

LIVRET D'ACCUEIL

CENTRE DES CARMES 04510 AIGLUN

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

La Direction,

Le Personnel Médical,

L'ensemble du Personnel,

Vous souhaitent la bienvenue et sont à votre disposition pour rendre votre séjour le plus agréable et le plus bénéfique qui soit.

Ce livret d'accueil a été conçu à votre intention. Il vous est remis pour faciliter votre séjour et vos démarches, en vous donnant toutes précisions et informations relatives aux formalités administratives indispensables.

L'ensemble du personnel de l'Etablissement est à votre écoute, vous pouvez compter sur son dévouement et son professionnalisme.

Nous vous serions reconnaissants de nous faire part de vos suggestions qui nous aideraient à améliorer les conditions de séjour des personnes hospitalisées.

A cet effet, vous trouverez à la fin de ce livret un questionnaire que nous vous demandons de bien vouloir remplir et remettre au bureau des entrées.

La Direction.

Site internet : www.centredescarmes.com

QUELQUES MOTS D'HISTOIRE

La Clinique des Carmes est née en 1935, elle était à l'époque une clinique héliothérapique fondée par le Docteur Paul JOUVE et son épouse le Docteur Marguerite JOUVE.

En 1953, elle s'oriente vers la conversion en Centre de Rééducation et, la Clinique Chirurgicale fut ouverte en août 1971. En septembre 2003, le secteur chirurgical est transféré vers le Centre Hospitalier de DIGNE LES BAINS et en février 2004, la Maison de Retraite et l'Unité de Soins de Longue Durée sont transférées vers le Centre des Carmes.

Aujourd'hui, le Centre de Soins de Suite et de Réadaptation polyvalent, avec spécialité de prise en charge des affections de l'appareil locomoteur, compte 70 lits d'hospitalisation complète, 5 places d'hospitalisation de jour adulte et 5 places d'hospitalisation de jour enfants et adolescents (6 à 18 ans).

Situé sur la commune d'Aiglun, à 8 kms de Digne les Bains, Alpes de Haute-Provence (04), il est sis sur un parc de 4 hectares, au milieu duquel s'élève un ensemble de bâtiments réservés à la Gériatrie et à la Rééducation Fonctionnelle.

Accès :

Depuis Aix A51 direction Sisteron - Sortie Peyruis - Suivre la direction de Digne-les-Bains - 2 kms après le village de Mallemoisson - Prendre l'embranchement à gauche direction Aiglun et suivre les panneaux indicateurs « Centre des Carmes ».

VALEURS, MISSIONS ET ORIENTATIONS STRATEGIQUES

VALEURS : Maintenir le patient au centre de nos préoccupations :

- Respect des droits du patient dans les domaines de l'information, de la dignité, de l'intimité et de la fin de vie.
- Prendre en charge le patient dans son intégralité : facteurs psychosociaux, médicaux, environnementaux.
- Préserver l'autonomie de la personne.
- Maîtriser la démarche qualité et la gestion des risques.
- Poursuivre une démarche éthique et rechercher la bientraitance.
- Adaptation de l'accompagnement.

MISSIONS

- Assurer les soins médicaux, la rééducation et la réadaptation (dans le respect des bonnes pratiques de prise en charge basées sur les référentiels de la HAS et des sociétés savantes).
- Assurer des actions de prévention et d'éducation thérapeutique du patient et de son entourage.
- Assurer la préparation et l'accompagnement à la réinsertion familiale, sociale ou professionnelle.
- Promouvoir la complémentarité entre le sanitaire et le médico-social au sein d'un même établissement.
- Assurer les soins d'entretien de la vie, les soins médicaux et techniques, les soins relationnels.
- Prévenir l'apparition ou l'aggravation de la dépendance en maintenant les capacités restantes.
- Elaborer un projet de vie et de soins individuel pour chaque patient dans le souci de sa qualité de vie.
- Assurer l'accompagnement des familles et des proches.
- Assurer la prise en charge de la fin de vie.

ORIENTATIONS STRATEGIQUES

- Améliorer l'efficience, la qualité et la sécurité des soins.
- Garantir l'accessibilité aux soins.
- Garantir à tout patient une prise en charge de qualité, tant au niveau de l'accompagnement, des soins, de la sécurité et du respect des droits et libertés.
- Prévenir et accompagner la perte d'autonomie.
- Contribuer à la veille sanitaire et à la gestion des risques.

- Optimiser le parcours de soin du patient en amont et en aval.
- Prévoir et susciter avec l'ensemble des acteurs du territoire une réflexion en vue de construire, entre les professionnels de santé du secteur ambulatoire et les établissements de santé, une prise en charge continue et organisée de la population environnante.
- Marquer notre engagement dans le développement durable.

ORGANISATION GENERALE

Représentant légal : Monsieur Pierre IMBERT Président Directeur Général
 Madame Myriam ALEXANDRE Directrice

- Le **rez-de-chaussée** accueille les services administratifs, techniques (gymnase, piscine, orthophonie, bureaux médicaux, assistante sociale ...), le salon, la salle de télévision, le salon de coiffure (rez-de-chaussée gériatrie).
- Le **premier étage** comporte des chambres d'hospitalisation dont 8 sont équipées pour la rééducation respiratoire (prises d'oxygène murales). Le service d'Ergothérapie se situe à cet étage ainsi que les salles de soins, une infirmerie et l'hospitalisation de jour.
- Le **deuxième étage** disposant d'une infirmerie est réservé à l'hospitalisation pour les patients les plus autonomes.

