



Livret d'accueil du patient

Les Terrasses, établissement de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR), spécialisé dans la prise en charge du surpoids et de l'obésité

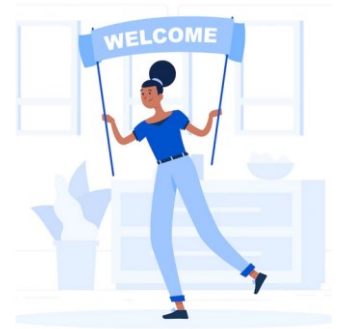


Bienvenue

SOMMAIRE

Bienvenue.....	p2
Présentation générale.....	p3
Critères d'admission.....	p4
Votre admission.....	p5
Les frais d'hospitalisation..	p6
Une équipe à votre écoute.....	p7
Les affaires à apporter.....	p11
Une journée type en séjour long.....	p12
Notre établissement est vigilant.....	p13
La qualité et la sécurité des soins.....	p15
Vos droits.....	p16
Vous avez la parole.....	p18
Votre sortie.....	p19
Annexe 1, Charte du patient hospitalisé.....	p20
Annexe 2, Charte européenne de l'enfant hospitalisé.....	p21
Annexe 3, Charte de bientraitance.....	p22
Annexe 4, Nous contacter, nous trouver	p23

L'équipe pluridisciplinaire vous souhaite la bienvenue au sein de l'établissement Les Terrasses.



Ce livret est conçu pour vous permettre de mieux appréhender le fonctionnement de notre établissement, de vous informer sur vos droits et vos devoirs, et de disposer, ainsi que votre entourage, de toutes les informations pratiques et utiles au bon déroulement de votre prise en charge.

Notre objectif est de vous apporter un accompagnement et des soins de qualité dans un environnement sécurisé.

Aussi, n'hésitez pas à nous faire part de votre avis dans le but d'améliorer le service qui vous est rendu, notamment en répondant aux questionnaires de satisfaction qui vous seront remis durant votre séjour.

Vos suggestions et vos idées sont les bienvenues.

Estelle Forgerit,
Directrice de l'établissement

Présentation générale

L'établissement Les Terrasses est un établissement appartenant au groupe UGECAM.

L'établissement regroupe :

- ◆ Un service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) pouvant accueillir des enfants de 8 ans et plus et des adolescents jusqu'à 18 ans, en situation d'obésité ou de surpoids ;
- ◆ Une plateforme médicosociale composée de dispositifs accompagnant des adultes en situation de handicap.

Cette diversité de prises en charge et d'accompagnement fait la richesse de l'établissement.



Présentation du SMR

Avant d'être admis au sein du SMR, le médecin, l'infirmier(e) et le référent de parcours vous accueillent sur une demi-journée de pré-admission.

Cela leur permet d'évaluer votre situation et de vous orienter vers la prise en charge la plus adaptée à vos besoins.









Plusieurs modalités de prises en charge peuvent être proposées:

- Un séjour long avec hébergement** (hospitalisation complète), avec scolarisation dans les établissements de l'Éducation Nationale : la pertinence de maintien de la prise en charge est réévaluée à minima tous les 3 mois par les professionnels ;
- Un séjour court**, dit « Séjour Explorer » avec ou sans hébergement, pendant **les vacances scolaires** ;
- Une prise en charge en **Hospitalisation de journée** (HDJ) comprenant des consultations individuelles et des ateliers collectifs sur des demi-journées.



Critères d'admission



		Séjour de 3 mois renouvelables	Séjour court dit « séjour explorer »	Hospitalisation de Journée
	Age	11 à 18 ans	8 à 18 ans	8 à 18 ans
	Type de surcharge pondérale	Obésité définie par un score de Waterloo PpT > 120% ou IMC > IOTF 30	Surpoids ou surcharge pondérale définie par un score de Waterloo PpT > 110% ou IMC > IOTF 25	Surpoids ou surcharge pondérale définie par un score de Waterloo PpT > 110% ou IMC > IOTF 25
	Environnement ou complications qui nécessitent des soins en hospitalisation	Des conditions sociales ou environnementales qui ne permettent pas des soins et un accompagnement pluri-professionnel au domicile ou en proximité et/ou qui nécessitent une mise à distance ;	X	Des conditions sociales ou environnementales qui permettent des soins et un accompagnement pluri-professionnel de proximité ;
	Scolarité	Un projet scolaire et/ou professionnalisant en cours et/ou à construire	X	X
	Orientation	Par un médecin		
	Consentement	Adhésion du patient et de sa famille aux soins		
	Hébergement	Hébergement sur site obligatoire	Avec ou sans hébergement	Sans hébergement
	Période de l'année	Sur une année scolaire à partir de fin août jusqu'en juillet de l'année N + 1, entrecoupée de retour à domicile 1 week-end sur 2 et la moitié des vacances scolaires	Pendant les vacances scolaires uniquement	Tout au long de l'année

Votre admission

Que ce soit en séjour long, en séjour court ou bien en hospitalisation de journée, votre admission résulte d'une décision médicale.

