



L'ADAPT

**CENTRE DE MÉDECINE PHYSIQUE
ET DE RÉADAPTATION DE CHÂTILLON**

LIVRET D'ACCUEIL



www.ladapt.net

« Vivre ensemble, égaux et différents »

L'ADAPT - Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées



SOMMAIRE

- Votre séjour, de l'entrée à la sortie
- Services proposés et règles de vie
- Vos questions / Vos notes
- Les professionnels qui vous accueillent
- Vos droits
- Qualité et sécurité de la prise en charge



VOUS TROUVEREZ AUSSI DANS CETTE POCHEtte :

- 1/ Le règlement intérieur Patient
- 2/ Les tarifs des frais à prévoir
- 3/ La fiche d'information sur la personne de confiance
- 4/ Le questionnaire de satisfaction
- 5/ Le guide d'accès à votre dossier médical
- 6/ Le contrat d'engagement de lutte contre la douleur
- 7/ Le guide d'information « hygiène »
- 8/ Les guide d'information « qualité »
- 9/ Les conditions d'utilisation des données de santé à caractère personnel
- 10/ Le bulletin de soutien et d'adhésion à L'ADAPT

LE MOT DE LA DIRECTION

Madame, Monsieur,

L'ensemble des professionnels vous souhaite la bienvenue au Centre de Médecine Physique et de Réadaptation (CMPR) de L'ADAPT Châtillon.

Dans le cadre d'une prise en charge globale, les équipes médicales et paramédicales ont pour objectifs d'améliorer votre état de santé et de vous accompagner dans votre projet de réinsertion sociale et/ou professionnelle.

Vous trouverez dans ce livret d'accueil les principales informations nécessaires à l'organisation de votre séjour. Nos équipes restent à votre écoute pour tout renseignement complémentaire.

Nous vous souhaitons un agréable séjour.

la Direction

NOS ENGAGEMENTS :

L'établissement s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, dans le respect des principes énoncés dans la Charte de la Personne Hospitalisée.

Cet engagement a pour objectif de rechercher de façon permanente l'amélioration de votre satisfaction en répondant au mieux à vos attentes tout en garantissant la sécurité de vos soins.

VOTRE SÉJOUR, DE L'ENTRÉE À LA SORTIE



→ VOTRE ADMISSION

Lors de votre admission, il est indispensable de vous munir de :

- Votre pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, livret de famille, carte de résident, carte de séjour, etc.).
- Votre carte vitale mise à jour.
- Votre carte de mutuelle en cours de validité si vous êtes affilié à une mutuelle, et un accord de prise en charge pour votre hospitalisation (à demander à votre mutuelle).

En fonction de votre situation :

- L'attestation de la couverture maladie universelle (CMU), la couverture maladie universelle complémentaire (CMUC), l'aide médicale d'État (AME).
- Si vous êtes accidenté du travail : l'attestation d'accident de travail.
- Si vous êtes pris en charge à 100% des frais de soins : le justificatif de 100 %.

Pour les membres de la C.E.E. :

- La carte européenne d'assurance maladie (CEAM).

Pour les ressortissants étrangers non membres de la CEE :

- Toute attestation de prise en charge ou paiement des frais d'hospitalisation prévus et divers avant votre hospitalisation.

Veillez également vous munir de tous les documents médicaux nécessaires à votre prise en charge (comptes rendus opératoires, comptes rendus d'hospitalisation, comptes rendus d'imagerie, analyses biologiques, etc).



→ LE PROJET DE SOINS INDIVIDUALISÉ

Lors de votre entrée dans l'établissement, un bilan sera réalisé par le médecin vous permettant ainsi d'obtenir des informations claires sur votre état de santé, sur les modalités de prise en charge par le service de soins ainsi que les services de rééducation et de réadaptation, sur votre évolution future, et sur votre suivi médical. Le médecin exposera les objectifs et les moyens à mettre en œuvre pour réaliser au mieux votre projet de soins individualisé.

Vous rencontrerez régulièrement votre médecin ce qui vous permettra de lui poser toutes les questions nécessaires à votre bonne compréhension. Il s'agit d'un temps d'échange vous permettant d'être informé sur votre évolution conduisant ainsi à une éventuelle modification de votre prise en charge tout en veillant toujours à une bonne compréhension de votre part.

Des entretiens regroupant l'équipe soignante, vous-même et votre famille sont organisés régulièrement pour un suivi régulier de l'ensemble de votre prise en charge au sein de l'établissement.

→ VOS EFFETS PERSONNELS

Durant votre séjour ainsi que pour vos séances sur les plateaux techniques, veuillez prévoir une quantité suffisante de vêtements confortables et faciles à mettre ainsi que des chaussures adaptées.

Veillez également vous munir de votre propre linge et apporter des produits de toilettes nécessaires pour la durée du séjour.

Pour vos séances de balnéothérapie, veuillez-vous munir d'une serviette propre, d'un maillot de bain et d'un bonnet de bain.

Une pièce de 2 euros est nécessaire pour le vestiaire.

Des bonnets de bain sont en vente à l'accueil.



» VOTRE SÉJOUR, DE L'ENTRÉE À LA SORTIE

→ LES VISITES / REPAS ACCOMPAGNANTS

Les visites sont autorisées de 13h à 21h, en dehors des heures de rééducation – réadaptation et des repas.

En chambre, le nombre de visiteurs est limité à deux personnes au maximum. Les enfants ne sont acceptés qu'à partir de 15 ans. Un espace enfant est disponible au rez-de-chaussée.

Vous avez la possibilité d'inviter vos proches à déjeuner ou à dîner les week-ends et jours fériés en réservant 72h à l'avance à l'accueil. Un menu spécifique peut être commandé.

Dans le cadre de notre politique de maîtrise du risque infectieux, nous recommandons aux visiteurs d'utiliser les solutions hydro-alcooliques, en entrant et en sortant des chambres pour contribuer à la prévention des infections nosocomiales.

