

Livret d'accueil

CENTRE DE SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION • LES GLAMOTS

Centre de Soins de Suite et de Réadaptation Les Glamots

5 allée des Glamots,
16440 Roullet Saint-Estèphe

Tel. : 05 45 94 27 27
Fax. : 05 45 66 43 27
F. médical : 05 45 66 47 72
contactglamots@ardevie.org

www.ardevie.org



Accompagner
à chaque instant

Sommaire

P. 5	Bienvenue au Centre Les Glamots Édito Formalités administratives
P. 7	Au cours de votre séjour Vie au quotidien Hébergement et repas Vos visites Permissions médicales et transports Sortie à l'extérieur Associations partenaires
P. 11	Nos prestations supplémentaires Renseignements pratiques
P. 13	Règlement et consignes Le jour de votre sortie Hospitalisation de jour Charte du patient hospitalisé Vos droits, obligations et responsabilités
P. 16	Communication de votre dossier médical Dossier médical et données personnelles Mon espace santé Vos données informatisées
P. 18	La Commission des Usagers
P. 18	Organisation de l'établissement
P. 19	Description des activités médicales Les activités Tenues des professionnels
P. 21	Notes

Bienvenue au Centre Les Glamots

Établissement géré par l'association Ardevie,
association de loi 1901.

Éditorial

La Direction, les médecins et le personnel du Centre de Soins de Suite et de Réadaptation « Les Glamots » vous accueillent pour votre prise en soins et votre accompagnement.

Sur son site de Rouillet implanté au cœur du département de la Charente, à 10 km au Sud d'Angoulême et à 35 km de Cognac, intégré dans un domaine de 3 hectares, le Centre dispose au titre de ses autorisations en Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) :

- de **80 lits** permettant de recevoir des patients en hospitalisation complète,
- de **5 lits** d'hospitalisation complète dédiés pour les personnes en état de conscience altérée,
- de **30 places** en hospitalisation de jour (admission directe ou en relais de l'hospitalisation complète),

- des **compétences diversifiées** de professionnels de santé, dans le cadre d'une prise en charge globale pluridisciplinaire,
- **d'équipements performants** pour des soins spécialisés, répondant aux normes de qualité et de sécurité.

Ce livret d'accueil, rédigé à votre intention, vous servira de « guide » à l'intérieur du Centre.

Il est destiné à vous apporter informations et conseils pour faciliter votre séjour.

Nous vous proposons de le lire attentivement et de nous faire part de vos observations sur le questionnaire de sortie. Nous nous engageons à rendre votre séjour le plus profitable et agréable possible.



Le jour de votre entrée

Formalités administratives

Conditions d'admission :

Le CSSR « Les Glamots » est un établissement de santé privé d'intérêt collectif. Il est ouvert aux assurés sociaux de tous les régimes de Sécurité Sociale. La demande d'admission doit être adressée à l'établissement par le service d'hospitalisation d'origine (hôpital ou clinique) ou par votre médecin traitant ou un médecin spécialiste.

Lors de votre admission, veuillez vous munir :

- d'une **pièce d'identité** (carte nationale d'identité ou passeport),
- de la **carte Vitale ou de l'attestation de sécurité sociale ou d'une attestation d'affiliation** à un autre régime d'assurance maladie en cours de validité,
- de votre **carte d'affiliation à une mutuelle ou assurance complémentaire** s'il y a lieu (pour une prise en charge du ticket modérateur, du forfait journalier hospitalier et de la chambre particulière),
- de vos **ordonnances médicamenteuses personnelles**,
- de vos **informations médicales**.

Gestion de votre sécurité, et de votre identité

Afin de sécuriser votre identification tout au long de votre séjour et ainsi garantir la sécurité de vos soins, une photo d'identité sera prise par un agent d'accueil et intégrée dans votre dossier médical. Dans le cadre de l'hospitalisation complète, un bracelet d'identification vous sera remis. Si vous êtes en hospitalisation de jour, un tour de cou muni d'un badge permettra de vous identifier.

