



Mon LIVRET D'ACCUEIL



SERVICE DE SOINS MEDICAUX ET DE RÉADAPTATION HOPITAL DE JOUR

Sommaire

3	LE MOT DE LA DIRECTION
5	LE CENTRE HELENE BOREL
6	‣ L'ORGANISATION DU SERVICE
7	‣ VOTRE ADMISSION
8	‣ VOTRE SÉJOUR
11	‣ LES ACTEURS DE VOTRE PRISE EN CHARGE
14	‣ VOTRE SORTIE
15	‣ LES INSTANCES
19	‣ LES INFORMATIONS OBLIGATOIRES
22	‣ PLAN DU CENTRE

MOT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE



Madame, Monsieur,

L'ensemble du personnel, les personnes accueillies et la Direction sont heureux de vous présenter le Service de Soins de Suite et de Réadaptation.

Les professionnels se mobilisent pour apporter les conditions de séjour les plus agréables et les plus sécurisantes possibles dans le respect des principes édictés par la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Le présent livret d'accueil a pour objectif de vous présenter l'organisation et le fonctionnement de l'établissement et de répondre à vos éventuels questionnements et à ceux de votre entourage.

Remis au moment de l'accueil, ce document comprend les éléments nécessaires pour préparer et faciliter votre arrivée.

Une version Facile A Lire et à Comprendre (FALC) est également disponible.

Au-delà de ce livret, la consultation du site internet permet de trouver des informations complémentaires.

Vos remarques sont précieuses, aussi toute suggestion visant à améliorer encore davantage les conditions d'accueil et de séjour sont les bienvenues.

Caroline NIO,
Directrice Générale

HISTOIRE ET VALEURS

Créée en 1962, pour assurer soins et aide aux personnes ayant des potentialités intellectuelles normales, mais présentant de graves déficiences motrices et fonctionnelles, l'Association du Centre Hélène Borel (Association loi 1901 à but non lucratif), anime et gère 10 établissements et services répartis en 3 pôles :

- Pôle Sanitaire,
- Pôle Domicile,
- Pôle Hébergement.

L'Association est animée par un Conseil d'Administration composé de 15 membres.

Le Centre Hélène Borel défend des valeurs humanistes, reposant sur des principes de solidarité, sollicitude et justice sociale fondées sur la compréhension de l'autre.

Aussi l'Association et toutes personnes concourant à ses objectifs s'engagent :

- à respecter la dignité, la laïcité, l'origine, la culture de toute personne accueillie,
- à garantir l'exercice du droit et la citoyenneté de chacun,
- à permettre à toute personne accueillie d'être chez soi dans l'institution,
- à favoriser la participation de la personne à tout ce qui concerne ses choix de vie,
- à promouvoir auprès de la puissance publique les besoins des personnes et les nouvelles formes de prise en charge,
- à enrichir l'environnement des personnes et leur ouverture sur le monde extérieur,
- à soutenir les aidants familiaux.

(Extrait du Projet Associatif)

Ces principes qui guident notre action s'imposent à tous. Que nous soyons professionnels ou bénévoles, ce sont eux qui donnent sens à notre engagement et qui fixent le cadre de l'intervention ou de l'accompagnement au sein des différents établissements et services.

LE CENTRE HELENE BOREL

- Foyer d'accueil médicalisé
- Logements autonomes

- Administration générale
- Service de soins médicaux et de réadaptation
- Foyers d'accueil médicalisé
- Résidence Service
- Accueil de jour itinérant
- SAMSAH
- SAAD
- Plateforme de services
- Club CHB – Club Sport-Santé



- Résidence Service

LE SERVICE DE SOINS MEDICAUX ET DE READAPTATION L'ORGANISATION DU SERVICE

D'une capacité de 51 lits en hospitalisation complète et 13 places en hôpital de jour, le SSR accueille des patients adultes atteints de pathologies neurologiques ou de l'appareil locomoteur, et des patients souffrant d'obésité.

