



Oppelia Les Métives

SOINS MEDICAUX ET DE READAPTATION
EN ADDICTOLOGIE

Livret d'accueil

Mars 2022

SOMMAIRE

Mot d'accueil	P.2
Organisation et présentation de l'établissement	
L'association Oppelia	P.3
Présentation de l'établissement	P.3
Les professionnels du Centre	P.5
Demande d'admission	P.5
Accompagnement et soins	
La procédure d'admission	P.6
L'accueil à votre arrivée	P.6
La semaine de votre arrivée	P.7
Le projet individuel de soins	P.7
L'accompagnement médico-infirmier	P.8
L'accompagnement socio-éducatif	P.8
L'accompagnement psychothérapeutique	P.9
L'accompagnement de la famille et de l'entourage	P.9
La réduction des risques	P.9
L'approche corporelle	
La dynamique de groupe	P.10
Les sorties	P.10
Les bons de transport	P.10
Vie au quotidien pendant le séjour	
Les chambres	P.11
L'emploi du temps	P.11
Les repas	P.11
Les sorties	P.11
Les associations	P.12
Les loisirs	P.12
Les visites	P.13
La communication	P.13
Les vêtements et objets personnels de valeur	P.13
Le culte	P.14
Les consignes de sécurité	P.14
Le tabac	P.14
Les animaux	P.14
Qualité et sécurité des soins	
La démarche qualité	P.15
La politique de sécurisation des soins	P.15
Droits des patients	
Charte de la personne hospitalisée	P.16
Le secret professionnel	P.17
La gestion de vos données personnelles et l'accès au dossier médical	P.17
Le droit à l'image	P.18
La personne de confiance	P.18
Les directives anticipées	P.18
La lutte contre la douleur	P.19
Le don d'organes ou de tissus	P.19
La lutte contre les infections nosocomiales	P.19
La commission des usagers	P.20
La commission régionale de conciliation	P.20
Le questionnaire de sortie	P.20
L'enquête e-satis	P.20
La bientraitance	P.20

MOT D'ACCUEIL

Madame, Monsieur,

Ce livret d'accueil a été conçu afin de vous présenter l'établissement Les Métives qui vous accueille.

Ce document pourra vous aider à définir avec nous votre projet de soins, d'accompagnement et de réduction des risques.

Il précise nos engagements ainsi que vos droits et devoirs en tant qu'utilisateur de notre Centre. C'est un document auquel nous nous référerons, tout au long de vos soins, pour prendre les décisions et les orientations nécessaires.

Afin de permettre une amélioration continue de notre structure en lien avec vos besoins et vos attentes, n'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et de vos suggestions durant votre hospitalisation. Un questionnaire d'évaluation vous sera remis à votre sortie, merci prendre le temps de le compléter. Une boîte est disponible sur chaque site pour le déposer anonymement.

Au nom de l'association et de toute l'équipe, nous vous souhaitons la bienvenue aux Métives.

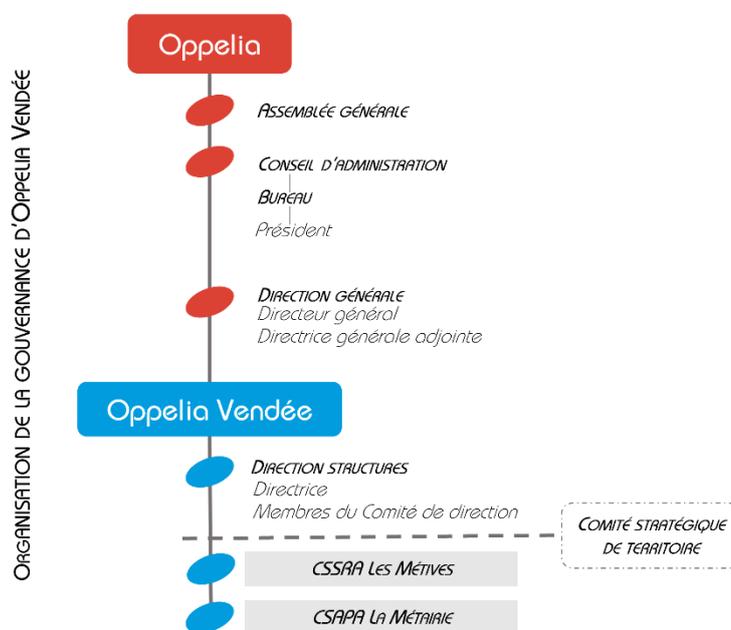
Magali CHIFFOLEAU
Directrice

ORGANISATION ET PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

L'association Oppelia

Le Centre de Soins médicaux et de réadaptation (SMR) « Les Métives » est un établissement de santé privé à but non lucratif. Il est géré par l'association Oppelia qui a pour objet d'apporter aide et solidarité aux personnes ainsi qu'à leur entourage, qui rencontrent des difficultés affectant leur vie sociale, leur bien-être et leur santé physique et mentale. Oppelia est le fruit de rapprochements et de fusions d'associations du secteur médico-social, en particulier dans le secteur de l'addictologie. Elle comporte plus de 40 établissements répartis dans 17 départements.