LE PERSONNEL

EQUIPE MEDICALE :

- Médecin Rééducateur D.I.M. (Directeur de l'Information Médicale)
- Médecins généralistes
- Pharmacien

EQUIPE PARAMEDICALE :

- Masseurs-Kinésithérapeutes
- Ergothérapeutes
- Orthophoniste
- Surveillante générale
- Infirmière référente
- Infirmier(e)s Diplômé(e)s d'Etat
- Aides Soignant(e)s

AUTRES PERSONNELS :

- Psychologue
- Assistante sociale
- Educateur
- Educateur sportif
- Secrétaire d'accueil
- Secrétaire médicale
- Secrétaires administratives (bureau des entrées, facturation)
- Service maintenance
- Service cuisine
- A.S.H.

Chaque membre du personnel porte une tenue et un badge correspondant à sa qualification professionnelle. Des liserés de couleurs différentes permettent de reconnaître la qualification de chacun : jaune pour les infirmières, bleu pour les aides-soignant(e)s et vert pour les ASH.

PRESENTATION DU PLATEAU TECHNIQUE

SERVICE DE KINESITHERAPIE :

Un gymnase de 300 m² regroupant les équipements les plus adaptés à chacun selon les différentes pathologies (neurologie, traumatologie, orthopédie, ...), un bassin de balnéothérapie, pouliothérapie, physiothérapie, électrothérapie, kinésithérapie respiratoire.

Prise en charge individuelle par un masseur-kinésithérapeute selon la prescription médicale du lundi au samedi matin.

Un éducateur sportif intervient les après-midi du lundi au vendredi sur prescription médicale.

SERVICE DE SOINS :

- consultations sur demande
- visite des médecins, infirmière référente, responsable kinésithérapeute dans les services toutes les semaines.

Une infirmerie est située à chaque étage d'hospitalisation.

SERVICE D'ERGOTHERAPIE :

Les ergothérapeutes exercent en cours particuliers : école du dos, école de la hanche, ..., ateliers de réadaptation adaptés à chacun.

Elles peuvent se rendre chez les patients pour qui le séjour se termine afin d'adapter leur logement à leur handicap.

UNITE D'ORTHOPHONIE :

Une orthophoniste exerce au centre avec prise en charge individuelle.

LES FORMALITES D'ADMISSION

Vous devez vous présenter au bureau des entrées muni des pièces suivantes :

- **d'une pièce d'identité** (carte d'identité ou permis de conduire, ou passeport ou titre de séjour) ;
- **attestation de la carte vitale et carte vitale** en cours de validité quelque soit votre régime d'assurance ;
- **protocole de soins, si vous êtes en ALD** ;
- **carte de mutuelle** et prises en charges éventuelles, ainsi que votre contrat de mutuelle ;
- **bulletin de situation** si vous arrivez d'un établissement hospitalier ;
- **accord préalable du Médecin Conseil** si vous arrivez du domicile ;
- **copie du jugement, si vous êtes sous mesure de protection de justice** ;
- **carnet de soins médicaux gratuits** si vous êtes pensionné de guerre (bénéficiaire de l'article 115) ;
- **triptyque de déclaration remis par votre employeur** si vous avez été victime d'un accident de travail.

Votre carte vitale ainsi que votre carte de mutuelle seront conservées au secrétariat médical, durant tout votre séjour.

Si vous êtes ressortissant d'un pays étranger :

- **CEE** : imprimé réglementaire délivré par la Caisse d'Assurance de votre pays d'origine, pour une

hospitalisation programmée ;

- **hors CEE** : votre passeport, la prise en charge préalable de la Caisse d'Assurance de votre pays d'origine et le visa touristique délivré pour le séjour en France.

Si lors de votre passage au bureau des entrées il vous manquait un de ces documents, n'oubliez pas de le faire parvenir dans les plus brefs délais, de manière à éviter de vous facturer les frais d'hospitalisation.

Remettre au bureau des entrées les **documents médicaux** en votre possession, en particulier :

- les dernières ordonnances de vos traitements et courriers médicaux ;
- les résultats d'examens de laboratoire ;
- les radiographies ;
- le carnet de santé ;
- la carte de groupe sanguin.

La totalité des médicaments en votre possession doivent être remis à l'équipe de soins. Seules les infirmières, et sur la prescription des médecins du Centre des Carmes, sont habilitées à vous administrer des médicaments pendant votre séjour, **conformément à l'Article 13 de l'arrêté du 6 avril 2011 qui précise « Les modalités de gestion du traitement personnel des patients sont définies afin d'assurer la continuité des soins. Il ne devra être mis ou laissé à la disposition des patients aucun médicaments en dehors de ceux qui leur auront été prescrits dans l'établissement ».**

L'ensemble de votre traitement personnel vous sera remis le jour de votre départ.

MODALITES DE PRISE EN CHARGE :

L'établissement est agréé et conventionné par la Sécurité Sociale.