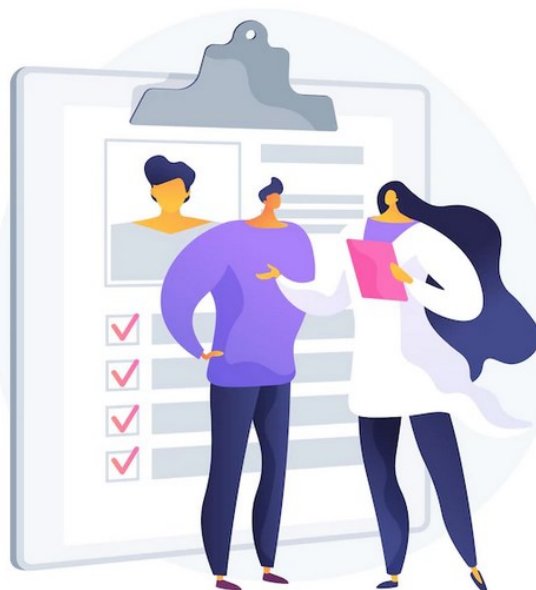
De ce fait, elle est soumise à des formalités administratives, indispensables pour une prise en charge des frais d'hospitalisation par les caisses de l'Assurance Maladie et régimes complémentaires.

Aucune admission ne pourra avoir lieu si les formalités administratives ne sont pas remplies (mutuelle, prise en charge, etc.)

Pour toute question, votre entourage peut contacter le **secrétariat médical au 05 49 24 95 93**. Le jour et l'heure de votre admission vous seront communiqués par courrier.



En tant que patient mineur, vous devez obligatoirement être accompagné d'au moins un de vos responsables légaux lors de votre admission.



Documents à fournir avant l'admission :

- Votre prise en charge par la Caisse d'Assurance Maladie dont vous relevez ;
- Votre attestation vitale précisant le numéro de sécurité sociale **individuel (numéro de l'enfant et non du parent) ;**
- **Votre carte mutuelle à jour ;**
- Votre carte nationale d'identité ou passeport ou à défaut le livret de famille ;
- Le contrat de séjour ou de prise en charge complété, daté et signé ;
- Le dossier d'admission complété ;

Les frais d'hospitalisation

Les règles de fonctionnement du SMR sont définies par le code de la sécurité sociale. En conséquence, après accord, l'assurance maladie assume le coût du séjour selon les principes applicables, c'est-à-dire :

- ♦ 80% de la journée d'hospitalisation et l'intégralité du forfait hospitalier journalier les 30 premiers jours

Il reste donc à la charge de vos parents ou de la mutuelle le surcoût pour la chambre à régime particulier (25€).

Vous devez souscrire à une mutuelle ou CMU pour intégrer l'Etablissement.



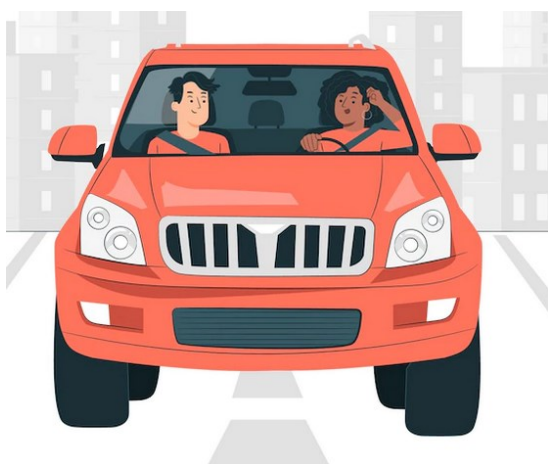
Les frais de transports

Les frais de transport liés à la prise en charge peuvent, sous condition, en partie, ou totalement, être pris en charge par l'Assurance maladie.

Pour en bénéficier, vous devez être hospitalisé depuis 14 jours minimum. Sur la demande de vos responsables légaux, le médecin de l'établissement déposera une « demande d'accord préalable de transport » avec le motif suivant : « Retours à domicile dans le cadre de permissions de sortie pour les patients de moins de 20 ans **hospitalisés 14 jours** et plus.

Pour l'Hospitalisation de Jour, les frais de transport sont pris en charge en partie ou totalement, sous les mêmes conditions que pour l'Hospitalisation complète.

Ce document sera à adresser à votre CPAM via le compte Améli dans la rubrique : « Demande de remboursement de transport ». Pour toutes questions, renseignez-vous auprès de votre CPAM.



Une équipe à votre écoute

Tout au long de votre prise en charge, vous allez rencontrer différents professionnels. Ils collaborent directement ou indirectement au quotidien, dans une dynamique commune : vous garantir une prise en charge optimale.

Le suivi médical

Deux médecins assurent la prise en charge médicale au sein de l'établissement.

Lors d'un séjour (long ou court), un examen médical est réalisé par le médecin à votre admission. C'est pour lui, l'occasion, de faire un point sur votre situation de santé, de recueillir vos traitements et vous préciser les soins qui seront programmés.

