

LIVRET D'ACCUEIL

Bienvenue !

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions pour la confiance que vous accordez aux équipes de notre établissement.

La sécurité et la qualité de votre prise en charge sont nos priorités. L'accueil, l'écoute et l'information que nous vous devons sont le fruit d'une collaboration constante entre praticiens, soignants et personnels administratifs. Prendre soin de vous et de vos proches est la traduction de cet engagement quotidien des femmes et des hommes de Ramsay Santé. Nous mettons tout en œuvre pour que vous soyez satisfait(e) de votre séjour dans notre établissement.

Ce livret est destiné à faciliter vos démarches et à simplifier votre parcours de soins. Il contient tous les renseignements qui pourront vous être utiles.

Merci de nous faire part de votre expérience à travers le questionnaire de satisfaction afin de nous aider à garantir le meilleur niveau de qualité.

Direction de la qualité et des risques

“ Toutes nos équipes sont à votre écoute. ”

SOMMAIRE

| | |
|---|------|
| Les essentiels pour préparer votre séjour | p 2 |
| Les étapes de mon hospitalisation | p 4 |
| 1 Comment préparer mon hospitalisation ? | p 4 |
| 2 Mon séjour dans l'établissement | p 8 |
| 3 Préparer ma sortie | p 10 |
| Aspects pratiques et règles de vie | p 11 |
| Mieux connaître vos droits | p 12 |

À lire aussi, les informations suivantes, dans la fiche « En pratique » :

- Service hôtelier
- À qui s'adresser (présentation des services et des soins de support, numéros à appeler)
- La Commission des usagers (CDU)
- Les indicateurs de qualité, de sécurité et de satisfaction ainsi que la fiche de présentation de l'établissement



Les essentiels pour préparer votre séjour



Avant votre hospitalisation

Documents à fournir pour votre pré-admission :

- Pièce d'identité (carte d'identité, passeport ou titre de séjour en cours de validité).
- Attestation de droits Sécurité sociale.
- Carte de complémentaire santé (mutuelle, attestation CMU/CMUC ou décision d'aide médicale d'État) et/ou son attestation.
- Fiche de renseignements signée.
- Fiche de désignation de la personne de confiance complétée.
- Fiche des directives anticipées complétée.
- Règlement intérieur signé.
- Formulaire antécédents médicaux complété.
- Bilans médicaux (résultats d'examens, courrier de votre médecin, radiographie, etc)
- Ordonnances de traitement personnel.
- Formulaire « Autorisation d'hospitalisation d'un majeur sous tutelle » pour les majeurs sous tutelle.
- Formulaire consentement pour dossier médical partagé

Documents complémentaires pour les mineurs

(admission possible uniquement pour les mineurs de plus de 16 ans en hospitalisation de jour) :

- Formulaire « Autorisation d'hospitalisation d'un mineur » complétée si patient mineur
- Livret de famille pour les mineurs.
- Copie de la pièce d'identité d'un des détenteurs de l'autorité parentale, extrait d'acte de naissance du mineur
- Carnet de santé

Documents qui vous seront adressés par l'équipe médicale et que vous devrez compléter et renvoyer :

- Questionnaire médical d'entrée
- Coupon réponse pour le transport



Le jour de votre hospitalisation

Documents à apporter :

Les documents administratifs nécessaires à votre admission :

- Pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, titre permanent de séjour en cours de validité).
- Carte vitale à jour.
- Carte de complémentaire santé (mutuelle, attestation CMU/CMUC ou décision d'aide médicale d'État) et/ou son attestation.
- Ordonnances de traitement personnel.
- Bulletin d'hospitalisation
- Un chèque de caution de 200€ à l'ordre du CERS ou une empreinte CB sera établie lors de votre entrée pour le prêt de matériel ou dégradation.

Documents complémentaires pour les mineurs (admission possible uniquement pour les mineurs de plus de 16 ans) :

- Carnet de santé

Documents qui vous seront remis par l'hôtesse d'accueil :

- Plan du CERS
- Formulaire entrées et sorties.
- Badge, clés et étiquettes.
- Information sur les représentants des usagers.

Les documents médicaux nécessaires ou utiles à votre hospitalisation

- Votre compte-rendu opératoire,
- Vos radiographies, scanner, IRM...,
- Vos bilans médicaux (résultats des nouveaux examens, courrier de votre médecin, radiographie, etc..).
- Vos bilans biologiques,
- Votre dernière ordonnance relatant votre traitement en cours,
- Autres documents médicaux éventuels.

En cas de problèmes de santé apparus après avoir rempli le formulaire des antécédents médicaux et **avant votre hospitalisation au CERS**, merci de bien vouloir **prévenir** l'équipe médicale par mail à l'adresse : suivi.cers@ramsaysante.fr pour pouvoir organiser votre arrivée dans les meilleures conditions.

Affaires personnelles à apporter :

- Une gourde.
- Une trousse de toilette garnie (brosse à dents, dentifrice, rasoir et crème à raser, savon, shampoing, peigne et brosse à cheveux, etc.).
- Des serviettes de toilette : pour la douche et pour mettre sur la table de soins.
- Des vêtements confortables et faciles à revêtir, sous-vêtements, chaussettes.
- Des vêtements de sport pour la rééducation et la préparation physique
- Des baskets pour l'intérieur et des baskets pour l'extérieur
- Un maillot de bain de natation :
 - pour les hommes : slip de bain, slip bandeau ou shorty ou boxer de bain.
 - pour les femmes : bikini ou monokini.

