# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

# CENTRE DE L'ARCHE

Centre de l'Arche
prh

# Livret d'accueil patients

*Centre de l'Arche*

# Table des matières

Mot de la Diretrice Générale ..... 4
Accès ..... 5
Présentation de l'établissement..... 6
Offre de soins..... 7
Votre séjour..... 16
Votre sortie..... 23
Votre transport ..... 25
La qualité et la sécurité des soins ..... 26
Vos droits ..... 29
Vos devoirs ..... 34
Charte de la personne hospitalisée ..... 35

# MOT DE LA DIRECTRICE GENERALE

Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner au Centre de l'Arche en vue d'une hospitalisation complète, d'une hospitalisation à temps partiel ou d'une consultation.

La direction, les équipes médicales, paramédicales, l'ensemble des personnels administratifs, techniques, hôteliers sont heureux de vous accueillir.

L'amélioration continue de la qualité de la prise en charge et de la sécurité des soins est un des objectifs prioritaires du Centre de l'Arche.

L'établissement est certifié par la Haute Autorité de Santé. Le rapport de certification et les résultats des indicateurs obligatoires pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins sont disponibles sur le site de la HAS, Qualiscope.

Nous sommes à votre disposition pour répondre dans le cadre de nos missions, à vos questions et à vos attentes.

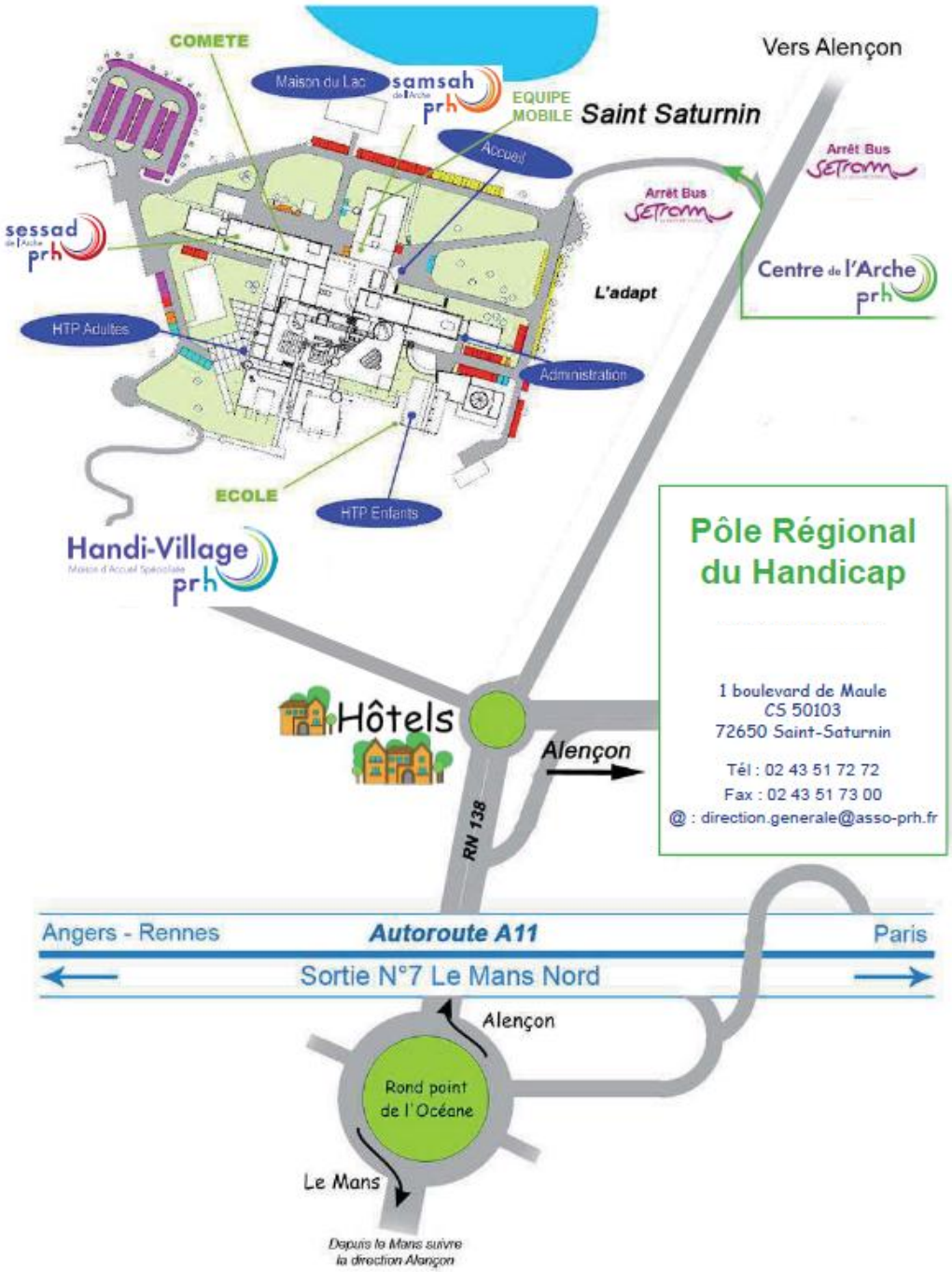
Retrouvez toutes les informations du livret d'accueil sur le site internet du Pôle Régional du Handicap.

**asso-prh.fr**

**02.43.51.72.72**

**direction.generale@asso-prh.fr**

# ACCES




Parkings : le code de la route est applicable pour le stationnement et la circulation à l'intérieur du Centre de l'Arche.  La vitesse est limitée à 20 km/h.

Vous devez garer votre véhicule sur les zones prévues à cet effet.

# PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

Le Centre de l'Arche est un établissement ouvert depuis 1973. Il est géré par l'Association Pôle Régional du Handicap, composée d'adhérents essentiellement issus d'organismes agricoles. Il est reconnu comme un établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC.)

Le Centre de l'Arche est un établissement de Médecine Physique et de Réadaptation, il participe à la filière de soins définie par le projet régional de santé. Il est situé au Nord Est de la région des Pays de La Loire.

Il s'inscrit dans un réseau de soins départemental et régional. Son attractivité s'exerce également sur les régions voisines ; la Normandie, la Basse Normandie, le Centre.

Le Centre de l'Arche accueille en hospitalisation des enfants et des adultes atteints de pathologies du système nerveux, de l'appareil locomoteur, des troubles métaboliques et endocriniens.

La capacité d'accueil est de 121 lits en hospitalisation complète et de 73 places en hospitalisation à temps partiel.

Deux dispositifs complètent l'offre de soins du Centre de l'Arche :

- l'unité Comète, destinée à la réinsertion professionnelle précoce,
- l'Equipe Mobile de Réadaptation qui permet si besoin la continuité de la prise en charge à domicile.
- l'Equipe Mobile d'Appui et d'Expertise composée de professionnels spécialisés en médecine physique accompagne d'autres établissements de Soins de Suite du territoire.

Les médecins du Centre de l'Arche assurent des consultations spécialisées en rééducation et réadaptation de l'adulte et de l'enfant.

