

LIVRET D'ACCUEIL PATIENT

CRF COS Divio



SOMMAIRE

Le mot de bienvenue	p.3
La Charte de la Personne Hospitalisée	p.4
Présentation de la Fondation COS Alexandre Glasberg	p.5
Présentation de l'établissement.....	p.5
Pour une qualité des soins.....	p.6
Vous accueillir	
Votre admission.....	p.7
Vous identifier pour votre sécurité.....	p.8
Vos soins	
Respect de votre liberté	p.9
Soins pluridisciplinaires et prise en charge globale	p.10
Des équipements adaptés pour votre rééducation	p.11
Les professionnels qui vous entourent	p.12-13
Des prises en charge spécifiques.	p.14
Des accompagnements spécifiques	p.15
Accompagnement réinsertion/réadaptation.	p.16
Lutte contre le risque infectieux.....	p.17
Vie pratique	
Assurer votre confort	p.18
Règles et obligations	p.19
Votre séjour en Hospitalisation Complète	
Organisation de votre séjour	p.20-22
Votre séjour en Hospitalisation de Jour	
Organisation de votre séjour	p.23-24
Vos droits	
Vos droits.....	p. 25-34
↳ Information et consentement éclairé.....	p.25
↳ Respect de la confidentialité	p.25
↳ Personne de confiance	p.26
↳ Votre dossier médical	p.27
↳ Informatique et liberté	p.28-30
↳ Permanences d'Associations.....	p.31
↳ Indemnisation des accidents médicaux	p.31
↳ Commission des usagers	p.32
↳ Directives anticipées.....	p.33
↳ Dons d'organes.....	p.33
↳ Liberté de conscience et pratiques religieuses.....	p.34
Votre sortie	p.35
Plan de l'établissement	p. 36
Annuaire téléphonique interne	p.38
Etablissements du COS	p.39

LE MOT DE BIENVENUE

Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue au sein du Centre de Rééducation Fonctionnelle COS Divio géré par la Fondation COS Alexandre Glasberg, reconnue d'utilité publique.

La Fondation poursuit depuis plus de 80 ans, à travers la gestion d'établissements médico-sociaux et sanitaire, des objectifs humanistes et solidaires de promotion de l'autonomie individuelle et de lutte contre tous les facteurs d'exclusion.

Votre état de santé nécessite un séjour dans un centre de médecine physique et de réadaptation. Aussi, l'ensemble du personnel médical, soignant, administratif et technique du CRF COS Divio vous remercie pour la confiance que vous lui témoignez. Soyez assurés de notre engagement dans le cadre de votre accompagnement au sein de l'établissement.

L'ensemble des professionnels est à l'écoute pour vous apporter toute l'aide et le réconfort dont vous pourrez avoir besoin au cours de votre hospitalisation. L'accueil et les soins qui vous sont dispensés respectent les droits et les libertés du patient qui sont décrits dans la Charte de la Personne Hospitalisée.

Ce livret est destiné à faciliter votre séjour. Vous y trouverez des renseignements sur les conditions de celui-ci, sur les formalités à accomplir à l'entrée et à la sortie, ainsi que sur les règles à respecter dans l'intérêt de tous.

Nous vous serons reconnaissants de nous faire part de vos remarques et suggestions, durant votre séjour et de répondre au questionnaire de sortie. Elles nous seront utiles pour améliorer l'ensemble de nos prestations.

Nous vous souhaitons un agréable séjour,

Madame Sylvie CAILLOT
Directrice du CRF COS Divio

La Charte de la Personne Hospitalisée

(le texte est disponible dans son intégralité, sur demande, à l'accueil)



- 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 droits 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.

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

Historique

7 décembre 1944, Paris : une petite équipe réunie autour d'Alexandre Glasberg décide de créer une association loi 1901 pour aider les déportés de retour des camps nazis face à leurs problèmes administratifs, de santé, d'identité, d'emploi, etc. Initialement appelée Service des étrangers, cette association devient, en 1946, le Centre d'orientation sociale des étrangers (COSE), puis dans les années soixante le COS, et en 2018 la Fondation COS Alexandre Glasberg.



Les valeurs de la Fondation

Pour répondre à ses missions, la Fondation COS Alexandre Glasberg s'est fixée comme objectif d'offrir à ses bénéficiaires une qualité optimale de soins et de services.

Ses valeurs sont :

- Humaniste : mettre la personne, tout indissociable, au cœur de son action.
- Solidarité : lutter contre toutes les formes d'exclusion.
- Engagement : être force de proposition et prendre part aux débats de société.

Présentation de l'établissement

Adhérent de la Fédération des Etablissements Hospitaliers et d'Assistance Privés non lucratifs (FEHAP), le Centre de Rééducation Fonctionnelle Divio est un établissement sanitaire privé à but non lucratif.

Le CRF COS DIVIO dispose de 108 lits en hospitalisation complète et de 34 places en hospitalisation de jour (60 à 65 patients jour).

Le CRF COS DIVIO a développé deux pôles principaux de compétences :

- Les affections neurologiques,
- Les affections orthopédiques et traumatologiques.

La qualité s'affiche au CRF COS Divio

La Certification

La Certification est une procédure d'évaluation menée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Elle se déroule tous les 4 ans et concerne tous les établissements de santé publics et privés. L'objectif est d'évaluer leur démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

L'établissement a satisfait aux visites de certification depuis 2003.

Le rapport de l'ensemble de ces visites est publié à destination du grand public sur le site internet de la HAS : www.has-sante.fr

La dernière visite de Certification a eu lieu en février 2022. Le Collège de la HAS a prononcé la Certification.

Vous trouverez l'ensemble des résultats des évaluations de la qualité des soins et de la gestion des risques des établissements de santé français, dont ceux du CRF COS DIVIO, sur un site dédié : https://www.has-sante.fr/jcms/592_FicheEtablissement/fr/crf-divio-dijon

La démarche qualité est issue d'une volonté de la direction de déployer une politique de qualité des soins et de gestion des risques dont les objectifs, en réponse aux principes de la certification des établissements de santé, sont les suivants :

- placer le patient au centre des préoccupations de tous les professionnels de l'établissement et assurer la coordination de sa prise en charge,
- améliorer la qualité et la sécurité des soins qui lui sont délivrés, par la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue de la qualité, par l'évaluation des pratiques professionnelles et par la gestion des risques.

Votre admission

A votre arrivée, veuillez vous présenter aux bureaux des admissions, situés dans le hall de l'entrée principale muni de :

- ✓ Votre pièce d'identité (avec photographie)
- ✓ Votre carte d'Assuré Social (carte vitale - attestation)
- ✓ Votre carte d'affiliation à une mutuelle (si vous êtes adhérent)

et éventuellement :

- ✓ Le bulletin de situation attestant d'une précédente hospitalisation
- ✓ Le volet d'Accident du Travail
- ✓ Le jugement de mise sous protection légale

Votre séjour est pris en charge par votre organisme d'assurance maladie.



Resteront à acquitter : le forfait journalier hospitalier (participation aux frais d'hospitalisation) ainsi que le forfait chambre particulière pour convenances personnelles. Ces frais peuvent être pris en charge par votre mutuelle.

Votre Mutuelle : Nous assurons les démarches auprès de votre mutuelle afin d'obtenir la prise en charge partielle ou totale de ces frais, et ce, en fonction de votre contrat.

Bulletins de situation : Tout au long de votre séjour, les bureaux des admissions situés au rez-de-chaussée pourront vous en fournir, sur demande.

Nos tarifs : Séjour, chambre, téléphone, télévision sont affichés à l'accueil et dans chaque service.

Si vous souhaitez plus de renseignements, n'hésitez pas à contacter les bureaux des admissions du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30.

Le Secrétariat Médical : Rez-de-chaussée

Les Secrétaires Médicales vous accueillent, pendant votre séjour, pour :

- ✓ Prises de rendez-vous, si vous souhaitez rencontrer le médecin avec votre famille ou votre personne de confiance,
- ✓ Arrêts de travail, certificats médicaux, ordonnances.

Vous identifier pour votre sécurité



L'identification du patient est devenue une des priorités des établissements de santé car elle est un élément fondamental de **la sécurité des soins**. En effet, les erreurs d'identité peuvent avoir des conséquences cliniques graves : *erreurs de médicaments, erreurs d'analyses médicales...* qui ne se limitent pas seulement aux patients désorientés mais qui peuvent concerner tous les patients. Aussi, pour **s'assurer à tout moment du bon soin au bon patient**, le CRF COS Divio a instauré certaines mesures.



Votre identité, c'est votre sécurité.

A **votre entrée**, vous êtes identifié(e) par vos nom, prénom, date de naissance, sexe et commune de naissance. Ces renseignements sont pris sur une **pièce d'identité** portant votre photo et vérifiés avec ceux de votre carte vitale. Ils sont confidentiels et ne peuvent être divulgués.



Votre identité doit donc être établie à l'accueil administratif ce qui permet de délivrer aux services des **étiquettes autocollantes** qui identifient tous les documents et actes médicaux vous concernant.