Le port de toute autre sorte de maillot type boardshorts, bermudas ou caleçon ne vous permettra pas l'accès à l'espace de balnéothérapie

- Des sandales de piscine
- Une ceinture cardio-fréquence –mètre si vous en possédez une (sinon le CERS vous la fournira).
- **PREVOIR LINGE EN QUANTITE SUFFISANTE**
- Venez sans bijoux, ni objets de valeur

► **Vous avez un dépôt d'objets de valeur ?**
Reportez-vous à la page 10



À votre sortie

Documents à remettre et démarche à réaliser :

Une check-list de sortie vous sera remise par le secrétariat médical récapitulant les démarches, notamment :

- Libérer votre chambre à 8h30 le jour du départ (pas de soins ce jour-là)
- Vous rendre à l'accueil pour procéder au règlement de votre séjour et clôturer votre carte monétique.
- Remettre le questionnaire de satisfaction complété.
- Remettre le matériel mis à votre disposition

Documents / Effets personnels remis par l'établissement :

- Courriers médicaux (lettre de liaison, bulletin de sortie, ordonnances de sortie...)
- Résultats d'examen de biologie, d'imagerie médicale...
- Une facture détaillant les prestations dispensées.
- Arrêt de travail le cas échéant.
- Bon de transport (si prescrit)
- Vos objets de valeur déposés dans le coffre de l'établissement le cas échéant.



Les étapes de mon hospitalisation

1 Comment préparer mon hospitalisation ?

Quelles sont les formalités à accomplir à l'entrée ?



Quel que soit le type de séjour effectué dans notre établissement, vous avez à fournir plusieurs informations qui permettent de constituer votre dossier. Elles sont à transmettre avant votre admission.

Reportez-vous aux pages 2 et 3 « Les essentiels pour préparer votre séjour ».

Ne pas oublier de...

- Mettre à jour votre carte vitale.
- Contacter votre mutuelle afin de connaître vos droits en matière de remboursement de certains suppléments hôteliers. La mutuelle, selon les cas, vous adressera un accord de prise en charge qui permettra de couvrir partiellement ou en totalité les frais complémentaires.
- Si vous êtes salarié ou au chômage, demander à votre arrivée votre bulletin d'hospitalisation nécessaire au versement des indemnités journalières.
- Apporter radiographies, résultats d'examen, courriers de votre médecin, certificats médicaux.



Si c'est votre enfant qui est hospitalisé :

- Indiquez les coordonnées des personnes exerçant l'autorité parentale.
- La carte vitale mise à jour et/ou de son attestation doit porter mention du nom de votre enfant en tant que votre ayant droit.
- Pensez à remplir la fiche d'autorisation d'hospitalisation. Dans certains cas, l'un des parents peut bénéficier d'un congé pour rester auprès d'un enfant malade. Si vous bénéficiez de cette mesure, vous devrez demander un bulletin de situation à adresser à votre employeur.
- N'oubliez pas d'apporter, outre le carnet de santé, toutes les informations médicales même anciennes, en votre possession, concernant votre enfant (ordonnances, résultats d'analyses, radiographies, carte de groupe sanguin, lettre du médecin traitant, etc.).
- Carte nationale d'identité du mineur, passeport du mineur, titre permanent de séjour du mineur, livret de famille + pièce d'identité d'un des détenteurs de l'autorité parentale, extrait d'acte de naissance + pièce d'identité d'un des détenteurs de l'autorité parentale.

Munissez-vous de l'ensemble des documents permettant d'attester de votre autorité parentale (par exemple : jugement confèrent l'autorité parentale exclusive).



Depuis le 1^{er} janvier 2021, chaque usager dispose d'une identité sanitaire officielle appelée identité nationale de santé (INS).

Cette identité unique est utilisée par tous les professionnels de santé pour prévenir et éviter les erreurs liées à l'identification des personnes soignées et accompagnées.

Vous êtes unique, dites-le... souvent !

Un examen, un prélèvement, un médicament ? À chaque étape de votre parcours, nos équipes se doivent de valider votre identité. Déclarez votre prénom et votre nom, ainsi que votre date de naissance est un geste simple qui garantit la sécurité des soins.



L'autorisation d'hospitalisation :

Ces documents sont obligatoires. En leur absence, vous ne pourrez pas être pris en charge.

- **Pour votre enfant**, l'autorisation d'hospitalisation devra être signée par un des titulaires de l'autorité parentale.
- **Pour un majeur protégé**, le tuteur devra assister ou représenter la personne hospitalisée (penser à amener une copie du jugement de mise sous tutelle ou de curatelle).



LA PERSONNE À PRÉVENIR ET LA PERSONNE DE CONFIANCE

“
S

i vous êtes majeur(e), vous pouvez désigner à tout moment une personne, librement choisie dans votre entourage (un de vos parents, votre conjoint, votre compagnon, un de vos proches, votre médecin traitant...) et en qui vous avez toute confiance .

Elle pourra vous accompagner tout au long de vos soins et au cours des décisions à prendre. Cette personne sera identifiée « **personne de confiance** ». Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment.

Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que vous n'en disposiez autrement.

Prenez le temps d'y réfléchir et de vous assurer, au préalable que la personne est d'accord et qu'elle pourra facilement être contactée si vous avez besoin d'elle pendant votre hospitalisation.

Si vous n'êtes pas en mesure d'écrire, deux témoins pourront attester du choix que vous nous aurez exprimé par oral.

Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou faire part de vos décisions, la personne de confiance sera votre porte-parole. L'avis ainsi recueilli guidera le médecin pour prendre ses décisions.

Si vous le souhaitez, la personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Vous aurez également à désigner une **personne à prévenir**, qui peut être la même que la personne de confiance ou différente. La personne à prévenir ne participe pas aux décisions médicales vous concernant . Elle sera contactée en cas d'événements particuliers au cours de votre séjour d'ordre organisationnel ou administratif (transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement...). Ses coordonnées précises vous seront demandées.



Plus d'informations sur :

www.sante.gouv.fr/vos-droits.html
www.has-sante.fr



De quels services pouvez-vous bénéficier dans l'établissement ?

Que dois-je apporter ?

Les effets personnels nécessaires à votre séjour. Référez-vous aux pages 2 et 3 « Les essentiels pour préparer votre séjour ».



