

Livret d'accueil

Soins Médicaux et de Réadaptation en addictologie

BIENVENUE !

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions pour la confiance que vous accordez aux équipes de notre établissement.

La sécurité et la qualité de votre prise en charge sont nos priorités. L'accueil, l'écoute et l'information que nous vous devons sont le fruit d'une collaboration constante entre praticiens, soignants et personnels administratifs. Prendre soin de vous et de vos proches est la traduction de cet engagement quotidien des femmes et des hommes de Ramsay Santé. Nous mettons tout en œuvre pour que vous soyez satisfait(e) de votre séjour dans notre établissement.

Ce livret est destiné à faciliter vos démarches et à simplifier votre parcours de soins. Il contient tous les renseignements qui pourront vous être utiles.

Merci de nous faire part de votre expérience à travers le questionnaire de satisfaction afin de nous aider à garantir le meilleur niveau de qualité.

L'équipe du Centre Alpha

Toutes nos équipes sont à votre écoute

www.ramsaysante.fr

QUI SOMMES-NOUS ?

1975 : Création du Centre Alpha

2019 : Rachat par le groupe Ramsay Santé

Le Centre Alpha est un établissement spécialisé en Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) en alcoologie/addictologie. Il a une capacité de 52 lits, en hospitalisation complète pour une durée de séjour des patients de 6 semaines. Il est composé de 5 bâtiments :

- 1- Hirondelles ancien
- 2- Hirondelles neuf
- 3- (Préau)
- 4- Pervenches
- 5- Sainte Marthe
- 6- Atelier et salles activité

Comment s'y rendre ?

Le Centre Alpha est situé 21 avenue de Paris 17200 Royan.

Arrivée en train : gare de Royan

Arrêt de bus à proximité :

- Arrêt "Etoiles" – ligne 1
- Arrêt "Gâte bourse" – ligne 3

Comment nous contacter ?

Par téléphone : 05.46.39.26.69

Par mail : contact.alp@ramsaysante.fr

Par courrier, à l'adresse indiquée ci-dessus

Notre équipe

Equipe administrative

Directrice d'établissement

Attachée de direction

Assistante de direction

Agent administratif

Responsable qualité et gestion des risques

Responsable informatique

Equipe hôtelière et technique

Technicien de maintenance

Agents de service hospitalier

Equipe médicale et paramédicale

Médecins

Psychologues

Responsable d'unité de soins

Infirmiers

Diététicienne

Assistant social

Equipe restauration

Elior (prestataire)

LES ETAPES DE MON HOSPITALISATION

Comment préparer mon séjour ?

Quelles sont les formalités à accomplir à l'entrée ?

Vous avez à fournir plusieurs informations qui permettent de constituer votre dossier. Elles sont à transmettre avant votre admission ou au plus tard le jour de votre entrée.

Documents à apporter lors de l'admission

- **Pièce d'identité** : carte d'identité, passeport, ou titre de séjour en cours de validité ;
- **Carte vitale** à jour ;
- **Carte de complémentaire santé** : mutuelle, attestation C2S / AME, décision d'aide médicale d'état et/ou son attestation ;
- **Bilans médicaux** : résultats d'examens, radiographies, courriers de votre médecin, radiographie, certificats médicaux, ... ;
- **Ordonnances** de traitement personnel ;
- **Fiche de désignation de la personne de confiance** complétée et signée par vous-même et la personne de confiance ;
- **Pour les patients majeurs sous tutelle** : **Formulaire « Autorisation d'hospitalisation d'un majeur sous tutelle »** ;
- 48 h de traitement ;
- **Bulletin de situation** (si vous sortez d'hospitalisation le même jour que votre entrée au Centre Alpha).

Ne pas oublier de...

- Mettre à jour votre carte vitale ;
- Contacter votre mutuelle afin de connaître vos droits en matière de remboursement de certains suppléments hôteliers. La mutuelle, selon les cas, vous adressera un accord de prise en charge qui permettra de couvrir partiellement ou en totalité les frais complémentaires.

MON ADMISSION

Si je suis **salaré** ou au **chômage**, demander à mon arrivée mon **bulletin d'hospitalisation** nécessaire au versement des indemnités journalières.