Sur la Vendée, Oppelia assure également la gestion du Centre de soins d'accompagnement et de prévention en addictologie « La Métairie » (CSAPA), établissement proposant des accompagnements et soins dans un cadre ambulatoire, des consultations jeunes consommateurs et des activités de prévention.



Présentation de l'établissement

Les Métives est un établissement de Soins médicaux et de réadaptation en addictologie (SMRA).

Le Code de la Santé publique indique que les missions du SMRA s'inscrivent en complément des soins ambulatoires ou des hospitalisations. L'objectif est d'aider les personnes addictes à :

- aller vers un mieux-être permettant aux personnes de développer des alternatives aux conduites addictives
- réduire les dommages et les risques liés à ces comportements
- cheminer vers l'autonomie et faciliter l'insertion sociale.

L'établissement est organisé sur deux sites géographiques :

- Un site à **La Roche sur Yon**, au 2 rue Victor Hugo, avec :
 - hospitalisation complète de semaine (10 lits)
du lundi au vendredi, une semaine renouvelable trois fois (soit une durée de quatre semaines)
 - hospitalisation de jour (7 places)
le lundi, mardi, jeudi et vendredi de 9h00 à 17h00

Ces soins s'intègrent dans le parcours thérapeutique du patient, en amont, en aval ou en alternative d'une hospitalisation complète. Des temps de groupe et des temps de vie quotidienne sont mutualisés pour les patients de l'hôpital de jour et d'hospitalisation à la semaine.

- Un site aux **Sables d'Olonne** :
 - hospitalisation complète (25 lits)
un contrat initial de six semaines, renouvelable par un contrat de quatre semaines. Si l'équipe et vous-même l'estimez nécessaire, une dernière prolongation de quinze jours peut-être organisée

Site de La Roche-sur-Yon



Site des Sables d'Olonne



Le Centre accueille majoritairement des personnes du département et de la région, ainsi que des départements limitrophes aux Pays de la Loire.

Toute son action s'inscrit en lien avec les partenaires sanitaires, médico-sociaux et sociaux utiles à votre parcours de soins. Dans cet esprit, de nombreuses associations d'entraide et d'auto-support sont associées à l'action de l'établissement et plusieurs d'entre elles y interviennent.

Au plan régional, l'association est administratrice de l'URAA (Union Régionale des Acteurs en Addictologie des Pays de la Loire). Au plan national, elle est adhérente de la Fédération Addiction, de la FNESAA (Fédération Nationale des Etablissements de Soins et d'Accompagnement en Addictologie) et de la FEHAP (Fédération des Etablissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne).

Les professionnels du Centre

L'équipe professionnelle est composée de :

- **Une équipe de direction et d'encadrement :**
 - Directrice
 - Responsable de service
 - Responsable qualité et gestion des risques
 - Responsable administratif et financier

- **Une équipe de professionnels du soin et de réadaptation, formée en addictologie :**
 - Médecins
 - Infirmiers
 - Accompagnants éducatif et social
 - Psychologues
 - Thérapeutes familiaux
 - Assistante sociale
 - Educateurs sportifs
 - Moniteurs et animateurs spécialisés
 - Art-thérapeute

- **Une équipe administrative et logistique**
 - Agents de service hospitalier
 - Secrétaires

Demande d'admission

Le dossier d'admission est téléchargeable sur le site internet de l'association Oppelia (www.oppelia.fr).

Pour toute information concernant un projet d'admission, l'accueil téléphonique est assuré du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30 au 02 51 37 54 11

ACCOMPAGNEMENT ET SOINS

LA PROCEDURE D'ADMISSION

Toutes les hospitalisations au Centre Les Métives s'inscrivent dans une démarche volontaire, personnalisée et contractualisée.

Votre accompagnement et vos soins au Centre Les Métives s'intègrent dans votre parcours de soin. Ils débutent, dès la pré-admission, par l'envoi d'un dossier médico-psycho-social et de votre lettre de motivation. Votre demande est étudiée en commission de pré-admission qui se réunit chaque semaine. Elle vous proposera une orientation vers l'unité des Métives qui semblera la plus adaptée à votre situation.

Le secrétariat vous informera de votre orientation dans les jours qui suivent la commission. Vous serez de nouveau contacté par le secrétariat pour fixer votre date d'entrée et les modalités préalables en fonction des directives de la commission.

Une convocation vous sera adressée par courrier quinze jours avant votre arrivée, vous rappelant la date d'entrée prévue et les informations pratiques pour votre séjour.