Pour s'assurer à tout moment du bon soin au bon patient, le personnel soignant doit pouvoir s'assurer de votre identité.

Un système d'identification est mis en place dès votre admission (**bracelet pour l'hospitalisation complète et badge pour l'hôpital de jour**).



Signaler au personnel toute anomalie constatée concernant votre identité (document portant mention de votre identité).



Soyez vigilants

Le personnel se doit de vérifier votre identité à toutes les étapes de votre prise en charge.

Respect de votre liberté

Respect de votre liberté et engagement pour les soins

L'établissement attache une particulière attention au respect de vos droits.

Vous conservez tout au long de votre séjour, votre liberté d'aller et venir.

- Celle-ci peut être limitée pour des raisons de sécurité tenant à votre état de santé, ces raisons sont explicitées et notées dans votre dossier, vos proches en sont informés.

Votre engagement est essentiel dans le projet de soins et l'objectif de votre séjour qui seront établis à votre arrivée.

- Pour des raisons d'organisation des soins et d'accueil nous vous demandons également de respecter les horaires des séances qui vous sont proposés : pour les pansements, la rééducation...et les heures des repas.
- En fonction de votre état de santé, le médecin pourra vous autoriser une sortie à visée thérapeutique, des démarches seront alors à réaliser auprès de l'équipe impliquée dans vos soins pour organiser cette permission.

Vous pouvez entrer et sortir aux alentours de l'établissement en tenant compte des horaires d'accès et après en avoir informé le personnel soignant.

Afin de répondre à nos obligations de sécurité renforcée pour chacun ainsi que pour l'établissement, la fermeture des portes le soir s'effectue à 19h30.

Nous vous demandons de bien vouloir respecter l'horaire et de ne plus sortir de l'établissement au-delà de 20h00.



Soins pluridisciplinaires et prise en charge globale

Conformément à la Charte de la Médecine Physique et de Réadaptation, nous revendiquons une prise en charge globale, prenant en compte non seulement les besoins somatiques, mais aussi psychologiques et sociaux.

Pour atteindre les objectifs de réadaptation, nous mobilisons une équipe de soignants composée d'une équipe pluridisciplinaire : Kinésithérapeutes, Orthophonistes, Neuropsychologues, Ergothérapeutes, Enseignants en activités physiques adaptées, Psychologue clinicienne, Psychomotricienne, Diététicienne, Infirmiers, Aides-soignants et Cadres de santé.

Dès votre arrivée, vous rencontrerez un médecin spécialiste en Médecine Physique et Réadaptation ou un médecin généraliste expérimenté en rééducation. Tout au long de votre séjour, il coordonne les interventions des professionnels qui sont impliqués dans vos soins.



Il vous expliquera et déterminera avec vous et les professionnels de l'équipe, les objectifs de votre séjour en rééducation.

En fonction de votre situation personnelle, le médecin pourra vous orienter vers le service d'insertion sociale et professionnelle :

- Pour vous informer et étudier avec vous l'accès à vos droits liés à la reconnaissance de votre situation de handicap,
- Pour vous accompagner dans l'organisation de votre retour à domicile (accessibilité et adaptation de votre habitat, mise en place d'aides humaines, recherche de financement pour les aides techniques),

N'hésitez pas à vous renseigner dans votre unité de soins.

Vous pourrez être amené(e), lors de votre séjour, à consulter des médecins spécialistes ou à bénéficier d'examens complémentaires à l'extérieur de l'établissement. Vous devrez présenter votre carte vitale et être muni d'un moyen de paiement pour ces consultations externes.

La programmation des rendez-vous sera organisée par le secrétariat médical.

Vos médicaments :



- En hospitalisation complète (HC) : l'ensemble de votre traitement médicamenteux est pris en charge par l'établissement. Si vous suivez déjà un traitement, nous vous demandons d'informer le médecin du service ainsi que l'équipe soignante. Si vous avez vos médicaments avec vous, ils vous seront retirés et pourront être utilisés les 48 premières heures de votre séjour afin d'assurer la continuité de votre traitement. Au-delà, il vous sera demandé de les restituer à vos proches. A votre sortie, une ordonnance vous sera remise afin d'assurer la continuité de vos soins, si nécessaire.

- En hospitalisation de jour (HDJ) : l'établissement vous délivrera les traitements prescrits par votre médecin référent uniquement pour lesquels des prises sont programmées durant votre présence au CRF COS Divio.

Tout au long de votre séjour, aussi bien en HC qu'en HDJ, vous pourrez bénéficier d'une information sur vos traitements auprès des médecins, des infirmiers et du pharmacien.

Des équipements adaptés pour votre rééducation

L'établissement est équipé :

- D'un grand plateau de kinésithérapie mais également de boxs pour les séances de soins individuels ou spécifiques.
- D'une piscine pour les séances de balnéothérapie.
- D'une baignoire pour la cryothérapie (bain froid) et de bacs pour les bains segmentaires (alternance de bains chauds et froids).
- D'un service d'ergothérapie comprenant une grande salle d'activités, une salle multimédia (équipements robotisés, nouvelles technologies), un simulateur de conduite, un atelier de travaux thérapeutiques et des espaces de travail individuel. Un appartement de mise en situation est également disponible avec une cuisine thérapeutique.

Les Ergothérapeutes, sur avis médical, peuvent :



- Vous proposer une évaluation par un moniteur d'auto-école de vos capacités à la conduite automobile sur un véhicule disposant d'adaptations spécialisées.
 - Organiser en votre présence et celle de l'assistante sociale une visite de votre domicile afin d'évaluer votre capacité dans votre lieu de vie et vos besoins éventuels en adaptations.
- D'un gymnase = où les Enseignants d'Activité Physique Adaptée travaillent en lien avec l'équipe de rééducation et interviennent au cours de votre séjour sur prescription médicale.



Les professionnels qui vous entourent

Le service médical

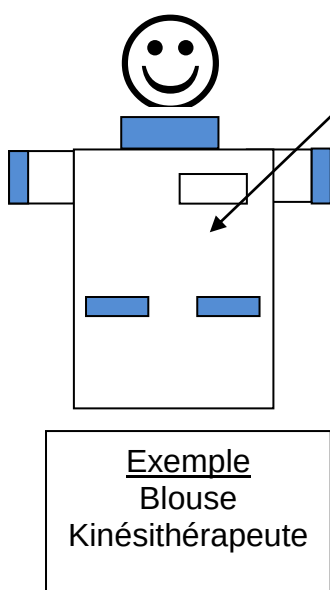
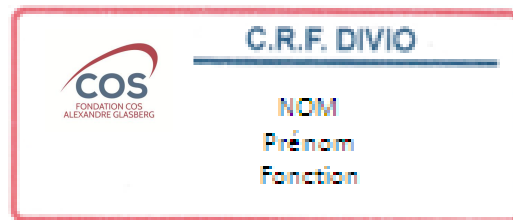
- ✓ Médecins de médecine physique et de réadaptation, Médecins généralistes, Pharmacien
- ✓ **Consultations spécialisées** : sur indication médicale auprès d'un Médecin neurologue ou d'un Médecin psychiatre intervenant dans l'établissement

Le service d'Hospitalisation Complète (HC)	Le service d'Hospitalisation de Jour (HDJ)
Le service d'hospitalisation ✓ Directrice des soins infirmiers ✓ Cadres de santé ✓ Infirmiers ✓ Aides-soignants ✓ Personnels de service et d'accompagnement (agents des services hospitaliers, brancardier) Le plateau de rééducation ✓ Cadre rééducateur HC ✓ Kinésithérapeutes ✓ Ergothérapeutes ✓ Orthophonistes ✓ Neuropsychologues ✓ Enseignants d'activité physique adaptée ✓ Psychomotricienne Le service Social/Réinsertion professionnelle ✓ Assistantes sociales ✓ Chargée d'insertion professionnelle Des services spécifiques ✓ Psychologue ✓ Diététicienne ✓ Consultante addictions ✓ Animatrice	Pendant les heures d'ouverture : ✓ Infirmières HDJ ✓ Personnels de service et d'accompagnement (agents de service hospitalier, brancardier) Le plateau de rééducation ✓ Cadre HDJ ✓ Kinésithérapeutes ✓ Ergothérapeutes ✓ Orthophonistes ✓ Neuropsychologues ✓ Enseignants d'activité physique adaptée ✓ Psychomotricienne Le service Social/Réinsertion professionnelle ✓ Assistantes sociales ✓ Chargée d'insertion professionnelle Des services spécifiques ✓ Psychologue ✓ Diététicienne ✓ Consultante addictions

Les professionnels qui vous entourent

Les professionnels sont facilement identifiables par le port d'une tenue spécifique, comportant un badge d'identification.

Les professionnels ne portant pas de tenue spécifique sont identifiables par un badge indiquant leur identité et leur fonction.