# OFFRE DE SOINS

Direction des Soins : Madame Nathalie BARDET

## Pôle adulte

### Hospitalisation Complète Adulte

| | |
|---|---|
| **Service COSMOS -** 1er étage<br>30 lits<br>*Lésions cérébrales - traumatismes crâniens - accidents vasculaires* cérébraux-pathologies neurodégénératives | Docteur Céline PAVARD<br>Docteur Alexandre QUESNEL<br>Cadre de santé : Estelle REGNIER<br>Secrétaire médicale : ☎ 02.43.51.72.73 |
| **Service IRIS -** 2ème étage<br>32 lits<br>*Blessés médullaires traumatiques et maladies provoquant des lésions médullaires* | Docteur Gaëlle AUDAT<br>Cadre de santé : Fabienne JAMOIS<br>Secrétaire médicale : ☎ 02.43.51.72.86 |
| **Service TOURNESOL -** 3ème étage<br>32 lits<br>*Amputations, accidents vasculaires cérébraux, troubles orthopédiques, poly-traumatologie* | Docteur Sola SADER<br>Docteur Amélie STUIT<br>Docteur Arnaud BRAYER<br>Cadre de santé : Emmanuelle GUILLEMIN<br>Secrétaire médicale : ☎ 02.43.51.72.68 |

Cadre de santé rééducation et plateau technique : Annie SURDEL

### Hospitalisation à temps partiel Adulte

| | |
|---|---|
| **Service AMBRE**<br>43 places<br>*Pathologies neurologiques, de l'appareil locomoteur, amputations* | Docteur Laurence MESNARD-LECOMPTE<br>Docteur Sophie MICHAUD<br>Docteur Arnaud BRAYER<br>Cadre de santé : Sylvia LE NEVE<br>Secrétaires médicales :<br>Dr BRAYER & Dr MICHAUD : ☎ 02.43.51.73.78<br>Dr MESNARD-LECOMPTE : ☎ 02.43.51.72.78 |

# Pôle pédiatrie

## Hospitalisation Complète enfant

| | |
|---|---|
| **Service LUPINS** - 1er étage<br>27 lits<br>*Pathologies neurologiques, de l'appareil locomoteur, troubles métaboliques et endocriniens* | Docteur Mathilde TAFFOREAU<br>Cadre de Santé : Marie TRUDELLE<br>Secrétaire médicale : ☎ 02.43.51.72.70 |

## Hospitalisation à temps partiel enfant

| | |
|---|---|
| **Service NENUPHARS –** rez-de-chaussée<br>0 à 6 ans - 9 places<br>*Pathologies neurologiques, de l'appareil locomoteur* | Docteur Mourad MESSAOUDENE<br>Infirmière Coordinatrice : Alexandra MALET<br>Secrétaire médicale : ☎ 02.43.51.72.70 |
| **SERVICE COQUELICOT –** rez-de-chaussée<br>7 à 17 ans - 21 places<br>*Pathologies neurologiques, de l'appareil locomoteur, troubles de l'apprentissage, troubles métaboliques et endocriniens* | Docteur Elodie LEMAIRE<br>Infirmière Coordinatrice : Alexandra MALET<br>Secrétaire médicale : ☎ 02.43.51.73.50 |

# La RéHAD, l'hospitalisation à domicile de rééducation et de réadaptation

Ce service constitue une étape dans le parcours de soins. La RéHAD permet d'assurer au domicile du patient des soins rééducatifs et réadaptatifs continus et coordonnés avec un minimum de 2 rééducateurs différents, suite à une perte d'autonomie, pour une période de 4 à 8 semaines.

L'hospitalisation à domicile de rééducation et de réadaptation concerne les personnes :

- de plus de 18 ans
- domiciliée en Sarthe
- présentant des problématiques neurologiques et/ou orthopédiques
- nécessitant un accompagnement en termes de soins infirmiers et médicaux et une rééducation / réadaptation ciblée directement sur le lieu de vie
- disposant d'un environnement architectural permettant l'intervention des professionnels à domicile

Le Centre de l'ARCHE travaille en collaboration avec le Centre François Gallouédec pour assurer ce service.

## Education thérapeutique

**Le Centre de l'Arche propose six programmes d'Education Thérapeutique agréés par l'ARS :**

- Prise en charge du lombalgique chronique
- Prise en charge des patients blessés médullaires
- Prise en charge de la sclérose en plaque
- Prise en charge Post-Accident vasculaire cérébral
- Prise en charge des enfants et adolescents présentant un surpoids ou une obésité en hospitalisation complète
- Prise en charge des enfants et adolescents présentant un surpoids ou une obésité en hospitalisation à temps partiel

Il s'agit d'aider les patients et leur entourage à acquérir ou maintenir les compétences dont ils ont besoin pour gérer au mieux leur vie avec une maladie chronique.

## Consultations

Les médecins du Centre de l'Arche vous accueillent du lundi au vendredi pour des consultations spécialisées en rééducation et réadaptation de l'adulte et de l'enfant.

Les domaines d'expertise :

- Appareillage pour les patients amputés,
- Plaies et cicatrisation,
- Mesures de pression dans un laboratoire escarre,
- Bilans urodynamiques,
- Suivi de chirurgie du handicap,
- Injection de toxine botulique, remplissage de pompe à baclofène,
- Lésions cérébrales,
- Lésions médullaires,
- Traumatologie du sport,
- Sclérose en plaque, sclérose latérale amyotrophique
- Post- accident vasculaire cérébral,
- Soins dentaires,
- Consultation gynécologique (sage-femme),

*Un rappel de rendez-vous est dorénavant envoyé par sms.*

*En cas d'opposition à cet envoi, merci d'en avertir la secrétaire médicale du service.*

## Equipes Mobiles

**L'équipe mobile de réadaptation** a pour rôle de favoriser l'autonomie à domicile des personnes en situation de handicap locomoteur ou neurologique.

Ses missions :

- Evaluer à domicile des situations complexes liées au handicap,
- Fluidifier le parcours,
- Proposer des solutions concrètes visant à améliorer la qualité de vie à domicile,
- Optimiser la coordination des différents intervenants à domicile,
- Orienter le patient dans son parcours médical ou médico-social.

**L'Equipe Mobile d'Appui et d'Expertise** est une équipe pluridisciplinaire, dont les compétences et l'expertise sont mises à disposition des établissements de soins de suite et de réadaptation afin de les accompagner dans les situations complexes de projets de retour à domicile ou d'orientation en établissement d'hébergement des patients.

Elle intervient sur le territoire de la Sarthe, auprès et à la demande des établissements SSR non spécialisés, pour soutenir les médecins référents (prescripteurs de l'intervention de l'EMAE) et les personnels porteurs des projets de soins des patients accueillis.

## Comète

Ce service a pour mission d'évaluer et d'aider l'usager à mettre en œuvre un projet d'insertion professionnelle dans le milieu ordinaire. Cet accompagnement global est initié dès l'hospitalisation de l'usager.

L'équipe composée d'un médecin, d'une ergonome, d'un psychologue du travail et d'une chargée d'insertion travaillent au quotidien pour permettre aux patients un retour dans la vie professionnelle

# BIEN PREPARER VOTRE SEJOUR

## Modalités d'admissions

### En Hospitalisation Complète

Vous devez vous présenter au bureau des admissions qui se trouve au niveau de l'accueil principal, avant votre hospitalisation ou le jour même (au moins une demi-heure avant l'heure prévue dans le service), avec les documents administratifs d'admission cités ci-dessous.

**Le bureau des admissions est ouvert de 8 h 45 à 12 h 10 et de 13 h 10 à 17 h 00.**

**Votre admission s'effectue entre 14 h 00 et 15 h 30.**

### En Hospitalisation à Temps Partiel

**Le premier jour** - Vous devez vous présenter au bureau des admissions soit avant votre hospitalisation, soit le jour même (au moins une demi-heure avant l'heure prévue dans le service), avec les documents administratifs d'admission mentionnés ci-dessous.

Le bureau des admissions pour l'hospitalisation à temps partiel adulte se trouve au niveau du service AMBRE (Repère plan page 2).

Le bureau des admissions pour l'hospitalisation à temps partiel enfant se trouve au niveau du pôle pédiatrique (Repère plan page 2).

Les jours suivants en hospitalisation à temps partiel adulte, à chaque séance, vous devez vous présenter à l'hôtesse d'accueil dès votre arrivée dans le service.

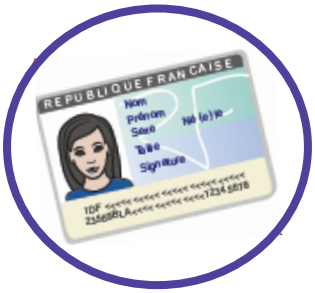
En son absence, vous vous dirigerez vers les secrétaires de l'hôpital de jour.