Vous trouverez le détail dans la fiche « En pratique »

Vous avez un dépôt d'objets de valeur ?
Reportez-vous à la page 11

COMPRENDRE VOTRE PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE

Vous êtes assuré(e) social(e)

→ **Frais fixés et pris en charge par les organismes d'assurance maladie obligatoire**

Les forfaits de séjour et de soins dénommés « Groupes Homogènes de Séjour » (GHS) incluant :

- Les prestations d'accueil et d'hébergement.
- Les prestations d'environnement technique.
- Les prestations relatives aux produits sanguins et aux médicaments.

Les actes médicaux :

→ **Frais pouvant être pris en charge par votre assurance complémentaire, votre mutuelle ou restant à votre charge (à valider auprès de votre assurance complémentaire ou de votre mutuelle avant l'hospitalisation)**

Le forfait journalier :

Il représente la participation des assurés aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par l'hospitalisation. Ce forfait est facturé pour chaque journée d'hospitalisation, y compris le jour de sortie.

Vous êtes exempté(e) :

- Si vous êtes invalide de guerre, assuré bénéficiant de l'article 115 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.
- Si vous êtes hospitalisé(e) suite à un accident du travail ou à une maladie professionnelle.
- Si vous êtes hospitalisée à partir du 6^e mois de grossesse.
- Si vous êtes bénéficiaire de la CMU.

Le ticket modérateur :

Le ticket modérateur est la partie de vos dépenses de santé qui reste à votre charge une fois que l'Assurance Maladie a remboursé sa part. Lorsque l'hospitalisation donne lieu à la réalisation d'un acte médical dont le tarif est inférieur à 120 euros ⁽¹⁾, l'assurance maladie prend en charge 80 % des frais d'hospitalisation ; les 20 % restants sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

Suppléments hôteliers :

Lors de votre inscription, vous pouvez demander une chambre particulière qui vous sera attribuée suivant les disponibilités de l'établissement et moyennant un supplément non remboursé par les caisses de Sécurité Sociale.

Les suppléments hôteliers que vous demandez : télévision, double ration, prestations accompagnants (repas, forfait lit).

► Vous trouverez le détail dans la fiche « En pratique »

Assurez-vous des conditions de prise en charge de votre mutuelle. Si vous n'avez pas de mutuelle ou si sa prise en charge est partielle, les frais restants à votre charge vous seront facturés en cours de séjour et devront être acquittés sous 48 heures.

 Plus d'informations sur ameli.fr

2 Mon séjour dans l'établissement

Que dois-je faire à mon arrivée ?

Votre heure d'arrivée vous a été indiquée soit lors de votre pré-admission soit par appel ou message de l'établissement. Merci de la respecter !

Si vous ne pouvez pas vous présenter à la date et à l'heure convenue, merci de prévenir l'accueil de l'établissement qui en informera les équipes qui vous attendent.

Le déroulement de mon séjour

L'organisation de vos journées va dépendre de la raison de votre hospitalisation.

Votre médecin et l'équipe soignante vous informent dès votre arrivée du déroulement de votre prise en charge et vous impliquent dans votre traitement et les soins réalisés. Vous bénéficierez au sein du CERS d'une prise en charge pluridisciplinaire : médecins, kinésithérapeutes, préparateurs physiques, infirmières, aides-soignantes. Vous aurez également la possibilité de rencontrer, en fonction de votre besoin, un ergothérapeute, une diététicienne, une psychologue et une assistante sociale.

N'hésitez pas à poser des questions sur votre parcours personnalisé de soins ou sur votre programme de rééducation. Vous pouvez également, vous ou vos proches, prendre rendez-vous avec le médecin qui vous prend en charge en vous adressant au responsable du service ou à l'infirmier(e).

Les visites sont autorisées en respectant les règles de vie et de sécurité de l'établissement. Le nombre de visiteurs est limité. Les visites de jeunes de moins de 15 ans sont déconseillées. Renseignez-vous dès votre arrivée dans le service sur les règles et horaires de visite à respecter.



LES VISITES

Vous pouvez demander à l'équipe qui vous prend en charge, les moyens et conditions selon lesquelles votre famille et vos proches peuvent être reçus par les médecins (notamment les horaires).



Selon les capacités et les disponibilités de l'établissement :

- Une chambre particulière pourra vous être attribuée, suite à votre demande et en fonction des disponibilités.
- Un accompagnant peut rester avec vous la nuit, en chambre particulière uniquement, sauf en cas de contre-indication médicale et dans la limite de 3 nuits. Des repas « accompagnants » sont également proposés.
- Les visites sont autorisées, en dehors des horaires de soins, en respectant les règles de vie et de sécurité de l'établissement. Le nombre de visiteurs est limité.

Renseignez-vous dès votre arrivée auprès de l'accueil



Vous trouverez le détail dans la fiche « En pratique »

Dans le respect du règlement intérieur de l'établissement et sauf mesure spécifique de prévention des risques associés à votre état de santé, vous pouvez circuler librement dans l'enceinte de l'établissement. Renseignez-vous, auprès de l'équipe, sur les modalités d'accessibilité au règlement intérieur de l'établissement.

Pendant votre hospitalisation, vos traitements médicamenteux habituels seront pris en charge par l'équipe médicale et paramédicale. Une mauvaise utilisation des médicaments peut nuire à votre rétablissement. Pour des raisons de sécurité, faites part des traitements que vous avez apportés. L'équipe répondra à toutes vos questions sur les traitements prescrits pendant votre séjour.

Je participe à la qualité et à la sécurité de mon séjour

Le CLIN, Comité de lutte contre les infections nosocomiales, et/ou son Équipe Opérationnelle en Hygiène, sont chargés de développer et coordonner toutes les actions nécessaires pour éviter la survenue des infections associées aux soins.

