

## LIVRET D'ACCUEIL – Hospitalisation Complète

### LES INTERVENANTS DANS VOTRE PRISE EN CHARGE

Votre n° de chambre : .....

Votre étage :  1<sup>er</sup> Etage

2<sup>ème</sup> Etage

3<sup>ème</sup> Etage

Médecin MPR responsable de votre séjour : .....

Médecin généraliste : Dr S. Kacher

Coordinatrice des soins : Madame Laurence Edet

Kinésithérapeute : .....

Ergothérapeute : .....

### **Responsables de l'établissement**

Président de l'Association : Gilles Wolkowitsch

Directeur Général de l'Association : Renaud Coupry

Directeur d'établissement, Directeur Adjoint de l'Association: Damien Akrich

Direction Administrative et Financière : Francine Raimbault

Médecin Chef d'établissement : Docteur Frédéric De Lucas Vazquez

Médecin Chef de Service 1<sup>er</sup> Étage : Docteur Thafath Fodil

Médecin Chef de Service 2<sup>e</sup> Étage : Docteur Mohamed Chaari

Médecin Chef de Service 3<sup>e</sup> Étage : Docteur Olfa Kharrat

Médecins Chef de Service Hospitalisation de Jour : - Docteur Isabelle Hernandez

- Docteur Nicoleta Ivanciu

Médecin Généraliste : Docteur Saada Kacher

Cadre de santé, Coordinatrice des soins : Laurence Edet

Cadre de santé, Chef du service Kinésithérapie : Gilles Ficheux

Chef du service Ergothérapie : Annaïg Lefeuvre



## LIVRET D'ACCUEIL – Hospitalisation Complète

### Bienvenue au Centre Hospitalier de Rééducation et de Réadaptation Fonctionnelles La CHATAIGNERAIE MENU COURT

Vous venez d'être admis à La Châtaigneraie et nous sommes ravis de vous accueillir dans notre établissement. L'ensemble des professionnels mettra tout en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Spécialisé depuis sa création en Rééducation et Réadaptation Fonctionnelles, l'établissement accueille annuellement environ 1200 patients souffrant de pathologies traumatologique, orthopédique, neurologique et rhumatologique, en hospitalisation complète et en hospitalisation de jour.

### L'ASSOCIATION LA CHÂTAIGNERAIE

L'établissement est géré par l'Association La Châtaigneraie, fruit d'une collaboration entre des professionnels de la rééducation fonctionnelle et des responsables du monde de l'assurance. L'Association La Châtaigneraie gère deux établissements, le CRRF de MENU COURT (Val-d'Oise) et le CRRF de Convention à PARIS XV<sup>e</sup>, avec une stratégie déclinée autour de deux axes principaux :

- Apporter une rééducation de qualité : pluridisciplinaire, personnalisée, variée et dans le cadre d'un projet de soins individualisé autour d'un plateau technique performant.
- Promouvoir la Rééducation et la Réadaptation Fonctionnelles à travers une dynamique de recherche, d'évaluation, de formation, de partage et d'amélioration des pratiques.

Vous pouvez également découvrir La Châtaigneraie sur son site internet : [www.lachataigneraie.fr](http://www.lachataigneraie.fr)

### VOTRE ARRIVÉE

#### • Formalités d'admission

Lors de votre arrivée, vous êtes accueilli par l'équipe du service des admissions qui complète avec vous votre dossier et vous apporte des informations concernant votre séjour à La Châtaigneraie. Cette équipe reste à votre disposition tout au long de votre hospitalisation pour vos questions administratives.

Les documents nécessaires à vos formalités d'admission :

- Votre carte vitale et/ou l'attestation en cours de validité
- Une pièce d'identité (uniquement carte d'identité, passeport ou titre de séjour)
- Votre carte de mutuelle

#### • Les frais relatifs à votre hospitalisation :

##### ***Si vous êtes assuré(e) social(e) :***

Vous ou votre complémentaire santé devrez régler 20% du prix de journée ou ticket modérateur (si vous n'êtes pas en post-opératoire pendant les 30 premiers jours), ainsi que le forfait hospitalier (20€/jour)

Vous serez exonéré(e) du ticket modérateur dans les cas suivants : Invalidité et Affection longue durée (ALD) et autres affections assimilées, si le motif de votre hospitalisation à La Châtaigneraie est en lien avec cette affection.

Vous serez intégralement exonéré(e) des frais d'hospitalisation (prix de journée et forfait hospitalier) dans les cas suivants : Accident du travail ou Maladie professionnelle ; Complémentaire santé solidaire (ex-CMU) ; Aide Médicale d'État (AME) ; Invalidité-art. 115.

***Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e)*** et que vous ne disposez d'aucune prise en charge : vous devrez vous acquitter de la totalité des frais d'hospitalisation (prix de journée et forfait hospitalier) le jour de votre admission.

D'éventuels frais supplémentaires liés à votre hébergement peuvent s'appliquer : chambre particulière, téléphone, télévision ...

Attention : Certaines complémentaires santé ne pratiquent pas le tiers payant avec tous les établissements de santé. Si tel est le cas, vous aurez à avancer les frais (prix de journée ou ticket modérateur, forfait

# LA CHATAIGNERAIE

Centre Hospitalier de Réadaptation et de Rééducation Fonctionnelles

hospitalier et chambre particulière). Vous pourrez alors vous faire rembourser auprès de votre complémentaire santé sur factures acquittées.