Affaires personnelles à apporter

- **Nécessaire de toilette** : brosse à dents, dentifrice, rasoir et crème à raser, savon, shampooing, peigne et brosse à cheveux, serviettes et gants de toilette (produit de toilette et parfum sans alcool).
- **Vêtements de jour ET de nuit**, en tenant compte de la durée prévisionnelle de séjour, tenue pour l'activité physique adaptée (yoga, marche etc...), des sous- vêtements, une paire de chaussons.
- Des livres, des magazines, jeux de société, instrument de musique, travaux manuels ...

Attention : VENEZ SANS BIJOU NI OBJET DE VALEUR

Date et heure d'arrivée dans l'établissement

Votre heure d'admission dans l'établissement vous est communiquée par mail ainsi que par appel téléphonique. Merci de la respecter !

Comprendre ma prise en charge financière

Vous êtes assuré(e) social(e)

- **Frais pouvant être pris en charge par votre assurance complémentaire, votre mutuelle ou restant à votre charge (à valider auprès de votre assurance complémentaire ou de votre mutuelle avant l'hospitalisation)**

Le forfait journalier :

Il représente la participation des assurés aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par l'hospitalisation. Ce forfait est facturé pour chaque journée d'hospitalisation, y compris le jour de sortie.

Vous êtes exempté(e) :

- *Si vous êtes invalide de guerre, assuré bénéficiant de l'article 115 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.*
- *Si vous êtes hospitalisé(e) suite à un accident du travail ou à une maladie professionnelle.*
- *Si vous êtes hospitalisée à partir du 6e mois de grossesse.*
- *Si vous êtes bénéficiaire de la C2S, AME.*

Le ticket modérateur :

Le ticket modérateur est la partie de vos dépenses de santé qui reste à votre charge une fois que l'Assurance Maladie a remboursé sa part. L'assurance maladie prend en charge 80% des frais d'hospitalisation ; les 20% restants sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle. Une prise en charge est demandée par l'établissement auprès de votre mutuelle à votre arrivée.

Les suppléments hôteliers :

Ils peuvent vous être demandés si vous faites la demande d'une **chambre particulière** qui pourra vous être attribuée en fonction des disponibilités et capacités de l'établissement.

Vous n'êtes pas assuré(e) social(e)

- **Vous n'êtes pas assuré(e) social(e) / vous ne pouvez pas justifier de vos droits d'assurance maladie, une provision sur le coût de votre hospitalisation vous sera demandée.**

Les tarifs sont tenus à votre disposition par l'établissement. Une facture détaillée vous est remise lors de votre départ.

La personne à prévenir et la personne de confiance

La personne de confiance

Si vous êtes majeur(e), vous pouvez désigner à tout moment une personne, librement choisie dans votre entourage (un de vos parents, votre conjoint, votre compagnon, un de vos proches, votre médecin traitant...) et en qui vous avez toute confiance.

Elle pourra vous accompagner tout au long de vos soins et au cours des décisions à prendre.

Cette personne sera identifiée

« **Personne de confiance** ».

Cette désignation est faite par écrit et est cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment.

Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que vous n'en disposiez autrement.

Prenez le temps d'y réfléchir et de vous assurer, au préalable que la personne est d'accord et qu'elle pourra facilement être contactée si vous avez besoin d'elle pendant votre hospitalisation.

Si vous n'êtes pas en mesure d'écrire, deux témoins pourront attester du choix que vous nous aurez exprimés par oral.

Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou faire part de vos décisions, la personne de confiance sera votre porte-parole. L'avis ainsi recueilli guidera le médecin pour prendre ses décisions.

Si vous le souhaitez, la personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

La personne à prévenir

Vous aurez également à désigner une **personne à prévenir**, qui peut être la même que la personne de confiance ou différente. La personne à prévenir ne participe pas aux décisions médicales vous concernant. Elle sera contactée en cas d'événements particuliers au cours de votre séjour d'ordre organisationnel ou administratif (transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement...). Ses coordonnées précises vous seront demandées.

Plus d'informations sur :

www.sante.gouv.fr/vos-droits.html www.has-sante.fr

Lutte contre la maltraitance

Qu'est-ce que la maltraitance ?

La maltraitance vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement.

Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations.

Au sein du Centre Alpha, nous luttons quotidiennement contre la maltraitance. Nos équipes sont sensibilisées au respect de l'intimité, la dignité, la confidentialité et les droits des patients. Il est impératif de signaler auprès de la Direction et/ou d'un personnel tout acte de maltraitance. N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et/ ou suggestions.

