

Livret d'accueil du patient



CHARTRE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Intégralité de la charte à retrouver sur le site Handidactique.org





Bienvenue



Vous venez d'arriver à Bel-Air pour bénéficier d'un programme de prise en charge adapté et coordonné par une équipe spécialiste de la Médecine Physique et de Réadaptation. Nous vous souhaitons la bienvenue.

Vous trouverez dans ce livret toutes les informations utiles vous permettant de faciliter votre hospitalisation.

Les équipes pluridisciplinaires se tiennent à votre disposition tout au long de votre prise en charge pour vous écouter et répondre à vos éventuelles interrogations.

La qualité étant au cœur de nos préoccupations, nos professionnels mettront tout en œuvre pour vous satisfaire durant votre séjour. N'hésitez pas à les solliciter si besoin.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un bon rétablissement.

La Direction

Sommaire :

- 2 *Présentation du Pôle*
- 3 *Votre arrivée*
- 4 *Votre programme de soins*
- 5 *Votre séjour*
- 6 *Des équipes à votre service*
- 7 *Vous orienter*
- 8 *Votre sortie*
- 9 *Vos droits*



Présentation du Pôle



- Le Pôle Bel-Air, géré par la Croix-Rouge française, est situé au milieu d'un magnifique parc boisé de 30 hectares. Il réunit 3 établissements :
- Le **SMR Bel-Air**, établissement sanitaire privé d'intérêt collectif.
 - **L'Intervalle**, Centre d'Accueil de Jour pour personnes cérébrolésées qui accueille à la journée les personnes porteuses d'une lésion cérébrale acquise brutalement.
 - **L'Equipe Mobile** pour traumatisés crâniens qui accompagne les personnes cérébrolésées sur les départements de l'Indre, l'Indre-et-Loire et du Loir-et-Cher.

Rattachées au SMR Bel-Air, l'Unité Comète de réinsertion professionnelle, l'équipe mobile MPR et l'équipe HAD-R vous accompagnent dans votre parcours de soins, notamment à l'issue de votre hospitalisation.

Vous venez d'être admis.e au Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation Bel-Air.

Reconnu comme centre expert, le SMR Bel-Air est un établissement de référence sur la région Centre Val-de-Loire. Sa capacité d'accueil est de 99 lits d'hospitalisation complète répartis sur quatre unités : **Amboise, Chenonceau, Villandry et Beauregard**. Une unité d'hospitalisation de jour d'une capacité de 30 places accueille des patients en ambulatoire pour des séances de rééducation.



> Accueil

L'hôtesse d'accueil est à votre disposition pendant tout votre séjour **du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30**.

A votre arrivée, elle vous guide vers **le bureau des admissions, ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h**.

> Admission

L'admission est demandée par votre médecin traitant référent ou votre médecin spécialiste. Un dossier médical d'admission est à leur disposition.

Afin de faciliter les démarches administratives, vous devez vous munir des pièces suivantes :

- Votre pièce d'identité (carte d'identité, passeport, titre de séjour).
- Votre carte d'assuré social (carte vitale ou attestation).
- Votre carte d'affiliation à une mutuelle.
- Le bulletin de situation attestant d'une précédente hospitalisation.
- En cas d'accident du travail, l'imprimé spécial établi par votre employeur.

Prise en charge

Votre séjour est pris en charge par votre organisme d'assurance maladie. Le forfait journalier hospitalier reste à acquitter, sauf exonérations spécifiques. Nous assurons les démarches auprès de votre mutuelle afin d'obtenir la prise en charge partielle ou intégrale de ces frais et ce, en fonction de votre contrat. *Si vous souhaitez plus de renseignements, n'hésitez pas à vous adresser au service des admissions.*

Bracelet d'identification

A votre arrivée dans l'établissement, et afin de garantir votre identification et la sécurisation de votre prise en charge tout au long de votre séjour à Bel-Air, un bracelet vous est posé par le personnel soignant qui vous accueille. Toutefois, vous avez la possibilité de demander que ce bracelet vous soit retiré. Dans ce cas, vous devez impérativement informer l'équipe de soins qui vous prend en charge. Après accord médical, l'équipe vous fera signer le formulaire de refus et procédera à son retrait.



Personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre (article L 1111-6 du code de la santé publique).

Votre personne de confiance sera consultée par l'établissement ou le service qui vous prend en charge dans le cas où vous ne seriez pas à même d'exprimer votre volonté. Elle pourra assister aux entretiens médicaux afin de participer aux démarches vous concernant, sans se substituer à vos décisions. Si vous n'avez pas désigné de personne de confiance à votre entrée, vous pouvez le faire à tout moment en complétant le formulaire disponible auprès du service des admissions. Vous pouvez également changer de personne de confiance ou mettre fin à sa désignation à tout moment. Plus d'informations auprès du cadre de santé de votre unité de soins.

