FONDATION PARTAGE & VIE

Reconnue d'utilité publique

LIVRET D'ACCUEIL

Centre de Soins de Suite et de Réadaptation - **Aveize**

L'Argentière

Sommaire

Le mot du Directeur **3**

Le Centre Médical de l'Argentière **4**

Votre séjour **5**
- L'admission 5
- Les frais de votre séjour 5
- Un service social à votre écoute 6
- Le dépôt de valeur 6
- Identification du patient 6

Votre parcours vers plus d'autonomie **8**
- Assurer la sécurité des soins 8
- Soulager la douleur 9
- Hygiène et prévention des infections 9
- Garantir une alimentation adaptée 9

La qualité de vie au centre **10**
- Hôtellerie 10
- Visites 10
- Repas 10
- Linge et objets personnels 10
- Animations et services 10
- Tranquillité et confort de chacun 11
- Sécurité des biens et des personnes 12
- Liberté de culte et d'expression 12
- Courrier 12
- Réinsertion sociale et professionnelle 12

Vos droits **14**
- La charte de la personne hospitalisée 14
- La promotion de la bientraitance 14
- L'écoute 14
- La maîtrise de la qualité et des risques 15
- Le consentement éclairé et la personne de confiance 16
- La protection des majeurs sous tutelle et des mineurs 16
- Les directives anticipées 16
- Votre dossier médical 17
- Vos droits sur les données informatisées 17

Préparer votre sortie **19**
- Fin de séjour 19
- Sorties exceptionnelles 19

Le mot du directeur

Les professionnels de l'établissement vous réserveront le meilleur accueil, effectueront les soins adaptés à votre état de santé et vous apporteront toutes les informations utiles pour rendre votre séjour le plus agréable possible.

L'amélioration continue de la qualité des soins et des services est au cœur de nos préoccupations, afin de satisfaire au mieux vos besoins et vos attentes. N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques ou suggestions en cours de séjour et lors de votre départ, afin que nous puissions continuer de progresser de manière permanente.

Vos droits de patient seront respectés par tous les intervenants. Notre établissement dispose d'un règlement intérieur, joint à ce livret d'accueil, que nous vous invitons à consulter.

Le *Centre Médical de L'Argentière* vous remercie de la confiance que vous lui accordez et vous souhaite, à l'issue de votre séjour, un prompt rétablissement et une réinsertion la plus adaptée à votre situation.

Le Centre Médical de L'Argentière

Le *Centre Médical de L'Argentière*, établissement de soins de suite et de réadaptation (SSR), est situé au cœur des Monts du Lyonnais, sur la commune d'Aveize, à proximité des agglomérations de Lyon, Roanne et Saint-Étienne. Il est spécialisé dans le traitement et la rééducation de la brûlure, des affections du système nerveux, de l'appareil locomoteur et les soins de suite et de réadaptation.

Il dispose de :

- **133 lits d'hospitalisation complète** sur le site d'Aveize,
- **12 lits de SRPR (Service de Rééducation Post-Réanimation)** installés en partenariat avec le Centre Hospitalier Universitaire de Saint-Étienne dans les locaux de l'Hôpital Nord,
- **35 places d'hospitalisation de jour** dans les locaux de l'Hôpital Bellevue à Saint-Étienne.

Les programmes de soins et de rééducation sont organisés en filières. La liste nominative des médecins est affichée à l'entrée de l'établissement et insérée en annexe du livret.

Votre séjour

L'admission

L'équipe administrative est là pour vous accueillir et gérer votre admission.

Dès votre arrivée, présentez-vous au bureau des entrées afin de préparer votre dossier. Il est ouvert de 8h à 12h30 et de 13h30 à 16h15.

Vous pouvez également joindre nos agents d'accueil par téléphone 24h/24 au 04 74 26 41 41.

Les pièces nécessaires à la constitution de votre dossier :

- carte d'identité ou passeport ;
- carte vitale ou attestation de droits ouverts ;
- carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire ;
- attestation de Couverture Maladie Universelle (CMU), si vous la possédez.

Dans certains cas particuliers, d'autres documents vous seront demandés :

- vous êtes travailleur non salarié :
  – le nom et l'adresse de l'organisme assureur,
  – l'attestation de paiement des cotisations.

- vous êtes accidenté du travail :
  – le certificat initial d'accident du travail fourni par votre employeur (volet 2).