Les jours suivants en hospitalisation à temps partiel pédiatrie les enfants doivent toujours arriver au forum où les éducateurs valident leur présence en émargeant le registre de présence.

Les éducateurs consultent les carnets de liaison afin de transmettre vos messages aux thérapeutes concernés.

## Les formalités d'admissions

### Identité




Afin de sécuriser votre identification, un document d'identité avec photo est nécessaire afin de vérifier l'exactitude des informations enregistrées (carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour).

Pour les enfants mineurs, le livret de famille ou un extrait d'acte de naissance est demandé en l'absence de document d'identité. Pour sécuriser votre identification tout au long de votre séjour, un bracelet d'identification vous sera attribué.

A chaque étape de votre prise en charge, votre identité sera vérifiée.

Soyez acteur de votre prise en charge en vérifiant l'exactitude des informations vous concernant.

### Couverture sociale

Une carte vitale à jour de droits pour les assurés auprès d'un régime d'assurance français.

Un formulaire S2 ou la carte européenne de sécurité sociale si vous êtes ressortissant de l'Espace Economique Européen (E.E.E.)

Un justificatif de paiement préalable sur la base du devis estimatif du séjour si vous êtes ressortissant étranger hors cas cité ci-dessus. Attention, en l'absence de prise en charge par l'assurance maladie l'intégralité du séjour devra être réglée au moins une semaine avant la date d'hospitalisation.

**Et en fonction de votre situation**, les éléments complémentaires suivants vous seront demandés :

- Une attestation des droits ouverts à la Couverture Médicale Universelle (CMU) et couvrant la période d'hospitalisation ou une carte individuelle ou familiale d'AME (Aide Médicale État) ou un justificatif art. 115 (anciens combattants).
- Une carte de mutuelle ou un justificatif CMUC (Couverture Médicale Universelle Complémentaire) couvrant la période d'hospitalisation ou un justificatif AME complémentaire
- En cas d'Accident de Travail (AT) : le volet de déclaration.
- En cas d'Affection Longue Durée (ALD) : le courrier de votre caisse d'assurance maladie attestant votre couverture à 100 %.

**Enquête de satisfaction des patients hospitalisés e-Satis**, vous serez invité à nous communiquer une adresse mail afin de pouvoir participer à l'enquête nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. Vous recevrez un email environ 15 jours après votre sortie.

## Mon Espace Santé

Mon espace santé est un espace numérique destiné à devenir **le nouveau carnet de santé** des Français. « *Il va permettre à chaque patient de* ***stocker tous les documents*** *et informations utiles pour son suivi médical et grâce à* **une messagerie sécurisée**, *de les partager en toute confidentialité et sécurité avec ses professionnels de santé* », précise l'Assurance maladie.
Mon Espace Santé remplace le Dossier médical partagé (DMP).

### Qui a accès aux données de santé ?

Outre l'assuré lui-même, seuls **les professionnels de santé** pourront accéder aux données. Il s'agit notamment du médecin traitant ou de l'équipe soignante en charge des soins du patient. Le **consentement du patient** doit être recueilli à l'oral ou à l'écrit lors de la consultation et il sera prévenu lorsque le professionnel de santé ou l'établissement se connecte pour la première fois sur son espace santé.

La Cnam (Caisse nationale d'Assurance maladie), l'État et la CNIL garantissent **la sécurité et la protection des données personnelles** des utilisateurs. Celles-ci « *sont hébergées en France sur des serveurs répondant aux plus hautes normes de sécurité* ».

*Pensez également à présenter certains documents utiles* :

- Votre carnet de santé,
- Votre carte de groupe sanguin et rhésus,
- Les courriers de votre médecin traitant,
- Les résultats de vos éventuels examens (radios, résultats d'analyse...).

Avant votre hospitalisation vous devez résilier vos locations de matériels de soins (lits médicalisés…). Une fois votre admission réalisée, vous ne devez plus utiliser votre carte vitale pour vos soins.

## Les frais d'hospitalisation

### Vous êtes assuré social et vous avez fourni votre carte vitale à jour de droits

En général, la sécurité sociale prend en charge à 80 % vos frais d'hospitalisation. Dans certains cas particuliers, cette prise en charge est de 100 % (suites d'accident du travail, affection de longue durée ou "ALD ", séjours maternité, intervention chirurgicale avec acte " exonérant ").

Vous aurez à payer le jour de votre sortie, en fonction de votre taux de prise en charge par l'assurance maladie et sous réserve des évolutions réglementaires :

- Le forfait journalier qui correspond aux frais d'hébergement (y compris le jour de sortie), le ticket modérateur des frais d'hospitalisation (la part non prise en charge par l'assurance maladie),
- Tout ou partie du montant de la chambre particulière si votre mutuelle ne le prend pas en charge intégralement.

### Vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale

En l'absence de couverture sociale (Sécurité sociale, Aide Médicale Etat), vous devrez vous même régler les frais de séjour avant votre admission, sur la base d'un devis qui vous sera communiqué.

### Des difficultés sur votre prise en charge financière

Le service social hospitalier, présent au sein des différents services, peut vous informer, selon votre situation, des démarches possibles à entreprendre en vue d'une prise en charge de vos frais hospitaliers.

## Les dépôts de biens et de valeurs

**Nous vous conseillons** de laisser au domicile tout objet personnel et/ou de valeur dont la détention n'est pas justifiée durant la durée de votre séjour dans l'établissement (bijoux, appareils multimédias, etc.…).

Les chambres en hospitalisation adulte sont équipées d'un coffre avec un code personnalisé. Il est également possible de déposer les valeurs au coffre du service comptabilité. Le dépôt de vos objets de valeur sera enregistré en précisant la date du dépôt et la nature de ces objets. Cette consigne fera l'objet d'un reçu signé, qui vous sera remis. Le retrait pourra se faire, soit au cours de votre séjour, soit lors de votre sortie. Votre retrait sera validé contre signature. Renseignez-vous auprès des animateurs ou des éducateurs.

**Compte tenu de ces dispositions, le Centre de l'Arche ne pourra pas être tenu responsable des vols et détériorations d'objets personnels.**

## Effets personnels

La tenue vestimentaire des patients doit être compatible avec les règles d'hygiène applicables à l'Etablissement. En balnéothérapie, ne sont acceptés que maillot de bain, slip de bain ou combinaison nautique compatibles avec la décence et l'hygiène. Pour les séances de balnéothérapie, il est nécessaire d'apporter un peignoir.

### En hospitalisation complète

N'oubliez pas de vous munir de votre pyjama, chemise de nuit, serviettes, trousse de toilette, des vêtements amples et confortables et tous les effets que vous jugerez nécessaires. Un slip ou un maillot de bain ou une combinaison de natation et un peignoir vous seront demandés si vous allez en piscine.

Afin de limiter les chutes, les chaussons et / ou les chaussures fermés sont les plus adaptés.

Il est souhaitable que les vêtements soient marqués de votre nom et prénom.

En pédiatrie, vous recevez un listing type « trousseau » avant l'admission de votre enfant.

**A titre exceptionnel et pour un coût forfaitaire au sac, la blanchisserie peut laver votre linge personnel si celui-ci est marqué.**

La responsabilité du Centre de l'Arche ne pourra pas être retenue en cas de dégradation, de perte ou de vol.

### En hospitalisation à temps partiel adulte

Il est nécessaire de porter des vêtements amples et confortables. Si vous avez des séances de rééducation en piscine, il faut venir avec un slip de bain ou un maillot de bain ou une combinaison de natation, une serviette et des produits d'hygiène.