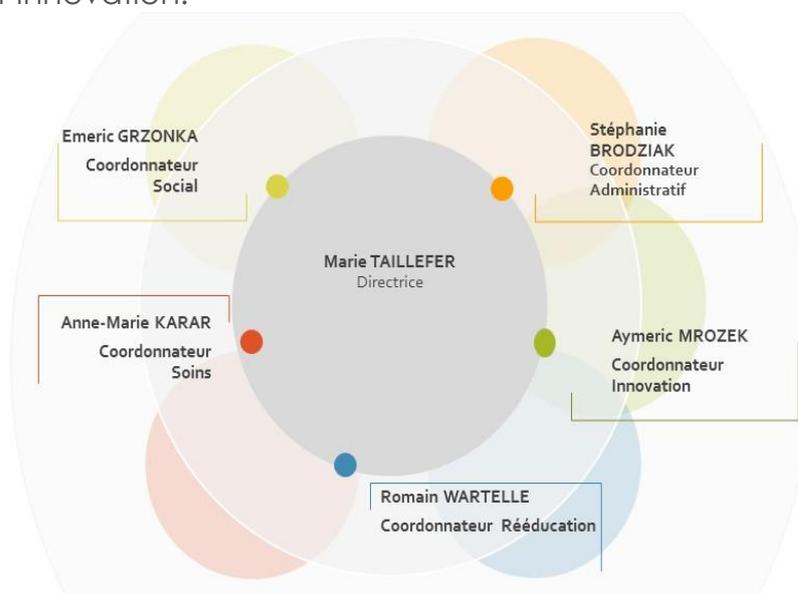
L'objectif des prises en charge est de restaurer au mieux l'autonomie, soit par la récupération fonctionnelle, soit par la réalisation d'un nouveau projet de vie.

La gouvernance stratégique du SMR poursuit trois objectifs principaux :

- ↳ Le renforcement d'une offre de soin pertinente, pluridisciplinaire, centrée sur le patient;
- ↳ L'ancrage de l'établissement dans le Territoire, et développement des partenariats;
- ↳ L'adaptation du SMR aux enjeux et évolutions du domaine de la santé.

Ainsi, l'organigramme se décline autour de ces trois objectifs :

- ↳ Les filières médicales;
- ↳ Le parcours du patient avec en appui des coordinations: soin, rééducation et social;
- ↳ L'organisation de l'aval et le développement de l'innovation.



VOTRE ADMISSION



L'accueil est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.

Nous vous rappelons que vous devez avoir fourni les pièces suivantes :

- Dossier Médical;
- Pièce d'identité;
- Carte d'Assuré Social;
- Carte de Mutuelle;
- Attestation CSS (Complémentaire Santé Solidaire);
- Bulletin de sortie, si vous arrivez d'un hôpital;
- Prise en charge de votre mutuelle, si vous arrivez du domicile.

Vos frais d'hospitalisation

- Le prix de journée est couvert par votre organisme d'Assurance maladie;
- Il n'existe pas de forfait hospitalier dans le cadre de l'hôpital de jour. Les repas restent à la charge du patient, cependant le patient a bien entendu le choix de ramener son propre repas,

L'Identitovigilance

Dès votre arrivée au SMR, et tout au long de votre séjour, les professionnels doivent s'assurer de votre identité. Dans ce but, au moment de votre accueil, vous êtes photographié par l'hôtesse d'accueil et la photographie est ensuite intégrée dans votre dossier. En cas de refus de cette photo, un bracelet d'identification sera posé et devra être porté jusqu'à la fin de votre séjour,

Cette mesure permet de vous assurer qualité et sécurité des soins.

En cas de refus, une sortie sera décidée en effet nous ne pouvons garantir la sécurité des soins,

La personne de confiance et les directives anticipées

Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance et de rédiger des directives anticipées (les formulaires à remplir sont disponibles au secrétariat médical).

La non divulgation de présence

Si vous ne souhaitez pas divulguer votre présence dans l'établissement, vous devez le signaler lors de votre arrivée au secrétariat médical.

Le libre choix du patient

L'établissement dispose d'une charte de bonnes pratiques, signée avec les prestataires avec lesquels il travaille. Vous restez libre de faire appel au prestataire de votre choix (ex : matériel médical).

VOTRE SÉJOUR

L'Hôpital de Jour est ouvert de 8 h 15 à 12h15 et 13h15 à 17 h 00. Les prises en charge peuvent se dérouler à la demi-journée de 09H00 à 12h30 ou de 13h30 à 16h30 et jusque 17h00 si des séances d'étirements sont prescrites.

Les horaires qui vous sont attribués sont à respecter : L'établissement décline toute responsabilité pour tout accident survenant en dehors de l'ouverture du service.

Aucune sortie du Centre Hélène Borel n'est autorisée pendant votre journée d'hospitalisation avant 16H30. Nous vous invitons donc à planifier vos transports avec vos ambulanciers en tenant compte des horaires ci-dessus

Toute absence programmée doit être signalée et justifiée par écrit 24 heures à l'avance à l'infirmier de l'hôpital de jour et, est soumise à l'accord du médecin du centre.

Toute absence imprévue doit être signalée par téléphone au 03 27 93 16 22 le matin à 08H30, et un justificatif (certificat médical, ou autre...) devra être produit lors du retour au centre

En cas d'absences répétées, le médecin pourra mettre fin à votre prise en charge.

