

CENTRE HOSPITALIER ÉTIENNE CLÉMENTEL



LIVRET D'ACCUEIL



BIENVENUE A CLÉMENTEL

Madame, Monsieur,

Permettez-nous de vous souhaiter la bienvenue au Centre Hospitalier Etienne Clémentel, en formant le vœu que votre séjour soit le plus bref possible et vous apporte ce que vous attendez pour votre état de santé.

Les médecins et l'ensemble du personnel mettront tout en œuvre pour assurer vos soins tout en préservant votre confort. Ils seront à votre disposition pour vous fournir toutes les informations nécessaires au bon déroulement de vos soins.

Ce livret a été conçu pour améliorer votre accueil, il comporte des renseignements d'ordre pratique qui faciliteront votre séjour. D'autres informations, notamment sur les activités qui vous sont proposées, sont disponibles sur les tableaux d'affichage des services de soins.

Pour toutes les questions administratives que vous pourriez vous poser, les personnels du bureau des entrées sont à votre disposition.

Au moment de votre sortie, une enquête de satisfaction vous sera remise : en formulant vos souhaits et vos critiques, vous nous aiderez à améliorer la qualité de nos services. En témoignant de votre satisfaction, vous nous encouragerez à poursuivre les efforts entrepris.

M. UCA Elvan, Directeur

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

L'établissement a été ouvert en 1933, à l'initiative d'Etienne Clémentel, sénateur du Puy de Dôme et ministre sous la IIIème République. Jusqu'au milieu des années cinquante, l'établissement a eu une vocation de sanatorium. Après l'apparition des traitements antituberculeux, l'établissement s'est progressivement reconverti dans la prise en charge des handicapés moteurs, plus nombreux avec le développement de l'automobile. Cette orientation a nécessité la construction, en 1975, du bloc technique de rééducation. Dans le même temps, la suppression des galeries de cure a permis d'augmenter la surface des chambres.

Aujourd'hui, le Centre Hospitalier Clémentel est un Centre de soins de suite et réadaptation, avec trois orientations portant sur la médecine physique et réadaptation, appelée souvent rééducation, le soin de suite polyvalent à orientation gériatrique, souvent appelé convalescence, et l'addictologie, qui a ouvert en avril 2013.

L'établissement a bénéficié de très importants travaux de réhabilitation entre 2005 et début 2012. Ces travaux ont permis d'avoir désormais uniquement des chambres à 1 et 2 lits, toutes équipées de cabinet de toilette (lavabos, douche, WC) et d'améliorer ainsi considérablement le confort apporté aux patients. Un complément de travaux au niveau du bâtiment central a permis la mise aux normes complète du bâtiment avec un avis favorable de la Commission de sécurité pour son fonctionnement.

Le Centre Hospitalier Clémentel est un établissement public de santé qui fait partie du groupement hospitalier de territoire avec les hôpitaux de l'Allier et du Puy de Dôme.

L'établissement emploie un peu plus de 200 personnes, dont 8 médecins et internes, une pharmacienne, 140 soignants (infirmières, aides-soignants, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, agents chargés du nettoyage des locaux...) auxquels s'ajoutent des personnels administratifs et techniques.

L'établissement comporte :

- 76 lits de rééducation fonctionnelle, situés dans l'aile à droite de l'entrée principale,
- 40 lits de soins de suite et réadaptation, installés au premier étage de l'aile gauche.
- 35 lits de soins de suite spécialisés en addictologie, installés au rez-de-chaussée de l'aile gauche.

L'établissement est géré par un directeur, assisté par deux cadres supérieurs de santé, Madame Stéphanie PERRET responsable du service de soins infirmiers et Monsieur Benoit BEDEL, responsable du secteur de rééducation.

Cette équipe de direction travaille en lien avec le Conseil de Surveillance, chargé de statuer sur les décisions importantes. Ce dernier est présidé par Madame Anne Marie MALTRAIT, conseillère départementale.

Le Conseil de surveillance est par ailleurs composé d'élus locaux, de représentants des personnels médicaux et soignants et de représentants des usagers.

COORDONNÉES DE L'ÉTABLISSEMENT

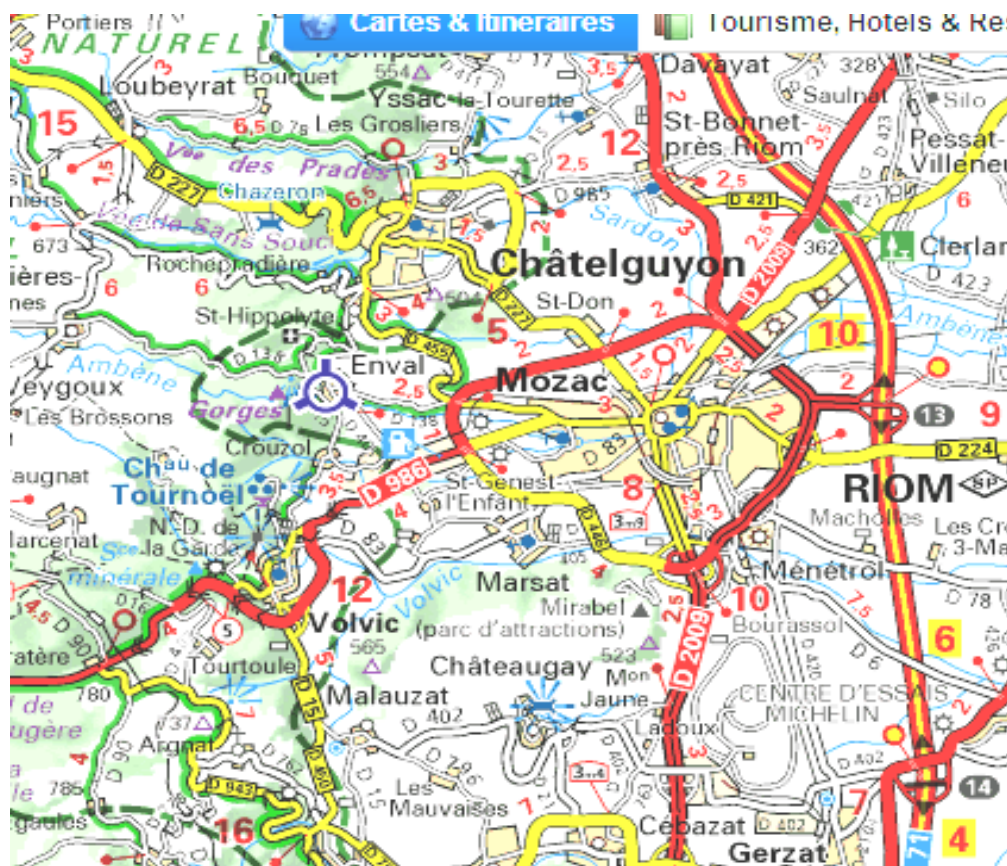
L'établissement est situé sur les communes d'Enval et de Châtel Guyon, à environ 600 mètres d'altitude. Son adresse postale est la suivante :

CENTRE HOSPITALIER ÉTIENNE CLÉMENTEL
63530 ENVAL

Le numéro de téléphone du standard est le 04 73 33 75 55 et le fax le 04 73 86 23 17.

