

OPPELIA 85 

SMRA LES MÉTIVES

SOINS MÉDICAUX ET DE READAPTATION  
EN ADDICTOLOGIE

Livret d'accueil

Septembre 2025



# Table des matières

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>MOT D'ACCUEIL .....</b>                                      | <b>5</b>  |
| <b>ORGANISATION ET PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT .....</b>    | <b>7</b>  |
| L'association OPPELIA .....                                     | 7         |
| Présentation de l'établissement.....                            | 8         |
| Les professionnels .....                                        | 9         |
| <b>ACCOMPAGNEMENT ET SOINS .....</b>                            | <b>10</b> |
| La procédure d'admission .....                                  | 10        |
| L'accueil à votre arrivée .....                                 | 10        |
| Le projet de soins individualisé .....                          | 11        |
| L'accompagnement médico-infirmier .....                         | 11        |
| L'accompagnement socio-éducatif .....                           | 11        |
| L'accompagnement psychothérapeutique .....                      | 12        |
| L'accompagnement de la famille et de l'entourage .....          | 12        |
| L'approche corporelle .....                                     | 12        |
| La dynamique de groupe.....                                     | 12        |
| Les sorties.....                                                | 13        |
| Les bons de transport.....                                      | 13        |
| Le tabac .....                                                  | 13        |
| La lutte contre la douleur .....                                | 14        |
| Les associations d'entraide .....                               | 14        |
| Confidentialité des données et partage d'informations.....      | 14        |
| <b>LA VIE AU QUOTIDIEN PENDANT LE SEJOUR .....</b>              | <b>15</b> |
| L'emploi du temps.....                                          | 15        |
| Les chambres.....                                               | 15        |
| Les vêtements et affaires personnelles .....                    | 15        |
| Les repas.....                                                  | 16        |
| Les loisirs .....                                               | 16        |
| Les visites .....                                               | 16        |
| Le courrier .....                                               | 16        |
| Le téléphone .....                                              | 16        |
| Le véhicule personnel.....                                      | 16        |
| Le culte .....                                                  | 16        |
| Les consignes de sécurité .....                                 | 17        |
| Les animaux.....                                                | 17        |
| <b>QUALITE ET SECURITE DES SOINS.....</b>                       | <b>18</b> |
| La bientraitance.....                                           | 18        |
| La démarche qualité .....                                       | 18        |
| La démarche écocitoyenne .....                                  | 18        |
| La politique de sécurisation des soins .....                    | 19        |
| Le bon soin au bon patient (Identitovigilance).....             | 19        |
| La lutte contre les infections nosocomiales .....               | 19        |
| <b>DROITS DES PATIENTS .....</b>                                | <b>20</b> |
| Charte de la personne hospitalisée .....                        | 20        |
| La personne de confiance .....                                  | 21        |
| Les directives anticipées.....                                  | 21        |
| Le don d'organes ou de tissus .....                             | 21        |
| Le recueil de votre satisfaction et de votre expérience .....   | 21        |
| Les plaintes et réclamations .....                              | 22        |
| « Mon espace santé » et mon DMP (Dossier Médical Partagé) ..... | 22        |
| La gestion de vos données personnelles .....                    | 22        |
| L'accès au dossier médical .....                                | 22        |
| Les représentants des usagers .....                             | 23        |



# MOT D'ACCUEIL

Madame, Monsieur,

Ce livret d'accueil, élaboré collectivement, doit vous permettre de mieux nous connaître et comprendre nos missions.

Il doit vous apporter toutes les informations utiles à votre soin et accompagnement. Il précise nos engagements ainsi que vos droits et devoirs en tant qu'utilisateur de notre établissement.

L'association Oppelia porte des valeurs fondées sur les droits humains. Les valeurs de solidarité, de liberté, d'égalité, et de pleine santé fondent notre action. Pour vous accompagner, nous nous appuyons sur une conception de la personne, en tant que sujet de droit, quelles que soient ses origines et ses difficultés, sujet dépositaire de son expérience et de ses ressources. Nous avons un attachement au respect de la liberté et de la dignité de chaque personne, aux principes de non-jugement, non-discrimination et à l'intérêt collectif.