Les Frais de séjour se composent :

- d'un **prix de journée** représentant le coût d'une journée d'hospitalisation ;
- d'un **forfait journalier** représentant une participation aux frais d'hébergement ;
- d'un **forfait PMSI** représentant le traitement des données médicales qui est facturé pour chaque semaine calendaire au cours de laquelle un séjour d'une durée supérieure à 24 heures a eu lieu et le jour de la sortie ;
- les **médicaments qui sont en rapport avec le motif de l'hospitalisation.**

CONDITIONS :

- La **prise en charge du prix de journée** par votre organisme d'Assurance Maladie est de **80%** pendant les 30 premiers jours ; vous ou votre mutuelle aurez alors à régler le **ticket modérateur 20%**.
- La **prise en charge du prix de journée** est de **100%** dans tous les cas suivant :
 - au-delà du 31^{ème} jour ;
 - suite à une intervention chirurgicale dont l'exonération a atteint 120 € ;
 - hospitalisation en rapport avec une affection de longue durée (conformément au protocole de soins) ;
- Vous aurez à régler le forfait journalier si votre mutuelle ne le prend pas en charge.

L'**exonération** intervient uniquement dans les situations suivantes :

- pour le **ticket modérateur** :
 - accident de travail (sauf travailleurs non salariés) ;
 - pensionné militaire bénéficiant de l'article 115 du code des pensions militaires ;
 - intervention dont l'exonération a atteint 120 € ;
 - régime local d'Alsace Lorraine ;
 - invalide ;
 - soins en rapport avec l'octroi d'une couverture sociale 100% ;
 - handicapé de moins de 20 ans ayant obtenu l'allocation d'éducation spéciale.
- pour le **forfait journalier** :
 - pensionné militaire bénéficiant de l'article 115 du code des pensions militaires ;
 - accident de travail (sauf travailleurs non salariés) ;

- hospitalisation de jour ;
- régime local d'Alsace Lorraine ;
- handicapé de moins de 20 ans.

Les chambres particulières font l'objet d'un supplément de 37 € par jour pris en charge ou non par votre mutuelle en fonction de votre contrat, sachant qu'en régime hospitalier et en établissement spécialisé, la prise en charge peut être différente.

Deux possibilités :

- soit vous arrivez dans notre établissement avec votre accord de prise en charge du coût de la chambre particulière par votre mutuelle,
- Soit vous n'avez pas de prise en charge : la secrétaire du « bureau des entrées » vous fera signer un document « Engagement à payer » et vous demandera un chèque de caution d'un montant de 259 € (correspondant au coût de la chambre particulière pendant 7 jours) :
 - Ce chèque vous sera rendu dès réception de l'accord de prise en charge mutuelle de votre chambre particulière.
 - Si la prise en charge mutuelle ne vous est pas accordée, ce chèque sera encaissé pour la période de 7 jours, il vous sera proposé un transfert en chambre double, ou, si vous souhaitez conserver la chambre particulière il vous sera demandé une avance de 259 € tous les 7 jours.

Egalement, lorsque la prise en charge de la chambre particulière par votre mutuelle s'est terminée, veuillez informer rapidement le bureau des entrées de votre souhait ou non de rester en chambre particulière, sachant qu'elle vous sera facturée 37 € par jour et qu'un chèque de 259 € vous sera demandé par période de 7 jours.

COUVERTURE MALADIE UNIVERSELLE (C.M.U.) :

Si vous n'êtes pas assuré social ou si vos ressources ne vous permettent pas de supporter les frais à votre charge, vous pouvez solliciter la C.M.U. La demande est à faire auprès de chaque caisse d'affiliation afin de constituer le dossier permettant d'établir vos droits.

Si vous possédez déjà la C.M.U., il vous suffit de le signaler au bureau des entrées en présentant votre carte d'Assuré Social et votre carte de C.M.U. à jour.

DEMANDE DE PROVISION :

La Direction peut demander une provision (elle ne doit pas excéder le montant prévisible du ticket modérateur pour la durée de l'hospitalisation et au maximum pour un mois si la prise en charge n'est pas établie à 100 %) si le patient ne présente pas une attestation annuelle d'activité et une prise en charge lors de son admission (elle lui sera remboursée dès présentation de ce document ou réception de la prise en charge). Elle peut aussi réclamer le règlement intégral des frais d'hospitalisation dans le cas où l'assuré, lors de sa sortie, n'a pas remis son attestation annuelle d'activité ou si la caisse d'affiliation n'a pas adressé la prise en charge.

LES TRANSPORTS :

Une fiche explicative sur la prise en charge, ou non, des transports (ambulance, VSL), issue de l'Assurance Maladie (Améli.fr) est jointe à ce livret d'accueil.

DOSSIER MEDICAL PARTAGE :

Le Centre des Carmes vous offre la possibilité de créer votre Dossier Médical Partagé (DMP).

Le DMP est un carnet de santé informatisé et sécurisé.

Vous pouvez avoir accès à votre dossier grâce aux identifiants qui vous sont attribués lors de la création de votre DMP.

Seuls les professionnels de santé que vous avez autorisés pourront accéder à votre DMP.

L'ensemble des informations présentes constituera progressivement votre histoire médicale.

