

Livret d'accueil

Centre de Soins de Suite et de Réadaptation
Le Château



SECOURIR, ACCOMPAGNER, RECONSTRUIRE
La Fondation de l'Armée du Salut



► Lettre d'accueil de la direction et des équipes

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue au Centre de Soins de Suite et de Réadaptation « Le Château », et vous remercions de votre confiance.

La mission de l'établissement est d'assurer la continuité des soins que vous avez reçus à l'hôpital ou à la clinique et de vous accompagner vers un retour à l'autonomie.

Durant votre séjour, vous bénéficierez d'un accompagnement personnalisé dans un environnement agréable, paisible et convivial. Les professionnels de l'établissement seront attentifs à vos besoins, à vos capacités et à vos aspirations et élaboreront avec vous un projet individualisé de prise en charge globale incluant non seulement des soins médicaux et paramédicaux, mais aussi un soutien psychologique et une prise en charge sociale (si nécessaires) qui faciliteront l'organisation du retour à domicile ou l'orientation vers un établissement adapté. Un service d'aumônerie est à votre disposition pour vous accompagner dans votre spiritualité.

Nous nous engageons à vous apporter toute notre compétence professionnelle et à concrétiser les trois missions de la Fondation de l'Armée du Salut :

« Secourir, Accompagner, Reconstruire »

Ce livret d'accueil a été préparé à votre attention et à celle de vos proches. Il a pour but de répondre à votre besoin d'informations et de vous donner tous les renseignements nécessaires à la compréhension de votre prise en charge dans notre établissement.

A l'approche de votre départ, nous vous inviterons à nous faire part de vos observations et propositions d'amélioration, en renseignant le « questionnaire de sortie ».

Tous nos vœux de prompt rétablissement vous accompagnent.

La direction

► Un lieu chargé d'histoire

Au 12^{ème} siècle on découvre qu'il existe une source d'eau chaude à Saint Georges les Bains et qu'elle a de multiples propriétés et vertus. On constate, quelques siècles plus tard, que des thermes existaient à l'époque gallo-romaine car des vestiges sont retrouvés le long de la rivière du Turzon. Tout au long des siècles, le lieu est fréquenté par d'illustres personnages (Madame de Grigny, fille de Madame de Sévigné, le lieutenant Bonaparte, en garnison à Valence en 1785). En 1858, de nouveaux bassins sont aménagés et le succès de la station thermale ne se dément pas.

En 1889, le docteur Chalvet, praticien à Valence, fait édifier un grand hôtel appelé « Le Belvédère » accueillant une quarantaine de patients en cure thermale. Au début du XX^{ème} siècle, la station thermale décline.

En 1921, l'Armée du Salut achète cette grande bâtisse et l'utilise comme lieu de vacances pour jeunes filles. « Le Belvédère » est alors rebaptisé « Le Château ».

Durant la seconde guerre mondiale, « Le Château » accueille les enfants et les femmes de prisonniers de guerre.

Au début des années cinquante, « Le Château » reprend une activité de soins et devient une maison de repos, puis au fil des années une maison de convalescence et se repositionne dans les années 90 dans une activité de soins de suite et de réadaptation polyvalents (1998). L'établissement développe alors sa médicalisation, un savoir-faire de qualité et une sécurité des soins conforme aux exigences requises. Aujourd'hui, il s'inscrit parfaitement dans la filière d'aval des établissements de court séjour (hôpitaux et cliniques).



Après la Seconde Guerre mondiale, le " Château " accueille aussi des jeunes filles orphelines.



Dans les années 30, l'ancien établissement thermal, dont l'origine remonte au XII^e siècle, accueille des colonies de vacances.

1. La mission de l'établissement 5

2. Le personnel qui vous entoure 6

L'équipe de direction

L'équipe médicale

L'équipe paramédicale

L'équipe d'accompagnement psychologique et social

D'autres professionnels participent à votre séjour

- L'équipe administrative
- L'équipe hôtelière
- L'équipe de restauration
- L'équipe logistique et technique
- Les stagiaires

3. L'admission 9

La pré-admission

L'admission

- L'admission administrative
 - La confidentialité
 - La personne de confiance
 - La désignation de la ou des personne(s) à prévenir
 - Les directives anticipées
- L'admission dans le service infirmier
 - Le traitement informatisé des données

4. La prise en charge médicale et paramédicale 13

Le consentement éclairé

La communication et la conservation du dossier médical

Les personnes majeures sous tutelle

L'information sur la santé

5. Le séjour	17
La chambre	
Les repas	
Le linge	
Les règles d'hygiène	
L'usage du tabac	
L'usage de substances illicites	
Le courrier	
Les prestations de bien-être et de confort	
- Le coiffeur	
- Le pédicure/podologue	
L'intervention des bénévoles	
- L'aumônerie	
- L'animation	
L'entourage	
Les sorties temporaires	
Les visites	
Les moyens de stationnement	
6. La sortie	23
Les frais de séjour	
Le transport	
7. Les droits et devoirs du patient	25
Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions	
Le questionnaire de sortie	
Les enquêtes de satisfaction	
8. La qualité de la prise en charge et la sécurité des soins	28
L'hygiène et la prévention des infections nosocomiales	
La qualité, la gestion des risques et les vigilances sanitaires	
La lutte contre la douleur	
L'éthique et la bientraitance	
Le développement durable	
9. La certification	33
La certification HAS	
La certification de la Fondation de l'Armée du Salut	
10. La conduite à tenir en cas d'incendie	34
Lexique / Sigles	36

► La mission de l'établissement

Le centre de soins de suite et de réadaptation « Le Château » est un établissement de santé privé à but non lucratif géré par la Fondation de l'Armée du Salut
En savoir plus : www.armeedusalut.fr

Plus exactement, c'est un établissement de santé privé d'intérêt collectif (ESPIC) selon la loi du 21/07/2009 dite « Hôpital, patients, santé et territoires ».

L'établissement est agréé pour dispenser des Soins de Suite et de Réadaptation polyvalents (SSR). Il accueille des hommes, des femmes et des couples. Sa capacité d'accueil est de 50 lits en hospitalisation complète.

Sa mission est d'assurer la continuité des soins médicaux et de rééducation-réadaptation de patients atteints de pathologies diverses et de répondre à l'objectif de proximité des prises en charge par rapport au lieu de vie des personnes accueillies.

L'établissement est soumis à la procédure de certification (démarche qualité en continu) délivrée par la Haute Autorité de Santé (HAS), et au contrôle budgétaire et technique de l'Agence Régionale de Santé (ARS).

En savoir plus sur l'établissement : www.armeedusalut.fr/etablisements/le-chateau



► Le personnel qui vous entoure

L'équipe de direction :

Un directeur assure la gestion administrative, financière et technique de l'établissement, ainsi que la gestion des ressources humaines, l'élaboration du projet d'établissement et des objectifs annuels. Il met en œuvre les orientations stratégiques de la Fondation. Il veille à la stricte application et au respect des dispositifs législatifs et réglementaires.

L'adjoint de direction, professionnel de santé, est responsable des soins, mais également coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins. Il est chargé de la relation avec les usagers.

L'équipe de direction participe aux différentes instances et groupes de travail mis en place au sein de l'établissement pour assurer l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité, dans le cadre de la prise en charge des patients.



L'équipe médicale :

L'activité médicale est sous la responsabilité de deux médecins généralistes, capacitaires en gériatrie. Ils sont présents du lundi au vendredi et assurent des astreintes médicales 24 h/24 h et 7 j/7 j.

Les médecins reconnaissables à leur blouse blanche et identifiés, sont garants de la qualité et de la sécurité des soins. Ils veillent à l'élaboration du dossier médical et communiquent l'information médicale au patient (ou à la personne de confiance désignée) lorsque celui-ci en fait la demande.