Pour vous accompagner au mieux, nous souhaitons partir de vos besoins et attentes dans votre parcours pour co-construire avec vous un projet individualisé qui vous permette d'atteindre les objectifs que vous vous êtes fixés.

Le SMRA travaille en collaboration avec les autres établissements intervenant dans le champ de l'addictologie tout comme avec les professionnels libéraux. Il dispose de trois offres de soin qui peuvent vous permettre d'adapter votre parcours en hospitalisation. Le passage d'une offre vers une autre se travaille avec l'équipe qui est ressource pour vous en expliquer les modalités. Les professionnels ont à cœur de mettre leurs compétences à votre service.

Je vous invite à nous faire part de vos remarques, questionnements, propositions d'amélioration afin de nous permettre d'améliorer nos pratiques, nos offres et modalités d'accueil.

Je souhaite que collectivement nous soyons vigilants, innovants et force de propositions pour répondre au mieux à vos besoins et attentes dans la limite des moyens qui nous sont octroyés.

Magali CHIFFOLEAU

Directrice des Etablissements d'Oppelia Vendée



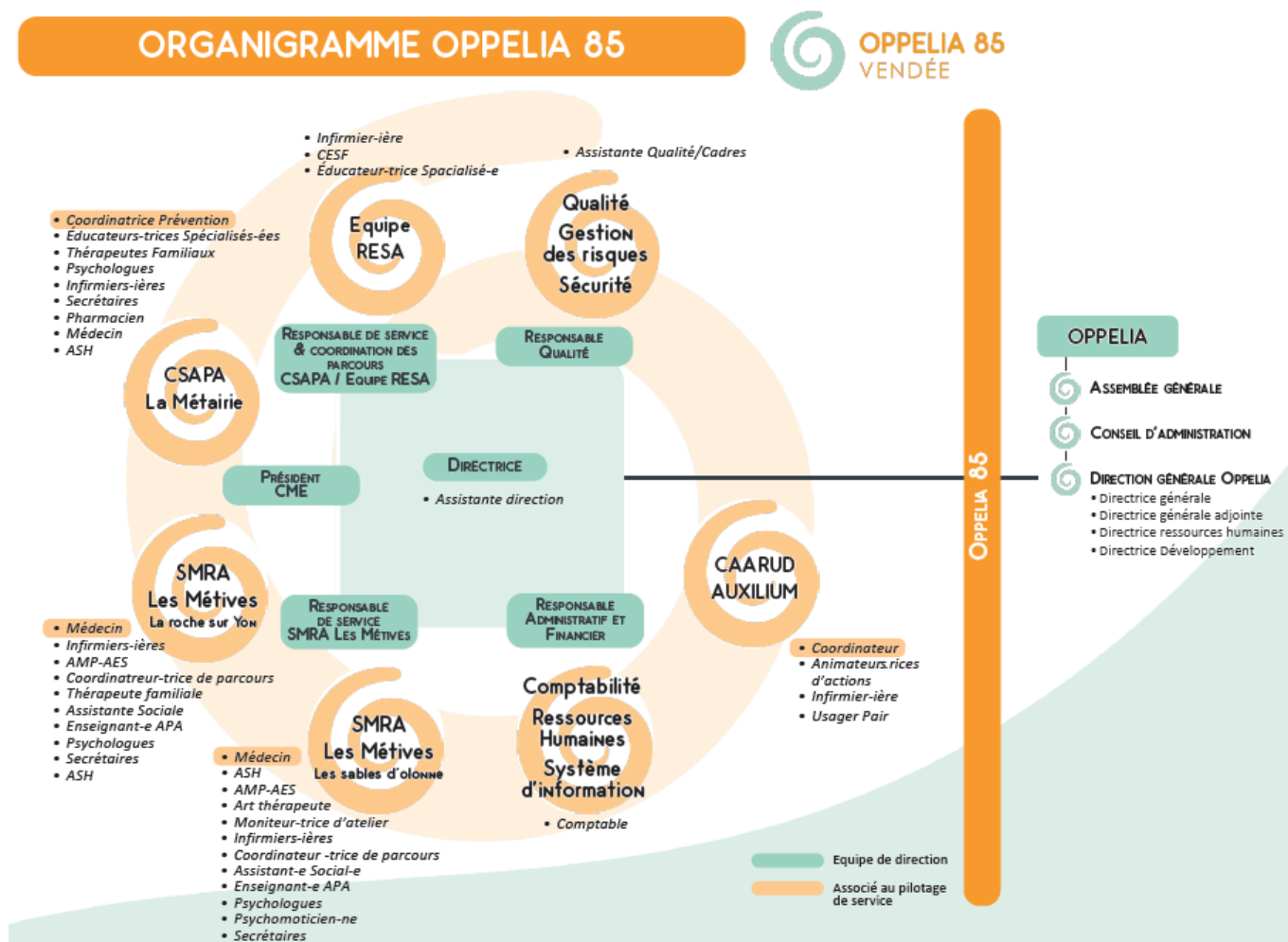
# ORGANISATION ET PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