Vous pouvez à tout moment demander plus de renseignement au bureau des entrées du Centre des Carmes ou vous rendre sur le site : <http://www.dmp.gouv.fr/>

LES FORMALITES DE SORTIE

Votre sortie est décidée par le médecin de l'établissement.

Après votre sortie et selon les décisions des organismes sollicités pour les prises en charge, vous aurez à régler le montant de votre séjour.

Le jour de votre départ, **présentez-vous au bureau des entrées à partir de 11H**, heure légale de sortie, afin de régulariser votre dossier :

- retirer vos documents médicaux et administratif (dont votre carte vitale et carte mutuelle) ;
- régler le solde des frais de séjour (prix de journée, forfait journalier, chambre particulière) s'ils sont à votre charge.

Pour les suppléments pour exigences personnelles : téléphone, frais d'accompagnement (lit accompagnant pour les mineurs), etc...., ils seront à votre charge sauf s'ils sont pris en charge par votre mutuelle ou autres organismes (voir le règlement intérieur en annexe au livret d'accueil).

Sortie contre avis médical :

Si vous sortez sans l'accord du Médecin, nous vous demandons de signer une attestation qui, précisant votre sortie « contre avis médical », dégage la responsabilité de l'établissement et du Médecin.

Avant de quitter le Centre des Carmes, assurez-vous que vous ne laissez aucun objet personnel dans le service ou en dépôt au coffre.

Selon votre état de santé, le médecin prescrira ou non un transport adapté à votre état. Dans le cas où le transport n'est pas pris en charge, veuillez contacter une société d'ambulances pour connaître les tarifs.

DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT

CHARTRE DU PATIENT HOSPITALISE :

Le résumé de la charte du patient hospitalisé, annexé à ce livret, reprend les **droits et les devoirs essentiels** des patients accueillis dans un établissement de santé. Le document intégral, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr et peut être obtenu, gratuitement, sur simple demande, auprès de la réception de l'établissement. L'ensemble du personnel a été formé au respect de ces droits. Il est tenu au secret professionnel.

SERVICE SOCIAL :

Une assistante sociale exerce au Centre des Carmes et vous reçoit les lundis et mardis sur rendez-vous.

L'établissement a également passé une convention avec le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (S.A.V.S.) et le Service d'Accompagnement Médico-social pour Adultes Handicapés (S.A.M.S.A.H.). Ces services d'accompagnement, composés de divers professionnels du secteur médico-social vous apportent un accompagnement adapté en fonction de vos attentes à partir d'une co-évaluation précise de vos besoins :

- Le S.A.V.S. vous propose un accompagnement social sur vos lieux de vie ainsi qu'un apprentissage à l'autonomie.
- Le S.A.M.S.A.H. intervient dans les situations nécessitant des soins médicaux et paramédicaux en complémentarité de l'accompagnement social.

Coordonnées : SAVS-SAMSAH APF 04

Rue des Heures Claires – 04100 MANOSQUE

Tél : 04 92 71 74 56 – Fax : 04 92 87 62 60 – email : savs.manosque@apf.asso.fr
samsah.manosque@apf.asso.fr

L'établissement bénéficie également d'une convention avec les Centres Locaux d'Information et de Coordination gérontologique (C.L.I.C.) du Val de Durance et du Pays Dignois. Ce sont des relais associatifs qui orientent les personnes âgées et leurs proches et les aident dans leurs démarches sur les plans sanitaire, social, de l'habitat, des transports, des loisirs et de la citoyenneté. Cette association intervient à la demande.

Coordonnées : C.L.I.C. du Val de Durance
3, Place de la République – 04 200 SISTERON
Tel / Fax : 04 92 61 53 57 – email : nathalie.richaud@mutalpes.fr

Coordonnées : C.L.I.C. du Pays Dignois
24 Bd Victor HUGO – 04 000 DIGNE LES BAINS
Tel : 04 92 30 33 30

COMMISSION DES USAGERS:

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai (article R1112-91 du Code de la Santé Publique).

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. L'auteur d'une plainte ou d'une réclamation peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur, d'un représentant des usagers.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission (article R1112-94 du Code de la Santé Publique).

En cas de contestation ou de réclamation, vous pouvez saisir la **Commission Des Usagers (CDU)** par courrier recommandé adressé au Directeur de l'établissement.

Cette commission, installée au sein de notre établissement, a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

La loi élargit les missions de cette commission et lui apporte un ancrage plus marqué au sein des structures de santé :

- La CDU a accès à la liste des événements indésirables graves survenus ainsi qu'aux actions correctives mises en place par l'établissement pour y remédier, dans le respect de l'anonymat des patients ;
- Elle dispose d'un droit d'auto-saisine et de suite sur les sujets qualité et sécurité des soins traités par la Commission Médicale d'Etablissement (CME) ;
- Elle assure le recueil des observations des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement ;
- Elle peut formaliser un projet des usagers qui exprime les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité, de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers. Ce projet des usagers est proposé à la commission au directeur en vue de l'élaboration du projet d'établissement, de la politique médicale ou du projet institutionnel.

