

HOSPITALISATION COMPLÈTE

Livret d'accueil patient



INSTITUT MERLE D'AUBIGNÉ

Etablissement SMR locomoteur spécialisé dans la réadaptation et l'appareillage

2 rue Emilion Michaut et Lucien Rabeux 94460 VALENTON

Tél. 01 45 10 80 80

www.irma-valenton.fr

- Bienvenue -

SOMMAIRE

Le mot de la direction.....1 et 2

Infos pratiques.....3 à 5

Pour accéder à l'institut.....3

Plan des locaux.....4

Reconnaître les professionnels.....4

Consignes de sécurité.....5

Votre séjour.....6 à 11

Préparer votre admission.....6

Vivre votre séjour en toute quiétude.....7

Offre TV.....8

Règles de la vie quotidienne.....9 et 10

Informations sur votre sortie11

Le service social vous informe.....11

Nos engagements.....12

Votre douleur, parlez-en !.....12

Prévenir les infections.....13

Votre identité : notre premier soin.....14

Respecter vos droits et votre intimité..15

Votre satisfaction.....16

Vos droits.....17 et 18

Droits des malades en fin de vie..19 et 20

Charte de la personne hospitalisée.....21

Vos notes.....22

Soutenir l'institut..... 23

Madame, Monsieur,

Vous entrez, ou allez entrer, à l'Institut Merle d'Aubigné pour un séjour de réadaptation fonctionnelle, dans le service de rééducation et d'appareillage ou dans le service de rééducation fonctionnelle.

L'ensemble des équipes (médicale, soignante, de rééducation, médicotechnique, technique, logistique et administratif) auront à cœur de vous assurer la meilleure prise en charge thérapeutique et le meilleur confort de séjour.

Nous espérons que ce livret vous apportera les informations nécessaires au bon déroulement de votre séjour.

L'ensemble des professionnels vous souhaite la bienvenue et nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez.

La Direction

- Quelques mots d'histoire -

- **1949** : Création de la Clinique de Rééducation Fonctionnelle "**Les Charmilles**".
- **1957** : Création du Centre de Recherche de Valenton, le CERAVAL, destiné à mieux répondre aux besoins des patients amputés. Les résultats des travaux indiquent que les moyens nécessaires à la prise en charge optimale des personnes amputées sont importants. De plus, leur coordination en un même lieu s'impose rapidement et conduit au concept d'un établissement de soins dédiés.
- **1969** : Construction du Centre de Rééducation et d'Appareillage (**CRA**) grâce à des fonds publics. La gestion de la Clinique des Charmilles et du CRA est confiée à l'Association pour le Développement de la Chirurgie Réparatrice et Orthopédique (**ADCRO**).
- **1991** : L'Association devient propriétaire du terrain et de l'immobilier.
- **1997** : Obtention d'une autorisation d'hôpital de jour pour le service de Rééducation Fonctionnelle dans le cadre d'un nouveau projet d'établissement.
- **2001** : Regroupement des deux établissements en une même entité "**l'Institut Robert Merle d'Aubigné**" et en un même bâtiment. Aujourd'hui, l'Institut Robert Merle d'Aubigné est un établissement ressource pour la Rééducation de l'Appareil Locomoteur, notamment dans le cadre de son activité d'appareillage et de consolidation osseuse.
- **2008** : Aménagement du parc thérapeutique.
- **2010** : Acquisition d'un nouveau laboratoire d'analyse du mouvement.
- **2014-2015** : Développement des prises en charge non médicamenteuses de la douleur (Hypnose, Thérapie Miroir, Sophrologie...).
- **2016-2018** : Nouveau Schéma Architectural qui souscrit à plusieurs objectifs : développement de l'activité ambulatoire, facilitation du circuit patient, progrès dans les conditions d'exercice des soignants et amélioration de la prestation hôtelière.
- **2019** : Réfection et sécurisation du parking.
- **2020** : Obtention du label « Maison Sport Santé » en partenariat avec le CHIV.
- **2021-2024** : Nouvelle phase de rénovation de l'établissement (cuisine, parc, chambres...).
- **2024** : Extension du gymnase.
- **2025** : Nouvelle identité et nouveau logo pour l'Institut Merle d'Aubigné.