Personne à prévenir

Il s'agit du nom et des coordonnées de la ou des personnes qu'il faudra prévenir dans le cas d'un transfert à l'hôpital ou dans le cas d'une urgence de soins.

Dépôt d'espèces et objets de valeur

Pensez à redonner à vos proches ce dont vous n'avez pas besoin durant votre séjour. Si vous conservez des objets de valeur, argent, chéquier, carte bancaire..., veillez à les déposer dans le coffre de votre chambre. Pour toute autre opération de dépôt, merci de vous rapprocher du service des admissions. Attention, l'établissement n'est pas tenu pour responsable de la perte ou du vol de tout objet ou espèces.

> Hospitalisation de jour

Quelques précisions si vous êtes admis.e en HJ

L'unité d'hospitalisation de jour se situe au rez-de-chaussée. Le premier jour, merci de vous rendre au secrétariat médical de l'hospitalisation de jour, même si vous sortez juste d'hospitalisation complète.

Merci de signaler à chaque venue votre arrivée et votre départ à un soignant du service. Si vous ne pouvez pas venir, ou en cas de retard, veuillez contacter le standard au 02 47 42 43 44.

Un médecin référent de l'établissement assurera votre suivi médical. Si besoin, votre médecin traitant pourra le contacter. En cas d'urgence nécessitant une hospitalisation complète, vous serez transféré.e dans un établissement en mesure de vous assurer les soins nécessaires.

Les soins sont généralement dispensés de 9h à 16h30. La planification des soins est déterminée par le cadre de santé de l'unité. Les médicaments du midi vous sont distribués par l'infirmier(e) du service. Ceux du matin et du soir sont à votre charge. Pour les repas, il vous sera demandé de remplir une feuille de « non-goûts » qui tiendra compte de vos habitudes alimentaires. L'aide-soignante du service reste à votre disposition pour prendre en compte vos éventuelles modifications.

> Programme de soins

L'objectif de la Médecine Physique et Réadaptation est de prévenir ou réduire les situations de handicap.

Votre programme

est personnalisé et construit dans une dynamique de coopération entre tous les personnels de rééducation – réadaptation – réinsertion, vous-même et votre entourage. Une première consultation médicale a lieu dès votre entrée. Ensuite, des réunions de synthèse permettent de faire évoluer les objectifs de prise en charge et votre famille peut être conviée à ces rencontres.

À tout moment, vous pouvez demander à rencontrer votre médecin. Votre médecin traitant référent est systématiquement informé de votre arrivée à Bel-Air.

La permanence des soins

est assurée 24 heures/24 par les infirmiers(es), les aides-soignants(es) et par une surveillance médicale continue. Lors des sorties thérapeutiques à domicile vous devez, en cas d'urgence, joindre votre médecin généraliste ou le médecin de garde de votre secteur ; il contactera le médecin d'astreinte de Bel-Air si nécessaire.

Des consultations médicales multidisciplinaires

sont proposées par notre équipe de médecins spécialistes dans les différents domaines d'expertises : neuro-urologie, neuro-orthopédie etc...

Pour chacune de ces consultations, vous pouvez utiliser notre service gratuit de rendez-vous en ligne Doctolib. 

Un service social

est à disposition sur indication médicale. Il vous oriente et vous accompagne dans vos démarches afin de faciliter votre sortie.

Une unité d'insertion socioprofessionnelle Comète

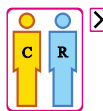
peut vous accompagner dans votre retour à la vie active en proposant des conseils et des solutions adaptées à votre situation.



L'hygiène

Le Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS) définit la politique d'hygiène de l'établissement et contribue à son amélioration. Cette instance consultative pluridisciplinaire a pour but de définir les actions à mener pour prévenir les infections nosocomiales. L'établissement est doté d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) qui intègre le CLIAS et met en place des audits, évaluations.... liés à l'hygiène.

Il est également associé au réseau des hygiénistes du Centre RHC-CPIAS (Centre d'appui pour la Prévention des Infections Associées aux Soins de la région Centre Val-de-Loire). Pour réduire le risque infectieux, des mesures particulières peuvent vous être demandées ainsi qu'aux personnes qui vous rendent visite.



Comment repérer ces mesures ?

Un pictogramme bleu ou jaune est placé au-dessus du numéro de chambre. Il invite les visiteurs à s'informer auprès de l'infirmière des mesures de protection à appliquer.

En outre, pour limiter les risques :



- Les animaux sont formellement interdits dans l'ensemble de l'établissement.
- Les plantes en pot sont interdites dans les chambres.
- Les fleurs coupées sont autorisées.



La douleur

Tout au long de votre séjour, les équipes s'engagent à soulager au mieux votre douleur qui peut altérer votre qualité de vie et vos capacités à mener votre rééducation réadaptation.



Démarche Qualité

Le SMR mène une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Il a obtenu le label « Vous accueillir » attestant d'un accueil de qualité de ses usagers.

