



Centre Medical Ceyrat

LIVRET D'ACCUEIL

27 AVENUE DES COTTAGES - 63122 CEYRAT
04.73.60.81.81



» ÊTRE PLUS PROCHE POUR MIEUX VOUS PROTÉGER

ENCORE UNE PREUVE
DU POUVOIR DU COLLECTIF.

PREUVE
18

Mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité, n° Siren 538 518 473, n° LEI 96950JLUSZH89G4TD57. Crédit photo: Getty Images, DirCom - 02/21

Avec Harmonie Mutuelle et ses réseaux partenaires, vous pouvez compter sur 11000 professionnels de santé partout en France. Pour que tout le monde puisse bénéficier de soins de qualité à des tarifs maîtrisés en optique, dentaire, audio et ostéo.

Découvrez nos solutions sur [harmonie-mutuelle.fr](https://www.harmonie-mutuelle.fr)

☎ 0 980 980 880 appel non surtaxé



**Harmonie
mutuelle**

GRUPE **vyv**

SOMMAIRE

MOTS DE BIENVENUE	03
L'ASSOCIATION	04
L'ETABLISSEMENT	05
VOTRE ADMISSION	08
VOTRE SÉJOUR ET VIE PRATIQUE	09
LES PRESTATIONS	12
VOTRE SORTIE	14
LES RÈGLES INTERNES	15
VOS DROITS ET LIBERTÉS	18
QUALITÉ ET SÉCURITÉ	22
REPRÉSENTATION DES USAGERS	23
EXTRAITS DU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE	24
NUMÉROS UTILES	25
ACCÈS	26

MOTS DE BIENVENUE

Mot du Président, Monsieur Michel-Paul HERGAT

« Cette maison a été créée il y a plus de 100 ans par les religieuses de la congrégation de la Miséricorde de Billom. Maison de repos, elle a accueilli des convalescents jusqu'à sa transformation en service de soins de suite il y a 30 ans. Aujourd'hui gérée par l'Association Les Sapins elle poursuit sa mission de service hospitalier non lucratif en accompagnant les patients dans le cadre de la filière de soins oncologiques et aval des établissements court séjour privés ou publics.

Disposant d'une soixantaine de lits, le Centre Médical de Ceyrat s'efforce d'accompagner les patients dans un cadre à dimension humaine, dans le respect des valeurs fondatrices de la maison. »

Mot du Directeur, Monsieur Pascal BRUGGER

« Le Centre Médical de Ceyrat dispense des soins de suite et de réadaptation, il s'est inscrit dans la filière cancérologique régionale. Notre proximité géographique avec l'agglomération clermontoise nous permet d'accéder à un large réseau de partenaires.

C'est une équipe de plus de 60 salariés qui œuvre pour vous offrir les meilleures conditions de séjour. Nous souhaitons toujours concilier les soins médicaux techniques et une écoute humaniste attentive.

Nous savons être réactifs pour nous adapter aux spécificités et aux attentes de chaque patient. Fidèle aux valeurs associatives fondatrices, l'établissement apporte une attention particulière à pérenniser l'accueil des patients en difficultés sociales ou économiques. »

Mot du Médecin-Chef, Docteur Séverine CUSSAC et de la présidente de la CME, Docteur Anne-Laure Broussard

« Dès votre arrivée vous serez accueillis par une équipe médicale et soignante compétente et formée aux spécificités de nos prises en charge.

Les médecins sont présents tous les jours et des astreintes sont en place la nuit et les weekends. L'objectif d'un établissement de soins de suite et de réadaptation (SSR) est de vous accompagner après les phases aiguës de votre maladie pour faciliter votre retour à domicile. Les médecins et soignants vous proposeront différents soins de support qu'il s'agisse de la prise en charge de votre douleur, vos problèmes de nutrition, vos troubles psychiques, moteurs ou vos difficultés sociales.

De plus les médecins seront disponibles pour échanger avec vos proches, de préférence sur rendez-vous mais également lors de leurs venues dans l'établissement. »

L'ASSOCIATION

Association Les Sapins : Loi 1901

L'association Les Sapins est une association à but non lucratif relevant de la loi 1901. Tous les adhérents sont bénévoles. L'association gère le Centre Médical de Ceyrat. Le Conseil d'Administration se réunit au minimum 3 fois par an et l'Assemblée Générale est programmée chaque année courant juin.

Association Les Sapins : Composition du bureau associatif

A la date du 01/01/2021, le bureau est composé :

- **Du président** : Monsieur HERGAT Michel-Paul
- **Des membres** : le Professeur DOLY Michel, le Professeur DURANDO Xavier, Monsieur FORESTIER Bruno et Monsieur MAY Joël.



Reconnaissance d'intérêt général

L'association Les Sapins est reconnue d'intérêt général. Elle est habilitée à recevoir des dons et legs et à délivrer des reçus fiscaux. Les donateurs particuliers bénéficieront d'une déduction fiscale de 66% du don versé sur le montant de leur impôt.

L'ETABLISSEMENT

Historique

Le Centre Médical de Ceyrat est issu du regroupement de la maison de repos Villa St-Joseph à Châtelguyon et de la maison de convalescence Les Sapins à Ceyrat, dépendant toutes deux de la Congrégation des Sœurs de la Miséricorde.