Ces actions reposent principalement sur la création et réactualisation permanente des protocoles de soins et d'hygiène, la vérification régulière de leur application, la formation continue des professionnels de santé et la surveillance de ces infections. Ces mesures sont formalisées dans un programme annuel. L'hygiène des mains et l'utilisation des produits hydro alcooliques, la surveillance des infections associées aux soins et le bon usage des antibiotiques sont des objectifs prioritaires de ce programme.

L'établissement participe au recueil annuel d'indicateurs qualité. Les résultats sont consultables sur le site internet de l'établissement.

Parce que des bactéries et microbes peuvent être dangereux pour moi et mes proches, l'hygiène est mon affaire : je me lave les mains le plus souvent possible (avec du savon ou du gel hydroalcoolique) et j'encourage mes proches à faire de même.

Afin de prévenir les incidents, l'établissement a mis en place un système de signalement des événements indésirables pouvant survenir pendant mon hospitalisation. Je contribue au bon fonctionnement en signalant à l'équipe tout dysfonctionnement.

J'aide à agir contre ma douleur

Notre établissement s'engage dans la prévention de votre douleur. Tous les professionnels qui vous prendront en charge vous aideront à reconnaître, prévenir, soulager et à évaluer votre douleur.

Reconnaître...

- **Les douleurs aiguës** (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- **Les douleurs provoquées par certains soins ou examens** (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.) : Ces douleurs peuvent être prévenues.
- **Les douleurs chroniques** (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir et soulager...

- En répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement. Nous utilisons les moyens les mieux adaptés à votre situation (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Évaluer...

- L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur avec des échelles adaptées. Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

Aidez-nous à prendre soin de vous La communication entre vous et les professionnels de santé est une des clés du succès de votre rétablissement. Transmettez le maximum d'informations à l'infirmière et au médecin sur votre état de santé : vos antécédents médicaux, les médicaments que vous prenez, vos allergies... N'hésitez pas à nous poser des questions et à nous faire part de vos préoccupations.

AFIN DE FAVORISER MON RÉTABLISSEMENT ET SAUF AVIS CONTRAIRE DE L'ÉQUIPE :

- Je suis acteur dans ma rééducation.
- Je porte de bonnes chaussures pour me déplacer.
- Je m'implique dans les exercices de rééducation.
-

3 Préparer ma sortie

L'organisation de votre sortie est un sujet abordé dès la première consultation avec le médecin qui vous prend en charge dans l'établissement.

La sortie est une décision médicale, le médecin décide de la date et de l'heure définitives. L'équipe vous aide, vous et vos proches, à organiser votre retour à domicile ou à vous orienter vers les structures les mieux adaptées aux éventuelles suites de votre hospitalisation. Elle assure aussi la transmission des informations auprès de votre médecin traitant et de la structure qui vous accueillera si vous êtes transféré dans un autre établissement.

Si vous souhaitez quitter l'établissement contre l'avis du médecin, après information des risques encourus pour votre santé, il vous sera demandé de rédiger et de signer une attestation confirmant votre décision.

Le recours à des transports sanitaires (ambulances, taxis VSL) se fait sur prescription médicale. Renseignez-vous sur les formalités de prise en charge et de remboursement. Vous avez le libre choix de la société d'ambulance et de taxi. L'équipe du service peut vous renseigner sur les prises en charge pour les transports sanitaires.

Pour les mineurs hospitalisés, la personne responsable (parent, tuteur, majeur autorisé le cas échéant) devra être présente à la sortie et munie d'une pièce d'identité.

VOTRE AVIS NOUS FAIT PROGRESSER

Faites-nous part de votre impression sur la qualité de notre accueil et de notre prise en charge.

Un questionnaire de satisfaction vous sera transmis avant votre sortie.

Le remplir ne prend que quelques minutes.

Vos réponses sont prises en compte et nous permettent de mieux faire.

Quelles sont les formalités à accomplir à la sortie ?

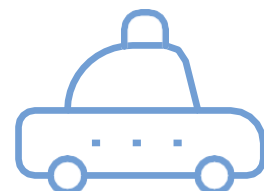
Ne pas oublier avant de quitter l'établissement :

- Récupérer les radios, documents et boîtes de médicaments confiés à l'infirmier(e) à votre arrivée.
- Récupérer les ordonnances, courriers médicaux, arrêt de travail, certificat de transports (si prescrit...) nécessaires à votre retour à domicile ou à votre transfert.
- Vérifier que vous n'avez rien oublié dans votre chambre et au coffre, le cas échéant.
- Restituer le matériel qui vous a été prêté.
- Signaler votre départ ou vérifier l'horaire prévu de l'ambulance ou du taxi auprès de l'accueil.
- Passer à l'accueil pour procéder au règlement du séjour. Vous pouvez régler par chèque ou carte bancaire. Une facture détaillant les prestations vous est remise ainsi qu'un bulletin de sortie/ de situation.

Et après mon hospitalisation ?

L'équipe vous aidera à organiser les rendez-vous nécessaires à votre suivi.

- Après avoir quitté l'établissement, vous pouvez également appeler pour toute question le praticien ou le service qui vous a pris en charge.



Aspects pratiques et règles de vie

Un établissement de santé est un lieu de soins et d'attention

Règles de vie

- Respecter et permettre le repos des autres.
- Avoir une tenue vestimentaire correcte lors des déplacements.
- Aider à maintenir votre chambre, les couloirs et les abords de l'établissement propres.
- Veiller à ne pas dégrader les mobiliers, locaux et matériels mis à votre disposition.

Dépôt d'objets de valeur

Nous vous invitons à vous présenter à l'admission uniquement avec vos effets personnels nécessaires à votre séjour. Nous vous déconseillons d'apporter des objets de valeur au cours de votre séjour. Merci de bien vouloir les remettre à votre entourage ou de les déposer dans le/les coffres mis à disposition par l'établissement, le cas échéant. En dehors du coffre de l'établissement, celui-ci décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Fleurs, animaux et aliments périssables

Pour des raisons d'hygiène, les fleurs et les animaux ne sont pas acceptés dans l'établissement. Il en est de même pour les aliments périssables venant de l'extérieur de l'établissement.