Pour joindre un patient entre 17 h et 21 h composer le 04 73 33 76 48.

ITINÉRAIRES D'ACCÈS



Itinéraire par Châtel-Guyon :

1. A Riom, prendre la direction Châtel- Guyon
2. A l'entrée de Châtel-Guyon, prendre à gauche la direction St Hippolyte/ centre de rééducation E Clémentel,
3. Dans St Hippolyte, au carrefour, prendre la direction Volvic (en face en montant),
4. A 2 km, prendre à droite la direction Charbonnières les Varennes,
5. À 800 m, prendre à droite la route d'accès au Centre Hospitalier .

Itinéraire par Enval :

1. A Riom, sur la rocade, prendre la direction Enval,
2. Traverser Enval en direction de Volvic et, à la sortie d'Enval, prendre à droite vers Châtel-Guyon et centre de rééducation E Clémentel,
3. A 2 km, prendre à gauche la direction Charbonnières les Varennes,
4. À 800 m, prendre à droite la route d'accès au Centre Hospitalier .

LE SERVICE DE RÉÉDUCATION FONCTIONNELLE

Le service est composé de deux unités d'hospitalisation de 75 lits au total :

- Rééducation A (RA) au rez-de-chaussée : chambres B 1 à B 35.
- Rééducation B (RB) au premier étage : chambres B 101 à B 135.

OBJECTIFS DU SERVICE

Permettre la meilleure réinsertion possible dans la vie quotidienne.

PRINCIPALES PATHOLOGIES TRAITÉES

Traumatologie, orthopédie, rhumatologie, chirurgie vertébrale,

Neurologie : hémiplégie, para et tétraplégie, appareillage des amputés du membre inférieur, traumatismes crâniens, rééducation de la main, vessies neurologiques

L'ÉQUIPE MÉDICALE

- Docteur Marie Anne LIGIER chef de service (reçoit sur rendez-vous)
- Docteur Aurore CHABAUD praticien hospitalier (reçoit sur rendez-vous)
- Docteur C. FRENAY (reçoit sur rendez-vous)
- Docteur S. VEZAT (reçoit sur rendez-vous)
- Docteur Junior E. DUMAS
- Un interne qui change tous les six mois

L'ÉQUIPE PARA MÉDICALE

Elle est composée de :

- ♦ Un cadre de santé en rééducation A : Monsieur Yannick COUDERT
- ♦ Une cadre de santé en rééducation B : Madame Nyree LAFLEURIEL
- ♦ Trois secrétaires médicales : Mesdames Martine CHEVALIER, Laëtitia COHARD et Cécile CAPRON.
- ♦ Des infirmier (e)s.
- ♦ Des aides soignant(e)s,
- ♦ Des agents des services hospitaliers

L'ÉQUIPE DE RÉÉDUCATION

Placée sous la responsabilité de Benoît BEDEL, cadre supérieur kinésithérapeute, elle a pour mission de mettre en œuvre le programme de rééducation qui a été défini par les médecins lors de votre admission.

Votre rééducation pourra s'effectuer dans votre chambre ou dans les locaux du plateau technique qui comprennent des salles de kinésithérapie, d'ergothérapie et une piscine.

L'équipe est composée de kinésithérapeutes, d'ergothérapeutes, d'une orthophoniste, d'un professeur d'éducation physique et sportive, d'une psychologue et d'aides-kinésithérapeutes.

Les kinésithérapeutes pratiquent des techniques de rééducation manuelle (mobilisation, gymnastique...) ou instrumentale permettant la récupération d'une fonction.

Les ergothérapeutes exercent des techniques de rééducation complémentaires à la kinésithérapie et centrées sur l'autonomie de la personne.

Il est fortement déconseillé, pour des raisons d'hygiène, d'apporter aux patients des plantes en pot ou des fleurs coupées.

LE SERVICE DE SOINS DE SUITE ET RÉADAPTATION

Ce service, auquel reste attachée l'ancienne appellation « convalescence » comprend une unité d'hospitalisation de 43 lits située au premier étage : chambres A101 à A135.

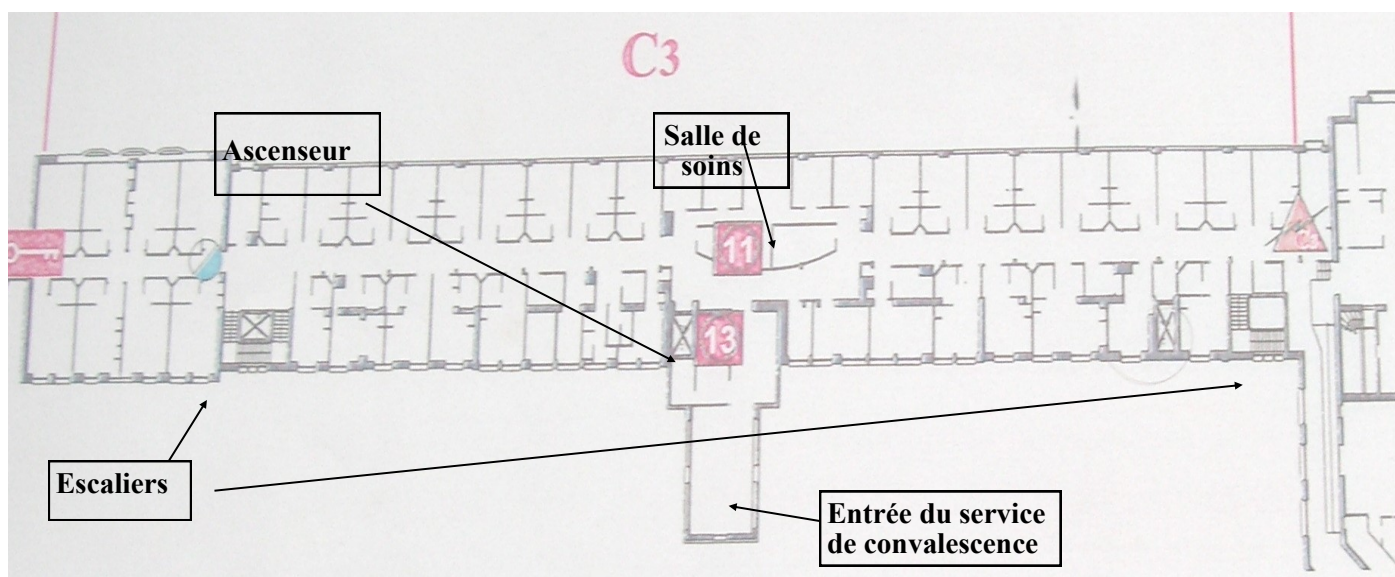
OBJECTIFS DU SERVICE

Il prend en charge les patients après la phase aiguë, en assurant les soins nécessaires, à la suite de l'hospitalisation en court séjour, en continuité et en lien avec ce service, pour une période transitoire avant retour à domicile ou préparation d'une admission en EHPAD.