Il est agréé et conventionné avec tous les organismes de sécurité sociale ainsi que certaines mutuelles. Le centre est géré par une association loi 1901, à but non lucratif, « l'association Les Sapins ».

Une première extension fut ouverte en juillet 1996. Dès août 1996, un médecin issu du centre régional de lutte contre le cancer de la région Auvergne (CRLCC Jean-Perrin) intègre le centre médical afin de permettre une médicalisation plus importante. Des médecins libéraux assurent des vacances. Une deuxième extension ouvre en avril 2006 et le bâtiment d'origine est provisoirement inutilisé.

Une réhabilitation fut ensuite réalisée sur le bâtiment d'origine et permis l'ouverture de onze chambres supplémentaires en février 2012.

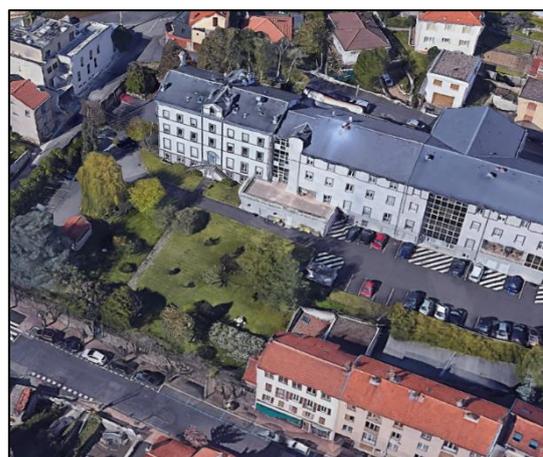
Aujourd'hui, le Centre Médical De Ceyrat est un SSR (Soins de Suite et de Réadaptation) de moyen séjour qui comporte 6 chambres doubles et 52 chambres individuelles. Il prend en charge des patients adultes atteints de pathologies chroniques essentiellement onco-hématologiques.

En 2021, le Centre Médical Les Sapins devient le Centre Médical de Ceyrat. Il se voit doté de moyens supplémentaires par l'ARS pour hospitaliser 450 patients à l'année issus de la filière cancérologique.

Attaché au respect de la dignité de la personne humaine, le centre médical, au-delà de la prise en charge de la maladie, prend en compte les besoins psychologiques et sociaux de la personne soignée mais aussi l'accompagnement de leurs proches.



1990



2020

L'ETABLISSEMENT

Structure

En 2020, l'autorisation administrative délivrée par l'ARS AURA permet de disposer de 60 lits : 12 lits en soins palliatifs et 48 lits en oncohématologie.

Le bâtiment se compose d'un rez de chaussée et de deux étages :

- › Un rez de jardin avec la cuisine et les salles à manger patients et visiteurs,
- › Un rez de chaussée avec le service accueil, les services administratifs, comptables et les bureaux médicaux, deux salons destinés aux patients et aux visiteurs dont un équipé de distributeurs de boissons et collations, une bibliothèque, deux terrasses (dont une spécifiquement fumeur) et une chapelle,
- › 2 étages consacrés entièrement à l'accueil des patients où se trouvent les chambres, les salles de soins et les salons des familles,
- › Un parc clos et arboré accessible aux patients et aux visiteurs,
- › Un parking gratuit est mis à disposition pour les visiteurs.

Le Centre Médical de Ceyrat est situé à proximité des commerces de Ceyrat : superette, tabac presse, pressing, banques, La Poste sont à moins de 5 minutes à pied.

Le CHU de Clermont-Ferrand, le Centre Jean Perrin et le Pôle Santé République sont à moins de dix minutes en voiture.



L'ETABLISSEMENT

L'équipe pluridisciplinaire (au 1^{er}/01/2021)

Au cours de votre séjour, vous êtes en contact avec une équipe de professionnels, pour un confort et une prise en charge optimale de votre santé.

L'équipe pluridisciplinaire est constituée des services suivants :

- › Direction/Administration,
- › Technique/Logistique,
- › Médical/paramédical et soin.

Le service de soins et paramédical est composé des métiers suivants :

- | | | |
|--|------------------------------------|---|
| › 1 cadre de santé | en tenue blanche |  |
| › 7 médecins | en tenue blanche |  |
| › 1 pharmacien | en tenue blanche |  |
| › 19 infirmières | en tenue blanche et pantalon blanc |  |
| › 15 aides-soignantes | en tenue bleue et blanche |  |
| › 7 agents de Service Hospitalier | en tenue verte et blanche |  |
| › 2 kinésithérapeutes | en tenue blanche et pantalon blanc |  |
| › 1 monitrice APA | en tenue rose et pantalon blanc |  |
| › 2 secrétaires médicales | | |
| › 1 assistante sociale | | |
| › 2 onco-psychologues | | |
| › Sur indication médicale, d'autres professionnels externes peuvent intervenir dans l'établissement (orthophoniste, socio esthéticienne, orthopédiste...). | | |

L'équipe médicale se compose de :

- › Docteur Séverine CUSSAC, Médecin Chef (D.U en infectiologie et hygiène)
- › Docteur Rachel DABERT, Gériatre (D.U. en nutrition, D.U en soins palliatifs)
- › Docteur Katell MENARD, Médecin (D.U Capacité douleurs, D.I.U soins palliatifs)
- › Docteur Charlotte BOULET, Médecin (D.U en infectiologie)
- › Docteur Anne-Françoise DILLIES, oncologue (D.U en soins palliatifs, D.U nutrition, D.U éthique)
- › Docteur Galina SAVRANIN, Médecin (D.U en soins palliatifs)
- › Docteur M.R.K BAHADOOR, Oncologue
- › Docteur Anne-Laure BROUSSARD, Pharmacien, présidente de la CME

Le nom et la fonction de chaque professionnel sont mentionnés sur sa tenue ou sur son badge.



