



Reconnue d'utilité publique



LIVRET D'ACCUEIL

Centre de Soins de Suite et de Réadaptation - **La Trinité**

Sommaire

Le mot du Directeur	3
Le Centre de Soins de Suite et de Réadaptation	
La Valériane	4
Votre séjour	5
L'admission	5
Les frais de votre séjour	6
Une assistante sociale à votre écoute	6
Le dépôt de valeur	7
Votre parcours vers plus d'autonomie	8
Assurer la sécurité des soins	8
Soulager la douleur	8
Hygiène et prévention des infections	9
Garantir une alimentation adaptée	9
La qualité de vie au centre	10
Hôtellerie et services	10
Visites	10
Repas	10
Linge et objets personnels	11
Tranquillité et confort de chacun	12
Sécurité des biens et des personnes	12
Liberté de culte et d'expression	12
Courrier	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	18
Préparer votre sortie	19
Fin de séjour	19
Sorties exceptionnelles	19



Le mot du directeur

Le Centre de Soins de Suite et de Réadaptation (CSSR) *La Valériane* met au service de votre santé une équipe pluridisciplinaire et compétente. Nous nous attachons à rendre votre séjour le plus agréable possible.

L'établissement a réalisé d'importantes rénovations (changement du parc de télévisions, mise en place de l'accès Internet sans fil, mise à disposition de coffres-

forts...) afin de répondre à vos attentes et de satisfaire vos besoins.

La direction est attentive à la qualité et à la sécurité de votre prise en charge et reste à l'écoute de vos remarques.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement et une réinsertion la plus adaptée à votre situation.

La direction

Le Centre de Soins de Suite et de Réadaptation

Le Centre de Soins de Suite et de Réadaptation *La Valériane* est situé à La Trinité, à proximité de Sainte-Marie. Il est spécialisé dans la réadaptation nutritionnelle et peut accueillir 94 patients dans 2 secteurs :

- un secteur d'hospitalisation complète de 84 places pour des soins de suite :
- nutritionnels et métaboliques,
- polyvalents post chirurgicaux,
- polyvalents médicaux.
- un secteur d'hospitalisation de jour qui compte 10 places dédiées à la réadaptation nutritionnelle.



Votre séjour

L'admission

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

Dès votre arrivée, présentez-vous au bureau des admissions afin d'effectuer vos formalités d'entrée. Il est ouvert de 8h00 à 15h30. Les formalités se font de 8h00 à 11h00.

Vous pouvez également joindre nos agents par téléphone de 8h à 15h30, sauf le week-end. En dehors de ces horaires, votre appel sera transmis à l'accueil.

Les pièces nécessaires à la constitution de votre dossier :

- carte d'identité ou passeport à jour,
- carte vitale ou attestation de droits ouverts,
- carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire à jour,
- 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),
 - le certificat médical.
- 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 d'admission.

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

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

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

Une assistante sociale à votre écoute

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

Elle 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 médical ou de l'infirmier.



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, chèquiers, 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). Vous pouvez les reprendre à l'accueil du lundi au vendredi de 8h à 17h.

Vous disposez également dans votre chambre d'un coffre individuel sur lequel est affiché un mode d'emploi (tarif en annexe). Nous vous engageons à l'utiliser.

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 de Soins de Suite et de Réadaptation *La Valériane*. 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 (nutritionnistes, généralistes) et de pharmaciens assistés d'un préparateur en pharmacie. À tout moment, vous pouvez demander à rencontrer les médecins de votre service en prenant rendez-vous auprès du secrétariat médical.
- **L'équipe soignante** est composée d'un cadre de santé, d'infirmiers et d'aides-soignants diplômés d'État. Elle assure les soins et vous accompagne dans les gestes de la vie quotidienne.
- **L'équipe de rééducation** et de réadaptation est composée d'éducateurs en activité physique adaptée, de diététiciennes. Elle vous accompagne vers plus d'autonomie.
- **Les psychologues** assurent l'écoute et le soutien dont vous pourrez avoir besoin.

- **Des professionnels extérieurs** interviennent également au sein de l'établissement pour dispenser des soins complémentaires : kinésithérapeute, psychiatre, podologue, professeur de yoga...

Assurer la sécurité des soins

Un groupe de travail 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

Un groupe de travail de lutte contre la douleur 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 aux documents d'information (contrat d'engagement contre la douleur et évaluation de la douleur) annexés à ce livret d'accueil.

Hygiène et prévention des infections

Le Centre de Soins de Suite et de Réadaptation *La Valériane* dispose d'une équipe opérationnelle d'hygiène. Elle collabore avec la Conférence Médicale d'Établissement (CME) 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 et les fleurs soient retirées de votre chambre (voir règlement intérieur).

Garantir une alimentation adaptée

Pour répondre aux normes de qualité exigées, les repas sont préparés sur place. Un groupe alimentation nutrition se réunit une fois par trimestre pour contrôler la qualité nutritionnelle et gustative des menus proposés. Les diététiciennes veillent avec l'équipe médicale au bon équilibre de votre régime alimentaire. La Conférence Médicale d'Établissement est garante de la mise en œuvre d'une politique d'alimentation et de nutrition de qualité.