Les médecins de l'établissement assurent des consultations en semaine, en journée, du lundi au vendredi.

La nuit et le week-end, une convention est signée avec le Centre Hospitalier de Niort pour assurer la continuité des soins médicaux et les urgences qui pourraient survenir.



Le suivi infirmier

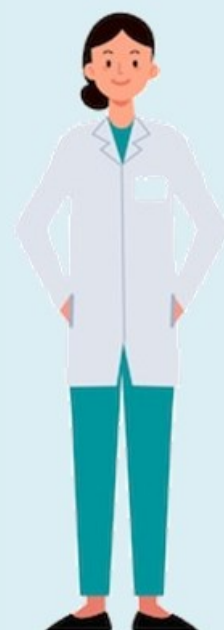
Six infirmières travaillent au sein de l'établissement 24h sur 24 : quatre en journée et deux la nuit.

Les infirmières sont aussi appelées IDE (Infirmier Diplômé d'Etat).

L'IDE est présente avec le médecin pour réaliser l'évaluation médicale d'admission pour les séjours longs et courts. Pendant un séjour, c'est à l'infirmierie, au premier étage, que les traitements médicamenteux sont administrés et les soins réalisés par les IDE.

Les IDE dispensent également des ateliers d'éducation à la santé afin de vous sensibiliser, vous informer sur des thématiques de santé publique (tabac, sexualité, hygiène, etc.).

En hospitalisation de journée, l'IDE assure un suivi de l'état de santé quotidien afin de contrôler l'évolution pondérale et faire le point sur les objectifs du projet personnalisé, etc.



Le suivi psychologique

Une psychologue est présente sur l'établissement du lundi au vendredi.

La prise en charge psychologique a pour objectif de vous accompagner tout au long de votre parcours afin de vous aider à trouver un équilibre psychologique et un

mieux-être dans votre quotidien et d'accomplir les changements ou les bouleversements liés à la période de l'adolescence.

La prise en charge s'effectue sous forme d'entretiens individuels et de temps collectifs : ateliers et espaces de paroles.



Le suivi sportif

Deux enseignants en activité physique adaptée (APA) sont présents au sein de l'établissement en semaine et le week-end.

Ils mettent en œuvre un programme dit de réentraînement à l'effort individualisé en fonction des tests de condition physique effectués (séjour long et HDJ).

Ce programme est composé en grande partie d'activités physiques et sportives (piscine, remise en forme, vélo, marche,...). Les séances de sport peuvent être réalisées en individuel ainsi qu'en collectif. Une salle de sport est à disposition des patients au rez-de-chaussée du SMR sous supervision d'un professionnel.



Le suivi psychomoteur

Une psychomotricienne est présente sur l'établissement.

En début de parcours, un bilan psychomoteur permet d'évaluer votre organisation psychomotrice : les capacités de relâchement, l'équilibre, l'adresse gestuelle, l'organisation dans l'espace, les capacités de concentration et la connaissance du corps.

Ensuite, le médecin peut prescrire des séances de psychomotricité individuelles pour :

- Améliorer la motricité (manuelle et globale)
- Aider à la gestion du stress et des émotions par des séances de relaxation
- Apprendre à mieux connaître votre corps par des expériences sensorimotrices (activités sensorielles).



Le suivi diététique

Un diététicien est présent sur l'établissement du lundi au vendredi.

Pendant un séjour (long ou court), vous avez la possibilité d'être reçu en consultation libre et/ou programmée par le diététicien tout au long de la semaine. Cela vous permet une approche à votre rythme de la diététique ainsi qu'une démarche personnelle dans la recherche d'informations.

Des séances théoriques sont également dispensés par le diététicien en petits groupes de cinq à six personnes durant lesquelles les bases de la diététique sont évoquées de façon accessible et adaptée.

Le diététicien déjeune avec les patients tous les jours de la semaine.

Le diététicien reçoit également en consultation HDJ en fonction des objectifs définis dans le projet personnalisé.



Le suivi éducatif

L'accompagnement éducatif a pour objet de réenclencher une dynamique quotidienne afin de réinvestir le milieu scolaire, familial et social. Cela s'initie à travers le respect et l'application du règlement de fonctionnement porté par l'équipe.

En séjour long, chaque adolescent a un éducateur référent désigné. Ce dernier assure une relation privilégiée avec vous et votre famille et entretient le lien avec votre établissement scolaire. Des entretiens physiques, téléphoniques ou encore en visio sont réalisés avec votre famille pour garantir un accompagnement collaboratif et initier des changements, notamment, au domicile.

Un accompagnement aux devoirs est réalisé pendant la semaine sur des temps définis.



Le suivi social

Une assistante de service social est présente au sein de l'établissement trois jours par semaine. Pour les séjours longs, vous la rencontrerez le premier jour de votre admission afin de réaliser une évaluation sociale. En fonction de vos besoins et ceux de votre famille, elle pourra intervenir pendant votre prise en charge.