→ LES TRANSPORTS SANITAIRES

Durant votre séjour et dans le cas d'une hospitalisation complète uniquement, la réservation des transports sanitaires (ambulances, VSL) sur prescription médicale par votre médecin est assurée par les secrétaires médicales.

La réservation des taxis conventionnés (ou non conventionnés) n'est pas assurée par le personnel de l'établissement.

Lors de la réservation de votre taxi, n'oubliez pas de préciser s'il s'agit d'un taxi ordinaire ou conventionné et de vous munir de :

- Votre bon de transport.
- Votre carte vitale + attestation de carte vitale.

Les listes de coordonnées de transports sont disponibles au niveau des services accueil/admissions et des secrétariats médicaux.



L'organisation de la vie des patients dans l'établissement doit **répondre aux besoins de sécurité, de tranquillité, de calme et de sérénité.** C'est la raison pour laquelle l'établissement fait appel au **sens des responsabilités de chaque patient, chaque**

visiteur, comme de toute personne participant à la prise en charge.

Ainsi, vous pourrez consulter un feuillet dans cette pochette intitulé « **Règlement intérieur patient** ». Il est également à votre disposition au niveau de chaque poste de soins.

→ LES PERMISSIONS

Vous pouvez bénéficier d'une permission thérapeutique le weekend. Pour cela, vous devrez remplir le formulaire d'autorisation de sortie et le remettre aux infirmières 48h avant le jour de permission ou le jeudi avant 14h pour le weekend suivant.

La demande sera ensuite examinée par le médecin et le directeur. Une réponse vous sera donnée sous 24h.

Les permissions se font du samedi matin (à partir de 10h) au dimanche soir (21h au plus tard).

En cas de soins particuliers, vous devrez arriver au plus tard à 18h.

Veuillez également informer le personnel concernant votre présence aux repas notamment celui du dimanche soir.

Une autorisation de sortie exceptionnelle est possible pour motif grave, sérieux et attesté sous l'accord du responsable de service, du médecin et du directeur. La demande doit être formulée au moins 48h à l'avance.

→ VOTRE SORTIE DE FIN DE SÉJOUR

Votre médecin arrête la date de sortie prévisionnelle qui pourra être revue tout au long de votre prise en charge.

Différents documents importants vous seront remis, il est donc impératif de vous rendre dans les services suivants :

1. Service des admissions.
2. Service accueil.
3. Secrétariat médical.

Les sorties définitives sont programmées le matin entre 10h et 12h (sauf cas exceptionnel).

Un questionnaire de satisfaction vous sera remis lors de votre sortie. Il nous permettra de recueillir votre avis sur votre séjour au sein de notre centre afin d'améliorer nos prestations.

Dans le cas d'une sortie contre avis médical, vous devrez remplir le formulaire d'attestation de sortie contre avis médical.



SERVICES PROPOSÉS ET REGLES DE VIE



→ ANIMATION

L'animation est un moment de détente, une pause dans la journée de prise en charge.

L'accès à la salle d'animation avec un piano, un baby-foot, des documents à consulter sur place ainsi que des jeux de société est possible jusqu'à 19h. Une salle informatique est à votre disposition en présence de l'animatrice.

→ ESTHÉTIQUE (coiffure et pédicure)

Ces services vous sont proposés par des intervenants extérieurs.

La liste de ces prestataires, accompagnée de leurs tarifs, est disponible à l'accueil.

→ COURRIER

Le courrier est distribué quotidiennement à l'accueil.

La levée du courrier s'effectue du lundi au vendredi à 16h. L'établissement n'assure pas la vente de timbres ni l'affranchissement de votre courrier.

→ FACTURATION

Pour les patients étant présents sur une longue durée, la facturation du séjour est mensuelle.

Pour les autres, la facturation est réalisée à la fin du séjour.

La grille tarifaire de l'établissement est affichée et disponible à l'accueil.

→ INTERNET

Un service Wifi payant est également à votre disposition.

→ PARKING ET STATIONNEMENT

Un parking souterrain gratuit est à votre disposition.

Il est strictement interdit de stationner devant l'établissement (ZONES D'ACCÈS AMBULANCES) ainsi que dans l'allée Suzanne Fouché.

→ REPAS

Les menus proposés durant votre séjour sont élaborés par une diététicienne et prennent en compte les différents régimes alimentaires spécifiques. Chaque jour, le menu est affiché au niveau du service accueil et restauration.

Le cycle des menus est modifié en fonction des différentes saisons.

Selon votre état de santé, les repas sont servis en salle à manger ou en chambre.

Le premier jour, les repas sont servis en chambre.

Les horaires de repas :

- Petit-déjeuner : à partir de 7h45.
- Déjeuner : à partir de 12h. Plus de service à partir de 13h.
- Dîner : dans la salle à manger à partir de 18h30. Plus de service à partir de 19h (en chambre : 18h).



TABAC, ALCOOL, DROGUES

Il est **strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement**

conformément au décret n° 92.478 du 29 mai 1992.

L'introduction et la **consommation de boissons alcoolisées et de substances illicites dans le centre est interdite.**

Il est indispensable de respecter le régime alimentaire prescrit par votre médecin.

Vous pouvez indiquer vos préférences alimentaires en vous adressant au personnel soignant.

→ TÉLÉVISION

Vous pouvez disposer de la télévision dans votre chambre. Pour ce faire, veuillez en faire la demande à l'accueil.

Une caution vous sera demandée et vous sera ensuite restituée en fin de séjour.

Les tarifs sont disponibles dans le feuillet intitulé « Tarifs des frais à prévoir » joint dans cette pochette.

→ TÉLÉPHONE

Vous pouvez faire une demande à l'accueil pour disposer d'une ligne téléphonique dans votre chambre.

Des frais d'ouverture vous seront demandés et une facturation au coût réel des communications sera effectuée.

Pour les personnes malentendantes, des téléphones adaptés sont disponibles.