Chaque jour, à votre arrivée et votre départ, veuillez signer le registre de présence auprès de l'infirmier. Pour la bonne organisation des prises en charge en hôpital de jour, vous êtes tenus de vous présenter au bureau de l'infirmier de l'Hôpital de jour, tous les jours dès votre arrivée pour émarginer la feuille de présence et de la même façon lors de votre départ de l'Hôpital de jour après votre journée de rééducation. En cas d'absence de celui-ci la feuille de présence sera à émarginer à l'accueil de l'Hôpital de jour.

Le personnel vous accueille à l'hôpital de jour et vous transmet les informations pratiques concernant votre séjour que vous retrouverez dans ce livret d'accueil. Les données de l'examen réalisé par le médecin, qui vous accompagnera tout au long de votre séjour, seront consignées dans le dossier informatisé. Toutes ces informations administratives et médicales vous concernant, se trouvent dans un dossier patient informatisé partagé entre les différents acteurs de votre prise en charge.

Nous mettons à votre disposition un casier pour vos affaires personnelles. Merci de ramener un cadenas. Évitez toutefois de ramener des objets de valeurs, la Direction déclinant toute responsabilité en cas de perte ou de vol

Si vous venez avec votre véhicule personnel, merci de vous garer sur le parking « Visiteurs »

Une salle de détente est mise à votre disposition : une chambre peut vous être attribuée sur prescription médicale.

Vous avez la possibilité de prendre vos repas le midi sous réserve de vous inscrire pour la semaine auprès des services hôteliers au plus tard le mardi de la semaine précédente (sauf lors de votre semaine d'arrivée). En cas d'annulation, avertir l'hôtesse d'accueil au plus tard 48h auparavant (sinon le repas vous sera facturé).

Lorsque votre prise en charge se fait à la journée, vous pouvez prendre vos repas en salle de convivialité

- Les séances de rééducation ont lieu sur le plateau technique, selon un emploi du temps qui vous est communiqué.
- Les aides techniques personnelles (fauteuil roulant, déambulateur, etc...) doivent être marquées à votre nom. En cas de besoin les services de Rééducation vous prêtent du matériel (avec rendu en fin de séjour et réalisent certaines adaptations qui peuvent être soumises à Paiement
- Pendant votre séjour, vous rencontrez des étudiants. Ils travaillent sous la responsabilité d'un coordonnateur et participent à toutes les activités de l'établissement. Ils sont encadrés par un professionnel et contribuent à votre prise en charge. Ils ont besoin de vous pour leur formation. Vous pouvez néanmoins refuser l'intervention d'un étudiant au cours de votre prise en charge.
- Afin de participer efficacement à la continuité de votre prise en charge, le médecin de l'établissement est dans **l'obligation** d'alimenter votre DMP au sein de Mon Espace Santé avec l'ordonnance médicamenteuse faite à votre sortie et votre lettre de sortie. Ces documents sont utiles à la prévention, la continuité et la coordination de vos soins et pourront être consultés par les autres professionnels autorisés. Vous pouvez vous opposer à cette alimentation en cas de motif légitime (article R.11647 du code de la santé publique), dans ce cas vous devez vous rapprocher de votre médecin référent.
- Le médecin pourra également consulter les documents médicaux dans votre DMP, En cas de refus de votre part, vous devez vous rapprocher de votre médecin référent,

Les tarifs des prestations sont affichés à l'accueil de l'établissement et annexés à ce livret d'accueil.



L'INFORMATISATION DES DONNÉES / PMSI / CNIL

Le Centre Hélène BOREL dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du service.

Toutes les informations administratives et médicales vous concernant se trouvent donc dans un dossier patient informatisé, partagé entre les différents acteurs de votre prise en charge.

Par ailleurs, les établissements de Santé ont l'obligation légale d'analyser leur activité médicale, dans le cadre du Programme de Médicalisation des Systèmes d'Information (PMSI) et de transmettre ces données à leurs autorités de Tutelle.

L'ensemble des données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier. Ces données sont protégées par le secret médical et font l'objet d'un traitement informatique dans un format normé et réglementé par la loi «Informatique et Libertés».

Vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 2006; selon les dispositions de ce dernier article, ce droit d'opposition de la personne ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.

En application de la réglementation européenne (RGPD) et nationale (Loi n°2018-493), le Centre Hélène Borel, situé avenue du Château du LIEZ, BP70951 RAIMBEAUCOURT – 59509 DOUAI CEDEX, est donc amené à collecter et conserver dans un dossier informatisé, des informations personnelles. À cet effet, un délégué à la protection des données (DPO) est associé à toutes les questions relatives à la protection des données à caractère personnel. Chaque personne concernée par un traitement de données à caractère personnel peut prendre contact avec le DPO au sujet de toute question relative au traitement de leurs données à caractère personnel.