- vous êtes titulaire d'une pension d'invalidité, d'une pension de veuf ou veuve invalide, d'une pension vieillesse qui a remplacé votre pension d'invalidité, ou d'une pension militaire :
  – le carnet de soins gratuits.

- vous êtes ressortissant d'un État membre de l'Union Européenne :
  – le formulaire S2 délivré par l'organisme d'assurance maladie de votre pays de résidence.

- vous êtes ressortissant étranger séjournant en France :
  – l'accord de prise en charge par l'organisme d'assurance maladie du pays d'origine,
  – ou l'attestation d'Aide Médicale d'État (AME).

Les frais de votre séjour

Vous trouverez une fiche complète des tarifs annexée à ce livret.

Les frais d'hospitalisation peuvent être pris en charge par votre régime d'assurances obligatoire et complémentaire, sous conditions. Pour de plus amples renseignements, vous pouvez vous adresser au service facturation/bureau des entrées.

La télévision, les frais de téléphone, les chambres individuelles font l'objet d'un supplément à votre charge ou à celle de votre complémentaire santé (selon contrat).

Les frais de transport pour vous rendre ou quitter le *Centre Médical de L'Argentière* peuvent être remboursés par l'Assurance Maladie sous conditions. Renseignez-vous au préalable auprès du secrétariat médical ou du service social.

Lorsque les formalités administratives sont complètes, les demandes de prise en charge sont transmises par le service facturation/bureau des entrées aux organismes d'assurance maladie dont vous relevez ainsi qu'à vos régimes complémentaires.

Un service social à votre écoute

Notre établissement accueille les personnes quel que soit leur niveau de revenu. En cas de ressources insuffisantes, renseignez-vous auprès du service social sur les modalités qui permettent de bénéficier de l'Aide Médicale d'État.

Le service social est également à votre disposition pour vous conseiller et vous orienter dans vos autres démarches : régularisation de dossiers administratifs (sécurité sociale, maisons départementales des personnes handicapées), informations sur vos droits et sur la législation du secteur hospitalier, préparation de votre sortie (recherche de logement adapté, orientation vers d'autres structures – long séjour, foyer de vie…). N'hésitez pas à prendre rendez-vous auprès du secrétariat.

Le dépôt de valeur

Vos effets personnels (ordinateur, téléphone portable, etc.) sont sous votre responsabilité pendant votre séjour. L'établissement ne peut être rendu responsable de toute dégradation, vol ou perte. Nous vous recommandons de déposer vos objets de valeur (bijoux, chéquiers, argent liquide, carte bancaire, etc.) dans le coffre prévu à cet effet. Un reçu vous sera remis, comprenant l'inventaire contradictoire et la désignation des objets déposés (article L 1113-1 et suivants). Adressez-vous au service caisse, ouvert le lundi de 10h à 12h, le mardi de 13h30 à 15h30 et le jeudi de 13h30 à 15h30.

Identification du patient

Une fois votre identité vérifiée, un bracelet d'identification vous sera posé au début de votre séjour. Vérifiez-le et signalez toute erreur et dégradation.

Votre parcours vers plus d'autonomie

Vous soigner, construire ensemble votre projet personnel, vous écouter et vous soutenir : telles sont les missions de l'équipe pluridisciplinaire du *Centre Médical de L'Argentière*. Cette équipe est composée de spécialistes dont l'objectif est de vous permettre de retrouver le plus d'autonomie possible. Chaque intervenant est identifiable par un badge ou par une tenue portant son nom, son prénom et sa fonction.

- **L'équipe médicale** est constituée de médecins spécialisés en médecine physique et réadaptation, de médecins généralistes permanents, de médecins consultants et de pharmaciens assistés de préparateurs en pharmacie. À tout moment, vous pouvez demander à rencontrer les médecins de votre service en prenant rendez-vous auprès des secrétaires médicales.

- **L'équipe soignante** est composée de responsables infirmiers, d'infirmiers diplômés d'État, d'aides-soignants, d'agents de service hospitalier. Elle assure les soins et vous accompagne dans les gestes de la vie quotidienne.

- **L'équipe de rééducation et de réadaptation** est composée de masseurs-kinésithérapeutes, d'ergothérapeutes, d'orthophonistes, de psychomotriciennes, d'éducateurs physiques et sportifs, de brancardiers, de diététiciennes. Cette équipe travaille également en lien avec les neuropsychologues. Elle vous accompagne vers plus d'autonomie.

