe soignante.



Courrier et journaux

Il vous sera distribué en chambre ainsi que vos colis et mandats. Le courrier que vous souhaitez envoyer est à laisser à l'accueil. Le courrier part tous les matins du Centre La Chênaie à 10h hors week-end et jours fériés.



TV et Wi-Fi

Vous avez la possibilité de prendre un abonnement TV et une carte Wi-Fi. Veuillez en faire la demande à l'accueil.

VOTRE BIEN ÊTRE



Coiffeuse



Une coiffeuse extérieure conventionnée avec l'établissement est présente dans l'établissement le mardi et le vendredi, au rez-de-jardin près de la salle d'animation. Les tarifs des prestations sont tenus à votre disposition.

Le règlement s'effectue directement auprès de la coiffeuse.

Pour en bénéficier, le rendez-vous se prend auprès de l'accueil quelques jours avant.



Pédicure

Pour en bénéficier, il vous suffit de consulter la liste des professionnels conventionnés, affichée au niveau des salles de soins ainsi qu'à l'accueil. Le tarif d'intervention est à votre charge.



Aides linguistiques

Afin de faciliter la communication et si cela est nécessaire nous ferons appel à un interlocuteur parlant une des langues suivantes : Allemand, Anglais, Arabe, Espagnol, Portugais.

Le secrétariat médical de votre secteur se tient à votre disposition.



Tabac

En application du décret n°2006-1386 du 15/11/2006 l'interdiction de fumer et de vapoter est totale dans l'établissement. L'usage du tabac est toléré dans des espaces extérieurs identifiés, il vous suffit de vous adresser à l'équipe soignante pour connaître ces lieux. Vous êtes dans un établissement sans tabac, si vous êtes fumeur et que vous souhaitez être accompagné dans votre démarche d'arrêt ou de diminution du tabac, parlez-en à l'équipe qui vous orientera vers l'IDE Tabacologue qui assure des consultations. L'établissement est adhérent au réseau « Hôpital sans Tabac ».



Associations

Certaines associations interviennent au sein de l'établissement, si vous souhaitez avoir leurs coordonnées, il suffit d'en faire la demande aux Responsables des soins. ASP : Association des Soins Palliatifs.



Culte

Une prière catholique a lieu tous les vendredis à 17h dans la salle du Verger à côté de la salle à manger. Le dimanche à 11h dans la salle d'activité au rez-de-jardin à côté de la salle de kinésithérapie. A la demande, les représentants du culte peuvent se rendre en chambre. Concernant les représentants des autres cultes religieux, vous pouvez vous adresser au personnel d'accueil qui prendra les contacts nécessaires.

VISITES



Accompagnant

À la demande d'un patient, d'un proche (conjoint, ascendant, descendant) et sous réserve d'un avis médical favorable, un lit « accompagnant » pourra être installé dans la chambre. La demande doit être présentée au personnel médical ou paramédical du secteur. Des formules de tarif vous seront proposées. Bien entendu « l'accompagnant » ne pourra bénéficier d'aucune prestation médicale ou soignante.



Visites

En dehors de toute urgence, nous invitons l'entourage à prendre contact avec l'établissement durant l'après-midi. En effet, les soignants réalisent les soins le matin. Pour garantir une sécurité maximum, aucune tâche ne doit être interrompue puisqu'elle peut être source d'erreur.

Horaires de visite :

Vos parents et amis seront les bienvenus, conscients du réconfort qu'ils vous apportent.

Les visites sont recommandées l'après-midi entre 14h30 et 18h00.

Règles à respecter :

Pour des raisons de sécurité sanitaire et dans l'intérêt des patients veillez à respecter ces règles :

- interdiction d'apporter des boissons alcoolisées,
- interdiction d'introduire toute forme d'aliment de l'extérieur,
- interdiction d'apporter des plantes en pot,
- interdiction d'apporter des bouquets de fleurs coupées.

Nous recommandons aux visiteurs d'observer la plus grande discrétion, de ne pas laisser les enfants courir et crier dans l'établissement.

« Le silence de chacun assure le repos de tous ».



Autorisation d'absence

- Elles sont subordonnées à l'accord écrit du médecin et du Directeur.
- Pour toute absence de l'établissement, il vous appartient d'en faire la demande à l'accueil. Elle est à faire 48h avant votre sortie.