Couleur au niveau du col, des poches et des extrémités des manches	
Blanc	Cadre de santé Diététicienne Infirmiers Médecins Pharmacien Préparateur en pharmacie Psychologue Psychomotricienne
Vert	Orthophoniste
Bleu	Kinésithérapeute
Jaune	Ergothérapeute
Bordeau	Neuropsychologue
Rayé blanc et vert	Aide-soignant
Rayé blanc et bleu	Agent hôtelier
Rouge	Enseignant Activité Physique Adaptée

Des prises en charge spécifiques

La douleur n'est **pas une fatalité** : la douleur se prévient et la douleur se traite. Dans notre établissement, les équipes soignantes s'engagent à soulager au mieux votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

Médecins et professionnels sont sensibilisés et impliqués pour traiter votre douleur, et vous soutenir, n'hésitez pas à en parler. Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) organise la politique de soins destinée à soulager la douleur.

contrat d'engagement

Dans cet établissement,
nous nous engageons à
prendre en charge
votre douleur

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 perfusion, retrait de drains... 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 notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette



évaluation et de l'organisation des soins

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.

en répondant à vos questions ;
en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;
en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

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

votre participation est **essentielle**
nous sommes là pour vous **écouter**, vous **soutenir**, vous **aider**

Des accompagnements spécifiques

Les Addictions :

Les professionnels du CRF COS Divio sont sensibilisés aux phénomènes d'addictions quel que soit le produit ou comportement (alcool, tabac, médicaments, drogues, téléphone etc.)

Un **Comité Addictions** a été créé au sein de l'établissement pour définir et mettre en œuvre une politique dans ce domaine. Un professionnel spécialisé intervient au sein de l'établissement et peut vous rencontrer et initier une démarche si vous le souhaitez.

Vous pouvez en parler à votre médecin ou à un membre de l'équipe soignante ou prendre directement rendez-vous avec la Consultante en vous adressant au secrétariat médical situé au rez-de-chaussée. Notre souhait est de vous proposer une information, une aide pendant votre hospitalisation et un relai une fois votre hospitalisation terminée.

L'établissement est membre du Réseau « Hôpital sans Tabac », il participe à la lutte contre le tabac.

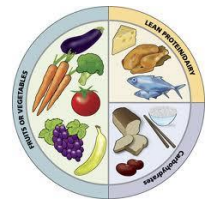
La nutrition-alimentation :

Une Diététicienne intervient pour vous accompagner vers une alimentation équilibrée tenant compte de votre pathologie et de votre environnement.

Elle vous rencontrera à votre arrivée pour connaître vos préférences alimentaires et organiser le suivi diététique si nécessaire.

Si vous souhaitez bénéficier de ses conseils, demandez à l'équipe.

Elle propose également des ateliers collectifs « Manger/Bouger » et/ou « Constipation ».



L'Éducation Thérapeutique du Patient (ETP) :

L'ETP vous sera proposée en fonction de vos problèmes de santé.

L'éducation thérapeutique est un ensemble de pratiques visant à permettre aux patients l'acquisition de compétences afin de pouvoir prendre en charge de manière active leur maladie, leurs soins et leurs surveillances, en partenariat avec les soignants.

Des programmes d'éducation thérapeutique sont mis en œuvre : Elan-C (AVC), Apparté (lésions médullaires) et Parkinson Expert.

Votre médecin pourra vous proposer d'y participer en fonction de votre situation médicale.

Sorties Thérapeutiques :

Afin de préparer votre retour à domicile, il est possible de prévoir une sortie thérapeutique. Ces sorties sont décidées par le médecin référent qui vous suit en coordination avec vous.

La sortie thérapeutique n'est jamais autorisée le premier week-end suivant votre admission.

Toute sortie non autorisée est dès lors une « sortie contre avis médical », sous votre seule responsabilité.

Accompagnement réinsertion/réadaptation

Les Assistantes Sociales :

En lien direct avec les équipes de soins et le médecin, les assistantes sociales initient le plus précocement possible une évaluation de votre situation sociale qui a pu être modifiée en raison de votre santé.

Elles peuvent intervenir pour préparer votre retour à domicile et si nécessaire envisager avec la chargée d'insertion professionnelle votre projet de retour à l'emploi.



Unité d'Insertion Socio-Professionnelle (UISP) « COMETE France » :

Sa mission : initier une démarche précoce d'insertion socio-professionnelle en proposant un accompagnement individuel pendant et après l'hospitalisation.

Cette action de réinsertion précoce est réalisée dans le cadre du réseau national COMETE France qui intègre + de 50 établissements de Médecine Physique et de Réadaptation en France. Une équipe pluridisciplinaire est chargée de vous accompagner lorsque vous êtes confronté(e) à une thématique d'accès, de maintien ou d'évolution dans l'emploi alors que vous vous trouvez en situation de handicap.



La lutte contre le risque infectieux



COMMENT PREVENIR LES INFECTIONS NOSOCOMIALES ?

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) assure la surveillance des pratiques d'hygiène, la formation du personnel et veille à l'application des mesures d'hygiène au sein de l'établissement, la surveillance de l'environnement afin de réduire le risque de contracter une infection pendant l'hospitalisation.

QU'EST CE QU'UNE INFECTION NOSOCOMIALE ?

Une infection nosocomiale, aussi appelée infection associée aux soins, est une infection qu'un patient contracte à l'hôpital pendant qu'il reçoit des soins pour une raison autre que l'infection en question.

De nombreuses infections nosocomiales peuvent être évitables en respectant une bonne hygiène des mains par les équipes soignantes, de rééducation, les patients et les visiteurs. Pour cela, à votre entrée un flacon de solution hydro alcoolique vous sera remis.

Vous trouverez également des distributeurs de solution hydro-alcoolique :

- > A l'entrée des services de soins et de rééducation
- > Devant les chambres
- > Dans les cabinets de toilettes des chambres



LA FRICTION HYDRO-ALCOOLIQUE (FHA)

Elle permet une **désinfection des mains** afin de ne pas transmettre les germes et **d'éliminer 99% de germes.**

- Prendre 2 doses de SHA sur des mains sèches et visuellement propres.
- Frictionner selon les 7 étapes suivantes pendant minimum 30s, jusqu'à séchage complet.



QUAND ?

- En arrivant dans l'établissement
- Avant et après une visite avec votre famille
- Après s'être mouché ou avoir éternuer
- AVANT et APRES les séances de rééducation
- Avant et après le repas
- En sortant des WC

ANIMATION

Une salle d'animation est située au rez-de-chaussée, à proximité de l'espace convivial.

L'animatrice organise un programme culturel de loisirs, accessible à tous dans un cadre collectif ou individuel.

Ce programme est affiché devant les ascenseurs et sur les panneaux d'affichage à chaque étage. Vous pouvez joindre l'Animatrice au 4573.

BIBLIOTHEQUE

Un service gratuit de bibliothèque avec prêt de livres et de revues, est situé dans la salle d'animation.

Un passage en chambre est assuré par l'association des Blouses Roses le lundi après-midi.

PAPETERIE

Des timbres et des enveloppes sont en vente à l'accueil principal de notre établissement.

DISTRIBUTEURS BOISSONS

Des distributeurs de boissons chaudes et froides et de collations sont à votre disposition dans le hall d'accueil et dans l'espace convivial.

INTERNET WIFI - TV

Un accès à internet payant par réseau Wi-Fi est à votre disposition. La demande d'un identifiant et d'un mot de passe est à faire auprès de l'Accueil.

Le personnel de l'établissement n'est pas habilité à intervenir sur votre matériel.

INTERPRETE

Les coordonnées d'un service d'interprétariat sont disponibles auprès du Service Social et des responsables de services.

ANIMAUX

Pour des raisons d'hygiène, **les animaux sont strictement interdits dans l'enceinte de l'Etablissement.**

BUS

Les bus du réseau de transport Dijonnais DIVIA desservent régulièrement le CRF Divio. Les horaires sont affichés à l'Accueil.

FLEURS

Les fleurs et plantes ne sont pas autorisées dans les chambres.

En cas de problème de connexion (WIFI, TV, Téléphone), merci de demander le jour même l'intervention d'un technicien directement auprès de l'accueil.

Règles et obligations

Des règles de vie interne

Elles tiennent à la sécurité et aux conditions de vie en collectivité.

L'ambiance générale et la bonne tenue du Centre ne permettent pas d'accepter certains écarts de comportement.

➤ Ainsi l'introduction de **boissons alcoolisées** et leur consommation sont strictement interdites dans l'établissement.

La loi de modernisation de notre système de santé (décret n°2017-633 du 25/04/2017), dans sa lutte contre le tabagisme, a introduit l'interdiction du vapotage dans les lieux à usage collectif. Pour vapoter, vous devrez donc vous rendre dans l'espace fumeur aménagé à l'extérieur.

Sécurité incendie

La conduite à tenir en cas d'**incendie** est précisée sur les plans affichés dans les services. Suivez les instructions qui vous seront communiquées par le personnel de service. Si vous décelez des fumées ou des odeurs suspectes, **prévenez immédiatement le personnel.**



➤ Pour des raisons de sécurité incendie et en application du décret du 15 novembre 2006, il est **interdit de fumer dans tout l'établissement et notamment à proximité du local à oxygène. Un espace fumeur aménagé à dans le jardin central est le seul endroit où il est possible de fumer.** Les fumeurs sont invités à utiliser cet espace et les cendriers. Il s'agit là d'une mesure essentielle de sécurité : chaque année en France des départs d'incendie, en lien avec la cigarette, aux conséquences meurtrières se produisent dans les services hospitaliers.