L'ACCUEIL A VOTRE ARRIVEE

Vous serez accueilli par le secrétariat pour effectuer les **formalités administratives**.

Vous serez ensuite dirigé vers l'équipe de soins et d'accompagnement pour un **accueil personnalisé** avec un(e) accompagnant(e) éducatif et social (AES) et un(e) infirmier(e) de l'équipe.

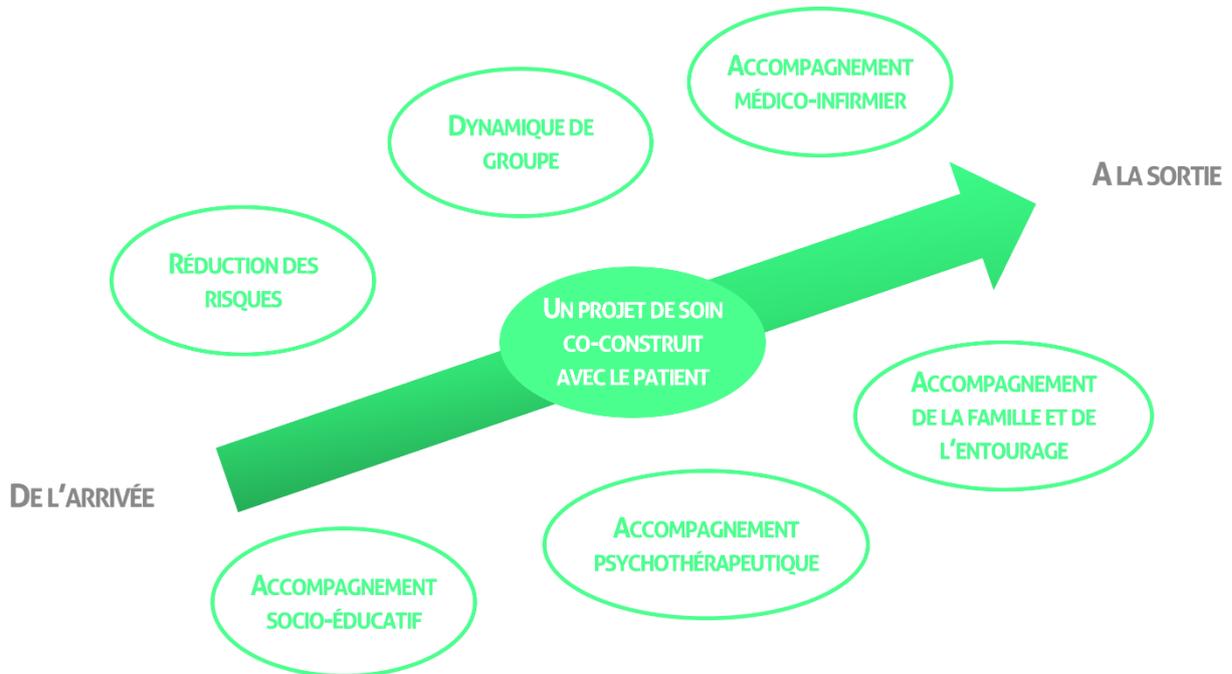
Le personnel accompagnant vous présentera les locaux et l'organisation du Centre. Il vous expliquera **les règles de fonctionnement** de l'établissement (document qui présente les droits et devoirs des personnes accueillies). Votre engagement à les respecter sera formalisé par la signature du document.

Il procédera à un examen de vos objets personnels en votre présence, tous les objets non autorisés devront lui être confiés.

Vous rencontrerez, le jour de votre arrivée, un médecin de l'équipe pour **une première consultation d'évaluation** et la prescription éventuelle d'un traitement médicamenteux.

Si vous avez un traitement en cours, il vous sera demandé de remettre à l'infirmier(e) la totalité de vos médicaments. Ils pourront vous être restitués à votre sortie, après accord du médecin. Lors de votre séjour, votre traitement vous sera délivré par un infirmier(e) sur prescription d'un médecin de l'établissement.

LA SEMAINE DE VOTRE ARRIVÉE



Les soins au sein de l'établissement débutent par un temps d'évaluation globale de votre situation aux plans sanitaire et psycho-social et un travail de réflexion sur vos objectifs.

En fonction de votre situation et de vos attentes, l'équipe construit avec vous un **projet thérapeutique individualisé** qui s'appuie sur différents axes : médical, psychologique, socio-éducatif, familial. Ce projet comporte des temps obligatoires et des temps facultatifs en fonction de vos souhaits et de vos besoins. Il s'effectue sur des temps individuels et/ou sur des temps de groupe et comporte des temps de sorties.

LE PROJET INDIVIDUEL DE SOINS

Votre **projet individuel de soins** est formalisé au sein d'un contrat que vous co-signez avec le médecin du centre.