## Prises en charge et délais

L'établissement ne peut connaître à l'avance les garanties couvertes par votre complémentaire santé (si vous en avez une). Une demande de prise en charge est envoyée à votre complémentaire santé dès votre admission. Seul l'accord écrit de celle-ci permettra de connaître votre couverture. Les délais de réponse sont très variables d'une complémentaire santé à l'autre.

En cas de prise en charge limitée en jours sur une année ou un trimestre, les frais de séjours de vos précédents séjours (Châtaigneraie ou autre établissement) peuvent entraîner, le cas échéant, une réduction de la durée de prise en charge accordée par votre complémentaire santé.

### • **Autres formalités d'admission**

- Prise en charge d'un majeur protégé – Présence nécessaire du tuteur ou du curateur lors de l'admission (loi du 3 janvier 1968).
- Prise en charge d'un mineur – Présentation d'un document d'informations spécifiques et formalisation d'une autorisation de prise en charge de mineur complétée et signée par la personne détenant l'autorité parentale.

### • **Tarifs au 1er janvier 2022 à La Châtaigneraie :**

- Prix de journée en hospitalisation complète : 280 € par jour
- Prix de journée en hospitalisation de jour : 205 € par jour
- Forfait journalier à la charge du patient ou de sa mutuelle : 20 € par jour
- Participation assuré forfaitaire à la charge du patient ou de sa mutuelle : 24 € par séjour
- Chambre particulière à la charge du patient ou de sa mutuelle : 45 € par jour



## VOS SOINS

### • **Un projet de soins par une équipe pluridisciplinaire**

Vous serez suivi tout au long de votre séjour par une même équipe de professionnels sous la coordination d'un médecin spécialiste responsable de votre service d'hospitalisation. Le médecin organise la mise en place et le suivi de votre projet de soins individualisé en lien avec différents intervenants selon vos besoins : infirmières, aides-soignantes, brancardiers, secrétaires médicales, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, orthophonistes, diététicienne, psychologue et neuropsychologue...

Les médecins et professionnels de santé se réunissent chaque semaine, afin de suivre l'évolution de chaque patient et définir les stratégies thérapeutiques les mieux adaptées pour chacun.

À tout moment, vous pouvez solliciter l'équipe médicale pour toutes informations sur votre état de santé.

Des réunions de synthèse peuvent être organisées avec vous-même et des membres de votre entourage (avec votre accord) lorsque votre situation le justifie.

### • **Plateau technique de rééducation et de réadaptation diversifié**

**L'accès au plateau technique est strictement réservé aux patients.**

L'établissement dispose d'un plateau technique complet et performant pour la rééducation et la réadaptation fonctionnelles :

- Gymnase d'activités collectives, de travail de l'équilibre et de réentraînement à la marche
- Balnéothérapie collective en grand bassin et bassins de soins individuels
- Salles de rééducation orientées vers le renforcement musculaire et la rééducation neurologique
- Box de kinésithérapie, pour une prise en charge individuelle personnalisée
- Une salle d'ergothérapie réunit différents ateliers orientés vers une rééducation du geste et une réadaptation aux activités de la vie quotidienne. Une cuisine et une salle de bain modulables, ainsi que l'organisation de visite à domicile permettent de préparer les adaptations souhaitables dans votre logement si vous n'avez pas retrouvé toute votre autonomie.
- À l'extérieur, des parcours de marche et un plateau de mise en situation pour les fauteuils roulants permettent de retrouver des situations de la vie quotidienne.

- **Le service social**

Une assistante sociale est à votre disposition pour vous apporter des conseils et pour vous aider à résoudre des problèmes sociaux et administratifs inhérents à l'hospitalisation, à la maladie et au handicap. Elle peut aussi rencontrer votre entourage familial.

En collaboration avec l'équipe médicale, l'assistante sociale contribue également à la réinsertion sociale et professionnelle.

Assistante sociale : Véronique François-Robin disponible au 01.34.46.64.08.

## LA VIE A LA CHÂTAIGNERAIE

- **Chambres**

Nous disposons de chambres doubles et de chambres particulières, toutes équipées de lits électriques à hauteur variable avec des commandes centralisées depuis votre lit et d'une salle de bains adaptée à la perte d'autonomie (douche, lavabo, WC)

Dans le cadre de la gestion des lits, nous pouvons être contraints à opérer un changement de chambre. Dans de telles circonstances, nous vous remercions de faire preuve de compréhension.

⇒ **Chambres particulières :**

Si vous souhaitez une chambre particulière, la demande sera prise en compte le jour de votre arrivée. Celle-ci sera attribuée suivant les disponibilités et moyennant un supplément (45€/jour).

***Si nous ne disposons pas d'une chambre particulière le jour de votre admission, nous ferons de notre mieux pour vous satisfaire dans les jours suivants.***

***Si vous ne souhaitez plus bénéficier d'une chambre particulière, merci de prévenir le service des admissions. Vérifiez auprès de votre mutuelle les modalités de prise en charge qu'elle vous propose : sans prise en charge par la mutuelle, ce supplément vous serait directement facturé.***

- **Repas (hors crise sanitaire pouvant modifier l'organisation)**

Notre équipe de restauration met tout en œuvre pour que vos repas soient un moment de détente et de plaisir. Un choix de plats variés, équilibrés et cuisinés sur place, vous est proposé au menu de la semaine.

Si vous suivez un régime particulier, la diététicienne vous conseillera sur le plan nutritionnel pour la composition de menus adaptés. Les menus peuvent être adaptés selon vos croyances religieuses.