Gestion de la confidentialité

Si vous souhaitez que votre présence reste confidentielle vis-à-vis des personnes extérieures, vous pouvez demander la non-divulcation à l'agent d'accueil.





Au cours de votre séjour

Votre vie au quotidien

Accueil

L'agent d'accueil facilite vos formalités d'hospitalisation et complète avec vous (ou un proche) votre dossier.

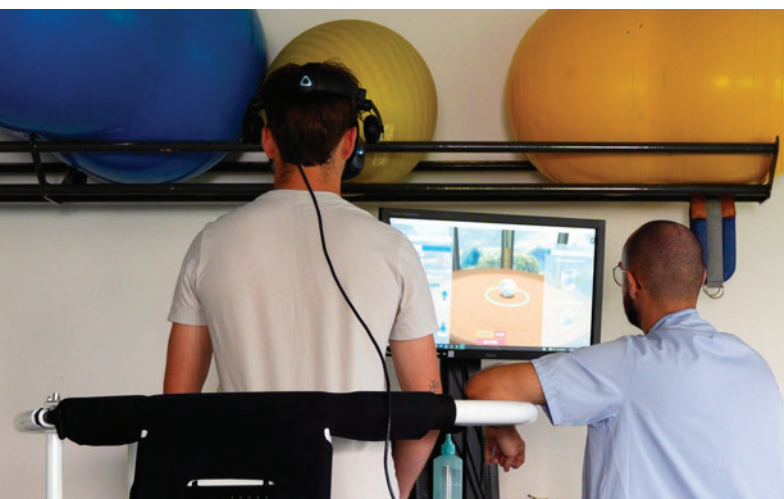
Elle est à votre disposition afin de vous renseigner, vous aider à résoudre les difficultés que vous pourriez rencontrer à votre arrivée et durant votre séjour. Pour joindre l'accueil de votre chambre composez le 9.

L'accueil est ouvert :

- du lundi au jeudi de **8h à 19h30**
- le vendredi de **8h à 19h**

Vos vêtements et linge

Prévoyez des affaires de sport ou vêtements souples, chaussures de sport, linge et nécessaire de toilette. Si la balnéothérapie est prescrite, prévoyez maillot de bain et bonnet de bain. En l'absence de solution personnelle, le nettoyage et le repassage de votre linge pourront être réalisés au sein de l'établissement. Il sera alors nécessaire de prévoir des vêtements résistants à un lavage à 40°C. Cette prestation sera à votre charge (tarif affiché à l'accueil).



Frais de séjour

Les frais d'hospitalisation comprennent : le prix de journée, le forfait journalier et éventuellement le supplément de la chambre particulière (Tarif affiché à l'accueil).

Le prix de journée est pris en charge :

Soit à 100 %, vous n'aurez rien à régler, si :

- votre séjour est en rapport avec votre affection longue durée ou ALD,
- ou à partir du 31ème jour d'hospitalisation,
- si vous avez bénéficié d'un acte avec un tarif supérieur à 120 € en lien avec votre admission au Centre,
- si votre séjour est en rapport avec un accident de travail ou une maladie professionnelle.

Soit à 80%, vous devrez, vous ou votre mutuelle, vous acquitter des 20% restants (ticket modérateur) durant les 30 premiers jours d'hospitalisation.

Pour nos patients mineurs, une chambre particulière pourra être accordée indépendamment d'une prise en charge administrative.



Votre hébergement

Hébergement et repas

Votre hébergement

Chaque chambre est équipée d'une salle d'eau avec lavabo, wc et douche.

Elle dispose :

- de la **climatisation** ou d'un **plancher chauffant rafraîchissant**,
- d'une **distribution d'oxygène**,
- d'un **système d'appel** dans la chambre et la salle d'eau, associé à un système d'interphone vous permettant de joindre en permanence le personnel infirmier,
- d'un **téléphone** par lit avec ligne directe,
- d'un **téléviseur** avec télécommande,
- d'un **lit médicalisé** à hauteur variable et commande électrique,
- d'une **armoire** fermant à clé.