» SERVICES PROPOSÉS ET RÈGLES DE VIE



L'ensemble des **règles inscrites dans le règlement intérieur** (feuillet joint dans cette pochette) est applicable **pour tous les patients** admis au CMPR L'ADAPT Châtillon, **tout au long de votre séjour et dans l'ensemble des locaux** de l'établissement.

En cas de non-respect du règlement intérieur, **des sanctions pouvant aller jusqu'à la sortie disciplinaire**, pourront être prises à l'encontre des patients qui s'y exposeraient.

→ ANIMAUX

Par mesure d'hygiène, les animaux sont interdits dans l'établissement.

→ BLANCHISSERIE

Le lavage de votre linge personnel est à votre charge.

→ DÉPLACEMENTS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

Vos déplacements dans l'enceinte de l'établissement ne doivent pas perturber le bon déroulement des activités de soins, de rééducation et de réadaptation. Il est donc impératif de respecter le planning remis chaque dimanche par le personnel soignant.

Pour tout déplacement, veuillez informer les professionnels de l'établissement. Vous devrez avoir regagné votre chambre au plus tard à 22h.

Il est interdit de sortir de l'établissement sans autorisation.



→ FLEURS / PLANTES

Pour des raisons d'hygiène, les plantes sont interdites dans l'établissement. Seules les fleurs coupées sont autorisées (sauf contre-indication spécifique).

→ LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS

Pour tout dysfonctionnement technique sur un équipement ou sur un mobilier, merci de le signaler aux équipes soignantes.

→ MATÉRIEL DE SOIN PERSONNEL (CANNE, PROTHÈSE, ETC.)

Il est indispensable d'identifier clairement votre matériel pour éviter toute perte ou vol.

Veuillez informer le personnel soignant du port de prothèse (auditive, dentaire, etc.) afin de prévenir le risque de perte.

→ MÉDICAMENTS

Vous devez impérativement signaler toute prise de médicament dès votre arrivée et présenter l'ordonnance de votre médecin traitant.

Il est interdit d'introduire des médicaments dans le centre. Les médicaments personnels doivent être remis à l'infirmière du service de soins à votre arrivée. Ils vous seront restitués lors de votre sortie.

→ RÉGIMES ALIMENTAIRES

Afin de garantir le respect des régimes alimentaires et des mesures de sécurité sanitaires, il est interdit d'introduire et de stocker dans les chambres de la nourriture provenant de l'extérieur.

Un distributeur automatique est à votre disposition au niveau de la cafétéria.

En cas de doute sur la consommation d'un aliment, veuillez consulter le personnel soignant.

→ RISQUES INFECTIEUX

L'application des mesures d'hygiène préconisées par les équipes soignantes est indispensable afin de prévenir les risques infectieux graves :

- Toilette corporelle quotidienne.
- Lavage des mains avant et après tout acte de la vie quotidienne (cigarette, repas, toilettes, etc.).
- Frictions hydro-alcooliques avant et après le passage sur les plateaux techniques.

→ SÉCURITÉ DES BIENS

Afin d'éviter tout risque de vol, nous vous conseillons d'avoir un minimum d'objets de valeur et d'argent en votre possession et d'utiliser systématiquement le placard fermant à clef.

Renseignez-vous auprès de l'équipe d'accueil ou des soignants lors de votre arrivée.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte de vos effets personnels.

→ SÉCURITÉ INCENDIE

Veuillez prendre connaissance des consignes d'évacuation affichées dans les lieux communs et dans chaque chambre.

Les professionnels de l'établissement reçoivent une formation régulière sur les procédures à mettre en œuvre en cas d'incendie.



EN CAS DE DÉCLENCHEMENT DE L'ALARME INCENDIE :

- **RESTEZ CALME ET SUIVEZ LES CONSIGNES DE SÉCURITÉ DONNÉES PAR LE PERSONNEL DE L'ÉTABLISSEMENT ET/OU LES POMPIERS.**
- **FERMEZ LES PORTES ET LES FENÊTRES POUR ÉVITER LES COURANTS D'AIR.**

VOS QUESTIONS



→ SELON LA NATURE
DE VOTRE QUESTION



→ IL Y A UNE PERSONNE
DE NOTRE ÉQUIPE
POUR Y RÉPONDRE

| | | |
|---|---|--|
| Sur votre état de santé ou des éléments de soins | → | Médecins, équipes soignantes, cadre de soins |
| <ul style="list-style-type: none"> • Bon de transport • Rencontre avec un médecin • Renseignements sur : <ul style="list-style-type: none"> → Vos consultations à l'extérieur. → Vos transports (taxis conventionnés et transports sanitaires). → Votre durée de séjour. | → | Secrétariat médical |
| Rééducation / Réadaptation | → | Cadre Kinésithérapeute Cadre Ergothérapeute |
| <ul style="list-style-type: none"> • Prestations accompagnant • Télévision • Téléphone • Wifi | → | Accueil |
| <ul style="list-style-type: none"> • Bulletin de situation • Renseignements sur vos factures (forfait journalier, etc.) | → | Bureau des admissions |
| <ul style="list-style-type: none"> • Aide pour certaines formalités administratives (situation financière, sociale, professionnelle, etc.) | → | Assistante sociale Chargée d'insertion |
| <ul style="list-style-type: none"> • Problèmes sur un équipement/mobilier • Problèmes liés aux repas et à l'hébergement | → | Aides-soignantes Infirmières |



VOS NOTES



A series of horizontal dotted lines for writing notes, starting below a solid purple line and extending to the bottom of the page.

LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ACCUEILLENT



→ L'ÉQUIPE MÉDICALE

Médecins

Les médecins assurent votre suivi médical et vous accompagnent, ainsi que votre famille, tout au long de votre prise en charge. Ils élaborent votre projet thérapeutique en concertation avec vous.

Il prescrivent vos soins, organisent leur suivi durant votre hospitalisation et assurent la réalisation de bilans et d'évaluations.