### En hospitalisation à temps partiel enfant

Chaque enfant apporte un sac de type sac à dos avec :

- Un carnet de liaison (fourni par vos soins) pour faciliter les échanges,
- Une tenue de rechange pour les petits. Les vêtements doivent être marqués, amples et faciles à retirer pour les séances de rééducation
- Les couches ne sont pas fournies par le service

Si votre enfant a un doudou et/ou une tétine, il peut les garder le temps d'être en confiance. Une pochette à doudou se trouve à l'entrée du service. Il pourra les y déposer.

## Les traitements médicamenteux

Si vous prenez un traitement médicamenteux avant votre hospitalisation, veuillez-vous munir de votre (vos) ordonnance(s) en cours de validité et les transmettre à votre arrivée dans le service de soins aux professionnels de santé.

### Hospitalisation complète

Si vous apportez vos médicaments à l'hôpital, ils vous seront retirés à votre arrivée dans le service.

Seuls les médicaments fournis par la pharmacie du Centre de l'Arche sont administrés.

### Hospitalisation temps partiel

Les médicaments sont fournis par vos soins, dans leur emballage d'origine.

Vous devez les remettre à l'infirmière.

## Structure d'hébergement

Trois logements (2 studios et un appartement) situés à la Maison du Lac permettent aux familles des enfants hospitalisés, de bénéficier d'un hébergement et d'un accueil adaptés aux situations particulièrement difficiles, auxquelles les familles doivent faire face.

L'accompagnement d'un parent ou d'un proche (adulte) que permet ce lieu de vie, va faciliter la prise en charge de l'enfant, rassuré par cette présence familière qui partage son quotidien.

La demande de la famille est effectuée auprès du cadre du service.

La priorité est donnée aux parents des enfants hospitalisés et tiendra compte de la situation (éloignement géographique, situation sociale...)

Une participation aux frais est demandée contre la remise des clés.

# VOTRE SEJOUR

**Les professionnels au service de votre santé,** l'ensemble du personnel s'engage chaque jour pour assurer la qualité et la sécurité de vos soins.
Votre prise en charge peut être pluri professionnelle. Les professionnels travaillent tous en étroite collaboration pour répondre à vos besoins de santé et de confort.

**L'équipe médicale,** le médecin responsable du service coordonne votre hospitalisation et il assure votre suivi.
L'interne assure la permanence médicale sous la responsabilité du médecin responsable du service.

**Les équipes paramédicales,** elles sont composées de cadres de santé, responsables du fonctionnement du service, d'infirmières, d'infirmières puéricultrices, d'aides-soignants, d'auxiliaires puéricultrices, de masseurs kinésithérapeutes, d'ergothérapeutes, de psychomotriciens, d'orthophonistes, diététiciens.

Ainsi que des psychologues, neuropsychologues, orthoprothésistes, brancardiers, les services médicotechniques (pharmacie, radiologie).

## Les enseignants et l'équipe éducative

L'enseignant en activité physique adaptée (APA) encadre des séances d'activités physiques sportives dans des buts de prévention, de réadaptation, de réhabilitation, de réinsertion, d'éducation et/ou de participation sociale.

L'école publique spécialisée intégrée au Centre de l'Arche permet la scolarisation d'élèves relevant des enseignements primaire et secondaire (collège et lycée) en lien constant avec l'établissement d'origine de l'élève.

L'équipe éducative est composée d'éducateurs spécialisés, de moniteurs éducateurs. Elle accompagne les enfants sur tous les temps en dehors des soins (les repas, les temps libre…)
L'équipe propose des activités éducatives structurées, individualisées ou de groupe, des activités ludiques.

## Le service social

Le service social vous informe et vous accompagne pendant votre parcours de soins. Il peut vous aider à faire face aux difficultés générées par votre maladie ou votre accident dans différents domaines : les démarches administratives pour votre accès aux droits, les aides financières, les questions liées à l'emploi, l'organisation de la vie familiale et quotidienne par des aides à domicile,

les orientations vers des structures médico-sociales. Une assistante sociale peut venir à votre rencontre dans votre service d'hospitalisation ou vous recevoir sur rendez-vous dans son bureau. Vous pouvez vous adresser aux équipes soignantes et médicales pour être mis en relation.

## L'équipe d'animation

L'équipe d'animation du pôle adulte propose des activités et des services tout le long du séjour en hospitalisation complète.

Elle organise sept jours sur sept des temps de loisirs, des sorties … en dehors de temps thérapeutiques. Elle se rend dans les différents services afin de proposer des activités aux usagers qui ne peuvent pas sortir de leurs chambres.

Si les personnes peuvent se déplacer, les activités ont lieu au forum adulte juste à côté du restaurant.

## Les équipes support

D'autres professionnels collaborent chaque jour à votre prise en charge en assurant le fonctionnement et la maintenance des locaux, du matériel médical et informatique l'entretien des espaces verts ainsi que de nombreux services tels que les secrétariats, la restauration, l'accueil, etc …

## Comment reconnaitre les professionnels ?

Il vous suffira d'observer les motifs sur les manches, poches ou cols des tuniques pour connaitre la fonction de chacun

Chaque professionnel du Centre de l'Arche porte un badge qui vous permettra de connaitre son nom et son prénom.

## Les étudiants et les stagiaires

Pendant votre séjour, vous rencontrerez des étudiants. Ils travaillent sous la responsabilité des professionnels.

Les étudiants d'aujourd'hui sont les professionnels de demain.

Sachez toutefois que vous avez la possibilité de refuser leur présence.

## Le référent handicap

Le Centre de l'Arche s'est engagé depuis son origine à développer l'accès aux soins de réadaptation pour toutes les personnes handicapées, quelle que soit la nature du handicap. A ce titre, il désigne un référent handicap, qui est à la fois une ressource interne, tant auprès de la direction, que des équipes soignantes pour accompagner l'évolution des pratiques en matière d'accueil des personnes handicapées et l'interlocuteur privilégié des patients et accompagnateurs pour l'accès aux soins. Il facilite le parcours du patient tout au long de la prise ne charge tout en favorisant l'intégration des aidants et des proches.

## Les horaires

### Hospitalisation complète

Afin de garantir la bonne organisation des soins, il est impératif de rejoindre votre chambre à **22 heures** (patient adulte).

### Hospitalisation à temps partiel

Le principe de l'hospitalisation à temps partiel repose sur des séances à la journée ou à la demi-journée, une à plusieurs fois par semaine.

L'hospitalisation à temps partiel est ouverte de 8 h 30 à 17 h 00.

#### Les absences en hospitalisation à temps partiel

Toute séance annulée et non justifiée ne sera pas reportée. Un absentéisme non justifié et répété fera l'objet d'une suspension définitive de prise en charge.

En cas d'impossibilité majeure, nous vous demandons de nous prévenir

- Accueil de l'hôpital de jour Adultes : **02 43 51 72 77.**
- Infirmières l'hôpital de jour Enfants : **02 43 51 72 97.**

## Les Repas

Les repas sont préparés au Centre de l'Arche par un prestataire de restauration en collaboration avec une diététicienne, qui veille au respect de l'équilibre nutritionnel de vos repas.

Les horaires sont fixés par avance et doivent être respectés pour des questions d'organisation collective :

- Petit-déjeuner : de 8 h 00 à 9 h 00.
- Déjeuner : 12 h 00.
- Dîner : 19 h 00.

Les menus sont adaptés aux pathologies, en respectant les goûts et la religion de chacun. Une Commission Restauration se réunit chaque trimestre. La date est affichée dans les services. Elle vous permet d'exprimer vos remarques.

Pour leur sécurité, merci de vous renseigner auprès des soignants avant de proposer un aliment à un patient (bonbon, gâteau, chocolat, etc.…).

L'apport de nourriture extérieure est interdit.

Par ailleurs, il est rigoureusement interdit d'introduire dans l'établissement des boissons alcoolisées.