L'équipe paramédicale :

La surveillance et les soins sont assurés par une équipe pluridisciplinaire. Les infirmières, les aides soignantes et le masseur-kinésithérapeute portent une tenue de travail blanche (tunique et pantalon) et sont identifiées. L'équipe soignante est composée :

- d'une **infirmière coordonnatrice** chargée du suivi de votre projet individualisé. Elle reste à votre disposition tout au long de votre séjour.
- d'**infirmiers/ères** qui dispensent les soins prescrits par les médecins et surveillent votre état de santé. Ce sont aussi vos interlocuteurs privilégiés pour assurer votre confort et être à votre écoute.

- d'**aides soignantes** qui assurent les soins d'hygiène et de confort, et répondent à vos besoins.

- d'un **masseur-kinésithérapeute** qui assure des soins de rééducation, de drainage, de massage... lors de séances individuelles ou qui intervient collectivement pour animer une activité de remobilisation à la marche.

Des professionnels de santé libéraux interviennent aussi dans la prise en charge des patients :

Le **pédicure-podologue** est présent deux fois par mois. Le patient s'inscrit auprès du service infirmier pour bénéficier de soins, qui seront à sa charge (*cf. tarifs affichés dans le hall de l'établissement*).



La **diététicienne** participe au Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) et y apporte son expertise. Ce comité réunit tous les professionnels impliqués dans la prise en charge nutritionnelle des patients. La diététicienne anime également des ateliers lors de la semaine de sensibilisation sur un thème de santé publique que l'établissement organise chaque année.

L'équipe d'accompagnement psychologique et social

La prise en charge psychologique et sociale s'inscrit dans l'approche globale du patient proposée en Soins de Suite et de Réadaptation.

La **psychologue** (identifiée par un badge) peut apporter un soutien au patient et à son entourage, en mettant à sa disposition un espace de parole et d'écoute neutre pour favoriser et accompagner l'expression de ses interrogations et de ses angoisses. Les difficultés actuelles et passées peuvent être travaillées. Pour les patients qui le désirent, la psychologue les orientera à leur sortie vers les psychologues libéraux ou les structures de soins psychologiques de la région.

L'**assistante sociale** (identifiée par un badge) accompagne le patient et ses proches dans l'organisation de la sortie de l'établissement, afin qu'elle se déroule dans les meilleures conditions. Cette aide peut prendre la forme d'un entretien unique au cours duquel l'assistance sociale informera et conseillera le patient (éventuellement ses proches) sur ses droits et les démarches à entreprendre. Pour les patients les plus démunis ou isolés, l'accompagnement peut aussi englober plusieurs actions (la mise en place d'aides humaines au domicile du patient, le financement des aides (APA, AAH, mutuelle...), la recherche d'un logement ou d'une structure d'hébergement...).

D'autres professionnels participent à votre séjour :

L'**équipe administrative** : deux secrétaires médicales se partagent la permanence du secrétariat (bureau des entrées). Toutes les questions relatives à l'admission administrative, au règlement du séjour (forfait hospitalier, ticket modérateur) et aux prestations annexes (ouverture d'une ligne téléphonique et prépaiement des communications, achat de protections urinaires, réservation d'un repas pour vos visiteurs...) sont gérées par cette équipe.

L'**équipe hôtelière** : les agents de service hospitalier portent une tenue bleue et assurent le bio-nettoyage des locaux et la distribution des repas en chambre (pour le petit déjeuner) et en salle à manger (déjeuner et dîner).

L'**équipe de restauration** : les repas sont cuisinés sur place. La cuisine est traditionnelle. Pour chaque repas, le menu est unique. Cependant, les régimes imposés par les pathologies ou par des valeurs éthiques sont respectés.

L'**équipe logistique et technique** : les agents d'entretien veillent au bon fonctionnement et à la sécurité de l'établissement ainsi qu'au confort de votre chambre.

Les **stagiaires** sont accueillis au sein de l'établissement dans le cadre de leurs études (étudiants infirmiers ou aides soignants...).

Tous les intervenants sont soumis à l'obligation de discrétion sur tout ce qui a trait à l'activité de l'établissement et dont ils peuvent avoir connaissance dans l'exercice de leurs fonctions. Les professionnels de santé ainsi que l'aumônier sont soumis au secret professionnel.



La pré-admission

La demande d'admission est effectuée par le service dans lequel vous êtes hospitalisé, par le biais du site internet d'orientation personnalisée TRAJECTOIRE.

Les personnes qui ne sont pas hospitalisées peuvent solliciter un séjour dans notre centre par l'intermédiaire de leur médecin traitant. Celui-ci adresse alors un formulaire d'admission qui peut leur être fourni par le secrétariat de l'établissement.

Les demandes d'admission sont étudiées chaque jour, du lundi au vendredi par les médecins et les membres de l'équipe soignante présents. Une réponse est transmise au service hospitalier prescripteur, au plus tard dans les 48 h.

L'admission

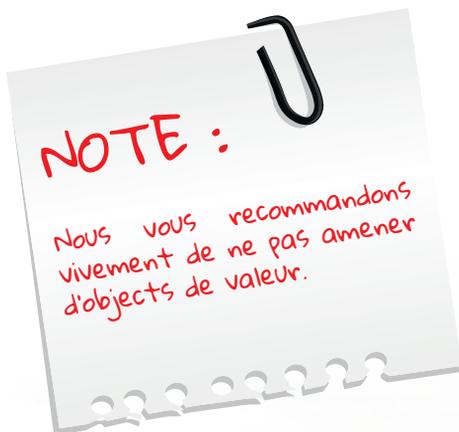
Les documents nécessaires à l'admission sont les suivants :

- la carte Vitale ou l'attestation d'ouverture de droits ;
- une pièce d'identité (carte nationale ou passeport) en cours de validité ;
- **ou** un titre de séjour si vous êtes étrangers ;
- **ou** la carte européenne si vous êtes un ressortissant de l'Union Européenne ;
- la carte de mutuelle à jour de vos cotisations. Si vous n'avez pas de mutuelle ou si vos droits sont épuisés, un chèque de caution correspondant à 30 jours de forfait hospitalier vous sera demandé ;
- **ou** l'attestation de bénéficiaire de la Couverture Maladie Universelle (CMU) en cours de validité ;
- votre feuille d'accident du travail ou de maladie professionnelle si vous êtes dans ce cas ;
- le bulletin de situation de l'hôpital de provenance (sauf si vous venez du domicile).

- L'admission administrative

Les documents cités ci-dessus sont à remettre à la secrétaire médicale qui établit votre dossier administratif. Ensuite, deux prestations vous sont proposées :

- l'ouverture d'une ligne téléphonique personnelle. Vous devez vous acquitter d'un règlement pour la location de l'appareil et effectuer un prépaiement pour émettre des communications. Sans ce prépaiement, vous pouvez uniquement recevoir des appels.
- le dépôt au coffre d'effets ayant une valeur marchande tels que argent, bijoux, carnet de chèques, carte de crédit, pièces d'identité... Les objets déposés au coffre du bureau des admissions sont listés sur un registre. Le patient signe le registre et reçoit également un reçu de dépôt visé par la secrétaire. Vous pouvez retirer vos effets tous les après-midis, du lundi ou vendredi.



- La confidentialité

Vous pouvez demander que votre présence ne soit pas divulguée durant votre séjour. Dans ce cas, la secrétaire médicale vous demandera de renseigner l'imprimé concernant les « Règles de confidentialité ».

- La personne de confiance

(cf. article L 1111-6 du code de la santé publique)

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 dans les décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

- La désignation de la ou des personne(s) à prévenir

Vous pouvez désigner une (des) personne(s) à prévenir en cas de nécessité, qui peut être celle que vous avez désignée comme Personne de confiance ou être une (des) personne(s) différente(s). Elle(s) ne dispose(nt) d'aucun droit particulier, à l'inverse de la Personne de confiance. Elle(s) est (sont) simplement informée(s) de votre situation si nécessaire.