Secrétariat médical

Le secrétariat médical est chargé de la gestion de vos documents médicaux et administratifs. Il assure notamment la prise de rendez-vous et la gestion de votre dossier médical.

→ L'ÉQUIPE SOIGNANTE

Aide-soignant(e)s

L'aide-soignant(e) contribue à l'amélioration de vos conditions de vie tout au long de votre hospitalisation. Il/elle assure des soins d'hygiène et de confort en préservant l'intégrité de la personne soignée tout en privilégiant le côté humain de la relation.

Infirmier(e)s

L'infirmier(e) assure la réalisation et le suivi continu des soins préventifs, curatifs et éducatifs. Il/elle administre les médicaments sur prescription médicale dans le respect de la réglementation. Il/elle est le garant de la continuité de votre prise en charge tout au long du séjour (de jour comme de nuit).



→ LA CELLULE PSYCHOLOGIQUE

Neuropsychologues

Les neuropsychologues ont pour mission l'analyse du fonctionnement cognitif, l'évaluation des conséquences des lésions cérébrales, l'identification des déficits et des handicaps ainsi que la prise en charge thérapeutique et rééducative des déficits, en vue d'une réinsertion familiale, sociale ou professionnelle.

Ses actions concourent au dépistage, au diagnostic et au traitement.

Psychologue

Le psychologue réalise des actions d'analyse, d'évaluation psychologique et de psychothérapie selon les besoins de chaque patient. Il garantit la prise en compte de la personne dans sa dimension psychique pour une approche globale et personnalisée.

→ L'ÉQUIPE DE RÉADAPTATION

Animatrice

L'animatrice organise des activités ludiques, occupationnelles et éducatives, parfois en extérieur. Un planning des animations est défini et affiché dans l'établissement.

Assistante de service social

L'assistante de service social évalue votre situation sociale (familiale, professionnelle, administrative, etc.). Elle vous accompagne dans vos démarches économiques, sociales et/ou professionnelles liées à votre état de santé. Un accompagnement peut être proposé avec relais pour préparer la sortie.

Chargé d'insertion

Le chargé d'insertion vous accompagne dans le cadre de votre parcours d'insertion sociale et professionnelle à travers le réseau Comète France. Il assure la prospection, le placement ainsi que votre suivi dans les entreprises. Au regard des projets individuels, il vous oriente vers des mises en situation professionnelles dont il est le coordinateur.

Ergothérapeutes

Sur prescription médicale, les ergothérapeutes sont chargés de réaliser des activités de rééducation, de réadaptation et de réinsertion dans le but de favoriser l'autonomie sociale, professionnelle et votre intégration dans votre environnement. Ils évaluent, sollicitent et stimulent, par le biais de mises en situation ou d'activités manuelles et intellectuelles, vos capacités motrices et cognitives (habillage, toilette, etc).

Ces activités manuelles ou de vie quotidienne concourent à la prévention, au diagnostic ou au traitement des situations de handicap.



ORGANISATION DE L'ÉTABLISSEMENT :

Rez-de-Chaussée :

- Espace restauration
- Animation
- Accueil
- Admission
- Cafétéria

1^{er} étage :

- Direction / administration
- Espace médical
- Secteur C (chambres de réadaptation)
- Service social
- Psychologue
- Balnéothérapie

2^e étage :

- Services soins :
 - Secteur A (Orthopédie)
 - Secteur B (Neurologie)

3^e étage :

- Plateau technique Kinésithérapie
- Plateau technique Ergothérapie
- Salle de musculation
- Secteur de mise en situation (Cuisine thérapeutique, appareillage de simulation)
- Neuropsychologues
- Orthophonistes
- Atelier d'orthoprothésie
- Démarche Précoce d'Insertion (DPI) - COMÈTE
- Hôpital de Jour

» LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ACCUEILLENT

Orthophonistes

Sur prescription médicale, les orthophonistes réalisent les bilans pour la prise en charge des troubles de la voix, l'articulation, la parole, la déglutition et des troubles associés à la compréhension du langage oral, écrit ou à l'expression. Leur mission est de prévenir les troubles et d'améliorer la communication orale et écrite.

Orthoprothésistes

L'orthoprothésiste confectionne, sur prescription médicale, votre appareillage sur mesure, en tenant compte de votre morphologie. Cela concerne les personnes présentant une amputation de tout ou une partie d'un membre, ou une déficience ostéo-articulaire, musculaire ou neurologique.



→ L'ÉQUIPE DE RÉÉDUCATION

Kinésithérapeutes

L'équipe de rééducation prend en charge des patients présentant diverses pathologies : affections neurologiques, traumatologiques, rhumatologiques, amputés, sportifs etc.

Les kinésithérapeutes utilisent des moyens et techniques spécifiques et adaptés (massage, physio-électrothérapie, thérapie manuelle, musculation, isocinétisme, balnéothérapie, etc.), en séances individuelles et collectives, dans un contexte de pluri-disciplinarité à des fins de réadaptation socio-professionnelle.

La rééducation a pour objectif de restaurer vos capacités fonctionnelles les plus proches de l'état antérieur et de vous aider à vous adapter à votre nouvel état, voire à votre situation de handicap.

→ L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

Accueil

Les agents d'accueil assurent l'accueil physique et téléphonique au sein de l'établissement.

Ils veillent à votre confort en s'assurant du bon déroulement de votre séjour. Ils sont disponibles pour les réservations des prestations hôtelières (téléphone, télévision, repas accompagnants, coiffeur, etc.).

Admission

Les agents des admissions organisent au mieux la préparation ainsi que la prise en charge administrative de votre séjour, de l'admission à la sortie.

Ils sont chargés de recueillir toutes les informations administratives pour la facturation et les règlements des frais d'hospitalisation (frais de séjour, forfait journalier, chambre thérapeutique).

Logistique/Technique ou Services généraux

Le personnel logistique/technique ou les services généraux contribue(nt) au bon fonctionnement général de l'établissement ainsi que son organisation.