En cas de difficulté par rapport à ce contrat ou de transgression des règles de fonctionnement, une évaluation et une réactualisation des différents engagements seront effectuées.

Les décisions éventuelles seront prises en concertation préalable avec l'équipe de soins et dans le souci de privilégier le processus de soins que vous avez engagé. Dans ce cadre, une décision de suspension des soins pourra être prise.

L'ACCOMPAGNEMENT MÉDICO-INFIRMIER

Les entretiens individuels médicaux et infirmiers ont pour objectifs :

- d'évaluer vos comportements d'addictions et leurs retentissements
- d'évaluer globalement votre état de santé : état général, sommeil, diététique...
- de mettre en place si nécessaire un traitement médicamenteux
- d'apporter des informations et de vous aider dans votre projet.

Cet accompagnement se fait en lien avec votre médecin traitant ou le médecin de votre choix et, si nécessaire, avec des médecins spécialistes, les centres hospitaliers, les CSAPA et d'autres partenaires spécialisés en addictologie ou non.

Une évaluation systématique par rapport à votre **consommation de tabac** vous sera proposée. Si vous le souhaitez, vous pourrez être accompagné vers la diminution ou l'arrêt de la consommation.

Une prise en charge avec des patchs nicotiques peut être effectuée par le Centre, notamment pour les patients en difficulté la nuit.

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIO-EDUCATIF

Cet accompagnement concerne tout ce qui touche à la vie sociale, la vie quotidienne et l'accès aux loisirs...

Il vise à soutenir et/ou à développer votre autonomie. Il est assuré au niveau de l'équipe par des accompagnants éducatifs et sociaux (AES / AMP), un(e) assistant(e) social(e), des moniteurs-animateurs.

Vous pourrez rencontrer un(e) assistante sociale **pour un entretien d'évaluation** qui, en fonction de vos besoins et de votre demande, permettra de :

- repérer avec vous le ou les services sociaux et administratifs susceptibles de répondre à vos besoins
- vous accompagner et favoriser l'accès à ces services
- faire le lien avec les partenaires sanitaires et sociaux
- vous accompagner dans vos démarches (logement, emploi formation, accès aux loisirs...)
- vous accompagner dans vos démarches par rapport aux procédures en lien avec la justice
- préparer votre sortie

L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOTHERAPEUTIQUE

Plusieurs modalités vous sont proposées :

- **Un espace de parole individuel avec un(e) psychologue référent(e) qui permet :**
 - un temps d'information et d'évaluation (un entretien minimum)
 - un soutien psychologique
 - un suivi psychothérapeutique.
- **Des groupes thérapeutiques :**
 - groupe de parole
 - groupe art thérapie argile
 - groupe thématique

L'ACCOMPAGNEMENT DE LA FAMILLE ET DE L'ENTOURAGE

Travailler avec les familles est souvent une **ressource importante dans un projet de soins**. Les différentes actions qui vous sont proposées se font avec votre accord et en votre présence. Elles s'effectuent dans le respect de la confidentialité de votre parcours de soins.

Nous proposons un accompagnement des familles et de l'entourage qui peut prendre différentes formes :

- des entretiens d'information et d'évaluation
- de l'écoute et du soutien
- de la thérapie familiale (individuelle ou en groupe)

LA REDUCTION DES RISQUES

L'ensemble de l'équipe a pour objectif de vous aider à réduire les risques et les dommages liés aux consommations de produits et aux comportements d'addiction.

Les intervenants sont disponibles pour échanger avec vous sur ces questions et mettre à votre disposition des documents d'information.

L'équipe peut vous proposer une orientation vers les structures ressources adaptées pour l'accompagnement, le dépistage sérologique et le soin.

L'APPROCHE CORPORELLE

L'accompagnement autour du corps est un axe particulièrement développé dans le projet de soins au Centre Les Métives. Il se décline notamment au travers de différents ateliers (activités physiques adaptées, ateliers corporels...). Les objectifs travaillés sont nombreux :

- Prendre soin de soi, renforcer son estime et sa confiance, se recentrer sur soi, éprouver, identifier des émotions, se détendre, relâcher la pression et diminuer le stress.
- Développer des compétences psychosociales (coopération...), favoriser les relations sociales.
- Cultiver sa remise en forme par des exercices simples et variés, pouvant être répétés chez soi, afin d'améliorer l'équilibre, la posture ainsi que les capacités physiques (force, souplesse et endurance).
- Favoriser un état de bonne santé (alimentation, évaluation, exercices spécifiques...) en fonction de ses envies, des besoins et des pathologies.

LA DYNAMIQUE DE GROUPE

L'équipe est présente au quotidien pour soutenir la dynamique de groupe, accompagner vos différents temps de sorties et préparer avec vous la fin des soins aux Métives.

Avec les accompagnants éducatifs et sociaux (AES / AMP) et le personnel de service, l'ensemble de l'équipe vous accompagne dans **la réadaptation aux actes de la vie quotidienne**.