MON SEJOUR DANS L'ETABLISSEMENT

Organisation de vos journées d'hospitalisation

Nos médecins et l'équipe soignante vous informent dès votre arrivée du déroulement de votre prise en charge et vous impliquent dans votre traitement et les soins réalisés. N'hésitez pas à poser des questions sur votre projet de soins personnalisé.

Repas

Tous les repas sont pris au sein de l'établissement, en salle à manger (sauf raison médicale avancée par un médecin) :

Petit-déjeuner : 8h

Déjeuner : 12h

Diner : 19h

Les menus sont affichés à l'entrée de la salle à manger.

Tarifs des chambres particulières

| | |
|----------------------------|-----------|
| Chambre particulière CP1 : | 85€/jour |
| Chambre particulière CP2 | 100€/jour |
| Chambre particulière CP3 | 150€/jour |
| Chambre particulière CP4 | 170€/jour |

Prestations

| | | |
|--------------------------|--|-------------------|
| Jeton machine à laver : | 4€ | (prévoir monnaie) |
| Jeton sèche-linge : | 4€ | (prévoir monnaie) |
| Gobelet machine à café : | 1€ | (prévoir monnaie) |
| Wifi : | selon forfait affiché dans le hall d'accueil | |

Visites

Les visites ne sont pas autorisées en période de crise sanitaire. Renseignez-vous dès votre arrivée.

Circulation dans et hors de l'établissement

Dans le respect du contrat de soin et de vie en collectivité et sauf mesure spécifique de prévention des risques associés à votre état de santé, vous pouvez circuler librement dans l'enceinte de l'établissement.

Le contrat de soin et de vie en collectivité vous sera remis par votre médecin référent.

Les sorties sont autorisées, vous retrouverez les horaires dans les informations pratiques qui vous ont été transmises avant votre admission, vous pouvez les retrouver affichées au sein de notre établissement.

Traitements médicaux

Pendant votre hospitalisation, vos traitements médicamenteux habituels seront pris en charge par l'équipe médicale et paramédicale.

Une mauvaise utilisation des médicaments peut nuire à votre rétablissement.

A votre arrivée, tous les médicaments en votre possession sont à remettre au personnel soignant pour la durée de l'hospitalisation.

L'équipe répondra à toutes vos questions sur les traitements prescrits pendant votre séjour.

Evènements indésirables

Afin de prévenir les incidents, l'établissement a mis en place un système de signalement des événements indésirables pouvant survenir pendant mon hospitalisation. Contribuez au bon fonctionnement en signalant à l'équipe tout dysfonctionnement.

Identitovigilance

Vous êtes unique, dites-le... souvent !

Un examen, un prélèvement, un médicament ? À chaque étape de votre parcours, nos équipes se doivent de valider votre identité. Déclarez votre nom, prénom, date de naissance et groupe est un geste simple qui garantit la sécurité des soins.

Aidez-nous à prendre soin de vous

Je participe à la qualité et à la sécurité de mon séjour

Le CLIN, **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales**, et/ou son Équipe Opérationnelle en Hygiène, sont chargés de développer et coordonner toutes les actions nécessaires pour éviter la survenue des infections associées aux soins.

Ces actions reposent principalement sur la création et réactualisation permanente des protocoles de soins et d'hygiène, la vérification régulière de leur application, la formation continue des professionnels de santé et la surveillance de ces infections. Ces mesures sont formalisées dans un programme annuel.

Parce que des bactéries et microbes peuvent être dangereux pour moi et mes proches, l'hygiène est mon affaire : je me lave les mains le plus souvent possible (avec du savon), et j'encourage mes proches à faire de même.

J'aide à agir contre ma douleur

Notre établissement s'engage dans la prévention de votre douleur. Tous les professionnels qui vous prendrons en charge vous aideront à reconnaître, prévenir, soulager et évaluer votre douleur.

Reconnaître :

- **Les douleurs aiguës** : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- **Les douleurs chroniques** (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir et soulager : En répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement. Nous utilisons les moyens les mieux adaptés à votre situation (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Evaluer : L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur avec des échelles adaptées. Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

La communication entre vous et les professionnels de santé est une des clés du succès de votre rétablissement. Transmettez le maximum d'informations aux infirmier(e)s et aux médecins sur votre état de santé : vos antécédents médicaux, les médicaments que vous prenez, vos allergies...

N'hésitez pas à nous poser des questions et à nous faire part de vos préoccupations.