LA DÉMARCHE PRÉCOCE D'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE (COMÈTE)

Dès l'hospitalisation, construire un projet social et professionnel compatible avec votre état de santé.

En lien avec l'association COMÈTE, les professionnels de l'établissement aident le patient à retrouver une dynamique et l'accompagnent dans l'élaboration d'un projet de vie sociale, familial et professionnel adapté. Si vous rencontrez des difficultés de réinsertion professionnelle, vous pouvez vous adresser aux professionnels qui vous orienteront vers la cellule d'insertion.

Une équipe pluridisciplinaire vous aide à construire un projet professionnel qui prend en compte la personne dans sa globalité. Cet accompagnement est personnalisé et adapté : bilan professionnel et analyse d'expérience, recherches d'informations sur les métiers

et les formations, évaluation fonctionnelle, mise en situation, et contacts avec des organismes extérieurs, tout ceci favorisant alors le retour à la vie professionnelle.

L'objectif est de potentialiser la motivation de la personne en mettant à profit le temps d'hospitalisation pour élaborer et mettre en œuvre un projet de vie cohérent.

Des structures d'accompagnement médico-sociales spécialisées peuvent prendre le relais en fonction des besoins. Un retour à l'emploi se fait progressivement, en milieu ordinaire ou milieu protégé.

L'action de COMÈTE FRANCE et des établissements du réseau vise à développer des stratégies précoces d'insertion sociale et professionnelle permettant ainsi la concrétisation du projet professionnel de chaque patient.



→ RESPECT DE LA DIGNITÉ ET DE LA VIE PRIVÉE

Les conditions d'hébergement et les soins réalisés assurent le respect de votre dignité et intimité.

Les soins, y compris les soins d'hygiène, sont réalisés dans le respect de votre dignité et de votre intimité.

L'établissement veille au respect de votre vie privée et au secret des informations vous concernant.

(Référence : article L1110-2 et L1110-4 du Code de la Santé Publique, issu de la loi Kouchner du 4 mars 2002).

→ CONFIDENTIALITÉ ET ANONYMAT

L'organisation et les pratiques de l'établissement permettent le respect de la confidentialité des informations relatives au patient.

Les professionnels sont sensibilisés au respect de la confidentialité des informations relatives au patient.

Vous pouvez bénéficier de la non-divulgence de votre présence au sein de l'établissement. Pour cela, veuillez-vous rapprocher de l'accueil ou du service admission.

(Référence : article L1110-4 du Code de la Santé Publique, issu de la loi Kouchner du 4 mars 2002).

→ LA PERSONNE DE CONFIANCE

Durant votre séjour, vous pouvez désigner par écrit une personne de votre entourage comme personne de confiance.

Cette personne pourra vous accompagner dans les démarches et les entretiens médicaux afin de participer aux prises de décisions vous concernant.

Au cours de votre séjour, il vous est possible de revenir sur cette décision ou en modifier les termes, vous devrez alors le signaler aux secrétaires médicales.

(Référence : article L1111-6 du Code de la Santé Publique, issu de la loi Leonetti du 22 avril 2005).

→ LA PERSONNE À PRÉVENIR

Durant votre séjour, vous pouvez également désigner une personne à prévenir. Elle sera contactée en cas d'évènements particuliers d'ordre organisationnels ou administratifs (transfert, fin de séjour, sortie, etc.).

→ LE CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ

Votre consentement sera requis pour tout acte et soins.

Les médecins et les équipes soignantes vous informent donc des actes pratiqués, de leur utilité et des risques éventuels.

(Référence : article L1111-4 du Code de la Santé Publique).

→ LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin responsable de votre hospitalisation au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

(Référence : article L1111-11 du Code de la Santé Publique, issu de la loi Leonetti du 22 avril 2005).

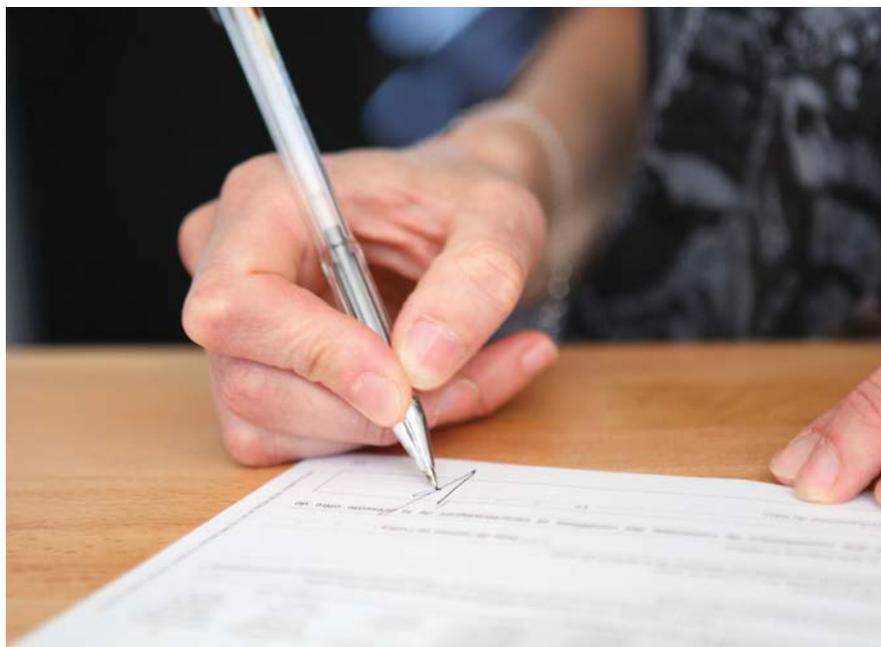
→ DROIT À L'INFORMATION

L'ensemble des professionnels est à votre disposition pour vous apporter les informations nécessaires durant votre séjour.

Des modalités spécifiques d'information sont mises en œuvre en cas de diagnostic grave et d'aggravation de l'état de santé en tenant compte des facultés de compréhension, de discernement et du type d'hospitalisation.