Tabac

En application de la loi Evin, il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement. Cette consigne s'applique également à la cigarette électronique.

Boissons alcoolisées et produits illicites

L'introduction de boissons alcoolisées et de produits illicites est interdite dans l'établissement.

Nuisances sonores

Le silence constitue l'un des éléments de votre confort et de votre rétablissement. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter. Il est recommandé d'écouter de la musique à l'aide d'un casque et de veiller au volume sonore du téléviseur de votre chambre.

Téléphone portable

En raison des risques d'interférences électromagnétiques sur les équipements médicaux, les téléphones portables doivent être éteints sur les plateaux de rééducation.

Vidéosurveillance

L'établissement est équipé de caméras de surveillance. Néanmoins, nous déclinons toute responsabilité en cas de vol et de détérioration de vos effets personnels.

 Vous trouverez plus d'informations dans le règlement intérieur de l'établissement



Mieux connaître vos droits



Sur place : la consultation est gratuite. Vous devez formuler oralement ou par écrit votre demande et prendre rendez-vous avec le service concerné.

Par envoi postal : la demande écrite est à adresser à la Direction de l'établissement. La mise à disposition est gratuite. Si vous le souhaitez, un médecin pourra répondre à vos questions. Dans tous les cas un délai de réflexion de 48h est requis par la loi.

Votre dossier médical doit être conservé, quelle que soit la pathologie, pendant un délai minimum de 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement. Il est conservé soit dans notre établissement, soit par un hébergeur agréé.



Plus d'informations sur :

<http://www.sante.gouv.fr/vos-droits.html>

La charte de la personne hospitalisée

(Circulaire n° 2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées)

L'établissement respecte les principes de cette charte. Vous la trouverez en fin de ce document et affichée dans l'établissement. Vous pouvez également l'obtenir en plusieurs langues sur le site du ministère des Affaires sociales et de la Santé.

Le dossier de votre hospitalisation

Il est le vôtre, nous nous devons de le conserver dans le respect des règles de confidentialité et nous pouvons, à votre demande, vous en communiquer une copie.

(Article L. 1111-7 et articles R. 1111-1 à R. 1111-8 du Code de la Santé Publique et Décret n° 2006-6 du 4 janvier 2006)

La communication des documents médicaux se fait par le médecin responsable de votre prise en charge ou en son absence, par le médecin désigné à cet effet par la conférence médicale de l'établissement.

Le traitement de vos données personnelles

Il respecte les obligations réglementaires en vigueur

Le Règlement Général sur la Protection des Données vient renforcer les dispositions de la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978 et vous ouvre de nouveaux droits.

La collecte de l'ensemble de vos données personnelles a pour but principal de permettre votre prise en charge administrative et médicale au sein de l'établissement et à tous les stades de votre séjour.

L'ensemble des traitements est réalisé sous la responsabilité de l'établissement qui agit en tant que Responsable de Traitement. Les destinataires de vos données sont les services administratifs et médicaux de l'établissement ou du groupe Ramsay Santé, leurs éventuels sous-traitants (tels que, par exemple, des cabinets de recouvrement de créance), ainsi que les acteurs de santé tiers associés à votre séjour (par exemple les caisses de sécurité sociales, mutuelles, laboratoires ou centres d'imagerie).

Les données ne sont conservées que pour les durées nécessaires à leur traitement, à concurrence des obligations réglementaires et des prescriptions des autorités de contrôle.

Sauf opposition de votre part, certaines données administratives et médicales totalement anonymisées relatives à votre séjour pourront ultérieurement être utilisées dans le cadre de recherches rétrospectives, à des fins statistiques et d'études.

Vous disposez, par rapport à vos données personnelles, des droits suivants :

- Droit d'accès et de consultation ;
- Droit de rectification, en cas de données inexacts ou incomplètes ;
- Droit à l'effacement (« droit à l'oubli »), sauf obligation légale de conservation par le responsable de traitement;
- Droit à la limitation du traitement ;
- Droit à la récupération de vos données ;
- Droit d'opposition aux traitements.

Vous pouvez exercer vos droits relatifs aux données personnelles en vous adressant, soit au directeur de l'établissement, soit au Délégué à la Protection des Données qui est joignable aux adresses suivantes :

- dpd@ramsaygds.fr
- M. le Délégué à la Protection des Données Ramsay Santé - 39, rue Mstislav Rostropovitch CS 60053 75850 PARIS Cedex 17

La CNIL (Commission Nationale Informatique et des Libertés) est l'organe officiel chargé de faire respecter cette loi.

Vos directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée « directives anticipées », pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt du traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles sont valables sans limite de temps et peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.

Les directives doivent prendre la forme d'un document écrit sur papier libre, daté et signé. Afin de faciliter la rédaction d'un tel document, un modèle de directives anticipées est prévu par l'arrêté du 3 août 2016.

Elles peuvent être rédigées conformément à un modèle dont le contenu est fixé par décret en Conseil d'État pris après avis de la Haute Autorité de Santé. Ce modèle prévoit la situation de la personne selon qu'elle se sait ou non atteinte d'une affection grave au moment où elle les

rédige.

Si vous souhaitez que vos directives anticipées soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui, signalez leur existence ou indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Votre « personne de confiance » sera consultée en priorité si vous ne pouvez plus vous exprimer, veillez à ce qu'elle connaisse vos directives anticipées.

Vos plaintes ou réclamations

Elles sont toutes prises en compte par l'établissement et traitées dans le respect de vos droits

(Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005)

Toutes les plaintes et réclamations sont à adresser à la direction de l'établissement. Une réponse est systématiquement apportée et nous vous avisons des possibilités qui vous sont offertes pour traiter au mieux votre demande (médiateur, commission des usagers...).