Ces temps du quotidien (repas, hygiène, ménage, entretien du linge...) font partie intégrante de votre projet de soins.

Liste des ateliers et groupes thérapeutiques :

(liste non exhaustive, d'autres ateliers pouvant être proposés en fonction du contexte)

- Information : addiction, social, hygiène, santé, nutrition...
- Education
- Outil : balance décisionnelle, carte...
- Expression / création : artistique, écriture...
- Corporel : activités physiques adaptées, soins corporels, relaxation, automassage...
- Réflexion sur soi : art thérapie, groupe de parole...

L'accès à certaines activités peut nécessiter un entretien individuel préalable ou une prescription médicale.

LES SORTIES

Les sorties font partie intégrante du soin. Elles vous permettent d'aller vous confronter à une autre réalité que celle du Centre de soins.

L'équipe vous accompagnera dans la préparation et l'évaluation de ces temps.

Les modalités des sorties durant le séjour et de la sortie en fin de séjour sont précisées dans l'onglet « [la vie au quotidien pendant le séjour](#) ».

LES BONS DE TRANSPORT

Pour les déplacements (permissions de week-end, de journée...), le principe général est que ces déplacements restent à votre charge (véhicule personnel, transport en commun, accompagnement par un proche...).

A titre dérogatoire et après évaluation du médecin, vous pouvez bénéficier d'une prescription médicale pour une prise en charge du déplacement (VSL ou taxi conventionné).

LA VIE AU QUOTIDIEN PENDANT LE SEJOUR

LES CHAMBRES



Nous disposons de deux types de chambres :

- chambre double
- chambre particulière (un supplément vous sera demandé, il peut être pris en charge par votre mutuelle).

Votre chambre vous est strictement réservée. Vous pouvez seulement y recevoir votre famille après en avoir informé l'équipe soignante.

L'entretien de cette chambre est sous votre responsabilité en lien avec le personnel de service et l'équipe soignante. Vous pouvez la personnaliser mais il vous est demandé de ne rien fixer aux murs. Un panneau de liège est prévu à cet effet.

Les draps et couvertures sont fournis par l'établissement.

L'EMPLOI DU TEMPS

Lever possible à partir de 6h30. Pour le reste de l'organisation, nous vous invitons à consulter les feuilles horaires spécifiques jointes à ce livret d'accueil.



LES REPAS



Le repas est un temps de soin. Votre présence y est obligatoire. Il se déroule donc en présence d'un infirmier et d'un AMP / AES.

LES SORTIES

Durant le temps de soin, vous avez la possibilité d'expérimenter des temps à l'extérieur de l'établissement. Ces sorties sont un outil de soin à part entière comme les autres activités proposées.

Elles permettent d'expérimenter la confrontation à l'environnement extérieur et ainsi travailler à faire évoluer votre comportement vis-à-vis de l'addiction.

Les sorties sont possibles à partir de la signature du contrat et après validation médicale. Le retour de sortie peut faire l'objet d'un entretien avec un membre de l'équipe. Les horaires de départ et de retour doivent être inscrits sur un document spécifique.



En **hospitalisation complète**, les créneaux de sortie sont détaillés dans la fiche « Sorties et Permissions ». Y sont également expliquées les demandes de permission de journée et de week-end. Ces dernières sont soumises à une demande spécifique et à un accord médical et administratif.

Le cadre de l'**hospitalisation de jour** étant déjà fortement axé sur le maintien ou retour à la vie quotidienne dans l'environnement habituel, il vous est demandé de vous engager à être présent dans l'établissement sur la totalité de la journée ou demi-journée pour laquelle vous vous êtes inscrit.

- **La sortie en fin de séjour :**

La sortie est préparée avec vous et l'ensemble des équipes (soin, accompagnement socio-éducatif, administratif, logistique) en collaboration avec les partenaires.

Elle est validée par le médecin. Un questionnaire de satisfaction, qui peut être anonyme, vous est remis afin de recueillir vos appréciations et suggestions.

Une décharge écrite et argumentée vous est demandée lorsque vous décidez d'une sortie contre avis médical.

Les documents et factures acquittés vous sont remis après règlement (forfait journalier, téléphone, etc.) et les objets de valeur déposés vous sont rendus.

Le véhicule personnel

Il n'existe pas de parking privé sur les sites des deux établissements. Il vous est donc vivement recommandé de vous faire accompagner jusqu'à l'établissement ou d'utiliser les transports en commun.

Si vous utilisez votre véhicule personnel, son usage reste sous votre entière responsabilité.

Lorsque vous êtes en hospitalisation complète, il vous est demandé de ne pas conduire votre véhicule sauf pour les week-ends de permission.