L'ÉQUIPE DE SOINS

- Les docteurs Yasmine LEPLEY et Ali YENNOUNE.
- Les infirmier(e)s
- Les aides soignant(e)s,
- Les agents des services : hospitaliers
- Le secrétariat médical : Mesdames Brigitte GUILHEN, Céline RANCE
- L'équipe de rééducation : Madame Sylvie ROBERT et Madame Sabine FAYE, kinésithérapeutes.

PLAN DU SERVICE

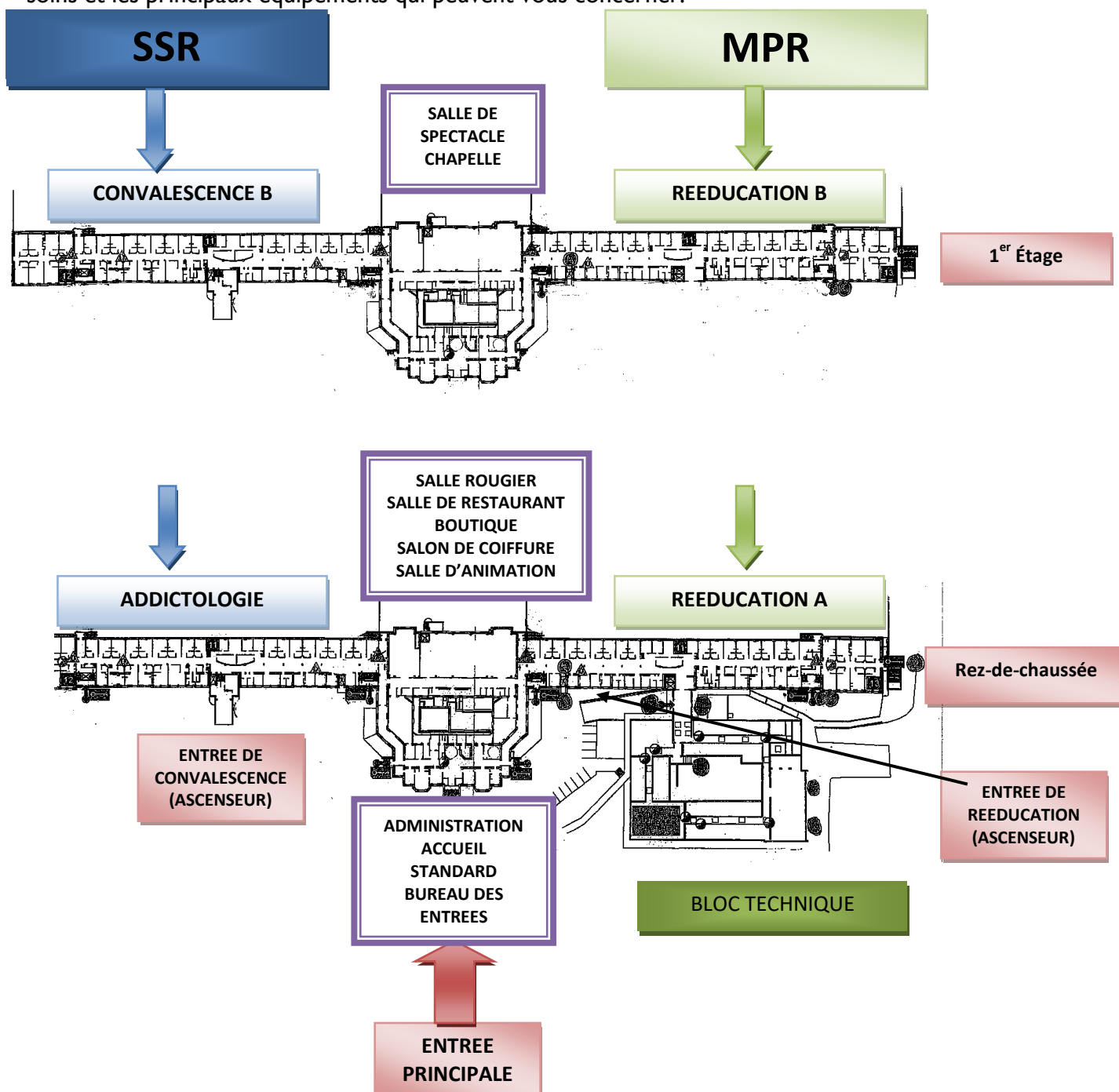


COMMENT VOUS REPÉRER DANS L'ÉTABLISSEMENT

La photo aérienne et le plan ci-dessous vous permettent de visualiser l'implantation des deux services de



soins et les principaux équipements qui peuvent vous concerner.



VOTRE SÉJOUR

VOTRE ARRIVÉE

Vous devrez passer au Bureau des Entrées (ouvert du lundi au vendredi de 8 heures à 16 heures) pour **procéder à votre admission**.

Si votre état de santé ne vous le permet pas, un de vos proches peut remplir les formalités d'admission.

Les documents nécessaires sont les suivants :

- Carte d'assuré social,
- Carte de mutuelle,
- Carnet de soins gratuits si vous en êtes bénéficiaire,
- Éventuellement l'attestation CMU .
- Carte d'identité

L'établissement, conformément à la réglementation, applique les règles d'identito-vigilance, qui visent à éviter les erreurs d'identification et qui garantissent que le bon traitement et les bons soins sont administrés au bon malade. Dans ce cadre, le bureau des entrées vous demandera de justifier votre identité, soit à votre arrivée, soit dans les jours qui suivent, en fournissant votre carte d'identité, votre passeport ou, pour les étrangers, votre titre de séjour.

Par ailleurs, lors de son premier entretien avec vous, le médecin du service vous proposera d'être porteur d'un bracelet d'identification permettant d'éviter tout risque d'erreur lors de l'administration des médicaments, lors des prises de sang ou si vous devez aller en consultation dans un autre établissement..

Si vous souhaitez plus d'informations, le cadre du service pourra vous mettre en contact avec le référent en identito-vigilance.

Votre e-mail vous sera demandé à l'entrée pour permettre le recueil de votre satisfaction par internet après votre sortie.

VOS FRAIS DE SÉJOUR

La Sécurité Sociale prend en charge l'essentiel de vos frais d'hospitalisation.