Les repas sont servis en salle à manger, en semaine : petit-déjeuner 7h30 – déjeuner 12h00 – dîner 19h00 et le week-end : petit-déjeuner 8h00 – déjeuner 12h00 – dîner 18h30

Les repas des visiteurs :

Vous avez la possibilité d'inviter à déjeuner ou à dîner les membres de votre famille ou vos amis. Pour cela, le personnel de restauration, ainsi que la diététicienne sont à votre disposition pour prendre vos réservations au moins la veille. Les tickets-repas pour les accompagnants sont en vente à l'accueil.

⇒ Prix du repas : 8 € pour les adultes et 4 € pour les enfants de moins de 12 ans

⇒ Ticket en vente à l'accueil de 9 h à 12 h et le week-end toute la journée.

⇒ En semaine, le déjeuner sera servi à partir de 12h30 au lieu de 12h00.

- **Les visites (hors crise sanitaire pouvant modifier l'organisation)**

Les visites sont autorisées à partir de 12h00 et jusqu'à 22h00 selon le programme de soins du patient et sauf avis contraire de l'équipe soignante. Les espaces d'accueil au rez-de-chaussée sont à privilégier. Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas autorisés dans les chambres pour des raisons de sécurité. Dans les étages, nous vous demandons de veiller au repos des patients et de vous limiter à 2 ou 3 visiteurs dans les chambres. Les soins effectués auprès des patients doivent être effectués en l'absence des visiteurs.

L'accès au plateau technique au sous-sol est réservé uniquement aux patients.

- **Les permissions (hors crise sanitaire pouvant modifier l'organisation)**

Les demandes de permission nécessitent une autorisation médicale et administrative.

Pour une journée, elles doivent être soumises 48h avant votre sortie auprès de l'équipe de votre étage.

Pour un week-end (du samedi matin au dimanche soir), adressez-vous à l'équipe de votre étage pour connaître les conditions.



# LA CHATAIGNERAIE

Centre Hospitalier de Réadaptation et de Rééducation Fonctionnelles

- **L'Hébergement des accompagnants**

L'établissement peut proposer des solutions d'hébergement à proximité du Centre pour les accompagnants. Pour tout renseignement, adressez-vous à l'accueil.

⇒ 1 nuit avec petit-déjeuner inclus : 15 €

- **Téléphone & Connexion Wi-Fi**

Vous pouvez bénéficier en vous adressant à l'accueil, d'une ligne de téléphone directe avec un numéro personnel et un code confidentiel pour vos appels vers l'extérieur :

⇒ Votre téléphone : 01.34.46.--.-- (avec votre numéro de chambre)

⇒ Pour joindre le standard depuis votre chambre : 9

⇒ Pour joindre le standard depuis l'extérieur : 01.34.46.65.65

⇒ Forfait unique d'ouverture de ligne téléphonique : 4.57 €.

⇒ Les communications sont payées par des « créditaxes » achetées d'avance à l'accueil.

*(NB : Le solde des créditaxes non utilisés vous sera remboursé le jour de votre départ au standard)*

⇒ Laissez votre téléphone branché, il peut être utile en cas d'urgence et les appels en interne sont gratuits.

**Une connexion Wi-Fi vous est offerte en chambre. Réseau Patients / mot de passe : chataigneraie**



**Par respect du confort de l'ensemble des résidents,  
il n'est plus possible de recevoir d'appels en chambre après 22 heures 30.**

- **Vos affaires personnelles**

Chaque étage de l'établissement est équipée d'une fontaine à eau, pensez à vous munir d'une gourde.

N'oubliez pas de vous munir de vêtements pratiques dans lesquels vous serez à l'aise pour effectuer vos séances de rééducation (jogging, bermuda, short...), de chaussures adaptées (confortables, tenant bien au pied, fermeture à velcro si possible ...) ainsi que de votre nécessaire de toilette (gant, serviette, savon...).

**Pour la balnéothérapie** : prévoyez des claquettes ou chaussettes de bain, un maillot de bain, un peignoir de bain ou une grande serviette. Le rangement de vos affaires personnelles se fait dans un placard individuel fermant à clé le temps de la séance.

Pour la rééducation spécifique du **genou**, il faut pouvoir découvrir facilement ce dernier donc prévoir une robe ou une jupe large, un short, un bermuda ou un bas de survêtement à ouverture latérale.

Pour la rééducation spécifique de **l'épaule**, il faut prévoir des tee-shirts ouverts ou décousus du col à l'épaule, fermant avec velcro ou bouton-pression, et des soutiens-gorge et maillots de bain sans bretelle, des vêtements amples pour couvrir les épaules (cape, châle, gilet large ...).

Les professionnels se tiennent à votre disposition pour tout conseil sur la constitution de votre trousseau.

- **Pressing**

L'établissement ne prend pas en charge le nettoyage de votre linge. Si vous souhaitez confier le nettoyage de votre linge à un professionnel du nettoyage, adressez-vous à l'hôtesse d'accueil.

- **Vos objets de valeurs**

L'établissement n'est pas responsable des pertes ou vols éventuels survenus au cours du séjour.

Nous vous recommandons de ne conserver pendant votre séjour que les objets indispensables. Confiez à vos proches vos objets de valeurs. Toutefois, un coffre-fort est à votre disposition. Adressez-vous à l'hôtesse d'accueil qui vous orientera.

Veillez à ne pas laisser vos équipements informatiques et téléphones mobiles sans surveillance.

- **Télévision**

3,20 € par jour - 20.80 € par semaine. Se renseigner à la cafétéria au 7465.

- **Courrier**

Le courrier qui vous est adressé personnellement est distribué chaque jour dans votre chambre.

Vous pouvez déposer votre courrier affranchi dans la boîte aux lettres située à l'accueil. La levée du courrier a lieu à 15 h00 (11h00 le mercredi) sauf le week-end et jours fériés.