Pr Robert MERLE D'AUBIGNE

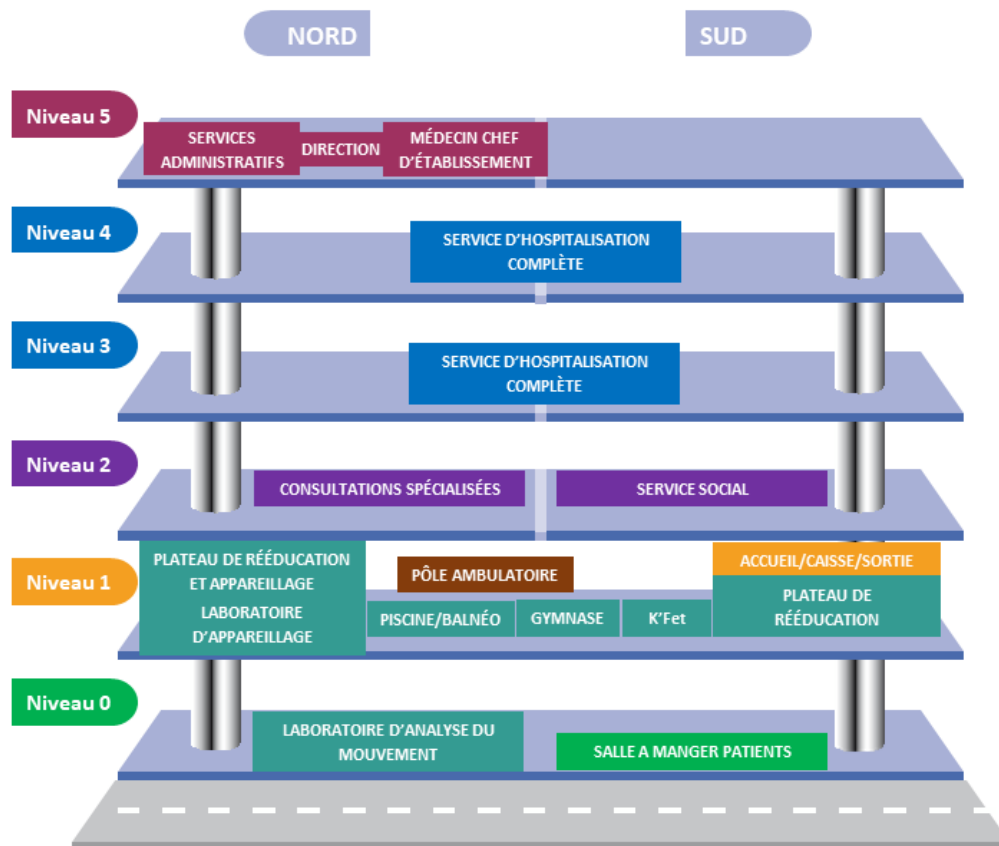


Dr Emilion MICHAUT

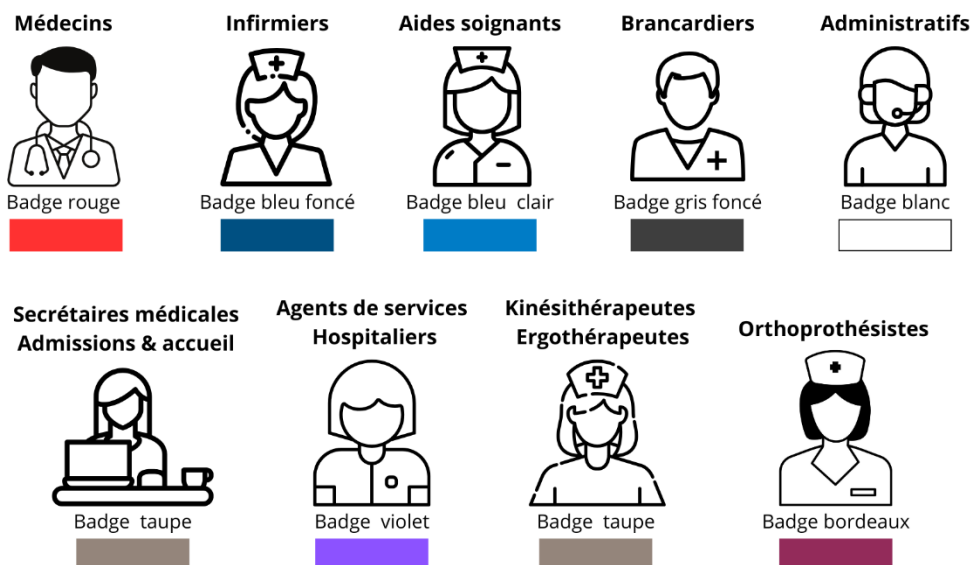


Lucien RABEUX

- Plan des locaux -



- Reconnaître les professionnels -



Le personnel est garant de la qualité des soins qui vous sont dispensés, il est identifié par des badges indiquant son nom et fonction.

- Consignes de sécurité -

La sécurité des biens ... et des personnes

Une clé de votre chambre est mise à votre disposition, contre une caution de 20,00€, vous permettant de fermer celle-ci lors de vos absences ou déplacements.

Des cadenas sont en vente à 3,50€ auprès de la caisse pour vous permettre de sécuriser l'accès à votre armoire.

Comme tout établissement hospitalier, **l'Institut Merle d'Aubigné est un lieu ouvert au public. Nous vous déconseillons formellement de conserver des objets de valeur et dégageons toute responsabilité en cas de vol.** Vous pouvez les remettre au caissier entre 8h30 et 12h du lundi au vendredi (niveau 1, en face de l'accueil), pour conservation dans le coffre de l'établissement.

Merci de rester vigilant.

L'apport d'objets tels que cafetière, micro-ondes ... est strictement interdit.

Prenez soin d'organiser la récupération de vos affaires dans le coffre avant votre départ.

En cas d'incendie dans notre établissement

Gardez votre calme, quittez le local impacté en fermant la porte derrière vous et prévenez immédiatement un membre du personnel de l'unité ou contactez le standard en composant le 8765.

En cas de fumée ou d'odeur suspecte, prévenez immédiatement un membre du personnel.

Pour éviter tout risque d'incendie, nous vous rappelons que l'usage d'appareils électriques est interdit et que vous devez impérativement fumer à l'extérieur du bâtiment, dans les zones prévues à cet effet. Si vous souhaitez utiliser une multiprise, merci de demander l'autorisation au cadre de santé.

Le non-respect de ces mesures de sécurité peut nous amener à décider d'une sortie prématurée de notre établissement.

En cas d'évacuation

Respectez bien les consignes données par le personnel ou les sapeurs-pompiers.

CONSIGNE DE SÉCURITÉ

EN CAS D'INCENDIE

1. Gardez votre calme
 2. **DONNEZ L'ALARME**
 3. **METTEZ A L'ABRI**
(sortir les personnes)
 4. **ATTAQUEZ LE FOYER**
au moyen des extincteurs appropriés
- OU
- ISOLER LE LOCAL
En fermant la ou les portes



Si vous êtes bloqué dans la fumée,
baissez-vous, l'air frais est près du sol



N'utilisez pas les ascenseurs
ou monte-charge



Suivez les instructions du
personnel en place



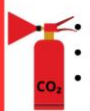
Dirigez vous vers les
compartiments voisins



Ne revenez pas en arrière
sans y avoir été invité

MOYENS D'EXTINCTION

- Bois
- Papier
- Tissu
- Plastique



- Solvants
- Graisses
- Feu d'origine électrique

Feu sur une personne :

Etouffer le feu au moyen d'une
couverture ou utiliser un extincteur à
eau pulvérisée

MESURES PREVENTIVES

1. Respectez et faites respecter les consignes de sécurité
2. Ne déposez pas de matières combustibles dans les circulations
3. N'encombrez pas les issues de secours et les circulations
4. Respectez l'interdiction de fumer
5. Relisez la consigne particulière propre à votre service

- Préparer votre admission -

Pour votre complète information, nous vous rappelons, ci-après, certaines règles de fonctionnement des prises en charge de séjours hospitaliers.

LES INFORMATIONS ADMINISTRATIVES

Votre admission à l'Institut Merle d'Aubigné résulte d'une décision médicale et est soumise aux formalités administratives indispensables à la prise en charge des frais d'hospitalisation par les caisses ou organismes qui vous garantissent. Faute d'un dossier complet, ces frais d'hospitalisation seront à votre charge.

Vous devez vous présenter au bureau des Admissions (niveau 1, en face de l'accueil) dès votre arrivée.

Pour la constitution du dossier, vous devez IMPÉRATIVEMENT fournir les documents suivants :

- Votre **pièce d'identité** (carte d'identité, passeport, titre de séjour).
- Votre **carte VITALE** (ou celle de l'assuré si vous êtes ayant-droit) ou carte AME (Aide Médicale d'Etat) et, si possible l'attestation d'ouverture de droits ou l'attestation de droits ouverts à la PUMA [Protection Universelle Maladie, ex-CMU] de moins de 3 mois.
- Votre **carte de mutuelle originale** et à jour, ou l'attestation Complémentaire Santé Solidaire en cours de validité (Ex-CMUC).
- Un **chèque de caution** correspondant au montant du forfait journalier pour 30 jours, ainsi qu'au règlement de la chambre particulière (si vous avez choisi cette option).