VOTRE ADMISSION

Les admissions ont lieu du lundi au vendredi de 13h00 à 14h30. Le processus d'admission se réalise en trois étapes le jour de votre arrivée. Vous êtes adressé au Centre Médical de Ceyrat par un médecin extérieur.

PREMIERE ETAPE : SECRETAIRE MEDICALE/ ACCUEIL

La secrétaire médicale vous reçoit et :

- › Recueille votre carte vitale, carte mutuelle et carte d'identité,
- › Vous remet un kit d'accueil pour votre séjour,
- › Vous attribue une chambre individuelle ou double selon votre choix et les disponibilités.

DEUXIEME ETAPE : INFIRMIER(ES)

Un(e) infirmier(e) vous accueille et :

- › Vous installe dans la chambre,
- › Vous pose un bracelet d'identification,
- › Consigne les médicaments personnels,
- › Transmet vos informations médicales (carte de groupe sanguin, radiographies, bilans sanguins) au médecin.

TROISIEME ETAPE : MEDECINS

Un médecin vous visite le jour de votre admission et en lien avec le médecin adresseur :

- › Prend connaissance de votre dossier médical,
- › Prescrit votre traitement,
- › Définit avec vous le projet de soin et la durée prévisionnelle de votre séjour.

C'est au terme de ce processus que votre admission au CM de Ceyrat est définitivement validée.



SEJOUR ET VIE PRATIQUE

Durée de séjour

Le Centre Médical de Ceyrat est un établissement de moyen séjour. Un séjour ne peut excéder 30 jours, sauf cas particulier. Votre durée de séjour se décide avec les médecins dans les 10 jours suivant votre arrivée.

1. Vie pratique et matérielle

Dans les jours suivants votre admission, il vous sera proposé une réunion d'information. Elle sera animée par un responsable de l'établissement.

› Visites des proches

Les visites sont autorisées du lundi au dimanche de 8h00 à 18h00. Si le respect de ces horaires ne peut pas convenir pour votre entourage, informez un médecin. Les enfants sont admis mais vous devez assurer leur surveillance afin de préserver leur sécurité et le calme dans l'établissement.

› Sorties hors de l'établissement

Vous pouvez vous promener librement dans l'enceinte de l'établissement et du parc, mais les sorties extérieures sont soumises à autorisation médicale. Il est strictement interdit d'utiliser votre véhicule personnel durant toute la durée du séjour. Toute sortie non autorisée par l'équipe médicale engage la responsabilité personnelle du patient.

› Prise en charge mutuelle

Toute hospitalisation entraîne le paiement d'un forfait journalier. Selon le contrat que vous avez souscrit auprès de votre assurance complémentaire, ces frais peuvent être pris en charge partiellement ou totalement. Vous devez vous rapprocher de votre mutuelle pour plus d'informations.

Si vous êtes sans couverture sociale ou si vous rencontrez des problèmes administratifs, vous pouvez rencontrer l'assistante sociale qui vous aidera à accomplir les démarches nécessaires.

Anonymat du séjour

Vous avez la possibilité de demander l'anonymat de votre séjour dès votre entrée. Dans ce cas, nous nous engageons à ne pas communiquer sur votre présence dans le centre médical.

SEJOUR ET VIE PRATIQUE

> **Chambres**

Vous avez le choix de séjourner dans une chambre particulière ou une chambre double selon les disponibilités. Les chambres se composent d'une salle de bain, de WC, et sont équipées d'une télévision, d'un bureau et d'un coffre-fort.



> **Sécurité de vos biens**

Si vous apportez des objets de valeurs, il est recommandé de les déposer dans le coffre-fort de votre chambre. Il est aussi possible de déposer des valeurs auprès de la direction qui vous les restituera à votre convenance.

> **Repas**

Le petit déjeuner et le dîner sont servis en chambre à partir de 8h et à 18h.

Le déjeuner est servi selon l'avis médical en chambre ou en salle à manger au rez de jardin :

- > En chambre, les plateaux sont distribués à partir de 11h45.
- > En salle à manger, les repas sont servis à 12h. Pour une bonne organisation du service, merci de respecter cet horaire.

Chaque mardi, le personnel soignant vous remettra la feuille des menus de la semaine suivante. Vous pourrez modifier le menu à l'aide des choix de remplacements. Ce menu sera adapté en fonction du régime prescrit par les médecins et des aversions qui sont recueillies lors de votre arrivée. La cuisine est confectionnée sur place. Nous privilégions les circuits-courts et nous ne traitons qu'avec des fournisseurs locaux.