Adresse postale : CHRRF La Châtaigneraie – Rue Bernard Astruc – 95 180 MENU COURT

# LA CHATAIGNERAIE

Centre Hospitalier de Réadaptation et de Rééducation Fonctionnelles

- **Soins de beauté**



Une coiffeuse est à votre disposition tous les mercredis au salon de coiffure du rez-de-chaussée. L'hôtesse d'accueil se tient à votre disposition pour vous communiquer des coordonnées de coiffeurs qui peuvent se déplacer.

Vous pouvez faire appel à une esthéticienne, en vous assurant préalablement auprès de votre médecin que les soins envisagés ne sont pas contre-indiqués.

- **Cafétéria – Distributeurs de boissons (hors crise sanitaire pouvant modifier l'organisation)**



Vous trouverez une cafétéria au rez-de-chaussée de l'établissement (les horaires d'ouverture sont susceptibles d'évoluer) :

- En semaine : de 10h45 à 12h00, de 12h45 à 14h00, de 15h00 à 18h30
- Le week-end : de 11h30 à 18h00.

Des distributeurs automatiques de boissons et friandises sont également disponibles en face de la cafétéria.

- **Culte**

Les Ministres du Cultes des différentes confessions peuvent rendre visite aux patients qui en expriment le désir (s'adresser à l'hôtesse d'accueil)

Un prêtre catholique célèbre une messe dans l'établissement une fois par semaine, le mercredi à 18h15, en salle de repos d'hospitalisation de jour au rez-de-chaussée. (hors crise sanitaire pouvant modifier l'organisation)

## VOTRE SORTIE

En rééducation et réadaptation fonctionnelles, la sortie et le retour à domicile représentent une étape importante dans le processus dans lequel vous êtes engagé.

Les équipes de l'établissement sont attentives à la préparation de cette étape et aux conditions dans lesquelles elle peut s'organiser. Dans certaines situations, des visites à domicile en compagnie de certains de vos thérapeutes, ou sur vos lieux de vie habituels, peuvent être programmées pendant votre séjour.

Dans les jours qui précéderont votre sortie, il vous sera remis un questionnaire de satisfaction que nous vous remercions de bien vouloir remplir et remettre à l'hôtesse d'accueil avant votre départ.

Vos réponses et/ou remarques sont étudiées chaque semaine, ainsi que dans le cadre d'une instance dédiée à la qualité de votre prise en charge (Commission des Usagers)

Sur le plan médical, le médecin chargé de votre suivi établira au moment de votre sortie des prescriptions et autres formalités éventuelles nécessaires à la bonne continuité de votre parcours de santé. En fonction de votre état, il pourra aussi, s'il le juge nécessaire vous établir une prescription de transport pour un retour à domicile.

Le jour de votre sortie, vous devez libérer votre chambre à 9h30 (l'équipe soignante restant attentive à vous apporter l'aide nécessaire) et pour la bonne gestion de votre dossier de séjour, il est indispensable de vous rapprocher du bureau des admissions et de la facturation pour accomplir les formalités administratives de clôture de votre séjour et régler les éventuels frais restant à votre charge.

## RÈGLEMENT INTÉRIEUR

- **Quelques règles de vie**

La Châtaigneraie s'emploie à créer des conditions de vie favorables au bon déroulement de votre séjour et à une vie en commun agréable et respectueuse. De plus, vous avez besoin de calme et de repos, en raison de votre état de santé et de votre fatigue. Les professionnels ont également besoin de travailler dans les meilleures conditions pour vous offrir une prestation de qualité. Il est ainsi demandé à chacun de respecter en particulier les règles suivantes de vie en commun :

- ✓ Éviter de faire du bruit ou de provoquer du désordre
- ✓ Regagner impérativement votre chambre au plus tard à 23h00
- ✓ Éteindre vos portables pendant vos soins
- ✓ Respecter les consignes qui vous sont données par le personnel
- ✓ Les fleurs et autres plantes ne sont pas autorisées dans votre chambre
- ✓ L'accès au plateau technique est réservé aux patients.
- ✓ Privilégier les visites dans les lieux d'accueil du rez-de-chaussée



# LA CHATAIGNERAIE

Centre Hospitalier de Réadaptation et de Rééducation Fonctionnelles



- ✓ Éviter la présence d'enfants dans l'établissement, les enfants de moins de 15 ans ne sont pas autorisés dans les étages d'hospitalisation
- ✓ Ne pas utiliser ses médicaments personnels, pensez à informer l'équipe médicale.
- ✓ Ne pas déranger l'infirmière dans les couloirs lors de la distribution des médicaments
- ✓ Ne pas introduire ni consommer de boissons alcoolisées
- ✓ Ne pas fumer dans l'établissement et sur les balcons

## • Consignes de sécurité

Les consignes d'incendie et d'évacuation des locaux sont affichées à chaque étage et dans tous les lieux de circulation. En toute circonstance, il est impératif de conserver son calme et de suivre les consignes du personnel, formé à la gestion de ces situations.

En cas d'ordre d'évacuation, suivez les consignes, n'utilisez pas les ascenseurs, ne revenez jamais en arrière sans y avoir été invité ; en cas de fumée, baissez-vous.

L'ensemble des professionnels et l'équipe de maintenance sont vigilants à toute défectuosité des installations ou des matériels électriques. N'hésitez pas à signaler tout défaut que vous remarquerez.

## • Dispositions relatives à la discipline

Chacun est tenu de respecter les locaux et le matériel mis à sa disposition.