Votre projet de soins personnalisé

En séjour long et en prise en charge HDJ :

L'équipe pluridisciplinaire construit avec vous un projet de soins adapté à vos besoins et vos attentes en s'appuyant sur les différentes évaluations réalisées en début de séjour.

Une fois rédigé, le projet de soins vous est présenté et remis, à vous et à votre famille.

Ce projet fait état des différents objectifs individualisés de prise en charge.

Il repose sur **une démarche d'éducation**

thérapeutique du patient qui permet

d'acquérir les compétences utiles, à travers des activités éducatives, pour mieux comprendre et gérer sa maladie afin d'améliorer sa qualité de vie.

Le projet de soins ne peut avoir d'effets bénéfiques sans **une réelle motivation** de votre part et une **forte implication** de la part de votre famille. Le projet fait l'objet de réévaluations tout au long du séjour par l'équipe pluridisciplinaire ; ces réévaluations sont abordées avec vous et votre famille lors d'entretiens avec les professionnels.



En séjour court (vacances scolaires) :

La durée des séjours courts ne permet pas de dresser un projet de soins personnalisé inscrit dans le temps. Cependant, à la fin du séjour, les professionnels rédigent une fiche de préconisations vous permettant de vous orienter vers les prises en charge les plus adaptées à vos besoins.

Votre hébergement (séjours long et court)

L'hébergement est assuré dans deux ailes distinctes différenciées filles/garçons.

L'établissement dispose de 24 chambres individuelles, 3 chambres doubles et 11 salles de bain partagées. Votre chambre est votre espace privatif, une clé vous est remise à votre arrivée. Cette dernière est à remettre sur le tableau prévu à cet effet à chaque départ de l'établissement.

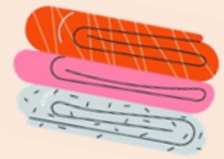


Les affaires à apporter pour un séjour long

Un service lingerie est mis en place au sein de l'établissement.

Les affaires à prévoir sont :

- Un lot de cintres
- Un filet à linge pour les sous-vêtements
- Un réveil autre que le téléphone portable
- A minima 5 tenues de rechange
- Des sous-vêtements et chaussettes en quantité suffisante pour 8 jours
- 4 serviettes de toilette + 2 grandes serviettes de bain
- 2 pyjamas ou chemises de nuit
- 1 vêtement de pluie et/ou parapluie
- 1 manteau / veste + bonnet + une paire de gants (selon température)
- 3 joggings pour le sport à l'école et les activités à l'établissement
- 1 sac de sport ou sac à dos
- 1 casque de vélo aux normes de sécurité
- 2 paire de baskets
- 1 paire de chaussons (ou tongues) pour l'intérieur
- 1 casquette ou un bob
- 1 maillot de bain + 1 bonnet de bain
- 1 paire de lunettes de soleil
- 1 Nécessaire de toilette complet (déodorant stick et **pas d'aérosol**)
- 1 gourde
- 1 batterie externe pour le chargement du téléphone



Le jour de l'admission, toutes les affaires apportées doivent être impérativement marquées aux initiales de votre nom et prénom.

Une vérification est réalisée par la lingère et les affaires non marquées sont redonnées à votre famille.

Les affaires à apporter pour un séjour court (vacances scolaires)

Les séjours courts inférieurs à 7 jours ne disposent pas du service lingerie. Des affaires sont à apporter en nombre suffisant pour la semaine. Le trousseau nécessaire vous sera envoyé avec le courrier d'admission.

Une journée type pendant un séjour long



Le lever s'échelonne de 6h à 7h45, selon votre emploi du temps scolaire.

Le service du **petit déjeuner** est proposé de 6h30 à 8h.



Les départs vers les établissements scolaires s'effectuent en autonomie, sauf exception, de 7h à 9h en bus ou à pied pour les établissements les plus proches.

Le retour au centre pour le déjeuner s'effectue **en autonomie ou accompagné par un professionnel**. **Le déjeuner débute à 12h15**. **Tous les repas sont thérapeutiques**, cela signifie qu'ils sont supervisés par plusieurs membres de



l'équipe, ce qui contribue à créer des conditions propices au bon déroulement du repas, à la maîtrise du comportement alimentaire et à l'acquisition de comportements nouveaux si besoin.

Si votre emploi du temps ne permet pas un retour sur l'établissement suffisamment long pour déjeuner et/ou si cela s'inscrit dans le cadre de votre projet personnalisé, le repas peut être pris au self de votre établissement scolaire.

Le départ en classe s'effectue entre **13h10 et 13h30**.



Tout au long de la journée, vous pouvez bénéficier d'une prise en charge particulière avec déscolarisation si nécessaire (entretien avec la psychologue, le diététicien, la psychomotricienne, séance de sport ou atelier éducatif).

Le mercredi, vous bénéficiez d'ateliers et d'activités spécifiques (activités physiques, espace de parole, etc).