Les professionnels mettent en œuvre une démarche d'information en cas de dommage lié aux soins.

(Référence : article L1111-2 du Code de la Santé Publique).



VOS DROITS

→ INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Les informations nécessaires pour votre prise en charge sont traitées informatiquement tout en respectant les règles de confidentialité. Elles font l'objet d'une déclaration à la CNIL.

Au cours de votre séjour, vous avez accès et pouvez rectifier les informations administratives et médicales informatisées vous concernant, en ayant fait au préalable une demande écrite adressée à la direction.

(Référence : loi du 6 janvier 1978).

Pour de plus amples informations, reportez-vous au feuillet « Conditions d'utilisation des données de santé à caractère personnel » joint à cette pochette.

→ DROIT À LA MÉDIATION

Vous pouvez, si vous le souhaitez, demander à avoir un entretien avec un médiateur. Selon les circonstances, la direction peut souhaiter d'elle-même, faire appel à un médiateur. Dans ce cas, elle vous prévient qu'elle a demandé à celui-ci de se rendre disponible pour vous recevoir.

Il existe deux médiateurs, le médiateur médecin et le médiateur non-médecin. L'un et l'autre sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou le personnel.

Si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du service dans lequel vous avez été pris en charge, le médiateur médecin sera compétent. Si votre plainte concerne toute autre question, vous pouvez vous entretenir avec les deux médiateurs.

→ ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Le dossier médical comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations.

Dans le cas d'une hospitalisation en cours, veuillez consulter votre médecin qui vous indiquera la démarche à effectuer.

Dans le cas d'une demande hors hospitalisation, veuillez adresser à la direction de l'établissement un courrier accompagné des documents nécessaires.

Les informations ainsi sollicitées vous seront communiquées dans les délais légaux suivants :

- **Séjour < 5 ans** : dans les **8 jours**.
- **Séjour > 5 ans** : dans les **2 mois**.

Il vous est possible de consulter gratuitement votre dossier sur place, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Dans le cas contraire, les éléments de votre dossier que vous souhaitez obtenir vous seront envoyés en recommandé avec accusé de réception. Des frais à votre charge seront donc à prévoir (coût de l'envoi du recommandé avec accusé de réception, coût photocopies, coût de la recherche).

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

(Référence : articles R. 1111-7 du Code de la Santé Publique).

→ PRATIQUES RELIGIEUSES OU PHILOSOPHIQUES

Vous êtes libre de pratiquer votre culte dans le respect des autres personnes (patients, professionnels) et sans faire de prosélytisme.

Des représentants de chaque religion peuvent intervenir au sein du CMPR. Pour cela, adressez-vous aux soignants ou à l'accueil.

→ UNE QUALITÉ D'ACCUEIL ET DE PRISE EN CHARGE

La démarche qualité

L'établissement mène des actions pour l'amélioration continue de votre prise en charge.

Il s'est engagé dans une démarche de prévention et de gestion des risques. Des systèmes d'alerte sont en place et permettent d'anticiper ainsi que d'analyser les situations à risque.

L'établissement est soumis à une procédure d'évaluation externe. Il a été certifié sans réserve en octobre 2013.

Cette procédure, conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS), permet notamment :

- De s'assurer de la qualité et de la sécurité des soins donnés au patient.
- De promouvoir une politique de développement continu de la qualité au sein de la clinique.
- D'améliorer la prise en charge et la satisfaction des patients.

Pour toutes informations complémentaires, veuillez consulter le site de la HAS : <http://www.has-sante.fr>

→ VOS REMARQUES, RÉCLAMATIONS, ÉLOGES OU PROPOSITIONS

Vous pouvez exprimer vos observations, pour cela plusieurs moyens sont à votre disposition :

1. Remplir un questionnaire de satisfaction.
2. Vous adresser au responsable des soins.
3. Formuler vos observations dans « Le registre des observations » situé au rez-de-chaussée.
4. Adresser une réclamation écrite au Directeur, une réponse y sera apportée dans les meilleurs délais.
5. Saisir la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC).



NOUS SOUHAITONS QUE LE DIALOGUE AVEC NOS ÉQUIPES SOIT PERSONNALISÉ :

- **Chaque membre du personnel soignant est clairement identifié** sur leurs tenues de travail, vous permettant ainsi une meilleure identification de chacun des soignants.
- Ils se mobilisent tous **24h/24h pour répondre à toutes vos attentes** en vous assurant les meilleures conditions de soins et de séjour.
- **Chaque intervenant doit annoncer son nom et sa qualité** auprès de vous.

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DE LA PRISE EN CHARGE



→ LES INSTANCES

Des instances composées de professionnels de l'établissement ainsi que de représentants d'usagers sont opérationnelles afin de garantir l'amélioration continue des pratiques et des organisations.

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Le CLIN, est un comité pluridisciplinaire présidé par un médecin.

Il est composé de praticiens, de représentants de la direction, de professionnels paramédicaux ainsi que des représentants des usagers.

Une Equipe Opérationnelle d'Hygiène, (EOH) composée d'un praticien et d'une infirmière hygiéniste est chargée de la mise en œuvre du programme d'actions annuel avec le concours des correspondants médicaux et paramédicaux dans chaque unité de soins, et le support du service qualité - gestion des risques.

Le CLIN définit annuellement un programme de maîtrise du risque infectieux et des actions d'amélioration.

Le CMPR produit chaque année auprès du ministère de la santé, une série de cinq indicateurs de la lutte contre les infections nosocomiales, accessible sur le site du ministère (Scope Santé) et dans le hall d'accueil.

Au cours de votre hospitalisation, vous pouvez vous adresser aux cadres de santé pour bénéficier d'informations supplémentaires.

Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Le CLUD, est chargé de s'assurer de la mise en œuvre de soins visant à soulager la douleur et à ce que celle-ci soit en toutes circonstances prévenue, évaluée, prise en compte et traitée.

Il veille au respect de la prise en compte de votre douleur physique et psychologique et au soulagement de la souffrance.