## L'association OPPELIA

Oppelia est une association qui a pour objet de promouvoir le bien-être et la santé globale de personnes confrontées à des conduites à risques, à des usages de substances psychoactives ou à des vulnérabilités, quels que soient leur âge, leur situation ou leur histoire. Elle s'inscrit dans une vision de transformation sociale, en agissant sur les déterminants psychiques, physiques, sociaux, et environnementaux qui influencent les parcours de vie. Elle vise à renforcer l'autonomie, les droits, le rétablissement, et le pouvoir d'agir des personnes, en s'appuyant sur des dynamiques de coopération entre les personnes concernées, les professionnel·les, et leur environnement social. Elle inscrit son action dans une démarche éthique, solidaire, et inclusive.

À travers son projet associatif, elle contribue à faire évoluer les pratiques, les représentations et les politiques publiques pour une société plus juste, plus accueillante et plus attentive aux personnes en situation de fragilité.

Sur la Vendée, en plus du SMRA<sup>1</sup> « Les Métives », Oppelia assure la gestion du CSAPA<sup>2</sup> « La Métairie », du CAARUD<sup>3</sup> « Auxilium », et de l'équipe mobile « RESA<sup>4</sup> ».



<sup>1</sup> SMRA = Soins Médicaux et de Réadaptation en Addictologie

<sup>2</sup> CSAPA = Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie

<sup>3</sup> CAARUD = Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des Risques pour Usagers de Drogues

<sup>4</sup> RESA = Réfléchir Ensemble et Soutenir en Addictologie

## Présentation de l'établissement

« Les Métives » est un 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 addictives 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.

Le SMRA « Les Métives » est organisé sur deux sites géographiques :

- Un site à **La Roche Sur Yon**, avec :
  - De l'hospitalisation à temps complet (10 lits)  
du lundi au vendredi, renouvelée trois fois (soit une durée de quatre semaines)
  - De l'hospitalisation de jour (7 places)  
du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00Ces soins s'intègrent dans le parcours thérapeutique du patient, en amont, en aval ou en alternative d'une hospitalisation à temps complet. Des temps de groupe et des temps de vie quotidienne sont mutualisés pour les patients de l'hôpital de jour et de l'hospitalisation à temps complet.
- Un site aux **Sables d'Olonne**, avec :
  - De l'hospitalisation à temps complet (25 lits)  
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 deux semaines peut être organisée.

**Site de La Roche Sur Yon**  
2, Rue Victor Hugo



**Site des Sables d'Olonne**  
44, Boulevard Pasteur



Nous accueillons majoritairement des personnes du département et de la région, mais aussi des départements limitrophes aux Pays de la Loire.

Toute notre action s'inscrit en lien avec les partenaires sanitaires, médico-sociaux, et sociaux utiles à votre parcours de soins. Nous collaborons également avec de nombreuses associations d'entraide et plusieurs d'entre elles interviennent dans notre établissement.

## LES NUMEROS UTILES :

- Secrétariat de pré-admission et d'admission : 02 51 37 54 11  
*De 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30 (du lundi au vendredi)*
- Accueil téléphonique (hospitalisation) :
  - La Roche Sur Yon : 02 51 37 54 11
  - Les Sables d'Olonne : 02 51 21 89 80  
*De 8h45 à 12h30 et de 13h15 à 16h30 (lundi, mardi, jeudi, et vendredi)*  
*De 9h00 à 12h30 et de 13h15 à 16h45 (mercredi)*
- Secrétariat de Direction : 02 72 71 41 23

## Les professionnels

L'équipe professionnelle est composée de :