Le dîner débute à **19h00**.



En semaine, il vous est demandé de rejoindre **les ailes de vie à 21h**, et **votre chambre à 21h30**.



Le week-end, le coucher a lieu à partir de 22h en fonction des activités proposées.

Notre établissement est vigilant

Les consignes générales

En cas d'accident, de début d'incendie ou autre situation présentant un risque pour votre sécurité ou celle des autres, prévenez immédiatement un professionnel. En cas d'incendie, le personnel est régulièrement formé et entraîné à mettre en sécurité les patients.



Suivez les instructions transmises par le personnel et gardez votre calme. Des exercices incendie de jour et de nuit sont programmés tout au long de l'année.

Les urgences vitales

Tous les professionnels de l'établissement sont formés aux gestes de soins d'urgence. Un sac d'urgence, contrôlé périodiquement par l'équipe IDE, est à disposition de l'équipe soignante.



Un défibrillateur est accessible à tous au rez-de-chaussée du SMR.

L'établissement est conventionné avec le Centre Hospitalier de Niort afin que ce dernier puisse prendre en charge les urgences vitales et mettre à disposition son plateau technique. Le numéro à contacter en cas d'urgence est **le 15**.

L'identitovigilance

Au sein de notre établissement nous enregistrons votre **identité officielle** pour sécuriser votre prise en charge. Pourquoi est-ce important ? Pour partager les bonnes informations et dispenser le bon soin à la bonne personne.



Ainsi, la secrétaire médicale vous demandera de présenter votre carte d'identité lors de votre admission, ainsi que l'autorisation de vous prendre en photo. Cette autorisation permet de créer un trombinoscope, d'apposer votre photo sur les bacs médicamenteux individuels, autant d'outils nécessaires aux professionnels pour bien vous identifier.

Tout au long de votre séjour, assurez-vous que votre identité soit bien connue des professionnels lors de tout acte vous concernant (traitement, soins, restauration, administratif).

La lutte contre la douleur

Dans notre établissement, l'équipe soignante, s'engage à prendre en charge votre douleur et à la soulager. Ainsi, tout au long de votre séjour, l'équipe évalue votre douleur à l'aide d'outils et vous donne toutes les informations utiles dont vous avez besoin.



La prévention du risque infectieux

L'établissement est engagé dans la lutte contre le risque infectieux. Ainsi, il a pour mission de diffuser des règles de prévention d'hygiène, et de définir des actions d'information et de formation de l'ensemble des professionnels dans ce domaine.



Le but est de garantir l'application des meilleures règles d'hygiène pour votre sécurité. Des informations sur les bonnes pratiques d'hygiène vous sont transmises sous forme d'ateliers pendant votre séjour. Une mise à jour de votre statut vaccinale est systématiquement proposée au cours de votre séjour

La sécurisation du circuit du médicament

Pour votre sécurité, au sein de la structure, tous les médicaments sont donnés à l'infirmerie par les infirmières.

Vous n'êtes pas autorisé à détenir des médicaments dans votre

chambre. A votre arrivée, si vous détenez des médicaments, vous devez les remettre à une infirmière qui se chargera de les consigner puis de les redonner à votre famille.



La promotion de la bientraitance

La maltraitance est inacceptable, quelle que soit son degré et les formes qu'elle revêt. L'établissement développe une politique de prévention et d'accompagnement des professionnels pour mettre en œuvre une véritable culture de la bientraitance par des formations adaptées.



Une charte de bientraitance est instaurée au sein de l'établissement. La psychologue est référente bientraitance et anime un espace éthique et bientraitance. En tant que patient, vous serez sollicité à travers les enquêtes de satisfaction, la méthode patient traceur ou encore la méthode Amppati, afin de rendre compte de votre expérience et d'aider les professionnels à évaluer et améliorer leurs pratiques.

La qualité et la sécurité des soins

Certification de la Haute Autorité de Santé

Le niveau de certification de l'établissement est décidé par la Haute Autorité de Santé, à l'issue d'une évaluation externe tous les 4 ans. Il donne une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité des soins dans les établissements de santé. **Le SMR Les Terrasses a été certifié en mars 2023 avec mention « Haute qualité des soins ».** Cela signifie que le niveau de qualité est très satisfaisant sur les objectifs portés par la certification. Le rapport de certification complet est disponible sur le site : www.has-sante.fr.



Les indicateurs qualité et sécurité des soins



Un indicateur est un score qui reflète les bonnes pratiques des professionnels de l'établissement sur des thèmes liés à la qualité et la sécurité des soins. Le score se présente en pourcentage, plus le score est élevé, plus l'établissement témoigne de bonnes pratiques. Le SMR est soumis au score de consommation de solution hydro-alcoolique (ICSHA). Cet indicateur reflète les bonnes pratiques en termes d'hygiène des mains. **Il est égal à 126%, Note A.**

La déclaration des événements indésirables

Afin d'assurer la sécurité de nos activités et permettre une amélioration continue de la qualité de la prise en charge, le SMR a mis en place une fiche informatique interne de déclaration des événements indésirables.