### En hospitalisation complète

Vos repas se prennent dans la salle à manger située au rez-de-chaussée. Pour raison médicale, certains patients d'hospitalisation complète sont amenés à prendre leurs repas dans les salles à manger des services de soins ou en chambre

Une autorisation médicale préalable est requise pour toute absence aux repas.

Elle doit par ailleurs être signalée au cadre du service.

### En hospitalisation à temps partiel

Le Centre de l'Arche prend en charge votre repas, lorsque vous êtes en rééducation pour la journée complète.

Vous avez la possibilité de prendre vos repas au Centre de l'Arche quand vous êtes présent en demi-journée mais dans ce cas-là le déjeuner est à votre charge. Un délai de 48 heures est nécessaire pour commander ou annuler le repas.

## Vos loisirs

### En hospitalisation complète

#### Le téléphone

A votre demande, l'agent d'accueil vous remettra une carte (strictement personnelle) comportant un code personnel et un numéro d'appel direct. Cette carte devra être restituée à votre sortie.

Pour appeler directement votre interlocuteur, taper 0, attendre la tonalité, composer votre code personnel puis le numéro de téléphone souhaité.

Pour être appelé directement dans votre chambre, il vous suffira de communiquer votre numéro d'appel direct.

Une facture est établie à partir d'une consommation de 10 €. Vous devez vous en acquitter auprès de l'agent d'accueil.

#### Internet

Une connexion Wifi non sécurisée est disponible librement (identifiant : « prh-invite »).

#### La télévision

La demande doit être effectuée auprès de l'agent d'accueil. Pour bénéficier de la télévision, vous réglerez, lors de votre demande, l'équivalent d'une consommation de 15 jours a minima.

Cette prestation pourra être prolongée à votre convenance à l'issue de cette période, avec une facturation par quinzaine.

Une télécommande vous sera remise contre le dépôt d'une caution.

Vous pouvez également faire l'achat d'un casque personnel, auprès de l'agent d'accueil.

## Le courrier

Le courrier que vous souhaitez expédier doit être affranchi et confié à l'agent d'accueil. Des timbres sont en vente à l'accueil.

Vous pouvez vous faire adresser du courrier à l'adresse suivante :

PRH - Centre de l'Arche
Nom Prénom
1, boulevard de Maule
CS 50103
72650 SAINT-SATURNIN

Ce dernier est distribué chaque jour par les animateurs.

**Service animation adulte,** des activités sont proposées 7 jours sur 7 soit au forum adulte au rez-de-chaussée, soit dans les chambres si les patients ne peuvent pas descendre. Des sorties extérieures sont proposées, elles doivent être validées par le médecin du service où vous êtes hospitalisés.

**Les activités en pédiatrie,** l'équipe éducative propose aux enfants de nombreuses activités et sorties au forum enfant.

**Bibliothèque,** elle se trouve au rez-de-chaussée au forum adulte. La « Bibliothèque pour tous » tient une permanence le **mardi** et le **jeudi** de **15 h 00** à **17 h 00**. L'emprunt est gratuit. En dehors des permanences, le prêt de livres est possible auprès des animateurs du forum adulte.

**La Maison du Lac** peut être mise à disposition des familles des patients d'hospitalisation complète, les week-ends pour des moments festifs comme les anniversaires. L'autorisation de la direction est nécessaire.

**Le salon de coiffure**, tous les jeudis après-midi une coiffeuse est présente au sein du Centre de l'Arche. Vous pouvez prendre directement rendez-vous avec elle.

## L'accueil de vos proches

### En hospitalisation complète

**Visites**, vos proches peuvent vous rendre visite durant votre hospitalisation. Afin de faciliter leur accueil, tout en préservant l'organisation des soins, quelques conseils :

Il est recommandé de respecter les heures de visite,

- Lundi au vendredi de **16 h 00 à 21 h 00**
- Samedi, dimanche et jours fériés de **14 h 00 à 21 h 00**

Il vous est également demander de respecter les soins infirmiers et de rééducation.

Il est interdit d'apporter des boissons alcoolisées.

Vos proches peuvent déjeuner ou dîner avec vous. Les repas sont à commander auprès de l'agent d'accueil **au plus tard 48 heures** à l'avance ; le règlement a lieu lors de la commande. Vous remettez le ticket repas à l'hôtelière présente en salle à manger. Les tarifs des repas sont disponibles à l'accueil. Les désistements devront être enregistrés par l'agent d'accueil **48 heures avant.** Un délai inférieur ne permettra aucun remboursement.

Patient adulte

**Accompagnant,** selon les possibilités d'accueil du service, un membre de votre famille peut être autorisé par le cadre de santé à rester auprès de vous nuit et jour. Vous devrez régler auprès de l'agent de l'accueil le prix de la nuitée (petit déjeuner compris).

Certaines mutuelles prévoient le remboursement, rapprochez-vous de votre mutuelle.

Patient enfant

L'hébergement s'organise en fonction des possibilités d'accueil du service. L'hébergement d'un parent auprès de son enfant n'est pas facturé. Pour le petit-déjeuner, l'accompagnant achète un ou plusieurs tickets à l'accueil principal au tarif de 3,00 € et transmet ce ticket au service Lupins lors de la commande.

## Les cultes

Un espace est réservé afin de pouvoir exercer le culte dans le respect des croyances personnelles de chacun. Un représentant du culte des différentes confessions peut rendre visite aux usagers qui en expriment le désir. Chaque semaine, un office religieux catholique a lieu à l'oratoire. **La liste et les noms des représentants des différents cultes, de même que la charte des cultes sont disponibles à l'accueil principal.**

## Les espaces commerciaux

**Une mini boutique** vous propose des produits de première nécessité ainsi que divers objets. Elle est ouverte du **lundi** au **vendredi** de **10 h 00 à 19 h 00**. L'agent d'accueil est à votre disposition pour vous servir.

**Des distributeurs de boissons** sont disponibles au rez-de-chaussée :

- Accueil principal,
- Au niveau du forum adulte,
- Accueil au niveau de l'hospitalisation à temps partiel adulte.

# VOTRE SORTIE

## Hospitalisation complète

Au cours de votre séjour, plusieurs sorties peuvent être organisées.

### Les sorties en soirée

Elles sont possibles chaque jour entre **17 h 00** et **21 h 00** sur autorisation médicale.

Il est indispensable d'informer l'infirmière de votre service avant votre départ. Si vous ne mangez pas sur l'établissement, vous devez prévenir 48 heures avant de la non prise de votre repas.

### Les sorties de weekend

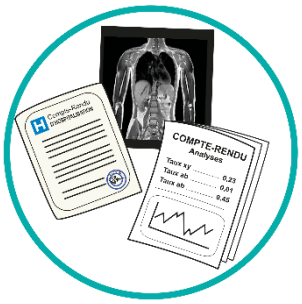
Elles sont autorisées sur prescription médicale et doivent être inférieures à 48 heures.

### Les sorties définitives

Elles ont lieu entre **10 h 00** et **12 h 00**. Il n'y a pas de séance de rééducation ce jour-là. Le jour de votre sortie, le repas du midi n'est pas pris en charge par l'établissement. Si vous désirez déjeuner sur l'établissement, il devra être commandé la veille de votre départ et il vous sera facturé.

**Avant de partir, n'oubliez pas ….**

- De renseigner l'enquête de satisfaction de l'établissement. Vous pouvez la déposer à l'accueil dans la boite aux lettres prévue à cet effet ou dans le service. Les résultats de cette enquête sont affichés à l'accueil.