La Commission des Usagers – CDU

Article L. 1112-3 du Code de la santé publique - Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016)

Cette commission a pour objet de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Elle a un rôle de médiation. Les représentants des usagers, qui la constituent, sont des bénévoles extérieurs à l'établissement. Elle est compétente pour les questions relatives aux conditions de votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles de votre hospitalisation ou de l'accueil qui vous a été réservé. En cas de plainte, il vous sera proposé d'être accompagné par un représentant des usagers membre de cette commission lors d'une éventuelle rencontre avec le médiateur de l'établissement.



Plus d'informations sur cette commission dans la fiche « En pratique ».

Le droit à l'information

Le droit à l'information appartient au patient. Pour les enfants, il est exercé par les titulaires de l'autorité parentale, et par le tuteur si le patient est un majeur sous tutelle. Nous veillons à informer le patient des actes et examens nécessaires à son état de santé, en fonction de son âge, de son degré de maturité et de ses facultés de compréhension, dans la mesure du possible et indépendamment de l'indispensable information aux parents ou représentants légaux. Le consentement aux soins sera systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

Don d'organe

Faire don d'un de ses organes ou de certains tissus après le décès est un geste généreux et utile : il peut sauver la vie d'un autre homme, d'une autre femme, d'un autre enfant. Les prélèvements d'organes sont réglementés par la loi du 29 juillet 1994 dite « loi bioéthique ». Elle fixe le principe que toute personne venant à décéder est présumée avoir consenti au prélèvement de ses organes et tissus.

Toutefois, vous pouvez vous y opposer par tout moyen : inscription sur le Registre National des refus (Agence de Biomédecine, Registre National des refus, 1 avenue du Stade de France, 93212 Saint-Denis La Plaine, <http://www.dondorganes.fr>), déclaration orale auprès de la famille ou du personnel de l'établissement afin qu'ils témoignent si besoin ; déclaration écrite sur papier libre conservée sur soi.

Culte

La liste des lieux de culte est à votre disposition dans l'établissement au niveau du tableau d'affichage patients.

Qualité et sécurité

Nous nous engageons dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins pour votre satisfaction.

Nous participons au recueil des indicateurs nationaux de qualité et sommes soumis aux visites de la certification de la Haute Autorité de santé. Vous trouverez nos derniers résultats ainsi que les décisions de la Haute Autorité de Santé sur notre qualité de prise en charge, affichés dans l'établissement, le site d'information QualiScope (https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques) ainsi que dans la brochure En pratique « Les indicateurs de qualité, de sécurité et de satisfaction ».

Notre politique de prévention des risques s'appuie particulièrement sur notre Comité de Lutte Contre les Infections Nosocomiales (CLIN), notre Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) et notre Comité des Vigilances et Risques. Composées de professionnels compétents, ces structures organisent et coordonnent nos programmes d'actions et veillent à la formation continue de l'ensemble des équipes.

VOTRE AVIS NOUS FAIT PROGRESSER

Faites-nous part de votre impression sur la qualité de notre accueil et de notre prise en charge. Un questionnaire de satisfaction vous sera transmis avant votre sortie. Le remplir ne prend que quelques minutes. Vos réponses sont prises en compte et nous permettent de mieux faire.

Événement indésirable associé aux soins

Vous constatez un événement indésirable ?

Signalez-le à la direction de l'établissement afin qu'elle puisse y apporter des actions d'amélioration.

En tant que patient, consommateur ou usager vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant sur le portail national les événements sanitaires indésirables que vous suspectez d'être liés aux produits de santé, produits de la vie courante et actes de soins Signalement-sante.gouv.fr.



Un service numérique, à votre disposition, pour gérer vos données de santé.

Que pouvez-vous trouver dans Mon Espace Santé ?

Votre dossier médical partagé « DMP » :

- Il permet de **ranger et partager vos données de santé** en toute sécurité : ordonnances, résultats d'analyses de biologie et d'examen d'imagerie, documents de sortie, antécédents médicaux et allergies...
- **Notre équipe médicale pourra être amenée à consulter votre Dossier Médical Partagé** après avoir recueilli votre autorisation. Vous pouvez vous opposer à sa consultation sans avoir à invoquer de motif légitime.
- À l'issue de votre prise en charge, **nous alimenterons votre dossier médical partagé avec les documents de sortie**. Vous pouvez vous opposer à son alimentation en cas de motif légitime ; nous vous remercions de l'indiquer à l'équipe de soins. Le motif légitime reste à l'appréciation du professionnel de santé.

Une messagerie sécurisée :

- Le médecin responsable de votre prise en charge, pourra utiliser sa messagerie professionnelle MSSanté pour **vous envoyer des messages et des documents en toute sécurité**.
- **Seul le médecin peut démarrer des échanges** via cette messagerie sécurisée. Vous ne pouvez pas contacter les professionnels directement à votre initiative.

Pour plus d'informations

- Vous pouvez vous rendre sur le site <https://www.ameli.fr> ou sur le site <https://www.monespacesante.fr>
- Vous disposez de droits élargis pour gérer la confidentialité de vos données de santé directement sur votre Espace Santé.

Nos objectifs sociaux et environnementaux

En 2022, Ramsay Santé a modelé ses statuts pour devenir entreprise à mission.

Nous plaçons l'intérêt général au cœur de nos actions quotidiennes et inscrivons désormais notre développement dans un cadre qui renforce notre responsabilité vis-à-vis de tous : patients, collaborateurs, praticiens, planète, société. Notre mission et notre raison d'être : « Améliorer la santé en innovant constamment » reposent sur 4 objectifs fondamentaux.



Promouvoir l'accès aux soins pour tous



Systematiser le dialogue avec nos parties prenantes



Développer l'innovation médicale pour proposer les meilleurs soins



Protéger la planète pour améliorer la santé





USAGERS, VOS DROITS

Charte de la personne hospitalisée

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 GÉNÉRAUX*

- 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 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.