Il est certifié par la Haute Autorité de Santé (H.A.S.). Vous pouvez accéder au dernier rapport de certification et aux indicateurs qualité nationaux sur le site de l'HAS, Qualiscope.



> Prestations hôtelières

Les chambres

Elles sont attribuées par les cadres de santé du service en accord avec les médecins et sont équipées d'une salle de bain, de wc, d'un coffre-fort individuel, d'un téléviseur Smart TV et d'un accès internet wifi (prestations tv et wifi payantes).

La chambre particulière est payante. Le service des admissions fait une demande de prise en charge auprès de l'organisme d'assurance complémentaire. Dans le cas où cette prestation n'est pas prise en charge ou prise en charge à un montant inférieur au tarif en vigueur, les sommes dues sont à votre charge. En cas de difficulté de paiement, si vous souhaitez tout de même bénéficier d'une chambre individuelle, vous pouvez faire une demande d'échelonnement du paiement du forfait chambre particulière auprès du service admissions après accord de la Direction.

Les tarifs sont disponibles sur simple demande auprès de l'accueil et/ou du service admission/facturation.

La restauration

Tous les repas sont préparés en interne par l'équipe restauration. En tant qu'établissement éco-responsable, Bel-Air est engagé dans la démarche « Mon Restau Responsable » et participe ainsi à la mise en place d'une dynamique pour une alimentation saine et durable. Les repas sont servis en chambre ou en salle de restaurant, selon l'autonomie de chacun. Un menu est établi chaque semaine. A votre admission, il vous sera demandé de remplir une feuille de «non-goûts» qui tiendra compte de vos habitudes alimentaires. Un agent de service restauration reste à votre disposition pour prendre en compte vos éventuelles modifications.



Les horaires de repas sont les suivants :



Petit déjeuner	7h30
Déjeuner.....	12h
Dîner en chambre.....	18h
Dîner en salle de restaurant.....	18h30

Les visiteurs qui le souhaitent peuvent déjeuner avec vous à la salle de restaurant ; merci de réserver auprès de l'accueil.

Sécurité alimentaire

Tous les produits (origine et qualité) entrant dans la composition des menus sont contrôlés pour garantir une parfaite sécurité. Pour respecter les obligations sanitaires et réglementaires, il est **formellement interdit** d'apporter des denrées périssables de l'extérieur.

Le linge

L'établissement ne fournit pas de linge personnel ni de linge de toilette. Prévoyez donc pour votre séjour des vêtements amples, confortables et non fragiles, une paire de chaussures de sport, un maillot de bain ainsi qu'un nécessaire de toilette. **L'entretien du linge est à votre charge. Toutefois, l'établissement peut en assurer l'entretien sur facturation.**





Comment téléphoner à vos proches ?

vous devez acheter des unités téléphoniques auprès de l'hôtesse d'accueil.

- Vous ne pouvez pas revendre vos unités.
- Vous ne pouvez pas être remboursé, sauf cas d'indisponibilité du système.
- C'est un forfait téléphonique. Les taxes sont décomptées conformément à la réglementation.
- Vous ne pouvez utiliser vos unités que pendant la durée de votre séjour.

Pour être appelé par vos proches

- Transmettez à votre entourage le numéro de téléphone qui vous a été attribué pour vous joindre directement.
- Pour obtenir le standard, il faut composer le 9.
- L'hôtesse d'accueil peut vous indiquer la situation de votre compte.

Si vous ne souhaitez pas acheter de carte

Vous pouvez uniquement recevoir des communications extérieures.



Le courrier

Est distribué en chambre par le service animation du lundi au vendredi. Pour faciliter son acheminement, merci à vos correspondants d'indiquer votre unité d'hospitalisation. Vos courriers recommandés ou mandats sont à retirer au service accueil. Pour vos envois, une boîte à lettres est à votre disposition dans le hall d'accueil ; la levée se fait du lundi au vendredi à 15 heures.

L'adresse à communiquer à vos correspondants est :

SMR Bel-Air
Unité :
37390 LA MEMBROLLE-SUR-CHOISILLE



La télévision

Sur le téléviseur de votre chambre, deux chaînes sont mises à votre disposition gratuitement même si vous n'avez pas souscrit de location. **Sur le canal 70, retrouvez la chaîne de diffusion interne. Le canal 3 vous donne quant à lui accès aux informations régionales de France 3.**

> Autres prestations

La coiffeuse



La coiffeuse est présente un après-midi par semaine. Les rendez-vous sont à prendre auprès de l'accueil. Les tarifs sont affichés à l'entrée du salon et disponibles à l'accueil ainsi que sur les panneaux d'affichage situés dans les différentes unités de soins.

La boutique



Une boutique de produits d'hygiène et de confort est mise à disposition au service animation, du lundi au vendredi. Les produits proposés et leurs tarifs sont disponibles auprès de l'animation.

