



LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Service Soins Médicaux
et de Réadaptation

BIENVENUE AU

Domaine
de CHOISY

MOT DU DIRECTEUR

Madame, Monsieur,

Votre état de santé nécessite une prise en charge dans notre établissement de santé.

Ce livret d'accueil a été spécialement conçu pour vous . Il vous permettra de mieux comprendre le fonctionnement de notre établissement afin que votre séjour y soit le plus confortable possible.

Nous serons attentifs tout au long de votre séjour à l'expression de vos remarques et de vos suggestions.

Toute l'équipe du Domaine de Choisy vous souhaite un prompt rétablissement et fera tout son possible pour que votre séjour parmi nous se passe bien.

Nou ka voyé bon foss ba zot pou continié chimin a la vi !



Directeur Général

Sébastien Tournebize

SOMMAIRE

01

P1-P2

Le Domaine de Choisy

1. L'historique.....1
2. Les valeurs du Domaine de Choisy.....2

02

P3-P12

Votre séjour

1. Le Domaine de Choisy.....3
2. L'équipe qui vous accompagne.....4
3. Votre séjour en toute sérénité.....5
4. Les formalités de sortie.....12

03

P13-P18

Les droits des patients

1. Charte de la personne hospitalisée.....13
2. Charte Romain Jacob.....14
3. S'informer et s'exprimer.....15

04

P19-P20

À vos côtés au Domaine

1. Offre spirituelle et culturelle au Domaine.....19
2. Le café des aidants.....19
3. Les associations qui vous accompagnent.....20

05

P21-P24

Qualité et sécurité des soins

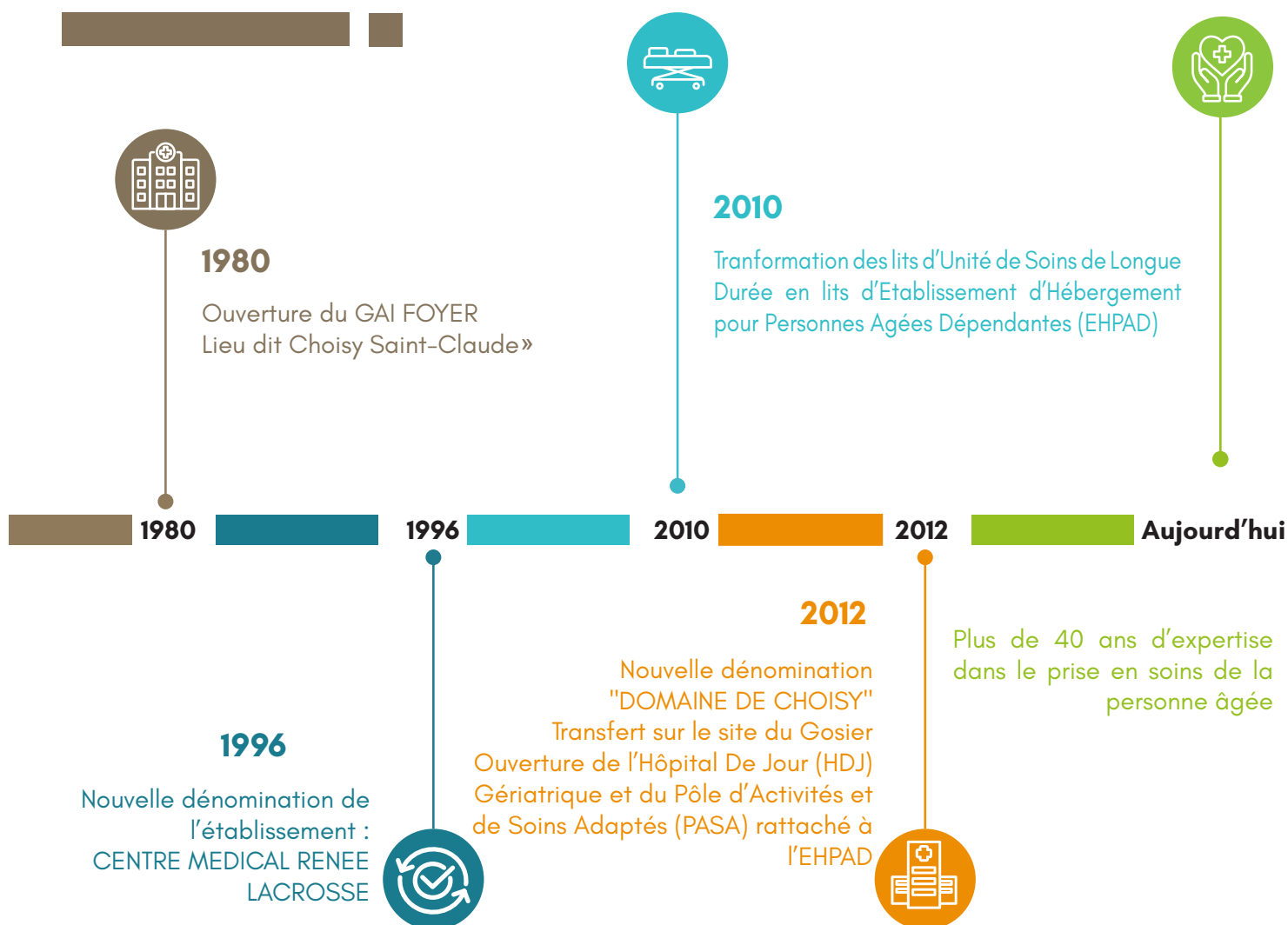
1. La démarche qualité.....21
2. La prévention du risque infectieux.....22
3. L'éthique et la bientraitance.....23

LISTE DES DOCUMENTS ANNEXES

- Formulaire d'information sur les directives anticipées
- Questionnaire de satisfaction
- Flyer de présentation du service
- Votre trousseau
- Numéros utiles des services



L'HISTORIQUE



QUELQUES DÉFINITIONS ...



PERSONNE ÂGÉE

L'OMS définit la personne âgée à partir de 60 ans. En pratique, il est communément admis qu'une personne est dite âgée à partir de 75 ans.



GÉRIATRIE

Discipline médicale qui traite des pathologies de la vieillesse sous l'aspect somatique. C'est la médecine de la personne âgée traitant des maladies dues au vieillissement.