- Les directives anticipées *(cf. article L 1111-11 du code de la santé publique)*

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives manuscrites, dûment libellées avec votre état civil complet, datées et signées par vous-même, peuvent autoriser le médecin, dans le cadre d'une procédure collégiale, à limiter ou cesser tout traitement dès lors que sa poursuite relèverait d'une obstination déraisonnable.

Si vous souhaitez en savoir plus sur « les directives anticipées », une fiche d'information exhaustive est disponible au secrétariat.

- L'admission dans le service infirmier

Après toutes ces formalités administratives, vous êtes accueilli par une aide soignante qui vous accompagne dans votre chambre et vous aide à vous installer. Si votre état de santé vous le permet, une visite des locaux vous est proposée.

L'infirmière procède ensuite à la constitution de votre dossier de soins, à partir des documents provenant du service de l'hôpital et des informations orales que vous lui communiquez.

La visite du médecin dans votre chambre termine votre admission. Cette visite a pour but d'échanger des informations sur votre état de santé, votre dépendance, vos besoins... et d'établir votre dossier médical.

Le dossier patient comprend le dossier de soins infirmiers, le dossier médical et le dossier paramédical. Il est désormais totalement informatisé.

Si vous êtes porteur d'un appareil dentaire ou d'une prothèse auditive, veuillez le signaler à l'aide soignante ou à l'infirmière. Une boîte spéciale sera mise à votre disposition. Évitez de ranger votre appareil dans du papier ou dans un mouchoir en le posant sur la table de nuit ou autre mobilier de la chambre au risque de l'égarer.

○ Le traitement informatisé des données

Des renseignements administratifs et médicaux vous concernant sont traités par informatique. Conformément à la Loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectifications à vos informations nominatives. Parmi ces informations, celles qui présentent un caractère médical sont protégées par le secret médical.

Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification. Dans ce cas, nous vous demandons de vous adresser aux secrétaires médicales, au bureau des entrées.

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 à l'article 38 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 précitée.

► La prise en charge médicale et paramédicale

Les soins infirmiers sont donnés dans la salle de soins, sur rendez-vous et principalement le matin. Certains soins peuvent être effectués en chambres (si difficulté de mobilité).

Les actes de rééducation se déroulent toute la journée. Un rendez-vous vous est donné par le masseur-kinésithérapeute.

La visite du médecin s'effectue une fois par semaine (cf. affichage du jour et du nom du médecin dans les couloirs). Lors de cette visite, le médecin, l'infirmière qui l'accompagne et vous-même pourrez échanger sur votre état de santé, votre projet de soins et votre projet de sortie. A mi-séjour, en fonction de l'évolution de votre état de santé une date de sortie vous sera proposée.

En dehors de cette visite, vous pouvez consulter un médecin, soit sur sollicitation de l'infirmière lorsqu'elle le juge nécessaire, soit sur votre demande ou celle de vos proches, si la consultation est justifiée.

Les médicaments sont fournis par l'établissement. En aucun cas, vous ne devez utiliser des traitements personnels. Si vous en possédez, nous vous remercions de les remettre à vos proches ou de les confier à l'équipe soignante afin qu'il n'y ait pas de médicaments dans les chambres.

L'organisation du transport pour vous rendre aux consultations externes prescrites par l'hôpital ou par l'établissement, est assurée par le service infirmier.

Au retour de la consultation, vous êtes invités à vous rendre à l'infirmierie pour informer l'équipe soignante de la date de la prochaine consultation et nous remettre les documents médicaux.



Salle de
kinésithérapie



Le consentement éclairé

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé, sauf si vous êtes dans l'incapacité d'exprimer votre volonté. Dans ce cas, la personne de confiance que vous avez désignée, ou, à défaut de désignation, un membre de votre famille ou un proche, sera consulté sauf urgence (danger immédiat) ou impossibilité de contacter quelqu'un.

Afin d'exprimer votre consentement, vous recevrez une information sur les actes qui seront pratiqués, les traitements ou actions de prévention, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques, les conséquences prévisibles en cas de refus, les risques nouveaux identifiés après exécution des actes.

Vous pourrez obtenir toutes informations complémentaires, solliciter l'avis d'un autre professionnel, demander un délai de réflexion.



La communication et la conservation du dossier médical

cf. articles L. 1111-7 et articles R. 1111-1 à R. 1111-7 du code de la santé publique

Le dossier médical regroupe toute information relative à votre santé. Les pièces essentielles sont :

- le compte rendu d'hospitalisation,
- éventuellement le compte rendu opératoire
(*si vous avez subi une intervention chirurgicale*)
- les prescriptions thérapeutiques et les ordonnances,
- les pièces faisant mention des actes transfusionnels,
- la fiche de liaison de soins infirmiers,
- selon le cas, des clichés d'imagerie médicale, des résultats d'analyses biologiques, etc.,
- le courrier et l'ordonnance de sortie.

Qui est autorisé à accéder aux documents médicaux ?

- le patient lui-même sauf s'il est majeur sous tutelle
- le tuteur d'une personne majeure sous tutelle (et en dehors de son accord)
- les ayants droit d'une personne décédée dans les conditions suivantes :
 - le patient n'a pas exprimé ou laissé entendre son refus de communication d'informations le concernant avant son décès,
 - la qualité d'ayant droit du demandeur est attestée,
 - le motif de la demande est exclusivement l'un des trois suivants : connaître la cause de la mort, défendre la mémoire du défunt (dans le cas d'une procédure judiciaire ou en cas de rumeurs), faire valoir leurs droits (succession)
- un médecin désigné par le patient, le tuteur ou les ayants droits.

Comment obtenir la communication des documents médicaux ?

(cf. articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique)

Une demande est à formuler auprès de la direction de l'établissement. Les documents médicaux peuvent vous être communiqués soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Les règles de confidentialité

Les documents médicaux peuvent comporter des informations nominatives sur d'autres personnes (par exemple un membre de votre entourage) qui ne vous sont pas communicables. Les documents médicaux vous concernant ne peuvent pas être communiqués à des tiers et les informations données par des tiers ne vous seront pas communiquées.

La conservation du dossier médical (décret n° 2006-6 du 4 janvier 2006)

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

Les personnes majeures sous tutelle

Les informations des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir sont délivrés à leur représentant légal (tuteur). En outre, le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur maturité ou à leur discernement. Il doit dans la même mesure les faire participer à la prise de décision les concernant.

Cependant, le professionnel de santé pourra passer outre les recommandations du tuteur en cas de risque de conséquences graves pour la santé de la personne protégée.

L'information sur la santé

Des brochures sur les pathologies courantes, sur des thèmes de santé publique et sur le don d'organe sont à votre disposition, en salle d'animation (bâtiment Le Nid). Vous les trouverez sur des présentoirs muraux.

Les professionnels de santé sont également à votre service pour toute précision.

La chambre

En fonction des disponibilités et de certains critères (pathologie, dépendance, difficultés de communication, surveillance médicale...), vous pouvez séjourner en chambre individuelle (sans supplément tarifaire) ou en chambre à deux lits.

Nous vous demandons de prendre soin des équipements et du mobilier mis à votre disposition. L'agencement de la chambre ne peut être modifié sauf sur recommandation médicale. Pour des raisons de sécurité, l'ajout de mobilier, d'appareil électroménager ou de TV-Vidéo est interdit.

Les repas



Les repas, adaptés à votre état de santé sont cuisinés par l'équipe de restauration de l'établissement. Les menus proposés sont équilibrés, diversifiés, respectueux des prescriptions alimentaires

spécifiques et éthiques (diabétiques, allégés, sans sel, mixés, sans porc...). Les menus de la semaine sont affichés dans la salle à manger.