Toutefois, selon votre couverture sociale, il pourra vous être demandé une participation à vos frais de séjour, tels que :

- le ticket modérateur, qui est la différence entre le tarif d'une prestation et son remboursement par la Sécurité Sociale
- le forfait journalier, actuellement fixé à 20 €, qui est une participation aux frais d'hébergement (que le malade aurait eu à sa charge s'il était resté à son domicile)

Depuis la réalisation des travaux de rénovation , **un supplément « chambre individuelle » de 64 euros** par jour vous sera facturé si vous occupez une chambre particulière.. Ce supplément peut être pris en charge, pour partie ou en totalité, par votre mutuelle, selon les termes de votre contrat.

Ce supplément n'inclut pas le forfait journalier, le téléphone ou la location d'un téléviseur.

A titre d'information, le prix d'une journée d'hospitalisation à Clémentel, quel que soit le service, est de 282 €;

VOTRE SORTIE

La date de votre sortie est fixée par le médecin. Les sorties ont généralement lieu en début d'après midi.

Si vous partez après 16 heures, il vous sera demandé de vous installer avec vos affaires dans un des petits salons du service, pour permettre au personnel de faire le ménage.

Le personnel soignant vous remettra ordonnances et documents administratifs, ainsi qu'un bon de transport si un transport **s'avère nécessaire et médicalement justifié**.

Les conducteurs ambulanciers ne sont pas habilités à transporter les objets volumineux. Dans la mesure du possible, prenez le strict minimum avec vous et confiez à vos proches les objets volumineux (grosses valises ...)

Vous voudrez bien vous rendre au bureau des entrées (ouvert du lundi au vendredi de 8 heures à 16 heures) afin d'accomplir les formalités administratives de votre sortie.

Si vous souhaitez quitter l'établissement **contre avis médical**, vous devrez signer un document déchargeant l'établissement de toute responsabilité .

Si vous avez besoin, pour votre retour à domicile, d'aides (toilette, repas, soins infirmiers...) le cadre soignant et l'assistante sociale sont à votre disposition. Vous pouvez également contacter les CLIC (centres locaux de coordination et d'information gériatriques) soit à Riom (04 73 33 17 64) soit à Clermont Ferrand (04 73 15 01 90).

N'oubliez pas de remplir le questionnaire de sortie qui vous sera remis quelques jours avant votre sortie. En le complétant, vous nous aiderez à améliorer la qualité des prestations. Vous pouvez laisser le questionnaire dans votre service.

Lors de votre sortie, laissez votre mail au bureau des entrées. Vous pourrez être contacté pour remplir un autre questionnaire par internet.

LES PERMISSIONS

Vous pouvez, pendant l'hospitalisation, obtenir l'autorisation de quitter l'établissement.

Cette possibilité, conditionnée par votre état de santé, est soumise à l'autorisation préalable du directeur de l'établissement, après avis favorable du médecin.

Les demandes de permission doivent être formulées auprès des infirmières **avant le mardi midi**.

L'organisation des permissions est détaillée dans un document qui figure dans la pochette contenant le livret d'accueil et les autres documents d'information.

Le non respect de la procédure relative aux permissions dégage l'établissement de toute responsabilité en cas de sortie irrégulière.

Si vous ne pouvez pas respecter l'heure de retour, merci de bien vouloir en informer le service.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Lors de votre arrivée dans l'établissement, il vous est demandé d'indiquer les coordonnées de la personne à prévenir en cas de besoin.

Par ailleurs, la loi du 4 mars 2002, relative aux droits des malades, vous permet de désigner une personne dite « personne de confiance » (parent, proche, médecin traitant...) qui peut être différente de la personne à prévenir.

La personne de confiance pourra vous accompagner dans toutes vos démarches, assister aux entretiens médicaux, vous aider dans la prise des décisions vous concernant. Elle pourrait aussi être amenée à s'exprimer à votre place si vous n'étiez plus en état de le faire.

La désignation de la personne de confiance est valable pour la durée de l'hospitalisation et peut être révoquée à tout moment.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Ce sont des instructions écrites que vous pouvez donner par avance , pour le cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté. Ces directives sont prises en considération pour toute décision concernant un patient hors d'état d'exprimer sa volonté et pour lequel est envisagé l'arrêt ou la limitation d'un traitement ou la prolongation artificielle de la vie.

Les directives anticipées doivent figurer dans un document écrit, daté, comportant votre identité et votre signature.

Les directives anticipées sont valables sans limitation de temps mais peuvent être modifiées ou révoquées à tout moment.

LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE

LE PERSONNEL SOIGNANT

Durant votre hospitalisation, vous serez en contact avec différentes catégories de personnels. Tous portent un badge à leur nom et la couleur du badge permet d'identifier leur fonction.

- ♦ Identification par une étiquette collée sur la tenue pour :
 - médecin,
 - cadre soignant, qui supervise le fonctionnement du service
 - secrétaire médicale, qui coordonne les données médico-administratives des patients.
- ♦ Badge saumon : infirmières, chargées des soins techniques
- ♦ Badge bleu : aides-soignants, chargés des soins d'autonomie (toilette, repas, lever...)
- ♦ Badge vert : agents des services hospitaliers (ASH) chargés du service des repas et de l'entretien des locaux par application de protocoles d'hygiène rigoureux.

Les personnels de rééducation ont un badge blanc :

- ♦ Kinésithérapeutes, ergothérapeutes, orthophonistes, psychologue, professeur d'éducation physique et sportive.

L'ensemble du personnel est responsable de la qualité de vos soins et de votre confort. Pour cette raison, les agents sont amenés, la nuit, à venir s'assurer que vous allez bien. Veuillez donc les excuser s'ils sont amenés à vous réveiller.

LE SERVICE SOCIAL

Des assistantes sociales sont à votre disposition pour vous aider dans vos démarches.

- Pour le service Rééducation A: chambres 1 à 14 et 31 à 35 :

Mme Alexia SEVENE, son bureau est situé dans le couloir du bloc technique de rééducation.

Elle est présente le mardi de 9h à 16h et le jeudi de 9h à 12h30

Vous pouvez la joindre au 04 73 33 76 27.

- Pour le service Rééducation A: chambres 15 à 30 et le service rééducation B :

Madame Valérie AMATO., son bureau est situé dans le couloir du bloc technique de rééducation.

Elle est présente le lundi et mercredi de 8h45 à 16h45, le jeudi de 12h à 16h45 et le vendredi de 8h45 à 14h15.

Vous pouvez la joindre au 04 73 33 75 56.

- Pour le service Convalescence : Madame Marie Pierre ODOUL.

Son bureau est situé dans le couloir du service à l'extrémité en allant vers le bâtiment central

Elle est présente les jeudis et vendredis de 8h à 16h45.

Vous pouvez la joindre 04 73 33 75 52.

Si vous ne pouvez vous déplacer, vous pouvez faire appel à l'assistante sociale de votre service par l'intermédiaire du cadre soignant.

L'HOTELLERIE

VOTRE CHAMBRE

En fonction des disponibilités ou de votre état de santé, vous disposez d'une chambre à un ou deux lits, avec des sanitaires privés.