Qualité de vie au centre

Hôtellerie et services

Le Centre de Soins de Suite et de Réadaptation *La Valériane* dispose de chambres individuelles et de chambres doubles. L'attribution d'une chambre individuelle dépend de votre état de santé et des soins qui vous sont prescrits. Renseignez-vous auprès du service d'admission. Une ligne téléphonique, une télévision et un accès Wi-Fi peuvent être mis à votre disposition, moyennant également un supplément, sur demande à l'accueil.

Au cours de votre séjour, vous aurez l'occasion de rencontrer le personnel des services logistiques : restauration, bio nettoyage, entretien, veilleurs de nuit. Ils participent au bon fonctionnement du Centre et assurent votre confort.

Le Centre de Soins de Suite et de Réadaptation *La Valériane* dispose d'un espace à l'accueil pour prendre un café, acheter de l'eau et des magazines. Il est ouvert 24h/24, tous les jours. Des fontaines d'eau sont situées dans l'enceinte du Centre.

Visites

Les visites sont autorisées tous les jours de 14h à 20h.

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 prendre un repas et de disposer d'un lit pour la nuit, selon les modalités définies par l'établissement (renseignements auprès du cadre de santé).

Repas

- Le petit déjeuner vous est servi au restaurant de 7h à 8h.
- Le déjeuner est servi de 12h à 13h.
- Deux collations sont servies à 10h et 16h.
- Le dîner est servi de 18h00 à 19h00.



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. Une laverie

en libre-service est à votre disposition au niveau de la lingerie (renseignez-vous auprès du référent hôtelier).

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.

Comme dans chaque établissement recevant du public, il est interdit de fumer ou d'introduire de l'alcool.

Liberté de culte et d'expression

Un lieu de culte est à votre disposition dans l'enceinte de l'établissement. Vous pouvez demander à rencontrer un ministre du culte de votre confession. Le personnel d'accueil ou l'équipe soignante vous fourniront les contacts les plus proches de l'établissement.

Pour permettre l'expression de votre citoyenneté, vous pouvez faire appel à l'officier d'état civil de votre commune pour vous acquitter de votre devoir électoral.

Courrier

Le courrier est disponible à l'accueil. Si votre état de santé vous empêche de déposer à l'accueil votre courrier à poster, remettez-le au personnel du service.



Vos droits

La charte de la personne hospitalisée

Le Centre de Soins de Suite et de Réadaptation *La Valériane* 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 à l'accueil.

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, au cadre de santé ou à l'assistante sociale.

L'écoute

Les équipes du Centre sont là pour répondre à vos questions et besoins. La Commission des Usagers (CDU) 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 de la CDU 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. Les représentants tiennent une permanence au sein de l'établissement (coordonnées indiquées en annexe du livret).



La maîtrise de la qualité et des risques

Le Centre de Soins de Suite et de Réadaptation *La Valériane* 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 pra-

tiques sont mises en œuvre. Pour toute question, n'hésitez pas à vous adresser au service qualité et gestion des risques.

En tant qu'établissement de santé, le Centre 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 à l'accueil et en annexe de ce livret.

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 rempli, ce questionnaire est à remettre à l'accueil ou à déposer dans la boîte prévue à cet effet située au niveau du restaurant.

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...). Elle pourra vous accompagner dans vos démarches de soins et sera consultée en priorité comme témoin de votre volonté, si

votre état de santé ne vous permet plus de la formuler. Cette personne a une grande responsabilité. Il est important qu'elle ait donné son accord pour cette mission. Elle sera désignée par écrit. Un formulaire vous sera remis par le service d'admission. 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. Il est conservé jusqu'à votre vingt-huitième anniversaire si vous aviez moins de huit ans lors de votre dernier séjour ou consultation. Vous pouvez vous opposer à la transmission des informations à d'autres professionnels de santé.



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 peuvent être 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.

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 9h. Présentez-vous à l'admission la veille de votre départ entre 13h30 et 15h30 afin de régler les formalités administratives et obtenir votre bulletin de situation ou d'hospitalisation. Pensez à récupérer vos objets de valeur déposés au coffre.

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

Sorties exceptionnelles

En fonction de votre état de santé, vous pouvez bénéficier à titre exceptionnel, et sur avis médical, de permissions de sortie d'une durée maximale de 48 heures (article R 112-56 du Code de la Santé Publique). La demande doit être formulée auprès de votre médecin (voir annexe).

- Sortie contre avis médical

Si vous désirez quitter le Centre 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: Henri Salomon. Réalisation: tand'M.

Le CSSR est situé à proximité de la N1 entre La Trinité et Sainte-Marie.

Moyens d'accès : Route : prendre direction La Trinité, puis, avant le bourg, direction Sainte-Marie.

Un panneau indicateur est situé sur la route à 50 mètres de l'entrée du centre, après le foyer de charité

Transport communal du bourg de La Trinité : arrêt « Valériane ».

Centre de Soins de Suite et de Réadaptation La Valériane

Habitation Saint-Joseph – 97220 La Trinité

Téléphone : 05 96 58 58 68 – Fax : 05 96 58 59 00

Courriel : lavaleriane@fondationpartageetvie.org



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 6 375 salariés, la Fondation est un acteur non lucratif majeur des secteurs médico-social et sanitaire.



fondationpartageetvie.org