La vie spirituelle



Un service d'aumônerie catholique est également présent dans l'établissement le mardi après-midi. Plus d'informations à retrouver sur le dépliant « les cultes à Bel-Air » et/ou à la Maison des Usagers.

> Les visites

Horaires



Les visites sont autorisées tous les jours **de 13h à 21h** mais ne doivent en aucun cas gêner le programme d'activités et de soins. Nous vous déconseillons la présence de jeunes enfants.

> Respect de la vie collective

Le SMR Bel Air est un établissement de soins. Chacun veillera à respecter le calme et le silence nécessaires au repos des patients en particulier le soir dès 21h et la nuit.

> Transports

Bus



La ligne 51 dessert Bel-Air tous les jours, sauf le dimanche et jours fériés. Plus d'informations auprès de l'accueil.

Taxis



Pour les personnes à mobilité réduite, des taxis privés adaptés peuvent être appelés par l'hôtesse d'accueil. La course reste à votre charge.

> Sécurité incendie

Consignes



Nous vous remercions de respecter le matériel de lutte contre l'incendie (extincteurs, portes coupe-feu...). Évitez d'utiliser des prises multiples. Signalez toute situation anormale au personnel : odeur de fumée, début de feu, lueur inhabituelle...

Si vous êtes témoin d'un début d'incendie, ne paniquez pas, alertez. Nos équipes sont formées à la sécurité incendie.

> Autres

Alcool / Tabac / Substances illicites

L'introduction d'alcool et de substances illicites est rigoureusement prohibée.



Il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement (y compris la cigarette électronique). **Une zone dédiée aux fumeurs est à votre disposition place des Tilleuls.**

Objets perdus ou trouvés

S'adresser au service accueil.

Vidéoprotection



Le site de Bel-Air bénéficie d'un système de vidéoprotection afin de garantir la sécurité des biens et des personnes.

Photographies



Il est interdit de prendre des photographies dans l'établissement sans autorisation.

Téléphone portable



Les appels téléphoniques et/ou vidéo via le téléphone portable ou l'utilisation d'internet sont interdits en présence des professionnels de l'établissement et dans les locaux communs. Le téléphone sans fil des professionnels utilise une fréquence compatible avec les dispositifs médicaux.



Tout au long de votre séjour, vous allez rencontrer et être pris en charge par différents professionnels identifiés par leur tenue et/ou leur badge.

L'établissement participe à la formation des professionnels de santé et accueille des stagiaires. Vous pouvez refuser leur présence pendant vos soins.

➤ Les différents professionnels qui concourent à votre prise en charge :

Aide-soignant - aide médico-psychologique

Il contribue à la prise en charge des personnes en effectuant des soins visant à répondre aux besoins d'entretien et de continuité de la vie et à compenser une diminution de l'autonomie.

Animateur

Il accompagne le patient dans sa réadaptation sociale en utilisant les activités éducatives, culturelles, sociales et de loisir à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement.

Assistante sociale

Elle est à l'écoute du patient dès son admission et propose conseils, accompagnement ou prise en charge sociale tout au long du séjour. Ses missions couvrent tous domaines sociaux en vue du retour ou maintien à domicile ou en structure et de la réalisation du projet de vie.

Cadre de santé

Il est en charge de la gestion des soins, des ressources humaines, de la gestion financière du budget des services de soins, et de l'encadrement des équipes et responsables d'équipe au sein d'une unité.

Diététicien

Il assure la prise en charge diététique des patients. Il participe ainsi à leur éducation diététique par le biais de consultations individuelles et/ou collectives et d'animation de séances pratiques.

Équipe « Comète »

L'unité d'insertion socioprofessionnelle accompagne les patients en situation de handicap dans leur retour à la vie active en proposant des conseils et des solutions adaptées à leur situation.

Ergothérapeute

Il sollicite les fonctions déficitaires et les capacités résiduelles des personnes en situation de handicap pour maintenir ou acquérir un maximum d'autonomie dans l'environnement familial, social et professionnel, mais aussi mobilier, immobilier et urbain.

Infirmier

Il analyse, organise et participe à des actions de prévention et d'éducation à la santé.

Masseur-Kinésithérapeute

Il évalue les déficits et les séquelles du patient afin d'établir un bilan diagnostique. Par les soins de rééducation et la réadaptation, il tente de restaurer l'autonomie préexistante du patient ou de lui redonner une nouvelle autonomie dans son environnement.

Médecin de Médecine Physique et de Réadaptation (MPR)

Il est le spécialiste qui a pour rôle de coordonner et d'assurer la mise en application de toutes les mesures visant à prévenir ou réduire, au minimum inévitable, les conséquences fonctionnelles, physiques, psychologiques, sociales et économiques des déficiences et incapacités. Il établit le diagnostic et coordonne le projet de soins des patients avec toute l'équipe de rééducation – réadaptation – réinsertion.