- **Le service animation** participe à votre réadaptation et met tout en œuvre pour rendre votre séjour plus agréable.

- **Les psychologues** assurent l'écoute et le soutien dont vous pourrez avoir besoin.

- **Un dentiste et un pédicure** interviennent également au sein de l'établissement pour dispenser des soins complémentaires.

Assurer la sécurité des soins

Un Comité des Vigilances est en place dans l'établissement. Il a pour objectif d'améliorer la sécurité d'utilisation des produits de santé. Pour prévenir les risques, il assure une surveillance des effets indésirables éventuels liés à leur utilisation.

Soulager la douleur

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) est à votre disposition pour prévenir et traiter votre souffrance. Nous nous engageons à vous écouter, à en parler avec vous, à définir un traitement et à tout faire pour la soulager. Si vous souhaitez plus de documentation sur le sujet, reportez-vous au contrat d'engagement contre la douleur annexé à ce livret d'accueil.

Hygiène et prévention des infections

Le *Centre Médical de L'Argentière* dispose d'une équipe opérationnelle d'hygiène. Elle collabore avec le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) pour mettre en œuvre l'information et la formation du personnel, les bonnes pratiques d'hygiène lors des soins, ainsi que la surveillance des infections.

Des règles simples sont également à respecter par vous-même et votre entourage :

- se laver ou se désinfecter les mains régulièrement,
- interroger les personnels soignants sur les précautions à prendre lors des visites,
- respecter les consignes notamment lors de la prescription de précautions particulières d'isolement,
- accepter que les plantes soient retirées de votre chambre (voir règlement intérieur).

Garantir une alimentation adaptée

Les repas sont préparés pour répondre aux normes de qualité exigées. Des enquêtes hebdomadaires sont réalisées pour contrôler la qualité nutritionnelle et gustative des menus proposés. Les diététiciennes veillent avec l'équipe médicale au bon équilibre de votre régime alimentaire. Un questionnaire de non-goûts vous est remis à votre arrivée. Vous devez le compléter le plus rapidement possible et le remettre au personnel soignant de votre service. Le Comité de Liaison pour l'Alimentation et la Nutrition (CLAN) est garant de la mise en œuvre d'une politique d'alimentation et de nutrition de qualité.

La qualité de vie au centre

Hôtellerie

Le *Centre Médical de L'Argentière* dispose de chambres individuelles et de chambres doubles. L'attribution d'une chambre individuelle est possible en fonction des disponibilités des services et moyennant un supplément. Une ligne téléphonique et une télévision peuvent être mises à votre disposition, moyennant également un supplément, sur demande à l'accueil (tarifs en annexe).

Visites

Les visites sont autorisées tous les jours de 11h à 20h30.

Les visiteurs sont invités à quitter votre chambre lors des soins. En fonction de votre état de santé, il pourra leur être demandé d'écourter leur visite.

Dans des circonstances exceptionnelles, vos proches peuvent être autorisés par le médecin à rester auprès de vous en dehors des horaires de visite. Dans ce cas, ils ont la possibilité de déjeuner au self et de disposer d'un logement, selon les modalités définies par l'établissement (renseignements auprès de l'accueil).

Repas

- Le petit déjeuner vous est servi dans votre chambre à partir de 7h45.
- Le déjeuner est servi à partir de 12h.
- Le dîner est servi à partir de 18h30.
- Les menus sont affichés chaque semaine dans les services.

Linge et objets personnels

Il vous appartient d'apporter vos objets et votre linge nécessaires pour la durée du séjour.

L'entretien du linge est à votre charge ou à celle de vos proches (en cas de difficulté, se renseigner auprès de l'assistante sociale).

Animations et services

Diverses activités sont proposées du lundi au vendredi au **service animation** situé au rez-de-chaussée du bâtiment F : jeux de société, ateliers bricolage, chants, lecture… Des veillées à thème sont organisées une fois par semaine. Le programme est affiché dans les unités de soins.

Le *Centre Médical de L'Argentière* dispose d'une **cafétéria**, d'une **boutique** (presse, produits d'hygiène de première nécessité, papeterie, cadeaux, confiseries, prêt ou vente de matériel médical…) et d'un **cybercafé** équipé de quatre ordinateurs. Ces services se situent au rez-de-chaussée du bâtiment F et sont ouverts tous les jours de 14h à 18h.