VIEILLISSEMENT

Correspond à l'ensemble des processus physiologiques et psychologiques qui modifient la structure et les fonctions de l'organisme. Il est la résultante des effets intriqués de facteurs génétiques (vieillissement intrinsèque) et de facteurs environnementaux auxquels est soumis l'organisme tout au long de sa vie. C'est un processus lent et progressif qui doit être distingué des manifestations des maladies.

LES VALEURS DU DOMAINE DE CHOISY

UN ÉTABLISSEMENT EXPERIMENTÉ

Réactivité

Mettre en place des actions rapides mais adaptées pour être efficace et répondre aux besoins des patients, des résidents et des professionnels.



QUALITÉ

Proposer des soins de qualité à l'ensemble de nos patients, c'est satisfaire leurs besoins exprimés et implicites, par l'engagement de notre établissement et de nos professionnels dans des actions systématiques d'amélioration du service rendu.

INNOVATION

Se remettre en question, développer de nouvelles techniques, sortir du cadre pour expérimenter, améliorer nos pratiques et les résultats des patients. L'innovation c'est aussi améliorer constamment l'existant en prenant en compte les évolutions des besoins de santé et les évolutions des nouvelles technologies.

Domaine
de CHOISY



Professionnalisme

S'engager à mettre en œuvre ses compétences au service du collectif pour améliorer la qualité et la sécurité des soins pour les patients et résidents pris en charge dans notre établissement.



Réactivité **QUALITÉ**
INNOVATION *Professionnalisme*

LE DOMAINE DE CHOISY

LE SERVICE DE SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION EN HOSPITALISATION COMPLÈTE



Service dédié à la prise en soins des personnes âgées.

- Une démarche gériatrique, personnalisée, adaptée, et pluriprofessionnelle.
- Patient présentant une perte d'autonomie.

LE SERVICE DE SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION EN HOSPITALISATION DE JOUR

Service spécialisé dans la rééducation la perte d'autonomie de la personne âgée.

- Rééduquer les troubles de la marche et de l'équilibre.
- Prévenir et réduire le risque de chute.
- Faciliter le quotidien des personnes au domicile.
- Améliorer la qualité de vie.



UN ÉTABLISSEMENT D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES AGÉES DÉPENDANTES

Un axe médico-social qui assure l'accueil de résidents en Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) doté d'un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) pour des personnes âgées de plus de 65 ans (hors dérogation).

L'ÉTABLISSEMENT DISPOSE ÉGALEMENT SUR SON SITE :



LABORATOIRE D'ANALYSES DE BIOLOGIE MÉDICALES



SERVICE D'IMAGERIE MÉDICALE



CONSULTATIONS MÉDICALES SPÉCIALISÉES



PHARMACIE À USAGE INTÉRIEUR



SERVICE BIOMÉDICAL



Vous serez pris en charge dans l'un de nos services ?

Retrouvez annexé à ce livret le guide du service concerné.

L'ÉQUIPE QUI VOUS ACCOMPAGNE

UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE VOUS ACCUEILLE TOUT AU LONG DE VOTRE SÉJOUR :

- Infirmier(e) Diplômé(e) d'Etat
- Aide-Soignant(e)
- Agent de Service Hospitalier
- Orthophoniste
- Podologue
- Psychologue
- Médecin
- Secrétaire
- Kinésithérapeute
- Ergothérapeute
- Diététicienne
- Professeur d'activité physique adaptée
- Neuropsychologue
- Psychomotricien(ne)
- Assistante sociale
- Accompagnant économique et social


Tous ces professionnels se coordonnent chacun dans leur domaine de compétence afin de répondre à vos besoins en fonction de votre état de santé. Le personnel porte un badge et une tenue de couleur qui vous permet d'identifier le nom et la fonction de ceux qui vous prennent en charge.

VOS REPÈRES


 Médecin / Kinésithérapeute / Psychologue / Neuro-psychologue

 Agent de Service Hospitalier

 Secrétaire médicale

 Infirmier(e) Diplômé(e) d'Etat

 Aide-Soignant(e)

 Préparatrice en pharmacie / Diététicienne / Ergothérapeute / psychomotricienne



VOTRE SÉJOUR EN TOUTE SÉRÉNITÉ



Votre hospitalisation commence au bureau des admissions, avec les secrétaires. Vous y accomplirez toutes les formalités administratives, vous même et la personne qui vous accompagne.

Les admissions se font du lundi au vendredi dans la matinée.

CRÉATION DE VOTRE DOSSIER MÉDICAL DANS NOTRE ÉTABLISSEMENT

Documents à jour à présenter



- Pièce d'identité
- Carte vitale ou attestation
- Carte mutuelle ou Complémentaire Santé Solidaire
- Ordonnances
- Résultats d'examens
- Compte-rendu de l'hospitalisation précédente, le cas échéant



**Vous devez informer le secrétariat des Rendez-Vous médicaux que vous aviez déjà programmés.
Un point sera fait en conséquence avec le médecin du service.**



GARANTIE DE NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Si vous préférez que votre présence ne soit pas divulguée, veuillez en informer le service des admissions en faisant une demande à cet effet.



BIEN VOUS IDENTIFIER POUR BIEN VOUS SOIGNER

Bien vous identifier, est primordial pour assurer la sécurité lors de votre prise en charge au sein de notre établissement : réaliser les bons soins, utiliser le bon dossier médical, passer les bons examens, recevoir le bon traitement, partager les bonnes informations.

Vérifiez que les informations renseignées lors de votre admission sont correctes (date de naissance, nom de naissance, nom d'usage, prénom(s), sexe).

Afin de renforcer la sécurité de votre parcours de soins, nous utilisons votre numéro d'identification unique (Identifiant National de Santé).

Votre Identité Nationale de Santé (INS) est votre identité sanitaire de référence. Son utilisation est obligatoire depuis le 1er janvier 2021 pour référencer vos informations de santé.

L'attribution de l'INS est couplée à la vérification de votre identité via une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, en cours de validité...). Votre INS permet aux professionnels de santé qui vous accompagnent d'échanger plus facilement de l'information de santé vous concernant, en s'assurant qu'ils parlent bien de la même personne.