Le branchement d'appareils électriques doit être demandé au service de soins.

Votre hébergement est proposé en chambre double ou chambre individuelle. Si vous souhaitez séjourner en chambre individuelle, une prestation supplémentaire vous sera facturée (tarif affiché à l'accueil).

Un coffre-fort est à votre disposition à l'accueil pour vos objets de valeur ou espèces. Nous vous invitons à ne conserver avec vous que le strict nécessaire.

Les renseignements sont disponibles à l'accueil.

Le Centre décline toute responsabilité en cas de vol ou de disparition d'objets appartenant à des personnes qui n'ont pas accompli cette formalité.

Vos repas

Sauf raisons médicales ou de service, les repas sont servis aux horaires suivants :

- **Petit-déjeuner** : de 8h à 8h30 en chambre
- **Déjeuner** : de 12h à 12h45 en salle à manger
- **Dîner** : de 19h à 19h45 en chambre

Des fontaines à eau sont à votre disposition en plusieurs points du site.

Les modalités des repas pourront être ajustées en fonction du contexte sanitaire. Nous vous demandons de respecter ces horaires.

Repas végétarien hebdomadaire

L'association Ardevie s'engage à appliquer les objectifs de la loi EGalim, complétée par la loi Climat et résilience, dans le cadre de sa démarche de prévention et de développement durable.

Il s'agit de tendre vers une **alimentation saine, sûre et durable pour tous**, tout en renforçant le bien-être animal et en veillant aux revenus des agriculteurs. Pour cela, il faut veiller à la **qualité et à l'origine des produits** et diversifier les sources de protéines.

Au CSSR, dans ce cadre, nous souhaitons sensibiliser les patients à une consommation suffisante de viande, en proposant un repas végétarien hebdomadaire. Ce repas apporte des protéines d'origine végétale, alternative équivalente aux protéines animales.

Vos visites

De 17h00 à 20h30 en semaine.
À partir de 11h00 les samedis, dimanches et jours fériés.

Les visites sont autorisées en semaine de 17h00 à 20h30 sauf autorisations particulières qui seront données en fonction de votre état de santé et votre planning de rééducation. Merci de vous adresser au cadre infirmier. Attention, pour le respect des personnes malades, quelques précautions sont à prendre pendant les visites :

- Respecter les horaires,
- Suivre les recommandations des équipes soignantes (hygiène, ne pas emmener de nourriture, ...).

Un salon, dans chaque service, vous permet de recevoir votre famille, sans déranger votre voisin(e).

Un repas pourra être servi à l'accompagnant de votre choix dans la salle à manger du Centre, uniquement le midi des week-ends et jours fériés.

Adressez-vous à l'accueil avant le vendredi midi si le repas est inclus dans un week-end ; ou 48 heures avant si le repas concerne un jour férié.

Les accompagnants ne peuvent pas passer la nuit dans l'établissement, ni prendre un repas en chambre, sauf exception médicale. Nous vous informons que des hôtels - restaurants sont situés à proximité du Centre. Pour toute autre question, n'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'accueil.

Permissions médicales et transports

Vos permissions médicales

Après accord de votre médecin, vous pouvez bénéficier de sorties week-end ou à la journée à but thérapeutique.

Votre demande est à formuler auprès du personnel infirmier, **le mardi soir au plus tard** pour le week-end suivant.

Pour les mineurs, l'autorisation écrite des deux parents est indispensable.

Vos transports

- **Pour vos permissions médicales :**
Votre état de santé nécessite un transport médicalement justifié (ambulance ou Transport Assis Professionnalisé), renseignez-vous auprès du secrétariat médical.
- **Pour les rendez-vous externes durant le séjour d'hospitalisation complète :**
Les transports sont organisés par le secrétariat médical et seront assurés par l'ambulancier désigné par l'établissement.
- **En hospitalisation de jour,** l'ambulancier de votre choix sera retenu.
- **Service STGA «Taxi Bus» :**
Un service de bus à la demande reliant CLAIX à LA COURONNE AUCHAN est mis à votre disposition par la STGA. Cette ligne fonctionne uniquement sur réservation. Inscription par téléphone au 05 45 65 25 35.