Pour votre confort, si vous le souhaitez, une prestation d'**esthétique** vous est proposée le lundi après-midi et une prestation de **coiffure** le jeudi, sur inscription auprès des soignants de votre service.

Tranquillité et confort de chacun

Afin de respecter la tranquillité de tous, nous vous remercions de faire preuve de discrétion lors de vos conversations téléphoniques, lorsque vous regardez la télévision ou recevez des visiteurs.

Les équipes sont présentes pour répondre à vos besoins et à vos questions. En fonction de l'organisation des soins, elles peuvent être amenées à différer la réponse à votre demande. Nous vous remercions de faire preuve de patience.

Sécurité des biens et des personnes

L'établissement se doit d'assurer la sécurité des biens et des personnes, l'entretien des bâtiments, des installations, des équipements et des matériels.

Les consignes relatives à la sécurité incendie s'imposent à tous, patients, personnels et visiteurs.

En cas d'alerte, restez calme, prévenez immédiatement le personnel et suivez ses instructions.

Pour mieux garantir votre sécurité, nous vous informons que l'établissement est placé sous vidéosurveillance, déclarée conformément à la loi n°95-73 du 21 janvier 1995 et à la loi modifiée n°78-17 du 6 janvier 1978.

Comme dans chaque établissement recevant du public, la consommation d'alcool est strictement interdite dans les locaux et sur l'ensemble du site. L'interdiction de fumer ou vapoter est totale à l'intérieur de tous les bâtiments de l'établissement.

Liberté de culte et d'expression

Vous pouvez demander à rencontrer un ministre du culte de votre confession. L'équipe soignante vous fournira les contacts les plus proches de l'établissement.

Pour permettre l'expression de votre citoyenneté, l'établissement peut acheminer vos procurations lors des rendez-vous électoraux.

Courrier

Le courrier est distribué chaque jour. Vous pouvez déposer votre courrier à poster à l'accueil du Centre, ou, si votre état ne vous le permet pas, dans la boîte aux lettres située dans votre service, avant 13h.

Réinsertion sociale et professionnelle

Deux dispositifs ont été mis en place :

- un service de trois appartements transitionnels situés au centre du village d'Aveize, permettant d'évaluer les capacités du patient à vivre de façon autonome,
- un dispositif d'insertion précoce « stage de soutien à l'insertion professionnelle » s'adressant à des personnes qui, en fin de parcours de rééducation, s'interrogent sur leur réinsertion sociale et professionnelle du fait de la persistance de séquelles.

Vos droits

La charte de la personne hospitalisée

Le *Centre Médical de L'Argentière* s'engage à respecter la charte de la personne hospitalisée (loi du 4 mars 2002 sur les droits du malade et la qualité du système de santé). Les grands principes de cette charte figurent en annexe de ce livret et sont affichés dans les services de l'établissement. Le texte intégral est accessible en plusieurs langues et en braille sur le site Internet www.sante.gouv.fr. Il peut être obtenu sur simple demande au bureau des entrées.

La promotion de la bientraitance

La bientraitance des personnes accueillies est au cœur de nos préoccupations. Les personnels ont l'obligation de signaler toute situation qui apparaîtrait comme anormale et dont ils seraient témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Si vous êtes victime ou témoin d'un acte de maltraitance, parlez-en immédiatement au médecin ou au responsable infirmier.

L'écoute

Les équipes du Centre sont là pour répondre à vos questions et besoins. La Commission des Usagers veille au respect de vos droits, facilite vos démarches et contribue à l'amélioration de votre accueil.

Elle doit notamment s'assurer que vous pouvez exprimer vos questions ou griefs auprès des responsables de l'établissement et veiller à ce que vous soyez informé des suites données à votre demande.

La liste des membres de cette instance est affichée dans chaque service et remise en annexe de ce livret. Vous pouvez rencontrer un représentant des usagers (permanences mensuelles) en cas de problème, réclamation ou insatisfaction. Vous pouvez également, si vous le souhaitez, adresser un courrier à la direction de l'établissement qui s'engage à vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.

