

LA CHATAIGNERAIE

Centre Hospitalier de Réadaptation et de Rééducation Fonctionnelles

LIVRET D'ACCUEIL

Bienvenue au Centre Hospitalier de Réadaptation et de Rééducation Fonctionnelles La Châtaigneraie-Convention

Vous venez d'être admis à La Châtaigneraie et nous sommes ravis de vous accueillir dans notre établissement.

Ce livret d'accueil vous expliquera le fonctionnement de notre établissement et vous donnera les renseignements utiles pour l'organisation de votre séjour.

L'Association La Châtaigneraie

La Châtaigneraie s'appuie depuis toujours sur une collaboration entre des professionnels de la rééducation fonctionnelle et des responsables du monde de l'assurance. L'Association La Châtaigneraie gère deux établissements de rééducation, le CHRRF de MENU COURT (Val d'Oise) et le CHRRF de Convention à PARIS XV^e.

Les fondateurs ont souhaité en créant La Châtaigneraie :

- Apporter une rééducation de qualité : pluridisciplinaire, personnalisée, variée, autour d'un plateau technique performant.
- Promouvoir la rééducation et la réadaptation fonctionnelles à travers la gestion d'établissement et la collaboration avec différents acteurs de la discipline.
- Favoriser des travaux de recherche en matière de rééducation fonctionnelle.

Vous voulez soutenir La Châtaigneraie :

La Châtaigneraie a créé le fonds de dotation RENAÎTRE, en partenariat avec la Fédération Française des Assurances et l'Association Attitude Prévention.

Structure à but non lucratif, RENAÎTRE 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 malade, dépendante ou handicapée.

Vous pouvez soutenir La Châtaigneraie et la rééducation fonctionnelle en faisant un don au fonds de dotation, à l'ordre de « *fonds de dotation RENAÎTRE* », à remettre à la direction de l'établissement ou à envoyer par voie postale à « *fonds de dotation RENAÎTRE - 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 des 20% du revenu imposable (art. 200 du code général des impôts).*

VOTRE ADMISSION

✓ **Les documents nécessaires à votre suivi médical**

- Votre dossier médical (radiographies, compte rendu d'hospitalisation et compte rendu opératoire, examens de laboratoire et courrier de votre chirurgien ou de votre médecin traitant)
- L'ordonnance de vos médicaments.

✓ **Les documents nécessaires à vos formalités d'admission**

Vous serez accueilli au Bureau des Admissions où vous devrez présenter :

- Votre carte vitale et/ou l'attestation en cours de validité.
- Une pièce d'identité.
- Votre carte de mutuelle.
- Si vous bénéficiez de l'Aide Médicale d'État : votre carte AME.

- L'accord de prise en charge pour les patients relevant d'une assurance privée.
- Le formulaire de désignation de la personne de confiance, directives anticipées et mesure de tutelle

✓ **Les frais relatifs à votre hospitalisation (hors frais de transport)**

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

1. **Vous serez intégralement exonéré(e) des frais d'hospitalisation dans les cas suivants :**

- Affection longue durée (ALD) et autres affections assimilées, si le motif de votre hospitalisation à La Châtaigneraie est en lien avec cette affection.
- Accident du travail ou Maladie professionnelle.
- CMU-C (CMU Complémentaire).
- AME (aide médicale d'état).
- Invalidité – article 115.

2. **Vous devrez vous acquitter d'une participation forfaitaire de 24€ le jour de votre admission (tarif au 01/01/2019) dans le cas suivant : 1^{er} séjour en rééducation à la suite d'une intervention chirurgicale.**

3. **Vous (ou votre complémentaire santé) devrez régler 20% des frais d'hospitalisation dans tous les autres cas.**

⇒ **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 le jour de votre admission :

- 193,38 € par jour en filière Locomoteur (tarif au 1^{er} juillet 2023).
- 245,57 € par jour en filière Neurologie (tarif au 1^{er} juillet 2023).

✓ **Cas particuliers lors de l'admission :**

- ⇒ **Vous accompagnez un majeur protégé :** Le tuteur ou le curateur devra l'assister ou le représenter (loi du 3 janvier 1968).
- ⇒ **Vous accompagnez un mineur :** Une brochure a été expédiée avec la convocation ainsi qu'une autorisation de prise en charge des mineurs à rapporter le jour de l'admission complétée et signée.

✓ **Transports sanitaires**

Vous arrivez en transfert d'un établissement hospitalier : la première prescription médicale de transport doit être établie par le service où vous avez été hospitalisé(e). Lors de votre bilan d'entrée à La Châtaigneraie, le médecin responsable de vos soins jugera de l'opportunité d'un transport médicalisé ou non (ambulance, VSL, taxi conventionné, transports en commun) et établira la prescription nécessaire. (Une brochure d'information sur les transports vous a été envoyée avec votre convocation).