Sécurité incendie

Conduite à tenir en cas d'incendie

- **En cas d'incendie dans votre chambre :**

Si vous ne pouvez pas maîtriser le feu :

- Gagnez la sortie en refermant bien la porte de votre chambre et en suivant le balisage ;
- Prévenez l'accueil et/ou l'infirmierie.

- **En cas d'audition du signal d'alarme :** le ferme-porte de votre chambre est activé

Si les dégagements sont praticables :

- Gagnez la sortie en suivant le balisage ;
- Rejoignez le point de rassemblement, près du portail coulissant avenue de Limoges.



Si la fumée rend le couloir ou l'escalier impraticable :

- Restez dans votre chambre ;
- Manifestez votre présence à la fenêtre en attendant l'arrivée des sapeurs-pompiers.

Une porte fermée et mouillée, rendue étanche par des moyens de fortune (serviette, draps humides par exemple) protège plus longtemps. Au niveau du sol, la fumée est moins dense et la température plus supportable.

À LA SORTIE DE MON HOSPITALISATION

Organisation de ma sortie

La sortie est une décision médicale, après 6 semaines d'hospitalisation complète, le médecin décide avec vous de la date et de l'heure définitives.

Lors de votre départ, vérifiez que vous n'avez rien oublié dans votre chambre et au coffre, le cas échéant.

Avant votre sortie, il est impératif de se rapprocher de l'infirmier et de l'accueil afin d'organiser votre départ et vous remettre les documents nécessaires

Règles à respecter

Les Frais de Transport

- 1 Votre transport doit obligatoirement être prescrit, **avant** sa réalisation, **par un médecin**.
- 2 Le médecin choisit le mode de **transport adapté à votre état de santé** selon un référentiel obligatoire.

| | | | | | | |
|--|--|---|--|--------------------|--|--------------------|
| | Je peux me déplacer sans aide technique ou humaine | → | | VEHICULE PERSONNEL | | BUS |
| | J'ai besoin d'une aide technique ou humaine pour me déplacer | → | | VSL Conventioénné | | TAXI Conventioénné |
| | Mon état de santé nécessite d'être allongé ou une surveillance constante | → | | AMBULANCE | | |

Pour **être remboursé** lors d'un transport assis, choisissez un Professionnel Conventioénné.

Pour en savoir + rendez-vous sur www.ameli.fr
espace « Assurés » puis « Soins et remboursements »

VOTRE SATISFACTION

Votre avis nous fait progresser

Faites-nous part de votre impression sur la qualité de notre accueil et de notre prise en charge. Un questionnaire de satisfaction vous sera transmis avant votre sortie. Le remplir ne prend que quelques minutes.

Vos réponses sont prises en compte et nous permettent de nous améliorer.

Enquête de satisfaction des patients : E-satis

Notre établissement est engagé dans la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés E-satis, copilotée par la Haute Autorité de Santé (HAS) et le Ministère chargé de la Santé.

Partagez votre expérience d'hospitalisation et votre niveau de satisfaction, et participez à l'amélioration de la qualité des soins par les établissements de santé.

Pour cela, 2 gestes simples :

- Donnez votre adresse mail lors de votre admission (utilisé conformément à la réglementation en vigueur : RGPD, CNIL) ;
- Répondez au questionnaire national e-Satis que vous recevrez par mail 2 semaines après votre hospitalisation.

Donner votre avis sur votre hospitalisation permet à l'établissement de comprendre ses points forts et ses points faibles sur lesquels il peut s'améliorer afin de mieux prendre en charge les patients.

Avis GOOGLE®

Un QR code à scanner est à flasher avec votre téléphone pour laisser un avis sur Google, ce qui peut aider d'autres patients à faire leur choix.



ET APRES MA SORTIE D'HOSPITALISATION ?

L'équipe vous aide, vous et vos proches, à organiser votre retour à domicile ou à vous orienter vers les structures les mieux adaptées aux éventuelles suites de votre hospitalisation. Elle assure aussi la transmission des informations auprès de votre médecin traitant et de la structure qui vous accueillera si vous êtes transféré dans un autre établissement.

Si vous quittez l'établissement avant le terme prévu de votre hospitalisation, il vous sera demandé de signer une attestation confirmant votre décision.

Si vous le souhaitez, l'équipe vous aidera à organiser les rendez-vous nécessaires à votre suivi.