- **Une équipe de direction et d'encadrement :**
  - Directrice
  - Responsables de services
  - Responsable qualité et gestion des risques
  - Responsable administratif et financier
- **Une équipe de professionnels du soin et de réadaptation formée en addictologie :**
  - Médecins
  - Infirmier(ère)s
  - Accompagnants Educatif et Social (AES – AMP)
  - Psychologues
  - Thérapeute familiale
  - Assistante sociale
  - Enseignante en Activité Physique Adaptée
  - Art-thérapeute
  - Coordinatrice de parcours
  - Psychomotricienne
- **Une équipe administrative et logistique**
  - Agents de service hospitalier
  - Secrétaires

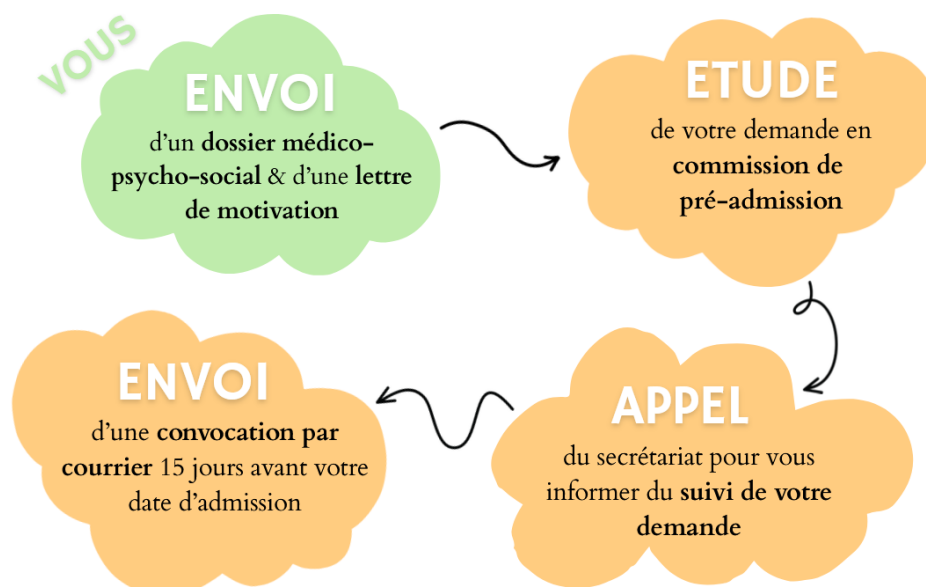
# ACCOMPAGNEMENT ET SOINS

## La procédure d'admission

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

Si vous souhaitez faire une demande d'admission dans notre établissement, vous pouvez télécharger le dossier d'admission sur le site internet de l'association Oppelia ([www.oppelia.fr](http://www.oppelia.fr)).

Ce dossier, une fois complété, est à envoyer au secrétariat.



## L'accueil à votre arrivée



## Le projet de soins individualisé

Les soins débutent par un temps d'adaptation, de rencontre avec les différents professionnels présents, et de découverte des ateliers proposés au sein de l'établissement. Pour l'équipe, c'est un temps d'évaluation globale de votre situation (médicale et psycho-sociale). Vous serez alors invité à réfléchir sur vos objectifs.

Selon votre situation et vos attentes, l'équipe construira avec vous un **projet de soins individualisé** qui s'appuiera sur différents axes : médical, psychologique, socio-éducatif, familial. Pour atteindre vos objectifs, vous devez participer aux ateliers et entretiens obligatoires, et vous inscrire, selon vos choix, aux différentes activités proposées (le planning d'activités est affiché dans l'espace patient).

Ce **projet de soins individualisé** est formalisé au sein d'un contrat que vous co-signez avec le médecin de l'établissement.

## 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 les 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 nicotiniques peut être effectuée, notamment pour les patients en difficulté la nuit.

## L'accompagnement socio-éducatif

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 Educatifs et Sociaux (AES / AMP) et la présence d'une assistante sociale.

Vous rencontrerez l'assistante sociale lors d'un temps de présentation en groupe, 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.