En prévention des risques d'incendie d'origine électrique, l'usage de **matériel électrique privé** doit avoir été autorisé par notre personnel Technique. **Merci de prévenir le personnel soignant pour homologation de votre matériel par l'agent du service technique.**

Sécurité environnementale

➤ Les **règles d'hygiène** doivent être strictement respectées.



Merci de **respecter l'environnement** de l'établissement en mettant vos déchets (gobelets, papiers, mégots) dans les différentes poubelles en respectant le tri sélectif ainsi que les cendriers mis à votre disposition.

➤ Pour des raisons de **sécurité** lors de l'entretien **des abords extérieurs**, il est interdit d'entreposer des objets sur les bordures de fenêtres extérieures et de jeter des objets sur les pelouses.

➤ Le calme, en particulier entre 22H00 et 7H30, doit régner dans l'établissement de façon à permettre le repos des patients les plus fragiles.



Organisation de votre séjour

Vos Repas :



Les repas sont servis en chambre aux horaires suivants :

Petit-déjeuner : à partir de 7h30

Déjeuner : 12h15

Dîner : 18h15

Des régimes **spécifiques** indispensables à votre état de santé pourront être élaborés par une diététicienne, sur prescription médicale et des ateliers sur l'équilibre alimentaire vous seront régulièrement proposés par l'équipe soignante (affiches dans les services).
Pour des raisons d'hygiène, il est **interdit de stocker** des produits alimentaires dans les chambres.



Vos proches : déjeuner sur place

Uniquement le week-end

Repas servis en salle de restauration du rez-de-chaussée

Prévenir l'équipe soignante au plus tard 48 heures à l'avance.

Les tickets repas visiteurs sont en vente à l'Accueil

Vos proches : Les horaires de visites



En raison des soins dispensés, les **visites** sont interdites le matin.
Vous pouvez recevoir de la visite :

- **En semaine**, les après-midis : à partir de 13h00 jusqu'à 20h00 et dans tous les cas, en dehors de vos séances de rééducation.
- **Le week-end et les jours fériés**, de 13h00 à 20h00.

Pour tout renseignement, le dimanche et le soir après la fermeture de l'Accueil, vous pouvez vous adresser auprès des infirmiers des étages.



Nous prions vos visiteurs de stationner exclusivement sur le **parking visiteurs** en laissant libres les places réservées aux personnes handicapées. **Les portes automatiques de l'accueil principal sont fermées à 19h30 ainsi que les portails de l'établissement.**

Le séjour de votre famille

Votre famille, à sa charge, peut rester à Dijon lors de votre séjour à Divio, adressez-vous à :

La maison d'accueil hospitalière (MAH)

Rue de Cromois – DIJON - ☎ 03.80.65.70.40

www.mahdijon.fr

(Une plaquette d'information est disponible auprès du personnel de l'accueil)

PRESTATIONS EN HOSPITALISATION COMPLETE

Organisation de votre séjour

Votre CHAMBRE

Nous avons majoritairement des chambres individuelles (100 lits) et 4 chambres doubles (8 lits).

Pour les chambres individuelles, nous adresserons une demande à votre **mutuelle** relative au supplément chambre particulière.

COURRIER

Le courrier est distribué chaque jour ouvré, dans la matinée. Vous pouvez vous faire adresser votre courrier, qui devra porter les mentions suivantes :


vosre NOM et PRENOM vosre NUMERO de CHAMBRE CRF COS DIVIO 32 avenue de Stalingrad 21000 DIJON

Vous pouvez poster votre courrier à l'Accueil dans la boîte prévue à cet effet (**levée à 16 heures**).

LINGE

Vous devez assurer l'entretien de votre linge personnel.

Munissez-vous de vos effets personnels, affaires de toilette (gants, serviettes), vêtements adaptés à la rééducation (survêtement, chaussures adaptées, maillot de bain...). L'établissement fournit un peignoir si vous devez avoir une rééducation en balnéothérapie. Nous vous demandons de garder une tenue correcte lors de vos déplacements dans l'établissement.

OBJETS DE VALEUR

Nous vous recommandons de ne pas laisser d'argent et d'objets de valeur dans votre chambre. En cas de nécessité, un coffre est à votre disposition dans votre chambre. La notice d'utilisation est affichée dans le placard de votre chambre. De même si vous portez un **appareil auditif et/ou dentaire** vous êtes responsable de ces dispositifs. Vous devez prévoir des boîtes de rangement à mettre en sécurité durant le temps de la non utilisation.

La Direction de l'Etablissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Organisation de votre séjour

Pour l'ensemble des prestations suivantes, un chèque de caution de 100 euros vous sera demandé. Une fois les factures acquittées, il vous sera restitué en fin de séjour.

TELEPHONE

Votre chambre dispose d'une ligne directe dont l'ouverture est à solliciter auprès de l'accueil. Votre numéro d'appel direct vous sera alors attribué. Dès que votre compte atteint 50 €, une facture vous est adressée même en cours de mois pour éviter une facture plus importante en fin de mois.

Le jour de votre départ, votre ligne sera interrompue automatiquement en début de matinée.

Pour appeler : composez le **0** suivi du numéro de votre correspondant (ex : 0 03 80 42 45 45).

Pour recevoir des appels dans votre chambre : n'oubliez pas de communiquer à votre entourage votre numéro de ligne directe. Vos proches pourront également vous joindre par l'intermédiaire de l'Accueil au **03 80 42 45 45**.

Pour le respect de tous, il est souhaitable que les appels interviennent avant 21h30.

TELEVISION

Si vous souhaitez la télévision dans votre chambre, vous pouvez vous adresser à l'Accueil. La facturation est mensuelle.



En cas de **perte de la télécommande** de la TV, l'établissement se réserve le droit de vous **facturer le matériel**.

COIFFURE

Une coiffeuse intervient dans l'établissement au rez-de-chaussée.



Renseignez-vous auprès des soignants du service ou de l'Accueil pour connaître les modalités d'organisation.

ESTHETIQUE

Des prestations de soins esthétiques sont proposées au sein de l'établissement tous les 15 jours par une aide-soignante en possession du CAP d'Esthétique.

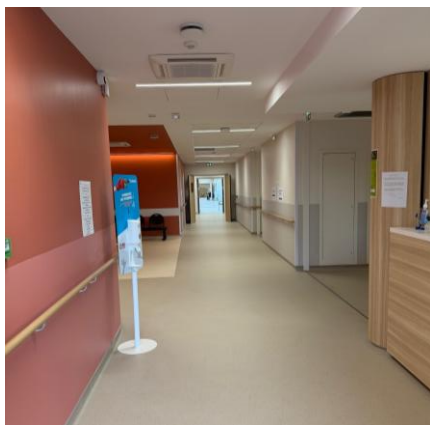
Les tarifs et prestations sont affichés dans les services de soins.

Vous pouvez prendre rendez-vous auprès de l'Accueil.



Organisation de votre séjour au sein du service

Horaires de fonctionnement du service :



L'Hôpital de jour est ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30.

Vous avez été informé avant votre arrivée des modalités de votre séjour par la remise de votre emploi du temps, comportant :

- les jours de présence,
- les types et les heures des séances de rééducation,
- le nom des intervenants qui vous prendront en charge.

Votre planning a été conçu selon la prescription du médecin et en fonction de la disponibilité des thérapeutes.



Nous faisons notre possible pour que les horaires des séances s'enchaînent en évitant les plages sans activités. Les prises en charge sont réalisées prioritairement en demi-journée.

Organisation et fonctionnement de l'hôpital de jour :

- Présence :

Chaque jour, vous **devez récupérer votre badge d'identification** auprès du secrétariat médical afin de signaler votre présence dans notre établissement.

En cas d'absence ou de retard, vous êtes tenu de prévenir le service le plus rapidement possible en téléphonant au **03.80.42.45.45**

Trois absences non justifiées entraînent un arrêt du séjour et une sortie administrative.

- Permissions de sortie :

Pendant la journée d'hospitalisation, vous **ne pouvez pas sortir de l'établissement** sans en informer l'infirmière d'HDJ.

- Suivi médical :

Tout au long de votre séjour, vous rencontrerez votre médecin référent. Vous pourrez prendre un RDV auprès de la secrétaire ou des infirmières d'HDJ.

Organisation au sein du service



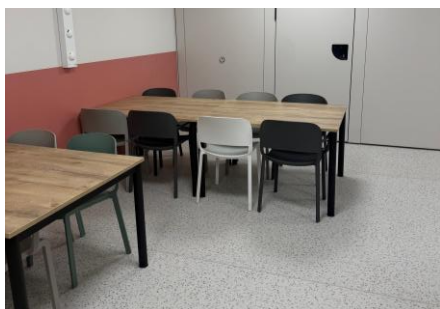
Parking :

Des places de parking sont à votre disposition (entrée principale devant l'établissement ou sur le parking visiteurs).