Orthophoniste

Par des actes de rééducation appropriés aux incapacités et aux potentialités de chacun, il favorise la communication verbale et non verbale, prend en charge les troubles de la mémoire et de l'attention ainsi que les troubles de la sphère oro-bucco-faciale tels que les troubles de la déglutition, afin de donner à la personne handicapée un maximum d'autonomie dans ses interactions avec autrui.

Orthoprothésiste

Il assure la fabrication et l'adaptation des appareillages nécessaires à la rééducation et à la réadaptation des patients.

Personnel administratif

(accueil, admissions, secrétariats médicaux, bureau RH, finances, qualité, direction...)

Il concourt à la gestion économique, organisationnelle et financière de l'établissement.

Personnel maintenance

Il participe aux travaux, opérations de maintenance, entretien des bâtiments, des espaces verts et contribue à la sécurité de l'établissement.

Personnel restauration

Il assure notamment l'élaboration des repas en respectant les contraintes diététiques.

Personnel hygiène et lingerie

Les agents d'hygiène assurent l'entretien des locaux en veillant au respect des procédures d'hygiène. Le service lingerie assure quant à lui l'entretien du linge et des locaux de la lingerie conformément aux protocoles et procédures d'hygiène et de sécurité.



Pharmacien

Il assure l'approvisionnement et la distribution des médicaments et du matériel médical dans les différents services de soins après analyse des ordonnances.

Préparateur en pharmacie

Il assure la distribution des médicaments et du matériel médical pour les services de soins.

Professeur en Activités Physiques Adaptées

Il propose, organise et anime des activités physiques et/ou sportives sur prescription médicale. Il conçoit et organise des programmes d'intervention adaptés aux différentes pathologies et possibilités motrices du patient.

Psychologue - neuropsychologue

En fonction de sa spécialité, il participe au soutien psychologique du patient et de son entourage, effectue des bilans et contribue à sa stimulation et son bien-être, notamment par des techniques de relaxation thérapeutique.

Psychomotricien

Il évalue et prend en charge la rééducation des troubles du développement psychomoteur ou des désordres psychomoteurs au moyen de techniques de relaxation dynamique, d'éducation gestuelle, d'expression corporelle ou plastique et par des activités rythmiques, de jeu, d'équilibration et de coordination.

> Le parking et les accès extérieurs

Le parking est partagé en 3 zones et comprend **165 places gratuites** dont 5 réservées pour les Personnes à Mobilité Réduite. Nous invitons donc vos visiteurs et vous-même à utiliser l'un des emplacements disponibles sur notre site.



Le stationnement devant le hall d'accueil est strictement interdit (réservé exclusivement aux ambulances, véhicules pour transport sanitaire et taxis et dépose minute).