Cas particuliers

- Dans le cadre d'un Accident du Travail ou de maladie professionnelle, vous devez fournir le volet N° 2 du triptyque délivré par votre employeur ainsi que la notification de prise en charge d'Accident du travail délivrée par l'Assurance Maladie.
- Si vous relevez de l'Article 115, le volet N° 3 du carnet de soins gratuits des Anciens Combattants.
- Si vous n'êtes pas assuré social, vous devez avoir, préalablement à votre hospitalisation, accompli toutes les formalités pour que le devis correspondant ait fait l'objet d'un règlement.

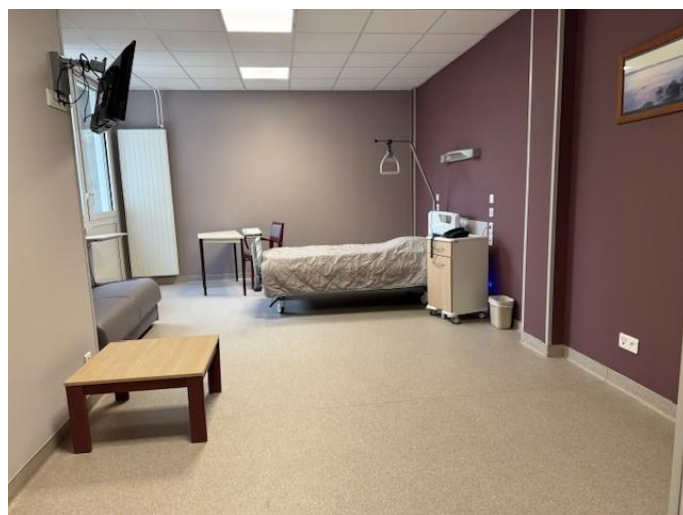
LA PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE

MUTUELLE : Il vous appartient d'effectuer toutes les démarches nécessaires à la délivrance, par votre mutuelle, d'une prise en charge comportant le détail des prestations, assortie des éventuelles limitations en durée ou montant, dont celle-ci assure le paiement : forfait journalier, chambre particulière, ticket modérateur.

FORFAIT JOURNALIER : Sauf cas particulier, la réglementation en vigueur laisse à votre charge un forfait hospitalier calculé à la journée.

TICKET MODÉRATEUR : Dans certains cas, vous serez redevable d'un ticket modérateur (montant restant à la charge du patient si l'assurance maladie ou la mutuelle ne paye pas la totalité). Le règlement vous en sera demandé à l'issue de votre séjour ou au terme de chaque période de 30 jours, si celui-ci excède cette durée.

CHAMBRE PARTICULIÈRE : Sur votre demande et selon les disponibilités, une chambre particulière peut être mise à votre disposition pour la durée de votre séjour, moyennant un coût à la journée (y compris les jours de permission). Toutefois, pour des raisons médicales, nous pouvons être dans l'obligation de vous demander de libérer la chambre.



- Vivre votre séjour en toute quiétude -

Les services offerts à la personne hospitalisée

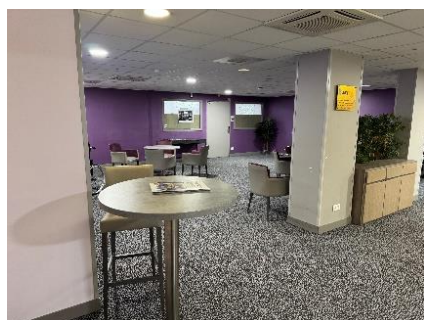
Animations K'Fet et achat malade

Des animations « jeux » sont proposés le week-end (après-midi) devant la K'Fet, n'hésitez pas à venir nous rejoindre. Nous proposons également un service d'achat de courses pour les patients. N'hésitez pas à vous rapprocher des agents de la K'Fet.

Une **BIBLIOTHÈQUE** est à votre disposition et accessible à toutes heures au deuxième étage, par les ascenseurs SUD.



Une **COIFFEUSE** peut venir à votre demande, renseignez-vous auprès des hôtesses d'accueil. Rendez-vous organisé dans votre chambre (la prestation est à votre charge)



Un **ESPACE FAMILLE** est situé au niveau 1, à côté des ascenseurs NORD. Cet espace-détente est à la disposition des patients et de leur famille. Il est équipé d'un téléviseur. Merci de respecter ce lieu et la tranquillité des autres patients.

Un **ESPACE BUREAUTIQUE** est à votre disposition au sein de l'espace famille si vous désirez travailler. Le poste dispose d'un accès à internet.



La **K'FET'** est située au niveau 1, dans l'Atrium. Elle vous accueille : **du lundi au vendredi de 8h30 à 13h30 et de 14h30 à 17h30**, ainsi que **le week-end de 11h à 16h**.

- Offre TV -

Pour activer la télévision :

Faire la demande à la caisse centrale

Située dans le hall d'entrée, la caisse centrale gère toutes les opérations.
Elle est ouverte **du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00** (sauf jours fériés).



Tarifs	
1 jour	2,90 €
1 semaine	20,30 €
2 semaines	40,60 €
3 semaines	60,90 €
4 semaines	81,20 €
Casque d'écoute audio	Gratuit

L'agent vous communiquera les tarifs et vous expliquera les conditions d'utilisation.

L'abonnement est payable d'avance (aucun poste ne peut être mis en route en l'absence de paiement).

Une caution de 20€ est demandée pour chaque télécommande.

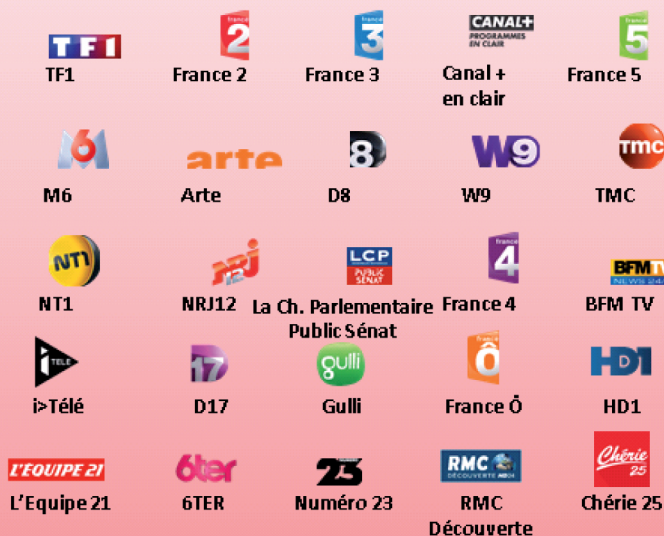
Les moyens de paiement :

Pour bénéficier d'un meilleur confort, un casque (obligatoire en chambre double) vous sera fourni gratuitement à la caisse.

En cas de perte, il vous sera facturé 3,50€.