En complément de ce dispositif, un bracelet d'identification vous sera apposé en Hospitalisation Complète, les professionnels seront amenés à vous questionner sur votre identité tout au long de votre séjour.



Je réponds aux questions des soignants à chaque fois qu'ils me le demandent, même si c'est répétitif.



FRAIS D'HOSPITALISATION

Les frais d'hospitalisation sont pris en charge par l'Assurance Maladie et éventuellement par votre mutuelle/complémentaire santé, totalement ou partiellement. Vous pouvez donc avoir un reste à charge, c'est-à-dire une partie des frais à régler.

Le Domaine de Choisy pratique le tiers-payant. Pour cela, veillez à bien fournir vos documents à jour (carte vitale, mutuelle...) lors de votre admission.

En fonction de votre situation d'assuré social, vous pouvez être amené à participer aux frais de votre hospitalisation. Votre complémentaire santé, si vous en avez une vous aidera à prendre en charge le forfait journalier et les prestations hôtelières tout au long de votre séjour.



PRISE EN CHARGE SOCIALE

Afin de définir un projet social et adapté, vous pouvez prendre rendez-vous avec l'assistante sociale qui vous accompagnera dans vos démarches administratives.

Pour ce faire, adressez-vous au secrétariat, qui vous mettra en contact avec l'assistante sociale du service.

VOS MÉDICAMENTS PENDANT VOTRE SÉJOUR

Les médicaments que vous recevez au Domaine de Choisy sont soigneusement sélectionnés par l'équipe médicale pour répondre à vos besoins spécifiques. Ils sont prescrits dans le but de soulager vos symptômes, de traiter votre état clinique et de favoriser votre rétablissement. Il est important de respecter scrupuleusement les instructions de prise de vos médicaments. Si vous avez des questions ou des préoccupations, n'hésitez pas à les partager avec votre médecin référent et l'équipe soignante. Elle est là pour vous aider et vous fournir les informations nécessaires.



QUE DOIS-JE FAIRE DE MES MÉDICAMENTS LORSQUE JE SUIS HOSPITALISÉ ?

- Munissez-vous de vos ordonnances les plus récentes (Médecin traitant et /ou Médecin spécialiste) correspondant à l'ensemble des médicaments que vous prenez actuellement.
- Signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie, homéopathie...).
- Remettez tous vos médicaments à l'infirmière qui s'occupe de votre admission.
- Vos médicaments seront isolés à votre nom dans le service.
- Vos médicaments vous seront remis ou à vos proches durant le séjour pour les rapporter à votre domicile.

Attention : aucun médicament personnel ne doit être conservé dans votre chambre.

POURQUOI DOIS-JE REMETTRE TOUS MES MÉDICAMENTS ?

Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé, par conséquent le nombre, la forme et la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents de votre traitement habituel.

N'hésitez pas à poser des questions sur votre traitement.

TOUS LES MÉDICAMENTS SONT FOURNIS PAR LA PHARMACIE DE L'ÉTABLISSEMENT ET DONNÉS PAR L'INFIRMIER(E) AU COURS DE L'HOSPITALISATION

Selon avis du médecin et pour des traitements particuliers, ou si la pharmacie de l'établissement

n'en dispose pas dans des délais compatibles avec votre hospitalisation, vos médicaments personnels pourront être utilisés.

Attention : Ne prenez pas d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin et donnés par l'infirmière, y compris d'homéopathie, de la phytothérapie, ou des médicaments apportés par votre entourage.

À LA SORTIE, VAIS-JE RETROUVER MON TRAITEMENT HABITUEL ?

• À la fin de l'hospitalisation, le médecin du service rédige une ordonnance de sortie tenant compte de votre état de santé. Le traitement prescrit peut-être différent de celui que vous aviez lors de votre entrée. Le médecin vous donnera toutes les explications nécessaires. Il est important de respecter votre prescription de sortie qui reprend l'ensemble de vos traitements.

DE RETOUR À MON DOMICILE, QUE DOIS-JE FAIRE DE MON ANCIEN TRAITEMENT ?

Il est important de suivre le nouveau traitement car il est mieux adapté à votre état de santé.

Les médicaments arrêtés au cours de l'hospitalisation ne sont plus utiles.

Rapportez-les à votre pharmacien pour destruction. Ne les jetez pas vous-même dans votre poubelle ménagère.

Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical.

À votre domicile, si vous avez des questions sur votre nouveau traitement, contactez votre pharmacien d'officine ou votre médecin traitant.

INFORMATIONS PRATIQUES ET RÈGLES À RESPECTER



INFORMATIONS PRATIQUES ET RÈGLES À RESPECTER



VISITES

Les visites sont bénéfiques pour le patient, surtout pour son moral. Le respect de ces quelques règles lors des visites permettra, en plus, de faciliter le séjour.



LE SILENCE ET LE CALME SONT LES GARANTS DU MIEUX-ÊTRE POUR CHACUN.



RESPECTEZ LES HEURES DE VISITES AUTORISÉES : DE 12H30 À 18H30.

Les soins auprès des patients, ainsi que le ménage des chambres, s'effectuent le matin. Pour éviter tout apport de germes et respecter l'intimité des patients, veuillez respecter les horaires de visites autorisées. En cas de situation palliative les horaires de visite deviennent libres, un proche à sa demande, pourra rester dans la chambre.



LE NOMBRE DE VISITEURS EST LIMITÉ À 2 PAR PATIENT (À LA FOIS).

Toute personne est source de germes... Donc, plus les visiteurs sont nombreux, plus le nombre de germes augmente... et plus le risque d'infection augmente !



LAVEZ-VOUS SOIGNEUSEMENT LES MAINS CHAQUE FOIS QUE NECESSAIRE.

La main récolte tout au long de la journée de multiples germes susceptibles d'être transmis. Utilisez les points de lavage des mains mis à votre disposition.



NE RENDEZ-PAS VISITE AU MALADE SI VOUS ÊTES VOUS-MÊME MALADE.

Toute affection de la gorge et du nez (grippe, rhume...) est rapidement transmissible par l'air et les gouttelettes de salive lors de discussions.



LES VISITES NE SONT PAS AUTORISÉES AUX ENFANTS DE MOINS DE 12 ANS.