Pour plus d'informations, adressez-vous à l'accueil.

Sorties à l'extérieur

Toute sortie à l'extérieur de l'établissement est **soumise à une autorisation médicale préalable** ; la demande doit être effectuée auprès de l'équipe infirmière **au minimum 48h à l'avance**.

Associations partenaires

Différentes associations de bénévoles peuvent vous aider, notamment :

- AFTC (Association des Familles de Traumatisés Crâniens),
- Association les ANTILOPES 16 (utilisation de matériel de la salle d'activités physique adaptées),
- APF France Handicap (Association des Paralysés de France),
- Handisport,
- Sport Santé Charente.

Vos moments de détente

Des espaces dédiés vous sont réservés :

- Deux espaces détente,
- Un terrain de pétanque,
- Des distributeurs de boissons/collations, des jeux de société, un baby-foot, une table de ping-pong et des ordinateurs avec accès internet.





Nos prestations supplémentaires

Télévision

Toutes les chambres sont dotées de postes de télévision avec accès payant. Des informations, en rapport avec votre prise en charge et la vie de l'établissement sont disponibles sur le canal interne N°29 (TV Glamots). **L'utilisation des postes de télévision personnels n'est pas autorisée.**

Téléphone

Vous bénéficiez d'une ligne directe, votre numéro est le 05 45 94 ...

- Pour recevoir des communications téléphoniques, il suffit d'indiquer à votre correspondant le numéro de téléphone ci-dessus.
- Pour téléphoner à l'extérieur, composez le : 0..... + n° de votre correspondant (ceci est votre code confidentiel, afin d'éviter qu'il ne soit utilisé abusivement par d'autres personnes).

Cette prestation est payante (tarif disponible à l'accueil).
Le jour de votre sortie, la ligne téléphonique est interrompue à 8h30.

Scolarité et hospitalisation

Les enfants ou adolescents dont la scolarité est interrompue momentanément pour raison médicale peuvent recourir, sous certaines conditions, à un **service d'assistance pédagogique à domicile**.
Vous trouverez tous les renseignements nécessaires auprès du service social du Centre.

Accès internet et réseau Wi-Fi

L'établissement dispose d'un **réseau Wi-Fi dédié, d'accès gratuit** pour les patients. Pour se connecter, il faut s'adresser à l'accueil qui remet un code d'accès et un mot de passe.
Vous pourrez alors naviguer sur internet dans le respect des règles d'usage indiquées dans la charte d'utilisation du WIFI.



Renseignements pratiques

Services

Vous pouvez réserver **journaux et revues** auprès de l'accueil. Une **coiffeuse et une pédicure** sont à votre disposition au sein de l'établissement.

Renseignez-vous sur les tarifs et disponibilités auprès de l'accueil.

Le courrier des patients est distribué en chambre chaque matin de la semaine.

Faites-vous adresser votre courrier à :

Mme/M. Chambre N°...

CSSR « Les Glamots »

5, allée des Glamots

16440 Roulet St Estèphe

Votre courrier affranchi peut être acheminé par le centre du lundi au vendredi. **Vente de timbres à l'accueil.**

Cultes

Vous pouvez participer à l'exercice de votre culte avec la visite du ministre du culte de votre choix, sur demande de votre part, adressée au responsable infirmier ou à l'administration de l'établissement.

Ces dispositions ne contreviennent pas au respect du principe de laïcité qui prévaut dans l'établissement. L'expression des convictions religieuses ne doit en rien venir troubler le fonctionnement de l'établissement, des soins qui y sont prescrits ou dispensés.



