



Patients



**CROIX-ROUGE
FRANÇAISE**
**SOINS MÉDICAUX
& RÉADAPTATION**
Richelieu

NOUS SOMMES

LÀ

**POUR VOUS
SOIGNER**



LIVRET D'ACCUEIL

Centre Richelieu

LE MOT DU DIRECTEUR



Bienvenue au Centre Richelieu,

La direction du centre de rééducation et de réadaptation, ainsi que l'équipe médicale et l'ensemble du personnel, vous accueillent chaleureusement. Notre objectif principal est de vous offrir un accueil optimal pendant votre séjour et de garantir une prise en charge de qualité, en fournissant des soins personnalisés et adaptés.

Ce livret a été créé pour vous aider à vous familiariser avec notre structure. Vous y trouverez toutes les informations nécessaires pour faciliter votre séjour. L'établissement, les équipes médicales et soignantes, l'encadrement et les représentants des usagers attachent une grande importance à l'écoute de vos attentes. N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions.

Votre avis est essentiel pour orienter nos projets d'amélioration. Nous vous encourageons donc à participer aux enquêtes et moments de recueil de votre expérience pendant le séjour et après votre sortie, qui vous seront remises pendant votre séjour ou envoyées par mail. Soyez assurés de notre engagement à vous accompagner au mieux tout au long de votre parcours au sein de notre établissement.

Nous espérons que votre séjour vous permettra de récupérer un maximum d'autonomie

*Jean Charles ERNY
Directeur d'établissement*



SOMMAIRE

<i>PRÉSENTATION</i>	4
<i>VOTRE ENTRÉE AU CENTRE RICHELIEU</i>	6
<i>VOTRE VIE QUOTIDIENNE AU CENTRE RICHELIEU</i>	8
<i>VOTRE SORTIE DU CENTRE RICHELIEU</i>	16
<i>VOS DROITS DE PATIENT</i>	17
<i>LES PRESTATIONS HOTELIÈRES</i>	16
<i>VOS DEVOIRS ET OBLIGATIONS PENDANT VOTRE SÉJOUR</i>	18
<i>LES ACTIONS ÉCORESPONSABLES</i>	19
<i>L'INCLUSION ET L'EXPÉRIENCE PATIENT AU CENTRE RICHELIEU</i>	21
<i>CENTRE D'ART AU CENTRE RICHELIEU</i>	22
<i>VOTRE SORTIE DU CENTRE RICHELIEU</i>	23
<i>VOS DROITS DE PATIENT</i>	24



QUELQUES MOTS DE PRÉSENTATION



Notre centre est un établissement de santé privé à but non lucratif de la Croix-Rouge Française, qui œuvre dans le champ des Soins Médicaux et de Réadaptation.

Nous prenons en charge des patients souffrant d'affections de l'appareil locomoteur, du système nerveux ou d'affections respiratoires.

Nous accueillons les patients en hospitalisation complète ou en hospitalisation de jour (120 lits et places répartis sur quatre unités de soins).

Nous disposons aussi d'une possibilité de consultations spécialisées dans nos domaines de compétence, d'exploration urodynamique et de traitement de la spasticité, d'exploration fonctionnelle à l'exercice (VO²max).

L'objectif principal de l'hospitalisation est de permettre au patient, selon son souhait, un retour dans son lieu de vie avec la meilleure autonomie qui soit. Nous lui proposons **les soins les mieux adaptés à son état de santé et à son souhait**, tout en assurant des conditions d'hébergement satisfaisantes.

Cette mission repose sur une approche globale de la prise en charge, incluant des actions de prévention, d'éducation thérapeutique et de préparation à la reprise de la vie quotidienne



VOTRE ENTRÉE AU CENTRE RICHELIEU



LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES D'ADMISSION

Les conditions d'admission

Lorsque vous venez du domicile, une demande d'admission doit être faite au préalable soit au cours d'une consultation auprès d'un des médecins du centre, soit par votre médecin traitant ou médecin spécialiste. Pour les patients venant d'un autre établissement de santé, la demande sera faite par les équipes soignantes de celui-ci.

Dans les deux cas, c'est aux médecins du centre Richelieu de décider de la pertinence de votre hospitalisation au sein de notre établissement.