LES RÈGLES DE CONDUITES

Je dois respecter

- ↘ les mesures d'hygiène;
- ↘ les consignes de sécurité (affichées dans votre chambre);
- ↘ le calme et le repos des autres patients, utiliser avec discrétion la télévision et le téléphone;
- ↘ les bâtiments et espaces verts.

Le personnel est formé aux règles de sécurité, en cas d'alerte, il faut garder votre calme et suivre leurs instructions.

Il m'est interdit

- ↘ d'apporter et de consommer de l'alcool et autres substances addictives dans l'établissement;
- ↘ de fumer ou vapoter à l'intérieur de l'établissement (Dec 2006-1386 du 15 novembre 2006);
- ↘ d'utiliser mon téléphone portable sur le plateau technique (il est autorisé en chambre ou à l'extérieur) et/ou pendant les séances de rééducation;
- ↘ de faire entrer des animaux à l'intérieur de l'établissement;
- ↘ de brancher tout appareil électrique en dehors de ceux autorisés par l'établissement;
- ↘ d'utiliser des multiprises non sécurisées;
- ↘ de stocker de la nourriture périssable dans ma chambre;
- ↘ de nourrir les animaux sur le site du Centre Hélène Borel;
- ↘ de stationner sur le parking réservé au personnel, si je suis venu en séjour avec mon véhicule personnel.

Nous vous remercions d'adopter un comportement écoresponsable et de préserver l'environnement.

Pour votre sécurité

L'établissement dispose d'un PLAN BLANC (plan de mise en alerte des services hospitaliers), d'un PLAN CANICULE et d'un PLAN DE SECURISATION.

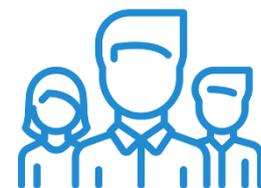
Face à la menace terroriste, des recommandations de sécurité ont été établies, nous vous remercions de vous y référer.

Si vous souhaitez vous promener dans le parc, il vous est demandé de prévenir le service avant de partir.

Le Directeur Général est responsable des patients. Si vous quittez l'enceinte du Centre Hélène Borel (quel que soit votre moyen de locomotion), l'établissement se décharge de toute responsabilité en cas de sortie non signalée.



LES ACTEURS DE VOTRE PRISE EN CHARGE



Chaque professionnel est identifiable grâce à son badge.

Afin d'évaluer et d'améliorer constamment la qualité des soins, toute l'équipe travaille à l'élaboration de protocoles mis en application au sein du service.

L'ÉQUIPE MÉDICALE

L'équipe médicale est composée de médecins spécialisés en médecine physique et de réadaptation, en médecine générale, en nutrition, en neurologie et pathologies vasculaires.

Chaque patient a un médecin référent qui prescrit les traitements, les éléments principaux de soins, la surveillance biologique et élabore, en début de séjour, **le projet thérapeutique avec vous**. Ce projet thérapeutique se décline en projet de soin et de rééducation.

Le médecin suit le patient sur le plan médical tout au long de son parcours au sein du SMR. Il coordonne la sortie, en liaison avec le médecin traitant, avec l'équipe soignante et de rééducation) et si besoin avec le coordonnateur social. Enfin, le médecin assure des consultations de suivi en fonction des nécessités.

Si vous souhaitez rencontrer votre médecin référent, vous pouvez prendre rendez-vous auprès du secrétariat médical,

Un pharmacien gère la Pharmacie à Usage Intérieur.

LES SOINS

L'infirmier vous accueille, et vous transmet les informations pratiques concernant votre séjour que vous retrouvez dans ce livret d'accueil.

Le brancardier vous accompagne, si besoin, pour vos déplacements.

LA KINÉSITHÉRAPIE

Le masseur-kinésithérapeute prend en charge le traitement des affections osseuses, articulaires et musculaires par le mouvement et/ou le massage. Sa prise en charge comporte le diagnostic kinésithérapique et le traitement.

LES ACTIVITÉS SPORTIVES ET PHYSIQUES ADAPTÉES

Le professeur d'Activités Physiques Adaptées vous prend en charge afin de lutter contre le déconditionnement et vous réentraîne de façon progressive à l'effort par le biais d'exercices adaptés à chaque pathologie.