Informations & hygiène



Consignes d'hygiène

Nous mettons à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le patient et leurs visiteurs. Le Centre veille particulièrement, selon la législation en vigueur, à la lutte contre les infections nosocomiales (infections contractées pendant l'hospitalisation).

Pour prévenir les risques d'infections :

- **Lavez-vous les mains régulièrement ou utilisez des solutions hydroalcooliques** à votre disposition.
- Les **plantes en pot sont interdites**. Seules les **fleurs coupées avec réserve d'eau intégrée** sont **tolérées** (pas de vase).
- **Il est interdit** pour un professionnel de santé et a fortiori pour un non professionnel de santé de **réaliser des soins dans l'établissement, non prescrits par l'un de nos médecins**.
- **Les animaux** (même petits !) **sont strictement interdits** dans l'enceinte de l'établissement, **à l'exception des chiens d'assistance**.
- Ne jetez pas vos déchets personnels ailleurs que **dans les contenants prévus à cet effet**.
- **Pour la sécurité de tous, respectez les consignes d'hygiène** spécifiques qui peuvent être mises en place.

Règlement et consignes

Consignes en cas d'incendie

Gardez votre calme et prévenez immédiatement le personnel présent. Fermez les portes et les fenêtres pour éviter les appels d'air.

En cas d'évacuation, suivez bien les consignes données par le personnel et les sapeurs-pompiers.

N'empruntez pas les ascenseurs et éloignez-vous des portes se trouvant dans les couloirs (fermeture automatique).

Règlement intérieur

Il est interdit :

- De fumer ou de vapoter dans les locaux du Centre.
- De consommer des boissons alcoolisées dans le Centre.
- De sortir du Centre sans autorisation.
- De stocker de la nourriture et des denrées périssables dans votre chambre.

Le règlement intérieur complet est à votre disposition à l'accueil.

Le jour de votre sortie

Vos démarches administratives Les formalités de sortie

La date de votre départ est fixée par le médecin responsable de votre séjour.

Le jour de votre départ, vous devez vous présenter :

- au secrétariat médical pour récupérer vos ordonnances et courriers de sortie,
- aux équipes soignantes pour remettre l'ensemble du matériel médical prêté au cours du séjour,
- à l'accueil et au bureau des admissions/facturation :

- pour restituer les clés de placard et la télécommande de télévision,
 - pour récupérer vos objets déposés au coffre-fort
- payer les sommes dues si nécessaire. Une facture acquittée vous sera fournie ainsi qu'un bulletin de situation,
- et nous remettre le questionnaire de satisfaction complété. Il sera pour nous un précieux indicateur de qualité pour améliorer notre mode de fonctionnement.

La Haute Autorité de Santé a mis en place un dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients nommé « e-Satis ».

Dans ce cadre, à la suite de votre séjour, si vous l'avez souhaité, vous recevrez un mail sécurisé incluant un questionnaire de satisfaction. Si vous demandez une sortie contre avis médical, il vous faudra signer une décharge dégageant l'établissement de toute responsabilité.

Hospitalisation de jour

Organisation de vos venues

Vous venez en hospitalisation de jour, un agent d'accueil/admission vous informera des différentes formalités relatives à votre séjour.

Aussi, à chaque venue, présentez-vous à l'accueil pour valider votre présence.

Si vous avez besoin d'un arrêt de travail, adressez-vous au secrétariat médical.

Vos transports

Si votre état de santé nécessite un transport approprié (ambulance, véhicule sanitaire...) **le médecin du centre, et lui seul**, vous délivrera un bon de transport. Le choix de l'entreprise de transport vous appartient. Si vous venez avec votre véhicule personnel, vous avez la possibilité de vous faire rembourser vos frais. Pour toutes les formalités, merci de vous adresser au secrétariat médical.



CHARTRE 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.