Composition de la commission :

- Madame ALEXANDRE, directrice, Présidente ;
- Madame MADELEINE, Surveillante Générale, vice présidente ;
- Docteur GILLIBERT, médiateur médecin ;
- Madame PELL, Psychologue, médiateur non médecin ;
- Madame RANCHONDESBOIS, représentant des usagers, titulaire, association « JALMALV »

- Madame PRIMITERRA, représentant des usagers, suppléant, association « JALMALV » ;
- Madame FISCHER, représentant des usagers, titulaire, association « UFC Que Choisir » ;
- Madame LEYDET, représentant des usagers, suppléant, association « UFC Que Choisir » ;

Coordonnées :

- Association « JALMALV » : Maison des associations, Centre Desmichels - 04000 Digne les Bains
Tél : 04 92 32 11 01
- Association « UFC Que Choisir » : 6, rue Montaigu – 04100 Manosque
Tél : 04 92 72 19 01

Permanence : une permanence est assurée par le Docteur Martine GILLIBERT le mardi de 10h à 11h. La prise de rendez-vous se fait auprès de la secrétaire médicale le lundi de 11 h 00 à 11 h 30.

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR :

Le **soulagement de la douleur** est une préoccupation constante de tous les intervenants. Un document explicatif ainsi qu'un questionnaire de satisfaction s'y reportant sont annexés à ce livret. Le Centre des Carmes adhère au réseau douleur PACA Ouest.

Avant de quitter l'établissement, nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire anonyme de satisfaction annexé destiné à améliorer la prise en charge de votre douleur. N'oubliez pas de le remettre à l'accueil lors de votre départ.

REGLES RELATIVES A LA PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS PROTEGES :

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il est nécessaire que vous soyez représenté ou assisté afin de sauvegarder vos intérêts conformément à la loi du 3 janvier 1968 sur la protection des incapables majeurs.

Un **juge des tutelles** peut, dans ce cas, décider sur la demande du médecin ou de votre famille, une mesure de protection.

Il existe diverses formes de protection juridique (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) qui permettent de répondre à chaque situation.

REGLES RELATIVES A L'IDENTITOVIGILANCE :

Afin de garantir votre sécurité ou celle de votre proche lors des soins, le Centre des Carmes a engagé un processus de contrôle de l'identité tout au long de votre séjour.

Nous vous remercions de collaborer à cette démarche :

- En présentant vos documents d'identité (pièce d'identité, permis de conduire, passeport, titre de séjour), dès l'entrée. Pensez à vérifier les informations vous concernant.
- En déclarant votre nom, prénom et date de naissance à chaque fois qu'un professionnel vous demande votre identité.
- En portant le bracelet d'identification qui vous sera placé au poignet par le bureau des entrées, toute la durée de votre séjour.
- Pour les patients en hospitalisation de jour, il vous est demandé de prendre votre badge d'identification, fourni à l'accueil lors de votre première séance, de le restituer au même endroit à la fin de votre séance. A chaque nouvelle séance, il vous est demandé de passer par l'accueil pour récupérer votre badge d'identification et de le restituer à chaque fin de séance.

TRAITEMENT DES DONNEES INFORMATISEES :

Les données concernant la personne hospitalisée font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 06 janvier 1978.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par l'intermédiaire du praticien ayant constitué son dossier et sont protégées par le secret médical.

Selon l'article 38 de la loi sus-citée :

« Toute personne physique a le droit de s'opposer, pour des motifs légitimes, à ce que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement.

Elle a le droit de s'opposer, sans frais, à ce que les données la concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale, par le responsable actuel du traitement ou celui d'un traitement ultérieur.

Les dispositions du premier alinéa ne s'appliquent pas lorsque le traitement répond à une obligation légale ou lorsque l'application de ces dispositions a été écartée par une disposition expresse de l'acte autorisant le traitement ».

Ainsi, vous pouvez compléter un formulaire d'opposition au traitement de vos données à des fins de prospection en vous adressant au bureau des entrées.

DIRECTIVES ANTICIPEES :

Toute personne majeure a la possibilité de rédiger des directives anticipées au sens de l'article L. 1111-11 du Code de la Santé Publique.

Un formulaire de déclaration de rédaction de directives anticipées vous sera transmis au moment de votre entrée par le médecin. Vous devez le renseigner quelque soit votre choix.

Elles permettent de faire connaître au médecin et à l'équipe médicale « sa volonté relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux, pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté ».

Elles sont valables sans limite de temps, mais « elles sont révisables et révocables à tout moment et par tout moyen ».

Elles peuvent être rédigées conformément à un modèle qui prévoit la situation de la personne selon qu'elle se sait ou non atteinte d'une affection grave au moment où elle les rédige ».

Les directives anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation ».

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, au sens du chapitre II du titre XI du livre 1^{er} du Code Civil, elle peut rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Le tuteur ne peut ni l'assister ni la représenter à cette occasion ».

Un support d'information, relatif aux directives anticipées est disponible auprès de l'accueil de l'établissement sur simple demande.

DESIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE :

Conformément à l'article L. 1111-6 du Code de la Santé Publique :

« Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant ».

« Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Cette dernière est donc d'accord pour assumer cette mission ».

La désignation d'une personne de confiance « est révisable et révocable à tout moment ».