## L'accompagnement psychothérapeutique

Plusieurs modalités vous sont proposées :

- **Des espaces de parole avec une psychologue :**
  - En entretien(s) individuel(s)
  - Lors de groupes de parole
- **L'accompagnement par une art-thérapeute :**
  - En groupe
  - En individuel

## 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

## L'approche corporelle

L'accompagnement autour du corps est un axe particulièrement développé dans le projet de soins au SMRA « Les Métives ». Il se décline notamment au travers de différents ateliers (activités physiques adaptées, psychomotricité, 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 Educatifs 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, groupe des entrants, ...
- Education
- Outil : balance décisionnelle, carte, ...
- Expression / création : artistique, écriture, ...
- Corporel : activités physiques adaptées, psychomotricité, soins corporels, relaxation, automassages, ...
- Réflexion sur soi : art-thérapie, groupes de parole, ...

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

Une **réunion soignants-soignés** est programmée une fois par mois. Elle permet d'échanger sur la vie en collectivité au sein des Métives avec les professionnels qui vous accompagnent.

## Les sorties

- **Les sorties thérapeutiques**

Les temps de sortie font partie intégrante de votre soin. Ils vous permettent de vous confronter à l'extérieur afin de vous « tester » et de mettre en pratique les différents outils appris lors de votre séjour.



Les sorties sont possibles 48h après l'entrée et après validation médicale. Le retour de sortie peut faire l'objet d'un entretien avec un membre de l'équipe. Il est systématique lors de la première semaine.

Les horaires de départs et de retours doivent être inscrits sur un document spécifique.

En **hospitalisation à temps complet**, 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 en collaboration avec les partenaires extérieurs (relais : CSAPA, addictologue, psychologue, assistante sociale, infirmier(ère), éducateur spécialisé, ...). 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.

## 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, transports en commun, accompagnement par un proche, ...).

A titre dérogatoire et après évaluation du médecin, une prescription médicale de transport pour une prise en charge du déplacement (VSL ou taxi conventionné) peut être accordée si elle entre dans les critères définis par le référentiel fixé par arrêté.

## 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 SMRA « Les Métives ». Si vous êtes demandeur, un accompagnement individuel en tabacologie peut vous être proposé. Un espace fumeur est à votre disposition à l'extérieur.

## La lutte contre la douleur

L'établissement est sensibilisé à la lutte contre la douleur, tant physique que psychologique. Une équipe référente comprenant 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.

## Les associations d'entraide

Des associations d'entraide et de soutien interviennent sur chaque site, selon un planning défini. Si vous le souhaitez, vous avez aussi la possibilité d'assister aux réunions qu'elles organisent à l'extérieur de l'établissement. Pour cela, rapprochez-vous d'un membre de l'équipe.

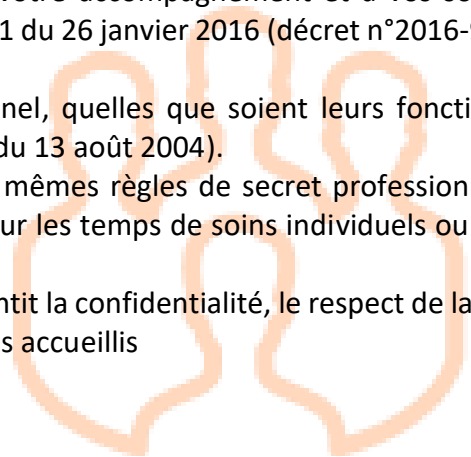
## Confidentialité des données et partage d'informations

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 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, stagiaires, et les bénévoles 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



# LA VIE AU QUODITIEN PENDANT LE SEJOUR

## L'emploi du temps

La feuille des horaires d'une journée type est jointe à ce livret d'accueil.

Le planning d'activités est affiché dans l'espace patient, pour l'organisation de la semaine.

Les modalités d'inscriptions vous seront présentées à votre entrée.



## Les chambres



Nous disposons de deux types de chambres :

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

Votre clé de chambre vous sera remise à votre arrivée contre une caution de 5 euros. Celle-ci vous sera rendue le jour de votre départ.

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, oreillers et couvertures sont fournis par l'établissement.

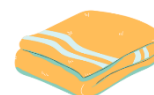
Votre chambre vous est strictement réservée. C'est un espace personnel qui permet de protéger votre intimité et celle des autres. Vous pouvez seulement y recevoir votre famille, après en avoir informé l'équipe soignante.