La maîtrise de la qualité et des risques

Le *Centre Médical de L'Argentière* est engagé dans une démarche qualité et gestion des risques centrée sur le patient. Pour s'assurer que les conditions de sécurité, de qualité des soins, de prise en charge des personnes accueillies font l'objet d'une amélioration continue, des procédures de contrôle interne et d'évaluation des pratiques sont mises en œuvre. Pour toute question, n'hésitez pas à vous adresser au service qualité.

En tant qu'établissement de santé, le *Centre Médical de L'Argentière* fait l'objet de visites de certification par la Haute Autorité de Santé (HAS) tous les quatre ans. Les rapports de ces visites sont consultables sur le site Internet de la HAS : www.has-sante.fr.

Des indicateurs qualité nationaux font l'objet d'un suivi annuel. Ils portent sur la lutte contre les infections nosocomiales et sur la qualité de la prise en charge. Les résultats sont consultables sur le site www.scopesante.fr et sont affichés près de l'accueil.

Pour nous permettre d'améliorer la qualité de notre service, nous avons mis en place un questionnaire de satisfaction. Vos appréciations et observations sont précieuses pour continuer à évoluer selon vos besoins. Nous vous invitons à prendre quelques instants pour répondre au questionnaire joint en annexe. Une fois complété, ce questionnaire est à remettre

à l'agent chargé de son recueil ou à déposer dans les boîtes prévues à cet effet dans le service.

Le consentement éclairé et la personne de confiance

Les professionnels de santé ont l'obligation de vous informer clairement sur votre état de santé et les soins dispensés. Aucun acte médical ne pourra être effectué sans votre consentement libre et éclairé. En cas de refus, le médecin est tenu de vous expliquer les risques encourus et les alternatives possibles.

Lors de votre admission, vous pouvez désigner une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant…) qui sera consultée à votre place par le médecin du *Centre Médical de L'Argentière* au cas où vous seriez dans l'incapacité de vous exprimer. Cette désignation est faite par écrit. Un formulaire vous sera remis par le médecin. Vous pouvez à tout moment changer d'avis et choisir une autre personne.

La protection des majeurs sous tutelle et des mineurs

Les droits des majeurs sous tutelle ou des mineurs sont exercés, selon les cas, par le tuteur ou par les titulaires de l'autorité parentale. Les majeurs sous tutelle ou les mineurs ont le droit de recevoir eux-mêmes une information sur leur état de santé et de participer à la prise de décision les concernant. Il sera tenu compte de leurs facultés de discernement s'agissant des majeurs sous tutelle et de leur degré de maturité s'agissant des mineurs.

Les directives anticipées

Vous pouvez rédiger, si vous le souhaitez, des directives anticipées. Les directives anticipées concernant les situations de fin de vie sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est-à-dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux. Elles peuvent être à tout moment soit révisées, soit révoquées.

Le professionnel de santé doit respecter les volontés exprimées dans les directives anticipées, conformément à la législation en vigueur, sauf dans les cas exceptionnels prévus par la loi.

Si vous souhaitez qu'elles soient prises en compte, sachez les rendre accessibles

au médecin qui vous prend 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 remises.

Votre dossier médical

Votre dossier est strictement protégé par le secret médical. Seuls les membres de l'équipe médicale y ont accès. Aucune information ne peut être communiquée par téléphone. Vous pouvez obtenir l'ensemble des informations vous concernant sur demande écrite adressée à la direction de l'établissement. Le délai de réponse est de huit jours à compter de la date de réception de la demande, et de deux mois si les informations datent de plus de cinq ans. La délivrance de copies et l'envoi de documents sont payants. La consultation sur place est gratuite.

Votre dossier est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour dans l'établissement ou de votre dernière consultation externe.

Vos droits sur les données informatisées

Vos données médicales font l'objet d'un enregistrement sur un support informatique déclaré auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Elles sont transmises au médecin du Centre responsable de l'information médicale et protégées par le secret médical.

Vos données de santé seront déposées chez un hébergeur externe à l'établissement disposant d'un agrément délivré par le Ministre de la Santé. Cet hébergement ne peut avoir lieu qu'avec votre consentement exprès ou celui de votre représentant légal. Cet hébergement garantit la conservation, l'archivage et la sécurité de vos données personnelles de santé et assure le respect des exigences de confidentialité, de sécurité et de pérennité de vos données de santé.

Vous pouvez, conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 et relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, accéder à vos données médicales et en demander la rectification, directement ou par l'intermédiaire du praticien, au médecin responsable de l'information médicale. Pour des raisons légitimes, vous avez le droit de vous opposer au recueil et au traitement informatique des données vous concernant.