Les repas sont servis aux lieux et heures suivantes :

○ **en chambre**

- Petit déjeuner de 7 h 30 à 8 h 30

○ **en salle à manger**

- Déjeuner : de 11 h 30 à 12 h 45

- Boisson chaude/froide de 15 h 30 à 16 h

- Dîner de 18 h 20 à 19 h

Ces repas peuvent être servis en chambre pour des raisons médicales.

Vous devez vous présenter en salle à manger dans une tenue vestimentaire correcte (pas de pyjama ou de chemise de nuit, ni maillot de corps, ni short, ni chemise déboutonnée...).

salle à manger
→



L'abstinence d'alcool est un principe-force de l'Armée du Salut. En dehors de ce principe, l'accompagnement de patients ayant entrepris une démarche thérapeutique d'abstinence éthylique et la cohérence avec les traitements médicamenteux, nous amènent à ne pas servir de boissons alcoolisées au repas.

La consommation d'alcool au sein de l'établissement est interdite.



Le linge

Le linge plat (draps, taies, couverture, dessus de lit) est entretenu par la blanchisserie du centre hospitalier de Valence.

Vos vêtements sont entretenus par vous-même ou vos proches. A titre indicatif, vous trouverez une liste de vêtements nécessaires à votre séjour sur la fiche « Trousseau » insérée à la fin du livret d'accueil.



Les règles d'hygiène

La vie en collectivité et en l'occurrence au sein d'un établissement de santé requiert une hygiène corporelle satisfaisante et une tenue vestimentaire convenable.

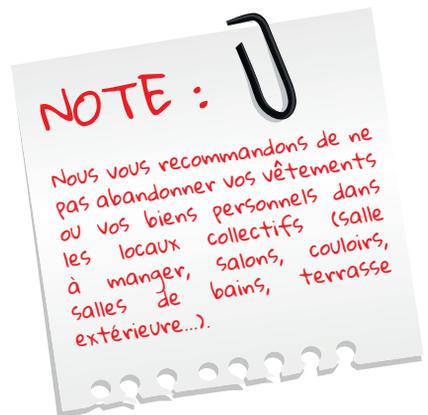
Si votre état de santé le nécessite, une aide partielle ou totale à la toilette et/ou à l'habillage vous est apportée par les aides soignantes. En cas de parfaite autonomie, nous vous invitons à vous laver tous les jours, soit au lavabo de votre chambre, soit en utilisant une salle de bains en étage.

L'établissement ne fournit pas de produits d'hygiène, ni de linge de toilette ni de protection contre l'incontinence. Des protections urinaires sont en vente au secrétariat.

Aucune denrée alimentaire périssable ne peut être stockée dans la chambre.

Ne jetez pas les déchets ailleurs que dans les poubelles disposées à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement. Ne jetez rien par les fenêtres.

Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement et il n'est pas autorisé de nourrir les animaux errants (chat, chien...).



L'usage du tabac

Depuis le 1er février 2007, il est strictement interdit de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif. Les établissements de santé sont soumis à une interdiction totale de fumer (décret 2006-1386 du 15/11/2006 et circulaires du 8 et 12/12/2006). Au sein de l'établissement, cette interdiction fait l'objet d'une signalétique.



Les emplacements réservés aux fumeurs ne sont plus autorisés (cf. art R. 3511-2 du Code de la Santé Publique). Par conséquent, si vous êtes fumeur, vous devez sortir de l'établissement.

Des poubelles métalliques sont disposées à plusieurs endroits de la terrasse et du parc. Les mégots de cigarettes doivent y être déposés impérativement afin d'éviter tout risque d'incendie surtout en période de chaleur et de sécheresse.

L'usage de substances illicites

L'introduction et la consommation de substances illicites sont interdites dans l'établissement.

Le courrier

Votre courrier vous sera distribué chaque jour ouvrable. Une boîte aux lettres est également à votre disposition dans le hall d'entrée (la levée a lieu vers 10 h).



Les prestations de bien-être et de confort (à votre charge)

- *Le coiffeur*

Une coiffeuse intervient dans l'établissement, à raison d'un après-midi par semaine. Pour prendre rendez-vous, vous devez en informer l'aide soignante ou l'infirmière. Les tarifs appliqués par la coiffeuse sont affichés dans le hall de l'établissement.



- *Le pédicure/podologue*

Ce professionnel de santé est présent tous les 15 jours. Pour prendre rendez-vous, vous devez en informer l'aide soignante ou l'infirmière. Les tarifs sont également affichés dans le hall de l'établissement.



L'intervention de bénévoles

- L'aumônerie

L'aumônier est un officier de l'Armée du Salut d'obédience protestante qui assure l'accompagnement spirituel des patients qui en font la demande, quelle que soit leur appartenance religieuse. Il peut les diriger, à leur demande, vers l'officier du culte de leur choix.

- L'animation

Pour vous distraire, des animations ponctuelles sont organisées par des bénévoles ou par l'aumônier de l'établissement (chorales, musique, théâtre, ...).

Les associations de représentants des usagers, l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène de l'établissement ou d'autres intervenants animent périodiquement des ateliers de sensibilisation ou des conférences-débat sur des thèmes de santé publique ou sur l'hygiène des mains.

Nous mettons également à votre disposition deux salons équipés de téléviseurs, de jeux de société, d'un baby-foot, d'une bibliothèque, d'un piano, etc.

Télévision



Piano

Bibliothèque



Baby foot

L'entourage

L'établissement ne dispose pas de chambres pouvant accueillir vos proches, mais nous pouvons vous remettre une liste d'hôtels et de restaurants, localisés à proximité de la structure. Pour toute information, votre entourage peut nous contacter au 04 75 60 81 72 ou à l'adresse mail suivante : chateausgb@armedusalut.fr

Selon les possibilités d'accueil et de manière ponctuelle, une personne de votre choix peut être autorisée à prendre un repas avec vous. La réservation et le règlement du repas s'effectuent auprès du secrétariat, 48 h à l'avance.

Les visites

Les visites sont autorisées du lundi au vendredi, de 14 h 30 à 18 h 30 et le week-end de 13 h 30 à 18 h 30.

Cependant, les visites ne doivent pas :

- entraver la surveillance médicale et l'organisation des soins infirmiers ;
- perturber le calme, le repos et la sérénité indispensable à tout patient séjournant dans un établissement de santé ;
- être un facteur de trouble et de désorganisation du service.

Un salon est à votre disposition au rez-de-chaussée de l'établissement (près du bureau des entrées). Vous pouvez l'utiliser pour recevoir vos visiteurs, surtout si vous êtes installés en chambre double ou si vous êtes nombreux.

Les sorties temporaires

Durant votre séjour, vous pouvez quitter temporairement l'établissement. Quelle que soit la durée de l'absence (d'une heure à 48 h maximum, soit une nuit), celle-ci est subordonnée à avis médical et à la signature d'une « demande d'autorisation de sortie » au bureau infirmier.

Les moyens de stationnement

Les visiteurs ou les patients motorisés, sont invités à stationner leur véhicule sur le « parking visiteurs » situé en contrebas de l'établissement. Les autres parkings sont réservés au personnel de l'établissement.

Une place réservée aux personnes handicapées est située sur la terrasse de l'établissement. Pour y accéder, vous devez franchir la barrière automatique (sonnez à l'interphone).

Pour ne pas entraver l'accès de l'établissement aux véhicules sanitaires et de sécurité (ambulances, pompiers...), il est strictement interdit de se garer le long du chemin d'accès à l'établissement.

► La sortie

La fin du séjour est décidée par le médecin. La date de votre sortie vous est communiquée par l'infirmière.

Les sorties se font habituellement l'après-midi, du lundi au vendredi (exceptionnellement le week-end).