Vos droits & obligations



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 oeuvre 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.solidarites-sante.gouv.fr Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Vos droits, obligations et responsabilités

La personne de confiance

Votre personne de confiance que vous aurez désignée peut vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux. Ainsi elle pourra éventuellement vous aider à prendre des décisions et exprimer vos souhaits dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de nous en faire part. Dans ce cas, le médecin ou éventuellement, l'équipe de soins qui vous prend en charge, la consultera en priorité. L'avis recueilli auprès de la personne de confiance sera pris en compte par l'équipe médicale mais, en dernier lieu, c'est au médecin qu'il reviendra de prendre la décision. Vous pouvez aussi confier vos directives anticipées à votre personne de confiance. **La personne de confiance ne pourra obtenir communication de votre dossier médical sauf accord express de votre part.**

Qui puis-je désigner ?

Toute personne de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission. **La désignation doit se faire par écrit.** Vous pouvez changer à tout moment et, soit annuler votre désignation, soit remplacer la désignation d'une personne à une autre. Merci de nous retourner le formulaire (remis lors de votre admission) nous informant de votre décision.

Définition - Directives Anticipées

Ordonnance n°2020-232 du 11 mars 2020 – art. 5
« Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état de pouvoir exprimer sa volonté. Ces directives anticipées indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de la limitation ou l'arrêt de traitement. Elles sont révocables à tout moment. À condition qu'elles aient été établies moins de trois ans avant l'état d'inconscience de la personne, le médecin en tient compte pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement la concernant.

Un décret en Conseil d'Etat définit les conditions de validité, de confidentialité et de conservation des directives anticipées. » Si vous possédez des directives anticipées merci d'en informer l'équipe médicale, ou si souhaitez en rédiger, un formulaire vous est remis lors de votre admission et sera transmis à l'infirmière de votre service pour archivage. Vous avez la possibilité d'aborder ce sujet en vous adressant au médecin responsable de votre prise en charge.

Déclarer un évènement indésirable associé aux soins

Si vous estimez être victime d'un dommage lié à vos soins, vous avez la possibilité de le déclarer via le portail de signalement <https://signalement.social-sante.gouv.fr/> ou par écrit à l'établissement afin de **prévenir et limiter ces risques.**

Vos responsabilités

L'établissement est un lieu recevant du public, où chacun se doit de respecter, en tous lieux et en toutes circonstances, les lois et le règlement intérieur, aussi bien vis-à-vis des autres patients que du personnel.

Plus particulièrement, nous vous invitons à :

- être courtois et poli avec le personnel qui vous prend en charge ;
- respecter l'interdiction de fumer, y compris la cigarette électronique, dans les locaux.

Il est interdit d'introduire dans l'établissement de l'alcool, des produits stupéfiants, des objets ou produits dangereux ou prohibés par la loi.

Vous devez également :

- préserver le repos de vos voisins en limitant les nuisances sonores liées à la télévision ou à la radio, le nombre de visiteurs, en respectant les horaires de visite et en faisant preuve de discrétion et de civisme,
- veiller à votre hygiène corporelle et à une tenue vestimentaire décente.

Nous avons tous des droits mais également des devoirs, agissons ensemble pour le respect mutuel : la vie de tous en sera facilitée ! Notre établissement est un **lieu de soin, où le respect des droits et de la dignité de chacun est essentiel** : aucun comportement ou propos à caractère raciste, sexiste ou discriminatoire n'y est toléré envers les patients comme envers les professionnels.

Communication de votre dossier médical

Dossier médical et données personnelles

En dehors d'une mesure judiciaire, tout patient ou toute personne habilitée souhaitant accéder aux informations relatives à la santé d'une personne hospitalisée au Centre doit en **faire la demande par courrier écrit au Directeur**, y compris pour les expertises. À réception, celui-ci s'assurera de la recevabilité de la demande.