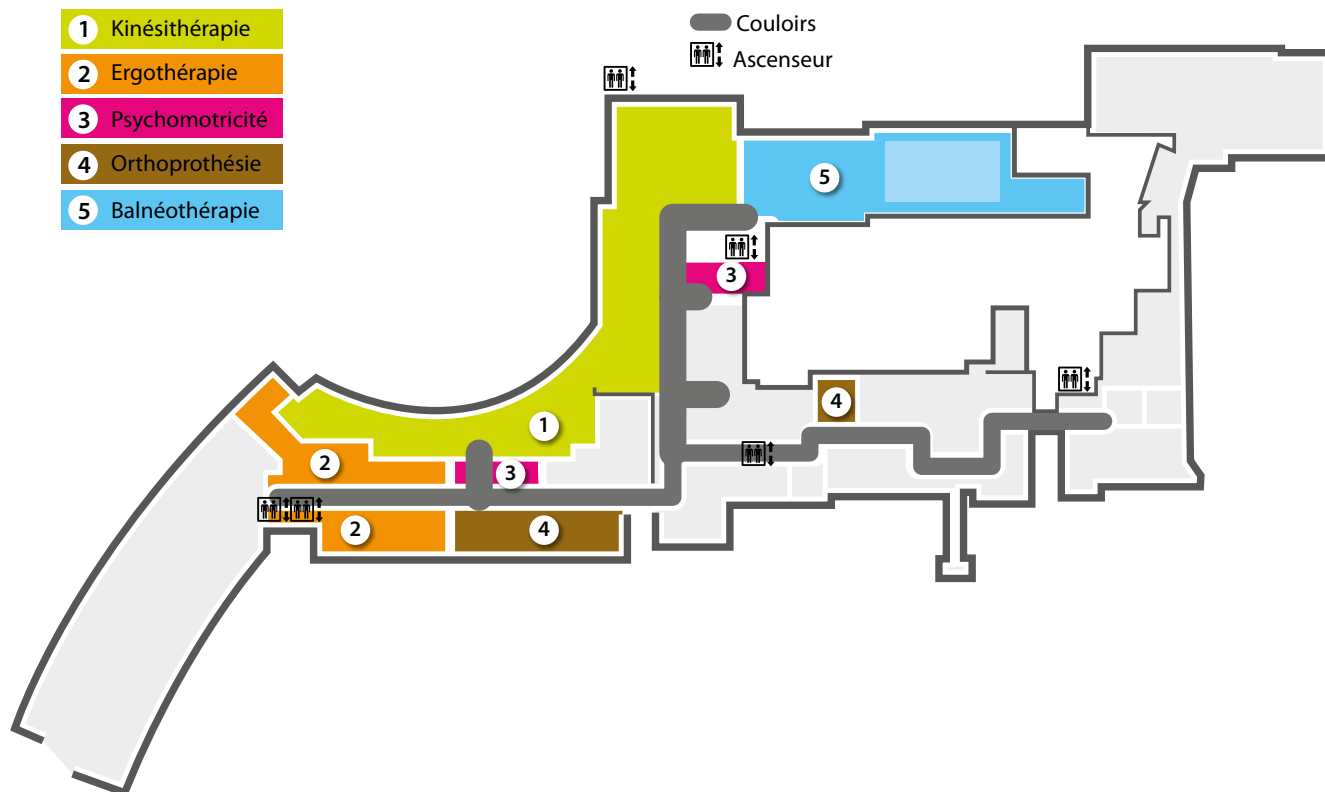
> Les locaux

Afin de faciliter vos déplacements tout au long de votre séjour, nous vous invitons à vous repérer grâce aux plans que vous pouvez retrouver ci-après qui sont également disponibles dans les chambres et les unités de soins.

Rez-de-jardin :

Légende :

- 1 Kinésithérapie
- 2 Ergothérapie
- 3 Psychomotricité
- 4 Orthoprothésie
- 5 Balnéothérapie



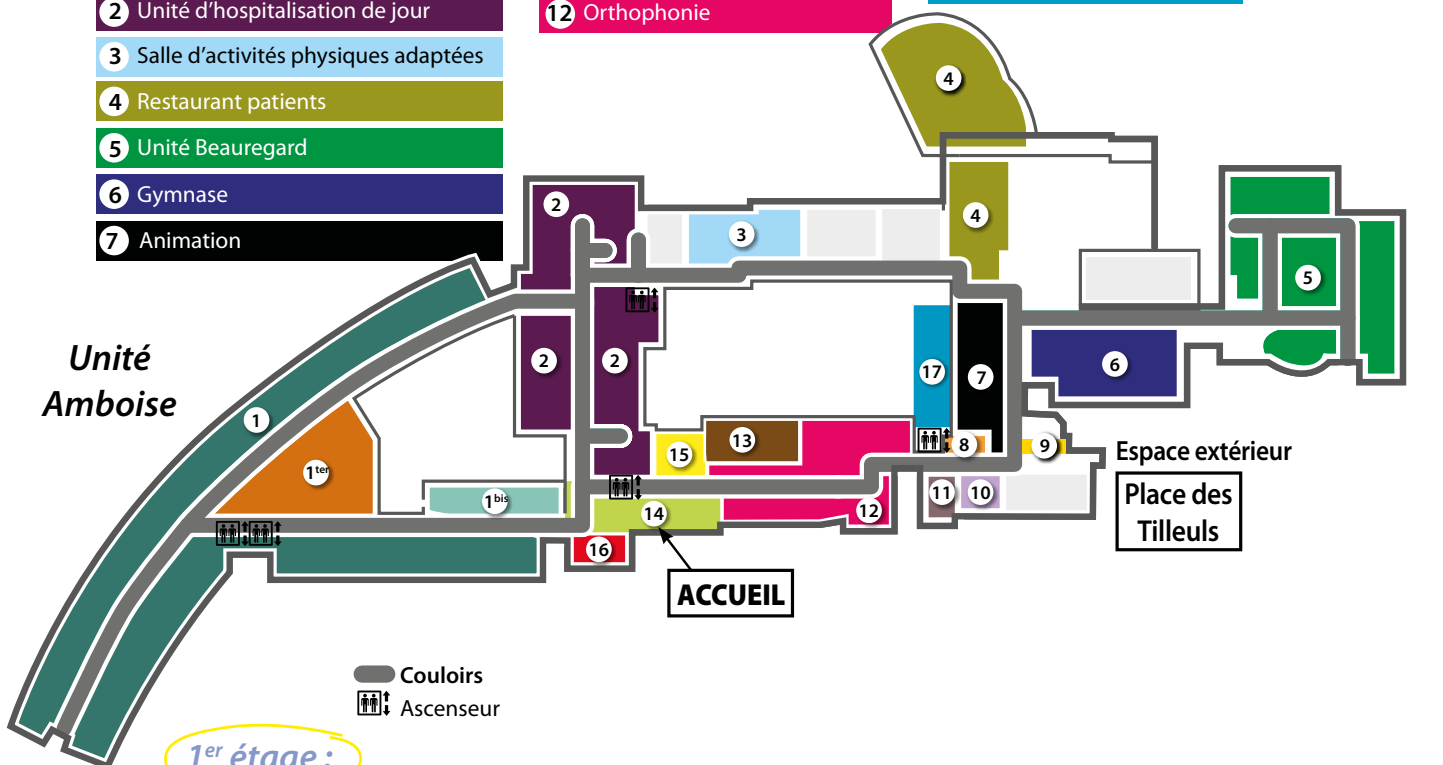
Rez-de-chaussée :