- De vous faire remettre les prescriptions médicales, votre compte rendu médical, arrêt travail etc …, le cas échéant vos rendez-vous.
- De vous rendre au bureau des admissions au rez-de-chaussée pour régler les démarches administratives et obtenir votre bulletin de situation. Ce dernier vous sera nécessaire pour percevoir les indemnités journalières et le remboursement des frais d'ambulance. Le bureau est ouvert de **8 h 45 à 12 h 10** et de **13 h 10 à 17 h 00** du lundi au vendredi.
- De vous acquitter du solde des prestations dues auprès de l'agent d'accueil (téléphone, télévision ..)
- De retirer vos valeurs déposées au coffre auprès du service comptabilité au 4ème étage.
- Si vous sortez le samedi ou le dimanche, veuillez-vous présenter au bureau des admissions pour vos démarches administratives et au service comptabilité le vendredi de **8 h 45 à 12 h 00** ou de **13 h 10 à 17 h 00**.
- De remettre au service animation les livres empruntés à la bibliothèque.

## Hospitalisation à temps partiel

### Hospitalisation à temps partiel adulte

A la fin de chaque journée de prise en charge, vous vous présenterez à l'hôtesse d'accueil afin de valider votre départ. En dehors des horaires d'accueil, le dernier thérapeute vous prenant en charge validera votre départ.

### Hospitalisation à temps partiel enfant

Selon le lieu de prise en charge, les enfants sont sous la responsabilité des éducateurs au forum ou des infirmières. Un registre est émargé par les accompagnateurs à chaque départ d'un enfant.

L'équipe vous accompagnera dans les démarches éventuelles à effectuer pour préparer au mieux votre sortie.

Suite à la sortie de votre enfant, vous recevrez un compte-rendu d'hospitalisation. N'oubliez pas de renseigner l'enquête de satisfaction.

## Sortie contre avis médical

Nul ne peut vous retenir à l'hôpital contre votre volonté. Il vous est donc possible de quitter l'établissement sans l'autorisation du médecin (ou contre l'avis de celui-ci). Il vous faudra alors signer une décharge dégageant l'établissement de toute responsabilité et reconnaissant que vous avez été informé des risques encourus.

# VOTRE TRANSPORT

## Hospitalisation complète

### Sortie week-end (moins de 48 heures)

### Hospitalisation complète adulte

Si le médecin le juge nécessaire, il prescrit un mode de transport. Le mode de transport est pris en charge par l'établissement. Vous ne pouvez pas choisir la société de transport. C'est donc l'établissement qui se chargera d'appeler la société de transport.

### Hospitalisation complète patients de moins de 20 ans

Si le médecin le juge nécessaire, il prescrit un mode de transport. Le transport est pris en charge par l'assurance maladie si l'hospitalisation est supérieure à 14 jours. Vous choisissez la société de transport, nous vous laissons le soin de la contacter et d'organiser votre transport.

### Sortie définitive

Si le médecin le juge nécessaire, il prescrit un mode de transport. Le transport est pris en charge par l'assurance maladie, vous choisissez la société de transport, nous vous laissons le soin de la contacter.

## Hospitalisation à temps partiel adulte

Les transports sont assurés par vos propres moyens. Toutefois, le médecin rééducateur référent et lui seul peut prescrire un moyen de transport particulier (taxi, ambulance, transport assis professionnalisé). Cette prescription peut être soumise à l'accord des organismes de prise en charge.

**Il est important de nous transmettre les coordonnées de votre société de transport.**

## Hospitalisation à temps partiel enfant

Il peut être assuré par l'entourage de votre enfant ou par une société de transport de votre choix. Ce transport est pris en charge par l'assurance maladie.

Dans ce cas, il est impératif de nous transmettre les coordonnées de la société d'ambulance que vous avez choisie et nous prévenir en cas de changement. Il est impératif de nous préciser toutes les personnes susceptibles de venir chercher votre enfant. Le formulaire d'autorisation « d'entrée, sortie, transport des mineurs hospitalisés » vous est adressé avec le planning de rentrée. N'hésitez pas à nous le redemander en cas de changement. Toute personne qui vient chercher votre enfant émarge sur un classeur situé à l'entrée du service.

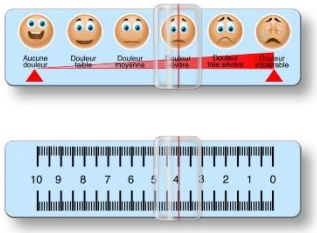
# LA QUALITE ET LA SECURITE DES SOINS

Les équipes travaillent quotidiennement à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

**Votre identification** une politique de prévention des erreurs liées à l'identité du patient est mise en œuvre. Dans certaines situations le port du bracelet est indispensable pour garantir votre sécurité.

Votre participation active à notre politique visant à empêcher tout risque d'erreur sur votre identité ne peut que faciliter la qualité et la sécurité des soins.

**La douleur** nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.



Prévenir et traiter la douleur des patients est une préoccupation quotidienne au Centre de l'Arche. Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (**CLUD**) accompagne les équipes pour mettre en œuvre cet engagement.

**La sécurisation de la prise en charge médicamenteuse** est un objectif prioritaire inscrit dans l'ensemble des démarches nationales (certification, Contrat d'Amélioration de la Qualité et de l'Efficience des Soins).

Afin de prévenir les erreurs lors de la préparation ou l'administration de médicaments, les infirmières portent un gilet bleu pour alerter visuellement les patients, les familles et les autres professionnels.

Nous vous remercions de votre collaboration en évitant de les solliciter lors de ces actes à risque, sauf urgence.

**La prévention des infections nosocomiales**, les infections nosocomiales sont les infections contractées à l'hôpital. Au sein de l'établissement, le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) coordonne la surveillance et la prévention de ces infections. L'établissement est doté d'un service d'hygiène hospitalière composé d'un cadre de santé hygiéniste, une infirmière hygiéniste et des correspondants en hygiène. Ce service et le CLIN instruisent des protocoles et des recommandations afin de limiter le risque d'infection nosocomiale. Ils sont mis en œuvre par les professionnels et ils doivent être respectés par les patients.

**La prise en charge de l'alimentation et de la nutrition**, le Comité de Liaison en Alimentation et en Nutrition (CLAN) est une structure de réflexion et de proposition pour l'organisation de l'alimentation et de la nutrition des patients hospitalisés dans l'établissement. Sa mission est de mettre en œuvre et suivre le programme d'actions de l'établissement dans le domaine de l'alimentation et de la prise en charge nutritionnelle du patient.

**Une infirmière en addictologie,** Si vous êtes fumeur, les équipes peuvent vous proposer un soutien pour arrêter de fumer. L'infirmière peut vous recevoir ou aller vous voir dans votre chambre pour toute prise en charge concernant des problèmes d'addictologie. Pour prendre rendez-vous, demandez à une infirmière de votre service.

**Un groupe de réflexion éthique**, c'est un groupe pluridisciplinaire mandaté par le Pôle Régional du Handicap, consultatif et indépendant. Le groupe de réflexion éthique a pour but d'apporter une aide à la réflexion sur les questions éthiques posées par l'accompagnement des patients. Il est une ressource pour tous les professionnels de l'établissement, les patients et les résidents, leur entourage. Le groupe de réflexion éthique n'a pas pour mission d'examiner les différends entre personnes ni traiter les contentieux médicaux et soignants.

## L'établissement soutient une culture de sécurité des soins

Les professionnels sont formés à la détection et au signalement des événements indésirables associés aux soins.Les analyses des événements indésirables sont consolidées, exploitées et communiquées à l'échelle de l'établissement. le recueil du récit du patient est possible pour alimenter l'analyse approfondie des causes.

**Les professionnels de l'établissement sont impliqués dans la démarche de Certification des Etablissements de Santé et participent au recueil des Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS)** de la Haute Autorité de Santé. La certification est une procédure obligatoire pour tous les établissements de santé, réalisée tous les 4 à 6 ans par la Haute Autorité de Santé. La visite de certification (V2014) de notre établissement a eu lieu en **Septembre 2019.**

Le Centre de l'Arche est certifié **- niveau A -** pour une durée de 6 ans.

Les résultats de la Certification du Centre de l'Arche ainsi que les résultats des indicateurs évaluant l'expérience des patients, leur prise en charge clinique, la coordination entre professionnels et la prévention des infections associées aux soins sont disponible sur le site QualiScope de la Haute Autorité de Santé.