Le jour du départ, vous devez vous présenter au secrétariat afin de régulariser votre dossier administratif et obtenir un bulletin de séjour. N'oubliez pas de récupérer vos objets de valeurs déposés au coffre.

NOTE :

Si vous décidez de sortir contre l'avis médical, vous devrez renseigner et signer un formulaire de décharge mentionnant que vous avez connaissance des dangers de cette sortie prématurée. Dans ce cas, il ne vous sera pas délivré de bon de transport.

Les frais de séjour

Suivant votre situation, vous aurez à régler :

- le montant du ticket modérateur, sauf si vous adhérez à une mutuelle, ou si vous êtes pris en charge à 100 % par la Sécurité sociale et si votre séjour fait suite à une intervention chirurgicale ;
- le forfait réglementaire sauf si le séjour est en lien avec une ALD, ou si vous êtes en invalidité ou si votre séjour fait suite à une intervention chirurgicale datant de plus d'un mois ;
- le forfait journalier (y compris le jour de sortie), sauf si :
 - vous êtes en accident du travail ou en maladie professionnelle,
 - invalide de guerre,
 - étranger bénéficiant de l'Aide Médicale d'Etat (AME) ;
 - bénéficiaire de la CMU complémentaire,
 - assuré dépendants du régime local Alsace Lorraine,
 - couvert par une mutuelle (assurance complémentaire)
- les suppléments de prestations (téléphone, repas accompagnant, protections urinaires, coiffeur, pédicure...).



Les frais de séjour doivent être réglés auprès du secrétariat, en espèce ou par chèque. Selon votre situation, vous pouvez constituer auprès de votre centre de Sécurité Sociale un dossier de Couverture Médicale Universelle (CMU), ou interroger l'assistante sociale de l'établissement. A défaut de règlement sur place, vous recevrez un courrier de relance relatif à la somme à payer, et vous devrez vous acquitter de cette somme auprès de l'établissement, dans les meilleurs délais.

En l'absence de règlement après plusieurs relances et une mise en demeure, nous transmettrons votre dossier à notre service contentieux.

Le transport

Si votre état de santé le nécessite, une prescription de transport vous sera délivrée par le médecin (au-delà de 150 km, entente préalable avec la Sécurité sociale). C'est vous-même, vos proches ou la personne de confiance qui choisissez le transporteur pour votre sortie. Une liste de transporteurs agréés vous sera communiquée. Le personnel de l'établissement n'est habilité à intervenir que si le patient est seul et n'a pas la capacité de s'exprimer.

Vous pouvez demander le remboursement de ces frais de transport à votre caisse de Sécurité sociale en présentant le bon de transport délivré par le médecin de l'établissement, la facture de l'ambulance et le bulletin de séjour remis par le secrétariat.

Dans l'hypothèse où vos proches assurent votre transport, ils peuvent être indemnisés par l'Assurance Maladie (ameli.fr : cliquer sur Formulaire-Transports-État de frais), sur présentation du bon de transport et conformément au barème établi.

► Les droits et devoirs du patient

Vos droits sont énoncés dans :

- la charte de la personne hospitalisée
- la charte de l'usager rédigée par la Fondation de l'Armée du Salut

Ces chartes se trouvent sur les fiches insérées à la fin du livret d'accueil.

Vos devoirs sont liés à des règles de vie en collectivité, telles que le respect d'autrui, la sécurité, l'hygiène... énoncés dans la rubrique « Le séjour ».

Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions (cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche reste insatisfaisante, vous pouvez demander à rencontrer la personne chargée des relations avec les usagers (ses coordonnées figurent sur la liste nominative des membres de la CRUQ affichée dans le hall d'entrée de l'établissement ou sur la fiche insérée à la fin du livret d'accueil) afin qu'elle recueille votre plainte ou réclamation. Si vous préférez, vous pouvez rencontrer ou écrire au directeur de l'établissement.

La personne chargée des relations avec les usagers veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (cf. articles R 1112-91 à R. 1112-94 du code de la santé publique page suivante). Elle fera le lien avec la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQ). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CRUQ. Le (ou les) médiateur(s) vous recevra, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Outre les médiateurs, la CRUQ se compose du directeur de l'établissement, de deux représentants des usagers et de professionnels de santé de l'établissement. La liste nominative des membres de la CRUQ ainsi que leurs coordonnées est affichée dans le hall de l'établissement (à côté du secrétariat).

La CRUQ a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CRUQ s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Articles R.1112-91 à R.1112-94 du Code de la Santé Publique

Article R. 1112-91.- Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R. 1112-92.- L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

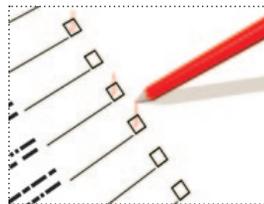
Article R. 1112-93.- Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Article R. 1112-94.- Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

Le questionnaire de sortie

Vous avez la possibilité d'exprimer vos appréciations, vos observations, vos propositions d'amélioration en renseignant le questionnaire de sortie qui vous est remis à la fin de votre séjour. Les questionnaires sont traités par le COPIL de la qualité et de la gestion des risques et des vigilances sanitaires qui se réunit régulièrement et ils permettent d'améliorer la qualité de la prise en charge globale du patient. Un bilan annuel est réalisé et consultable sur simple demande auprès du secrétariat.



Vous pouvez également formuler vos réclamations et satisfactions dans un registre tenu à votre disposition au secrétariat.

Les enquêtes de satisfaction

Nous réalisons ponctuellement des enquêtes de satisfaction sur des thèmes très différents (transport, bienveillance, ...) afin d'améliorer la prise en charge, mais également nos pratiques professionnelles.

Nous vous remercions d'avance de votre participation si vous êtes sollicités lors de votre séjour.



Au travers de différents groupes de travail spécialisés, d'instances ou de démarches d'évaluation interne ou externe, l'établissement améliore en continu la qualité de la prise en charge des patients.

L'hygiène et la prévention des infections nosocomiales

“ Une infection est dite nosocomiale si elle est acquise lors de soins reçus au cours d'une hospitalisation dans un établissement de santé. ”

Pour lutter contre les infections nosocomiales, l'établissement s'est doté d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) et d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

Le CLIN est composé de personnes internes à l'établissement (directeur, adjoint de direction, médecins et les membres de l'EOH) et d'intervenants extérieurs : médecin et infirmière hygiénistes (membres du Service d'Hygiène et d'Epidémiologie du Centre Hospitalier de Valence), médecin du travail, biologiste (laboratoire de ville), pharmacien d'officine, membres de la CRUQ (Commission des Relations avec les Usagers et de la qualité de la prise en Charge).

L'Equipe Opérationnelle d'Hygiène est composée de l'adjoint de direction, responsable des soins, et coordonnateur de la gestion des risques, de l'infirmière et du praticien hygiénistes rattachés au Service d'Hygiène et d'Epidémiologie du Centre Hospitalier de Valence (EIDLIN).

Le CLIN se réunit trois fois par an. Chaque année, il élabore un programme d'actions en hygiène portant sur quatre items : la surveillance, la prévention, la formation/information des personnels, l'évaluation.

L'Equipe Opérationnelle d'Hygiène met en œuvre le plan d'actions en hygiène et forme/informe le personnel de l'établissement aux questions d'hygiène hospitalière. Il organise des audits auprès des professionnels de l'établissement, met en place des actions dans le cadre de campagnes nationales sur l'hygiène (exemple : « l'hygiène des mains »), réalise des enquêtes (exemple : enquête annuelle de prévalence sur les infections nosocomiales et sur les escarres).

Le savez-vous ?

20 % à 40 % des infections nosocomiales sont manu-portées. Aussi, l'établissement anime régulièrement des actions de sensibilisation auprès des professionnels de santé, mais aussi des patients et des visiteurs sur le lavage des mains et l'utilisation de la Solution Hydro-Alcoolique (SHA). Vous trouverez des distributeurs de SHA ainsi que des notices sur la friction des mains dans les locaux de l'établissement (hall d'entrée, couloirs, chambres...). N'hésitez pas à procéder à une friction des mains avec de la SHA dès votre entrée dans l'établissement ou dans la chambre du patient et à la sortie.