Légende :

- 1 Unité Amboise
- 1^{bis} Petit réfectoire Amboise
- 1^{ter} Poste soins Amboise
- 2 Unité d'hospitalisation de jour
- 3 Salle d'activités physiques adaptées
- 4 Restaurant patients
- 5 Unité Beauregard
- 6 Gymnase
- 7 Animation

- 8 Salon de coiffure et esthétique
- 9 Diététicienne
- 10 Psychologue Neuropsychologue
- 11 Bibliothèque
- 12 Orthophonie

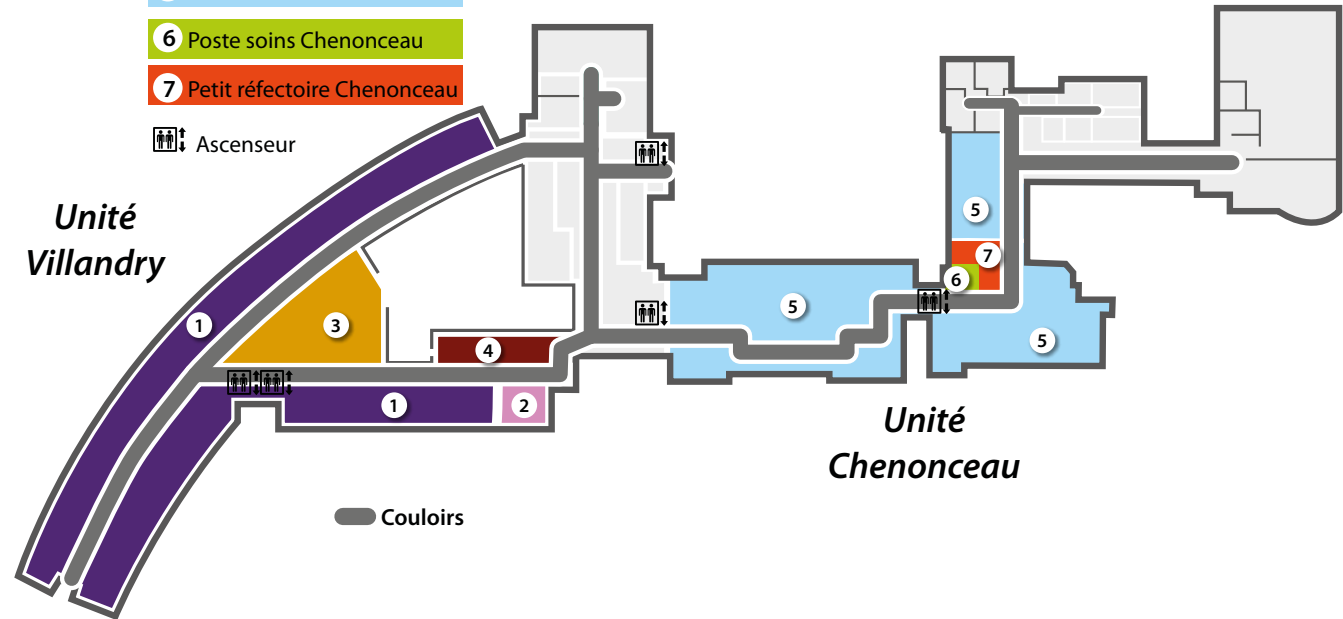
- 13 Comète
- 14 Accueil
- 15 Admissions
- 16 Maison des Usagers (MDU)
- 17 Cour animation



1^{er} étage :

Légende :

- 1 Unité Villandry
- 2 Douche filiforme
- 3 Poste soins Villandry
- 4 Petit réfectoire Villandry
- 5 Unité Chenonceau
- 6 Poste soins Chenonceau
- 7 Petit réfectoire Chenonceau





> Sorties du week-end thérapeutique

Sur avis médical, vous avez la possibilité de regagner votre domicile le samedi à partir de 10 heures en fonction de votre planning de soins pour un retour le dimanche avant 20 heures. Si vous souhaitez effectuer une sortie, rapprochez-vous du médecin et/ou du cadre de santé de votre unité. Le transport est à organiser avec votre entourage.

> Modalités de sortie

Le médecin fixe la date de votre sortie. Votre départ est organisé en début d'après-midi après que le bureau des admissions vous ait remis vos documents de sortie. Pour la continuité de vos soins, un compte-rendu médical est envoyé à votre médecin traitant ainsi qu'au médecin qui vous a adressé à Bel-Air.