> **Liberté de culte**

Le numéro vert national d'information est à même d'orienter vers les interlocuteurs désignés par les représentants des cultes. Le numéro vert est le suivant : 0 800 130 000 (service et appel gratuits)

> **Aumônerie**

L'établissement dispose d'une chapelle et d'une équipe d'aumônerie dont les bénévoles sont ouverts à toute demande d'échange et de soutien spirituel.



SEJOUR ET VIE PRATIQUE

2. L'organisation des soins

> Toilettes

Selon vos besoins, vous bénéficiez d'une assistance pour votre toilette par un soignant les matins entre 7h et 11h30. Nous vous rappelons de prévoir votre linge personnel et vos affaires de toilettes.

> Entretien de la chambre

Votre chambre est nettoyée par un agent d'entretien entre 8h et 11h30.

> Soins extérieurs

Les transports sont organisés par nos soins. Nous réalisons la prise de rendez-vous et la coordination des informations médicales. Ces soins extérieurs ont une amplitude horaire très large, ils sont réalisés entre 7h et 20h.

> Prise en charge de la douleur

L'établissement dispose d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) présidé par un médecin. Dès votre entrée, la prise en charge de la douleur sera une priorité de la part de l'équipe médicale. Un auto-questionnaire de l'évaluation de la douleur vous sera proposé. N'hésitez pas à vous exprimer sur ce sujet afin de ne pas laisser la douleur s'installer.

> Lutte contre les maladies nosocomiales

L'établissement dispose d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) composé de médecins, soignants, agents d'entretien. Souvent sans gravité, l'infection nosocomiale exige parfois l'association du patient et de son entourage à sa prévention, notamment par un lavage des mains fréquent et utilisation des produits hydro alcooliques mis à votre disposition dans les chambres et locaux communs.

Situation de crise

En cas de crises, telles que la canicule (2018) ou la crise sanitaire (Covid-19, 2020) la direction se réserve le droit de modifier temporairement les éléments présentés dans le livret d'accueil en fonction des recommandations des pouvoirs publics. La qualité des soins et la sécurité des patients restent les priorités qui dictent les modalités d'organisation de la structure.



PRESTATIONS

Nous proposons des prestations gratuites ainsi que des prestations payantes.

Les **prestations gratuites** sont :

› **La bibliothèque**

Une bibliothèque ouverte du lundi au vendredi de 8h à 19h et le week-end de 8h30 à 18h30 est à votre disposition au rez-de-chaussée près de l'accueil. Vous pouvez consulter les livres sur place ou les emprunter en informant l'accueil.

› **La télévision salon**

Les salons de chaque étage y compris le rez-de-chaussée sont équipés de téléviseurs.

› **La presse**

L'établissement reçoit quotidiennement un exemplaire de différents journaux ou magazines que vous pouvez consulter librement au salon.

› **Le téléphone**

Le téléphone est gratuit pour les patients. Veuillez suivre la notice d'utilisation disposée dans votre kit de d'accueil.

› **Le Wifi**

Le wifi est gratuit pour les patients. Pour la mise en place du wifi, veuillez suivre la notice d'utilisation qui est disposée dans votre kit d'accueil.

› **Les activités culturelles, d'animations et spirituelles**

Les associations de bénévoles proposent des activités culturelles aux patients comme l'atelier lecture, peinture, etc. Vous serez informés à l'accueil par des affiches.

› **Les intervenants extérieurs**

Vous pouvez prendre rendez-vous avec une socio-coiffeuse ou bien une socio-esthéticienne en vous adressant aux soignants.

› **Le salon des familles**

A chaque étage, un salon dédié aux proches des patients est accessible avec évier, micro-onde, table et chaises.

PRESTATIONS

Au 1^{er} janvier 2021, les **prestations payantes** sont :

› **La chambre particulière**

La chambre individuelle est au tarif de 42€ par jour. Votre mutuelle peut contribuer à son financement.

› **La télévision en chambre**

Le Centre Médical est équipé de téléviseurs dans toutes les chambres. La location est facturée 3€ par jour. La télécommande est à récupérer à l'accueil. Pour les chambres doubles, une télévision par patient est disponible. Nous mettons de plus gratuitement à votre disposition des casques audio, à récupérer aussi à l'accueil. Une caution non encaissée à hauteur de 110€ est demandée.

› **Les boissons**

Un distributeur à café, à boissons et petites collations, est disponible au rez-de-chaussée.

› **Le courrier**

L'accueil de l'établissement réceptionne le courrier qui vous est destiné et le distribue l'après-midi. Vous pouvez également y déposer votre courrier affranchi, qui est collecté tous les jours en début d'après-midi pour être expédié.

› **Le repas invité**

Votre famille et vos amis ont la possibilité de venir déjeuner avec vous en salle à manger. Pour commander des repas « invité », s'adresser à l'accueil. Les repas doivent être commandés 48h à l'avance. Le repas « invité » est facturé 15€.

› **Le kit hygiène**

Un kit comprenant une brosse à dent, une serviette, un gant de toilette, un peigne, un savon, un gel douche et un dentifrice sera mis à disposition si besoin à l'accueil qui sera facturé 20€.





VOTRE SORTIE

La date de sortie et votre lieu de destination (domicile, hospitalisation, Ehpad...) sont fixés avec le médecin.