Après avoir quitté l'établissement, vous pouvez contacter l'établissement par mail pour toute question : contact.alp@ramsaysante.fr

REGLES DE VIE DANS L'ETABLISSEMENT

Règles de vie

Respecter et permettre le repos des autres.

Avoir une tenue vestimentaire correcte lors des déplacements.

Aider à maintenir votre chambre, les couloirs et les abords de l'établissement propres.

Veiller à ne pas dégrader les mobiliers, locaux et matériels mis à votre disposition.

Respecter les règles d'hygiène et le maintien de la propreté au sein de l'établissement.

Dépôt d'objets de valeur

Nous vous invitons à vous présenter à l'admission uniquement avec vos effets personnels nécessaires à votre séjour. Nous vous déconseillons d'apporter des objets de valeur au cours de votre séjour.

Merci de bien vouloir les remettre à votre entourage ou de les déposer dans le coffre mis à disposition par l'établissement, le cas échéant.

En dehors du coffre de l'établissement, celui-ci décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Fleurs, animaux et aliments périssables

Pour des raisons d'hygiène, les fleurs et les animaux ne sont pas acceptés dans l'établissement. Il en est de même pour les aliments périssables venant de l'extérieur de l'établissement.

Tabac

En application de la loi Evin, il est strictement interdit de fumer dans les locaux de l'établissement, et cette consigne s'applique également à la cigarette électronique.

Des espaces « fumeurs » sont donc aménagés en extérieur.

Nuisances sonores

Le silence constitue l'un des éléments de votre confort et de votre rétablissement. Il vous est demandé de le respecter. Il est recommandé d'écouter de la musique à l'aide d'un casque.

Vous trouverez **plus d'informations dans le contrat de soins et de vie en collectivité.**

MIEUX CONNAITRE VOS DROITS

Le dossier de votre hospitalisation

Il est le vôtre, nous nous devons de le conserver dans le respect des règles de confidentialité et nous pouvons, à votre demande, vous en communiquer une copie (Article L. 1111-7 et articles R. 1111-1 à R. 1111-8 du Code de la Santé Publique et Décret n° 2006-6 du 4 janvier 2006).

La communication des documents médicaux se fait par le médecin responsable de votre prise en charge ou en son absence, par le médecin désigné à cet effet par la commission médicale de l'établissement.

Sur place : Vous devez formuler oralement ou par écrit votre demande et prendre rendez-vous avec le service concerné.

Par envoi postal : la demande écrite est à adresser à la Direction de l'établissement. Si vous le souhaitez, un médecin pourra répondre à vos questions. Dans tous les cas un délai de réflexion de 48h est requis par la loi.

Votre dossier médical doit être conservé, quelle que soit la pathologie, pendant un délai minimum de 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement. Il est conservé soit dans notre établissement, soit par un hébergeur agréé.

La charte de la personne hospitalisée

(Circulaire DHOS/ E1/ DGS/ DS1B/ SD1C/ SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées)

L'établissement respecte les principes de cette charte. Vous la trouverez en fin de ce document (page 18), affichée dans l'établissement et sur demande auprès de l'accueil. Vous pouvez également l'obtenir en plusieurs langues et en braille sur le site du gouvernement : www.sante.gouv.fr

Le traitement de vos données personnelles

Il respecte les obligations réglementaires en vigueur.

Le Règlement Général sur la Protection des Données vient renforcer les dispositions de la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978 et vous ouvre de nouveaux droits.

La collecte de l'ensemble de vos données personnelles a pour but principal de permettre votre prise en charge administrative et médicale au sein de l'établissement et à tous les stades de votre séjour.

L'ensemble des traitements est réalisé sous la responsabilité de l'établissement qui agit en tant que Responsable de Traitement. Les destinataires de vos données sont les services administratifs et médicaux de l'établissement ou du groupe Ramsay Générale de Santé, leurs éventuels sous-traitants (tels que, par exemple, des cabinets de recouvrement de créance), ainsi que les acteurs de santé tiers associés à votre séjour (par exemple les caisses de sécurité sociales, mutuelles, laboratoires ou centres d'imagerie).

Les données ne sont conservées que pour les durées nécessaires à leur traitement, à concurrence des obligations réglementaires et des prescriptions des autorités de contrôle.

Sauf opposition de votre part, certaines données administratives et médicales totalement anonymisées relatives à votre séjour pourront ultérieurement être utilisées dans le cadre de recherches rétrospectives, à des fins statistiques et d'études.