VOS SOINS

La Châtaigneraie est un Hôpital de Jour qui accueille, par séquence de soins entre 8 heures et 12 heures ou entre 13 heures et 17 heures, des patients présentant des pathologies locomotrices ou neurologiques. Le centre est ouvert toute l'année du lundi au vendredi (sauf jours fériés), **de 07 heures 50 à 18 heures.**

En dehors de ces horaires d'ouverture, il est strictement interdit d'entrer dans l'établissement, sauf cas exceptionnel de rendez-vous spécifique et programmé avec un médecin.

Nous attirons votre attention sur le fait qu'en dehors des horaires d'ouverture mentionnés ci-dessus, un dispositif médicalisé d'orientation immédiate est organisé. Il repose sur un contact avec le SAMU (composer le 15) ou un accès direct à l'Hôpital Européen Georges Pompidou, 20 rue Leblanc, 75015 PARIS – Téléphone 01.56.09.20.00, avec lesquels nous avons passé des conventions.

❖ **Continuité des soins et urgences médicales**

Pendant les heures d'ouverture de l'établissement mentionnées ci-dessus, une présence médicale permet d'assurer votre prise en charge immédiate, notamment en cas d'urgence médicale.

En dehors des horaires d'ouverture, en cas d'urgence médicale, vous êtes invités, comme décrit ci-avant, à contacter le SAMU en composant le 15, ou à vous rendre à l'Hôpital Européen Georges 20 rue Leblanc, 75015 PARIS – Téléphone 01.56.09.20.00, avec lesquels l'établissement a passé des conventions.

Si votre état de santé nécessitait un transfert, pendant votre période où vous êtes pris en charge à La Châtaigneraie, vers un service d'hospitalisation complète en soins médicaux et de réadaptation, l'établissement mettra tout en œuvre pour rechercher une solution adaptée à vos attentes. Retenez cependant que l'établissement a conclu à cet effet si besoin une convention avec le CHRRF La Châtaigneraie de Menucourt (95), qui dispose d'une mention spécialisée en Locomoteur et en Neurologie.

Pour vous accompagner au mieux dans la continuité de vos soins, vous pouvez joindre l'établissement pendant ses heures d'ouverture, sur les jours de la semaine (hors week-ends et jours fériés) et créneaux horaires où vous n'êtes pas présent dans l'établissement. A défaut, vous pouvez recourir au dispositif médicalisé d'orientation immédiate ci-avant décrit.

L'équipe de La Châtaigneraie est composée de : 6 médecins chefs de service spécialisés en médecine physique et réadaptation, 1 médecin chef de service rhumatologue, 17 masseurs kinésithérapeutes, 7 ergothérapeutes, 3 orthophonistes, 1 psychologue, 1 infirmière, 3 aides-soignants, 3 éducateurs en activités physiques adaptées, 1 assistante sociale.

Le plateau technique comprend : 1 gymnase de travail collectif, 1 salle dédiée aux éducateurs en activités physiques adaptées, 1 espace dédié à des prises en charge spécifiques en neurologie, 1 secteur de balnéothérapie, 1 département d'ergothérapie et de petit appareillage, du matériel d'évaluation isocinétique et de stabilométrie.

Dès le jour de votre admission, le médecin qui coordonnera votre prise en charge, réalisera un bilan clinique et établira avec vous et l'équipe soignante et rééducative un projet de soins personnalisé.

Votre programme de rééducation précisera le rythme de prise en charge, les différents intervenants, ainsi que les ateliers qui vous seront proposés. Au cours de votre séjour, un suivi régulier sera assuré par votre médecin référent, particulièrement au niveau de la prise en charge de la douleur.

Votre sortie est envisagée à votre arrivée et est confirmée avec votre médecin référent à l'issue d'une consultation, après avis de l'ensemble des thérapeutes. Lors de la dernière séance, tous les documents nécessaires à la poursuite éventuelle des soins en ville vous seront remis au secrétariat médical. Tous les documents administratifs liés à votre sortie sont à récupérer au bureau des admissions.

Une lettre de liaison vous sera transmise le jour de votre sortie, ainsi qu'à votre médecin traitant, au médecin ayant prescrit votre hospitalisation à La Châtaigneraie et aux médecins correspondants que vous souhaitez.

LA DEMARCHE QUALITE 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 via l'outil QualiScope du site de la HAS).

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 patients et de leurs proches ainsi que de leur 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.

La liste des membres de la CDU est affichée au rez-de-chaussée à proximité du bureau des admissions.

Vous pouvez joindre la Personne Chargée des Relations avec les Usagers (PCRU)

- Madame Séverine CHARPENTIER, Attachée de Direction – 5^{ème} étage – pendant les heures d'ouverture du centre

☎ 01 45 78 25 61 – poste 332

✉ s.charpentier@lachataigneraie.fr

Ainsi que les représentants des usagers :

- Madame Sylvie TARARBIT

☎ 06 98 07 33 52

✉ stararbit@aol.com

- Madame Sylvie DONDRILLE

☎ 06 59 12 88 58

✉ dondrille.sylvie@laposte.net

❖ Lutte contre les infections nosocomiales

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).