Nous vous recommandons d'apporter quelques objets personnels : nécessaire de toilette, pantoufles (qui vous tiennent bien le pied pour éviter tout risque de chute), robe de chambre, jogging et baskets.

L'entretien de vos effets personnels n'est pas assuré par l'établissement.

Pour les objets de valeur, veuillez vous reporter à la page 19.

Votre chambre est équipée :

- d'un distributeur de SHA (solution hydro-alcoolique) destiné à l'hygiène des mains. Les soignants l'utilisent, n'hésitez pas à faire de même avant les repas, en sortant des toilettes, avant et après avoir circulé dans les locaux communs (salle à manger, salle d'animation, salle de kinésithérapie),
- d'une sonnette vous permettant, en cas de besoin, d'appeler le personnel. Si la réponse n'est pas aussi rapide que vous le souhaiteriez, n'oubliez pas que les soignants peuvent être retenus auprès d'autres patients.
- de prises murales de fluides médicaux (oxygène et vide). Merci de ne pas toucher ces prises dont la manipulation est réservée au personnel soignant.

Pour permettre aux agents chargés de l'entretien et de l'hygiène de votre chambre de faire leur travail, veuillez à ranger toutes vos affaires personnelles dans le placard et la table de nuit.

De même, vous voudrez bien éviter de scotcher des photos ou autres sur les murs et les vitres.

Merci de ne pas stocker des denrées alimentaires périssables dans votre chambre.

LES REPAS

Les repas sont préparés par la Pommeraie, une cuisine centrale travaillant pour plusieurs établissements de santé. La confection des plateaux repas est faite par l'équipe de cuisine de Clémentel, placée sous la responsabilité de Mr Pierre EGLER

Ils vous sont servis dans de la vaisselle traditionnelle et en plateau individuel dans votre chambre au début de votre séjour. Dès que l'équipe médicale estimera que vous êtes en mesure de vous déplacer, nous vous inviterons à vous rendre au Restaurant des Patients situé au rez-de-chaussée du bâtiment central aux horaires suivants: déjeuner 12h et dîner 18h45. Nous vous demanderons de bien respecter ces horaires.

Une diététicienne, Madame Corinne VENNAT, est responsable de la préparation des régimes. Elle peut vous conseiller durant votre séjour et au moment de votre sortie sur le régime à suivre.

Elle veille également à l'équilibre alimentaire des menus qui vous sont proposés.

Une fiche de recueil de vos principales aversions alimentaires sera remplie lors de votre arrivée dans l'établissement. Ces aversions seront prises en compte et remplacées par un autre plat lors de la préparation de votre plateau repas.

Les horaires des repas dans les chambres sont les suivants :

- Petit déjeuner à 7h45
- Déjeuner à 11h45
- Dîner à 18h30
- Une collation peut vous être servie en milieu d'après midi, mais ne saurait être servie à vos proches, qui peuvent par contre utiliser les distributeurs.

Nous vous rappelons que l'alcool est interdit dans tout l'établissement .

LA PRISE EN CHARGE MÉDICALE **ET SOIGNANTE**

VOS SOINS

L'équipe soignante vous apportera les soins que requiert votre état de santé.

Votre état de santé peut nécessiter la réalisation d'examen :

- Les examens biologiques (par exemple les prises de sang) sont acheminés au laboratoire du Centre Hospitalier de Riom qui se charge d'effectuer les analyses.
- Pour d'autres types d'examen (radio, scanner par exemple) ou si vous avez besoin d'une consultation spécialisée vous serez amené à vous rendre dans un autre établissement de santé (CHU de Clermont Ferrand, Centre Hospitalier de Riom, Pôle Santé République, etc...). Pour les patients pris en charge en neurochirurgie au CHU, une consultation est assurée mensuellement à Clémentel par le PR LEMAIRE. Le transfert en ambulance ou en VSL sera organisé par le service dans lequel vous êtes hospitalisé et sera pris en charge financièrement par l'établissement.

L'établissement dispose d'une pharmacie, gérée par une pharmacienne, Mme Amandine EGRET, assistée par deux préparatrices.

LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Pourquoi parler de la douleur: Il existe dans chaque établissement de soins un groupe de travail appelé CLUD : Comité de Lutte contre la Douleur. Ce comité a pour mission d'améliorer la prise en charge de la douleur dans les différents services, par le biais de formations auprès du personnel, d'information auprès des patients et d'outils d'aide au traitement de la douleur. En effet, la prise en charge de la douleur est un droit du patient (code de la santé publique, loi du 4 mars 2002).

La douleur c'est quoi: Selon l' Association Internationale (IASP) « La douleur est une expérience sensorielle et émotionnelle désagréable associée à une lésion tissulaire réelle ou potentielle ».

Comment parler de sa douleur: Pour prendre en charge une douleur, il faut d'abord l'évaluer, notamment en terme d'intensité. Cette évaluation doit être répétée régulièrement pour savoir si les traitements sont ou non efficaces. Il existe pour cela plusieurs échelles que les professionnels de l'hôpital utilisent régulièrement : - soit en interrogeant directement le patient si celui-ci peut répondre
- soit en observant le comportement du patient si celui-ci ne peut s'exprimer oralement.

Que faire pour soulager la douleur : Il existe plusieurs niveaux de prise en charge pour soulager une douleur, qui peuvent être associés car complémentaires:

- Les traitements non médicamenteux:
 - Les méthodes physiques :
 - o physiothérapie par le chaud ou par le froid
 - o électrothérapie TENS (neurostimulation électrique transdermique)
 - o immobilisations
 - o massages: par les kinésithérapeutes, mais aussi le « toucher-massage » effectué par les équipes de soins (aides-soignants, infirmiers)...
 - Les méthodes non-physiques :
 - o soutien psychologique et psychothérapie
 - o relaxation, sophrologie
 - o occupation par des activités de détente...
- Les médicaments fréquemment utilisés
 - Les antalgiques classiques (comme le paracétamol ou la morphine...)
 - D'autres médicaments moins classiques (comme les antidépresseurs et les antiépileptiques utilisés dans certains types de douleur bien précis...)

LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Il s'agit d'infections contractées pendant l'hospitalisation. Elles peuvent être liées aux soins, mais aussi être dues à l'état de santé initial du patient.

Le respect des règles d'hygiène est un élément déterminant dans la lutte contre les infections nosocomiales et l'établissement s'est fortement engagé dans ce domaine. Il s'est ainsi doté d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), d'une cellule d'hygiène hospitalière et d'une infirmière hygiéniste qui travaillent en permanence à l'amélioration des dispositifs de lutte contre les infections.

Il est clairement acquis que la moitié des infections nosocomiales est due à une contamination manu portée, c'est-à-dire transmise par les mains. L'hygiène des mains permet donc de prévenir ces infections et le lavage des mains est un acte essentiel, non seulement pour le personnel soignant, mais aussi pour les patients et leurs visiteurs.