Bouquet TV TNT



Cinéma



Sport



Information Interne



- Quelques règles de la vie quotidienne -

Le respect d'autrui

Le respect des règles de courtoisie est exigé de notre personnel. Nous vous demandons ce même respect tant vis à vis des autres patients qu'envers les membres du personnel.

Nous vous remercions de veiller à modérer le volume de votre téléphone (pas de haut-parleur) ou de votre télévision (chaque poste est muni d'un dispositif d'écoute personnalisée).

Merci de veiller à **éviter tout bruit, notamment le soir à partir de 21 heures.**

Pour respecter le droit à l'image, nous vous rappelons que les prises de photos et de vidéos sont interdites à l'Institut, et tout particulièrement dans les espaces de soins.

Le respect des locaux et du matériel

Nos équipes apportent le plus grand soin à maintenir l'Institut dans le meilleur état de propreté.

Merci de votre contribution à cet effort : **ne jetez rien au sol, ni à l'intérieur de l'établissement, ni dans le parc** ; des corbeilles sont à votre disposition.

Au niveau 1, vous trouverez des conteneurs de tri sélectif.

L'emploi du temps

L'équipe thérapeutique vous communiquera le planning des activités de rééducation et de soins qui vous concernent.

Nous vous remercions de respecter strictement les horaires définis. Le non-respect de ces horaires peut nous amener à décider d'une sortie prématurée de notre Institut.

Les repas

Le petit déjeuner est servi en chambre. Vous prendrez vos repas du midi et soir en salle à manger situé au niveau 0, accessible indifféremment par les ascenseurs Nord et Sud.

Si votre état de santé le nécessite, et exclusivement sur prescription médicale, vos repas vous seront servis dans votre chambre. Merci de respecter les horaires de repas.

Petit-déjeuner	Déjeuner	Dîner
8h00 du lundi au vendredi 8h15 le Week end	12h00	19h00

Les visites

Pendant votre séjour, vos journées sont réservées aux activités de rééducation et aux prises en charge thérapeutiques.

Merci de faire respecter les horaires de visites suivants :
du lundi au vendredi : 12h00 à 13h30 et 17h00 à 21h00
Samedi, dimanche et jours fériés : 9h00 à 21h00

Dernier accès dans l'établissement à 20h30

Pour toute demande exceptionnelle, nous vous prions de vous adresser au médecin ou au cadre de santé de votre unité. Les visites ne doivent pas interférer avec le planning de rééducation.

La chambre

Chaque chambre a sa propre salle d'eau équipée pour les personnes à mobilité réduite.

Sous réserve de disponibilité et de paiement d'un supplément, il vous est possible de demander une chambre particulière, dès votre admission ou en cours de séjour, auprès du cadre de santé.

Toutefois, pour des raisons médicales, nous pouvons être dans l'obligation de vous demander de libérer la chambre.

Une caution de 20€ est demandée pour la clef de la chambre.

L'hygiène

Le respect des règles d'hygiène s'impose à tous en milieu hospitalier ; il vous est donc demandé de vous soumettre aux dispositions qui vous concernent, notamment en matière d'hygiène corporelle.

Les fleurs & les animaux

Les plantes en terre et les fleurs en vase sont interdites car vecteurs de microbes. Les animaux ne sont pas admis dans l'enceinte de l'Institut. Nous remercions par avance vos visiteurs de respecter strictement cette consigne.

- Quelques règles de la vie quotidienne -

Les autorisations temporaires d'absence

Une autorisation temporaire d'absence pourra vous être accordée par votre médecin si votre état de santé et votre planning de rééducation le permettent.

Vous devez respecter les horaires de départ et de retour qui vous seront donnés. La durée maximale des permissions est de 48h.

Vous devez vous adresser à la secrétaire médicale de votre unité au moins 48h avant la date de sortie souhaitée.

Pour les permissions du week-end, veuillez à faire votre demande avant le mercredi soir. Lors de votre départ et de votre retour, veuillez informer l'accueil ainsi que le personnel infirmier.

Les frais de transports liés à ces demandes d'autorisation d'absence temporaire, pour raison non médicale, sont à votre charge.

Le tabac (inclus le vapotage)

Conformément à la réglementation en vigueur, **il est interdit de fumer ou vapoter dans l'Institut, qui est adhérent au RÉSEAU HÔPITAL SANS TABAC.**



Pour des raisons de confort, des zones non-fumeurs extérieures ont été définies aux abords de l'établissement. Nous vous remercions de bien vouloir les respecter.

Deux abris fumeurs sont à votre disposition dans le parc.

L'alcool et les substances illicites

L'introduction, la détention ou la consommation de drogues et d'alcool sont interdites. L'association d'alcool avec certains médicaments peut être extrêmement dangereuse pour votre santé.

Tout manquement à cette interdiction pourra nous conduire à décider d'une sortie prématurée de l'établissement.

Si vous souhaitez être accompagné, rapprochez-vous de votre médecin.

Les pourboires et libéralités

Aucune somme d'argent ne doit être versée aux personnels par les patients ou leur famille, à titre de gratification.

Le culte, pratique religieuse

Le caractère laïc de l'Institut ne saurait faire obstacle à la liberté de conscience de chacun. La liste des représentants des différents cultes est à votre disposition auprès des agents d'accueil.

Le courrier

Votre courrier, dûment affranchi par vos soins, peut être remis à nos hôtesses pour être expédié le matin du jour ouvrable suivant. Il n'y a pas de levée le week-end.

Des carnets de timbres sont en vente à la caisse.

Le courrier à votre intention est distribué par nos hôtesses du lundi au vendredi en fin de matinée.

Le téléphone

Une ligne téléphonique peut être mise à votre disposition dans votre chambre selon des modalités qui vous seront exposées à l'accueil.

Il est impératif de mettre votre téléphone personnel en mode silencieux pendant les activités/sorties thérapeutiques et dans le restaurant.

L'internet

Un réseau wifi « patients » gratuit est à votre disposition. Pour des raisons de sécurité, la consultation de sites illicites est interdite, et le téléchargement est limité sur ce réseau. Aucune fraude ne sera tolérée.

Les équipements électroniques

Pour la tranquillité de tous, et l'efficacité de votre prise en charge, il est rappelé que **l'utilisation des équipements électroniques** connectés ou non (smartphones, tablettes, baladeur MP3, liseuse...) **est interdite lors des consultations, des soins, des séances de rééducation ...**



Par conséquent, **nous vous demandons de bien vouloir éteindre vos appareils lors des soins ou des séances de rééducation.**

Information pratique

Sont en vente à la caisse, face à l'accueil, niveau 1 :

- Carnets de timbres
- Bonnets de bain
- Béquilles et Déambulateurs.



- Quelques informations sur votre sortie -

Votre sortie

La préparation de la sortie est essentielle à sa réussite. Cette question sera abordée dès les premières réunions de synthèse avec les professionnels de santé.