Vous disposez, par rapport à vos données personnelles, des droits suivants :

- Droit de rectification, en cas de données inexactes ou incomplètes ;
- Droit d'accès et de consultation ;
- Droit à l'effacement («droit à l'oubli»), sauf obligation légale de conservation par le responsable de traitement;
- Droit à la limitation du traitement ; Droit à la récupération de vos données ; Droit d'opposition aux traitements.

Vous pouvez exercer vos droits relatifs aux données personnelles en vous adressant, soit au directeur de l'établissement, soit au Délégué à la Protection des Données qui est joignable aux adresses suivantes :

- dpo@ramsaygds.fr
- M. le Délégué à la Protection des Données Ramsay Générale de Santé - 39, rue Mstislav Rostropovitch CS 60053 - 75850 PARIS Cedex 17
- La CNIL (Commission Nationale Informatique et des Libertés) est l'organe officiel chargé de faire respecter cette loi.

Vos directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée « directives anticipées », pour le cas où, en fin de vie, elle sera hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt du traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles sont valables sans limite de temps et peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.

Les directives doivent prendre la forme d'un document écrit sur papier libre, daté et signé. Afin de faciliter la rédaction d'un tel document, un modèle de directives anticipées est prévu par l'arrêté du 3 août 2016 (téléchargeable sur www.santé.gouv.fr).

Elles peuvent être rédigées conformément à un modèle dont le contenu est fixé par décret en Conseil d'État pris après avis de la Haute Autorité de Santé. Ce modèle prévoit la situation de la personne selon qu'elle se sait ou non atteinte d'une affection grave au moment où elle les rédige. Si vous souhaitez que vos directives anticipées soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui, signalez leur existence ou indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Votre « personne de confiance » sera consultée en priorité si vous ne pouvez plus vous exprimer, veillez à ce qu'elle connaisse vos directives anticipées. Vous pouvez également les rédiger dans Mon Espace Santé.




Le droit à l'information

Le droit à l'information appartient au patient. Pour les enfants, il est exercé par les titulaires de l'autorité parentale, et par le tuteur si le patient est un majeur sous tutelle. Nous veillons à informer le patient des actes et examens nécessaires à son état de santé, en fonction de son âge, de son degré de maturité et de ses facultés de compréhension, dans la mesure du possible et indépendamment de l'indispensable information aux parents ou représentants légaux. Le consentement aux soins sera systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

MON ESPACE SANTÉ

L'espace numérique gratuit, personnel et sécurisé dédié à votre santé et proposé par le service public

MON ESPACE SANTÉ VOUS PERMET DE :

-  Stocker vos documents de santé en toute sécurité
-  Faciliter le partage de vos dossiers médicaux avec vos professionnels de santé
-  Échanger de façon sécurisée avec vos professionnels de santé



QUI PEUT AJOUTER DES DONNÉES DANS MON ESPACE SANTÉ ?

- **Vous-même**, pour ajouter les documents ou informations que vous jugez utiles ;
- **Votre caisse d'assurance maladie**, dépose automatiquement votre historique de soins ;
- **Les professionnels de santé qui interviennent dans votre prise en charge**.

À l'issue de votre prise en charge, nous alimenterons votre dossier médical partagé dans Mon Espace Santé avec les documents de sortie.

Vous pouvez vous y opposer en cas de motif légitime ; nous vous remercions de l'indiquer à l'équipe de soins. Le motif légitime reste à l'appréciation du professionnel de santé.

QUI PEUT CONSULTER MES DONNÉES DE SANTÉ ?

MON ESPACE SANTÉ EST SÉCURISÉ

Vos documents sont protégés.

Personne ne peut voir vos documents sans votre autorisation. En plus de vous, seuls les professionnels de santé qui interviennent dans votre prise en charge (médecin, infirmier, pharmacien...) peuvent accéder à vos documents de santé. Mais chaque professionnel doit vous informer et vous avez le droit de vous y opposer.

Aucun autre acteur (employeur, État, Assurance Maladie, complémentaire santé, banque, assurance, etc.) ne peut accéder aux données médicales stockées dans Mon espace santé.

Les accès et actions réalisées sur votre profil sont tracés et visibles sur Mon espace santé

QU'EST-CE QUE LA MESSAGERIE MON ESPACE SANTÉ ?