Le jour de votre départ, n'oubliez pas de :

- Récupérer vos effets personnels dans votre chambre, y compris dans votre coffre-fort individuel
- Vous rendre au service des admissions pour régler les dernières modalités administratives
- Restituer auprès du personnel soignant le matériel prêté au cours de votre séjour
- Récupérer vos médicaments personnels.



> Questionnaire de sortie

Dans le but de nous améliorer, nous vous invitons à répondre au questionnaire de satisfaction avant votre sortie de l'établissement et à le remettre au cadre de santé, à l'accueil ou dans les boîtes aux lettres des unités. Vous pouvez également partager votre expérience, si vous le souhaitez, en déposant un avis en ligne sur Google.

La Haute Autorité de Santé a également mis en place un dispositif de recueil de votre satisfaction : e-Satis.

Si vous avez communiqué votre adresse mail à votre arrivée au service des admissions, vous recevrez un lien, à votre sortie, sur votre boîte mail, afin de répondre au questionnaire national e-Satis.

Les résultats sont publics et consultables à tout moment sur le site de la H.A.S., Qualiscope.



> Système d'information

Notre établissement dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion du dossier des patients. Ces informations peuvent, le cas échéant, servir à réaliser des travaux statistiques à l'usage de l'établissement ou des autorités publiques.

Les informations recueillies au cours de votre séjour, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe chargée de vous accueillir.

Conformément à l'article 38 de la loi du 06/01/1978, vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant dans les conditions fixées par l'article.

> L'accès au dossier médical



Vous avez la possibilité d'accéder à votre dossier en adressant une demande écrite au directeur de l'établissement, accompagnée du formulaire de demande (disponible au bureau des admissions) et des pièces justificatives. A réception, votre dossier vous sera communiqué dans les délais légaux.

> La Non Divulgarion de présence



A votre arrivée, vous pouvez demander au service des admissions à ce que votre présence au sein de l'établissement ne soit pas divulguée. Les appels téléphoniques et les visites seront alors filtrés par notre service d'accueil.

> Le droit à l'image



Votre prise en charge peut nécessiter la captation d'images : photographies, vidéos... à des fins médicales et/ou thérapeutiques ou encore dans un but pédagogique. Vous disposez du droit de vous opposer à toute utilisation ou diffusion de ces images en dehors de votre prise en charge sur le formulaire de captation d'image complété à votre admission.

> Directives anticipées

Conformément aux articles L.1111-4, L.1111-11 à 1111-13 et R.1111-2, R.1111-17 à R.1111-20 du Code de la Santé Publique et à l'arrêté du 3 août 2016 (extraits de la loi dite loi Léonetti), vous pouvez rédiger des directives anticipées pour le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Vous y indiquerez les souhaits relatifs à votre fin de vie qui concernent les conditions de la limitation ou de l'arrêt de votre traitement.

Un modèle est intégré à ce livret. Le médecin peut, à votre demande, au moment d'insérer le document dans votre dossier médical, faire figurer, en annexe de ces directives, que vous êtes en état d'exprimer votre volonté et qu'il vous a délivré toutes les informations appropriées.



> La Commission des Usagers (CDU)

Cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches. Elle contribue également, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la qualité et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Plus d'informations disponibles dans le document joint à ce livret « CDU Commission des Usagers ». **La liste des Représentants des Usagers (RU) est également affichée dans votre chambre, à l'entrée de la MDU et est consultable sur la chaîne de diffusion interne canal 70.**



> La Maison des Usagers (MDU)

C'est un lieu d'accueil, d'écoute, d'échange et d'information pour les usagers et leurs proches. Des animations thématiques sur des sujets de santé publique y sont organisées chaque mois par les différentes associations partenaires et/ou les professionnels. Le planning est à retrouver par voie d'affichage.

> Plaintes et réclamations / Evènements indésirables



Si un motif d'insatisfaction apparaît quant à votre prise en charge, nous vous invitons à en faire part directement et sans délai au cadre de santé de votre unité qui mettra à votre disposition un formulaire de déclaration d'évènement indésirable.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pourrez adresser votre réclamation à la direction de l'établissement qui vous proposera de rencontrer un médiateur.

> Médiation

En cas de litige, vous pouvez recourir à un médiateur de la consommation pour tenter de résoudre le différend à l'amiable :

ANM Consommation - 2, rue de Colmar - 94300 Vincennes
www.anm-conso.com - contact@anm-conso.com

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.



SMR Bel-Air

Bel-Air - 37390 LA MEMBROLLE-SUR-CHOISILLE

Tél. 02 47 42 43 44 - Fax médical : 02 47 42 43 37

www.belair.croix-rouge.fr  

SIÈGE SOCIAL :

98, rue Didot 75694 PARIS CEDEX 14



**CROIX-ROUGE
FRANÇAISE**

**SOINS MÉDICAUX
& RÉADAPTATION**

Bel Air