Comment se laver efficacement les mains ?

Chaque chambre dispose d'un lavabo et d'un distributeur de solution hydro-alcoolique (SHA).

↳ le lavage à l'eau :

- Avoir les ongles courts et enlever vos bijoux
- Se mouiller les mains à l'eau tiède
- Prendre une dose de savon et se laver pendant 20 à 30 secondes les mains, puis les poignets et avant-bras
- Se rincer abondamment pendant le même temps.
- Se sécher les mains avec un essuie mains propre et fermer le robinet avec l'essuie mains

↳ l'utilisation des solutions hydro-alcooliques (SHA) :

- Avoir les mains propres
- Prendre deux doses de SHA
- Se frictionner l'ensemble des mains (en insistant sur les espaces interdigitaux et la pulpe des doigts) jusqu'à ce que la main soit sèche.

Soyez particulièrement attentif au lavage des mains lorsque vous allez en salle de kinésithérapie. En effet lors des séances de rééducation, vous partagez avec d'autres patients des objets qui ne peuvent pas toujours être désinfectés. Si vos mains ne sont pas correctement lavées, vous pouvez contaminer ces objets et transmettre à un autre patient vos microbes. De la même façon, vous risquez d'être contaminé par un autre patient.

Utilisez donc les distributeurs de SHA installés à l'entrée des salles de rééducation.

Pensez aussi à vous laver les mains lorsque vous avez circulé dans les parties communes et touché les mains courantes.

LES INDICATEURS DE QUALITÉ DES SOINS.

Les centres hospitaliers sont tenus de communiquer à leurs usagers leur classement, validé par le Ministère de la Santé, dans différents indices de qualité et de sécurité des soins.

Ces indices sont publiés chaque année et concernent l'année précédente.

Vous trouverez ces indices à la page 13.

L'ÉDUCATION POUR LA SANTÉ

La prévention et l'éducation pour la santé font partie des préoccupations des hôpitaux qui, pendant l'hospitalisation, apportent aux patients des conseils aussi bien sur leur pathologie que sur des grands thèmes de santé publique. Dans ce cadre, l'établissement organise régulièrement des conférences, effectuées par des médecins, sur des thèmes tels que la nutrition, la maladie d'Alzheimer, le diabète...

Un des thèmes porte sur la prévention des chutes et il est présenté tous les lundis à 11 heures. Nous vous invitons vivement à assister à une séance.

Le programme de l'ensemble des conférences, qui ont lieu dans la salle Rougier, est affiché dans les services.

SUIVI DES INDICATEURS DE QUALITÉ

INDICATEURS RELATIFS AUX INFECTIONS NOSOCOMIALES :

Indice **ICSHA**, concernant l'utilisation des solutions hydro-alcooliques pour le lavage des mains :

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ICSHA		C 55,5	C 70,1	C 64	non fait	C 64

INDICATEURS RELATIFS A LA PRISE EN CHARGE DES PATIENTS :

Ces indicateurs sont établis par examen de dossiers médicaux tirés au sort.

qualité du courrier de sortie	93	89	70	79	non fait
suivi de la douleur				37	non fait
projet de soin, projet de vie				89	non fait

L'ANNÉE 2020 n' pas fait l'objet d'un relevé d'indicateurs du fait de l'épidémie COVID 19.

INDICATEURS DE SATISFACTION DES PATIENTS

taux de satisfaction		2017	2018	2019	2020	2021
ACCUEIL		92%	92%	92%	91%	92%
VIE QUOTIDIENNE		84%	84%	84%	89%	85%
SOINS MEDICAUX		82%	82%	78%	80%	81%
ASPECTS PARAMEDICAUX		75%	78%	72%	77%	76%
SATISFACTION GLOBALE		96%	97%	97%	97%	97%

CERTIFICATION HAS

L'établissement a été certifié en 2021 sans mention

VOS DROITS

En tant que patient hospitalisé, vous bénéficiez d'un certain nombre de droits.

Ceux-ci sont détaillés dans la circulaire DHOS/EI/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006, qui comprend notamment la charte de la personne hospitalisée.

LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Elle figure à la dernière page du présent livret.

Elle figure également dans le livret d'accueil remis à tout agent nouvellement embauché dans l'établissement.

LE DROIT A L'INFORMATION MÉDICALE

Au cours de votre hospitalisation, vous pouvez demander au médecin qui vous prend en charge des informations sur votre état de santé, L'information fait partie intégrante de la relation de soin et permet au patient d'éclairer son consentement et de faciliter son adhésion au traitement.

Lors de votre sortie, vous seront remis le courrier de sortie (envoyé également au médecin traitant et aux spécialistes), le double des examens biologiques, les radios et éventuellement les résultats des autres examens qui ont pu être réalisés durant votre séjour.

Vous pouvez également, si vous le souhaitez, consulter votre dossier médical. Ce dernier comprend des données de santé à caractère personnel, recueillies ou produites à l'occasion des activités de prévention, de diagnostic ou de soins. Ces informations sont strictement personnelles et non communicables aux tiers (famille, entourage, employeur, assureur...).

Les personnels hospitaliers sont soumis à l'obligation de confidentialité et ne peuvent divulguer à des personnes extérieures à l'établissement les informations dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions (hormis dans le cas de maladies à déclaration obligatoire et de suspicion de maltraitance).

Le dossier médical comprend :

- Les informations formalisées recueillies lors de l'admission et au cours du séjour hospitalier,
- Les informations formalisées en fin de séjour

qui peuvent être communiquées au patient s'il en fait la demande.

Cette communication peut se faire :

- Soit sur place, dans l'établissement. Dans ce cas là, il est fortement conseillé au patient d'être accompagné par un médecin. Si, à l'issue de la consultation, le patient souhaite des photocopies de tout ou partie de son dossier, elles pourront lui être faites et lui seront facturées.
- Soit par envoi postal recommandé. Dans ce cas, le patient devra s'acquitter des coûts liés à la reproduction et à l'envoi du dossier. Le délai d'envoi du dossier est de 8 jours pour un dossier datant de moins de 5 ans et de 2 mois pour un dossier datant de plus de 5 ans.

La consultation, la copie intégrale ou partielle du dossier médical doit être précédée d'une demande écrite adressée au directeur de l'hôpital, accompagnée d'une justification d'identité.

Les coûts de la duplication des dossiers médicaux sont les suivants :

- Forfait pour un dossier comprenant de 1 à 10 copies : 5 €
- Au-delà de 10 copies, coût unitaire par feuille : 0,10 €
- Cliché radiologique : de 1,70 € à 2,70 € selon le format
- Copie d'un CDROM : 3 €

GESTION DES RÉCLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait des prestations ou soins qui vous sont donnés, vous pouvez en parler au médecin ou au cadre soignant.