Pour mesurer les performances, il existe un indice appelé ICALIN qui mesure les efforts entrepris par chaque établissement pour lutter contre les infections nosocomiales. <http://www.scopesante.fr>

La qualité, la gestion des risques et les vigilances sanitaires

La qualité, la gestion des risques et des vigilances sanitaires sont trois domaines majeurs dans lesquels l'établissement œuvre pour une amélioration constante et une maîtrise des événements indésirables.

Pour cela, l'établissement a mis en place un comité de pilotage (COPIL) qui élabore et met en œuvre le programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (PAQS) construit à partir des obligations de la réglementation sanitaire, de recommandations issues de la certification, d'évaluations internes, de plaintes-réclamations de patients...

La lutte contre la douleur

« Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée » (Extrait de l'article L. 1110-5 du Code de la Santé Publique).

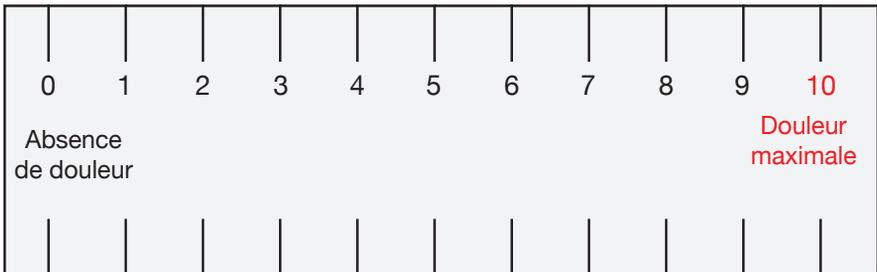
La prise en charge de la douleur est une priorité des professionnels qui sont à votre disposition pour vous écouter, répondre à toutes vos questions et surtout vous soulager. Ces professionnels sont formés à la prise en charge de la douleur et plusieurs d'entre eux sont « référents douleur » au sein de l'établissement ;

Nos objectifs sont les suivants :

- Evaluer systématiquement la douleur du patient
- Tracer son évaluation
- Traiter la douleur du patient
- Diminuer la douleur du patient
- Suivre et tracer l'évolution de sa douleur
- Evaluer nos pratiques professionnelles au travers d'indicateurs

Comment soulager la douleur ?

Il est primordial d'évaluer cette douleur et votre participation est essentielle. En effet, nous vous demanderons d'attribuer un chiffre de 0 à 10 pour évaluer l'intensité de la douleur que vous ressentez.



Ce chiffre nous permettra d'adapter le traitement tout au long de votre séjour afin de vous soulager, mais aussi de prévenir la douleur.

Les antalgiques sont des médicaments qui soignent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants mais certaines douleurs, même sévères, nécessitent un autre traitement. D'autres méthodes non médicamenteuse sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

Nous vous informons que nous avons passé convention avec le service de soins palliatifs et douleur du Centre Hospitalier des Vals d'Ardèche (Privas). Un médecin et une infirmière de ce service interviennent à notre demande.

L'éthique et la bientraitance

L'établissement a mis en place un groupe de travail qui réfléchit à la notion de bientraitance des patients et élabore des outils permettant d'évaluer les pratiques professionnelles dans ce domaine et de mettre en œuvre des actions correctives, si nécessaire.



« La charte de Bientraitance » affichée dans le hall d'entrée de l'établissement est un engagement de l'ensemble du personnel à promouvoir la bientraitance.



Par ailleurs, la Fondation anime un groupe de travail national sur « La participation et la communication adaptée » auquel participe un professionnel de l'établissement, désigné « ambassadeur ». Ce groupe réfléchit à la mise en place d'outils favorisant la participation et la communication des personnes accueillies au sein des établissements de la Fondation.



Charte de
bientraitance



Le développement durable

Selon le rapport Brundtland (1987), « le développement durable répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs ». Aussi, la mise en œuvre d'une politique de développement durable au sein de l'établissement induit une nouvelle approche de nos modes de consommation, de production et d'évaluation.

Les orientations de la politique de développement durable sont contenues dans un programme annuel, comprenant les thématiques suivantes :

- achat responsable (besoins identifiés, durée vie de l'équipement...);
- maîtrise des coûts ;
- amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques ;
- sensibilisation des professionnels et des patients au DD ;
- prise en compte du DD dans les projets de rénovation architecturale (*cf. diagnostic de performance énergétique*) ou construction neuve.

Nous vous encourageons donc à manifester un comportement responsable et de ne pas oublier d'éteindre lumière et téléviseur lorsque vous quittez une pièce, de fermer portes et fenêtres lorsque les températures extérieures baissent, de fermer les robinets ou de signaler toute fuite d'eau (robinet, chasse d'eau, canalisation), de jeter vos déchets dans les containers appropriés (carton, plastique, verre, fer).



La certification HAS

La certification est une procédure d'évaluation externe des établissements de santé publics et privés qui a lieu tous les 4 ans. Une visite « d'audit » est effectuée par des professionnels mandatés par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Cette procédure porte sur :

- le niveau des prestations et des soins délivrés aux patients,
- la dynamique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins mis en œuvre par les établissements.



Le rapport de certification est consultable sur le site internet de l'HAS : www.has-sante.fr

La certification de la Fondation de l'Armée du Salut



La Fondation est certifiée par Bureau Veritas Quality International (BVQI) depuis 2004, en tant qu'Organisme faisant appel à la générosité du public.

Une évaluation à partir du référentiel de certification de services de BVQI, s'effectue au regard de trois critères essentiels :

- l'efficacité et l'efficience de l'organisme
- la qualité de sa gouvernance
- le caractère désintéressé de sa gestion.

► La conduite à tenir en cas d'incendie



L'établissement est équipé d'un Système de Sécurité Incendie (SSI), vérifié annuellement par l'installateur et contrôlé par un organisme agréé.

Les portes coupe-feu installées à chaque étage sont asservies à la SSI et permettent de cloisonner l'établissement en disposant de zones sécurisées dans lesquelles l'évacuation des personnes est possible.

Ainsi, en cas de sinistre, l'évacuation des personnes s'effectue de façon horizontale, dans des zones protégées par des portes coupe-feu.

Les personnels sont formés à la lutte contre le feu et à l'évacuation des bâtiments.

Détecteur de fumée



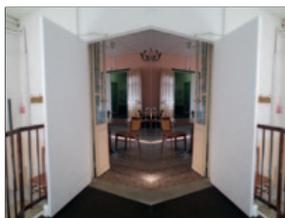
Déclencheur Manuel



Formation du personnel



Porte coupe-feu



Par conséquent, la conduite à tenir en cas de sinistre est la suivante :

- Appuyer sur le Déclencheur Manuel le plus proche (voir photo ci-contre) ;
- Fumée, feu, odeur anormale, fuite de fuel, de gaz, ..., **PRÉVENEZ** immédiatement un salarié de l'établissement
(N° de téléphone à partir de votre chambre : **4033** ou **4050** ou **4032**) ;
- Attaquez le feu avec les moyens mis à votre disposition, sans prendre de risques (extincteur si vous en connaissez l'utilisation, linge humide) ou attendez le personnel ;
- Si le feu s'est déclaré dans le couloir et que vous ne pouvez pas sortir de votre chambre, fermez la porte et mettez des linges humides (draps, serviettes au pied de la porte) ;
- Ne paniquez pas, ne courez pas, ne sautez pas par la fenêtre ;
- Dans la fumée, baissez-vous. L'air frais est près du sol ;
- N'utilisez pas les ascenseurs car en cas d'incendie, la gaine de l'ascenseur devient une cheminée géante. Descendez par les escaliers si vous le pouvez.
- Sinon, attendez le personnel et suivez les directives qu'il vous donnera ;
- Avant de partir, fermez la fenêtre et la porte de votre chambre ;
- Si vous êtes bloqué dans votre chambre ou en étage, manifestez votre présence par la fenêtre ou par la cage d'escalier.
- Rejoignez le point de rassemblement qui vous est indiqué par le personnel :
 - Soit à l'intérieur de l'établissement, dans un endroit sécurisé
 - Soit à l'extérieur de l'établissement. Il y a deux points de rassemblement, choisis en fonction de la localisation du sinistre et du vent :
 - Parking derrière Le Château
 - Sur le chemin après la réserve d'eau Pompiers