Pièces administratives nécessaires

Afin de procéder aux formalités de votre admission vous devez vous munir :

- d'une pièce d'identité valide (carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour)
- de votre carte vitale
- de votre carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire
- d'un justificatif de CSS de base ou complémentaire (si vous en êtes bénéficiaire)
- de vos documents médicaux : compte rendu opératoire, de sortie, imagerie médicale, carnet de santé, carte de groupe sanguin, dernière ordonnance de votre traitement personnel en cours
- de votre bulletin d'hospitalisation (si vous venez d'un autre établissement de santé)
- de votre carnet de soins gratuits pour les bénéficiaires de l'article 115 du code des pensions militaires ou d'invalidité de guerre
- de votre déclaration d'accident de travail ou de maladie professionnelle (si c'est votre cas)

Les effets personnels à apporter

Pour votre séjour : vêtements amples et confortables pour l'activité physique, chaussures de sport, vêtements de nuit, pantoufles, nécessaire de toilette et d'hygiène.

Pour la balnéothérapie : maillot de bain et claquettes. Le centre fournit le peignoir de bain.



LE JOUR DE VOTRE ARRIVÉE, PRÉSENTEZ-VOUS À L'ACCUEIL POUR RÉALISER LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES.

Ici, vous pourrez aussi réserver et régler vos prestations hôtelières (TV, téléphone, wifi,...).



L'ARRIVÉE DANS LE SERVICE

Le jour de votre arrivée, l'équipe soignante vous accueillera dans votre chambre. **Elle vous expliquera le fonctionnement de l'établissement et restera disponible tout au long de votre séjour** pour répondre à vos questions sur les règles internes du centre et vous indiquera où en prendre connaissance. L'ensemble des professionnels vous prenant en soins, se présentera à vous.

LA DURÉE DE SÉJOUR AU SEIN DU CENTRE

Afin d'éviter toute ambiguïté, nous vous précisons que la durée de votre séjour n'est pas fixée à priori par votre médecin traitant ou votre chirurgien. **En fonction de votre état de santé, le médecin du Centre Richelieu fixera avec vous la durée de séjour.**



VOTRE VIE QUOTIDIENNE AU CENTRE RICHELIEU



L'ÉQUIPE

Notre équipe est composée de 160 personnes dans les métiers suivants : direction, personnel d'accueil et administratif, personnel de maintenance et informatique, médecins spécialisés et généralistes, secrétaires médicales, pharmacien, préparateur en pharmacie, infirmier en pratique avancée, infirmiers, aides-soignants, agents hôteliers, cadres de santé, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, professeurs d'activités physiques adaptées (APA), orthophonistes, neuropsychologues, diététicien, assistant social, brancardiers.

Les couleurs des tenues professionnelles



INFIRMIER



AIDE-SOIGNANT



RÉÉDUCATEUR



BRANCARDIER



AGENT HOSPITALIER



CADRE DE SANTÉ,
MÉDECIN, PHARMACIEN



TENUES TEMPORAIRES



PSYCHOLOGUE,
ASSISTANT SOCIAL,
SECRÉTAIRE MÉDICALE

IMPORTANT

L'ENSEMBLE DES POINTS
ABORDÉS PAR CE
CHAPITRE DU
LIVRET D'ACCUEIL
CONSTITUE NOTRE
RÈGLEMENT INTÉRIEUR
QUE VOUS ACCEPTEZ
DE FACTO EN ÉTANT
HOSPITALISÉ AU SEIN DE
NOTRE CENTRE.

Par ailleurs, un engagement
réciproque qui aide au
« bien-vivre » ensemble
vous sera proposé.

Equipe de

160

professionnels

Les soins médicaux et de réadaptation

Nous définissons avec vous les objectifs de votre projet thérapeutique pour obtenir les meilleurs résultats possibles.

La rééducation et la réadaptation ne se résument pas aux séances sur le plateau technique mais englobent toutes les actions que vous entreprendrez pour améliorer votre autonomie.