Les enfants âgés de moins de 12 ans ne peuvent être admis en visite dans les services d'hospitalisation.



N'APPORTEZ-PAS D'ALIMENTS NI BOISSONS ALCOOLISEES SANS AUTORISATION PREALABLE.

Il est strictement interdit d'introduire au Domaine de Choisy des boissons alcoolisées, des substances toxiques ainsi que de la nourriture et d'autres denrées périssables sauf indications médicales. Ces règles sont extraites du Règlement de fonctionnement de l'établissement qui est consultable sur simple demande auprès du secrétariat.



IL EST INTERDIT DE FUMER DANS LES LOCAUX.

Fumer est rigoureusement interdit dans les locaux hospitaliers. L'utilisation de la cigarette électronique est interdite au même titre (Décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006). Les chambres sont équipées de détecteurs de fumée.



IL EST INTERDIT D'EMMENER DES ANIMAUX AU DOMAINE.

Par mesure d'hygiène et de sécurité, les animaux, même tenus en laisse, ne sont pas admis.



ÉVITEZ D'APPORTER DES FLEURS FRAICHES ET DES PLANTES EN POT.

L'eau stagnante dans laquelle baignent les fleurs ainsi que la terre sont sources d'innombrables germes.



NE VOUS ASSEYEZ-PAS SUR LE LIT DU PATIENT ET NE DÉPOSÉ RIEN DESSUS.

Dans l'air et dans l'eau se trouvent une grande quantité de micro-organismes. Tout objet (sacs, vêtements, ...) venant de l'extérieur en est porteur.



Contrôlez le volume de vos appareils : radio, télévision et téléphone.



L'utilisation des ascenseurs est interdite aux enfants mineurs non accompagnés (plus de 12 ans).



Pour votre sécurité, le Domaine est doté d'un système de vidéo surveillance et d'une équipe d'agents de sécurité présente 24h/24.

POUR VOTRE SÉCURITÉ



un plan d'évacuation ainsi que les consignes de sécurité sont affichés dans les couloirs. Nous vous remercions d'en prendre connaissance dès votre arrivée.

En cas d'incendie, de cyclone, de séisme veuillez suivre les consignes du personnel formé aux différentes mesures de sécurité.



DÉPÔT DE VALEURS

Conformément aux dispositions des articles L1113-1 à L1113-10 du Code de la Santé Publique, le Domaine de Choisy décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou disparition d'objets que vous conserveriez sous votre entière responsabilité.

Il est fortement recommandé de laisser à domicile tout objet personnel ou de valeur dont la présence n'est pas nécessaire pendant votre séjour dans l'établissement, tels que les bijoux, l'argent, ou les cartes de crédit. Vous pouvez les confier à un membre de votre famille. Dans le cas contraire, ces objets restent sous votre responsabilité.

Si nécessaire, vous pouvez demander au responsable du service de sécuriser vos objets de valeur dans le coffre-fort de l'établissement. Vous recevrez un inventaire détaillé des éléments déposés. Vos objets seront restitués sur demande, que ce soit pendant votre séjour ou à votre départ.



TRANSPORTS

Pendant votre séjour, le Domaine de Choisy se chargera de faire appel aux sociétés de transport conventionnées pour vos consultations.



PERMISSIONS

Elles sont **exceptionnelles, à visée thérapeutique**, et ne sont pas autorisées durant la première semaine d'hospitalisation. Elles doivent être demandées 48h à l'avance, et sont permises entre 9h00 et 17h00. Une autorisation médicale est indispensable.



PRESTATIONS HÔTELIÈRES

Certaines prestations accessibles durant votre séjour ne sont pas prises en charge par l'Assurance Maladie. Elles peuvent l'être par votre mutuelle/complémentaire santé, ou vous seront directement facturées.

- Repas visiteur
- Chambre particulière
- WIFI

Le Domaine de Choisy met à votre disposition des chambres à un ou deux lits. Toutes les chambres sont équipées de sanitaires, ainsi que d'une télévision et d'une ligne téléphonique en réception. Les tarifs sont affichés à l'entrée.



REPAS

Le Domaine de Choisy propose des repas équilibrés et adaptés à vos besoins nutritionnels tout au long de votre séjour. Nos équipes veillent à ce que chaque repas soit préparé avec soin et en accord avec les recommandations diététiques appropriées.

Il est interdit d'apporter des aliments de l'extérieur afin de garantir la sécurité alimentaire de tous nos patients et à prévenir tout risque d'allergie ou de contamination croisée.



En cas de litige relatif à la facturation des prestations hôtelières, vous pouvez contacter la responsable administrative ou les Représentants des Usagers dont les coordonnées sont affichées dans le service. Si vous n'avez pas obtenu satisfaction, vous pouvez alors saisir le médiateur de la consommation Ame Conso dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à l'établissement.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO :

www.mediationconso-ame.com ;

- soit par courrier adressé à l'AME CONSO :

197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris.



LES FORMALITÉS DE SORTIE

Dans le cadre de votre sortie, l'équipe pluridisciplinaire assure la coordination des informations permettant de garantir la continuité des soins à votre domicile ou vers un autre établissement.

Différents documents utiles pour la continuité de vos soins vous seront remis à votre sortie :

- lettre de liaison,
- ordonnance,
- bulletin de situation et d'hospitalisation,
- résultats d'examen
- ...

Ces éléments sont également envoyés via messagerie sécurisée de santé à votre médecin traitant et déposé dans votre Dossier Médical Partagé (DMP) accessible par l'application **Mon Espace Santé**.



HORAIRES DE SORTIE

Les sorties se font dans la matinée, entre 11h00 et 13h00.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

En cas de souhait de votre part de quitter l'établissement contre l'avis médical, nous vous demanderons de signer une décharge. Cette décharge atteste que vous avez été pleinement informé(e) des risques encourus en quittant l'établissement malgré les recommandations médicales, et que vous dégagez ainsi le Domaine de Choisy de toute responsabilité concernant les conséquences éventuelles de votre décision.

TRANSPORT À LA SORTIE

Votre retour à domicile est programmé. Pour votre confort et votre sécurité, nous vous recommandons d'organiser votre transport avec l'aide de vos proches.