Chaque personne doit observer le plus grand respect vis-à-vis d'autrui : aucune nuisance sonore (téléphone portable, lecteur de musique...) ni d'expression d'opinions politiques ou religieuses portant atteinte à la liberté de chacun.

Il est interdit de sortir du Centre pendant vos soins sans autorisation. Une permission exceptionnelle peut être accordée sur avis médical par le Médecin-Chef d'établissement ou médecin référent, puis validée par la Direction.

Toute violence verbale ou physique envers un membre du personnel ou un patient sera sanctionnée.

## DROITS ET INFORMATIONS

### Charte de la Personne Hospitalisée (pochette du livret d'accueil et affichée à chaque étage de l'établissement)

#### Accès aux informations médicales

*Droit d'accès au dossier médical, articles L.1111-7 et .1111-9 du code de la santé publique*

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé.

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande auprès de la Direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin.

Les informations ainsi sollicitées seront mises à votre disposition dans un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande et maximum au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

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

#### Les directives anticipées

*Article L. 1111-11 du code de la santé publique*

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. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au



médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

## La personne de confiance

*Article L.1111-6 du code de la santé publique*

Pendant votre séjour, vous serez sollicité pour désigner une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Cette désignation peut être utile dans plusieurs cas :

- Votre état de santé ne vous permettra peut-être pas toujours, pendant la durée de votre séjour, de faire connaître aux personnes qui vous soignent votre avis ou les décisions que vous souhaitez prendre pour vos soins.
- Si vous ne pouvez pas exprimer vos souhaits, votre personne de confiance sera consultée par l'équipe médicale et pourra lui donner des indications sur votre façon de voir les choses
- Avant toute intervention ou investigation importante, les précisions ainsi recueillies pourront guider les médecins dans les choix thérapeutiques.

La désignation d'une personne de confiance :

- N'est pas une obligation,
- Doit être une décision bien réfléchie, sans précipitation,
- Se fait par écrit sur le dossier médical lors de votre admission,
- Peut être annulée à tout moment en signalant le changement à l'équipe médicale,
- Peut être remplacée ultérieurement par la désignation d'une autre personne, à votre demande et en signalant le changement à l'équipe médicale,
- Est valable pour la durée de votre séjour et pour plus longtemps si vous le souhaitez.

Il vous revient d'en informer la personne que vous aurez choisie et d'obtenir bien sûr son accord.

Toutes les décisions que vous prendrez à ce sujet figureront dans votre dossier médical. Vous serez libre de décider que certaines informations que vous jugerez confidentielles ne devront pas être données par l'équipe médicale à votre personne de confiance. Vous devrez alors nous l'indiquer précisément.

## La personne à prévenir

La personne à prévenir a un rôle différent : la personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'événement(s) particulier(s) au cours de votre séjour d'ordre organisationnel ou administratif (transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement...). Elle n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales.

Si le rôle de la personne de confiance et de la personne à prévenir sont bien distincts, rien ne vous interdit de désigner la même personne, dès lors que vous le manifestez clairement au bureau des admissions.

Vous ne pouvez désigner qu'une personne de confiance, tandis que vous pouvez indiquer plusieurs personnes à prévenir.

Il n'y a pas de formulaire de désignation de la personne à prévenir, il vous suffit de le signaler à l'équipe qui vous accueille, en précisant ses coordonnées.

## Questionnaire E-SATIS

E-Satis est une enquête nationale de satisfaction copilotée par la Haute Autorité de Santé et le Ministère de la Santé.

Suite à votre séjour dans notre établissement, vous recevrez une enquête en ligne qui vous sera adressée par mail. Vous contribuerez au calcul d'un indicateur national de la satisfaction des patients hospitalisés. Cette enquête n'est pas obligatoire et vous pouvez refuser à tout moment de renseigner le questionnaire en prévenant le bureau des admissions de votre refus.

Votre adresse mail ne sera communiquée à aucun tiers, exceptée l'Agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH) pour l'envoi du questionnaire de mesure de satisfaction e-satis.

Les résultats de l'enquête sont anonymes et ne peuvent pas être reliés à l'adresse mail des patients.

## **Les plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions**

*Articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique*

Si vous souhaitez exprimer une réclamation, nous vous invitons à vous adresser au secrétariat de direction (du lundi au vendredi). Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à la Direction de l'établissement qui veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite dans les meilleurs délais.

Elle fera le lien avec la commission des usagers (CDU) et pourra le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non-médecin, membre de la CDU. Le médiateur vous recevra, vous (et votre famille éventuellement) pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

## **Confidentialité et anonymat**

L'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel ainsi qu'à la discrétion professionnelle.

L'établissement est équipé de haut-parleurs pour pouvoir, en cas de nécessité, vous appeler si vous n'êtes pas dans votre chambre. Par respect de la confidentialité, votre accord vous sera demandé dès votre arrivée pour que l'on puisse vous appeler par votre nom au micro.

Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée en le signalant au service des admissions, vous serez invité à signer un document dans ce sens.

## **Identitovigilance**

Un patient doit pouvoir être identifié à tout moment par les professionnels durant son séjour dans l'établissement. Afin d'éviter le moindre risque d'erreur, une photo sera prise lors de votre admission pour être intégrée à votre dossier patient et votre identité vous sera régulièrement demandée. Une Cellule d'Identito-vigilance (CIV) existe au sein de l'établissement afin d'organiser la surveillance et la prévention des erreurs et des risques liés à l'identification des patients tout au long de votre prise en charge. Elle est l'instance qui met en œuvre la politique d'identification de l'établissement.