❖ 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 y sont sensibilisés 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.

❖ 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 du projet de soins.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Le règlement intérieur fixe les règles générales et permanentes relatives à l'organisation, à l'hygiène et à la sécurité et s'applique à tous.

❖ 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.

Signalez au personnel toute défectuosité des installations ou des matériels électriques.

❖ 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.

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

❖ 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, les patients ont besoin de calme et de repos, en raison de leur état de santé et de leur 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 :

- ✓ Venir avec une hygiène corporelle et vestimentaire correcte.
- ✓ Éviter de faire du bruit ou de provoquer du désordre.
- ✓ Éteindre vos portables pendant vos soins.
- ✓ Respecter les consignes qui vous sont données par le personnel.
- ✓ L'accès au plateau technique est réservé aux patients accompagnés d'un thérapeute.
- ✓ Ne pas introduire ni consommer de boissons alcoolisées ou de stupéfiants.
- ✓ Ne pas fumer dans l'établissement.

❖ Dispositions relatives aux soins

L'accès aux espaces de soins n'est autorisé qu'aux patients. Il est demandé de ne pas accéder aux différents étages le matin avant 7 heures 55 et l'après-midi avant 12 heures 55, mais d'attendre dans le hall d'accueil.

Le calendrier et les horaires de soins doivent être respectés. Les absences ou retards répétés non justifiés peuvent remettre en cause l'hospitalisation.

Nous vous demandons impérativement de vous laver les mains avec les solutions hydroalcooliques mises à votre disposition avant de pénétrer dans chaque salle de soins.

Dans l'ensemble de l'établissement, porter des chaussures propres et adaptées à la rééducation.

En balnéothérapie : des consignes spécifiques sont à respecter :

- Port de claquettes de piscine obligatoire.
- Nécessité d'une hygiène corporelle, douche savonnée obligatoire avant d'entrer dans le bassin.
- Port d'un maillot de bain (pas de short ou de bermuda).
- Bonnet de bain obligatoire.
- Pansements de prélèvement retiré.

❖ Recommandations :

Il est demandé de ne pas venir dans l'établissement avec des objets de valeur. La Châtaigneraie décline toute responsabilité en cas de vol.

De même dans les vestiaires des étages, veillez à bien fermer à clef celui qui vous est attribué lors de chaque séance.

Convaincus de l'utilité médicale et sociale de ce règlement, les Responsables de La Châtaigneraie vous remercient de bien vouloir le respecter et restent à votre disposition et vous souhaitent un très agréable séjour.

DROITS et INFORMATIONS

❖ **Accès aux informations médicales** (le 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 choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande, mais elles doivent vous être communiquées 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.

La Châtaigneraie joint à votre courrier d'admission un document vous permettant d'indiquer si vous avez rédigé vos directives anticipées. Dans l'affirmative, il vous sera possible de nous transmettre leur localisation ou 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)

Dès l'envoi de vos documents d'admission, 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.

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 choisi et d'en obtenir 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.

❖ 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 à ce sujet, nous vous invitons à vous adresser à la Direction (bureaux situés au 5^e étage après l'infirmerie). 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 vos remarques soient instruites 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 :

- Médiateur médical : Dr Véronique SALVATOR WITVOET
 - o Suppléante : Dr Rania BELMAHFOUD
- Médiateur non médical : Séverine CHARPENTIER
 - o Suppléante : Sylvie DONDRILLE

❖ Déclaration d'un événement indésirable grave lié à vos soins

Un « événement indésirable » est un événement non souhaité qui peut affecter la santé d'une personne, ou un événement lié à la manipulation, la consommation d'un produit ou d'une substance ou un événement survenu lors d'un acte de soins. Le signalement des événements sanitaires indésirables est un acte citoyen qui bénéficie à tous.

Patient, consommateur ou usager peuvent participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant les événements sanitaires indésirables suspectés d'être liés aux produits de santé, produits de la vie courante et actes de soins. La déclaration se fait sur le portail suivant : signalement-sante.gouv.fr

❖ Confidentialité et anonymat

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

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 le personnel hospitalier durant son séjour dans l'établissement. Afin d'éviter le moindre risque d'erreur, une photo d'identité sera prise lors de votre admission pour être intégrée à votre dossier patient et votre nom vous sera régulièrement demandé.

❖ 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 Générale 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

vosre 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.

Seuls y accèdent les professionnels de santé et personnels de l'établissement qui en ont besoin pour 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).

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).

❖ **Recherche biomédicale**

Pendant votre séjour, un médecin peut vous proposer de participer à une recherche médicale sur un médicament, un produit ou un matériel ; ceci afin de développer les connaissances scientifiques ou médicales.