La personne de confiance a une mission d'accompagnement lorsque la personne est en incapacité d'exprimer sa volonté : « Si le patient le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions ».

Elle a une mission de référent lorsque la personne ne peut plus exprimer sa volonté : elle sera consultée au cas où cette dernière serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

« Elle rend compte de la volonté de la personne. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage »

Lors de toute hospitalisation dans un établissement de santé, il est proposé au patient de désigner une personne de confiance dans les conditions prévues au présent article. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le patient n'en dispose autrement.

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, au sens du chapitre II du titre XI du livre 1^{er} du Code Civil, elle peut désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Dans l'hypothèse où la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille, le cas échéant, ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.

Des fiches de désignation de la personne de confiance, de révocation ou de changement de la personne de confiance sont disponibles au bureau des entrées.

Un support d'information, relatif à la personne de confiance est disponible auprès de l'accueil de l'établissement sur simple demande.

LIBERTE D'ALLER ET VENIR ET GESTION DES RESTRICTIONS DES LIBERTES

Le Centre des Carmes a défini les libertés individuelles, respectées en son sein, par la mise en place de moyens organisationnels, architecturaux et humains. Elles sont au fondement des droits des patients comme mentionnés dans la loi du 4 mars 2002 et dans la charte de la personne hospitalisée mais également dans la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale ainsi que dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie et la charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance, et de la définition de l'individualité de chacun :

- Le respect de la dignité, de l'intimité et de l'intégrité corporelle.
- Le respect de la vie privée.
- Le respect de la sécurité du patient, de ses biens et de sa prise en charge.
- Le respect de la liberté d'aller et venir.

Du fait de l'existence même de ces libertés et de leur respect pour chaque patient accueilli, et dans le but de favoriser le fonctionnement au quotidien et la vie en collectivité, le Centre des Carmes a défini de manière claire et structurée les mesures de restriction de liberté d'aller et venir qui peuvent s'appliquer :

- Les restrictions de liberté du fait de l'état de santé du patient :
 - L'isolement septique et les précautions complémentaires.
 - La contention physique.
 - La contention chimique.
- Les restrictions de liberté du fait de l'organisation interne de l'établissement et des soins
 - Les permissions exceptionnelles de sortie en semaine et le week-end.
 - L'obligation de présence en chambre à certaines heures de la journée afin de permettre la prise en charge médicale, les soins et la prise des traitements.
 - La pose d'un bracelet à chaque patient de manière systématique pour permettre l'application des mesures d'identitovigilance.

Ces situations de restriction de liberté d'aller et venir ont été déterminées au regard des recommandations de la HAS (anciennement ANAES, conférence de consensus novembre 2004).

BIENTRAITANCE

La bientraitance ne consiste pas seulement en une absence de maltraitance. C'est une démarche positive qui doit impliquer tous les acteurs de la prise en charge. La promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance passent aussi bien par des actions de sensibilisation / formation des professionnels que des actions qui améliorent le quotidien des patients. Elle repose également sur l'action combinée de la Direction avec la CDU afin de mettre en place des outils de détection des situations à risque et des actions d'amélioration, pour exemple :

- Déclaration et gestion des événements indésirables
- Protocole de signalement aux autorités administratives des événements indésirables signé entre le Centre des Carmes, le Conseil Général et l'ARS.
- Protocole d'accueil de la personne soignée.
- Protocole relatif à la prévention et à la lutte contre la maltraitance
- Charte de bientraitance
- Formation régulière des professionnels.

DON D'ORGANES

Le don d'organes a été déclaré grande cause nationale en 2009. Depuis, le Centre des Carmes s'est engagé dans une démarche de sensibilisation auprès du personnel soignant, des patients et des visiteurs. A cet effet, vous trouverez dans ce livret d'accueil, des livrets d'information relatifs au don d'organes et au don de moelle osseuse.

DROIT D'ACCES AUX INFORMATIONS :

L'**accès au dossier médical** se fait directement par le patient, les titulaires de l'autorité parentale, les ayants-droits (successeurs légaux du défunt) ou par l'intermédiaire d'un praticien que le patient choisit librement. Adressez un courrier recommandé à la Direction en justifiant de votre identité ou de votre filiation. La consultation sur place est gratuite. Si vous désirez obtenir une copie, les frais de reproduction et d'envoi restent à votre charge.

Pour plus d'information relative à cette procédure réglementée, vous pouvez vous rapprocher du secrétariat médical.

Pour consulter le **dossier administratif** ou rectifier les informations qu'il contient, il vous suffit de vous adresser à l'accueil aux horaires d'ouverture.

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un **enregistrement informatique** réservé à l'usage des caisses de sécurité sociales ou des mutuelles, le cas échéant de travaux statistiques dans le strict respect du secret médical.

Les données vous concernant sont ainsi traitées sous la responsabilité de notre établissement, pour une durée de 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour. Elles sont collectées directement auprès de vous et/ou par votre entourage familial lors de votre prise en charge. Un complément d'information peut être apporté par des professionnels de santé.

Les données collectées sont hébergées sur les serveurs de l'établissement et sauvegardées sur site.