Des programmes personnalisés

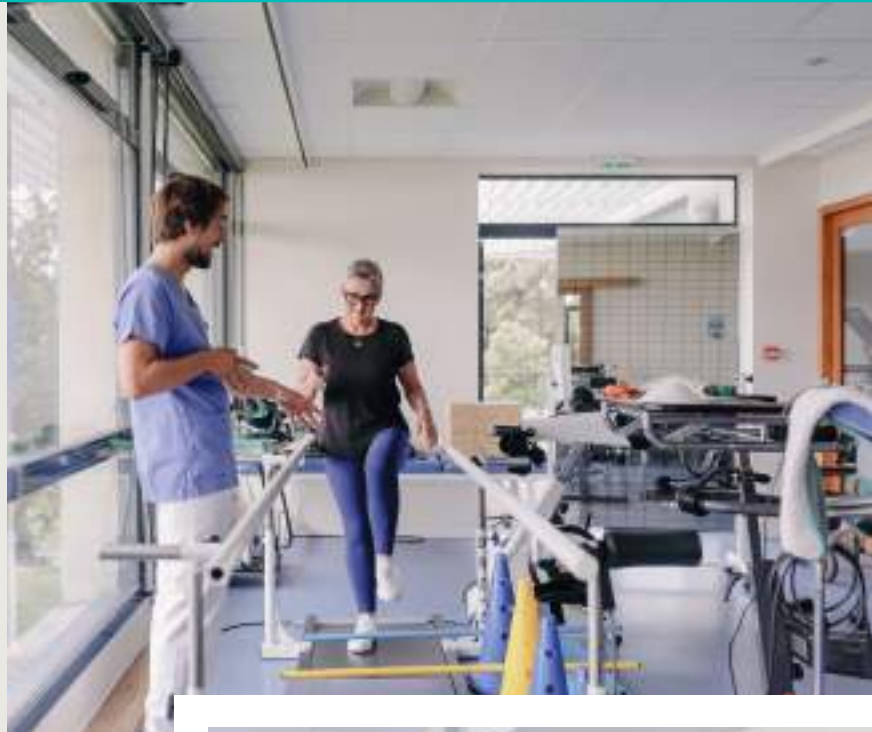
Des programmes personnalisés d'activités physiques adaptés ciblés sur certaines pathologies sont proposés notamment dans le **domaine SEP, AVC, polypathologie respiratoire, des troubles neuro-périnéaux, des lombalgies chroniques invalidantes, activités physiques adaptées...**

Un planning de vos activités vous sera communiqué au cours du séjour. Nous vous demandons de le respecter.

Pour des raisons de sécurité, lors de votre admission, vous devez remettre vos médicaments personnels à l'infirmière. Elle vous les rendra à votre sortie.

Nous vous fournissons pendant votre séjour le traitement médicamenteux. Il sera adapté à vos besoins.

Médecins et pharmaciens s'assurent de limiter le risque des interactions médicamenteuses et des effets indésirables existants.





SUIVI MÉDICAL AVEC BILAN D'ÉVOLUTION

- Exploration de la force musculaire respiratoire et périphérique
- Spirométrie
- Pléthysmographie
- Gazométrie
- Exploration fonctionnelle à l'exercice (VO^2 max)
- Bilan urodynamique
- Échographie musculaire et tendineuse
- Consultations médicales
- Injection de toxine botulique
- Remplissage de pompe à baclofène





LES SOINS DISPENSÉS

La prise en charge de la douleur

La douleur n'est pas une fatalité. Nous pouvons traiter la douleur si vous nous en parlez. **Nous mettrons en oeuvre toutes les thérapeutiques (médicaments et autres moyens) à notre disposition pour vous soulager**, même si nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de douleur.

Un CLUD* se réunit trois fois par an, au sein du Centre.

Les permissions de sortie

Compte tenu de la longueur du séjour au centre et de votre état de santé, des permissions de sortie peuvent être autorisées, après avis favorable de l'un des médecins du centre. Cette sortie sera de 24h. Dans tous les cas, les permissions de sortie ne peuvent excéder 48 heures et sont généralement sur la fin de semaine.

Lorsque la sortie est programmée avec l'équipe soignante, les heures de départ et de retour convenues sont à respecter. Au moment de votre départ, présentez-vous pour récupérer tous les éléments nécessaires pour votre absence (médicaments, matériel, prescription). Signalez votre retour à l'équipe.



* Comité de Lutte contre la Douleur

Les activités* du plateau technique spécialisé

* sur prescription médicale



*Si vous
êtes intéressé,
parlez-en durant
votre consultation*



EXOSQUELETTE

Dispositif robotisé porté sur le corps qui assiste ou amplifie les mouvements pour aider à la marche ou à la rééducation motrice.



SIMULATEUR DE CONDUITE

Outil thérapeutique qui permet d'évaluer et de réentraîner les capacités cognitives, visuelles et motrices nécessaires à la conduite, dans un environnement contrôlé.