Vous pouvez également adresser un courrier au directeur d'établissement.

DÉCLARER UN ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE

Vous pouvez déclarer un événement indésirable directement sur le site du Ministère de la santé : Un « événement indésirable » est un événement non souhaité qui peut affecter la santé d'une personne.

Il peut concerner un acte de soins

Les événements indésirables peuvent faire suite à un **acte de soins** à but diagnostic, thérapeutique ou préventif ainsi que les actes médicaux à visée esthétique. Les infections associées aux soins sont des événements indésirables.

Les actes de soins sont effectués par un professionnel de santé (médecin, pharmacien, sage-femme, infirmier...) à domicile, à l'hôpital, en cabinet de ville ou dans une structure médico-sociale (maison de retraite, par exemple).

Il peut faire suite à l'exposition à un produit

Un événement indésirable, appelé aussi **effet indésirable**, peut survenir suite à l'**exposition à un produit** acheté en pharmacie, dans le commerce ou sur Internet

Il peut s'agir d'un **produit** (médicament, produit cosmétique, produit alimentaire, produit d'entretien, de bricolage...) ou encore d'une **substance** présente dans la nature ou l'environnement.

L'événement indésirable peut être consécutif à sa **manipulation, sa consommation, ses conditions d'utilisation**. L'événement indésirable peut être déjà connu et inscrit dans la notice ou le mode d'emploi.

Prenez 3 minutes et donnez votre avis : Pour cela rejoignez par internet le site du ministère de la santé : « **Signalement-sante.gouv.fr** »

Cliquez sur je signale puis je suis un particulier et remplissez le formulaire en ligne.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Cette commission a pour objectifs :

- Participer à l'élaboration de la politique de qualité de l'accueil, de la prise en charge, de l'information et des droits des usagers.
- de veiller au respect des droits des usagers, en ayant notamment connaissance des plaintes et réclamations, ainsi que des réponses qui sont apportées.
- de formuler des avis et propositions sur l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des malades.

La commission est composée ainsi qu'il suit :

- Le directeur d'établissement : M. UCA ou son suppléant
- Le responsable qualité et gestion des risques : M. ÉPIFANIE
- Un médiateur médecin : Mme le Dr LIGIER (titulaire)
- Un médiateur non médecin : M. BEDEL, cadre supérieur de santé (titulaire) et Mme GUÉRIN cadre supérieur de santé (suppléante).
- Quatre représentants des usagers appartenant à des associations :

- Titulaires : Mme. FANGET (consommation, logement, cadre de vie) au 04.73.36.75.91 et Mme. CARTON (Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés) au 04.73.37.82.55

- Suppléants : Mme. POKUCINSKI (UFC que choisir) au 04.73.37.82.55 et Mme BAS (UDAF) au 04.73.31.92.00

Vous pouvez saisir les représentants de la CDU en adressant un courrier sous pli cacheté au directeur de l'établissement qui le transmettra aux membres de la commission ou en contactant les associations des membres de la CDU qui vous mettront en rapport avec votre représentant dans l'établissement.

LES CULTES

Le respect de la liberté de conscience dans l'établissement est un principe fondamental. Vous pouvez recevoir la visite du ministre du culte que vous pratiquez.

Vous pouvez contacter directement le ministre du culte ou demander à l'équipe soignante de le faire.

- Pour l'église catholique, contacter le Père Yesuraja INNACI 06 35 51 06 18 ou Madame AMIL au 06 68 01 30 04 .
- Pour l'église évangélique, contacter le Pasteur KEUCHKERIAN au 08 74 59 40 36
- Pour le culte israélite, contacter Mme AZEN au 06 86 17 70 58 et M HAGEGE RABIN 06 03 56 53 68
- Pour le culte musulman, le recteur est Monsieur BERADI MOHAMED. Vous pouvez joindre son secrétariat au 06 82 64 37 15

Une chapelle vous est ouverte dans la partie centrale de l'établissement, au premier étage, et une messe y est célébrée tous les jeudis à 16H30.

VOS LIENS AVEC L'EXTÉRIEUR

LE COURRIER

Si vous souhaitez faire partir du courrier (n'oubliez pas de le timbrer), une boîte à lettre est à votre disposition à l'entrée de chaque service, ainsi qu'à l'accueil au rez-de-chaussée. La levée du courrier a lieu à 13H 15 du lundi au vendredi .

Si vous souhaitez recevoir du courrier, votre adresse doit être libellée ainsi :

M.....	
Chambre	
Service.....	
CENTRE HOSPITALIER ÉTIENNE CLÉMENTEL	
63530	ENVAL

Attention, la réexpédition du courrier est désormais un service payant de la poste.

Pensez à faire votre changement d'adresse avant votre départ, car nous ne pourrons plus vous renvoyer votre courrier, mais uniquement le retourner à l'expéditeur.

LE TÉLÉPHONE

Toutes les chambres sont équipées de postes téléphoniques.

Lors de votre admission, il vous sera attribué un numéro de téléphone vous permettant de **recevoir des** communications de **8 h à 21 h** .

Si vous souhaitez pouvoir passer des appels à l'extérieur, et ce 24h sur 24, vous devrez vous acquitter d'un forfait téléphone, auprès du standard qui vous attribuera un code confidentiel à 4 chiffres.

Le standard, situé à l'accueil au rez-de-chaussée du bâtiment principal, est ouvert de 9h à 17h du lundi au vendredi et est joignable en composant le **9** à partir de votre poste fixe.

Le coût du premier forfait téléphonique est de 8 €. Lorsqu'il est épuisé, vous pourrez le renouveler par tranches de 4 € .

Toute somme non utilisée sur votre forfait téléphone au moment de votre départ ne peut en aucun cas être remboursée.

Pour appeler un correspondant extérieur, vous devrez composer

- le 0, (le message s'enclenche)
- votre code confidentiel,
- le numéro de votre correspondant

INTERNET

L'établissement est équipé de bornes wifi qui vous permettent de connecter votre ordinateur à internet.

Pour ce faire, vous recevez un login et un mot de passe à votre arrivée.

Ce service est gratuit.

Par égard pour les soignants, merci de ne pas utiliser votre téléphone portable ou votre tablette pendant les soins en chambre ou au bloc technique.

Merci également de ne pas prendre de photos lors des soins.

LES VISITES DES PROCHES

En temps de Covid, les visites se font dans le respect des gestes barrières, le masque est obligatoire dans l'établissement ainsi que le pass sanitaire.

Les membres de votre famille et vos amis sont les bienvenus. Ils doivent veiller à ne pas troubler le repos des autres patients.

Les visites sont autorisées, sauf cas particulier, tous les jours de 13h à 20h.

Il est fortement déconseillé d'emmener des enfants en bas âge dans l'établissement. Les fleurs naturelles, en pot ou coupées, ne sont pas autorisées dans les services de Rééducation.