Seules sont communicables, sauf avis contraire écrit du patient, les informations formalisées suivantes (art. R 1111-1 à art. R 1111-7 du code de la santé publique) :

- La lettre du médecin qui est à l'origine de la consultation ou de l'admission.
- Les motifs d'hospitalisation.
- La recherche d'antécédents ou de facteurs de risque.
- Les conclusions de l'évaluation clinique initiale.
- Le type de prise en charge prévu et les prescriptions effectuées à l'entrée.
- Les informations relatives à la prise en charge en cours d'hospitalisation.
- Le consentement écrit du patient pour les situations où ce consentement est requis.
- Les informations relatives aux soins infirmiers ou paramédicaux.
- Les correspondances échangées entre professionnels de santé.
- Le compte-rendu d'hospitalisation et la lettre rédigée à l'occasion de la sortie.
- La prescription de sortie et les doubles d'ordonnance de sortie.
- La fiche de liaison infirmière.

La consultation des informations demandées pourra se faire sur place, dans les délais

prescrits (huit jours à réception de la demande ou deux mois si les informations remontent à plus de cinq ans) et sur rendez-vous organisé par le secrétariat médical, sous la responsabilité du médecin qui assure ou fait assurer l'accompagnement du demandeur.

Toute copie papier ou tout envoi de document fait sur requête du demandeur s'effectuera aux conditions suivantes (art.L 1111-7 du code de la santé publique) :

- Gratuité pour les 3 premières copies,
- 0,6 euros au-delà,
- Coût d'affranchissement éventuel,
- Règlement immédiat ou d'avance.

Mon Espace Santé (Dossier Médical Partagé – DMP)

L'alimentation du Dossier Médical Partagé (DMP) est obligatoire et systématique sauf si vous souhaitez vous y opposer pour motif légitime, à évoquer avec le médecin référent de votre séjour. Votre consentement pour la consultation de votre DMP, par les professionnels de santé, sur la durée de votre séjour, sera recueilli à votre arrivée.



Vos données informatisées

L'accès à vos données informatisées

L'ensemble des informations relatives au traitement et aux soins qui vous ont été délivrés, est rassemblé dans un dossier personnalisé, dont le contenu est couvert par le secret médical.

Le dossier est, à l'issue de votre hospitalisation, conservé par l'établissement pendant 20 ans.

En cas de nécessité, sa consultation serait possible par tout médecin désigné par vous à cet effet.

NOUS VOUS INFORMONS :

→ Que les données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la Loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.

→ Que ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret médical.

→ Certaines de ces données peuvent être pré-analysées par de l'Intelligence Artificielle embarquée dans le dispositif (Exemple : l'électrocardiogramme), puis elles sont contrôlées par le médecin.

→ Que vous disposez d'un droit d'accès et de rectification et que ce droit s'exerce, le cas échéant, auprès du médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement, directement ou par l'intermédiaire du praticien ayant constitué votre dossier.

→ Que vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées par la Loi.

La protection de vos données personnelles

Conformément à la réglementation et dans le cadre de sa mission, le CSSR Les Glamots s'engage à protéger et sécuriser les données personnelles que vous nous confiez, données nécessaires à votre prise en charge. Ces données sont traitées par des professionnels autorisés de l'établissement qui sont soumis au secret professionnel. Les données peuvent être transmises à des professionnels partenaires de l'établissement, selon les règles de traitement du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Les données de votre dossier sont conservées pendant 20 ans (Article R. 1112-7 du Code de la Santé Publique). Conformément au RGPD, vous disposez de droits sur les traitements de vos données.

Pour exercer vos droits sur vos données personnelles, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données (DPD) de l'association ARDEVIE, à l'adresse mail suivante : DPD@ardevie.org
L'association Ardevie déploie dans ses établissements une **politique de sécurité de son système d'information**, selon les recommandations ministérielles, de la Haute Autorité de Santé et de l'assureur en matière de cybersécurité.



La Commission Des Usagers (CDU)

La Commission Des Usagers veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Un registre est à votre disposition pour notifier votre demande ou réclamation : vous serez alors reçu par un médiateur. **Pour saisir cette commission, vous pouvez les joindre par mail :**

→ représentants.usagersCSSR@ardevie.org

→ ou adresser un courrier à l'attention du Directeur.