Réserve d'eau
Pompiers

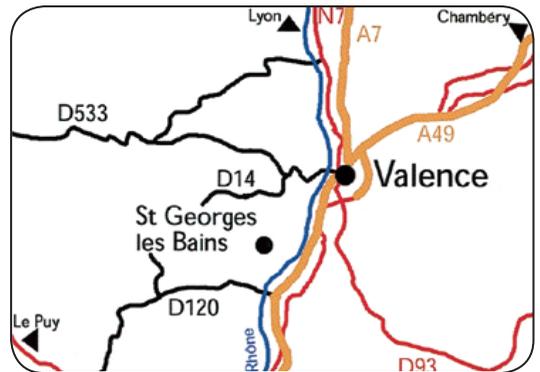
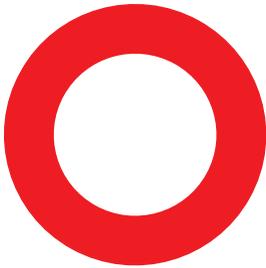


► Lexique / Sigles

ALD : Affection Longue Durée
APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie
AME : Aide Médicale d'Etat
ARS : Agence Régionale de Santé
AAH : Allocation aux Adultes Handicapés
BVQI : Bureau Véritas Quality International
CLAN : Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition
CLIN : Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales
CMU : Couverture Maladie Universelle
COPIIL : Comité de Pilotage
CRUQ : Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge

DD : Développement Durable
EIDLIN : Équipe Inter-Départementale de Lutte contre les Infections Nosocomiales
EOH : Equipe Opérationnelle d'Hygiène
ESPIC : Etablissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif
HAS : Haute Autorité de Santé
ICALIN : Indicateur Composite des Activités de Lutte contre les Infections Nosocomiales
PAQS : Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des soins
SHA : Solution Hydro Alcoolique
SSI : Système de Sécurité Incendie
SSR : Centre de Soins de Suite et de Réadaptation

► Notes :



SECURIR, ACCOMPAGNER, RECONSTRUIRE
La Fondation de l'Armée du Salut



SSR Le Château

Centre de Soins de Suite et de Réadaptation
210, Chemin des Bains - 07800 Saint Georges les Bains
Tél : 04 75 60 81 72 / Fax : 04 75 60 97 56
chateausgb@armeedusalut.fr



CHARTRE DE BIENTRAITANCE

Nous, Fondation de l'Armée du Salut, avons pour mission de secourir, accompagner et reconstruire les personnes que nous accueillons dans nos établissements, en respectant les valeurs fondamentales de dignité, de droits des usagers, de devoir d'information, de protection et de confidentialité.

Nous, Centre de Soins de Suite et de Réadaptation Le Château, nous engageons à respecter ces valeurs fondamentales et à promouvoir la bientraitance, à lutter contre la maltraitance au travers de nos pratiques professionnelles quotidiennes auprès des patients.

Nous, l'ensemble des professionnels du SSR Le Château, l'équipe de direction, l'équipe administrative, l'équipe médicale et paramédicale, l'équipe logistique, nous nous engageons à :

- ▶ *• Adopter en toutes circonstances une attitude professionnelle et respectueuse ;*
- Promouvoir la qualité des soins et offrir au patient une prise en charge personnalisée et adaptée ;*
- Respecter la confidentialité, l'intimité et la dignité des patients ;*
- Favoriser l'autonomie et respecter les rythmes et les besoins des patients ;*
- Agir contre la douleur aiguë, chronique, physique et morale ;*
- Prendre appui sur le travail en équipe, facteur essentiel de la prévention de la maltraitance ;*
- Accorder une attention particulière à l'entourage et aux proches ;*
- Établir un climat de confiance en expliquant clairement et de façon adaptée le bénéfice-risque des soins et en recueillant le consentement éclairé du patient ;*
- Respecter la culture et les croyances du patient ;*

- ▶ • *Promouvoir les droits et libertés du patient ;*
- *S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue des pratiques professionnelles et de la qualité des soins, en perfectionnant nos connaissances ;*
- *Offrir la meilleure qualité des soins quelque soit le niveau de ressources du patient ;*
- *Signaler tout acte, attitude, propos, négligences portant atteinte à l'intégrité du patient ;*
- *Promouvoir la participation et la communication adaptées des patients et de nommer un ambassadeur de la participation parmi le personnel de l'établissement ;*
- *Procéder de façon régulière à l'évaluation de la satisfaction des patients pris en charge et à en rendre compte à la CRUQ (Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge).*

Engagement des professionnels de l'établissement :





CHARTRE DE L'USAGER

► 1/ Préambule

La Fondation Armée du Salut s'engage à offrir aux usagers qu'elle accueille les moyens adaptés en terme d'organisation, de compétence, de qualité de l'accueil et de conformité des lieux, permettant de promouvoir le développement de leurs potentialités.

La Charte de l'utilisateur a pour objectif de garantir ses droits fondamentaux et notamment la dignité, la protection, la sécurité des personnes. Elle vise à rendre la personne actrice de son parcours d'accompagnement et de son devenir.

Elle trouve ses racines dans le droit français (code civil et pénal) ainsi que dans l'article 12 de la Déclaration universelle des Droits de l'Homme. Elle fait écho au Projet de la Fondation particulièrement en ce qui concerne :

- sa valeur d'accueil qui est un ancrage de la politique générale et de la dynamique de la Fondation ;
- la dignité, qui est par essence une valeur fondamentale qui considère chaque personne à partir de ses aptitudes à s'élever et à prendre en main sa vie.

Les références éthiques et les principes méthodologiques énoncés à tous les professionnels doivent offrir compétence et qualité des prestations aux personnes tout au long de leur séjour dans les établissements et services de la Fondation Armée du Salut.

► 2/ Références éthiques

- **Dignité** / La personne est accueillie et accompagnée dans le respect de son identité physique, morale, affective et spirituelle. La personne est considérée et reconnue dans le respect de sa culture d'origine, de ses croyances et de son histoire, dans les limites du cadre institutionnel.

• **Droits des usagers** / La personne bénéficie d'un droit de parole et d'écoute. Ce droit est fondateur de l'élaboration du projet individualisé, il concourt à la qualité relationnelle et à la reconnaissance de la personne dans sa singularité.

La qualité de l'organisation et de l'aménagement des établissements et services soutient la mise en œuvre d'un accueil et d'un hébergement dans lesquels l'utilisateur est placé au centre du dispositif.

• **Devoir d'information** / La Fondation Armée du Salut a un devoir d'information envers les usagers sur le contenu et les modalités de leur prise en charge. Des procédures particulières à chaque établissement et service précisent les conditions de mise en œuvre de ce devoir d'information. Le projet d'établissement ou de service, les règles de vie sont écrites et portées à la connaissance des usagers dans une volonté de transparence.

• **Protection** / La Fondation Armée du Salut s'engage à garantir la sécurité des personnes accueillies et veille à la protection de leurs biens (en référence aux articles L113-1 et suivants du chapitre 3 du Code de la Santé Publique).