LES ASSOCIATIONS D'ENTRAIDE

Actuellement, des associations d'entraide et de soutien, reconnues par la CAMERUP (Coordination des associations et mouvements d'entraide reconnus d'utilité publique), interviennent sur chaque site. Un planning de leurs interventions est affiché sur chaque site. Si vous le souhaitez, vous avez la possibilité d'assister aux réunions qu'elles organisent à l'extérieur. Pour cela, rapprochez-vous d'un membre de l'équipe.

LES LOISIRS

Des espaces de détente sont à votre disposition avec télévision sur des horaires définis. Des jeux et des livres sont également disponibles.

Les **jeux d'argent** ne sont pas autorisés à l'intérieur de l'établissement.

LES VISITES

Sur La Roche-sur-Yon	Sur Les Sables d'Olonne
Visites sont autorisées de 18h00 à 19h00	Visites autorisées du lundi au vendredi de 18h00 à 19h00 et le week-end de 10h00 à 12h00 et de 13h30 à 19h00
Sur les deux sites, les visiteurs devront se présenter préalablement au personnel	

LA COMMUNICATION

- **Courrier**

Vous pouvez récupérer votre courrier aux heures d'ouverture du secrétariat.

- **Téléphone**

Nous vous demandons d'éteindre les téléphones portables pendant les activités thérapeutiques et les repas. Ils sont tolérés en mode vibreur le reste du temps mais les communications doivent être passées dans votre chambre ou à l'extérieur de l'établissement.

Vous avez la possibilité d'utiliser le téléphone fixe dans votre chambre avec un financement complémentaire. Les appels sont autorisés entre 8h00 et 23h00.

LES NUMEROS UTILES :

- Secrétariat de pré-admission et d'admission : 02 51 37 54 11
- Accueil téléphonique (hospitalisation) :
 - La Roche sur Yon : 02 51 37 54 11
 - Les Sables d'Olonne : 02 51 21 89 80
- Secrétariat de Direction : 02 72 71 41 23

LES VETEMENTS ET OBJETS PERSONNELS DE VALEUR

- **Les vêtements :**

Lors de votre séjour, vous serez amené à pratiquer des activités de remise en forme. N'oubliez pas de vous munir :

- d'une tenue de sport (survêtement, short, chaussures de sport « réservées à cet usage »)
- d'un maillot de bain et d'une serviette de bain

Pour la vie quotidienne, apportez vos affaires personnelles (nécessaire toilette, serviettes...) car seuls les draps et couvertures sont fournis par l'établissement.

- **Les objets de valeurs :**

Il n'est pas conseillé de garder argent, chèquiers, cartes bancaires, et autres objets de valeur dans votre chambre. Un coffre est à disposition pour y déposer vos objets de valeur, vos papiers. L'établissement décline toute responsabilité concernant vos biens personnels en dehors de ce coffre. Vous veillerez à récupérer ceux-ci pendant les heures d'ouverture du secrétariat.

- **Affaires personnelles non autorisées :**

Les objets à risque et potentiellement dangereux (ciseaux, cutter, couteau...) ne sont pas autorisés dans l'établissement. De même, certains produits d'hygiène (comportant de l'alcool notamment) seront retirés et stockés dans l'attente de vous être remis à votre sortie.

LE CULTE

Les lieux de culte présents en proximité :

- Culte catholique :
 - La Roche-sur-Yon : l'église Saint Louis place Napoléon
 - Les Sables d'Olonne : l'église Saint Pierre rue des 2 phares
- Culte protestant :
 - La Roche-sur-Yon : 28 rue Chanzy
 - Les Sables d'Olonne : 14 cours Blossac
- Culte musulman :
 - La Roche-sur-Yon : rue Pierre Bacqua
- Culte israélite :
 - Les Sables d'Olonne : 35 rue Gambetta
- Culte témoins de Jéhova :
 - La Roche-sur-Yon : 142 rue Philippe Lebon
 - Les Sables d'Olonne : 23 rue Claude Chappe

LES CONSIGNES DE SECURITE

Les consignes à mettre en œuvre en cas d'incendie sont affichées dans les chambres ainsi que dans les couloirs. Il est important d'en avoir pris connaissance, de repérer l'emplacement des issues de secours et des extincteurs. Il est également important de prévenir le personnel présent de toute anomalie. En cas d'incendie, vous devez immédiatement et impérativement quitter l'établissement dès que l'alarme retentit et vous diriger vers le lieu de rassemblement signalé par le logo suivant. Il vous est demandé de n'utiliser dans votre chambre que les appareils électriques autorisés, et seulement les rampes de multiprises avec interrupteur NF (prêtés sur demande).



LE TABAC

La consommation de tabac dans l'établissement est interdite conformément au décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif. L'utilisation de la cigarette électronique est soumise à la même réglementation au Centre Les Métives. Un accompagnement en tabacologie vous sera proposé, avec un temps de sensibilisation de groupe puis, si vous le souhaitez, un accompagnement individuel par un(e) tabacologue. Un espace fumeur est à votre disposition à l'extérieur.