CHARTRE EUROPEENNE DE L'ENFANT HOSPITALISE

La Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986. Une circulaire du Secrétariat d'Etat à la Santé de 1999 préconise son application.

- 1** *L'admission à l'hôpital*
L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 2** *Etre entouré pendant le séjour*
Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 3** *Impliquer les parents dans le processus de soins*
On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 4** *Etre informé sur la maladie et les soins*
Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- 5** *Soulager la douleur*
On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 6** *Des activités de loisir en fonction de l'âge*
Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 7** *Un environnement hospitalier adapté*
L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 8** *Formation spécifique du personnel soignant*
L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- 9** *Assurer une continuité des soins*
L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- 10** *Respect de l'intimité de l'enfant*
L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

83 av. du Maréchal de Lattre de Tassigny
CS 20129
40130 Capbreton
Tél. : 05 36 28 58 58
Fax : 05 58 41 00 44
www.cers-capbreton.ramsaysante.fr

EN PRATIQUE

1 | SERVICE HÔTELIER Je choisis mon séjour

J'ai le choix entre partager ma chambre avec un autre patient et occuper une chambre particulière. Dans chacun de ses établissements, Ramsay Santé propose des chambres particulières.

Dès la phase de pré-admission, je peux indiquer mon souhait de chambre particulière.

Récapitulatif des prestations hôtelières proposées

| Prestation | Chambre double | Chambre particulière |
|----------------------|----------------|----------------------|
| Parking | + | + |
| Télévision | + | + |
| Petit-déjeuner | ✓ | ✓ |
| Déjeuner | ✓ | ✓ |
| Dîner | ✓ | ✓ |
| Option double ration | + | + |
| Repas accompagnant | + | + |
| Lit accompagnant | ✗ | + |

✓ Inclus - + Disponible en supplément - ✗ Indisponible

Les tarifs TTC des chambres

| | |
|--|-----------------|
| Chambre double | sans supplément |
| Chambre particulière Bronze (vue côté rue ou patio) | 60 € / jour |
| Chambre particulière Argent (vue jardin ou patio) | 90 € / jour |
| Chambre particulière Or (vue côté port et mer) | 110 € / jour |
| Chambre particulière Platine (vue côté mer ou avec balcon) | 130 € / jour |
| Chambre particulière Millénium (nouvelle génération) | 140 € / jour |
| Suite (chambre et salon vue patio) | 170 € / jour |
| Suite (chambre et salon vue mer) | 200 € / jour |

JE PRENDS NOTE...

L'attribution de la chambre particulière se fait selon les disponibilités le jour de l'admission. Le nombre de chambres particulières étant limité, l'établissement ne peut s'engager sur une disponibilité permanente

► Je choisis mes services

Repas

Dès votre arrivée dans l'établissement, vous pourrez consulter le menu des repas prévus pour la semaine en cours.

Ils seront servis en salle de restaurant avec une vue panoramique sur l'océan. Si pour des raisons médicales, vous prenez vos repas en chambre, ils vous seront servis par l'infirmière ou l'aide-soignante de votre étage.

L'alimentation variée, saine et équilibrée est conçue chaque jour par le chef et son équipe en collaboration avec la diététicienne.

Les tarifs double ration

Option double ration 4,50€/jour

La souscription de cette option se fera auprès de l'accueil

Possibilité de recevoir des accompagnants* :

Les tarifs TTC accompagnants

Forfait unique pension complète 100,00€/jour

**Demande à faire auprès de la direction, uniquement pour les patients en chambre individuelle, réservé à 1 membre de la famille (enfant de plus de 16 ans, conjoint, parent), et limité à 3 nuitées par séjour.*

Repas accompagnant* 20€

**Demande à faire auprès de la direction*

JE PRENDS NOTE...

Mon régime alimentaire peut être adapté à tout moment par la diététicienne.

Parking

Le CERS dispose d'un parking privé payant* : 50€ pour le séjour.

**sous réserve de disponibilité, réservé aux patients et au personnel.*

Il existe à proximité du CERS un parking public gratuit.



► Autres services

Carte d'accès/monétique

Une carte vous sera remise à votre arrivée, elle permet d'accéder à l'établissement, au self, et de régler toutes les dépenses éventuelles.

Courrier

Réception et expédition à l'accueil du centre

Culte

Vous pouvez consulter la liste des différents lieux de cultes à l'accueil si vous le désirez.

Distributeur de boissons

Un distributeur de boissons chaudes et froides est à votre disposition près du restaurant au rez-de-chaussée.

Il est rappelé que l'alcool est interdit dans l'établissement.

Distributeur de billets

ATTENTION, le CERS n'est pas muni d'un distributeur de billets.

Linge / Laverie

Prévoir du linge en quantité suffisante (notamment un maillot de bain spécial natation, une paire de basket pour l'intérieur, une paire de basket pour l'extérieur).

Une machine à laver et un sèche-linge sont à votre disposition au sein de l'établissement (lessive incluse, paiement par CB par application web).

Peignoirs et serviettes sont mis à votre disposition, uniquement pour la balnéothérapie, prévoir vos propres serviettes pour votre toilette quotidienne.

Transports

Afin d'obtenir les horaires de BUS ou commander un TAXI, merci de vous adresser à l'accueil.

Objets de valeurs

Un coffre est disponible dans votre chambre pour vos objets de valeurs, la direction décline toute responsabilité en cas d'incident ou de vol.

Visiteurs

Les visiteurs sont priés de quitter l'établissement avant le repas du soir.

TELEVISION

Forfait TV = 1,5 € / jour. La souscription se fera en toute autonomie une fois sur place

2 | À QUI S'ADRESSER

Une équipe de professionnels à votre écoute

Pour votre information et votre confort, les noms et fonctions des personnels de l'établissement sont portés sur leur blouse ou vêtement. Ils se présenteront oralement auprès de vous notamment lors de leur premier rendez-vous.