La prévention contre les risques, l'éducation à la santé, la protection sociale et juridique constituent une obligation professionnelle applicable à l'ensemble des personnels salariés et bénévoles (en référence à l'article 53 de la loi de modernisation sociale du 17.01.2002).

• **Confidentialité** / Tous les personnels de la Fondation Armée du Salut sont tenus au devoir de réserve et au respect de l'intimité des personnes.

► **3/ Principes méthodologiques**

Chaque établissement dispose d'un projet institutionnel, en référence au projet de la Fondation et à la loi du 2.01.2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

• **Projet individualisé** / La personne est reconnue dans sa différence et ses potentialités. Tout accompagnement fait l'objet d'un projet individualisé qui prend en compte la globalité de son parcours passé, présent et à venir. Cette approche globale prend en considération l'environnement affectif, familial, et social de la personne. Elle implique la constitution d'un partenariat avec lequel l'établissement ou le service communique et met en place des actions en réseau.

Chaque établissement dispose d'un projet institutionnel, en référence au projet de la Fondation et à la loi du 2.01.2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

- **Projet individualisé** / La personne est reconnue dans sa différence et ses potentialités. Tout accompagnement fait l'objet d'un projet individualisé qui prend en compte la globalité de son parcours passé, présent et à venir. Cette approche globale prend en considération l'environnement affectif, familial, et social de la personne. Elle implique la constitution d'un partenariat avec lequel l'établissement ou le service communique et met en place des actions en réseau.

- **Relation contractuelle** / L'accompagnement de la personne accueillie se fonde sur un engagement volontaire et réciproque entre l'accompagnant et l'accompagné. Cet engagement implique l'élaboration d'une relation de confiance indispensable à la construction du projet individualisé.

Ce projet est formalisé par un contrat de séjour écrit et signé par l'utilisateur ou son représentant légal, et par le représentant de l'établissement. Les objectifs de ce contrat sont négociés et révisables. Il est amendable, il prévoit des modalités d'évaluation, de réorientation et de fin d'accompagnement. A tout moment, lorsque le cadre réglementaire du placement le permet, la personne peut en contester la pertinence et solliciter son actualisation, il en est de même pour l'établissement.

- **Citoyenneté et responsabilisation** / La citoyenneté s'organise à partir d'un engagement réciproque permettant dès l'accueil, à l'accompagnant et l'accompagné de contractualiser le séjour.

Les textes législatifs en vigueur et les documents internes propres à chaque établissement définissent les droits et devoirs de chacune des deux parties.

Les établissements de la Fondation Armée du Salut s'engagent à valoriser cette citoyenneté, par :

- une information régulière,
- la mise en œuvre d'une instance de concertation et d'expression à laquelle les usagers participent librement,
- la mise à disposition des documents exposant le règlement, les missions et objectifs de l'établissement.

Cet accès à la citoyenneté résolument orientée vers la restauration et/ou le maintien du lien social s'organise autour du partenariat. Il prend en compte la personne dans sa globalité et tend à promouvoir sa participation à la vie de la cité.

L'accompagnement est une relation qui favorise l'émergence du désir, moteur actif de la démarche à entreprendre. L'utilisateur est acteur de son projet individualisé. L'accompagnement ne vise pas la normalisation des comportements mais tend à valoriser les potentiels des personnes dans leur choix de vie présent et à venir. Le départ de l'utilisateur, s'il marque la fin du contrat avec la personne, ne constitue pas une rupture totale du lien : l'établissement ou le service étant susceptible de constituer pour lui un repère ultérieur possible.





CHARTRE DU PATIENT HOSPITALISÉ

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

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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

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.

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.

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.





CRUQ

Commission des Relations avec les Usagers
et de la Qualité de la prise en charge.

Liste des membres de la CRUQ

NOM ET PRÉNOM	QUALITÉS ET FONCTIONS ÉVENTUELLES
Catherine SOULIÉ	Directrice de l'établissement, Présidente de la commission
Dr Clément DESCÔTES	Médecin généraliste, Médiateur médecin (titulaire)
Dr Thierry BASTIDE	Médecin généraliste, Médiateur médecin (suppléant)
Sandrine HOTOLEAN	Infirmière coordonatrice, Médiateur non médecin (titulaire)
Evelyne MONIER	Aide soignante Médiateur non médecin (suppléante)
Adeline OCANA	Infirmière, Représentante du personnel infirmier (titulaire)
Roselyne DESVAUX	Aide soignante Représentante du personnel infirmier (suppléante)
Nicole LAFONT	Représentante des usagers (titulaire) Association AFD-DIABÈTE 26.07 Tél. 06 15 06 82 46 Mail : afd.diabete26.07@gmail.com
Jean-Lou MAILLOT	Représentante des usagers (titulaire) Association Ligue contre le Cancer – Comité Départemental de l'Ardèche Tél. 04 75 64 19 19, Mail : jean-lou.maillot@nordnet.fr
Michèle GARNAUDIER	Représentante des usagers (suppléante) Association AFD-DIABÈTE 26.07 Tél. 06 61 94 26 93, Mail : michgar@gmail.com
Bernadette JUNIER	Représentante des usagers (suppléante) UNRPA Ardèche Tél. 04 75 65 48 14
Eric YAPOUDJIAN	Directeur de Programmes, Secteur Soins/Handicap/Dépendance, Représentant la Direction Générale de la Fondation de l'Armée du Salut
Caroline DELETRAZ	Adjointe de Direction, Chargée des Relations avec les Usagers Gestionnaire de la Qualité, de la Gestion des Risques et des vigilances sanitaires

Le règlement intérieur de la CRUQ est à votre disposition. Vous pouvez le demander au bureau des entrées.



TROUSSEAU

► **Linge personnel à apporter**

- Une robe de chambre ou peignoir
- Des pyjamas ou chemises de nuit (5 au minimum)
- Une paire de pantoufle adaptée à la saison
- Une paire de chaussure fermée (pour les promenades dans le parc)
- Des robes ou pantalons (3 au minimum)
- 2 vestes ou pulls ou gilets
- Des chemises ou chemisiers (3 au minimum)
- Plusieurs maillots ou chemises de corps (6 au minimum)
- 8 culottes ou slips
- 8 paires de chaussettes ou collants
- Un manteau, anorak, blouson selon la saison
- 8 serviettes de toilette
- 8 gants
- Des protections urinaires et des serviettes hygiéniques si nécessaire
- Un sac à linge sale

► **Contenu de la trousse de toilette**

- Gel douche ou savonnette
- Shampoing
- Rasoirs et mousse à raser
- Brosse à dents et dentifrice
- Boîte à dentier (si nécessaire)
- Eau de toilette
- Peigne ou brosse à cheveux
- Ciseaux à ongles ou coupe ongles, lime
- Éventuellement un sèche cheveux



LISTE DES PROFESSIONNELS

Liste des professionnels

FONCTION/SERVICE	PRÉNOM/NOM	TÉLÉPHONE/POSTE
Directrice	Catherine SOULIÉ	04 75 60 81 72 Poste 4032
Directrice adjointe, personne chargée des relations avec les usagers	Caroline DELETRAZ	04 75 60 40 36 Poste 4036
Secrétariat/Bureau des admissions	Sylvie GABAYET Stéphanie COTE	04 75 60 81 72 Poste 4032
Médecins	Dr Thierry BASTIDE Dr Clément DESCÔTES	04 75 60 40 35 Poste 4035
Infirmière coordonnatrice	Sandrine HOTOLEAN	04 75 60 40 33 Poste 4033
Infirmierie (infirmières)		04 75 60 40 33 Poste 4033
Aides soignantes		Poste 4050
Masseur-kinésithérapeute		Poste 4043
Assistante Sociale	Lisa SABY	04 75 60 40 68 Poste 4068
Psychologue	Elise MOULAIRE	04 75 60 40 72 Poste 4072