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant, afin d'en vérifier l'exactitude et, le cas échéant, afin de les rectifier, de les compléter, de les mettre à jour, d'un droit de s'opposer à leur utilisation, et d'un droit d'effacement de ces données. Pour toute question relative à la protection des données ou en cas de difficulté sur l'exercice de vos droits, vous pouvez exercer ce droit en adressant un courriel à l'adresse suivante : dpd@ecii.fr

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, vous pouvez introduire une réclamation relative aux traitements de vos données à caractère personnel auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) – www.cnil.fr – adresse postal : 3 place de Fontenoy – TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07.

Un guide récapitulatif, relatif aux « règles d'accessibilité aux informations personnelles » est disponible à l'accueil de l'établissement sur simple demande.

PRINCIPALES REGLES A OBSERVER :

Le **Règlement Intérieur** de l'établissement vous est remis avec ce livret d'accueil. Nous vous invitons à en prendre connaissance.

Nous vous rappelons que le Centre des Carmes est un lieu de soins et, dans l'intérêt de chacun, il vous est demandé de :

- **ne pas fumer dans l'enceinte de l'établissement, aucun local n'étant réservé à cet effet** en application du décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 ;
- **ne pas introduire de denrées, boissons alcoolisées ou stupéfiants ;**
- **ne pas introduire d'animaux dans l'établissement ;**
- **faire preuve de discrétion afin de ne pas déranger vos voisins** (radio, télévision, respect des horaires de visites, éviter les conversations trop bruyantes et atténuer les lumières...) ;
- **respecter les conseils et consignes données dans votre intérêt par le personnel ;**
- **ne pas utiliser de téléphone portable dans l'enceinte du plateau technique de rééducation (gymnase, ergothérapie, balnéothérapie...)**

- **de respecter le matériel mis à votre disposition**, le cas échéant, la réparation de toute détérioration intentionnelle sera à la charge de son auteur.
- **L'utilisation de médicaments autres que ceux délivrés par l'établissement est interdite.**

Il va de soi que la plus grande courtoisie à l'égard du personnel comme des autres patients vous est recommandée, ainsi que vos visiteurs.

La Direction du Centre des Carmes engagera systématiquement des poursuites contre toute personne qui exercera les méfaits suivants au sein de l'établissement, conformément aux extraits des articles 222-12, 222-13 et 433-3 du code pénal :

- **Violences verbales et incivilités : 3 ans d'emprisonnement et 45 000,00 € d'amende.**
- **Violences physiques : 5 ans d'emprisonnement et 75 000,00 € d'amende.**
- **Destruction, dégradation ou détérioration d'un bien : 2 ans d'emprisonnement et 30 000,00 € d'amende.**

PRINCIPALES CONSIGNES DE SECURITE :

- En cas d'incendie, les consignes sont affichées dans les couloirs ainsi qu'à la réception, vous êtes priés d'en prendre connaissance dès votre entrée.
- L'accès aux ascenseurs est interdit aux enfants non accompagnés.
- Dans le cadre du plan VIGIPIRATE, il est demandé à vos visiteurs de respecter l'accès à l'établissement qui se fait **obligatoirement par l'accueil**. Il peut leur être demandé de se présenter et de justifier de leur venue dans notre établissement

AUTORISATION DE SORTIE :

Les sorties sont **autorisées après avis médical**.

Vous pouvez sortir le samedi de 13 h à 18 h et le dimanche de 10 h à 18 h. Les autorisations de sortie sont délivrées à l'accueil, où elles doivent être également déposées une fois complétées, avant le jeudi 16H, pour accord médical et de la direction. En cas de refus d'autorisation, vous serez prévenu au plus tard avant le vendredi 17H par un membre de l'équipe de soins.

Nous tenons à vous préciser que, conformément à la législation, les permissions de sortie, le week-end complet, ne sont pas autorisées au sein de l'établissement.

En effet, le **Code de la Santé Publique** précise, dans la sous-section 4, Article R.1112-56 : « *Les hospitalisés peuvent, compte tenu de la longueur de leur séjour et de leur état de santé, bénéficier à titre exceptionnel, de permissions de sortie d'une durée maxima de quarante huit heures.*

Ces permissions de sortie sont données, sur avis favorable du médecin chef de service, par le Directeur.

Lorsqu'un malade qui a été autorisé à quitter l'établissement ne rentre pas dans les délais qui lui sont impartis, l'administration le porte sortant et il ne peut être admis à nouveau que selon les modalités prévues à la sous-section II de la présente section ».

LES VISITES :

Elles sont autorisées **tous les jours de 13 h 00 à 19 h 15**, en dehors de vos séances de soins et de rééducation, sauf contre indication pour raison médicale. Vous pouvez recevoir les visites dans votre chambre. Les salons et le parc de l'établissement sont aussi à votre disposition.

Il est déconseillé de rendre visite à un patient, accompagné d'enfants en bas âge.

Vous avez le droit de refuser les visites.

Les visiteurs sont tenus de garer leur véhicule à l'extérieur de l'établissement, sur les parkings prévus à cet effet. **Il est interdit aux visiteurs de pénétrer dans tous les espaces de soins de l'établissement.**

Les visiteurs sont priés de respecter les horaires de visite (13h à 19h15) sous condition de ne pas pouvoir entrer ou sortir (fonctionnement des portails d'entrée et de sortie, plan VIGIPIRATE).