Transports :

Les déplacements lors de votre hospitalisation de jour pourront se faire par un moyen privé ou par un VSL, TPMR ou ambulance **après avoir obtenu l'accord de la CPAM**, en application des textes en vigueur (Article R322-10 du Code de la Sécurité Sociale modifié par décret n°2006-1746 du 23/12/06). Ceux-ci pourront faire l'objet d'un remboursement pour les déplacements en véhicule sanitaire (VSL, TPMR, ambulance) ou non sanitaire (voiture particulière, transports en commun, taxi).

Repas :



Pour les prises en charge sur la journée complète, le déjeuner est servi à 12h00 en salle de restauration du rez-de-chaussée.

Vous pouvez bénéficier d'un régime spécifique indispensable à votre santé selon prescription médicale.

Repos :

En fonction de vos besoins, une salle de repos HDJ est mise à votre disposition.



Vos Droits

Information et consentement éclairé

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Cette information porte sur les différentes investigations, traitements ou actions de prévention qui sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent, ainsi que les autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus.

" Aucun acte médical ni traitement ne peuvent être pratiqués sans le consentement libre et éclairé de la personne. Ce consentement peut être retiré à tout moment. "

(Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002, Art. L.1111-4).

Cependant, si vous le souhaitez, vous pouvez expressément demander à ne pas être informé.

Mineurs et majeurs protégés

L'autorisation administrative détenue par l'établissement ne permet pas l'accueil de mineurs.

Pour tout acte médical concernant un majeur protégé, le consentement du responsable légal est obligatoire. Le consentement du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

Respect de la confidentialité

Une des missions des établissements de santé est la protection et le respect des personnes; c'est pourquoi l'ensemble du personnel hospitalier est tenu au secret professionnel : il ne doit, en aucun cas, divulguer des informations vous concernant.

Si vous souhaitez que votre présence au sein de l'établissement reste confidentielle, il vous suffit d'en faire part lors de votre admission, à l'accueil ou au personnel soignant.

Vos Droits

Désignation d'une personne de confiance

(article L.1111-6 du Code de la Santé Publique Modifié par LOI n°2016-87 du 2 février 2016)

Depuis la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, vous pouvez désigner un membre de votre entourage en qualité de « personne de confiance » ; cette désignation se fait par écrit.

Qui peut désigner la personne de confiance ?

➤ Toute personne majeure (pour la personne sous mesure de Tutelle : avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille)

Qui peut être désignée personne de confiance ?

- un parent
- un proche
- le médecin traitant

La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir (la personne à prévenir est celle qui sera prévenue en cas d'urgence et que l'on vous demandera de désigner dès votre entrée).

Quel est le rôle de la personne de confiance ?

Celle-ci est habilitée, si vous le souhaitez, à vous accompagner dans vos démarches et dans tous vos entretiens médicaux et/ou à faire valoir vos volontés en matière de santé si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Elle est consultée lorsque vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à votre prise en charge, avant toute intervention ou investigation, et éventuellement avant toute participation à un protocole de recherche biomédicale.

Il ne s'agit que d'une consultation ; à aucun moment la personne de confiance ne décidera pour vous.

La personne de confiance ne pourra pas obtenir communication de votre dossier médical à moins que vous ne lui fassiez une procuration express en ce sens. De plus, si vous souhaitez que certaines informations ne lui soient pas communiquées, elles demeureront confidentielles, quelles que soient les circonstances.

Une fiche de désignation de la personne de confiance vous sera remise par le médecin à votre admission. Elle devra être cosignée par la personne désignée et sera récupérée par une infirmière du service.

Cette désignation n'est pas une obligation et est révocable à tout moment.

Vos Droits



Accès à votre dossier médical

(Articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du Code de la Santé Publique)

Vous pouvez accéder aux informations contenues dans votre dossier médical, dans les conditions prévues par la loi du 04 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, le décret du 29 avril 2002 relatif à l'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels et établissements de santé, et l'arrêté du 5 mars 2004 portant homologation de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne, et notamment l'accompagnement de cet accès.

QUI PEUT CONSULTER UN DOSSIER MEDICAL ?

- Le patient
- Son ayant droit (en cas de décès, sauf si ce dernier y a fait opposition)
- Le tuteur
- Le médecin qu'une de ces personnes a désigné comme intermédiaire
- La personne de confiance avec procuration express du patient

COMMENT FAIRE LA DEMANDE ?

- ✓ ***Si vous souhaitez faire une telle demande, elle doit comporter :***
 - la qualité du demandeur
 - le nom de la personne concernée par le dossier, le service, la période et le site d'hospitalisation
- ✓ ***et être accompagnée : dans tous les cas, d'un justificatif***
 - d'identité (photocopie carte d'identité par exemple),
 - de lien de parenté pour les ayants droits et pour les parents d'un enfant mineur,
 - de tutorat pour le tuteur d'une personne incapable majeure.

LES MOYENS ET LES FRAIS D'ACCES ?

- ✓ ***Vous avez le choix entre :***
 - consulter le dossier médical sur place dans le service concerné en présence d'un médecin ou non du service.
 - vous faire adresser les copies de pièces du dossier par courrier. Les frais de copie et d'envoi des pièces du dossier vous seront alors facturés sauf pour la première demande qui est désormais gratuite.
 - retirer ces copies dans le service concerné au jour et à l'heure définis avec le secrétariat médical. Dans ce cas, seuls les frais de reproduction vous seront réclamés.

La demande est à adresser par **courrier avec accusé de réception** : à la Directrice du C.R.F DIVIO (ou par courriel accompagné d'un justificatif d'identité en vigueur).

☞ Pour plus de renseignements, s'adresser au secrétariat médical.

Vos Droits

Informatique et liberté

➤ Le cadre réglementaire

Dans le cadre de votre prise en charge en consultation ou en hospitalisation au sein de l'établissement, des données à caractère personnel vous concernant font l'objet d'une collecte et de traitements. Le responsable du traitement de vos données est l'établissement. Il en définit les finalités et les moyens, et s'engage à les réaliser dans le strict respect de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016.

➤ Le traitement de vos données personnelles

Seules sont collectées vos données personnelles nécessaires aux traitements mis en œuvre. Elles concernent votre état civil, vos coordonnées de contact, vos droits en matière de prestations sociales et celles relatives à votre santé.

Les traitements dont elles font l'objet ont pour finalités principales le suivi de votre prise en charge et l'exécution des obligations légales et réglementaires de l'établissement correspondantes :

- Du point de vue de la réalisation, de l'organisation et de la continuité des soins,
- En matière de droit de la sécurité sociale et de la protection sociale,
- Concernant votre accueil et votre hébergement au sein de l'établissement,
- Dans le cadre de l'évaluation et l'amélioration de la qualité.

Par ailleurs l'établissement a un intérêt légitime à traiter vos données personnelles pour des finalités telles que, par exemple, la facturation des prestations hôtelières relatives à votre venue. Tout éventuel autre traitement que ceux énumérés ci-dessus nécessite votre consentement, celui-ci pouvant être retiré à tout moment.

➤ Les traitements dans le cadre des recherches, études et évaluations dans le domaine de la santé

Vos données personnelles peuvent éventuellement être utilisées à des fins de recherches dans le domaine de la santé. Aussi, si vous êtes amené à participer à un ou plusieurs projets de recherche, une information individuelle vous est préalablement communiquée pour chaque projet. Enfin, certains projets de recherche peuvent exiger que votre consentement express ou écrit, libre et éclairé, soit recueilli auprès de vous et/ou de vos représentants légaux.

➤ La collecte indirecte de vos données personnelles

Certaines données vous concernant peuvent être recueillies auprès de tiers. Il s'agit principalement :

- Des données relatives à vos droits à la protection sociale, auprès de votre caisse d'assurance maladie ou de votre complémentaire santé,
- Des données de santé, auprès des professionnels ou des établissements de santé adresseurs, ou qui participent directement à l'équipe de soins au sens de l'article L. 1110- 12 du code de la santé publique.

Vos Droits

➤ Les destinataires de vos données personnelles :

Plusieurs catégories de professionnels, toutes soumises au secret professionnel, sont destinataires de vos données personnelles :

- Les professionnels de l'établissement qui vous prennent en charge tout au long de votre venue, dans la limite des missions qui leur sont attribuées,
- Les institutions de la sécurité sociale et de la protection sociale,
- Votre complémentaire santé,

Les professionnels de santé externes au Centre Hospitalier participant également à l'équipe de soins au sens de l'article L. 1110-12 du code de la santé publique.

L'échange et le partage de vos données personnelles avec tout autre destinataire nécessitent votre consentement.

Par ailleurs, pour l'échange et le partage de vos données de santé à caractère personnel par voie électronique l'établissement utilise un système de messagerie sécurisée de santé intégrée à l'espace de confiance MSSanté.

➤ La conservation de vos données personnelles :

D'une façon générale vos données personnelles ne sont conservées que le temps nécessaire aux traitements dont elles font l'objet.