La sortie, comme lors de l'admission, se déroule en trois étapes.

PREMIERE ETAPE : MEDECINS

Pour votre sortie, le médecin :

- › Fixe avec vous une date de sortie,
- › Définit le mode de transport (VSL, transport personnel ou ambulance)
- › Rédige les ordonnances médicales et le courrier pour votre médecin,
- › Informe vos proches de votre sortie.

DEUXIEME ETAPE : INFIRMIER(ES)

Les infirmier(es) se chargent de :

- › Restituer vos médicaments personnels déposés à votre entrée,
- › Rassembler vos effets personnels,
- › Transmettre les informations médicales (carte de groupe, radiographies, bilans sanguins),
- › Assurer éventuellement le lien avec les professionnels libéraux.

TROISIEME ETAPE : SECRETAIRE MEDICALE/ ACCUEIL

Le jour de votre sortie, la secrétaire médicale vous remet une enveloppe de sortie comprenant :

- › La liste des prochains rendez-vous médicaux,
- › Les bulletins d'hospitalisation,
- › Un questionnaire de satisfaction,
- › La facture des dernières prestations non réglées,
- › La prescription médicale de transport,
- › Le cas échéant, les coordonnées des intervenants sociaux.

LES REGLES INTERNES



› **Interdiction de fumer**

L'établissement Le Centre Médical de Ceyrat est un établissement privé recevant du public (ERP). Conformément à la réglementation en vigueur, il est strictement INTERDIT DE FUMER dans l'établissement. Une terrasse fumeur est mise à disposition au rez de chaussée.



› **Alcool**

L'introduction dans l'établissement de boissons alcoolisées est formellement interdite.



› **Sécurité incendie**

Toutes les dispositions réglementaires en matière de sécurité incendie sont respectées dans notre établissement. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs ainsi que dans les chambres. En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les instructions du personnel formé à ce type d'incident.



› **Hygiène, fleurs et animaux**

Le Centre Médical de Ceyrat met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par les patients et les visiteurs.

Le risque de contamination est lié à la présence de microbes dans la terre ou dans l'eau. Aussi, les plantes en pot sont strictement interdites et seules les fleurs coupées sont autorisées.

Nos amis les animaux sont interdits au sein de l'établissement.



› **Silence**

Pour le confort et le repos des malades, nous vous demandons d'être discrets tant dans les chambres que dans les locaux collectifs.



› **Parc**

Le parc est en libre accès pour les patients et les proches. Il est interdit de pique-niquer.



› **Parking**

Un parking visiteur est libre d'accès 24H24. Il est composé de deux espaces P1 et P2.



› **Tenue correcte**

Nous vous demandons de circuler dans les couloirs et autres endroits de l'établissement avec une tenue correcte et non en pyjama.



ARESTE
informatique



Votre partenaire
Sécurité & Informatique

avec



ARESTE informatique • Groupe resodia
www.areste.com • contact@areste.com
AUBIERE 0473 28 87 87 • BRIVE 0555 17 66 04



B L'ESPACE
BUREAU
MOBILIER ET ÉQUIPEMENT D'ENTREPRISE



58 Avenue du Roussillon
63170 AUBIERE

www.lespacebureau.fr

Tél : 04.73.69.42.21

Mail : b.henry@lespacebureau.fr



Bureaux



Rangements



Sièges



Archivages



Accessoires

Retrouvez nous aussi sur



DETERCENTRE & CLEOR
Entre expert hygiène et désinfection depuis 1987

Une équipe régionale à votre service
 et toujours présente à vos côtés,
 vous propose une large gamme de produit
 écolabel et écocert, dans un cadre de Développement Durable,
 respectueux de l'environnement.

 Rendez-vous sur notre site e-commerce :
www.detercentre-cleor.com

Detercentre & Cleor
 8 rue Louis Blériot, 63800 COURNON D'AUVERGNE
 contact@detercentre-cleor.fr
 04.73.84.92.92



DETERCENTRE & CLEOR
 PRODUITS ET MATÉRIELS D'HYGIÈNE

 **ORAPI**
 HYGIÈNE

 **FOURNIL
 DE JEAN**
 Artisan du pain

Olivier Pialoux
 Formateur

 Incendie  Secourisme  Prévention

FSIP

Olivier Pialoux
 10 rue des Fours à Chaux
 Cébazat
 06 62 91 76 82
 fsi63@hotmail.fr
fsip-formations.fr

 **ecotel**

VICHY
 6 Boulevard du bicentenaire
 03300 CUSSET
 Tel : 04.70.32.34.46
 ecotelvichy@cadragedebord.fr

CLERMONT-FERRAND
 25 Avenue de Cournon
 63170 AUBIERE
 Tel: 04.73.24.42.85
 ecotelclermont@cadragedebord.fr

Proximité • Conseils • Services







VOS DROITS ET LIBERTES

› Droits des patients en fin de vie

La loi LEONETI de 2005 et la loi CLAEYS LEONETTI de 2016, relatives aux droits des patients en fin de vie, introduisent 4 notions essentielles :

- La non-obstination déraisonnable, que l'on appelait autrefois « acharnement thérapeutique » est interdite par la loi ;
- Une procédure collégiale réunissant le médecin en charge du patient, un médecin expert et l'équipe soignante doit être mise en œuvre dans certaines situations de décisions médicales ;
- La prise en compte des directives anticipées et de l'avis de la personne de confiance ;
- Le droit de chaque personne à demander une sédation profonde et continue jusqu'au décès, dans certaines conditions.