C'est votre médecin qui fixe la date de votre sortie. Il peut également, sans obligation, prescrire le mode de transport nécessaire (une ambulance, un taxi, un VSL ou un véhicule personnel), en fonction de votre état de santé et en concertation avec les autres membres de l'équipe.

Avant votre départ de l'Institut, le service des admissions vous indiquera le montant des frais restant éventuellement à régler.

Les ordonnances, bon de transport et les autres documents nécessaires pour vos soins vous seront remis par la secrétaire médicale de votre unité.

E-satis : Dans les 15 jours suivant votre retour à domicile, vous serez invité(e) à participer à une enquête nationale de satisfaction menée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Un courriel contenant un lien vers le questionnaire E-Satis vous sera envoyé. En cliquant sur ce lien, vous pourrez accéder au questionnaire. Vous aurez un délai de 3 mois pour répondre à ce questionnaire. Votre participation à cette enquête permettra d'établir une note de satisfaction qui sera ensuite consultable sur le site internet de Scope Santé. Nous vous remercions du temps que vous pourrez consacrer à cette enquête qui nous permettra d'identifier des actions d'amélioration.

Votre avis sur l'institut

Un questionnaire de satisfaction anonyme vous sera remis au moment de votre sortie que nous vous recommandons de remplir.

Vous pouvez le déposer dans une des boîtes à lettres prévue à cet effet, à côté de l'accueil, ou au secrétariat de votre unité, ou nous le retourner par la poste.

Il est essentiel pour nous de connaître votre avis sur votre séjour afin d'améliorer, chaque jour, la qualité de votre prise en charge.

Les résultats des questionnaires de satisfaction font l'objet d'un examen trimestriel en CDU (Commission des Usagers) et donnent lieu à la mise en œuvre d'actions.

Ces résultats sont affichés dans différents lieux de l'Institut.

- Le service social vous informe -

Arrêt de travail

Le **bulletin de situation** (à demander aux Admissions) est un **arrêt de travail**, pensez à l'envoyer tous les 15 jours à votre **employeur** et à l'**Assurance Maladie**.

Mutuelle

Interrogez votre mutuelle pour savoir si votre contrat prévoit une **prestation d'aide-ménagère** lors de votre **sortie d'hospitalisation**.

Assurance maladie

Si vous le pouvez, pensez à créer votre compte AMELI.

Comment ? Il suffit de vous connecter au site ameli.fr. Vous devez avoir une adresse e-mail. Après votre première connexion, un **code personnel** vous sera **adressé par courrier à votre domicile**, que vous aurez à personnaliser dès la première connexion.

Pourquoi ? Ce compte vous permettra notamment, **d'imprimer votre attestation d'assurance maladie**. Elle est valide 6 mois et vous sera réclamée pendant votre hospitalisation. **Elle est par ailleurs nécessaire pour préparer votre sortie** : sans attestation vitale, vous devrez avancer les frais d'achat d'un fauteuil roulant ou d'un dispositif médical prescrit dans le cadre de votre retour à domicile.

Carte Européenne de Stationnement

Si vous êtes porteur d'une **prothèse externe de membre inférieur**, vous pouvez demander une Carte Européenne de Stationnement auprès de la **MDPH*** de votre département.

Selon votre situation, la MDPH pourra être sollicitée pour d'autres aides.

**MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées*

Vous pouvez contacter le Service Social

Par téléphone : 01 45 10 80 50 / 01 45 10 84 17 / 01 45 10 84 17

Par mail : social.rf@irma-valenton.fr / social.ra@irma-valenton.fr

LUTTER CONTRE LA DOULEUR, PRÉVENIR LES INFECTIONS LIÉES AUX SOINS ET LES RISQUES LIÉS AUX ERREURS D'IDENTITÉ SONT NOTRE PRÉOCCUPATION QUOTIDIENNE.

– Votre douleur, parlez-en ! –

Contrat d'Engagement

Vous avez peur d'avoir mal...

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible.

Prévenir :

- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion...
- Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

Traiter ou soulager :

- Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...
- Les douleurs après une intervention chirurgicale.
- Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Vous avez mal ... votre douleur, parlons-en !

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur : il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal en évaluant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.

Article L.1110-5 du code de la santé publique...

« 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... »

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie, l'hypnose...

Pour améliorer votre prise en charge

Nous avons besoin de votre collaboration et parfois, vous serez amené à répondre à des questionnaires de satisfaction ou des enquêtes.

LUTTER CONTRE LA DOULEUR, PRÉVENIR LES INFECTIONS LIÉES AUX SOINS ET LES RISQUES LIÉS AUX ERREURS D'IDENTITÉ SONT NOTRE PRÉOCCUPATION QUOTIDIENNE.

- Prévenir les infections -

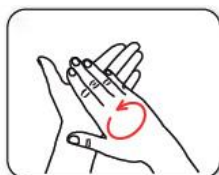
Quelques règles d'hygiène simples à l'Institut Merle d'Aubigné

La prise en charge du risque infectieux est coordonnée par le Comité du Médicament, des Dispositifs Médicaux Stériles et des Antibiotiques (CoMédiMSATB) et l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH). Chaque année, un programme hiérarchise les actions à entreprendre et à poursuivre pour prévenir l'apparition de certaines infections.

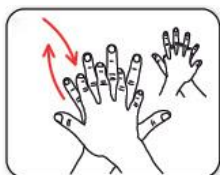
Des référents hygiène veillent sur le respect des bonnes pratiques au sein des unités d'hospitalisation.

1. L'hygiène des mains

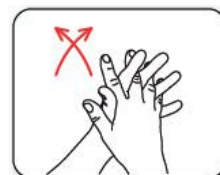
Pensez à vous désinfecter les mains en entrant et en sortant des salles de rééducation, d'essayages et box de soins. Pour cela, vous disposez de distributeurs de SHA (Solution Hydro-Alcoolique) à divers emplacements de l'établissement.



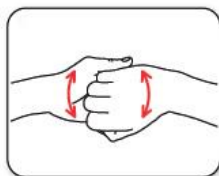
Paume contre paume par mouvement de rotation,



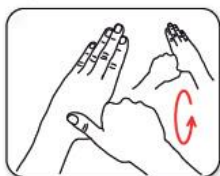
le dos de la main gauche avec un mouvement d'avant en arrière exercé par la paume droite, et vice versa,



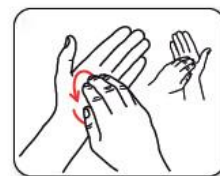
les espaces interdigitaux paume contre paume, doigts entrelacés, en exerçant un mouvement d'avant en arrière,



les dos des doigts en les tenant dans la paume des mains, opposées avec un mouvement d'aller-retour latéral,



le pouce de la main gauche par rotation dans la paume refermée de la main droite, et vice versa,



la pulpe des doigts de la main droite par rotation contre la paume de la main gauche, et vice versa.