Il s'agit d'une messagerie sécurisée qui vous permet de recevoir des informations en toute confidentialité de la part de vos professionnels de santé. Le médecin responsable de votre prise en charge, pourra l'utiliser pour vous envoyer, en toute sécurité, par exemple, votre lettre de liaison à la sortie ou un duplicata d'ordonnance.

Seul un professionnel de santé peut initier un premier échange avec vous au sein de la messagerie.



ET DEMAIN... Mon espace santé s'enrichira d'autres

fonctionnalités, notamment des services et des applications de santé sélectionnés pour leur sérieux et leur utilité. Vous trouverez aussi un agenda pour organiser vos rendez-vous et bénéficier de rappels pour vos vaccins et dépistages.

POUR PLUS D'INFORMATIONS



Rendez-vous sur monespacesante.fr depuis mon ordinateur, tablette ou smartphone.

3422

Service gratuit
+ prix appel

Contactez-nous par téléphone du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30




**Ramsay
Santé**

Qualité et sécurité

Nous nous engageons dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins pour votre satisfaction.

Nous participons au recueil des indicateurs nationaux de qualité et sommes soumis aux visites de la certification de la Haute Autorité de Santé. Vous trouverez nos derniers résultats de tenue du dossier, évaluation de la douleur, infections nosocomiales, etc., ainsi que les décisions de la Haute Autorité de Santé sur notre qualité de prise en charge, affichés dans l'établissement et sur le site d'information QualiScope (has-sante.fr).



Résultats qualité et sécurité des soins

CENTRE ALCOOLOGIQUE ALPHA - ROYAN

Etablissement sur le site has-sante.fr :



RÉSULTATS DE LA CERTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT



Référentiel
2021

Etablissement certifié avec mention. Son niveau de qualité est très satisfaisant sur les objectifs portés par la certification. Une nouvelle visite aura lieu sous 4 ans.
Date de certification : 14/04/2022

SATISFACTION ET EXPÉRIENCE DES PATIENTS

Soins médicaux et de réadaptation (SMR)

Appréciation globale des patients (SMR)

↗ 77 / 100 (A)

| | |
|---|----------|
| 1. Accueil du patient | 89 / 100 |
| 2. Prise en charge médicale et paramédicale | 84 / 100 |
| 3. Lieu de vie | 62 / 100 |
| 4. Repas | 63 / 100 |
| 5. Organisation de la sortie | 79 / 100 |

PRISE EN CHARGE CLINIQUE

SMR

Prise en charge de la douleur en SMR

↘ 50 % (C)

Projet de soins, projet de vie

87 / 100 (A)

COORDINATION DES PRISES EN CHARGE

SMR

Qualité de la lettre de liaison à la sortie

→ 94 / 100 (A)

Notre politique de prévention des risques s'appuie particulièrement sur notre Comité de Lutte Contre les Infections Nosocomiales (CLIN), notre Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) et notre Cellule Opérationnelle des Risques. Composées de professionnels compétents, ces instances organisent et coordonnent nos programmes d'actions et veillent à la formation continue de l'ensemble des équipes.

Exercice du culte

Vous pouvez faire appel à un représentant de votre confession. Les différents lieux de culte proches du Centre Alpha sont affichés à l'accueil.

Plaintes et réclamations

Elles sont toutes prises en compte par l'établissement et traitées dans le respect de vos droits. *(Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005)*

Toutes les plaintes et réclamations sont à adresser à la direction de l'établissement. Une réponse est systématiquement apportée et nous vous avisons des possibilités qui vous sont offertes pour traiter au mieux votre demande (médiateur, commission des usagers...).

Toute plainte ou réclamation est à adresser à :

Mme Sophie HEDOIRE
Directrice de l'établissement
21 avenue de Paris
17200 ROYAN

La Commission des Usagers – CDU

(Article L. 1112-3 du Code de la santé publique- Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016)

Organisation de la représentation des usagers et traitement des plaintes et réclamations dans l'établissement

Cette commission a pour objet de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Elle a un rôle de médiation. Les représentants des usagers, qui la constituent, sont des bénévoles extérieurs à l'établissement. Elle est compétente pour les questions relatives aux conditions de votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles de votre hospitalisation ou de l'accueil qui vous a été réservé. En cas de plainte, il vous sera proposé d'être accompagné par un représentant des usagers membre de cette commission lors d'une éventuelle rencontre avec le médiateur de l'établissement.