## Les vêtements et affaires personnelles

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 de toilette, serviettes, ...) car seuls les draps, oreillers, et couvertures sont fournis par l'établissement.



Dans le respect des règles de fonctionnement certains objets ou produits sont tolérés dans les chambres et l'établissement, et d'autres ne le sont pas.

Vous trouverez quelques exemples ci-dessous (liste non exhaustive) :

### Produits tolérés :

- Jus de fruit en 25cl max
- Fruits frais
- Friandises, biscuits secs, ...
- Tisane, thé, café soluble

### Produits non autorisés :

- Tout produit frais et périssable (ex : yaourt, beurre, pâtisserie fraîche, ...)
- Tout objet coupant ou tranchant (ex : couteaux, cutter, ciseaux pointus, ...)
- Tout produit inflammable (ex : solvant, colle, teinture, produits ménagers, bougies, encens, ...)

- **Les objets de valeurs :**

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

Lors de votre départ, en cas d'oubli d'affaires personnelles, vous serez contacté pour venir les récupérer, dans un délai maximum de 1 mois.

## Les repas

Votre présence est obligatoire aux trois repas (petit-déjeuner, déjeuner, et dîner).



Ils se déroulent en présence d'un(e) infirmier(ère) et d'un(e) AMP / AES.

Vous trouverez les horaires sur la feuille des horaires d'une journée type.

## 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

Durant votre séjour, vous pouvez recevoir des visites selon les horaires suivants :

- Site de La Roche Sur Yon : de 17h00 à 19h00 ;

- Site des Sables d'Olonne : de 16h00 à 19h00 en semaine et de 14h00 à 19h00 le week-end.

Sur les deux sites, les visiteurs devront se présenter préalablement au personnel.

## Le courrier

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



## Le téléphone

Pour le confort et le respect de la vie privée de chacun, utilisez votre téléphone de manière raisonnée et discrète. Il vous est demandé de le laisser en mode silencieux dans les espaces communs et lors des activités, repas, entretiens, ...

## 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 à temps complet, il vous est demandé de ne pas utiliser votre véhicule personnel sauf pour les permissions de week-end.

## Le culte

Les lieux de culte présents à proximité des établissements :

- Culte catholique :
  - La Roche Sur Yon : église Saint Louis place Napoléon
  - Les Sables d'Olonne : 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



### Les consignes de sécurité

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 (prêtées sur demande).

### Les animaux

Les animaux ne sont pas autorisés dans l'établissement.

# QUALITE ET SECURITE DES SOINS

## La bientraitance

Conformément aux valeurs associatives d'Oppelia, la bientraitance des usagers et de leur entourage est au centre du projet thérapeutique du SMRA 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, constituent 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.

Pour plus d'informations vous pouvez flasher le QR ci-contre



## La démarche qualité

Le SMRA « 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. Mettre en œuvre la politique stratégique et organisationnelle de l'établissement
6. Mettre en œuvre la politique de gestion des Ressources Humaines et de la Qualité de vie au travail (QVT)
7. Garantir la sécurité

## La démarche écocitoyenne

L'établissement est engagé dans une démarche écocitoyenne au travers diverses actions :

- Le tri des déchets (piles, emballages, papier, carton, verre)
- Des informations à l'attention des professionnels et patients : rappels des bonnes pratiques en matière d'économies d'énergie (éclairage, chauffage, gestion de l'eau, réduction de l'usage du papier).
- Des messages de sensibilisation portés lors des ateliers : fabrication de produits d'entretien et d'hygiène écologiques, créations manuelles à partir de récupération, transformation et détournement d'objets, réduction des emballages et du gaspillage alimentaire, ...
- Participation à des événements : visite de recycleries, centre de tris, organisation de marches écocitoyennes.

## La politique de sécurisation 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.

- La Conférence Médicale d'Établissement (C.M.E.)
- Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (C.L.I.N.)
- La Commission Des Usagers (C.D.U.)
- La Commission douleur

## Le bon soin au bon patient (Identitovigilance)

A votre arrivée, la secrétaire vérifiera avec vous votre identité (pensez à vous munir de votre Carte Nationale d'Identité ou passeport ou carte de séjour).

Avec votre accord, elle vous prendra en photo pour l'intégrer dans votre dossier informatisé.