2. L'hygiène corporelle et le linge

Réalisez une toilette quotidienne corporelle et buccale. Changez de tenue tous les jours. Portez une tenue adaptée pendant les activités de rééducations (short, tee-shirt, baskets).

3. L'hygiène pendant les activités sportives

Conformez-vous aux règles énoncées par les équipes et les affichages.

Le bonnet de bain est obligatoire en piscine et en balnéothérapie. Vous en trouverez en vente à la caisse, niveau 1.

Pour les hommes, le slip de bain est obligatoire et le short de bain non autorisé.

La douche avant la séance est obligatoire.

4. L'hygiène alimentaire

Il est interdit d'apporter, de cuisiner ou de réchauffer des aliments en provenance de l'extérieur. Vous ne devez pas conserver de denrées périssables dans votre chambre.

5. Le respect de l'hygiène des locaux

Respectez le travail de nos équipes hôtelières dans votre chambre et dans les lieux communs.

6. Le port du masque

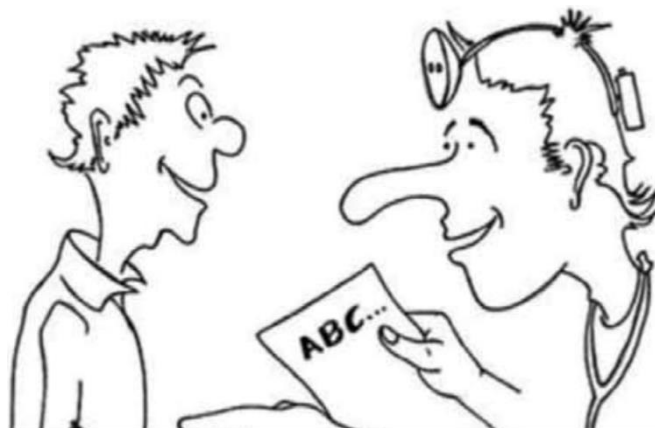
Le port du masque lors d'une infection respiratoire est fortement préconisé afin de limiter la propagation des agents infectieux.

LUTTER CONTRE LA DOULEUR, PRÉVENIR LES INFECTIONS LIÉES AUX SOINS ET LES RISQUES LIÉS AUX ERREURS D'IDENTITÉ SONT NOTRE PRÉOCCUPATION QUOTIDIENNE.

– Votre identité : notre premier soin –

L'IRMA accueille plus de 800 personnes/an. L'identification précise de chacune d'entre elles est indispensable pour mieux assurer la sécurité de la prise en charge.

Notre 1^{er} soin = votre identité
La mise à jour de vos données d'identité,
c'est votre sécurité !



1. Pour vous reconnaître dans toutes circonstances, une prise de photo d'identité vous sera recommandée à l'entrée.
Celle-ci sera intégrée uniquement dans votre dossier médical.
2. A votre arrivée, un bracelet d'identification vous sera posé.
3. Déclinez votre identité auprès de chaque nouvel intervenant.
4. N'oubliez pas votre pièce d'identité, votre carte vitale et votre attestation d'ouverture de droits à la sécurité sociale.
5. Signalez toute erreur ou tout changement dans vos coordonnées personnelles (nom, prénom, adresse, téléphone et courriel).

– Respecter vos droits et votre intimité –



CHARTE INTIMITÉ, DIGNITÉ, CONFIDENTIALITÉ

Cette charte propre à notre Institut a été rédigée dans le respect de la charte de la personne hospitalisée. Elle regroupe les engagements des professionnels de l'Institut pour effectuer des actes de qualité tout en préservant l'intimité, la dignité et la confidentialité de nos patients.

INTIMITÉ

« Toute personne, a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant. (Art. L. 1110-4). »

1. Ne jamais parler de la vie privée du patient dans un lieu ouvert, à voix haute ou en présence d'autres patients.
2. Ne jamais parler d'un patient en présence d'un tiers.
3. Les transmissions s'effectuent dans une pièce réservée, porte fermée.
4. Seuls les personnels de l'Institut et les patients sont autorisés dans les locaux thérapeutiques hors besoins spécifiques des patients.
5. Aucun renseignement de quelque nature que ce soit n'est donné par téléphone, sauf demande expresse du médecin.
6. Ne jamais laisser les dossiers ou les radiographies dans un lieu de passage.
7. Ne jamais parler de sa pathologie, donner une indication de soins à un patient dans un lieu ouvert, à voix haute ou en présence d'autres patients.

**NOTRE PREMIER ENGAGEMENT :
LE RESPECT !**

CONFIDENTIALITÉ

« Toute personne a accès à l'ensemble des informations, concernant sa santé, détenues par des professionnels et établissements de santé, qui sont formalisées. (Art. L. 1111-7) »

1. Le dossier appartient au patient ; seul le médecin a le droit de le lui communiquer.
2. Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Cette information incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles professionnelles qui lui sont applicables. Cette information est délivrée au cours d'un entretien individuel. (Art. L. 1111-2).
3. Toute information concernant le patient n'est fournie qu'à lui-même, à la personne de confiance désignée par lui ou à la famille proche avec son accord.

DIGNITÉ

« Toute personne malade a droit au respect de sa dignité (Art. L. 1110-2) »

1. Tous les actes de soins réalisés en chambre ou en box le sont porte fermée et présence mise.
2. Présence mise = entrée interdite.
3. Avant d'entrer dans une chambre tout professionnel frappe et attend la réponse.
4. Tout professionnel se présente au patient.
5. Le vouvoiement est la règle à suivre pour s'adresser au patient.
6. Dans les salles de rééducation, d'appareillage, la salle de plâtre et le gymnase, les actes sont réalisés dans le respect de l'intimité : rideau tiré, tenue adaptée (short).

- Votre satisfaction au cœur de nos préoccupations -

Les professionnels de santé sont à votre écoute tout au long votre séjour.

Si vous rencontrez des difficultés, n'hésitez pas à en faire part au cadre de santé, à la Directrice des Soins ou au médecin Chef du service. Vous pouvez les solliciter en demandant leurs coordonnées à l'accueil.

Si vous souhaitez déposer une réclamation, adressez-la à la Direction Générale de l'Institut.

Dans tous les cas, une réponse écrite vous sera adressée pour vous informer des suites données à votre réclamation.

Vous pouvez également, si vous le souhaitez, être mis en contact avec un représentant des usagers (RU) en demandant leurs coordonnées auprès des hôtesse d'accueil.

En pratique à l'Institut Merle d'Aubigné

Pour formuler une réclamation ou une plainte, vous pouvez le faire oralement auprès du secrétariat de Direction (5^{ème} étage) du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00, ou auprès de la permanence trimestrielle des représentants des usagers au niveau 1.