## **Vidéoprotection**

Nous vous informons que cet établissement est placé sous vidéoprotection pour des raisons de sécurité des personnes et des biens. Pour l'exercice du droit d'accès aux images, veuillez-vous adresser à la Direction (renseignements à l'accueil).

## **Information du Patient - Recours à la Teleradiologie**

L'interprétation des examens radiologiques peut nécessiter que l'établissement fasse appel à la compétence de radiologues en leur adressant les images médicales vous concernant via un procédé de téléimagerie empruntant un réseau internet sécurisé.

L'utilisation de ce procédé permet de gagner du temps car il évite des déplacements et des attentes, mais surtout permet d'améliorer votre prise en charge et la qualité de vos soins. À ce titre, l'établissement a souhaité s'associer à un réseau de radiologues reconnu, le réseau TeleDiag.

- Confidentialité des informations transmises

Le mode de transmission utilisé pour les données médicales est sécurisé par un envoi HTTPS-SSL pour garantir la confidentialité et la sécurité de vos données.

- Compétence des radiologues effectuant les interprétations

Les radiologues du réseau TeleDiag sont inscrits à l'Ordre des Médecins et répondent à toutes les obligations professionnelles, éthiques et déontologiques leur incombant, notamment l'obligation de se former. Leur compétence professionnelle est vérifiée régulièrement à ce titre.

L'acte pratiqué est un acte médical, les médecins radiologues ou professionnels de santé intervenant dans le système appliquent les règles et recommandations de bon usage, communes à tout acte médical, ainsi que celles relatives à la téléimagerie, pratique très encadrée.

Par ailleurs, le système de téléimagerie est évalué périodiquement par des experts, les réflexions concernent notamment les aspects techniques, médicaux, éthiques et déontologiques.

Tous les médecins utilisant le procédé de téléimagerie sont signataires d'une convention obligeant le respect de la confidentialité de vos données, et indiquant les modalités de traçabilité de toutes les actions menées sur les données médicales.

La liste nominative des radiologues du réseau TeleDiag est à votre disposition et le nom du radiologue ayant assuré votre interprétation à distance est disponible auprès des équipes.

- Droits des patients

**Vous avez libre choix d'accepter de bénéficier ce procédé de téléimagerie ou non. Dans le cas où vous ne souhaiteriez pas que nous utilisions ce procédé, il vous suffira de nous le faire savoir par n'importe quel moyen ou de prévenir votre médecin de votre souhait de vous retirer de la plate-forme.**

Vous pouvez exercer votre droit de liberté de choix du praticien en indiquant à votre médecin les noms des professionnels de santé que vous ne voulez pas voir intervenir dans votre parcours de soins.

Conformément à la loi n°78/17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous avez un droit d'accès et de rectification des données. Vous pouvez exiger que les données vous concernant soient rectifiées, complétées, mise à jour, verrouillées ou effacées lorsqu'elles sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

Ce droit d'accès et de rectification peut s'effectuer par l'intermédiaire de votre médecin ou directement auprès du réseau TeleDiag, en justifiant votre identité et par envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : TeleDiag - Mr Stéphane Tavernier - 7, quai Paul Sédallian - 69009 Lyon

- Hébergement des données

Les données de santé, circulant sur le portail TeleDiag, sont hébergées sur un serveur spécialisé en recueil de données médicales. Ce prestataire réunit les critères de sécurité optimum pour garantir la sécurité, la confidentialité et l'inviolabilité de l'hébergement de vos données.

Vos examens sont supprimés du portail une fois l'interprétation réalisée dans un délai de 3 mois (selon besoins).

Vous pouvez accéder à vos données comme indiqué précédemment.

Vos données enregistrées font l'objet d'un traitement informatisé. Vous avez un droit d'accès prévu par la CNIL (loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (art. 39)) et vous pouvez exercer, à tout moment auprès d'un membre de l'équipe soignante qui vous suit et qui connaît votre identité, votre droit de rectification et d'opposition.

## **Protection des données personnelles : Application du règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD)**

*Règlement européen n°2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (Règlement Général sur la Protection des Données)*

*Loi 78-17 du 16 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.*

Dans le cadre de votre prise en charge à La Châtaigneraie, nous collectons directement auprès de vous (et/ou de vos proches dans certains cas), des données administratives et médicales vous concernant qui sont nécessaires à votre sécurité, à l'organisation et à la qualité de votre prise en charge ainsi qu'à la facturation de vos soins.

L'établissement dispose d'un dossier médical informatisé, qui respecte toutes les normes de sécurité.

Les professionnels de santé et personnels de l'établissement y accèdent selon des accès prédéfinis et adaptés à votre prise en charge. Pour assurer la coordination et la continuité des soins, votre médecin est susceptible de partager ou de transmettre des données de santé à caractère personnel vous concernant, à un professionnel de santé extérieur à l'établissement (médecin traitant, chirurgien...) avec votre autorisation (article L1110-4 du code de la santé publique).

Les données de votre dossier médical peuvent être amenées à être réutilisées à des fins d'évaluation et de statistiques. Conformément aux dispositions réglementaires, les analyses sont toujours réalisées de façon confidentielle sur des données codées sans mention des noms et prénoms et les résultats sont produits sous une forme agrégée qui ne permet en aucun cas de vous identifier.

Nos sous-traitants informatiques et logiciels ont un accès restreint à ces données dans le respect de notre charte informatique.

Les données sont hébergées sur les serveurs de l'établissement. Aucune donnée n'est stockée ni envoyée hors de France.

Ces données sont traitées sous la responsabilité de La Châtaigneraie.