En temps ordinaire, elles sont autorisées à partir du 10^{em} jour, sur votre demande écrite et après autorisation du médecin de 14h à 18h (en dehors des ateliers).

LA TÉLÉVISION

Vous avez la possibilité de louer un téléviseur auprès de la société privée CTVL en appelant le 06 63 62 26 17 ou la boutique située dans la galerie au rez-de-chaussée au 04 73 67 01 21 (horaires d'ouverture: voir page 18)

Le règlement s'effectue directement auprès de la société CTVL.

Vous disposez dans votre chambre d'un feuillet vous donnant plus de précisions sur la location d'un téléviseur.

L'établissement dispose de télévisions communes : dans la salle Rougier, la salle de jeux Rééducation et le hall du service de Rééducation, sises au rez de chaussée.

Pour des raisons de responsabilité et de sécurité, il est strictement interdit aux patients d'apporter leur téléviseur personnel.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

En application de l'article R.6113-7 du code de la santé publique : - les données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement par l'intermédiaire du praticien ayant constitué votre dossier et sont protégées par le secret médical .

Vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978. Toutefois, ce droit d'opposition ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.

Vous pouvez exercer un droit d'accès et de rectification des données administratives vous concernant (articles 39 et 40 de la loi du 6 janvier 1978) directement auprès du médecin responsable de l'information médicale de l'établissement ou par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier.

LES PETITS PLUS DESTINÉS A RENDRE VOTRE SÉJOUR AGRÉABLE

LA BIBLIOTHÈQUE

Elle est située au 1er étage du bâtiment central et est ouverte les lundis et jeudis de 12h30 à 13h30. Vous pouvez y emprunter des livres ou en consulter sur place.

LA BOUTIQUE

Elle est ouverte du lundi au vendredi de 10h30 à 12h et de 14h30-17h00

Vous y trouverez un choix de journaux et revues, cadeaux, objets de première nécessité...

Vous trouverez également dans la partie centrale des distributeurs de boissons et de viennoiseries;

LE SALON DE COIFFURE

Un salon de coiffure est à votre disposition. Il est situé dans la galerie marchande.

Une coiffeuse, Isabelle TIXIER, intervient les mardis .

Pour prendre rendez-vous, vous pouvez joindre la coiffeuse :

- au salon aux heures d'ouverture, en composant le 7018,
- en l'appelant directement sur son téléphone portable : 06 84 35 58 35
- en demandant au personnel de votre service de vous enregistrer pour une inscription.

Les tarifs sont affichés dans les services de soins et sur la porte du salon de coiffure.

ESTHÉTICIENNE

Une esthéticienne, Madame Carol POMMIER (Zénoa) peut se déplacer à la demande dans l'établissement..

Ses prestations et ses tarifs sont disponibles dans les services.

Si vous souhaitez faire appel à l'esthéticienne, veuillez vous adresser à l'équipe soignante.

LE PARC

Un parc de 7 hectares entoure l'établissement et comporte les équipements suivants :

- Jeux d'enfants
- Aire de pique nique
- Allées accessibles aux personnes handicapées

Les chiens sont autorisés, à condition d'être tenus en laisse. **Comme tout autre animal, ils ne sont pas admis à l'intérieur de l'établissement.**

Merci de respecter cet environnement.

Si vous vous rendez dans le parc, pensez à informer les soignants de votre absence momentanée.

CONSIGNES IMPORTANTES

FERMETURE DES PORTES

Les portes de l'établissement sont fermées le soir à 23 heures

Pour la sécurité de tous, vous voudrez bien ne pas ressortir ou laisser les portes ouvertes au-delà de ces horaires.

INTERDICTION DE FUMER

Conformément à la loi du 1er février 2007, il est strictement interdit de fumer dans l'ensemble des bâtiments du centre hospitalier. Cette interdiction vaut également pour la cigarette électronique.

Vous avez la possibilité de fumer à l'extérieur dans deux espaces réservés à cet effet :

- Côté rééducation, devant l'entrée du plateau technique
- Côté convalescence, devant l'entrée principale

Merci de déposer vos mégots dans les cendriers plutôt qu'au sol! Pensez aussi à vous éloigner quelque peu des portes d'entrée, afin de ne pas imposer la fumée aux personnes qui entrent et sortent.

CONDUITE A TENIR EN CAS D'INCENDIE

L'établissement est équipé d'un système de détection incendie et les plans d'évacuation sont connus des pompiers et du personnel, qui est régulièrement formé à la manipulation des extincteurs.

Lors de votre arrivée dans l'établissement, consultez les consignes qui sont affichées sur la porte de votre chambre et repérez les issues de secours

En cas d'incendie :

- Ne paniquez pas
- Fermez portes et fenêtres
- Attendez les instructions du personnel.

Si vous êtes témoin d'un début d'incendie, avertissez le personnel soignant ou l'accueil.

DÉPÔT DES OBJETS DE VALEUR

Pour éviter tout risque de vol, il vous est fortement conseillé de n'avoir aucun objet de valeur et de veiller à vos affaires personnelles, notamment lorsque vous n'êtes pas dans votre chambre.

Vous pouvez déposer vos **sommes d'argent, titres, valeurs mobilières, moyens de règlement (carte bleue, chèquiers...)** et **objets de valeur** au coffre de l'établissement, après qu'ils ont été listés sur un inventaire réalisé par les soignants. Le dépôt doit être effectué, par vous-même ou votre représentant légal, au régisseur du bureau des entrées.

La restitution du dépôt sera faite par le régisseur le jour de votre sortie, soit à vous-même soit à votre représentant légal, mais en aucun cas à un membre de votre famille.

Attention : Les dépôts et les retraits d'argent ne peuvent se faire qu'aux heures d'ouverture du bureau des entrées: du lundi au vendredi de 8h à 16h.

AUTRES CONSIGNES

La consommation de **boissons alcoolisées est strictement interdite.**

Il est fortement déconseillé d'amener des **enfants en bas âge** dans l'établissement afin d'éviter tout risque de contamination et pour qu'ils ne soient pas choqués par certaines situations.

Veillez à **respecter le repos de vos voisins**, surtout si vous partagez une chambre à deux lits :

- pensez à baisser le son du téléviseur ou de la radio,
- demandez à vos visiteurs de ne pas être trop bruyants,
- évitez les conversations bruyantes dans les couloirs.

LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

- ♦ Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
 - ♦ Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- ♦ L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
 - ♦ Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
- ♦ Un consentement spécifique est prévu, notamment pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
 - ♦ Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- ♦ La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
 - ♦ La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- ♦ Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
 - ♦ La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit, en cas de décès, bénéficient du même droit.
- ♦ La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers.
 - ♦ Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le texte intégral de la charte, ainsi que des versions en langues étrangères peuvent être consultés sur le site internet www.sante.gouv.fr et peuvent être obtenus gratuitement auprès du bureau des entrées de l'établissement

Mise à jour : Août 2021