La déclaration peut être faite par tous professionnels de l'établissement. Un comité de pilotage est ensuite chargé d'analyser et de trouver des solutions aux événements indésirables déclarés.

Il est également possible, pour chaque patient, de signaler un événement indésirable sur une plateforme dédiée et accessible à cette adresse :

<https://www.ars.sante.fr/signaler-un-evenement-sanitaire-indesirable>

Avec ce portail commun aux patients et professionnels, il s'agit de :

- ◆ Promouvoir la veille et sécurité sanitaires et la déclaration des événements indésirables;
- ◆ Faciliter la déclaration et le recueil des événements sanitaires indésirables.

Peuvent être signalés, par exemple, tout incident relatif à :

- un produit à usage médical (médicament, dispositif médical, etc.),
- un produit ou une substance de la vie courante (complément alimentaire, produit cosmétique, produit d'entretien, etc.),
- ou encore un acte de soin réalisé par un professionnel de santé.

Vos droits

Les dispositions concernant vos droits figurent dans la **loi n°2002-303 du 4 mars 2002**.

Le patient qui effectue un séjour dans un établissement de santé bénéficie d'un certain nombre de droits décrits dans une charte, la charte de la personne hospitalisée, disponible dans en annexe 1 de ce livret d'accueil et dans l'établissement.

Votre droit d'accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.



Pour le consulter ou détenir une copie, une demande écrite doit être faite auprès de la direction. Vous avez le droit d'accéder à votre dossier directement ou par l'intermédiaire du médecin de votre choix. La demande de documents doit être accompagnée d'un justificatif d'identité (photocopie de votre pièce d'identité). Dans tous les cas, il faudra attendre 48h avant que votre dossier médical puisse vous être communiqué. Ce délai de réflexion est imposé par la loi et le professionnel de santé ne peut pas vous remettre votre dossier avant l'écoulement de ce dernier. Si les informations médicales ont moins de 5 ans, le dossier doit vous être communiqué dans les 8 jours. Si les informations médicales sont antérieures à 5 ans, le dossier doit vous être communiqué sous 2 mois. La consultation sur place est gratuite. Si vous souhaitez la remise de copies, les frais à votre charge ne peuvent excéder le coût de la reproduction et de l'envoi des documents. Une personne mineure a un droit au secret vis-à-vis des titulaires de l'autorité parentale. En outre, elle peut demander au professionnel de santé de ne pas leur révéler certaines informations sur son état de santé (actions liées à la prévention, au dépistage ou au traitement de la santé sexuelle et reproductive cf articles L.1111-5 et L.1111-5-1 du Code de la santé publique). Dans un tel cas de figure, le praticien doit néanmoins s'efforcer d'obtenir le consentement de la personne mineure à l'information des titulaires de l'autorité parentale. Si la personne mineure maintient son opposition, la demande du titulaire de l'autorité parentale ne peut pas être satisfaite et le médecin doit alors faire état par écrit de cette opposition.

Le droit à l'image

L'établissement peut être sollicité comme lieu de reportages.



La réalisation de reportages ou tournages est soumise à autorisation préalable de la Direction. Cette autorisation ne décharge pas le demandeur de vous demander votre autorisation individuelle expresse et écrite de photographier, filmer ou interviewer. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser. Par ailleurs, l'établissement a besoin de votre photo dans le cadre du dossier médical et cela dans un souci d'identitovigilance. Dans tous les cas, votre autorisation écrite et signée sera demandée dans le contrat de séjour.

Informatique et liberté

Le recueil des données vous concernant et faisant l'objet d'un traitement automatisé ne sera effectué qu'avec votre consentement et dans les conditions fixées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale et sont protégées par le secret médical. Vous pouvez exercer un droit de rectification ou d'opposition.



Le culte

Les signes ostentatoires sont interdits dans l'établissement. L'article R.1112-46 du code de la santé publique indique que les établissements de santé doivent respecter les croyances religieuses des patients hospitalisés et l'exercice de leurs cultes sous réserve que ces pratiques ne viennent pas entraver le bon fonctionnement et l'organisation du service. L'office de tourisme de Niort est à votre disposition pour connaître les lieux et horaires de culte dans notre ville : 1 rue de la chamoiserie, 79000 Niort, 05 49 24 18 79. Si vous le souhaitez, vous pouvez solliciter l'équipe pour vous accompagner dans vos démarches.



Le droit à l'anonymat

Tout patient peut demander à ce que sa présence dans l'établissement ne soit mentionnée à aucun tiers ou seulement à ceux figurant sur une liste.



Dans ce cas, le dossier d'admission est constitué normalement avec une mention relative à « l'admission sous secret » qui sera signalée aux services concernés de façon à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur la présence de l'intéressé au sein de l'établissement. Si vous souhaitez que votre présence au sein de l'établissement ne soit pas divulguée, signalez-le lors de votre admission.