Toutefois, si vous disposez d'une prescription médicale de transport, notre établissement se chargera alors d'organiser votre départ en prenant directement contact avec la société de transport de votre choix, afin de garantir un retour adéquat à votre domicile.

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

01

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.

02

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.

03

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.

04

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.

05

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.

06

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.

07

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.

08

La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées.

Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

09

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

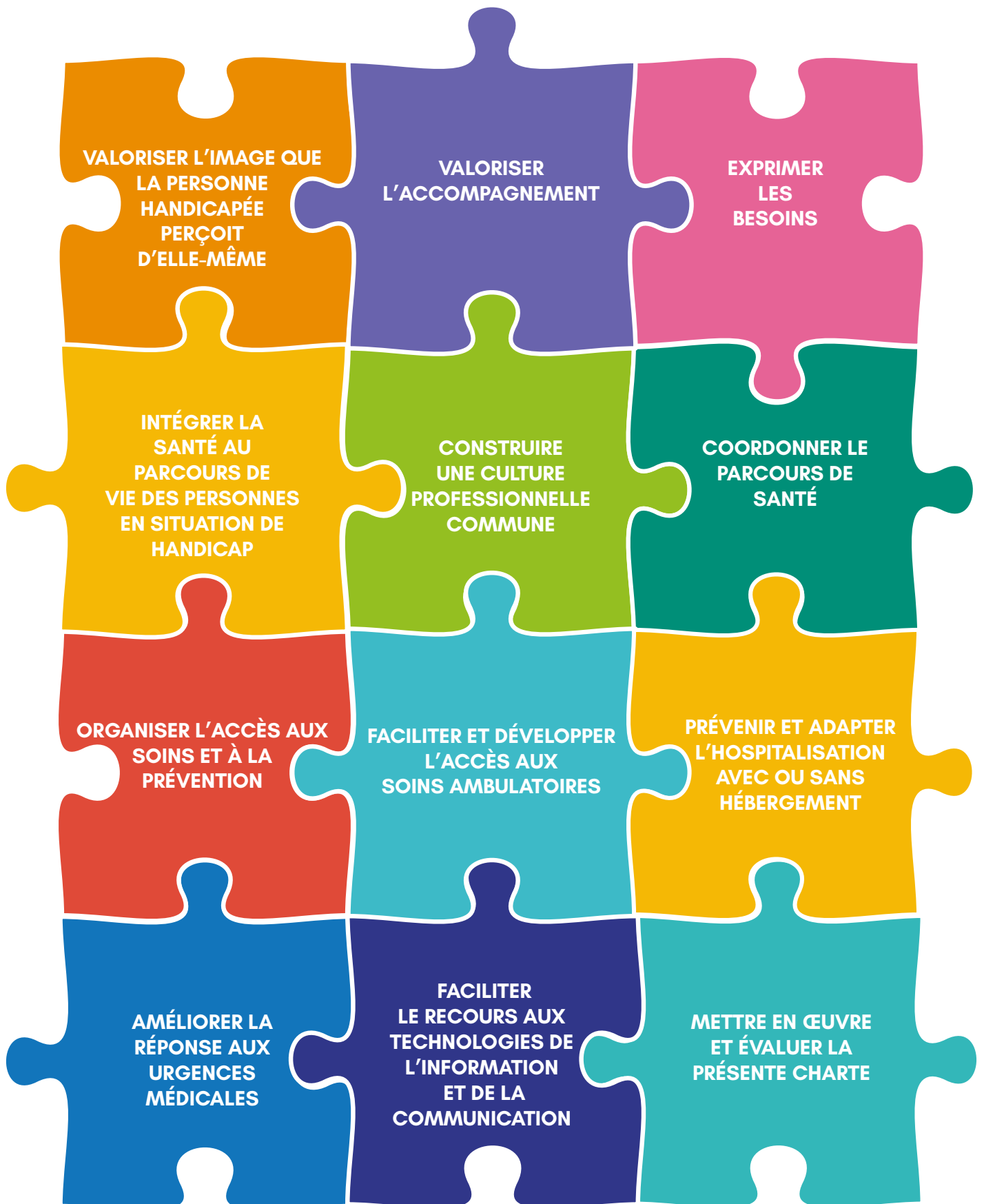
La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé** la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

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.

CHARTRE ROMAIN JACOB

UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



S'INFORMER ET S'EXPRIMER

En tant que patient, vous avez le droit de recevoir des informations concernant votre état de santé. Tout au long de votre séjour dans notre établissement, notre équipe médicale s'engage à vous tenir informé(e) et à répondre à vos questions. L'objectif principal de cette démarche est de favoriser votre implication dans les décisions thérapeutiques, vous permettant ainsi d'être pleinement acteur de votre prise en charge. Néanmoins, nous respectons votre droit de ne pas souhaiter connaître l'évolution de votre état de santé et vous pouvez refuser d'être informé(e) sur votre condition médicale si tel est votre choix.



VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Votre dossier médical regroupe un ensemble d'informations de santé vous concernant :

- Les comptes rendus d'hospitalisation ou lettre de liaison
- Les prescriptions médicales
- Les résultats d'examens
- Les différents traitements et soins médicaux qui vous sont prodigués
- Les informations générales

Tous les professionnels impliqués dans votre prise en charge y ont accès et partagent, en temps utile, tous les éléments nécessaires au bon déroulement de votre séjour.

Conformément à la législation en vigueur, vous avez le droit d'accéder à votre dossier médical. Cette démarche est régie par les articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du Code de la Santé Publique.

Vous devrez faire cette demande par courrier recommandé, accompagné de votre pièce d'identité et justifier si nécessaire, votre qualité d'ayant droit à :

*M. le Directeur Général
Domaine de Choisy
Route de Montauban
97190 Le Gosier*

Votre dossier médical est confidentiel et son accès est soumis à certaines règles et procédures. Vous pourrez soit le consulter sur place, soit en obtenir une copie selon les dispositions légales en vigueur. En cas de besoin d'informations supplémentaires ou de questions concernant votre dossier médical, notre équipe se tient à votre disposition pour vous assister.