LA PSYCHOMOTRICITÉ

Le (ou la) psychomotricien(ne) met en œuvre des situations nouvelles ayant pour objectif de vous aider à améliorer votre vécu corporel, de mieux vous situer dans l'espace, dans le temps dans les relations aux autres et à l'environnement.

La psychomotricité réconcilie corps et esprit pour vivre harmonieusement dans votre espace.



L'ERGOTHÉRAPIE

L'ergothérapeute, à travers la rééducation et la réadaptation met en œuvre des exercices visant à restaurer au mieux votre autonomie ou à adapter vos capacités à la réalisation des actes de la vie quotidienne.

Afin d'envisager le retour ou le maintien à domicile l'ergothérapeute propose, dans certains cas, un séjour dans l'appartement thérapeutique, des visites au domicile, une évaluation de conduite automobile, une évaluation de fauteuil roulant électrique ainsi que des conseils et une documentation à votre disposition et celle de votre entourage.

En cas de besoin, et sur prescription médicale, l'ergothérapeute vous confectionne une orthèse.

LA DIÉTÉTIQUE

Le (ou la) diététicien(ne) assure des missions d'éducation, de formation et de prévention en matière de nutrition et d'alimentation. Elle répond à vos attentes et besoins en vous apprenant à vous alimenter de façon adaptée.

LA PSYCHOLOGIE

Le (ou la) psychologue intervient sur votre demande ou lorsque l'équipe détecte un besoin.

Les symptômes anxieux ou dépressifs peuvent accentuer les douleurs ou même freiner la rééducation. Il est donc judicieux de pouvoir les aborder avec un professionnel afin de réfléchir ensemble et de façon différente à la manière dont ces manifestations anxio-dépressives peuvent interagir avec le handicap et la douleur.

L'ORTHOPHONIE

L'orthophoniste intervient auprès des personnes accueillies et particulièrement auprès des

personnes porteuse d'une pathologie neurologique, victimes d'un traumatisme crânien ou d'un accident vasculaire cérébral.

La prise en charge des troubles des fonctions supérieures, comprend le langage et la communication au sens large, mais aussi la mémoire, l'asymétrie faciale, la voix et la déglutition.

LA NEUROPSYCHOLOGIE

La neuropsychologue intervient auprès des personnes présentant une pathologie neurologique.

Elle réalise des examens visant à mettre en évidence des troubles de mémoire, de l'attention, du raisonnement, des capacités d'adaptation à l'environnement. En tenant compte de votre contexte socio-professionnel et familial, elle vous propose une rééducation dans le but, soit de restaurer vos capacités touchées, soit de contourner les difficultés engendrées dans votre vie quotidienne.

L'ensemble des professionnels qui vous accompagnent promeuvent la prévention et l'éducation à la santé.

Le plateau technique est interdit aux visiteurs. Ceci dans un souci de confidentialité et de respect des autres usagers. Il est toutefois possible d'assister aux séances de rééducation selon les modalités suivantes :

- Motiver cette demande par écrit avec le ou les dates concernées
- Avoir l'accord du cadre de rééducation et du thérapeute
- Avoir un objectif établi entre les différents partis (exemple : transmission des acquis pour le retour à domicile).

LE SERVICE SOCIAL

Le Service Social a un rôle d'écoute, de soutien, et d'accompagnement.

Le coordonnateur social :

- Vous conseille et vous accompagne dans vos démarches administratives et financières (Indemnités Journalières, Allocation Adultes Handicapés, Allocation Personnalisée d'Autonomie, Prestation de Compensation du Handicap);
- Prépare votre sortie de l'établissement dans les meilleures conditions possibles (retour à domicile ou accueil en structure);
- Vous oriente en fonction des demandes vers les organismes compétents pour des problèmes spécifiques (ex : Accident de la voie publique, logement, ...).

Ce travail est individualisé et s'effectue selon vos besoins et vos souhaits et ceux de votre entourage. Vous pourrez solliciter un rendez-vous si besoin en vous en rapprochant de l'hôtesse d'accueil qui lui fera part de votre demande,

L'ANIMATION

Les aides soignantes vous proposent de passer du temps ensemble, en salle de convivialité autour d'une activité de votre choix (jeu de société, lecture du journal, discussion....),

LES ATELIERS

Des ateliers vous sont proposés : bien-être, aromathérapie, éducation à la santé, etc.

Les ateliers ont lieu en semaine.

Les modalités de fonctionnement vous sont communiquées par voie d'affichage.

L'HÔTELLERIE

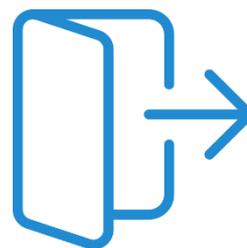
L'équipe hôtelière a la charge de l'entretien des locaux et la prise en charge de la distribution des repas.