La personne de confiance et les directives anticipées

Si vous êtes mineur, vous êtes considéré, au regard de la loi, comme civilement incapable et vous êtes représentés obligatoirement par vos représentants légaux. L'un de vos deux représentants légaux est de fait votre personne de confiance.



Dans le cas où vous atteignez votre majorité pendant votre séjour aux Terrasses, vous pouvez désigner une personne de confiance, autre que vos représentants légaux (*Article 1111-6 du CSP*). Cela vous sera expliqué lors de votre admission si vous êtes concerné par cette situation. Une information sur les directives anticipées vous sera également donnée si vous atteignez votre majorité pendant votre prise en charge.

Vous avez la parole

La Commission Des Usagers

Chaque établissement de santé dispose d'une Commission Des Usagers (CDU) qui a pour mission de veiller au respect des droits des patients et contribuer à l'amélioration de leur accueil et



de leur prise en charge (Art. L.1112-3 du code de la santé publique). Au sein du SMR Les Terrasses, la CDU se compose de la Directrice de l'établissement, du responsable SMR, du médecin, de la psychologue, de la responsable qualité, d'un éducateur, de la responsable hébergement et de deux représentants des usagers désignés par l'Agence Régionale de Santé (cf noms et numéros dans annexe 4).

La CDU invite également à chaque réunion, **deux patients délégués**, élus par leurs camarades, afin de recueillir directement leur expérience au sein de l'établissement et porter la voix de leurs pairs quant à d'éventuelles actions liées à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge.

La commission se réunit au minimum quatre fois par an pour analyser les questionnaires de satisfaction, analyser les plaintes et réclamation, mettre en œuvre des actions d'amélioration et faire le suivi de ces actions.

La commission « menus »

Votre parole est prise en compte grâce à la présence **des deux patients délégués** lors des commissions menus. Vous pouvez ainsi faire part de votre retour d'expérience concernant les plats proposés et ceux que vous souhaiteriez voir aux futurs menus.



L'expression de la plainte

En cas de plainte ou réclamation, nous vous invitons à vous exprimer directement auprès d'un professionnel de l'établissement. Vous pouvez également rédiger un écrit sur le formulaire prévu à cet effet et disponible dans le hall de l'établissement ou auprès de tous professionnels du SMR. Une boîte aux lettres spécifique au recueil des plaintes est installée dans le couloir d'accueil. Les plaintes et réclamations sont traitées en Comité de pilotage et une réponse vous est apportée oralement ou par écrit par un professionnel de la structure. Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir la CDU qui vous mettra en relation avec un médiateur ou représentant des usagers. Ces personnes vous recevront, vous et votre famille, pour examiner les difficultés que vous rencontrez et trouver une solution.



Votre sortie

Les formalités administratives



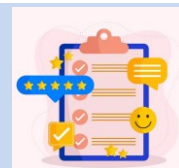
A la fin de votre séjour, le médecin qui vous a suivi autorise votre sortie.

Toutefois, vous pouvez quitter l'établissement à tout moment sur demande de vos parents à condition qu'ils signent une décharge de responsabilité, précisant que vous quittez l'établissement contre avis médical et en toute connaissance des risques encourus.

Le jour de votre sortie, vos prescriptions de sortie vous seront remises ainsi qu'un document appelé « Lettre de liaison ». Ce document résume votre séjour et établit des préconisations de prise en charge après la sortie afin d'assurer une bonne coordination des soins. La lettre de liaison est également adressée à votre médecin traitant.

Si vous possédez un DMP (Dossier Médical Partagé), il sera automatiquement alimenté par les documents suivants : l'ordonnance de sortie et la lettre de liaison.

Votre avis nous intéresse

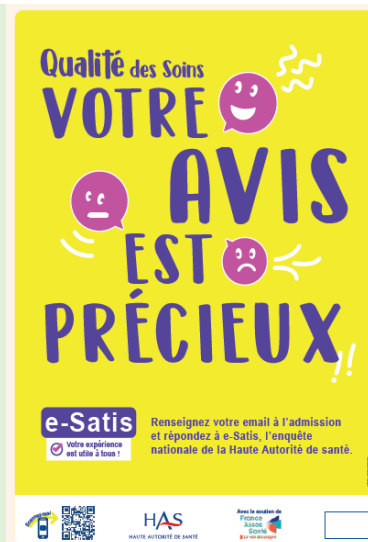


Votre opinion et celle de votre famille sur la qualité des soins et de la prise en charge dans notre établissement nous intéresse. Une enquête de satisfaction est réalisée à chaque séjour. Le questionnaire de satisfaction que nous vous soumettons nous est très utile pour apprécier votre satisfaction sur vos conditions de séjour et de prise en charge. Merci de remplir ce questionnaire afin que nous poursuivions notre démarche continue de la qualité.

L'enquête E-SATIS

Comme tous les établissements de santé, le SMR Les Terrasses participe à l'enquête « E-Satis » mise en place par la Haute Autorité de Santé. L'objectif est d'évaluer votre satisfaction et votre expérience du service rendu par l'établissement lors de votre hospitalisation.