BALNÉOTHÉRAPIE

Exercices thérapeutiques visant à soulager la douleur, améliorer la mobilité, renforcer les muscles et faciliter les mouvements grâce aux propriétés physiques de l'eau (flottaison, résistance, chaleur).



ISOCINÉTISME

Appareil permettant de mesurer la force développée par un muscle à vitesse constante, tout en assurant un mouvement contrôlé et sécurisé.



THÉRAPIE MIROIR

Donner l'illusion au cerveau de voir son membre lésé bouger.



RÉENTRAÎNEMENT À L'EFFORT

Programme progressif d'activités physiques adaptées visant à améliorer la condition physique, l'endurance et la capacité fonctionnelle d'un patient.



ARMÉO POWER

Dispositif de rééducation robotisé qui assiste et intensifie les mouvements du bras pour aider les patients à retrouver force, coordination et autonomie après une atteinte neurologique ou orthopédique.



ANALYSE DE LA MARCHÉ

Observation et mesure de la démarche pour repérer des anomalies et guide la rééducation.

Les activités* collectives et individuelles

* sur prescription médicale



MÉDIATION CANINE



MUSIC CARE



QI GONG



YOGA



HYPNOSE



RELAXATION



TROTTOIR
MANIPULATION
FAUTEUIL ROULANT



ACCOMPAGNEMENT
DIÉTÉTIQUE



SOPHROLOGIE



ATELIER
CONNAISSANCE
DE LA MALADIE



ATELIER ÉQUILIBRE
RELEVER DU SOL



ACCOMPAGNEMENT
PSYCHOLOGIQUE



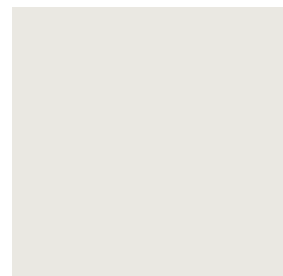
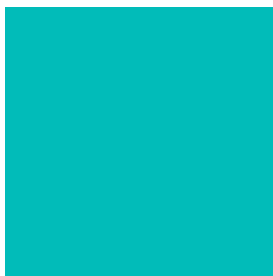
ATELIER
HYGIÈNE DE VIE



AUTO
RÉÉDUCATION

Les activités* physiques

* sur prescription médicale



- MARCHE ACTIVE
- ENCADRÉE
- DANSE
- PERCUSSION
- PIROGUE
- VOILE
- BASKET FAUTEUIL
- TENNIS FAUTEUIL
- BAIGNADE EN MER
- MARCHE NORDIQUE
- SORTIES VÉLOS
- HANDBIKE
- BADMINTON
- ZUMBA





Service social

Au cours de votre parcours de soins, le besoin d'accompagnement social est évalué de votre admission jusqu'à l'organisation de votre sortie (accès aux droits, aides à la vie quotidienne, questions liées à l'emploi,...) Une assistante sociale du centre peut donc intervenir à votre demande auprès de l'accueil, mais elle peut aussi prendre contact avec vous et/ou votre entourage, si un professionnel de l'équipe repère une difficulté dont la recherche de solutions relève de ses compétences. **L'assistante sociale est à votre écoute et peut vous informer, vous conseiller, vous orienter vers des partenaires, et si besoin, faire avec vous des démarches pour concrétiser votre projet de vie qui tend soit vers un retour à domicile, soit vers une entrée en établissement médico-social.**

Les consultations externes

Préalablement ou postérieurement à votre hospitalisation au sein du centre, vous pourrez bénéficier de consultations spécialisées.



L'équipe mobile

Créée en 2019, l'équipe mobile de réadaptation intervient à l'extérieur du centre, dans des situations où les difficultés rencontrées peuvent compromettre le retour ou le maintien à domicile.

Le Centre Richelieu dispose d'une Maison Sport Santé (MSS). **Son rôle est de promouvoir l'activité physique adaptée (APA) pour tous les Rochelais, en particulier pour les personnes atteintes de pathologies chroniques.** Elle informe, oriente et accompagne les usagers vers des pratiques sportives sécurisées et bénéfiques pour leur santé. Elle travaille en lien avec les professionnels de santé et les acteurs du sport (clubs ou associations sportives). La Maison Sport Santé évalue les besoins des bénéficiaires et propose des parcours individualisés. **Elle contribue également à la prévention et à l'éducation à la santé par l'activité physique.** Depuis 2025, elle met en oeuvre un programme d'éducation thérapeutique du patient pour les personnes adultes atteintes de polyopathologies chroniques.