LES RENCONTRES AVEC LE MÉDECIN POUR LES FAMILLES ET LES PROCHES

- En Hôpital De Jour

Le médecin reçoit sur rendez-vous. Veuillez vous rapprocher de l'infirmière référente pour toute prise de rendez vous

- En Hospitalisation Complète

Des rendez-vous familles peuvent être organisés à l'initiative du médecin, sur demande de votre part ou de vos proches. Veuillez vous rapprocher de votre médecin référent.



Mon Espace Santé permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute sécurité et confidentialité. Cet espace numérique personnel a pour vocation de devenir votre futur carnet de santé numérique.

Mon espace santé propose plusieurs fonctionnalités, notamment :

- Consultation du dossier médical partagé (DMP)
- Accès à une messagerie sécurisée de santé
- Une application Accessible depuis votre mobile, PC ou tablette est disponible.

Le Domaine de Choisy est engagé dans une démarche de mise à disposition des informations concernant votre santé. Notre établissement dépose vos documents (lettre de liaison à la sortie et ordonnance de sortie) dans votre Dossier Médical Partagé. En activant votre espace personnel sur Mon Espace Santé vous pouvez y consulter votre dossier.



LA PROTECTION DES VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

LES DONNÉES COLLECTÉES PEUVENT CONCERNER :

- L'identification
- La vie personnelle ou vie professionnelle
- Des informations d'ordre économique et financier
- Des données sensibles, c'est le cas notamment des données de santé, de votre dossier pharmaceutique

LES DESTINATAIRES DES DONNÉES

Les données sont réservées à l'équipe de prise en charge et peuvent être mises à disposition d'une équipe étendue dans le cadre de vos soins.

Vos données peuvent être transmises aux organismes publics dans le cadre légal.

VOS DROITS :

Vous pouvez déposer des directives relatives à vos données en cas de décès (www.cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits).

POUR EXERCER VOS DROITS

Vous adresser au :

- Le responsable de traitement :
M. le Directeur technique et sécurité
Domaine de Choisy
Route de Montauban 97190 LE GOSIER
0590.88.21.21

- Le Délégué à la protection des données :
dpo@legacy-sante.com

Vous pouvez aussi adresser une réclamation en ligne à la CNIL : www.cnil.fr



MESSAGERIE SÉCURISÉE DE SANTÉ

Le Domaine de Choisy utilise un système de messagerie électronique sécurisée réservé aux professionnels de santé, et aux patients disposant de Mon Espace Santé. Ce dispositif permet de communiquer des informations de santé de manière confidentielle et sécurisée en lieu et place de la correspondance par voie postale. Votre compte-rendu d'hospitalisation a été transmis à votre médecin traitant le jour de votre sortie.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut rédiger ses « Directives Anticipées » concernant sa fin de vie. C'est une possibilité qui vous est donnée. Il s'agit pour vous d'exprimer vos volontés par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés.

La fin de vie peut arriver après un accident ou à l'issue d'une maladie grave. Dans ces circonstances, vous serez peut-être dans l'incapacité de vous exprimer. Bien sûr, envisager à l'avance cette situation est difficile, voir angoissante, mais il est important d'y réfléchir.

Rédiger des directives anticipées n'est pas une obligation.

Si vous avez rédigé des directives anticipées, vous pouvez en faire la déclaration lors de votre admission. Si vous souhaitez les conserver ou les confier à une personne de confiance, les coordonnées de la personne qui en est détentrice seront inscrites dans votre dossier médical (*Décret n° 2006-119 du 06 février 2006*).

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance.

Parmi ses missions, la personne de confiance pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole. La désignation de la personne de confiance doit se faire obligatoirement par écrit dès l'admission.

LA PERSONNE À PRÉVENIR

Tout patient peut désigner une ou des personnes à prévenir au cours de son hospitalisation. Cette désignation se fait par écrit lors de votre admission.

C'est la personne à prévenir qui sera contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'évènement particulier d'ordre organisationnel ou administratif, au cours de votre séjour (transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement). Elle n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales.



Retrouvez toutes les réponses à vos questions sur l'espace dédié aux Directives Anticipées



Téléchargez directement le modèle officiel de rédaction des Directives Anticipées



Pour en savoir plus sur la personne de confiance scannez le QR-code.





LA COMMISSION DES USAGERS

La commission des usagers (CDU) a pour mission principale de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches afin qu'ils puissent exprimer leurs difficultés. Elle contribue également à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients, de leurs proches et de la prise en charge.

Conformément aux articles R1112-91 à 94 du Code de Santé Publique, le Domaine de Choisy a organisé l'examen des plaintes et réclamations émanant des patients et / ou de leur entourage. Tout usager est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins.

Une personne hospitalisée (ou ses représentants légaux, ou, en cas de décès, ses ayants droits) peut également s'adresser à la CRCI (Commission Régionale ou inter-régionale de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales).

SES MISSIONS

- **Assister et orienter** toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement.
- **L'examen** des plaintes et réclamations, hors recours gracieux et contentieux
- **Veiller** au respect des droits des usagers et informer les personnes sur les différentes voies de conciliation.

SA COMPOSITION

- **Représentants des professionnels** du Domaine de Choisy
- **Représentants des Usagers** du Domaine de Choisy nommés par l'ARS

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les Représentants des Usagers sont présents pour :

- **RENCONTRER** et **INFORMER** les patients ainsi que leurs familles sur leurs droits en conseillant sur les démarches à entreprendre
- **ACCOMPAGNER** les patients lors des entretiens avec les médiateurs de l'établissement
- **OBSERVER** et **RECUEILLIR** les observations des acteurs de l'établissement pour faire remonter les besoins, les questions et suggestions à l'établissement
- **VEILLER** à ce qu'une réponse soit apportée aux plaintes et réclamations adressées par les usagers
- **CONTRIBUER** à l'amélioration de l'organisation et de la sécurité des soins et la prise en charge



**VOUS SOUHAITEZ FAIRE PART DE VOTRE EXPÉRIENCE :
NÉGATIVE (UNE RÉCLAMATION) OU POSITIVE (SATISFACTION, REMERCIEMENTS) ?**

ADRESSEZ NOUS VOTRE EXPERIENCE



PAR COURRIEL :
mon.experience.d2c@choisy-cliniques.com



PAR COURRIER:

Domaine de Choisy - Commission des Usagers,
Route de Montauban 97190 LE GOSIER

Pensez à préciser votre nom et votre adresse afin que nous puissions répondre à votre réclamation

SOLLICITEZ UN ENTRETIEN SUR RDV AVEC :

- La coordinatrice des soins :
du lundi au vendredi, de 8h30 à 15h30
- La Responsable administrative :
du lundi au vendredi de 9h à 16h
- La Responsable qualité :
du lundi au vendredi, de 9h à 16h
- Les représentants des usagers par mail :
ru-ddc@choisy-cliniques.com

**LE DOMAINE DE CHOISY MET TOUT EN
ŒUVRE POUR SATISFAIRE AU MIEUX
LES EXIGENCES DE L'ENSEMBLE DE SES
USAGERS**



OFFRE SPIRITUELLE ET CULTURELLE AU DOMAINE DE CHOISY



Pendant votre séjour au Domaine de Choisy, vous avez la possibilité de faire appel au ministre du culte de votre choix.

Si vous souhaitez être accompagné dans cette démarche, vous pouvez vous rapprocher du secrétariat de votre service.

LE CAFÉ DES AIDANTS



Vous accompagnez un parent, un parent âgé, un proche malade ou en situation de handicap ? Le Domaine de Choisy et la Clinique de Choisy en partenariat avec l'Association Française des Aidants, vous proposent de venir partager votre expérience avec d'autres personnes qui comme vous apportent une aide régulière à un membre de leur entourage.

- Du soutien par **les Cafés des Aidants**[®]

[®] **Les Cafés des Aidants**[®] sont des temps et des lieux pour échanger et rencontrer d'autres aidants dans un cadre convivial et proposent de réfléchir à ce que représente la relation d'aide à son proche, de repérer les difficultés que pose la situation et de développer sa capacité à agir. Ces actions sont animées par des professionnels formés par l'association.

En collaboration avec la Clinique de Choisy, le Domaine de Choisy organise régulièrement des rencontres d'aidants. La participation à ces rencontres se fait sur inscription, rapprochez-vous des équipes soignantes.

Pour connaître la prochaine date de rencontre, RDV sur le site internet de l'établissement : www.domainechoisy.com

LES ASSOCIATIONS QUI VOUS ACCOMPAGNENT SUR LE TERRITOIRE



1. Association des familles et des traumatisés crâniens :

Mène des actions de sensibilisation et de prévention, représente et défend les droits des malades, contribue à l'amélioration de la qualité de vie des blessés et favorise leur insertion sociale et professionnelle.

tél/mail : 05 90 28 78 96 - 06 90 30 56 15 / aftcguadeloupe@hotmail.com



2. France Rein :

Informe, soutient et défend les patients insuffisant rénaux. Mène des campagnes de prévention, d'information sur les traitements et sur les prises en charge.

tél/mail : 06 90 08 53 66 / guadeloupe@francerein.org

**3. Association Guadeloupéenne de Soutien aux Personnes Handicapées (A.G.S.P.H) / APF Pole Autonomie Guadeloupe :**

Accompagne la personne reconnue en situation de handicap ainsi que les personnes âgées dans les démarches liées au retour, au maintien et au suivi à domicile.

tél/mail : 05 90 38 74 75 - 05 90 95 67 08 / guylene.combes@apf.asso.fr - teddy.laurent@apf.asso.fr

**4. France Alzheimer Guadeloupe :**

Forme, informe, accompagne, oriente, soutient les malades et leurs proches.

tél/mail : 05 90 98 94 65 / francealzheimerguadeloupe@orange.fr

**5. Union Départementale des Associations Familiales (UDAF) :**

Accueille, informe et accompagne au mieux les familles et les personnes en situation de vulnérabilité, représente et défend officiellement l'ensemble des familles, observe et décrypte les besoins des familles.

tél/Mail : 05 90 81 62 62 / contact@udaf971.fr

**6. Visite des malades en établissements hospitaliers et des résidents en Ehpad (VMEH) :**

Par le biais de visites régulières apporte un soutien moral et de la chaleur humaine, lutte contre l'isolement, l'ennui, redonne confiance et espoir.

tél/Mail : 06 90 65 51 35 / vmeh-guadeloupe971@outlook.com

**7. France Parkinson :**

Accompagne, soutient et informe les malades et les aidants sur la maladie de Parkinson.

tél/Mail : 06 90 15 53 43 / comite971@franceparkinson.fr

**8. France Assos Santé :**

Représente et défend les intérêts des patients et des usagers dans le système de santé

tél/Mail : 0590 68 21 55 / guadeloupe@france-assos-sante.org

**9. Association des Diabétique de la Guadeloupe :**

Améliore la qualité de vie des personnes atteintes du diabète.

tél/Mail : 05 90 22 97 06 / adg.971@gmail.com

**10. Association Française des Aidants :**

Accompagne tous les proches aidants sans distinction liée à l'âge et à la pathologie de la personne accompagnée.

mail : <https://www.aidants.fr/contact/>

**11. HTA GWAD :**

Favorise l'accès aux soins et la prise en charge coordonnée des patients hypertendus.

tél/mail : 0590 80 86 87 / htagwad@wanadoo.fr



LA DÉMARCHE QUALITÉ



01 Notre établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins s'articulant autour de notre volonté permanente :

- De privilégier le sens du soin et l'amélioration des organisations et d'intégrer ceci dans la mise en œuvre des mesures réglementaires
- De garantir à chaque patient un projet et une trajectoire de soins individualisés et accessibles sur l'ensemble du territoire
- D'offrir une organisation des soins lisible
- De s'assurer du respect des droits des patients en veillant à la coordination des professionnels, et en respectant les rôles et missions de chacun.

02 La démarche qualité et la sécurité des soins se traduit à travers les priorités suivantes :

- Mettre l'usager au cœur de la prise en charge (améliorer son information et promouvoir sa participation active).
- Promouvoir l'expérience patient et l'évaluer. Développer la culture de la pertinence, de la qualité et de la sécurité des soins.
- Conforter l'analyse de nos risques a priori et a posteriori.

03 Notre démarche fait l'objet d'évaluations régulières par la Haute Autorité de Santé et d'un suivi grâce à plusieurs types d'indicateurs.