Article L1110-5 du code de la santé publique : « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... ».



Comité de Liaison en Alimentation et en Nutrition (CLAN)

(Circulaire DHOS/E1/n°2002/186 du 29 mars 2002)

Le CLAN mène une démarche d'amélioration continue de la prise en charge de l'alimentation et de la nutrition au sein de l'établissement. Il a pour mission d'assurer la qualité et la sécurité du circuit alimentaire. Il assure un renouvellement et une révision du contenu du planning des menus ainsi qu'une amélioration de la qualité afin de se rapprocher des recommandations du Programme National Nutrition Santé. Il coordonne ses actions avec le CLIN en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire.

Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC)

La CRUQPC, veille au respect de vos droits et contribue à l'amélioration continue de la qualité de votre accueil et votre prise en charge.

Elle facilite la transmission d'informations et assure le maintien du dialogue entre vous et le personnel de l'établissement tout en respectant le secret professionnel.

Composition :

- Un président, le directeur.
- Le responsable qualité.

Deux médiateurs et leurs suppléants :

- Un médiateur médecin.
- Un médiateur non-médecin.
- Trois représentants des usagers et leurs suppléants.

La CRUQPC est chargée de donner suite à toute réclamation de votre part. Les représentants des usagers, acteurs de cette instance, transmettent les plaintes et les réclamations signalées. Elle permet donc la mise en place de mesures appropriées fondées sur vos plaintes, réclamations, remarques ou propositions. A ce titre, il est important que vous nous fassiez part de vos observations quant à votre séjour.

La Personne Chargée des Relations avec les Usagers (PCRU) et le médiateur sont à votre disposition pour vous fournir toutes informations complémentaires ou pour saisir le médecin médiateur.

Ses coordonnées sont affichées dans le hall d'accueil.

Comité de Pilotage de la Qualité et de la Gestion des Risques (COPIL Qualité-Gestion des Risques)

Le COPIL Qualité-gestion des risques décline les orientations stratégiques de l'établissement en matière de gestion globale de la qualité, des risques et de la sécurité des soins.

Il a pour mission d'évaluer et prévenir l'ensemble des risques liés à l'activité du CMPR.

Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)

Le COMEDIMS, participe à la définition de la politique du médicament et des dispositifs médicaux stériles à l'intérieur de l'établissement.

Il a pour mission de gérer l'ensemble des risques liés aux médicaments et aux dispositifs médicaux afin d'assurer une sécurité optimale de prise en charge durant votre séjour.



→ LE RAPPORT BÉNÉFICE/RISQUE

Lors de votre arrivée au CMPR L'ADAPT Châtillon, vous êtes immédiatement informé, et ce tout au long de votre séjour, sur votre état de santé, son évolution et sur le projet de soins individualisé précisant :

- Les objectifs de votre prise en charge.
- Les moyens employés : traitements médicamenteux, techniques de rééducation et de réadaptation, suivi médical et réunion de synthèse.
- Les précautions recommandées.
- Les examens complémentaires et consultations spécialisées nécessaires à la surveillance de votre état de santé et à la prévention des complications.

Nous veillons à ce que l'information concernant votre prise en charge soit complétée de la réflexion Bénéfice-Risque (présentation et débat sur l'utilité et les bénéfices escomptés des soins et des examens proposés, mais aussi sur leurs conséquences, inconvénients et risques éventuels), nécessaire, pour le médecin et vous-même à toute prise de décision.

N'hésitez pas à solliciter les professionnels pour des renseignements complémentaires. Notre devoir d'information à votre égard ne sera pleinement réalisé que si nous avons l'assurance que cette information a bien été comprise.

Au cours de votre séjour, il est possible que les modalités de votre prise en charge soient adaptées en fonction de l'évolution de votre état de santé. Votre médecin veillera à vous expliquer toutes les informations nécessaires et vous accompagnera dans la réflexion Bénéfice-Risque.

→ L'IDENTITOVIGILANCE

L'identitovigilance est un système de surveillance, de gestion des risques et des erreurs liés à l'identification des patients.

Lors de votre admission, la vérification de votre identité constitue le premier acte de prise en charge.

Toute entrée administrative nécessite la présentation de documents officiels d'identité au bureau des admissions ou à l'accueil permettant ainsi de :

- Prévenir le risque d'erreur lié à l'identification.
- Fiabiliser votre identification et les documents vous concernant pour améliorer la sécurité et la qualité de la prise en charge.

→ LE SECRET MÉDICAL

Le secret médical se justifie par l'obligation de discrétion et de respect de la personne.

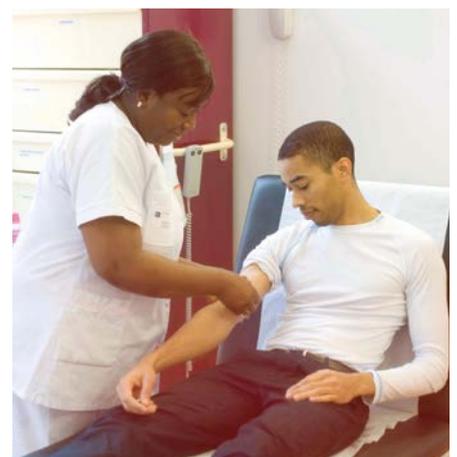
Il définit le respect du droit à la vie privée du patient. L'ensemble des professionnels est sensibilisé au secret médical et à l'obligation de réserve, notamment la transmission de renseignements par téléphone.

Dans le respect des règles de déontologie qui leur sont applicables, les praticiens de l'établissement sont tenus de ne divulguer aucune information concernant votre état de santé. Les professionnels paramédicaux participent à ce respect dans leur domaine de compétence et dans le respect de leurs propres règles professionnelles.

→ DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Des représentants des usagers sont nommés et font parties de certaines instances afin de représenter et parler au nom des patients.

Leurs noms sont affichés dans le hall d'accueil de l'établissement.



VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE !

Durant votre séjour, vous pouvez nous faire part de vos quelconques observations, plaintes et réclamations (voir le feuillet joint à cette pochette intitulé « Vos droits ») soit en les signalant dans le « Registre des observations » situé à l'accueil (rez-de-chaussée) soit en vous adressant directement au personnel de l'établissement.

Vous pouvez également laisser un témoignage dans le livre d'or situé au rez-de-chaussée.

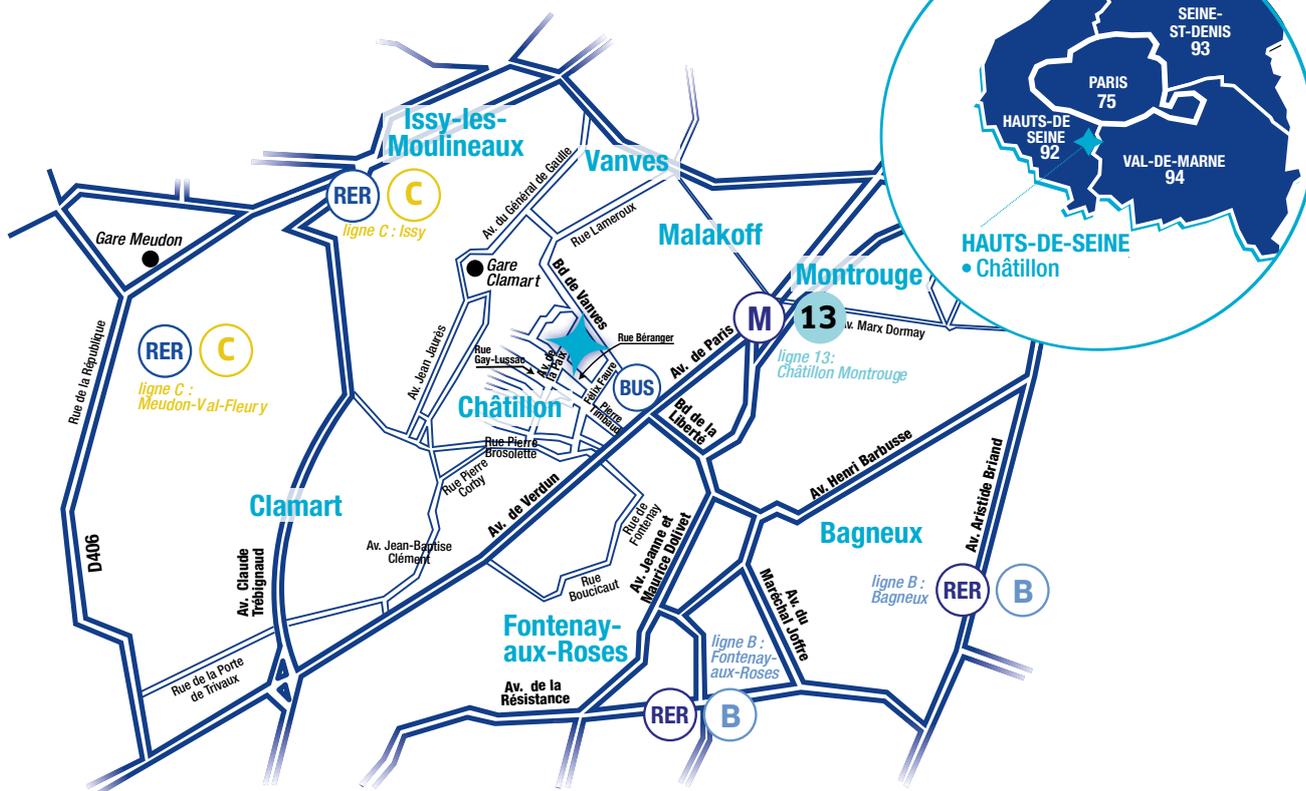
La qualité et la sécurité des soins sont des objectifs permanents du CMPR de Châtillon. C'est pourquoi nous recueillons systématiquement votre satisfaction sur la qualité de votre prise en charge et des soins qui vous ont été prodigués. Pour nous aider à mieux vous satisfaire, nous vous remercions de bien vouloir **remplir le questionnaire de satisfaction remis à votre sortie**, et de le remettre aux professionnels de l'établissement ou de le renvoyer par voie postale.

→ Centre de Médecine Physique et de Réadaptation de L'ADAPT Châtillon

25, avenue de la Paix • 92320 CHATILLON

Tél. : 01 75 60 60 00 • Fax : 01 46 38 24 30

cmpr.chatillon@ladapt.net



→ L'accessibilité avec les transports en commun

METRO : Ligne 13 > arrêt Châtillon-Montrouge

LIGNE DE BUS : 194, 162 > arrêt Général de Gaulle
394 > arrêt Felix Faure
L'ambibus

TRAMWAY : ligne T6 > arrêt Centre de Châtillon

Pour davantage d'informations, consultez le site :

www.ratp.fr

→ L'accessibilité en voiture

Un parking gratuit est disponible

La liste des taxis et ambulances conventionnés est disponible au niveau du secrétariat médical.

→ Rappel des horaires

• Un standard est à votre disposition
24h/24h au 01 75 60 60 00

• Horaire d'ouverture de l'accueil :

Du lundi au vendredi de 7h à 20h

Du samedi au dimanche de 9h30 à 20h30

• Horaire d'ouverture du service des admissions :

Du lundi au jeudi de 9h à 17h15

Le vendredi de 9h à 16h45

• Les secrétariats médicaux sont ouverts les :

Lundi, mardi et jeudi de 9h à 12h45 puis de 14h à 17h

Mercredi de 9h à 11h puis de 14h à 17h

Vendredi de 9h à 12h45 puis de 14h à 16h30

Horaires des visites : 13h - 21h



www.ladapt.net

L'ADAPT - Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées
Tour Essor - 14 rue Scandicci - 93508 Pantin cedex • Tél. : 01 48 10 12 45 • Fax : 01 48 10 12 44