# Résultats qualité et sécurité des soins

## Résultats de la Certification de l'établissement

A **Certification (A)** - Date de Certification : 01/07/2020

## Satisfaction et expérience des patients

La mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients est effectuée via des questionnaires remplis par les patients après leur séjour. Le questionnaire est adapté au type de séjour et concerne différentes étapes du parcours de soin.

74 /100 B

- Accueil 82/100
- Prise en charge 78/100
- Lieu de vie 75/100
- Repas 63/100
- Organisation de la sortie et retour à domicile 66/100

## Prise en charge clinique

La prise en charge clinique désigne l'ensemble des soins apportés à un patient. Sa qualité est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple une pratique professionnelle ou la survenue de complications.

**AVC récent**

| Suivi pondéral et nutritionnel | Evaluation des fonctions cognitives et comportementales | Projet de vie | Prise en charge d'une hypertension artérielle |
|---|---|---|---|
| B 65% | B 65% | C 43% | C 43% |

**Prise en charge de la douleur**

A 94%

## Coordination des prises en charge

La coordination des prises en charge désigne la coordination entre les différents acteurs tout au long de la prise en charge du patient. Sa qualité est essentielle pour assurer la continuité, la sécurité et l'efficacité des soins.

**Qualité de lettre de liaison à la sortie**

86 /100 B

**Projet de soins, projet de vie**

84 A

## Prévention des infections associées aux soins

Cet indicateur mesure la consommation de solutions hydro-alcooliques, un marqueur indirect des bonnes pratiques d'hygiène des mains.

**Consommation de solutions hydro-alcooliques**

108%

A

**Centre de l'Arche sur le site has-sante.fr**

Résultats qualité et sécurité des soins diffusion publique 2023 — Février 2024

# VOS DROITS

**Les chartes** ont pour vocation de vous informer de vos droits essentiels tels qu'ils sont affirmés par les lois.

Vous retrouvez la charte de la **personne hospitalisée** en page 35.

**La personne de confiance,** en application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance.

Il s'agit d'une personne majeure, suffisamment proche de vous pour connaître vos convictions et à qui vous faites confiance. La personne de confiance pourra si vous le souhaitez, vous aider dans les démarches à accomplir et assister à vos entretiens afin de vous conseiller. Sa présence pourra également s'avérer indispensable si vous ne deviez plus être en mesure de recevoir des informations médicales, ni à consentir à des actes thérapeutiques.

Cette désignation, facultative, doit être réalisée par écrit et elle figure dans votre dossier médical. Elle est valable le temps de votre hospitalisation ou sans limite de durée ; elle est révocable à tout moment par écrit.

**Accès à l'information et aux soins,** la loi du 4 mars 2002 a réglementé le droit à l'information du patient par le médecin. Toute personne a le droit d'être informé sur son état de santé, et plus précisément sur les différents traitements, actes et investigations proposés, leur utilité, leur nécessité ou leur urgence éventuelle, leurs conséquences directes et celles en cas de refus, leurs risques fréquents ou graves normalement prévisibles, l'existence d'alternatives.

Le patient doit ainsi disposer de tous les éléments nécessaires à la compréhension de sa situation médicale personnelle, pour pouvoir donner de manière libre et éclairé son consentement aux actes médicaux et aux traitements. L'information devant être délivrée aux mineurs ou majeurs sous tutelle doit être transmise aux titulaires de l'autorité parentale ou au tuteur, sauf si les personnes concernées sont en mesure de comprendre elles-mêmes l'information et ainsi de participer à la prise de décision. Votre volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée sauf lorsqu'un tiers est exposé à un risque de transmission.

**Accès au dossier patient,** conformément à la loi du 4 mars 2002, le Centre de l'Arche s'engage à faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé. Votre dossier médical comporte toutes les informations de votre hospitalisation. Vous pouvez en prendre connaissance à tout moment, il suffit d'en faire la demande par écrit à la Direction. Ce courrier doit être accompagné des pièces justificatives nécessaires à l'identification du demandeur et comporter les éléments indispensables à son traitement. Les informations sollicitées pourront être mises à votre disposition entre 48 heures et 8 jours. Ce délai est porté à deux mois pour des informations datant de plus de 5 ans. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation en présence d'un professionnel est gratuite. Si vous souhaitez obtenir une copie de tout ou une partie des éléments, les frais de reproduction et d'envoi sont à votre charge.

Si vous souhaitez accéder au dossier médical d'un parent décédé, vous ne pourrez accéder au dossier médical que si vous êtes un ayant droit et exclusivement pour :

- Connaître les raisons de son décès,
- Défendre sa mémoire,
- Faire valoir vos droits.

**Modalités et conservation des dossiers,** votre dossier sera conservé a minima pendant 20 ans. L'ensemble des informations est couvert par le secret médical. Toute disposition est prise pour assurer la protection et la confidentialité des informations recueillies au cours de votre séjour.

**Non divulgation de présence** (article 9 du code civil) **et refus de visites,** votre séjour peut être confidentiel si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée. Dès votre arrivée, vous devez informer la secrétaire qui réalise votre admission ou la cadre de santé. De même, si vous ne souhaitez pas recevoir de visites lors de votre séjour, vous devez informer la cadre de santé de votre service qui fera le nécessaire auprès de l'accueil.

**Règlement Général sur la Protection des Données,** la collecte de vos données personnelles (nom, prénom, date de naissance, état de santé, etc.) a pour finalité d'assurer votre suivi médical, et de vous garantir ainsi la prise en charge la plus adaptée à votre état de santé. Conformément aux dispositions légales et règlementaires applicables (Loi Informatique et Libertés modifiée et Règlement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679), vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement et de limitation du traitement de vos données. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant. Pour toute question relative à la protection de vos données personnelles ou pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser au Délégué à la Protection des Données du Pôle Régional du Handicap à l'adresse suivante : dpd@asso-prh.fr.

Dans le cadre d'analyses statistiques et du recueil d'indicateurs, vos données peuvent faire l'objet d'un traitement anonyme par des professionnels de l'établissement tenus au respect du secret professionnel.

**Le respect de votre l'image**, toute captation et utilisation de votre image (photo ou vidéo), sur laquelle vous êtes identifiable, doit faire l'objet d'un accord écrit de votre part. Le droit à l'image est lié à votre droit au respect de la vie privée. Au Centre de l'Arche, nous demandons un accord écrit pour la captation de votre image dans le cadre de votre prise en charge pour assurer votre suivi médical et paramédical. Si besoin, une autorisation de captation et d'utilisation de votre image vous sera également demandée pour nos supports de communication internes et/ou externes.

Nous vous invitons à refuser d'être photographié ou filmé sans avoir préalablement signé ce document. Le respect à l'image et de l'intimité s'applique à tous : à vous-mêmes et à votre entourage mais également à votre voisin de chambre, à ses visiteurs et aux équipes de soins. Vous n'êtes donc pas autorisé à photographier, et à filmer au sein de l'établissement, à l'exception d'images qui relèveraient strictement de votre vie personnelle.

De ce fait, la diffusion d'informations et de photos relevant de l'activité de l'établissement, de ses équipes, de ses usagers sur les réseaux sociaux et autres médias n'est pas admise. Vous pouvez encourir des poursuites pour atteinte à la vie privée ou à l'image de l'établissement.

**Droit de vote,** durant votre hospitalisation, vous pouvez voter par procuration. Renseignez-vous auprès du cadre du service.

**Directives anticipées** mentionnées à l'article L.1111- 1 s'entendant d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance. Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas à ce moment-là capable d'exprimer sa volonté. Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins dont votre personne de confiance.