Durant votre séjour, votre identité vous sera régulièrement demandée (nom, prénom, date de naissance), par exemple lors d'une prise de sang.

Tous ces éléments garantissent que vous recevez les soins qui vous concernent.



## 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. Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (C.L.I.N.) organise et pilote les actions garantissant le respect des bonnes pratiques.

Dans ce but, vous participerez, à votre arrivée, à l'atelier « Règles d'hygiène en collectivité ».

# DROITS DES PATIENTS

## Charte de la personne hospitalisée



# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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



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.



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.



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.



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.



**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.



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.



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.



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



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.



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.



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

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

**[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)**

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

## 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.

*(Cf. article L.1111-6 du Code de la Santé publique)*

## Les directives anticipées

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.

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

## 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 (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.
- **La gratuité** : le don est un acte de générosité et de solidarité entièrement gratuit. La loi interdit toute rémunération en contrepartie de ce don.
- **L'anonymat** : l'identité du donneur ne peut être communiquée au receveur et réciproquement à la famille du donneur.

## Le recueil de votre satisfaction et de votre expérience

- **Le questionnaire de satisfaction de l'établissement**

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 nous aident à améliorer la qualité de nos prestations.

- **L'enquête e-satis**

La Haute Autorité en Santé (HAS) a mis en place un recueil de la satisfaction des patients, au travers du 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.

## Les plaintes et réclamations

L'équipe et la responsable de services sont à votre écoute pour recueillir vos réclamations, vos Événements Indésirables Associés aux Soins (EIAS), ainsi que vos suggestions. Vous pouvez également vous adresser directement à la directrice de l'établissement ou solliciter les représentants des usagers et la commission des usagers.

Le signalement des événements sanitaires indésirables est un acte citoyen qui bénéficie à tous. Vous pouvez y participer en allant sur le site : <https://sante.gouv.fr/soins-et-maladies/signalement-sante-gouv-fr/>.

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.



### « Mon espace santé » et mon DMP (Dossier Médical Partagé)

L'établissement alimente automatiquement le DMP intégré à « Mon espace santé » (compte-rendu d'hospitalisation, tous documents utiles à votre prise en soins, ...).

Ce service vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité (*Plus d'informations sur <https://www.monespacesante.fr>*).

**Si vous êtes opposé à son ouverture ou à son alimentation, merci de le signaler à la secrétaire.**

## La gestion de vos données personnelles

Dans le cadre de votre soin et en conformité avec le 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.

Le responsable du traitement des données personnelles est au siège d'Oppelia.

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](mailto:oppeliavendee@oppelia.fr)).

## L'accès au dossier médical

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 établissement, 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](http://www.cnil.fr)).

## Les représentants des usagers

### QUELLES SONT LEURS MISSIONS ?

- Participer à la Commission des Usagers (CDU)
- Veiller au respect des droits des usagers
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des usagers et de leurs proches
- Faire entendre la voix de l'utilisateur dans diverses commissions

### QUELLES SONT LEURS ACTIVITES ?

- Être force de proposition pour améliorer la prise en charge de l'utilisateur
- Veiller au bon suivi des plaintes et réclamations
- Rencontrer les experts visiteurs de la Haute Autorité de Santé lors des certifications

### QUI SONT-ILS ?

- Des bénévoles, membres d'une association agréée par le ministère de la Santé
- Mandatés par cette association
- Nommés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé



Décret n°2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé

## LA COMMISSION DES USAGERS

### QUELLES SONT SES MISSIONS ?

- S'assurer du respect des droits des usagers
- Faciliter les démarches des usagers et celles de leurs proches

### LES RENCONTRES :

- La CDU se réunit 4 fois par an
- Avant chaque CDU, un temps de rencontre entre les Représentants des Usagers et les usagers est organisé

Un **tableau d'informations sur vos droits** est présent sur chaque site :

- A La Roche Sur Yon : près de l'espace Bar
- Aux Sables d'Olonne : dans la salle d'attente du secrétariat

Oppelia Vendée  
2 rue Victor Hugo  
85000 LA ROCHE-SUR-YON

**02 51 37 54 11**  
oppeliavendee@oppelia.fr

**[www.oppelia.fr](http://www.oppelia.fr)**



**OPPELIA 85**  
**VENDÉE**