La démarche palliative est inscrite dans le projet d'établissement du Centre Médical de Ceyrat : les équipes soignantes et médicales sont à votre disposition pour répondre à vos questions.

› Personne de confiance

A votre arrivée, nous vous proposons de désigner une personne de confiance. Cette personne pourra vous accompagner dans vos démarches et pourra vous aider à prendre des décisions. Si au cours de votre séjour, votre état de santé ne vous permet plus de donner un avis et de faire part de vos décisions, l'équipe médicale consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. Cette désignation peut être révoquée à tout moment.

Lors de prescriptions de traitements spécifiques, le médecin recueillera votre consentement ou le cas échéant, celui de votre personne de confiance.

› Directives anticipées

Le code de la santé publique prévoit : « Toute personne majeure, peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée directives anticipées ». La personne précise 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. Les directives anticipées permettent ainsi au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements alors en cours.

Si vous avez rédigé des directives anticipées, il est important que vous les communiquiez à l'équipe médicale de l'établissement dès votre arrivée. Si vous souhaitez rédiger des directives anticipées, vous pouvez demander un entretien au médecin.

A photograph showing several people sitting around a table in a dining area. One person is in a wheelchair. There are plates of food, glasses, and water bottles on the table.

VOS DROITS ET LIBERTES

› Protection juridique des majeurs

Il peut être nécessaire de prévoir une mesure de protection au bénéfice d'une personne majeure lorsque ses facultés mentales sont altérées. Le médecin évaluera la pertinence d'engager les démarches juridiques auprès du juge pour placer le patient sous protection juridique.

› Contention

La sécurité du patient passe par un devoir de surveillance particulièrement accentué par le profil thérapeutique des personnes hospitalisées dans l'établissement. Au nom de la sécurité du malade et de la prévention d'un éventuel risque de chute, les soignants de l'établissement sont parfois amenés à poser des contentions au lit du patient. La mise en place des contentions (barrières sur le lit du patient en exemple) fait l'objet d'une prescription médicale. Cette prescription est étudiée en équipe et sa réévaluation est quotidienne. **Dans l'intérêt du patient et pour sa sécurité, nous remercions les proches de bien vouloir s'adresser au service médical avant toute mise ou retrait des barrières (ou autre type de contention) et de ne JAMAIS quitter la chambre sans les avoir remises dans leur position initiale.**

› Traitement des données à caractère personnel et mise en œuvre du RGPD.

Le Responsable du Traitement de vos données est le Centre Médical de Ceyrat, représenté par son Directeur. Il définit les moyens et les finalités des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre. Les finalités des traitements de données sont les suivantes :

- La constitution d'un dossier médical, pharmaceutique et de soins afin d'assurer la meilleure prise en charge de nos patients. Cela nécessite aussi le recueil de données administratives nécessaires à la prise en charge et à la facturation des séjours ou à l'établissement de données statistiques demandées par les organismes financeurs.
- La tenue d'un dossier patient conforme à l'obligation réglementaire des établissements de santé.
- L'amélioration continue de nos organisations et pratiques et l'évaluation de nos activités.
- La recherche médicale et biomédicale selon le respect des lois et règlements spécifiques aux activités de recherche. Dans ce cas, le traitement des données est soumis à un consentement exprès de votre part.

Le Centre Médical assure le plus haut niveau de protection des données traitées. Les personnels sont soumis au secret professionnel. Dans le cadre de sa prise en charge, le Centre Médical peut être amené à échanger certaines données avec d'autres professionnels ou établissements de santé dans des cas spécifiques prévus par la loi et dans l'intérêt des patients. A aucun moment, le Centre Médical de Ceyrat n'effectue de prise de décision automatisée, ni de profilage. Aucune donnée à caractère personnel n'est traitée à des fins commerciales ou de marketing.



VOS DROITS ET LIBERTES

Si le Centre Médical de Ceyrat souhaitait utiliser les données personnelles collectées à des fins différentes que celles prévues initialement, il s'engage à demander le consentement à leur utilisation auprès des personnes concernées.

Afin d'optimiser les échanges au sein de l'équipe de soin et garantir la prise en charge, les données sont informatisées à l'aide du logiciel OSIRIS. Elles sont traitées dans les locaux du Centre Médical avec la plus grande précaution et avec le niveau de sécurité nécessaire afin de garantir le respect des droits des usagers.

Le Centre Médical de Ceyrat respecte l'ensemble des réglementations concernant les durées de conservation qui peuvent varier selon le temps nécessaire à l'exécution de nos obligations légales et contractuelles. Néanmoins, votre dossier médical est conservé 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour. Nous vous informons que nous avons confié l'archivage des dossiers médicaux à un organisme agréé.