L'offre de restauration vous permet de demander un plat de remplacement si le menu ne vous convient pas. Un professionnel passe en chambre afin de recueillir vos souhaits.

Un cahier est à votre disposition en salle de convivialité, vous pouvez y consigner vos remarques, suggestions. Il est lu et analysé lors de la Commission Restauration mensuelle pilotée par la responsable hôtelière du Centre Hélène Borel.



VOTRE SORTIE



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

Avant de quitter l'établissement, vous devez passer au Secrétariat Médical où vous seront remis **si nécessaire** :

- Une prescription de séances de rééducation libérale,
- Une prescription de matériel médical,
- Votre bulletin de sortie,
- Un bon de transport,
- Votre dossier radiologique,
- Les courriers de liaisons médicale, infirmier et rééducateur.

A tout moment vous pouvez quitter l'établissement sous réserve de la signature d'un document de sortie pour refus de soins.

Au moment de votre sortie, vous devez restituer le matériel qui vous a été prêté durant votre séjour : écharpes, cannes, fauteuil roulant, aides techniques d'ergothérapie...

Surtout, et parce que votre avis nous intéresse pour améliorer la qualité de la prise en charge, nous vous remercions de remplir le questionnaire de satisfaction, et de le déposer dans la boîte à lettres située dans le hall d'accueil.

De plus une enquête « **E-satis** » vous est envoyée par la Haute Autorité de Santé via votre adresse mail dans les semaines suivant votre sortie. Nous comptons sur vous pour la compléter.

LES INSTANCES



// LA COMMISSION DES USAGERS (CDU) //

SON RÔLE

Cette commission a pour objet de veiller au respect des droits et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches.

Vous pensez que certaines choses peuvent être améliorées, c'est ensemble que nous pouvons essayer de rendre votre séjour plus agréable. Il ne faut donc pas hésiter à faire connaître vos impressions. Pour cela, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- Rencontrer les coordonnateurs de l'établissement;
- Contacter les représentants des patients (usagers) en vous adressant au secrétariat médical;
- Venir lors d'une permanence rencontrer un représentant des usagers (permanence mensuelle);
- Demander à tout professionnel du Centre de réaliser une fiche d'évènements indésirables en votre nom, cette fiche fera l'objet d'une analyse en interne et permettra la mise en place d'actions d'améliorations;
- Adresser une plainte ou une réclamation écrite au représentant légal de l'établissement dont voici les coordonnées :

Madame la Directrice Générale
Centre Hélène Borel, Avenue du Château du Liez
59283 RAIMBEAUCOURT

Les missions et le fonctionnement de la CDU sont détaillés dans le Code de la Santé Publique (Article R1112-79 à 81).

SA COMPOSITION

Fonction	Nom
Président de la CDU	Mme JURASIK Liliane
Vice-président de la CDU	Mme BRACKENIER Marie-Thérèse
Vice-président suppléant de la CDU	Mr LEGRAND Philippe
Médiateur médical	Mme le Dr ROUSSOULY Raphaëlle
Médiateur non médical	M. GRZONKA Emeric
Directrice Générale	Mme NIO Caroline

EXAMEN DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

« Art. R. 1112-91. - 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

« Art. R. 1112-92. - L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur, d'un représentant des usagers membre de la Commission Des Usagers.

« Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

« Art. R. 1112-93. - Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

« Art. R. 1112-94. - 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.

« 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. »

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Il vous sera donné par le brancardier. Les résultats du questionnaire sont analysés par le service Qualité Gestion des Risques, afin de mesurer votre satisfaction. Les résultats biannuels sont portés à la connaissance du public et affichés dans le classeur mis à votre disposition dans la salle de convivialité,

Cette analyse et celle des plaintes et réclamations permet à la C.D.U. de proposer des actions correctrices ou préventives en vue d'améliorer la qualité de la prise en charge.

// GROUPE DE RÉFLEXION ETHIQUE //

Le groupe de réflexion éthique a pour objectif d'arrêter le positionnement de l'Association sur les questions relatives à l'adaptation des pratiques professionnelles liées au respect des droits et libertés de la personne accueillie.

// COMITÉ DE PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE //

Le CPB est un comité qui regroupe des représentants de l'ensemble des établissements du Centre Hélène Borel. Il analyse de manière transversale, et pluridisciplinaires les situations d'accompagnements complexes. Il promeut la bientraitance.

Vous pouvez faire part d'acte de maltraitance auprès de n'importe quel professionnel du Centre Hélène Borel.