Retrouvez l'ensemble des résultats d'indicateurs de qualité et de sécurité des soins en scannant le Qr-code



LA PRÉVENTION DU RISQUE INFECTIEUX

La prévention des infections liées aux soins est une priorité pour tous.

Le Domaine de Choisy met tout en œuvre pour prévenir et limiter le risque infectieux. Il s'agit d'une préoccupation constante des équipes soignantes concernant les personnes hospitalisées. Des règles d'hygiène, dont l'application fait l'objet d'un suivi, sont mises en œuvre par le personnel dans un souci de vous assurer des soins de qualité.

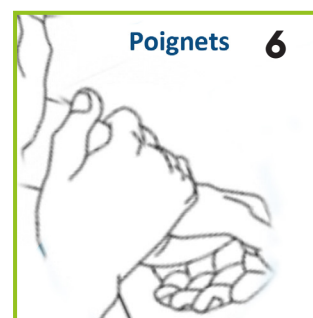
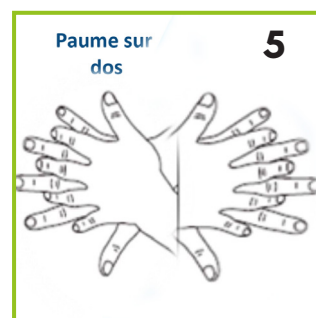
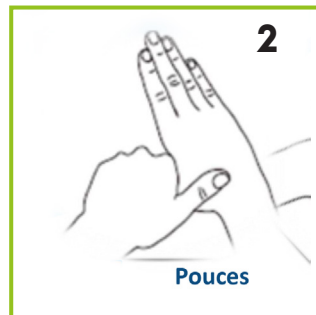
Aussi, nous vous demandons, à vous et votre entourage, de bien vouloir respecter scrupuleusement les consignes qui vous sont données par les soignants.

Ces précautions sont émises par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) de notre établissement, selon des normes scientifiquement établies.

Une infection est dite associée aux soins si elle est contractée au cours de votre prise en charge (diagnostique, thérapeutique, préventive ou éducative). Elle ne doit ni être en incubation, ni être présente à l'admission.



Désinfectez vos mains avec un produit hydro-alcoolique en entrant et en sortant de la chambre et demandez le à tous vos visiteurs à leur arrivée et à leur départ.



Si vous tousez ou que vous avez le nez qui coule, portez un masque chirurgical.

LA PRÉVENTION DES CHUTES



PIEDS MAL CHAUSSÉS, CHUTE ASSURÉE !

La prévention des chutes pendant votre séjour en rééducation est l'une de nos priorités. Les chutes peuvent avoir des conséquences graves sur votre rétablissement et prolonger votre hospitalisation.

C'est pourquoi nous mettons en place des mesures pour réduire les risques de chute et assurer votre sécurité.

L'un des aspects essentiels de la prévention des chutes est le choix approprié de chaussures. Un bon chaussage peut considérablement réduire le risque de glissade ou de perte d'équilibre.

Nos recommandations :

- Porter des chaussures confortables, bien ajustées et adaptées à l'activité physique. Les chaussures avec une semelle antidérapante offrent une meilleure adhérence sur les surfaces lisses et réduisent les risques de chute.
- Garder vos chaussures à proximité de votre lit ou de votre fauteuil afin de pouvoir les mettre rapidement dès que vous vous levez. Évitez de marcher pieds nus ou en chaussettes sur les sols glissants pour prévenir les chutes accidentelles.



En cas de doute concernant le choix de vos chaussures ou pour toute autre question relative à la prévention des chutes, n'hésitez pas à solliciter l'aide de notre équipe soignante.

L'ÉTHIQUE ET LA BIEN-TRAITANCE



L'établissement dispose d'un Comité d'Éthique inter établissement pluridisciplinaire exerçant une action de réflexion, de conseil et de pédagogie. Parallèlement nous sommes engagés dans une démarche collective et individuelle de promotion de la bientraitance mais également de lutte contre la maltraitance ordinaire. Une charte d'engagement est en vigueur dans l'établissement.

LA PRISE EN COMPTE DE VOTRE DOULEUR

Le Domaine de Choisy s'engage à mettre en place l'ensemble des moyens nécessaires pour vous aider dans la prise en charge de votre douleur.

L'article L.1110-5 du code de santé publique stipule: [... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toutes circonstances prévenue, évaluée, prise en compte et traitée...]. C'est dans cette optique que toute l'équipe de soins mettra tous les moyens à disposition pour soulager votre douleur.

Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur tout au long de votre séjour. Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.



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 perfusions ... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

Traiter ou soulager les douleurs aiguës comme celles de fractures, les douleurs chroniques comme le mal de dos, et également les douleurs liées aux actes de rééducation, 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 notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.

Il existe aussi des méthodes non médicamenteuses qui peuvent vous être proposées telles que la relaxation, le soutien psychologique...

Votre participation est essentielle. Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

LE CLUD

Dans notre établissement, le **Comité de Lutte contre la Douleur** a pour missions:

- d'élaborer la politique de prise en charge de la douleur en tenant compte des évolutions médicales et réglementaires
- De concevoir et de mettre en place l'ensemble des procédures en lien avec la prise en charge de la douleur
- De former et d'accompagner l'ensemble des soignants dans les actions d'éducation et de prise en charge de la douleur





VOTRE AVIS NOUS INTERESSE !



Faites nous part de votre expérience négative (réclamation) ou positive (satisfaction, remerciement)?

- Ecrivez nous par courriel: mon.experience.d2c@choisy-cliniques.com



Vous OU votre proche à été hospitalisé dans l'un des services du Domaine de Choisy?

- Renseignez le questionnaire de satisfaction en scannant le QR-code ou demandez une version papier.



**Soins Médicaux et de Réadaptation
en Hospitalisation de Jour**



**Soins Médicaux et de Réadaptation
en Hospitalisation de Complète**



Si vous souhaitez contacter les Représentants des Usagers:
ru-ddcechoisy-cliniques.com

Domaine
de CHOISY

Domaine de Choisy
Route de Montauban
97190 LE GOSIER

Accueil : **0590.80.02.52 / 0590.85.99.85**
domainechoisy.com

SUIVEZ-NOUS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX



Domaine de Choisy