LES ANIMAUX

Les animaux ne sont pas autorisés dans l'établissement.

QUALITE ET SECURITE DES SOINS

LA DEMARCHE QUALITE

Le Centre Les Métives est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Cet engagement a pour objectif de rechercher, de façon permanente, l'amélioration de votre satisfaction en répondant au mieux à vos attentes, tout en garantissant la sécurité de vos soins.

L'établissement s'engage au travers de sa politique Qualité à :

1. Améliorer les parcours des patients
2. Maintenir la sécurité des soins
3. Assurer le respect des droits du patient et promouvoir la bientraitance
4. Poursuivre la démarche d'amélioration continue
5. Conduire la démarche de Qualité de Vie au Travail
6. Mettre en œuvre la politique stratégique et organisationnelle de l'établissement
7. Mettre en œuvre la politique de gestion des ressources humaines
8. Garantir la sécurité

LA POLITIQUE DE SECURISATION DES SOINS

Des instances et commissions participent à la gestion de l'établissement et émettent des avis et observations à l'intention de la direction. Ces organes consultatifs sont les suivants :

- La Conférence Médicale d'Établissement (C.M.E.)
- Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)
- La Commission Des Usagers (C.D.U.)
- La Commission douleur
- Les différents comités de pilotage (Qualité et Gestion des risques, Sécurité, Système d'information)

L'ECORESPONSABILITE AU CENTRE LES METIVES

L'établissement est engagée dans une démarche écoresponsable au travers :

- du tri des déchets
- d'économie d'énergie
- d'achats écoresponsables

DROITS DES PATIENTS

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE – PRINCIPES GENERAUX



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

LE SECRET PROFESSIONNEL

Dans le cadre du travail interne en équipe, les professionnels peuvent partager des éléments vous concernant lorsqu'ils estiment cette transmission utile à votre accompagnement et à vos soins. Cette transmission se fait dans le respect de la Loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 (décret n°2016-994 du 20 juillet 2016).

Tous les professionnels du Centre Les Métives sont soumis au secret professionnel, quelles que soient leurs fonctions (article L1110-4 de la loi du 4 mars 2002, modifié par la loi du 13 août 2004).

Les étudiants et stagiaires qui sont en formation au Centre Les Métives sont tenus aux mêmes règles de secret professionnel. Vous avez la possibilité de ne pas accepter leur présence sur les temps de soins individuels ou sur les groupes thérapeutiques.

L'établissement assure la conservation des dossiers et garantit la confidentialité, le respect de la vie privée et du secret des informations concernant les patients accueillis au centre.

LA GESTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES ET L'ACCES AU DOSSIER MEDICAL

Dans le cadre de votre soin et en conformité au Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016, des informations vous concernant sont recueillies. Ce recueil d'informations répond à plusieurs finalités :

- respecter les obligations réglementaires qui s'imposent à l'établissement,
- gérer et organiser votre soin dans des conditions optimales de qualité et de sécurité.

Ne sont recueillies que les données strictement nécessaires au respect de ces obligations et à l'organisation de votre soin.

Conformément aux dispositions de l'arrêté ministériel du 11 mars 1968, votre dossier médical est conservé pendant 20 ans. Cette période de conservation des données répond aux intérêts suivants :

- la continuité de votre parcours de soins,
- l'obligation de répondre à votre demande (ou celle de vos ayants droits) de communication du dossier médical (loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé),
- un moyen de preuve en cas d'action de recherche en responsabilité civile.

Le responsable du traitement des données personnelles pour l'établissement est Oppelia Vendée, représentée par sa Directrice Générale (oppeliavendee@oppelia.fr).

Pour exercer vos droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation, de portabilité et d'oubli, **faites la demande par écrit auprès de la direction** (oppeliavendee@oppelia.fr).

Les informations contenues dans votre dossier médical peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures à compter du dépôt de votre demande écrite à la direction. Celle-ci doit être accompagnée de la copie de votre carte d'identité. Un formulaire type est disponible auprès du secrétariat. Elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

Si, malgré les démarches effectuées auprès de notre organisme, vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous avez la possibilité de déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (www.cnil.fr)

LE DROIT A L'IMAGE

Lors de votre admission, afin d'assurer la sécurité de vos soins, votre accord vous sera demandée pour intégrer votre photo d'identité dans votre dossier médical informatisé. Il vous est interdit de faire des photos sur lesquelles des patients ou des professionnels apparaîtraient.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner par écrit **une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance pour vous accompagner tout au long de vos soins et des décisions à prendre**. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra, en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

LES DIRECTIVES ANTICIPEES

(cf. article L. 1111-11 du Code de la Santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées 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. Confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR

L'établissement est sensibilisé à la lutte contre la douleur, tant physique que psychologique. Une équipe référente avec un médecin de l'établissement élabore des protocoles dans ce sens et sensibilise l'équipe de soin à être particulièrement attentive. Durant votre séjour, n'hésitez pas à solliciter un membre de l'équipe qui pourra vous apporter aide et soutien.