**Dons d'organes,** en France, la loi de bioéthique de 2004 a instauré le principe de « consentement présumé ». Ainsi, tout individu est considéré après sa mort comme donneur de ses organes et de ses tissus s'il n'en a pas exprimé le refus de son vivant. Si vous ne souhaitez pas faire don de vos organes, vous devez vous inscrire sur le Registre National des Refus (R.N.R.). Celui-ci est obligatoirement consulté avant tout prélèvement.

Pour s'inscrire sur le RNR :

Par courrier :

Agence de Biomédecine - Registre National des Refus
1 avenue du Stade de France
93212 St Denis de la Plaine Cedex

Ou en ligne : www.registrenationaldesrefus.fr

Que vous soyez d'accord ou non pour faire don de vos organes, le plus important est d'en parler avec vos proches afin qu'ils puissent en témoigner sereinement, si la situation l'impose.

Si un patient majeur sous tutelle ne peut exprimer son consentement à la réalisation d'un acte médical, le médecin s'adresse à la personne chargée de sa protection.

Pour un mineur hospitalisé, une autorisation signée par l'autorités parentale est indispensable pour toute décision thérapeutique.

**Plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions,** si vous souhaitez transmettre des remerciements au personnel, n'hésitez pas à le faire oralement ou par écrit. Si vous pensez avoir subi un préjudice ou rencontrez un problème non résolu, vous pouvez adresser un courrier à la Directrice Générale de l'établissement qui vous répondra directement par écrit et pourra soumettre votre plainte à la CDU (Commission Des Usagers). Le cas échéant, un médiateur médical ou non médical de la commission pourra intervenir à la demande de la Directrice Générale ou à votre demande. Si vous le souhaitez, un représentant des usagers peut vous accompagner lors de cette médiation.

## Déclaration des événements indésirables associés aux soins.

**Utilisez le portail de signalement des effets indésirables : signalement.social-sante.gouv.fr**

En quelques clics, déclarez les événements sanitaires indésirables que vous suspectez d'être liés aux produits de santé. En fonction de la nature du produit concerné, la prise en charge sera faite par le réseau de vigilance correspondant (Médicament, dispositif médical,dispositif médical de diagnostic in vitro,plantes ou substances à effet psycho actif, produits sanguins ou cosmétiques ).

**Commission des usagers,** elle veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration continue de la qualité de la prise en charge des patients et de leur entourage.

Quels sont ses rôles ?

- Participe à l'élaboration de la politique menée par l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers,
- Est informée des événements indésirables graves et des actions,
- Reçoit toutes les remarques, réclamations ou plaintes des usagers adressées par écrit au Directeur du Centre de l'Arche,
- Reçoit les résultats d'enquête concernant l'évaluation de satisfaction des usagers,
- Ecoute les usagers désirant exprimer oralement leurs griefs,
- Analyse et répond dans les meilleurs délais par l'intermédiaire du Directeur de l'établissement.

Vous pouvez saisir la commission en adressant une lettre à la Direction ou en la déposant dans la boîte aux lettres à disposition près de l'accueil. Vous pouvez également vous renseigner auprès du cadre de santé de votre service. Les coordonnées des membres, les dates de réunion de la commission sont disponibles sur les panneaux d'information.

| **Liste des membres de la Commission des Usagers** | |
|---|---|
| Président de la Commission des usagers & Représentant des usagers suppléant | M. Rémy DUGAS - Représentant des usagers – AFM TELETHON - rdugas@afm-telethon.fr<br>Tél : 06.89.34.66.48 – Mail : remydugas@icloud.com |
| Représentant des usagers titulaire | M. Pierre BESNARD – UFC Que Choisir Pays de la Loire<br>Tél : 06.84.20.40.19 – Mail : pierre.besnard@orange.fr |
| Représentant des usagers titulaire | Mme Catherine WEISS – AFTC<br>Tél : 06.32.33.61.41 – Mail : catherine.ludet@orange.fr |
| Représentante des usagers suppléante | Mme Stéphanie SIMON – APF France Handicap<br>Tél : 07.78.56.51.64 – Mail : stephy72100@gmail.com |

| Liste des membres de la Commission des Usagers | |
|---|---|
| Vice-Présidente de la Commission des usagers | Mme Angélique BRILLARD – Directrice Générale |
| Médiateur médical titulaire | Dr Laurence MESNARD- LECOMPTE – Médecin chef de service |
| Médiateur médical suppléant | Dr Denis COLIN – Médecin |
| Médiateur non médical titulaire | Nathalie BARBET – Directrice des Soins |
| Médiateur non médical suppléante | Fabienne JAMOIS – Cadre de Santé |

**Associations,** plusieurs associations et bénévoles interviennent au Centre de l'Arche. Parmi lesquels : Arc En Ciel, Les Blouses Roses, les Jazz'Pi, Club Handi-basket de l'Epine, Club des aphasiques du Maine, Handisports de Maule AFTC 72, AFM.

Pour connaître les activités disponibles et les permanences des associations, n'hésitez pas à en formuler la demande auprès du cadre de santé de votre service d'hospitalisation.

**Bientraitance,** l'établissement est organisé pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et ou moral. Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter le cadre de santé du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

# VOS DEVOIRS

**Respect du règlement intérieur,** vous vous engagez, en entrant dans le centre hospitalier, à respecter les règles de vie en collectivité inscrites dans le règlement intérieur de l'Etablissement. Ce règlement intérieur est affiché dans les chambres. Tous les points inscrits dans ce règlement sont respectueux de vos droits et de la charte du patient hospitalisé.

A l'exception des chiens-guides d'aveugles et des chiens d'assistance pour lesquels des dispositions spécifiques sont prévues, aucun animal n'est accepté dans l'établissement

Par ailleurs, l'introduction d'alcool, de substances illicites et d'armes est strictement interdite. Toute action contraire clairement identifiée pourra faire l'objet d'une sortie anticipée prononcée par le Directeur ; l'exclusion peut être immédiate et sans appel.

**La lutte anti-tabac,** conformément au décret 2006/1386 du 15 novembre 2006, il est interdit de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif.

Tout l'établissement est non-fumeur ; un espace extérieur est réservé aux patients fumeurs, aux horaires fixés dans le règlement intérieur.

**La sécurité incendie,** pour la sécurité de tous, il est nécessaire que vous respectiez les consignes de sécurité données par les professionnels, formés pour faire face à une telle situation.

Des affichages relatifs à l'évacuation des locaux sont visibles dans chaque chambre et dans les parties collectives des bâtiments.

Vous devez également respecter les dispositifs de sécurité et de détection des fumées installés dans le centre. Toute éventuelle évacuation (exercice ou fait réel) devra s'effectuer dans le calme pour la sécurité de tous.

Si vous décelez des fumées, des odeurs suspectes, prévenez immédiatement le personnel.

*Les consignes :*

1. Restez dans votre chambre, ne cédez pas à l'affolement. Fermez soigneusement la porte pour éviter d'être incommodé par la fumée et les émanations toxiques.
2. Pour quitter votre chambre, attendez d'y être invité par le personnel.
3. N'empruntez pas les ascenseurs qui pourraient se bloquer et devenir dangereux en présence de fumée.
4. Ne revenez pas dans votre chambre sans en avoir été prié par le personnel.

**La charte du bon usage des ressources informatiques,** vous vous engagez à respecter l'intégrité des ressources virtuelles et physiques mises à votre disposition. Ne sont pas autorisées la manipulation sur des sites ou la sauvegarde de documents à caractère raciste, pédophile..., qui sont punissables par la loi n° 227-23 du Code Pénal. L'Etablissement se réserve le droit de prévoir des contrôles de traçabilité et/ou des restrictions d'accès, afin de garantir sa responsabilité juridique.

# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée

1. 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.

2. 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.

3. **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.

4. 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.

5. **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.

6. 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.

7. 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.

8. **La personne hospitalisée est traitée avec égards.** Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9. 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.

10. 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 de ce même droit.

11. 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 document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

**www.sante.gouv.fr**

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Édition Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006