Pour participer à cette enquête vous devez donner votre accord ainsi que votre adresse mail dans votre contrat de séjour. Si vous donnez votre accord, un mail vous sera envoyé peu de temps après votre sortie pour compléter le questionnaire.





Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux

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



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 œuvre 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.

LA CHARTE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ



PRINCIPES GÉNÉRAUX



1 L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

2 Un enfant hospitalisé a le droit d'**avoir ses parents ou leur substitut** auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.



3 On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les **facilités matérielles**, sans que cela entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.



4 Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une **information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge** et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



5 Les enfants et les parents ont le **droit d'être informés** pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.



6 Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être **réunis par groupes d'âge** pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptées à leur âge, en toute sécurité. Les visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.



7 L'hôpital doit fournir aux enfants un **environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs**, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.



8 L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

9 L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

10 **L'intimité de chaque enfant doit être respectée.** Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986. Circulaire du Secrétariat d'Etat à la Santé de 1999 préconise son application.



CHARTRE DE BIENTRAITANCE

La bientraitance est une démarche individuelle et collective,
c'est notre affaire à tous !

- Je préserve la **dignité** du patient.
Je ne tutoie pas le patient ni ne l'appelle par son prénom, sauf **autorisation** de sa part.
- J'**individualise** l'accompagnement en répondant aux besoins et attentes du patient.
- En cas d'empêchement ou de difficulté à répondre à la demande du patient, j'en **explique** les raisons de manière claire et compréhensible.
- Je veille à la **confidentialité** des informations concernant le patient.
- En toutes circonstances, j'adopte un comportement **aimable**. Je ne montre pas d'agacement ou de mauvaise humeur dans ma relation avec le patient.
- J'agis pour et avec les patients avec une **égale conscience** professionnelle, sans distinction d'origine, de religion, d'opinion et quel que soit leur handicap.
- J'ai l'obligation de signaler tout acte de maltraitance.
La loi me **protège**.
- J'adapte une attitude d'**écoute** et adapte ma communication aux capacités de mon interlocuteur.
- J'éclaire le patient sur les modalités de séjour et d'**accompagnement**.
- Je respecte les **biens personnels** du patient et en prends soin.
- Je recherche le **consentement** libre et éclairé du patient aux prestations le concernant.
- Je n'é mets **pas de jugement** de valeur sur le patient ou sur son entourage.
- Je préserve l'**intimité** du patient.

Bienveillance, écoute, respect et disponibilité au service du patient



ANNEXE 4 : NOUS CONTACTER

SERVICE ADMINISTRATIF			
FONCTION	NOM	TEL	EMAIL
Responsable SMR	AGUILLÉ Edouard	05 49 26 24 07 06 73 72 00 33	edouard.aguille@ugecam.assurance-maladie.fr
Secrétaires médicales	GIRAULT Nadia	05 49 24 95 93	nadia.girault@ugecam.assurance-maladie.fr
	RICOU Annie	05 49 24 97 81	Annie.ricou@ugecam.assurance-maladie.fr
Représentant des usagers (CDU)	COUTUREAU Annie	06 83 40 45 50	
	MINAUD Hugues	06 32 55 30 43	

SERVICE MEDICAL, PARAMEDICAL		
FONCTION	NOM	TEL
Médecin	DURIEUX Séverine	05 49 24 97 27
IDE	BANETTE Angélique	05 49 24 70 34 06 48 76 16 32
	BERTAUD Valentine	
	CACHET Agathe	
	DUPONT Natacha	
	PERRON Jessica	
VANKEERBERGHEN Marion		
Psychologue	THIBAudeau Claudie	05 49 24 57 55
Diététicien	DU CHAYLA Vincent	05 49 24 57 56
Psychomotricien ne	MAILLARD Anne-Laure	05 49 26 24 01

SERVICE SOCIAL, EDUCATIF		
FONCTION	NOM	TEL
Assistante de service social	PELLETIER Coralie	05 49 2457 53 06 71 49 88 95
Référent de parcours	MERIL Julien	05 49 24 99 88 julien.meril@ugecam.assurance-maladie.fr
Equipe éducative de jour	BOUDAHMANI Karim	05 49 24 68 79 06 73 72 02 44
	CAILLAUD Valérie	
	FALCOZ Benoit	
	LEBIDEAU Marine	
	PICAULT Christelle	
RENOUX Elodie		
Enseignants APA	CHABOT Aurélie TAILLOT Stéphane	05 49 24 68 79
Equipe éducative de nuit	BENBAMOU Youssef NEAU Anaëlle RIEU Anais	05 49 24 68 79

Nous trouver

Le SMR est situé dans un cadre verdoyant à proximité du Centre-ville de Niort.





ETABLISSEMENT SMR LES TERRASSES

22 RUE DU VIVIER

79000 NIORT

Tel : 05.49.24.95.93

Fax : 05.49.24.92.42

www.etablissement-lesterrasses.fr