LE DON D'ORGANES OU DE TISSUS

Le recours à un prélèvement d'organes ou de tissus peut permettre de sauver une vie ou d'améliorer l'état d'un autre malade.

Le cadre légal repose sur trois principes :

- le consentement présumé : après sa mort, toute personne est considérée comme consentante au don d'organes ou de tissus. A défaut d'une opposition exprimée dans le Registre National des Refus, l'équipe médicale interrogera obligatoirement un des proches (la famille, conjoint(e) partenaire de Pacs, compagnon(ne)). L'objectif est de connaître la volonté du défunt à travers le témoignage de ses proches. Et notamment de vérifier qu'il n'était pas opposé au don avant d'envisager tout prélèvement, conformément à la loi.
- Gratuité : le don est un acte de générosité et de solidarité entièrement gratuit. La loi interdit toute rémunération en contrepartie de ce don.
- Anonymat : l'identité du donneur ne peut être communiquée au receveur et réciproquement à la famille du donneur.

Comment exprimer son choix ?

- Si vous êtes pour le don d'organes ou de tissus, dites-le à vos proches pour qu'ils puissent en témoigner. Portez sur vous une carte de donneur : elle n'est pas obligatoire, mais utile, car elle témoigne de votre volonté.
- Si vous êtes contre le don d'organes ou de tissus, dites-le à vos proches pour qu'ils puissent en témoigner. Demandez votre inscription au Registre National des Refus. Ce registre est obligatoirement interrogé, après un décès, avant d'envisager un prélèvement. L'inscription est individuelle, possible dès l'âge de 13 ans et révoquable à tout moment.

LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Les infections peuvent être transmises par des bactéries du patient lui-même, par des germes transmis d'une personne à l'autre, par les mains, ou plus rarement par des germes présents dans l'eau ou dans l'air. C'est pourquoi la lutte contre les infections nosocomiales passe par le respect des règles d'hygiène des mains, aseptie lors des soins, maîtrise de la qualité de l'environnement. La lutte contre les infections nosocomiales est organisée par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) et deux infirmières correspondantes en hygiène.

LA COMMISSION DES USAGERS (C.D.U.)

Il existe, au sein de l'établissement, une Commission Des Usagers. Sa composition est affichée sur le tableau d'information destiné aux patients. La commission se réunit une fois par trimestre. Les usagers peuvent adresser leur plainte au directeur de l'établissement et solliciter l'intervention de la commission, aussi souvent que nécessaire. Les usagers peuvent demander par courrier à saisir un médiateur. Celui-ci peut être également saisi du dossier directement par la direction de l'établissement.

Décret n°2016-726 du 1^{er} juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé.

LA COMMISSION REGIONALE DE CONCILIATION

La loi du 4 mars 2002 a prévu l'intervention d'une Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation qui examine les demandes en cas d'accidents médicaux, d'affections iatrogènes et d'infections nosocomiales.

LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DE L'ETABLISSEMENT

Un questionnaire de satisfaction vous sera remis à votre sortie. Merci de bien vouloir le remplir et le donner à une personne de l'équipe ou le déposer dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet avant votre sortie. Vos réponses et vos suggestions vont nous aider à améliorer la qualité de nos prestations.

L'ENQUETE E-SATIS

La Haute Autorité en Santé (HAS) a mis en place un recueil de la satisfaction des patients, au travers le questionnaire « e-satis ». Si vous souhaitez y participer, donner votre adresse mail au secrétariat lors de votre admission. La HAS vous enverra un mail entre 2 et 10 semaines après votre sortie. Pour plus d'informations, adressez-vous au secrétariat.

LA BIENTRAITANCE

Conformément aux valeurs de l'association Oppelia, la bientraitance des usagers et de leur entourage est au centre du projet thérapeutique du Centre Les Métives. Le respect, à la fois de la personne, de son parcours individuel, de sa relation avec son entourage, et son accompagnement dans une démarche globale de soins respectant son intégrité, constitue les fondements éthiques majeurs de l'association. Les professionnels de l'équipe et les règles de fonctionnement en sont les garants et veillent à repérer tout risque de maltraitance. Si vous estimez qu'il y a maltraitance, pour vous-même ou pour les autres, signalez-le à l'équipe de direction et d'encadrement.

Oppelia Vendée
2 rue Victor Hugo
BP 113
85003 LA ROCHE SUR YON Cédex

02 51 37 54 11
oppiavendee@oppelia.fr

www.oppelia.fr

 oppeliavendee