EVALUATION DE LA SATISFACTION :

Avant de quitter l'établissement, nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire anonyme de satisfaction annexé destiné à améliorer les conditions de séjour, de soins et d'accueil. N'oubliez pas de le remettre à l'accueil lors de votre départ.

LES PRESTATIONS HOTELIERES

L'ACCUEIL :

L'accueil et le standard téléphonique sont ouverts :

- **Du lundi au dimanche** : de 8h30 à 12h15 et de 13h15 à 19h30

LES REPAS :

Ils sont servis en chambre à partir de :

- 07 h 30 → Petit déjeuner
- 12 h 00 → Déjeuner
- 18 h 30 → Dîner

La composition de vos repas prend en compte vos goûts, votre appétit, vos convictions religieuses et vos régimes.

LES CHAMBRES :

Vous pouvez disposer d'un poste téléphonique dans votre chambre vous permettant de recevoir directement des communications. Adressez-vous à l'accueil de l'établissement qui vous remettra votre code confidentiel et votre numéro d'appel direct pour vos correspondants. Un chèque de caution de 15 € vous sera demandé pour le téléphone. Ce chèque de caution vous sera rendu lors de la restitution du téléphone si celui-ci est en bon état.

Les chambres sont équipées de téléviseur. La location des téléviseurs est assurée par un prestataire extérieur. Les télécommandes des téléviseurs sont à rendre à l'accueil. Vous trouverez les tarifs de ce service en annexe. Renseignez-vous à l'accueil dès votre arrivée.

LE LINGE :

Il vous est demandé d'apporter votre nécessaire de toilette et vos effets personnels (linge de nuit, serviettes de toilette...). Nous vous conseillons de prévoir des vêtements adaptés pour la rééducation : survêtement, maillot de bain, bonnet de bain, peignoir de bain et des chaussures de type basket.

Vous pouvez faire laver et repasser votre linge s'il est marqué à votre nom. Les tarifs vous seront remis sur votre demande à l'accueil.

DEPOT D'ARGENT ET D'OBJETS DE VALEUR :

Evitez de conserver avec vous des objets de valeur ou de l'argent. Il est possible de les déposer au coffre de l'accueil contre un reçu. La responsabilité de l'Etablissement ne saurait être engagée en cas de perte ou de disparition d'argent ou d'objets de valeur non déposés au coffre.

AUTRES SERVICES :

- Dans le hall d'entrée, des distributeurs de boissons chaudes, froides, eaux minérales, ainsi que des confiseries sont à votre disposition. Des fontaines d'eau fraîche sont à votre disposition dans l'établissement.
- Un espace télévision est à la disposition des patients, il se situe au rez-de-chaussée.
- Une boutique propose à l'accueil des produits de première nécessité : shampoing, gel douche, savon, solution hydro alcoolique... ainsi que des bonnets de bain, des vessies de glace, des électrodes pour Compex®. Ces

articles sont à régler directement sur place aux secrétaires d'accueil.

- La liste des personnels parlant une langue étrangère est disponible à l'accueil.
- Il existe deux parkings réservés aux visiteurs.
- Le courrier est distribué du lundi au samedi. Le vaguemestre de l'établissement est habilité à recevoir les mandats et les colis qui vous sont adressés. Une bannette « départ courrier » est à votre disposition à l'accueil.
- Une coiffeuse se tient à la disposition des personnes hospitalisées tous les mardis et vendredis après-midi sur rendez-vous à prendre à l'accueil, ainsi qu'un pédicure qui intervient à la demande du patient. Les frais engagés sont à régler par le patient.
- Pendant votre séjour, vous pouvez demander l'assistance d'un ministre du culte de votre choix en vous adressant à l'accueil. Une équipe d'aumônerie catholique, intervient pour des visites d'amitié toutes les semaines, une célébration est organisée toutes les trois semaines. Pour toute demande de visite, veuillez vous renseigner auprès du secrétariat médical.

Les tarifs de toutes les prestations sont affichés à l'accueil.

HYGIENE

Le Centre des Carmes met à votre disposition des **locaux propres et entretenus** qui doivent être respectés par les patients et leurs visiteurs.

Conformément à la législation, le Centre des Carmes est doté d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH). Son programme d'actions est conforme à la circulaire DHOS/DGS/E2/G/2004/599 du 13 décembre 2004 relative à la mise en œuvre du programme national de lutte contre les infections nosocomiales 2005 / 2008 dans les établissements de santé.

Le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales est le suivant :

- Organiser les fonctions logistiques internalisées et/ou externalisées pour assurer la maîtrise de la qualité et de la sécurité des prestations ;
- Garantir l'efficacité du programme de surveillance et de prévention du risque infectieux lié aux soins ;
- Améliorer l'information des patients et communiquer sur le risque infectieux ;
- Poursuivre le suivi du tableau de bord des infections nosocomiales ;
- Respecter les consignes du CCLIN Sud Est, les textes législatifs et réglementaires en la matière.

QUALITE

Les différents résultats relatifs à la démarche qualité de l'établissement sont affichés, conformément à la législation, sur les panneaux d'affichage situés à l'accueil.