N'hésitez jamais à demander à votre interlocuteur son nom et sa fonction.



► Qui allez-vous rencontrer ?

L'équipe médicale porte une blouse et un badge indiquant leur nom et spécialité.

Vous trouverez la liste complète des praticiens de l'établissement à l'entrée de l'établissement et sur demande auprès de l'accueil.

L'équipe soignante est composée de nombreux professionnels qui vous dispenseront les soins prescrits, veilleront à votre confort et feront la liaison avec le corps médical et le service administratif.

Médecins

| | |
|--------------------------|----------------|
| Secrétariat Dr LABOUTE | 05 58 48 87 84 |
| Secrétariat Dr UCAY | 05 58 48 87 85 |
| Secrétariat Dr VERHAEGHE | 05 58 48 87 86 |
| Secrétariat Dr GARRIGOU | 05 58 48 87 14 |

Services de soins

Kinésithérapie
Préparation physique
Infirmier
Aides-Soignantes
Ergothérapie
Diététique
Psychologie
Physiothérapie
Récupération

► D'autres professionnels peuvent intervenir au cours de votre prise en charge

Services accueil et administratifs

| | |
|---------------------|----------------|
| Accueil | 05 36 28 58 58 |
| Service inscription | 05 58 48 89 08 |
| Service commercial | 05 58 48 87 13 |

Autres Services

Assistante sociale
Technique
Bionettoyage
Veilleurs
Restauration

3 | LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Cette commission facilitera vos démarches et veillera à ce que vous puissiez, le cas échéant, exprimer vos griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informé des suites de vos demandes. Les médiateurs qui composent en partie cette commission traiteront les plaintes et réclamations. Vous serez informé sur les voies de recours.

Par ailleurs, la CDU doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Une inquiétude peut naître d'une information mal donnée ou mal interprétée. Tout le personnel médical, paramédical, administratif de l'établissement, répond à vos questions, chacun dans le domaine qui relève de sa compétence. S'il ne vous est pas donné entière satisfaction, nous vous conseillons de vous adresser dans un premier temps à la Direction des Soins, ou de solliciter un entretien avec la Direction de l'établissement. Si cette démarche ne vous paraît pas satisfaisante, vous pouvez saisir la CDU

► Composition de la Commission des Usagers

| Nom Prénom | Fonction |
|--|---|
| Membres de droits titulaires | |
| DELROS Vincent | Responsable légal de l'établissement / Médiateur non médical / Vice-Président de la CDU |
| GARRIGOU Pierre | Médiateur médical / Président de la CDU |
| BERNIS Jean Louis | Représentant des usagers de la CDU (ARS) |
| MALFROY GRITTI Fabienne | Représentante des usagers de la CDU (ARS) |
| Membres de droits suppléants | |
| LABOUTE Éric | Médiateur médical / Médecin / Pdt de la CME |
| BELHARTZ Maylis | Médiateur non médical / Infirmière coordinatrice |
| LABEYRIE Marie-Line | Représentante des usagers de la CDU (ARS) |
| Membres titulaires susceptibles de siéger avec voix consultatives | |
| RIBET BROADBDRIDGE Emmanuelle | Coordonnateur comté addiction & social / Psychologue |
| CALMON Julie | RAQ / Assistante de direction |
| POMPEU Véronique | Secrétaire de la CDU / Assistante qualité |

Toute plainte ou réclamation est à adresser à :

Mr Vincent DELROS, Directeur Général de l'établissement.

Ce dernier y répondra dans les meilleurs délais et pourra procéder à la saisine du médiateur.

Coordonnées pour contacter directement les représentants des usagers :

Mme Fabienne MALFROY GRITTI indecosa.40.fmg@orange.fr
Mme Marie-Line LABEYRIE ufalacs@orange.fr
M. Jean Louis BERNIS jbernis@wanadoo.fr

► Envoi de documents médicaux

A adresser à la direction de l'établissement

4 LES INDICATEURS DE QUALITÉ, DE SÉCURITÉ ET DE SATISFACTION

Des indicateurs communs à l'ensemble des établissements de santé, nous permettent d'évaluer de manière valide et fiable la qualité de vos soins. À interpréter avec précautions, ils constituent un élément essentiel pour votre information.

▶ À quoi sert un indicateur ?

- Vous informer sur la qualité de nos prises en charge.
- Mobiliser nos équipes pour améliorer nos pratiques et mettre en place des actions correctives.
- Orienter les politiques des pouvoirs publics.

▶ Nos résultats

RESULTATS DE LA CERTIFICATION DE L'ETABLISSEMENT



Etablissement certifié avec mention. Son niveau de qualité est très satisfaisant sur les objectifs portés par la certification. Une nouvelle visite aura lieu sous 4 ans.

Date de certification : 05/04/2023

Référentiel
2021

SATISFACTION ET EXPERIENCE DES PATIENTS

Soins médicaux et de réadaptation (SMR)

| | | |
|--|----------|-----|
| Appréciation globale des patients (SMR) | ➔ 80/100 | (A) |
| 1- Accueil | 89/100 | |
| 2- Prise en charge | 84/100 | |
| 3- Lieu de vie | 75/100 | |
| 4- Repas | 78/100 | |
| 5- Organisation de la sortie et retour au domicile | 73/100 | |

PRISE EN CHARGE CLINIQUE

SMR

| | | |
|-------------------------------|---------|-----|
| Prise en charge de la douleur | ➔ 100% | (A) |
| Projet soins, projet de vie | 100/100 | (A) |

COORDINATION DES PRISES EN CHARGE

SMR

| | | |
|---------------------------------|----------|-----|
| Qualité de la lettre de liaison | ➔ 99/100 | (A) |
|---------------------------------|----------|-----|

PREVENTION DES INFECTIONS ASSOCIES AUX SOINS

| | | |
|---|--------|-----|
| Consommation de solutions hydro-alcooliques (SHA) | ➔ 101% | (A) |
|---|--------|-----|