FLASHEZ



VIDÉO
PRESTATIONS
HOTELIÈRES

LES PRESTATIONS HOTELIÈRES



Le service d'accueil

Le bureau d'accueil principal est ouvert de 8h15 à 17h30 du lundi au vendredi.

Chambres particulières

Notre centre dispose de chambres doubles et de chambres individuelles pour votre confort. La chambre individuelle fait l'objet d'une facturation complémentaire (*Tarifs en annexe*).

Vos repas

Tous les repas sont préparés sur place au sein de nos cuisines. Ils sont servis dans la salle à manger de votre service, mais ils peuvent être pris dans votre chambre si votre état de santé le justifie.

Les horaires de repas sont affichés à l'entrée de la salle à manger.

Les différents régimes sont prescrits par nos médecins sur raisons médicales. Un menu du jour vous est proposé. Vous avez la possibilité de changer celui-ci sur une borne parmi une carte de remplacement.

La télévision

Un poste de télévision est mis à votre disposition dans votre chambre.

L'ouverture des droits se fait à l'accueil. (tarifs en annexe)



Votre linge

Le centre propose un service de lavage et repassage du linge personnel.

(*Tarifs en annexe*)

Le téléphone

Votre chambre est équipée d'une ligne de téléphone. Vous pouvez en demander l'ouverture à l'accueil. (*Tarifs en annexe*)

Pour téléphoner à l'extérieur composer le 0 + N° de votre correspondant. Pour recevoir vos communications, vous pouvez demander un numéro de téléphone personnel à l'accueil.



La connexion WIFI

Vous avez la possibilité de vous connecter à un réseau WIFI public sous condition du versement de droits d'accès auprès de l'accueil.

(*Tarifs en annexe*)





En cas d'incendie

ALERTEZ, NE PANIQUEZ PAS, NOUS ARRIVONS.

Il n'est pas accepté par le centre d'apporter des appareils électriques autres que réveil, rasoir électrique, sèche-cheveux, ordinateur portable, tablette et téléphone mobile.



POUR VOTRE SÉCURITÉ

Il est interdit de fumer dans les locaux de l'établissement.



Les relations avec l'extérieur

Le courrier

Il est distribué chaque jour dans vos chambres. Vous pouvez remettre votre courrier timbré dans une boîte aux lettres à côté de l'accueil.

Un coiffeur intervient dans l'établissement une demi-journée par semaine. Veuillez prendre rendez-vous auprès de l'accueil.

Un podologue ou pédicure peut intervenir dans votre chambre. Veuillez-vous renseigner auprès de l'équipe soignante.

Les visites

Elles sont conseillées **de 14h à 18h** mais peuvent avoir lieu à d'autres horaires sur accord de l'équipe soignante.

Votre famille et vos proches peuvent prendre leurs repas (*Tarifs en annexe*) en votre compagnie en s'inscrivant 24 heures à l'avance auprès de l'infirmière de l'unité de soins et sous réserve de places disponibles (privilégier le déjeuner de week-end).

Accès nocturne à l'établissement

Par mesure de sécurité, le portail du centre est fermé à partir de 21h45. L'ouverture se fait par l'infirmière de nuit via l'interphone.

Hébergement des proches

Dans certaines conditions, un lit accompagnant payant (*Tarifs en annexe*) peut être mis à la disposition de vos proches, après accord du cadre de santé de l'unité de soins. Cette facilité ne peut être qu'exceptionnelle et limitée dans le temps.

Stationnement

Le code de la route est strictement applicable dans le parc du centre. Nous vous demandons de rouler lentement par mesure de sécurité. Nous vous demandons de respecter les emplacements réservés ou interdits sous peine d'enlèvement de votre véhicule.

Culte

Des ministres des cultes des différentes confessions peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir. Une liste est à votre disposition à l'accueil.

Le dépôt d'argent et de valeurs

Pour assurer la sécurité de vos biens, nous vous conseillons de ne pas conserver avec vous des objets de valeur, bijoux, sommes d'argent ou cartes bancaires.

Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Vous pouvez déposer vos biens de valeur auprès de l'accueil. Ils seront placés dans le coffre-fort de l'établissement. Pour ce faire, l'hôtesse d'accueil est à votre disposition pour vous expliquer les modalités de dépôt et de retrait.





VOS DEVOIRS ET OBLIGATIONS PENDANT VOTRE SÉJOUR

Au début de votre séjour, vous signerez un engagement réciproque afin de favoriser une alliance thérapeutique solide entre vous et l'équipe soignante en clarifiant les droits, les devoirs et les attentes de chacun. Cet engagement vise à optimiser la rééducation en impliquant activement le patient dans son parcours de soins.

L'hygiène des locaux

Les plantes en pots et les fleurs coupées sont interdites dans les chambres pour éviter la propagation d'infections. De même, les animaux sont interdits dans l'ensemble des locaux, à l'exception des chiens visiteurs pour les séances de médiation animale.

Il est également interdit d'apporter ou de vous faire livrer des repas et/ou denrées périssables.

Enfin, nous essayons de mettre à votre disposition des locaux et des espaces verts propres et entretenus. Merci de nous aider à maintenir ce niveau de qualité en respectant ce travail.

Mettez les déchets dans les poubelles prévues à cet effet.

L'hygiène corporelle

Pour éviter d'incommoder les autres patients et les visiteurs, toute personne est tenue d'observer une bonne hygiène corporelle.

Nous vous rappelons aussi qu'un lavage régulier des mains permet d'éviter les risques de contamination. Vous pouvez utiliser les distributeurs de solutions hydro-alcooliques à disposition dans vos chambres.

L'alcool, la drogue, le tabac

Alcool et drogues sont interdits. Toute consommation d'alcool ou drogues entraînera une exclusion du centre.

Il est interdit de fumer au sein du centre. A l'extérieur des bâtiments, il n'est toléré qu'un seul espace fumeur (espace contigu à l'accueil principal).

La liberté d'aller et venir

Sauf exception validée en équipe, vous devez être présents aux horaires de rééducation, de distribution des traitements et de repas. Les patients ont la liberté d'aller et venir au sein du centre. Cependant, pour des raisons de sécurité, la circulation dans certains espaces est interdite ou réglementée. Ceux-ci sont explicitement signalés. Des mesures individuelles spécifiques peuvent être mises en place en cas de nécessité par votre médecin.

Attention, l'accès aux plateaux techniques de rééducation n'est autorisé qu'aux patients aux horaires prévus pour leurs soins et en présence des soignants (interdiction d'accès pour les visiteurs).

Le respect des personnes et des professionnels du centre

Le respect et la considération sont des règles fortes de la vie en collectivité. La direction du centre est intransigeante sur ce savoir-être des professionnels de santé. Elle demande la même exigence de la part des patients et proches sous peine d'exclusion du centre.

L'usage de téléphone portable

Il est expressément demandé d'éteindre son téléphone portable au cours des actes et soins dispensés. Il est interdit de téléphoner dans les espaces collectifs (hall d'accueil, salle de restaurant, gymnase...) et de prendre des photos.

** Équipe Opérationnelle d'Hygiène*

LES ACTIONS ÉCORESPONSABLES

Responsabilité Sociétal des Organisations



FLASHEZ



VIDÉO
RÉDUIRE NOTRE
EMPREINTE

Ce bilan permet d'établir un plan de décarbonation avec l'objectif global pour la Croix-Rouge française "Agir sans nuire, pour ne pas aggraver les causes dont nous prenons en charge les conséquences."

En 2023, le Centre Richelieu a évalué ses émissions de gaz à effet de serre avec Act4transition mandaté par le siège de la Croix-Rouge française, c'est le bilan carbone.

FLASHEZ



VIDÉO
BILAN CARBONE

Mesurer son empreinte carbone personnelle c'est facile !
Connaissez-vous votre empreinte climat ?

FLASHEZ



VIDÉO
VOTRE EMPREINTE
CLIMAT

CE QUI EST FAIT POUR VOUS AU CENTRE RICHELIEU



Transport

4 véhicules sur 5 sont électriques ou hybrides. Les rééducateurs pourront vous initier à l'usage d'un transport adapté : tricycle,...



Médicaments et dispositifs médicaux

Des alternatives aux médicaments peuvent vous être proposées : froid, chaud, musique, aromathérapie, hypnose,...