S'agissant de votre dossier médical, celui-ci est conservé :

- 20 ans à compter du dernier passage du patient (séjour ou consultation externe au sein de l'établissement),
- Si la durée de conservation d'un dossier s'achève avant le 28^{ème} anniversaire du patient, son dossier est conservé jusqu'à cette date,
- Si le patient décède moins de 10 ans après son dernier passage dans l'établissement, son dossier est conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès.

Ces délais réglementaires sont suspendus en cas de recours tendant à mettre en cause la responsabilité médicale de l'établissement ou des professionnels de santé. Vos données sont traitées et conservées dans un système d'information garantissant leur sécurité du point de vue de leur confidentialité, de leur intégrité et de leur disponibilité.

➤ Vos droits relatifs au traitement de vos données personnelles :

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, vous bénéficiez des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et de portabilité de vos données personnelles, ainsi que celui de vous opposer aux traitements et d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Cependant, vous ne pouvez pas vous opposer aux traitements nécessaires à l'établissement pour respecter ses propres obligations réglementaires et légales.

Vos Droits

En effet, le fait de vous opposer à certains traitements pourrait entraîner l'incapacité de l'établissement à garantir la qualité et/ou la sécurité de vos soins, voire de vous prendre en charge.

Pour exercer vos droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez, en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité, vous adresser au délégué à la protection des données (DPO) :

- Par courriel à l'adresse suivante : dpo@fondationcos.org
- Ou par courrier signé à l'adresse suivante :

Fondation COS Alexandre GLASBERG
A l'attention du DPO
88/90 boulevard de Sébastopol
75003 PARIS

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez à tout moment introduire une réclamation auprès de la CNIL (cf. www.cnil.fr).

Vos Droits

Les Associations

➤ Accueil et information sur certaines pathologies :

Trois associations tiennent des permanences au sein de l'établissement :

- Association de Familles de Traumatisés crâniens et Cérébrolésés de Bourgogne Franche Comté (A.F.T.C. Bourgogne Franche Comté)
- France AVC
- France Parkinson

Vous pouvez vous renseigner auprès de l'accueil.

Vous y trouverez les conditions d'ouverture des permanences pour pouvoir rencontrer leurs représentants.

Ces associations jouent un rôle important dans le fonctionnement du système de santé, n'hésitez pas à les rencontrer.

Insertion sociale :

- HANDYNAMIC

L'association est née à l'initiative de différents personnels du CRF COS DIVIO pour pallier les carences de vie sociale et faciliter le retour parfois difficile à la vie quotidienne, après une hospitalisation.

- PLUS FORT QUE PARKINSON

L'association est à l'initiative d'un ancien patient, elle a pour objectif de proposer des séances d'activité physique adaptée aux patients atteints de la maladie de Parkinson.

Procédure d'indemnisation des accidents médicaux

La loi du 4 mars 2002 a créé des Commissions Régionales de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes (1) et des infections liées aux soins qui ont pour objectif de permettre une indemnisation rapide des victimes et d'éviter le recours aux tribunaux quand cela est possible pour autant que le préjudice du patient atteigne un seuil de gravité fixé réglementairement.

Si vous vous estimez victime d'un tel préjudice, vous pouvez saisir la commission régionale de conciliation et d'indemnisation de Bourgogne à l'adresse ci-dessous :

Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation de Bourgogne
235 cours Lafayette – 69451 LYON CEDEX 06
 **04.72.84.45.60** /  **04.72.84.04.59**

Un numéro de téléphone national 0810600160 (coût communication locale) peut être utilisé pour obtenir des informations. Un dossier de demande d'indemnisation est disponible à l'Accueil.

(1) : se dit d'un trouble, d'une maladie provoquée par un acte médical ou par les médicaments.

Vos Droits

Conformément à la réglementation, il existe dans l'établissement une Commission Des Usagers (CDU) *(En application du décret n°2016-726 du 1^{er} juin 2016)*

Cette Commission comprend :

- La Directrice
- Un médiateur médical
- Un médiateur non médical
- La Psychologue
- La Responsable Qualité
- Des Représentants d'associations d'usagers nommés par l'ARS.



Porte-parole ou encore relais des patients ou des familles auprès de nos professionnels au sein de l'établissement... N'hésitez pas à les contacter ! Les coordonnées des représentants sont affichées dans l'établissement.

La commission se réunit au moins 4 fois par an. Elle est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de formuler des propositions conduisant à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches.

Vous pouvez à tout moment témoigner des difficultés que vous rencontrez ou avez pu rencontrer au sein de l'établissement.

La Commission est informée des réclamations enregistrées et des réponses qui ont été apportées.

- Vous avez en tant qu'utilisateur la possibilité d'exprimer oralement vos réclamations auprès des responsables de service. En cas d'impossibilité ou si les réponses reçues ne vous satisfont pas, vous pouvez adresser votre demande par courrier à la Direction ou demander à la rencontrer (contactez l'accueil). Une réponse vous sera systématiquement apportée.

- Vous pouvez également adresser vos réclamations lors de la permanence mensuelle assurée par les Représentants des Usagers.

- Vous pouvez également adresser un message aux Représentants des Usagers dans une boîte aux lettres spécifiquement dédiée située au rez-de-chaussée.

- Vous pouvez également saisir le médiateur médical lorsque la dimension médicale du problème rencontré domine (via le secrétariat médical) ou le médiateur non médical pour d'autres cas (via le secrétariat d'accueil). Un rendez-vous dans les meilleurs délais vous sera proposé.

- Une fiche de suggestions et remarques peut être demandée auprès du personnel de l'accueil. Vos remarques sont enregistrées et transmises à la Commission.

➤ Droits des usagers et amélioration de l'accueil et de la prise en charge :

Les représentants des usagers de la CDU se tiennent à votre disposition pour échanger librement, si vous le souhaitez, sur les conditions de votre séjour. Le but étant d'améliorer nos prestations à partir de votre expérience. En fonction de leur disponibilité une permanence est assurée mensuellement dans le hall d'accueil. Un courrier d'information vous sera donné pour vous informer des dates de tenue des permanences.

Vos Droits

Les Directives anticipées :

(Article L.1111-6 du Code de la Santé Publique modifié par la LOI n°2016-87 du 2 février 2016)

La loi relative aux droits des malades et à la fin de vie permet à toute personne majeure de faire une déclaration écrite, appelée « *Directives anticipées* », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Elles s'imposent au médecin pour toute décision sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsqu'elles apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Elles sont valables sans limite dans le temps mais modifiables ou annulables à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : signalez leur existence.

Si vous souhaitez en savoir plus, **un formulaire d'information et de recueil est disponible auprès du personnel d'Accueil.**

Le don d'organes

Pour beaucoup de malades, la greffe est la seule intervention qui puisse les sauver ou améliorer leur état de santé.

La loi autorise le prélèvement d'organes et de tissus sur toute personne décédée n'ayant pas fait connaître de son vivant son refus d'un tel prélèvement.

Si vous êtes favorable au don en vue d'une greffe :

faites-en part à votre famille pour qu'elle puisse en témoigner ou inscrivez votre volonté sur papier libre ou portez sur vous votre carte de donneur (www.dondorganes.fr)

Si vous êtes opposé(e) :

demandez votre inscription sur le « registre national des refus » en écrivant à



Agence de Biomédecine
Registre National des Refus
1 Avenue du Stade de France – 93212 Saint Denis la Plaine Cedex

Vos Droits

Liberté de conscience et pratiques religieuses

L'établissement respecte la liberté de conscience de chacun. A cette fin, il interdit toute manifestation de prosélytisme. Il autorise la pratique religieuse dans les chambres et prête volontiers ses locaux collectifs à l'expression de tout culte reconnu par la République, après sollicitation de la Direction.

Si vous le souhaitez, pour vous accompagner dans votre pratique religieuse, vous pouvez contacter les représentants des cultes catholique, musulman, israélite et protestant aux coordonnées ci-dessous :

Communauté Catholique :	 03.80.63.16.73 Diocèse de Dijon 20 rue du Petit Potet – 21000 DIJON  03.80.41.20.50 Paroisse Sainte Chantal 16 avenue Gustave Eiffel – 21000 DIJON
Communauté Musulmane :	 03.80.31.65.69 17 Bis Rue Charles Dumont – 21000 DIJON
Communauté Israélite :	 03.80.66.46.47 5 rue de la Synagogue – 21000 DIJON
Communauté Protestante :	 03.80.30.30.45 14 boulevard de Brosses – 21000 DIJON

Cette liste ne s'impose pas à vous et vous êtes libre de contacter tout autre représentant de ces cultes, ou bien, évidemment d'autres cultes.

L'établissement peut, sous certaines conditions, respecter des impératifs religieux en matière de repas.

N'hésitez pas à les faire connaître au personnel des étages.

En cas de décès, l'établissement respectera dans la mesure du possible, les pratiques culturelles et/ou cultuelles souhaitées par le patient ou sa famille.