Pour vos données personnelles, vous disposez d'un droit à une information compréhensible aisément accessible sur l'utilisation de ces données, d'un droit de consentement, d'un droit d'accès, d'un droit de modification, d'un droit d'opposition, d'un droit à l'oubli, d'un droit à la portabilité des données.

Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant à la Direction de l'établissement ou au Délégué à La Protection des Données : dpo@lachataigneraie.fr

Si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés, vous avez également la possibilité de saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## **Charte de bon usage du wifi patients, régissant l'usage de l'internet, des réseaux et des services multimédias, dans les espaces publics numériques**

*Entre le Centre de rééducation et de Réadaptation Fonctionnelles La Châtaigneraie à MENU COURT (Val-d'Oise), établissement recevant du public, et vous-même, patient hospitalisé dans l'établissement, ou le cas échéant votre représentant légal titulaire de l'autorité parentale (ci-après dénommé l'usager)*

### Accès au réseau Wi-Fi de l'établissement et conditions générales d'utilisation

L'utilisation gratuite du réseau Wifi « Patients » est conditionnée par l'acceptation expresse de la présente charte et le respect de ses dispositions. Le droit d'accès de chaque Usager est personnel et réservé aux patients séjournant dans l'établissement.

L'Usager communique ses coordonnées exactes lors de son admission dans l'établissement et s'engage à informer l'établissement de toute modification concernant sa situation, notamment en cas de changement d'adresse.

### Restrictions d'usage : Respect des normes légales et limitations conventionnelles

La quantité et la facilité de circulation des informations et des contenus sur Internet ne doivent pas faire oublier la nécessité de respecter la législation Internet. Les réseaux et les services de communication en ligne ne sont pas des zones échappant au droit.

Sont notamment interdits : L'atteinte à la vie privée d'autrui et l'utilisation des données personnelles d'une personne sans son autorisation ; la diffamation et l'injure ; les atteintes aux bonnes mœurs et à l'ordre public ; l'utilisation ou la copie d'une œuvre de l'esprit en violation des prérogatives des titulaires des droits d'auteurs (par exemple : un morceau de musique, une photographie, un livre, un site web) ; l'utilisation d'un objet soumis aux droits voisins en violation des prérogatives des titulaires des droits voisins (par exemple : interprétation d'un artiste interprète, enregistrement d'un producteur, émission de télévision) ; l'utilisation d'un logiciel sans l'autorisation de son auteur ; le contournement d'une mesure technique de protection ; la contrefaçon d'une marque ; l'incitation à la consommation de substances interdites ; la provocation de mineurs à commettre des actes illicites ou dangereux, le fait de favoriser la corruption d'un mineur, l'exploitation à caractère pornographique de l'image d'un mineur, la diffusion de messages à caractère violent ou pornographique susceptibles d'être perçus par un mineur ; la provocation aux crimes et délits et la provocation au suicide, la provocation à la discrimination, à la haine notamment raciale, ou à la violence ; l'utilisation de contenus susceptibles de porter atteinte au respect et à la dignité de la personne humaine, à l'égalité entre les hommes et les femmes ; l'apologie de tous les crimes, notamment meurtre, viol, crime de guerre et crime contre l'humanité ; la négation de crimes contre l'humanité.

L'utilisation des services doit être conforme aux valeurs fondamentales du service public et en particulier aux principes de neutralité religieuse, politique et commerciale.

Il est interdit de procéder au téléchargement de contenus protégés par un droit de propriété intellectuelle sans l'accord du titulaire du droit.

### Utilisation correcte des services et Responsabilité de l'usager

L'usager s'engage à effectuer une utilisation raisonnable des services, afin d'en éviter la saturation ou la détérioration et de ne pas porter atteinte à la bonne marche de l'établissement.

Dans cet esprit, il s'engage notamment à ne pas contourner les systèmes de sécurité et ne pas introduire des programmes virus, espions, ou nuisibles.

L'usager est responsable du contenu qu'il crée, diffuse ou stocke via les services de l'établissement.

L'usager est responsable de toute utilisation illégale ou préjudiciable par lui-même de l'accès à Internet proposé par l'établissement, notamment des actes de téléchargement sans autorisation d'œuvres protégées

### Disponibilité des services

L'établissement définit des priorités d'accès entre professionnels et usagers selon des horaires pour la mise à disposition des services.

Les aléas tant humains que techniques peuvent l'amener à suspendre, reporter ou interrompre un service ou une activité initialement programmée, sans que cela puisse engager sa responsabilité.

## Fichiers de traces

L'ensemble des connexions Wi-Fi génère, à l'occasion de leur emploi, "des fichiers de traces", historique des actions effectuées par les utilisateurs.

Ces fichiers conservent des informations : heures de connexion, identifiants de la connexion (adresse IP, adresse mac du terminal multimédia) depuis laquelle les services sont utilisés. Ils ne comportent pas d'informations identifiants sur l'utilisateur.

Ces fichiers sont utilisés pour un usage technique. Ils sont essentiels à l'administration des systèmes. Ils servent en effet à remédier aux dysfonctionnements des services ou systèmes informatiques utilisés.

Le décret du 2 mars 2006, relatif à la conservation des données des communications électroniques, impose la conservation de ces « traces » pendant un an par La Châtaigneraie.

Dans le cadre d'une procédure judiciaire, ces fichiers doivent être mis à la disposition de la justice « pour les besoins de la recherche, de la constatation et de la poursuite des infractions pénales ».

Un extrait de ces fichiers sera alors couplé à l'extrait de la base de données des usagers concernés.