| Prénom NOM | QUALITE ET FONCTION |
|-----------------------------|---|
| Mme Sophie HEDOIRE | Présidente de la CDU Directrice d'établissement |
| Mme Danielle PENZ | Vice-Présidente de la CDU Représentante titulaire des usagers UDAF Charente-Maritime 06 07 56 40 38 |
| Mme Laurence NALIN | Représentante titulaire des usagers UDAF Charente-Maritime laurence.2.nalin@wanadoo.fr |
| Mme Chantal MEZIERE | Représentante des usagers suppléante UNAFAM 17 chantalmeziere@hotmail.fr |
| Dr Emilie GIRAUD | Médiateur médical titulaire Médecin Coordonnateur – Présidente de la CME |
| Dr Joséphine SERINET | Médiateur médical suppléant Médecin |
| Mme Euriel BEAULATON | Médiateur non médical titulaire Psychologue |
| Mr Alain GENDRAUD | Suppléant du médiateur non médical Assistant social |
| Mme Marion VAUGHAN | Représentante du personnel infirmier Responsable des unités de soins |
| Mme Ombeline LEGRAND | Membre consultatif Responsable qualité et gestion des risques |



INFORMATION PATIENT

Vos droits

Participez,
en tant qu'acteur,
à l'amélioration continue
de la qualité
de votre prise en charge.

Personne à prévenir / personne de confiance

Des personnes de votre entourage (désignées par vous-même) peuvent vous accompagner tout au long de votre prise en charge :

- **La personne à prévenir** peut vous aider sur les aspects organisationnels ou administratifs.
- **La personne de confiance** peut vous accompagner dans vos démarches, vous assister lors des entretiens médicaux et vous aider dans la prise de décisions. Elle peut également être sollicitée si vous êtes dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté.

Représentants des usagers / bénévoles d'associations de patients

Coordonnées affichées dans le hall d'accueil.

Des personnes membres d'associations de patients sont disponibles tout au long de votre prise en charge :

- **Les représentants des usagers** veillent au respect de vos droits. Ils peuvent vous accompagner, vous informer et vous orienter dans vos démarches de soins.
- **Les bénévoles d'associations de patients** participent à des actions d'information, de prévention et de formation.

Directives anticipées

Vous avez la possibilité de nous faire part de vos directives anticipées. Elles expriment vos souhaits concernant votre fin de vie (conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux) et dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté (exemple : état d'inconscience prolongé et jugé définitif).

Réclamation

Dans l'éventualité où vous ne seriez pas satisfait de votre prise en charge.

→ Signalez-le à la direction de l'établissement qui vous apportera une réponse. L'établissement vous avisera également des possibilités qui vous sont offertes (médiateur, commission des usagers...).

Événement Indésirable associé aux soins

Définition : événement sanitaire indésirable suspecté d'être lié aux produits de santé, produits de la vie courante et actes de soins.

→ Signalez-le à la direction de l'établissement, afin qu'elle puisse y apporter des actions d'amélioration.

→ Vous pouvez également le signaler sur Signalement-sante.gouv.fr

Dossier médical

Dossier médical partagé (DMP) sur Mon espace santé.

Vous avez la possibilité d'y accéder. De plus, les professionnels pourront contribuer à son contenu et, sous réserve de votre approbation, le consulter.

Demande de dossier médical.

Vous souhaitez en obtenir une copie ou le consulter : adressez un courrier à la direction de l'établissement ou contactez l'équipe soignante qui vous guidera dans vos démarches.



Pour toute précision, nous vous invitons à
consulter le livret d'accueil, le site internet ou
solliciter un professionnel de l'établissement.

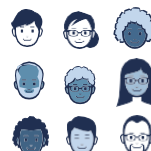


NOS ENGAGEMENTS

La sécurité et la qualité de la prise en charge et des services patients sont au cœur des préoccupations de chacun au sein de notre groupe Ramsay Santé. Nous avons souhaité concrétiser cette réalité faite de milliers d'attentions et d'actes particuliers au travers d'engagements patients essentiels.

#1

Accueillir tous les patients sans aucune distinction



#2

Innover pour renforcer la qualité des soins



#3

Organiser une prise en charge personnalisée pour chaque patient



#4

Garantir la transparence de nos résultats en matière de sécurité des soins



#5

Réduire les délais de prise en charge



#6

Proposer des services pour simplifier avant /pendant / après hospitalisation.