Une fiche jointe à ce livret vous donne des précisions complémentaires à ce sujet.

Les représentants des Usagers

Ils ont vocation à défendre vos intérêts, en veillant au respect de vos droits et en contribuant à l'amélioration de votre accueil et celui de votre entourage, et de votre prise en soins.

Vos plaintes et réclamations seront portées à leur connaissance.

Vous trouverez la liste des membres de la commission des usagers affichée à l'accueil.

Le référent handicap « patients »

Interlocuteur privilégié pour les patients en situation de handicap, le référent « handicap patients » a pour mission de favoriser l'accès aux soins, d'accompagner les parcours de prise en charge et de veiller à l'adaptation de l'accueil et des soins spécifiques à chaque patient ; en coordination avec les équipes médico-soignantes.

Un référent handicap a été désigné au niveau du CSSR. Il se tient à disposition pour les questions relatives à vos besoins dans le cadre de votre séjour au CSSR Les Glamots.

Pour le contacter, veuillez-vous rapprocher de l'accueil de l'établissement.

Organisation de l'établissement

Démarche qualité et gestion des risques

Notre établissement est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité.

Le rapport de certification, effectué par la Haute Autorité de Santé, est consultable sur demande à l'accueil.

Les résultats de l'évaluation de la satisfaction des usagers sont consultables sur les panneaux d'affichage.

Les indicateurs réglementaires sont disponibles sur notre site internet et annexés sur feuillet joint au présent livret.





Description des activités médicales

Les activités

Au titre de ses autorisations en Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) l'établissement réunit les compétences nécessaires pour un projet thérapeutique individualisé. Les indications d'admission sont donc diversifiées et font l'objet d'un examen au cas par cas. L'établissement a passé des conventions de partenariat avec la plupart des hôpitaux et cliniques du département ; il est également en relation avec les CHU de la région.

Neurologie

- Accident Vasculaire Cérébral (AVC)
- Traumatisme crânien
- Lésion médullaire
- Lésions neurologiques périphériques
- Pathologie dégénérative : Parkinson, sclérose en plaques

Orthopédie

- Suite de prothèses d'épaule, de genou, de hanche
- Cervicalgie, lombalgie
- Algoneurodystrophie

Traumatologie

- Traumatisme des membres, du rachis
- Pathologies d'épaule opérée et non opérée
- Mains traumatiques

Amputés

- Traumatiques
- Vasculaires : artérite

Soins de suite

- Autres affectations médicales non traumatiques
- Orthopédie

Unité de soins dédiée aux personnes en état de conscience altérée

Unité accueillant et traitant des patients en état de conscience altérée (état végétatif chronique et état pauci-relationnel). Le Centre Les Glamots dispose de 5 lits.

Consultations externes

Plus de 1000 consultations sont réalisées chaque année par l'équipe de médecins spécialisés en Médecine Physique et de Réadaptation (MPR). Ces consultations, demandées par le médecin traitant ou un médecin spécialiste, sont facturées par l'établissement sur la base des tarifs de responsabilité de l'assurance maladie. Elles peuvent s'intégrer dans un cadre de coopération entre établissements de santé.

Soins externes

L'établissement propose également des séances de soins externes en kinésithérapie et en orthophonie dans le cadre de prises en charge non réalisées sur le territoire en cabinet libéral.

Équipe mobile de réadaptation

C'est une unité pluridisciplinaire qui a pour objet, sur un territoire défini, de faciliter le retour ou le maintien dans son lieu de vie d'une personne en situation de handicap temporaire ou prolongé.

Tenues des professionnels

Alliant hygiène, confort et praticité, les tenues professionnelles sont adaptées aux exigences de chaque intervention. Elles facilitent la mobilité, assurent une reconnaissance immédiate et garantissent des conditions optimales pour accompagner les patients en toute sécurité.

Médecin



Infirmier(ère)



Aide-Soignant



Aide-Soignante



Rééducateur



Agent de nettoyage



Cuisinier(ère)



Agent de restauration