## **Recherche biomédicale**

Pendant votre séjour, un médecin peut vous proposer de participer à un protocole de recherche biomédicale. Conformément à la loi, aucune expérimentation ne se déroule sans votre consentement écrit. Vous êtes libre d'accepter ou de refuser et vous pouvez interrompre votre participation à tout moment.

## **Dons d'organes**

Le don d'organes et de tissus est une procédure strictement encadrée par la Loi.

*Loi de bioéthique de 2011, arrêté du 29 octobre 2015 portant homologation des règles de bonnes pratiques, Loi du 26 janvier 2016*

Toute personne est un donneur potentiel à moins qu'il ne se soit opposé au don de son vivant principalement par son enregistrement sur le Registre National des Refus (<https://www.registrenationaldesrefus.fr>)

## **Démarche Qualité et Gestion des Risques**

La qualité des soins est au cœur de la dynamique de l'établissement et s'inscrit dans une démarche globale d'amélioration continue de la qualité.

La gestion des risques est également une préoccupation constante de l'établissement. Comme tous les établissements de santé en France, La Châtaigneraie est engagée dans une démarche de certification de la qualité traitant tous les aspects de la prise en charge et de son fonctionnement.

Cette démarche renouvelée régulièrement donne lieu à la publication d'un rapport décrivant l'appréciation du niveau de qualité reconnu dans l'établissement, à l'issue d'un audit réalisé par des experts extérieurs. (Informations détaillées disponibles sur Qualiscope sur le site de la HAS)

En 2016, La Châtaigneraie a été certifiée (niveau A) sans réserve ni recommandation.

## **Les Instances**

### • **Relation avec les usagers**

La commission des usagers (CDU) a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades, de leurs proches et de la prise en charge. Afin d'améliorer vos conditions d'accueil, la CDU s'appuie sur les résultats des questionnaires de sortie ainsi que sur vos remarques et suggestions. Elle est également amenée à examiner vos plaintes et réclamations.

Membres de la Commission des Usagers :

**Président** : Renaud Coupry (Directeur Général), 01.34.46.64.21.

**Vice-Présidente** : Monique Tiberghien (Représentante des Usagers, APF), à joindre sur le poste de Véronique Jondeau, 01.34.46.64.21.

**Médiateur médical** : Dr Frédéric De Lucas, 01.34.46.64.22 (Suppléante : Dr Isabelle Hernandez, 01.34.46.64.23)

**Médiateur non médical** : Véronique Jondeau, 01.34.46.64.21 (Suppléante : Laurence Edet, 01.34.46.64.35)  
Directeur de l'établissement : Damien Akrich, 01.34.46.64.21

Représentante des Usagers : Monique Tiberghien (APF), Bettina David (APF) à joindre sur le poste de Véronique Jondeau, 01.34.46.64.21.

# LA CHATAIGNERAIE

Centre Hospitalier de Réadaptation et de Rééducation Fonctionnelles

- **Lutte contre les infections associées aux soins**

Le comité de Lutte contre Les Infections Nosocomiales (CLIN) veille activement à la prévention et à la surveillance des infections au moyen d'un programme d'actions et d'informations destiné à l'ensemble du personnel et des médecins.

Un indicateur mis en place par le Ministère de la Santé donne un score de performance aux établissements de santé sur la lutte contre les infections nosocomiales (les résultats de cet indicateur sont affichés au rez-de-chaussée ou sur [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)).

- **Prise en charge de la douleur**

Un Comité de Lutte contre La Douleur (CLUD) est constitué dans l'établissement. La prise en charge de la douleur est une des priorités de l'établissement, les médecins et l'équipe soignante sont sensibilisés à cette question et mettent en œuvre tous les moyens pour la soulager. Dès votre admission, votre douleur sera évaluée et vous serez interrogé(e) régulièrement tout au long de votre séjour. Un contrat d'engagement sur la douleur vous est remis lors de votre admission.

- **Alimentation et Nutrition**

Un Comité de Liaison sur l'Alimentation et la Nutrition (CLAN) assure le suivi de la politique nutritionnelle, du fonctionnement de la restauration et de l'appréciation des patients et des salariés.

C'est une structure consultative qui propose un plan d'action :

- Pour l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des malades.
- Pour l'amélioration de la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation- nutrition.

En fonction des besoins préalablement identifiés, il impulse des actions adaptées à l'établissement pour mettre en place des actions pouvant porter sur l'alimentation ou la nutrition.

- **Comité Éthique**

Un groupe de travail mène une réflexion régulière sur l'éthique dans l'organisation et l'accueil du patient ainsi que dans la mise en œuvre et l'accompagnement du projet de soins.

## Le Fonds De Dotation Renaître

Vous voulez soutenir LA CHÂTAIGNERAIE :

LA CHATAIGNERIE a créé le fonds de dotation RENAÏTRE en partenariat avec la Fédération Française des Assurances et l'Association Assurance Prévention.

Structure à but non lucratif, RENAÏTRE a pour objet de **soutenir et développer des actions d'intérêt général (innovation, prévention, formation, recherche) dans les domaines de la rééducation fonctionnelle ainsi que de l'assistance à la personne maladie, dépendante ou handicapée.**

Vous pouvez soutenir LA CHATAIGNERAIE et la rééducation fonctionnelle en faisant un don au fonds de dotation, à l'ordre de « fonds de dotation RENAÏTRE », à remettre à la Direction de l'établissement ou à envoyer par voie postale à « Fonds de Dotation RENAÏTRE – 48 rue de la Convention – 75015 PARIS ». Ces dons ouvrent droit à une réduction d'impôt sur le revenu égale à 66 % de leur montant dans la limite de 20 % du revenu imposable (article 200 du code général des impôts).