Un Délégué à la Protection des données est chargé de mettre en œuvre la conformité au règlement européen sur la protection des données (RGPD) au sein du Centre Médical de Ceyrat. Il est déclaré auprès de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés) et vous pouvez le contacter aux coordonnées ci-dessous :

A l'attention du Délégué à la Protection des Données
Centre Médical de Ceyrat
27, Avenue des Cottages
63122 Ceyrat
Adresse électronique : mcdrouard@cmsapins.fr

Conformément aux articles L 1111-7 et R 1111-2 à R 1111-9 du Code de la Santé Publique « Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé, détenues par des professionnels et établissements de santé... ». Conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernière visite, le dossier patient comporte toutes les informations de santé vous concernant. Ces informations sont strictement personnelles et donc protégées par des règles de confidentialité. **Vous pouvez consulter votre dossier ou obtenir une copie de l'ensemble de vos documents médicaux pour un séjour d'hospitalisation déterminé ou un ensemble de séjours d'hospitalisation, en faisant une demande écrite auprès de la Direction du Centre Médical de Ceyrat.**

Les informations médicales vous seront communiquées directement ou par un médecin de votre choix. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier. Votre dossier médical sera mis à disposition selon un délai compris entre 2 et 8 jours. Si les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois. Si vous choisissez de consulter sur place, la consultation sera gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie des éléments du dossier, les coûts d'expédition et reproduction seront à votre charge.



VOS DROITS ET LIBERTES

› Droits de rectification, effacement, limitation, opposition et portabilité :

Conformément aux dispositions légales, le Centre Médical de Ceyrat met en œuvre les droits d'accès, de rectification, d'opposition pour motif légitime, de même que les droits à l'effacement, la portabilité des données et le droit à la limitation du traitement le cas échéant. Le dossier patient est constitué à la fois de données que le patient fournit lors de son arrivée et de données créées par les professionnels de l'établissement pendant le séjour au Centre Médical. Les droits liés à la protection des données sont appréciés selon le type de données et les obligations légales auxquelles est soumis le Centre Médical.

Les patients du Centre Médical de Ceyrat peuvent à tout moment saisir la CNIL pour toute contestation sur le traitement des données.



QUALITE ET SECURITE

› **Commission de sécurité**

Le bâtiment et ses équipements sont soumis à la visite de la commission de sécurité. Les deux dernières visites ont eu lieu en 2018 et 2021. La commission a émis un avis favorable à la poursuite de l'activité de l'établissement.

Les personnels sont formés à l'évacuation et aux gestes de premiers secours.

› **Certifications de la Haute Autorité de Santé (HAS)**

L'activité médicale de l'établissement est soumise à la visite de certifications de la Haute Autorité de Santé. La dernière visite des experts s'est déroulée en février 2020. Le rapport de certification est disponible sur : <https://www.scopesante.fr/#/etablisements/630780526//>. Les notations varient de A à E. L'établissement est coté B.

La prochaine visite est programmée en 2024.

› **Indicateurs de qualité**

Nous renseignons et affichons dans le sas d'entrée de l'établissement les résultats des indicateurs de qualité prévus par la HAS.

› **Qualité alimentaire**

Nous apportons une attention particulière à la qualité de la restauration. Nous gérons en direct notre cuisine, nous maîtrisons nos menus, nos approvisionnements et la préparation des repas. Le CLAN (Comité Liaison Alimentation Nutrition) se réunit régulièrement sous la présidence d'un médecin pour coordonner l'activité de la cuisine avec les besoins nutritionnels des patients.

› **Satisfaction des patients**

Un registre des plaintes et éloges est disponible à l'accueil. Vous pouvez le renseigner à tout moment de votre séjour.

A votre sortie, il vous sera remis un questionnaire de satisfaction. Nous vous remercions de prendre quelques instants pour le remplir.

Vos remarques nous sont précieuses pour améliorer la qualité de nos services.



REPRESENTATION DES USAGERS

La Commission Des Usagers (CDU) est une instance obligatoire composée paritairement de professionnels et de représentants des usagers nommés par l'Agence Régionale de la Santé (ARS). La CDU permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle a pour mission de veiller au respect des droits des patients. La CDU peut proposer des mesures d'amélioration de l'accueil et de la prise en compte des personnes hospitalisées et de leurs proches. La composition de la CDU est affichée dans le sas d'entrée de l'établissement.

Les représentants des usagers sont :

- › Madame PERRET Christine (Présidente de la CDU) au titre de l'**AVIAM (Association des Victimes d'Accidents Médicaux)**,
- › Monsieur DEVUN Jean au titre de l'**UFC Que Choisir**,
- › Madame KOZLOWSKI Annie au titre de l'**UFC Que Choisir**,
- › Madame SOZEAU-MATHIEU Catherine au titre de la **Ligue contre le Cancer**.

La CDU se réunit trimestriellement. L'ordre du jour prévoit l'examen de tous sujets portant sur la qualité de l'accueil des patients.

Il est procédé systématiquement à l'analyse des plaintes ou des réclamations des patients ou de leurs proches.



EXTRAITS CODE DE LA SANTE PUBLIQUE

Extraits du code de la santé publique

Article R.1112-91 du code de la santé publique

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou une réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R.1112-92 du code de la santé publique

L'ensemble des plaintes et des réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non-médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Article R.1112-93 du code de la santé publique

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les 8 jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il estime utile ou à la demande de ces derniers.