Vous pouvez également appeler le numéro suivant:

- Numéro national : 3977
- Le service qualité : 06.72.44.87.66 ou le 07.85.64.15.61

// COMITÉ DE LIAISON EN ALIMENTATION ET NUTRITION (C.L.A.N) //

Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) a pour objet de réunir au sein d'une même instance consultative toutes les parties prenantes du Centre Hélène BOREL en matière d'alimentation et de nutrition.

Il a pour missions:

- l'optimisation de la prise en charge nutritionnelle;
- l'amélioration de la qualité de la prestation alimentation/nutrition;
- la formation des professionnels.

// COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS (C.L.I.A.S) //

Le CLIAS est chargé de définir et mettre en œuvre un programme de formation et de prévention des infections associées aux soins. Il est composé des cadres de l'établissement et des professionnels de terrain.

Le programme annuel du CLIAS et les indicateurs nationaux composites des activités de lutte contre infections nosocomiales du Centre Hélène BOREL sont à votre disposition, affichés dans les classeurs muraux en salle de convivialité.

Le programme d'actions est déployé au quotidien dans les différents services par les membres de l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH).

En raison d'un contexte individuel ou collectif, des mesures dites « précautions complémentaires » peuvent être appliquées pour votre sécurité et votre santé : vous-mêmes et vos proches devez impérativement les respecter pour la santé de tous. Cela est alors mentionné à l'entrée de l'établissement ou sur votre porte. Le personnel infirmier sera en mesure de vous les expliquer si besoin.

// COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (C.L.U.D) //

La lutte contre la douleur fait partie de nos priorités. Le CLUD, mis en place depuis Octobre 2005, est chargé de définir un programme de prise en charge de la douleur et de faire respecter le contrat d'engagement contre la douleur joint au présent livret.

Il se décline sur le terrain avec une équipe opérationnelle douleur .

// CELLULE DROITS DES PATIENTS //

La cellule DDP s'inscrit dans un processus d'information et de communication, axé autour du patient, visant à le rendre autonome et acteur de sa santé. Elle s'articule notamment avec la Commission des usagers (CDU), le Comité de Retour d'Expérience (CREX).

Les objectifs principaux de la cellule DDP sont d'améliorer l'accueil du patient et son information (fonctionnement du SSR, instances, ...), de trouver des ressources pour les professionnels en cas de difficulté de prise en charge, et de promouvoir la bientraitance (en menant une action sur la satisfaction, les plaintes et les remerciements).

Elle est animée par le Coordonnateur social, s'appuie sur les professionnels volontaires et l'expérience du patient du SSR. Afin de promouvoir ses actions, elle peut être amenée à vous proposer d'y participer.

INFORMATIONS OBLIGATOIRES

// CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE //

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 droits 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.

Ce document est disponible sur demande en langue étrangère ou en braille, l'intégralité de la Charte de la Personne Hospitalisée est téléchargeable 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.

// LE DON D'ORGANES //

La loi de bioéthique du 6 Août 2004 repose sur 3 grands principes :

- ↳ Principe du consentement présumé : après sa mort, toute personne est considérée consentante au don d'éléments de son corps en vue de greffe, si elle n'a pas manifesté son opposition de son vivant . En cas de décès, le médecin demandera aux proches si le défunt était opposé au don d'organes.
- ↳ Gratuité : le don d'organes est un acte de générosité et de solidarité entièrement gratuit.
- ↳ Anonymat : le nom du donneur ne peut être communiqué au receveur, et réciproquement.

Comment exprimer son choix ?

Si vous êtes d'accord pour donner vos organes ou tissus en vue de greffe :

- ↳ Dites-le à vos proches pour qu'ils puissent en témoigner en cas de décès brutal.
- ↳ Portez sur vous une carte de donneur (disponible sur simple demande à l'Agence Biomédecine). Elle n'est pas obligatoire mais est utile car elle témoigne de votre décision.

Si vous n'êtes pas d'accord pour donner vos organes ou tissus en vue de greffe :

- ↳ Dites-le à vos proches pour qu'ils puissent en témoigner.
- ↳ Demandez votre inscription au registre national des refus :
Agence de la biomédecine
Registre national des refus
TSA 90001
93572 SAINT DENIS LA PLAINE CEDEX

Avant d'envisager un prélèvement, ce registre est obligatoirement interrogé par l'établissement dans lequel s'effectue le don d'organes.

// DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL //

(CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE R1111-1 À R1111-8)

Vous avez accès à l'ensemble des informations concernant votre santé sur demande écrite au Directeur Général. Si vous souhaitez exercer votre droit d'accès au dossier vous devez avoir pleinement conscience du caractère strictement personnel des informations de santé que vous allez détenir. Méfiez-vous des risques d'un usage non maîtrisé, notamment du fait de la sollicitation de tiers qui sont exclus du droit de réclamer directement ces informations aux professionnels, aux établissements de santé ou aux hébergeurs. Ces tiers peuvent plus facilement exercer des pressions illégitimes pour que vous leur transmettiez directement des informations de santé qui vous concernent et dont vous devez préserver le caractère confidentiel.

Le dossier est organisé en trois parties, dont seules les deux premières vous sont communicables :

- ↳ Les informations formalisées recueillies lors des consultations externes dispensées dans l'établissement, ou au moment de l'admission et au cours du séjour hospitalier
- ↳ Les informations formalisées en fin de séjour hospitalier
- ↳ Les informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant de telles personnes

Les informations utiles à la continuité des soins vous sont remises en fin de séjour ou, si vous le demandez, envoyées au médecin de votre choix.

Les modalités d'accès au dossier médical sont directes. Les données peuvent être consultées sur place ou vous être envoyées (à vous ou au médecin de votre choix) par la poste (frais de reprographie et d'envoi à votre charge). Certains documents (ex radio) ne pourront être consultés que sur place.

Sans précision de votre part, les documents seront consultables sur place dans le cadre d'un entretien médical.

Vous pouvez, si vous le souhaitez, bénéficier d'un accompagnement médical au sein de l'établissement.

Les contraintes de délais imposées pour les réponses aux demandes d'accès aux informations : vous pouvez accéder aux informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignez et en obtenir communication au plus tard dans les 8 jours suivant sa demande et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de 48 heures aura été observé. Ce délai de communication est porté à 2 mois lorsque les informations médicales datent de plus de 5 ans à compter de la date à laquelle l'information médicale a été constituée.

Si le dossier n'est pas transmis dans les délais légaux ou si sa communication est refusée pour des motifs qui vous paraissent injustifiés vous pouvez solliciter auprès de la Direction de l'établissement à être mis en relation avec le médiateur médecin qui examinera votre demande et la présentera à la commission des usagers (C.D.U.).

Vous pouvez également dans les deux mois à compter de la réception du courrier notifiant le refus de communication du dossier par l'établissement, saisir la commission d'accès aux documents administratifs (CADA) : 35 rue Saint-Dominique 75700 Paris SP 07 01.42.75.79.99 - www.cada.fr

Le dossier médical est conservé selon le dispositif prévu par le décret du 04 janvier 2006.

// INFORMATION ET CONSENTEMENT DU MINEUR ET DU MAJEUR SOUS TUTELLE //

L'information aux mineurs ou majeurs sous tutelle est donnée aux titulaires de l'autorité parentale ou au tuteur.

Les mineurs ou majeurs sous tutelle ont le droit de recevoir eux-mêmes une information à la mesure de ce qu'ils peuvent comprendre et de participer à la prise de décision les concernant, d'une manière adaptée à leur degré de maturité (ou de discernement pour les majeurs sous tutelle).

Le consentement du mineur (ou du majeur sous tutelle) doit être systématiquement recherché, s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. Dans le cas où le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale (ou du tuteur) risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables.

Si le mineur s'oppose à la consultation des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé, le médecin doit respecter le choix du mineur lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé du mineur.

S'il l'estime dans l'intérêt du mineur, le médecin doit, dans un premier temps, s'efforcer d'obtenir son consentement à l'information de ses parents. En cas de maintien de l'opposition par le mineur, le médecin ne peut passer outre et peut mettre en œuvre le traitement / intervention.

Toutefois, il est souhaitable dans ce cas que le mineur se fasse accompagner d'une personne majeure de son choix.

Pour un mineur dont les liens de famille ont été rompus et qui bénéficie à titre personnel des prestations en nature de la S.S. et de la CMU, son seul consentement est requis.

Si un mineur venu consulter à l'insu de ses parents bénéficie de leur couverture sociale, il est souhaitable que le médecin informe le mineur que ses parents auront connaissance de l'acte médical par le décompte de remboursement de l'organisme d'assurance maladie.

PLAN DU CENTRE



ANNEXES DU LIVRET

- ↘ Personne de confiance
- ↘ Engagement contre la douleur
- ↘ Tarifs des prestations

Service de Soins Médicaux et de Réadaptation

Avenue du Château du Liez
59283 RAIMBEAUCOURT

ssr@centre-helene-borel.com

Tél. : 03 27 93 16 20



Siège

Centre Hélène Borel
Avenue du Château du Liez
59283 RAIMBEAUCOURT

Tél. : 03 27 93 16 16

www.centre-helene-borel.com