VOTRE SORTIE

La date de votre départ a été planifiée avec votre **Médecin**, l'équipe soignante et vous-même. **Nous vous invitons à prendre toutes les dispositions nécessaires pour réserver votre transport.** En cas de besoin, veuillez vous adresser au secrétariat médical.

Le jour de votre départ :

- Veillez à ne pas oublier vos affaires personnelles,
- Récupérez vos objets de valeur dans le coffre que nous vous remercions de laisser ouvert,
- Restituez les aides techniques et accessoires prêtés,
- Présentez-vous au service des règlements entre 8h30 et 9h00 (situé dans le hall d'accueil au rez-de-chaussée) pour vous acquitter des diverses factures (téléphone, télévision, forfait journalier) et pour retirer les bulletins de séjour qui vous seront utiles par la suite,
- Présentez-vous au secrétariat médical (au rez-de-chaussée) pour récupérer vos ordonnances, les radios que vous avez apportées, et autres documents nécessaires pour la suite.
- Si vous aviez pris la télévision, restituez la télécommande à l'accueil.



Si vous avez activé votre Espace Santé, **vos documents de sortie** (courrier de sortie et ordonnance) seront directement déposés sur cet espace.

De plus, ces documents seront également adressés par voie numérique aux professionnels de santé qui vous accompagnent dans votre prise en charge.

Mon espace santé est un **espace numérique personnel et sécurisé**, proposé par l'assurance maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le **carnet de santé** numérique interactif de tous les assurés.

QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

Interne à l'établissement : **Pensez à compléter le questionnaire d'évaluation de séjour** et à le glisser dans la boîte prévue à cet effet au rez-de-chaussée.

Questionnaire e-Satis : l'établissement vous encourage à répondre également à l'enquête nationale de satisfaction pilotée par la HAS.

Les résultats de l'analyse de ces questionnaires sont présentés en Commission Des Usagers (CDU) et permettent la mise en place d'actions d'amélioration.



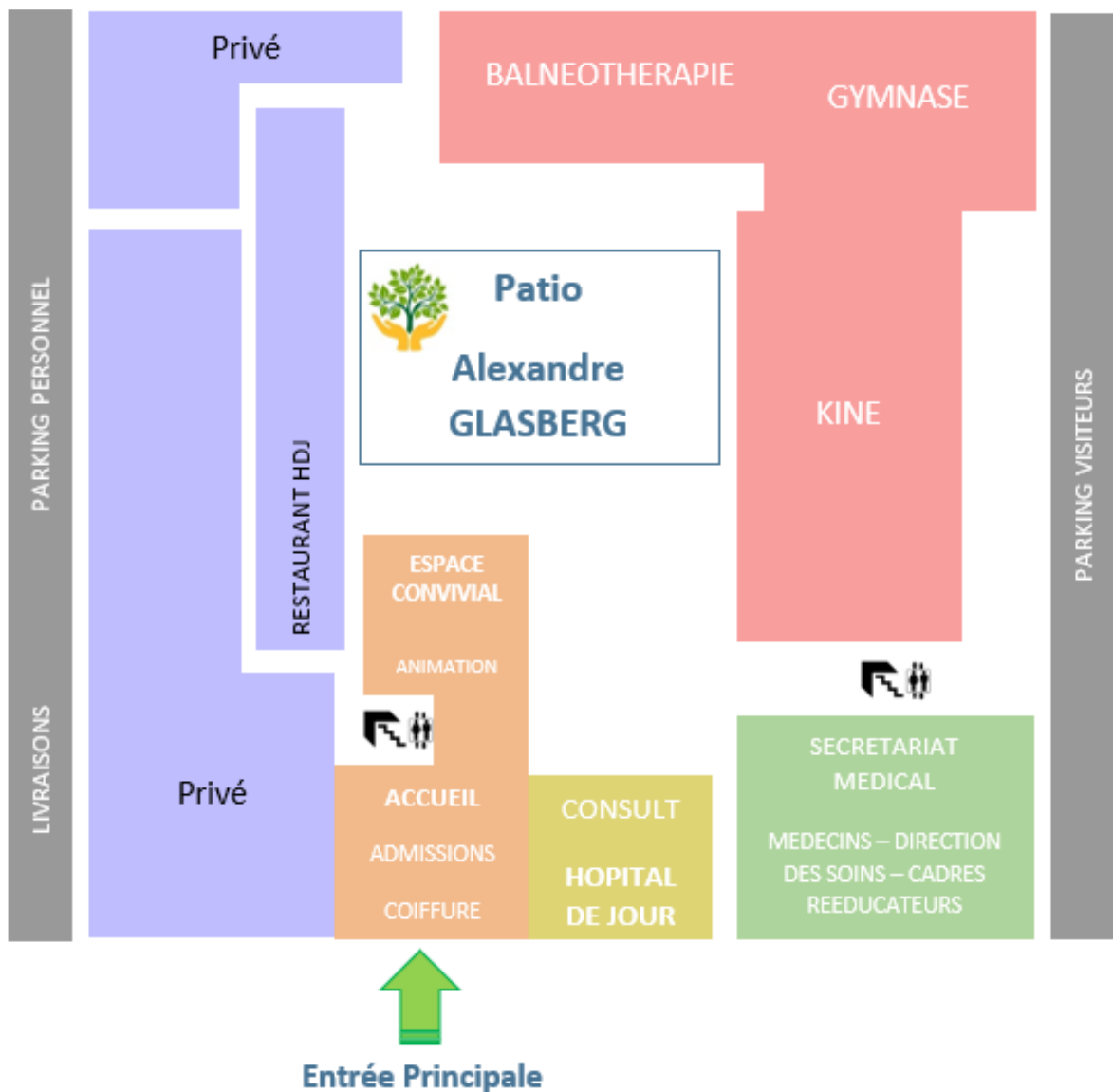
SORTIE CONTRE AVIS MEDICAL

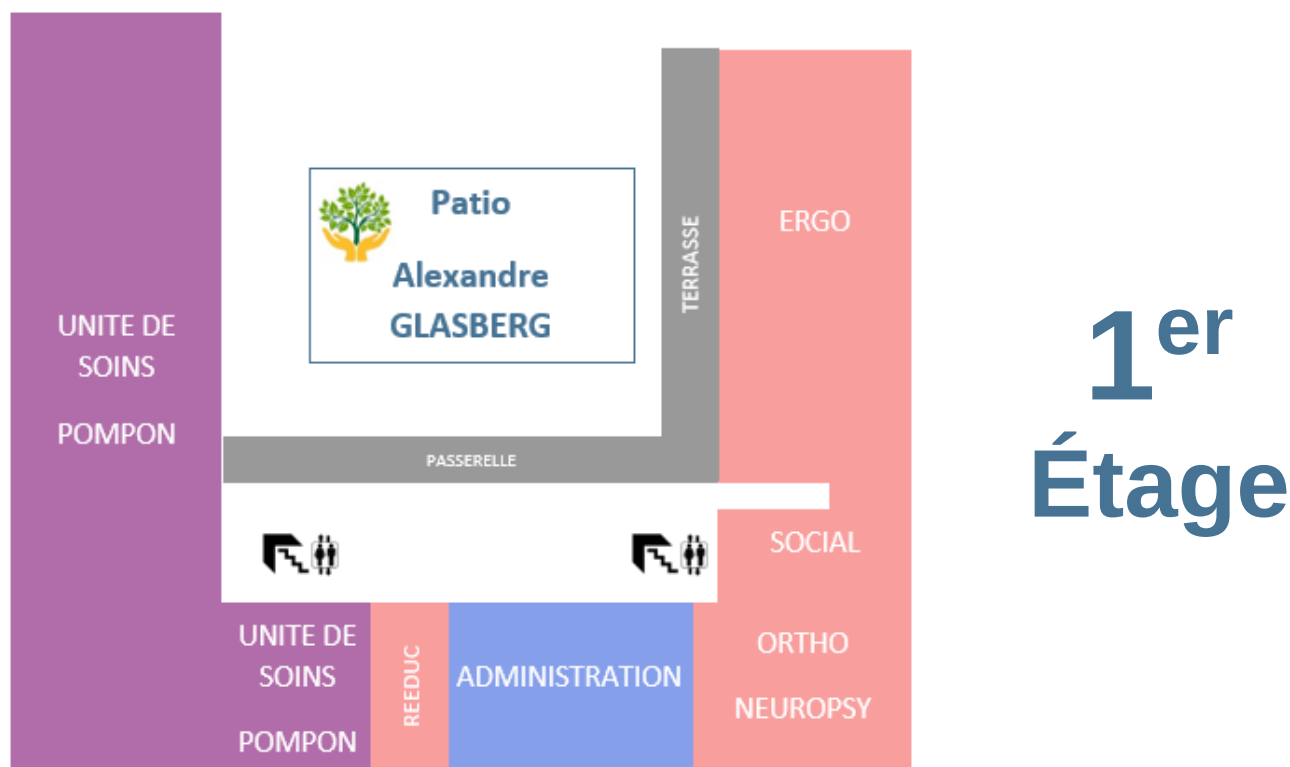
Dans votre intérêt, vous ne devez quitter l'établissement qu'après l'avis favorable de l'équipe médicale. Cependant, si vous décidez de ne pas tenir compte de cet avis et que vous envisagez une sortie prématurée, vous devez remplir une attestation précisant que vous avez pris connaissance des risques encourus (imprimé de décharge remis par le médecin).