Vous pouvez également formuler votre réclamation ou plainte par écrit sur papier libre et soit la déposer au secrétariat de direction (5^{ème} étage) du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00, soit l'envoyer par courrier à :

**Monsieur le Directeur Général
Institut Merle d'Aubigné
2 rue Emilion Michaut et Lucien Rabeux
94460 Valenton**

Le traitement de votre réclamation ou plainte

- Une copie est adressée au médecin chef du service concerné et aux membres de la Commission Des Usagers (CDU).
- Si nécessaire, vous pourrez avoir un entretien avec le Directeur Général sur rendez-vous. Le cas échéant, une médiation pourra vous être proposée.
- Si aucune solution n'est trouvée, la CDU sera saisie et instruira votre réclamation.

Dans tous les cas, une réponse écrite vous sera adressée pour vous informer de l'issue de votre réclamation ou plainte.

- Vos droits -

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

L'établissement traite et sécurise vos données à caractère personnel dans le respect des dispositions de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.

L'établissement s'engage à vous donner toutes les informations nécessaires à la compréhension de vos traitements de manière concise, transparente et compréhensible.

Chaque service limite la collecte des données personnelles au strict nécessaire afin d'assurer le diagnostic, la surveillance, le traitement de la maladie, la délivrance des soins et leurs coordinations.

Les destinataires de vos données sont les services de soins, médicaux et administratifs de l'établissement, les administrations de l'Etat, les autorités indépendantes de santé, ainsi que nos sous-traitants répondants aux obligations de la protection de données personnelles.

Enfin, vos données seront conservées dans le respect du code de la santé publique et du code de la sécurité sociale, à titre d'exemple votre dossier médical est conservé 20 ans.

Dans le cadre de ses activités de recherche et d'enseignement/formation, l'Institut Merle d'Aubigné peut utiliser les données des patients pris en charge afin de répondre aux objectifs scientifiques de recherche dans un but d'intérêt public. Les données médicales vous concernant seront systématiquement anonymisées.

Le responsable du traitement s'engage à ne collecter que les données pertinentes, adéquates et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées. Les patients seront informés individuellement de chaque projet de recherche dans lequel ils sont inclus. Les données des patients peuvent être conservées pendant quinze ans.

Vous disposez de droits vous permettant :

- d'accéder à vos données vous concernant,
- de rectifier ces données en cas d'erreur,
- de vous opposer au traitement pour des raisons tenant à votre situation particulière
- d'effacer les données, dans certaines situations particulières

Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant au Délégué à la Protection des Données par courrier électronique sur l'adresse dpo@irma-valenton.fr ou par courrier postal :

2 rue Emilion Michaut et Lucien Rabeux, 94460 VALENTON

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Une information détaillée sur la politique de traitement des données à caractère personnel est disponible sur notre site internet ou sur simple demande à l'accueil de l'institut.

- Vos droits -

La consultation de votre dossier

La demande d'accès au dossier peut être effectuée par la personne elle-même, ses ayants droit en cas de décès, la personne ayant l'autorité parentale, le tuteur ou le médecin qu'une de ces personnes a désigné comme intermédiaire (**Art. R. 1 111-1**).

Les informations communicables sont les informations formalisées qui ont :

- contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement, ou à une action de prévention ;
- fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé (prescriptions, examens, compte-rendus, protocoles, feuilles de surveillance, correspondances...).

La demande est à adresser au directeur général de l'Institut. La communication sera effectuée dans les 8 jours suivant la réception de votre demande, pour un dossier datant de moins de 5 ans. Ce délai sera prolongé, au plus à 2 mois, pour les documents plus anciens.

La consultation sur place

La consultation est assurée sur rendez-vous par le médecin responsable de votre prise en charge. Il vous accompagnera dans votre consultation ou se rendra disponible afin de répondre à vos éventuelles questions.

Des copies pourront vous être remises sur demande. Vous pouvez mandater une personne (à condition qu'elle justifie de son identité ET de son mandat) pour obtenir votre dossier.

L'envoi postal, sur demande écrite

La demande doit être adressée au directeur général de l'Institut. Vous devrez joindre à votre demande une copie de votre carte d'identité (ou passeport ou titre de séjour) pour justifier de votre identité, ou tout document justifiant de votre qualité d'ayant-droit. **Les frais de copie et d'envoi en recommandé avec AR donnent lieu à facturation.**

Personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner « personne de confiance » une personne de votre entourage (famille, proche, médecin traitant...) pour vous accompagner tout au long de votre prise en charge. La désignation se fait par écrit, en remplissant le formulaire qui vous est proposé lors de votre admission.

Vous devez dater et signer ce document et le porter à la connaissance de la personne de confiance choisie. Ce document sera conservé dans votre dossier médical.

La désignation n'est valable que pour la durée de l'hospitalisation en cours, sauf si vous souhaitez qu'elle se prolonge au-delà.

Son rôle, ses missions

La personne de confiance, lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, peut vous accompagner dans votre parcours de soins (consultations, décisions à prendre...).

Si vous ne pouvez plus vous exprimer, elle devient l'interlocuteur de référence du médecin concernant vos volontés durant votre prise en charge. Elle lui transmet vos directives anticipées, ou lui indique où les trouver.

- Droits des malades en fin de vie -



Directives anticipées (Loi n°2016-87 du 2 février 2016)

Définition

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées qui expriment sa volonté relative à sa fin de vie, concernant les conditions de poursuite, limitation, arrêt ou refus de traitement ou d'actes médicaux.

Si vous avez rédigé des directives anticipées, le médecin doit les appliquer. Leur contenu prime alors sur les avis et témoignages. Le médecin ne peut refuser de les appliquer que dans deux cas : l'urgence vitale, le temps d'évaluer la situation et lorsque les directives anticipées lui apparaissent inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Les directives anticipées, pour quoi faire ?

Si vous êtes incapable d'exprimer votre volonté (coma prolongé par exemple), c'est au médecin qu'il revient de prendre la décision de poursuivre ou d'arrêter le traitement.

Pour ce faire, il doit s'appuyer sur une procédure collégiale associant au moins un autre médecin sans relation hiérarchique avec lui, et agir en concertation avec l'équipe soignante. Vos directives anticipées, si vous en avez rédigées, doivent être consultées, tout comme la personne de confiance. Le médecin doit également informer votre famille et vos proches.

Comment les rédiger ?

Il s'agit d'un document écrit, daté et signé, avec votre identité clairement indiquée (nom, prénom, date et lieu de naissance). Si vous êtes dans l'impossibilité d'écrire et de signer vous-même ce document, vous pouvez demander à deux témoins majeurs, dont votre personne de confiance si vous en avez désigné une, d'attester que le document que vous n'avez pu rédiger vous-même est l'expression de votre volonté libre et éclairée.