L'amélioration continue de la qualité des soins et des services est au cœur de nos préoccupations

Préparer votre sortie

Fin de séjour

Seul le médecin est habilité à donner un avis favorable à votre sortie. Celle-ci se prépare pendant votre séjour avec toute l'équipe.

Les sorties s'effectuent avant 11h. Présentez-vous au bureau des entrées afin de régler les formalités administratives et obtenir votre bulletin de situation. Présentez-vous également à l'accueil afin de régulariser tout ce qui concerne le téléphone, la télévision et la télécommande. Pensez à récupérer vos objets de valeur déposés au coffre.

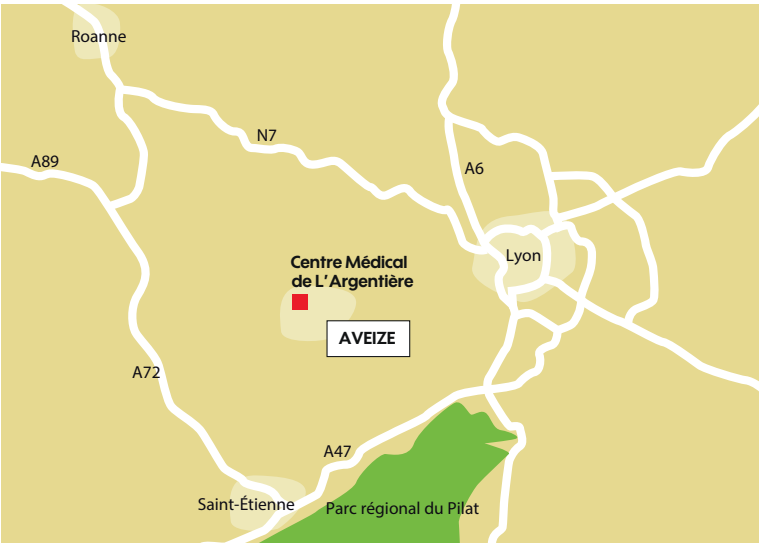
Votre médecin traitant recevra un compte rendu détaillé de votre hospitalisation, ainsi que toutes les informations et bilans nécessaires pour assurer la continuité de vos soins.

Sorties exceptionnelles

Compte tenu de la longueur de votre séjour et de votre état de santé, vous pouvez bénéficier **à titre exceptionnel, et sur avis favorable du médecin**, de permissions de sortie (article R1112-56 du Code de la Santé Publique). La demande doit être formulée dans votre unité de soins.

- **Sortie contre avis médical**
  Si vous désirez quitter le *Centre Médical de L'Argentière* avant la date prévue par le médecin, il vous appartiendra de signer un document qui dégage la responsabilité de l'établissement et qui indique que votre départ s'effectue contre avis médical.

- **Sortie disciplinaire**
  Lorsqu'un patient, dûment averti, cause des désordres persistants, la direction prend, en accord avec le médecin, des mesures appropriées pouvant aller éventuellement jusqu'à l'exclusion.



Décembre 2017. Crédit photo : Valérie Couteron. Réalisation : tand'M.

Moyens d'accès : route : de Lyon, prendre la N7, N89 et D633. De Saint-Étienne, prendre l'autoroute A72 (sortie N°9), continuer sur la D100, puis prendre la D12, D34 et D61. De Roanne, prendre la D89 et D633. Transports en commun : ligne 142 « Aveize - Lyon-Gorge-de-Loup »

Centre Médical de L'Argentière
Centre de Soins de Suite et de Réadaptation
Lieudit L'Argentière – 69610 Aveize
Téléphone : 04 74 26 41 41 – Fax : 04 74 26 40 49
Courriel : cma@ch-argentiere.fr – www.ch-argentiere.fr

FONDATION PARTAGE & VIE

Reconnue d'utilité publique

La Fondation Partage et Vie, anciennement Fondation Caisses d'Épargne pour la solidarité, est reconnue d'utilité publique. Son objet d'intérêt général est la lutte contre toutes les formes de dépendance liées à l'âge, à la maladie ou au handicap. Avec 117 établissements et près de 6 300 salariés, la Fondation est un acteur non lucratif majeur des secteurs médico-social et sanitaire.

fondationpartageetvie.org