SORTIE PAR TRANSFERT

Votre état de santé peut nécessiter votre transfert dans un autre établissement de santé. Le service se chargera d'organiser les modalités de ce transfert.

RDC



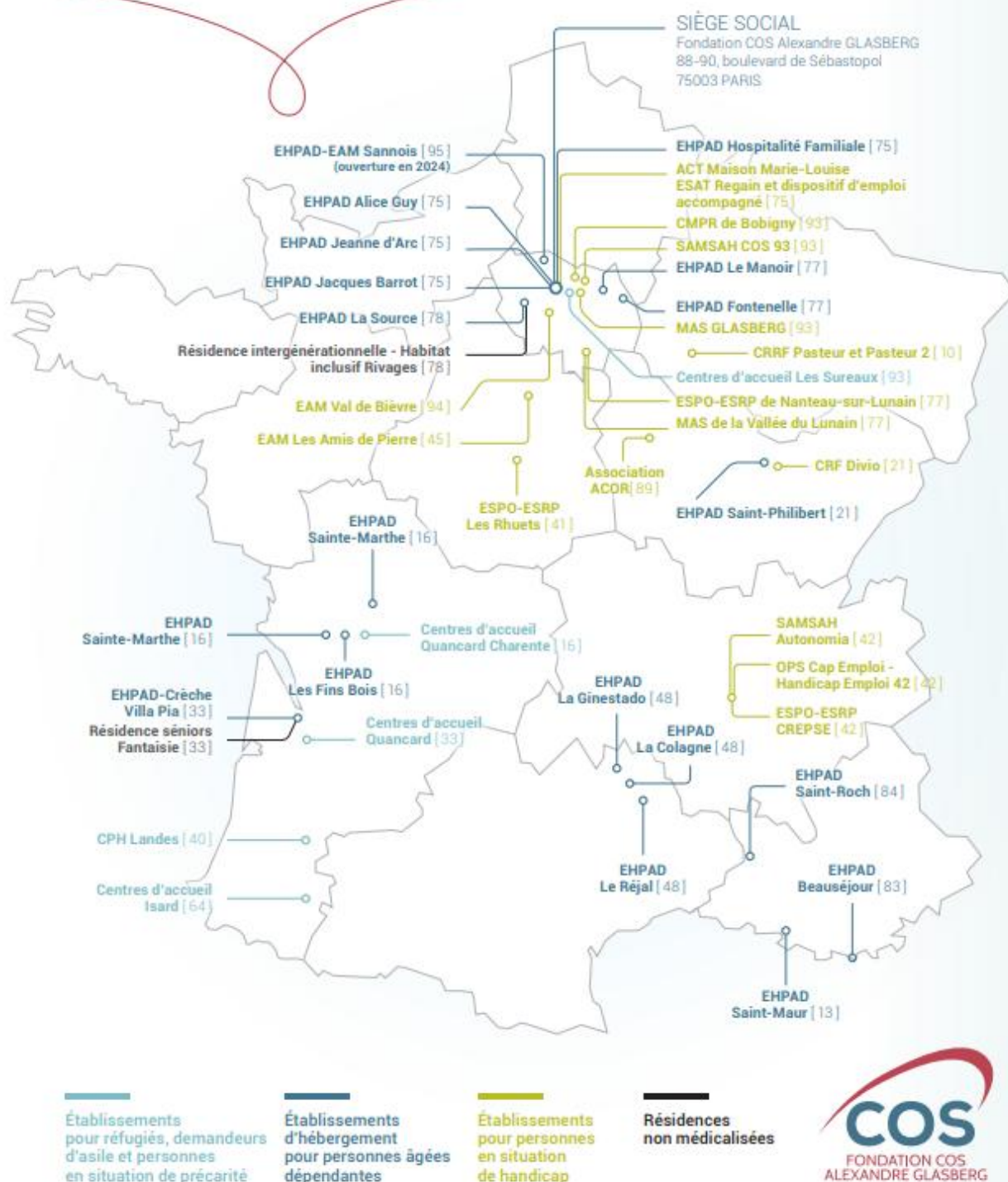


ANNUAIRE TELEPHONIQUE INTERNE

ACCUEIL.....	4545
Facturation	4503
Bureau des Entrées	4501
Secrétariat Médical	4513
Kinésithérapie	Grande Salle..... 4543
Balnéothérapie	Responsable 4565
Gymnase	Enseignants APA.....4542
Service Sociale/Réinsertion professionnelle	Accueil..... 4570
Ergothérapie.....	4546
Animation.....	4573

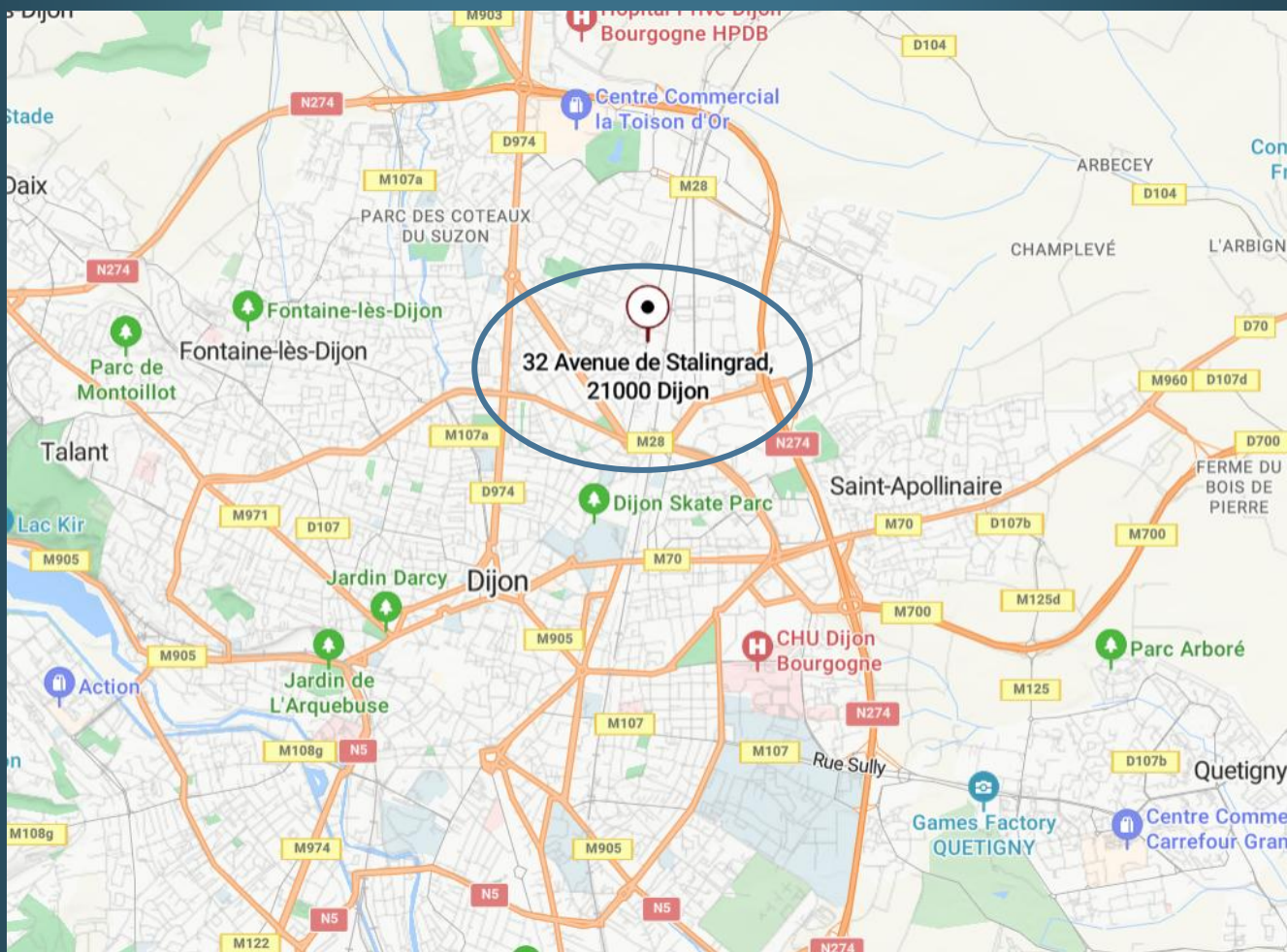


LOCALISATION DES ÉTABLISSEMENTS



Fondation COS Alexandre GLASBERG –
88/90 Boulevard de Sébastopol – 75003 PARIS
☎ 01.42.60.13.22 / 📠 01.49.27.06.97

Président : Monsieur Michel CADOT



CENTRE DE REEDUCATION FONCTIONNELLE COS Divio

Bus : Ligne 6