Vos témoins devront indiquer leur nom et qualité. Ces attestations seront jointes aux directives anticipées. Votre médecin peut, à votre demande, joindre à vos directives anticipées une attestation confirmant que vous avez exprimé librement votre volonté.

Durée de validité

Vos directives anticipées sont valables indéfiniment. Elles peuvent être modifiées, voire annulées, à tout moment.

Conservation

Vos directives anticipées peuvent être conservées dans votre dossier médical (soit celui constitué par votre médecin de ville, soit dans celui de l'hôpital), mais vous pouvez également conserver vous-même vos directives anticipées ou les remettre à votre personne de confiance, à un membre de votre famille ou à un proche. Dans ce cas, faites mentionner dans votre dossier médical, de ville ou à l'hôpital, leur existence et le nom de la personne qui les détient.

La procédure collégiale : (Loi n°2016-87 du 2 février 2016)

« Elle est envisagée en cas de limitation ou d'arrêt de traitement jugé déraisonnable lorsque la personne malade est hors d'état d'exprimer sa volonté. Le médecin consulte les directives anticipées et la personne de confiance. Il prend ensuite sa décision selon la procédure collégiale, c'est-à-dire qu'il consulte l'équipe de soins et prend l'avis motivé d'au moins un autre médecin. Cette procédure est retranscrite dans le dossier de la personne malade ».

- Droits des malades en fin de vie -

Le consentement aux soins

Parlez-en avec les équipes de soins

Vous pouvez vous opposer à toute investigation (examen, soin, ...) ou thérapie (traitement, rééducation, ...). Si vous décidez de limiter ou d'arrêter tout traitement, le médecin doit respecter votre volonté après vous avoir informé des conséquences de votre choix. Votre décision est inscrite dans votre dossier médical.

ARTICLE R. 4127-36.

« Le consentement de la personne soignée doit être recherché dans tous les cas. Lorsque le malade, en état d'exprimer sa volonté, refuse les investigations ou les traitements proposés, le médecin doit respecter ce refus après avoir informé le malade de ses conséquences.

Si le malade est hors d'état d'exprimer sa volonté, le médecin ne peut intervenir sans que la personne de confiance, à défaut la famille ou un de ses proches, ait été prévenu et informé, sauf urgence ou impossibilité. »

Les équipes mobiles de soins palliatifs (EMSP)

Les équipes mobiles de soins palliatifs sont des équipes pluridisciplinaires (médecins, infirmières, psychologues) qui se déplacent au lit de la personne malade et/ou auprès des soignants. Elles exercent un rôle de conseil et de soutien auprès des équipes soignantes des services qui font appel à elles (INPES 2011).

Les soins palliatifs sont des soins associés aux traitements de la maladie. Ils ont pour objectif de préserver la qualité de vie, de soulager les douleurs physiques et tous les autres symptômes gênants. Ils prennent également en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle de la personne malade et de sa famille (INPES 2011).

Pour répondre aux questions des personnes malades, des proches, des professionnels et des bénévoles concernant le domaine des soins palliatifs, de la fin de la vie et du deuil, vous pouvez appeler le :

Centre National des Soins Palliatifs et de la Fin de Vie
0 811 020 300, du lundi au samedi de 8 h 30 à 19 h 30
(Coût d'un appel local)

Pour identifier les structures de soins palliatifs ou les associations de bénévoles d'accompagnement, vous pouvez consulter le Répertoire national des structures de soins palliatifs de la Société française d'accompagnement et de soins palliatifs (INPES 2011). www.sfap.org

Pour plus d'information sur le droit des personnes malades en fin de vie, vous pouvez télécharger la fiche «Droit des malades et fin de vie» (n° 21), élaborée par le Collectif Inter associatif Sur la Santé (INPES 2011). www.ciss.org

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3 L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5 Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



Le fonds de dotation Réé' App la Vie ! créé par l'Institut en 2021, a pour mission d'agir en faveur de **l'autonomie, de l'inclusion et de l'innovation** afin que les personnes en situation de handicap moteur puissent vivre pleinement.

Réé' App la Vie ! finance notamment les cycles d'initiation para sport du pôle Sport Handi de l'institut. Découvrez l'ensemble des actions portées par le fonds de dotation de l'institut sur www.reeapplavie.fr

Soutenez les actions de Réé' App La vie en faisant **un don en ligne** avec le **QR code** ci dessous

DON EN LIGNE



Des **bulletins de soutien** sont également à votre disposition à l'accueil, pour **faire un don par chèque**.

**Soutenez nos actions,
Vos dons agissent !**

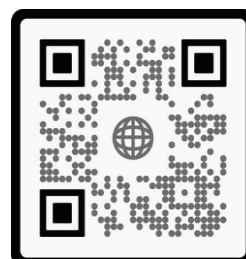
Vivre pleinement
avec un handicap moteur



Satisfait de votre prise en charge ?

Votre avis nous intéresse

Laissez-nous un avis Google en scannant ce QR code



Rejoindre l'Institut

EN VOITURE

Depuis Paris

En direction de Créteil/Marne-la-Vallée.
Sortie 4 vers Créteil/Valenton (N406).
Sur la N406 Sortie vers D110 en direction de Valenton puis suivre la direction Plage Bleue

Depuis le sud

Autoroute A4 en direction de Paris.
Sortie 5b pour rejoindre la N406 en direction de Créteil/Valenton.
Sortie vers D110 / Valenton - direction Plage Bleue

Depuis l'ouest

En direction de Créteil.
Sortie 23 vers Créteil/Limeil-Brévannes/Valenton
D110 en direction de Valenton puis suivre le direction Plage Bleue

Depuis l'est

En direction de Créteil/Marne-la-Vallée.
Sortie 23 vers Créteil/Limeil-Brévannes/Valenton.
D110 en direction de Valenton puis direction la Plage Bleue.

EN TRANSPORT

Station - Créteil Pompadour

prendre  Direction Emile Combes Descartes
Arrêt : Stade Auguste Delaune
ou  Direction . Gare de Boissy-Saint-Léger
Arrêt : Stade Auguste Delaune

Station - Villeneuve-St-Georges

prendre  Gare routière
Direction. Créteil Préfecture
Arrêt : Ancienne Poste

Station Boissy-Saint-Léger

prendre  Direction Créteil l'échat
Arrêt : Stade Auguste Delaune

Station Créteil Pointe du Lac

prendre  Direction Villeneuve St-Georges Gare Routière
Arrêt : Ancienne Poste



INSTITUT MERLE D'AUBIGNÉ

Etablissement SMR locomoteur spécialisé dans la réadaptation et l'appareillage

2 rue Emilion Michaut et Lucien Rabeux 94 460 VALENTON

Tél. 01 45 10 80 80