Ces absences doivent avoir lieu entre 9h et 18h et ne peuvent inclure la nuit.



Conduite d'un véhicule personnel

La conduite d'un véhicule personnel est admise sous certaines conditions :

- avoir obtenu une autorisation de sortie,
- avoir obtenu une autorisation médicale de conduire.

VOTRE SORTIE



Votre sortie se fait sur prescription médicale

Votre sortie s'effectue sur prescription médicale à une date qui vous sera communiquée.

Elle est organisée par le médecin, l'équipe soignante, le service social et le service administratif et s'effectue le matin entre 10h30 et 11h15.

Les professionnels vous associent pour organiser votre retour à domicile soit à votre domicile soit au sein de votre famille ou encore au sein d'une institution.

Afin de réduire les délais d'attente le jour de votre sortie, les services administratifs et d'hospitalisation préparent les divers documents qui vous seront remis (lettre de liaison, bulletin

d'hospitalisation, résultat d'examen complémentaire ...) par la secrétaire médicale. Sachez qu'un proche peut effectuer ces démarches à votre place.



Moyens de transport

Pour votre sortie d'hospitalisation, si votre état de santé le permet, votre transport peut être assuré par un membre de votre entourage.

Si le médecin le juge nécessaire, et selon votre état de santé, vous pouvez regagner votre domicile en ambulance, en VSL ou en TPMR. Vous pouvez faire appel au transporteur de votre choix.

Les frais de transport sont assujettis à une réglementation spécifique en matière de prise en charge en fonction de votre situation administrative et votre état médical. La secrétaire médicale vous en tiendra informé.

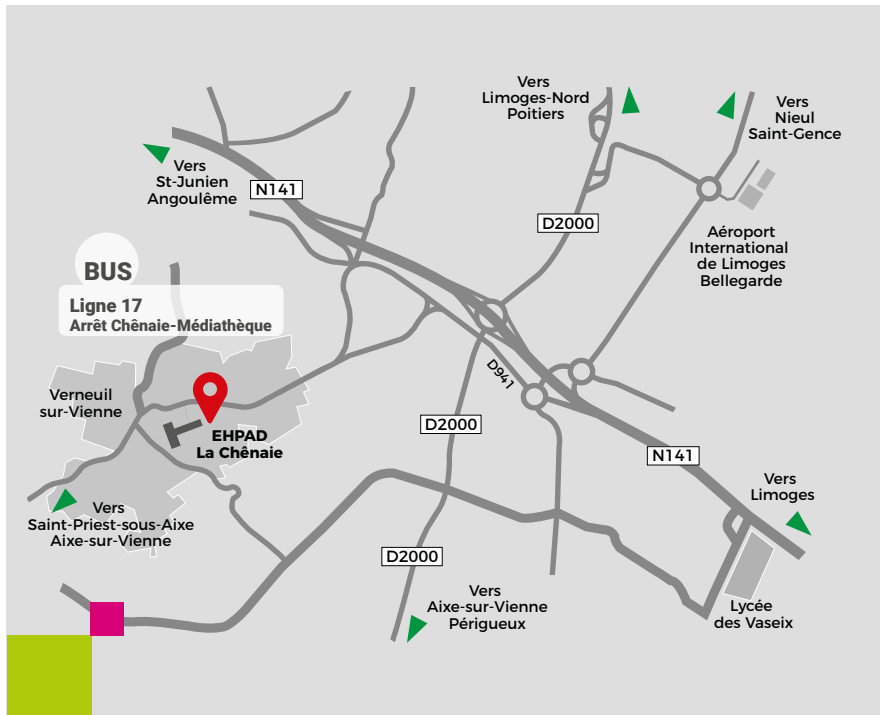


Avant de quitter l'établissement pensez à :

- Régulariser éventuellement votre dossier d'admission.
- Reprendre vos objets et valeurs déposés au coffre de l'établissement.
- Régler vos éventuels frais d'hospitalisation (chambre particulière...).
- Remplir le questionnaire de satisfaction.



L'établissement
implanté dans le bourg
de Verneuil-sur-Vienne,
à 12 Km de Limoges,
bénéficie d'un cadre
privilegié, entouré
d'un parc de 5 ha.



La Chênaie
8 rue de Limoges
87430 VERNEUIL-SUR-VIENNE

05 55 43 33 00

www.groupe-ugecam.fr/ssr-la-chenaie