Article R.1112-94 du code de la santé publique

Dans les 8 jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de 8 jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

NUMEROS UTILES



Numéros verts gratuits

Suicide écoute

01 45 39 40 00

Violence-maltraitance-discrimination

0 800 20 22 23

Liberté de culte

0 800 130 000

Associations

A.V.I.A.M (Association des Victimes d'Accidents Médicaux)

Accueil.....04.78.39.48.03

JALMAV (Jusqu'à La Mort Accompagner La Vie)

Accueil.....04.78.39.48.03

Ligue contre le cancer AURA

Accueil.....04 73 19 29 49

UFC QUE CHOISIR

Accueil.....04 73 98 67 90

Partenaires hospitaliers

Centre de Lutte contre le Cancer Jean-Perrin

Accueil.....04 73 27 80 80

Pôle Santé République

Accueil.....08 26 30 44 99

Site CHU Gabriel Montpied

Accueil.....04 73 75 07 50

L'ACCES

CENTRE MEDICAL DE CEYRAT

27, avenue des cottages 63122 Ceyrat

Téléphone 04 73 60 81 81

Par GPS

Latitude : 45.7306362

Longitude : 3.0634173

Par autoroute A75

Sortie 3

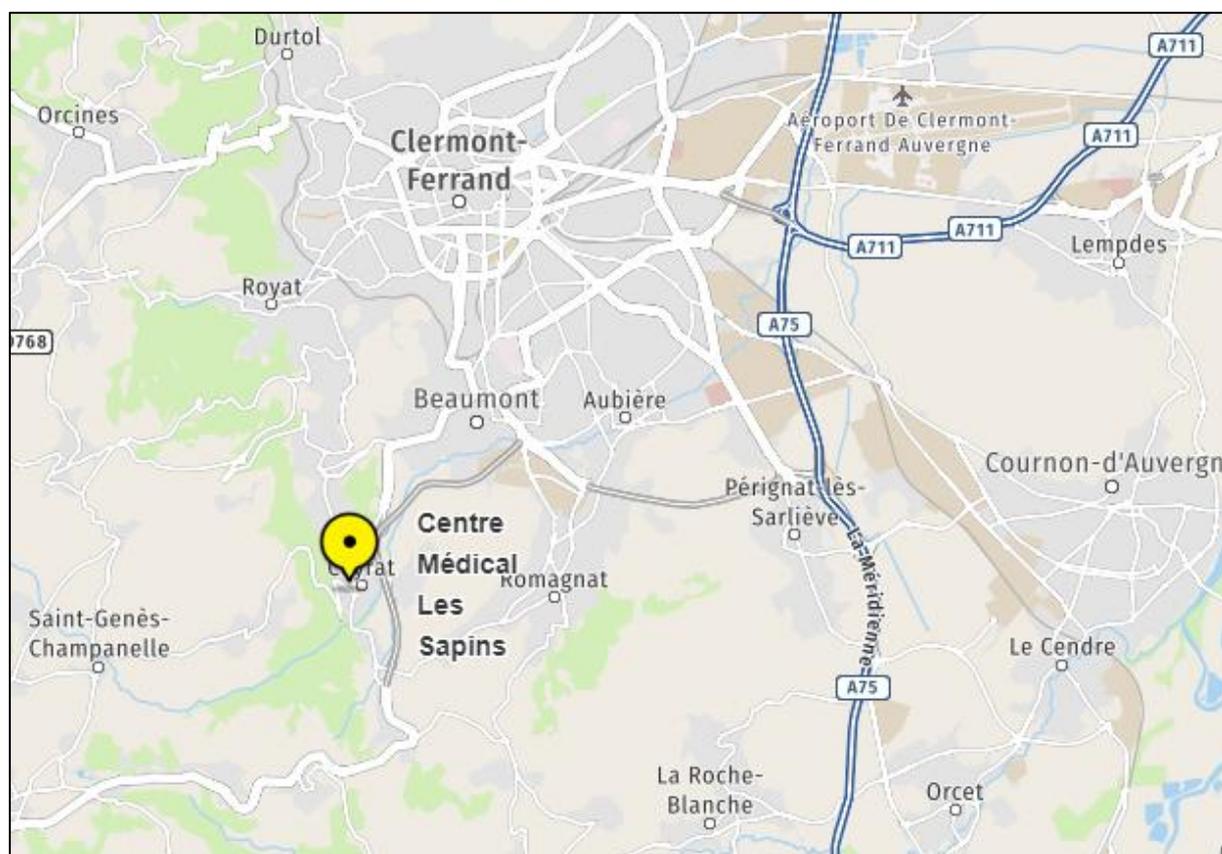
Par Bus

Ligne 4 arrêt « Prévert »

Ligne 26 arrêt « Ceyrat Mairie »

Par la RN89

Direction Ceyrat





AMBULANCES DU SANCY

04 73 65 82 29



AMBULANCES - VSL - TAXI

7/7 J - 24/24 H

Toutes distances



*Lits médicalisés – Fauteuils roulants
Nutrition/incontinence – Matériel professionnel
Aménagement sanitaire – Aide à la vie quotidienne*

LOCATION ET VENTE – LIVRAISON A DOMICILE

14, avenue Wilson

04.73.61.44.21

www.medicadom.org