Les balades et rencontres font aussi du bien au corps et à l'esprit. Profitez du parc et des tiers lieux.



Restauration

Nous augmentons progressivement la part des protéines végétales dans nos menus équilibrés. Nos recettes sont élaborées sur place.



Energie

Une partie de notre eau est chauffée grâce aux panneaux solaires ou par des chaudières à condensation.

-32%

de consommation
énergétique.

Entre 2013 et 2023



COMMENT NOUS AIDER À DIMINUER L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DU CENTRE ?



- Invitez vos proches à venir à pied, à vélo, en transport en commun ou en covoiturage,...
- Limitez vos déplacements en voiture ou ambulance au strict nécessaire.



- Si un repas ne vous plaît pas, vous pouvez choisir un menu de remplacement sur les bornes.
- Si vous avez des suggestions de recettes végétariennes : restaurantrichelieu@croix-rouge.fr



- Prenez soin du matériel qui vous est confié : fauteuils, atèles, matériel adapté,... ils pourront servir à un autre patient ensuite !
- Échangez avec l'équipe soignante sur vos prescriptions.



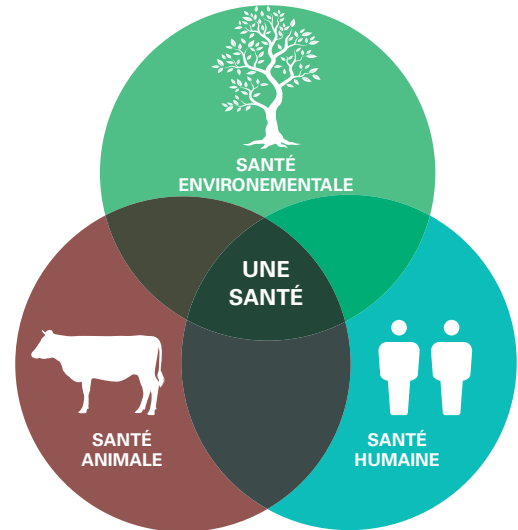
- Éteindre / débrancher les équipements non utilisés : télévisions, lumières, ventilateurs, chargeurs,...
- Éteindre le radiateur quand vous ouvrez les fenêtres.
- Signalez toute fuite ou dysfonctionnement à l'équipe soignante.

LE CONCEPT « UNE SANTÉ », VOUS CONNAISSEZ ?

Si vous souhaitez échanger sur le sujet, proposez un moment d'échange en tiers lieux* !

tiers-lieux.richelieu@croix-rouge.fr

*Au nombre de 3, les tiers lieux sont des endroits ouverts à tous pour créer du lien et des idées, partager et découvrir.



FOCUS SUR LES AÉROSOLS?



peut avoir une empreinte carbone comparable à un trajet en voiture de

170 km

En fonction de votre état de santé, un inhalateur plus écologique peut vous être proposé. Parlez en avec votre médecin du Centre Richelieu.

L'INCLUSION ET L'EXPÉRIENCE PATIENT AU CENTRE RICHELIEU



Au cours de votre séjour, vous pourrez profiter des tiers lieux sur chaque unité.

Zone de rencontre et d'échange, ce sont aussi des lieux de coopération où la casquette patient - soignant peut être retirée. Vous êtes invités à participer aux moments formels et informels, à exprimer votre ressenti lors des rencontres avec les cadres, la qualité, la cuisine, la direction,...

Ce sont des moments privilégiés pour écouter votre expérience et chercher à nous améliorer.

Vous pourrez aussi vous « échapper » avec les blouses roses présentes tous les dimanches au tiers lieux de neurologie.

Nous vous invitons à vous approprier le(s) lieu(x) pour organiser / créer des moments de partage. Cela peut concerner une passion, un savoir, un loisir,...

**NOUS SOMMES CURIEUX DE
VOS IDÉES ET LÀ POUR VOUS AIDER À LES RÉALISER.**

tiers-lieux.richelieu@croix-rouge.fr



Les représentants des usagers participent à la commission des usagers chaque trimestre.

Voici leurs missions principales :

- Examiner l'origine et les motifs de plaintes ou réclamation et les suites apportées, organiser la médiation entre l'utilisateur et l'établissement
- Exploiter les enquêtes de satisfaction des usagers, les événements indésirables précurseurs, associés aux soins et graves
- Regarder les demandes d'accès au dossier médical et les délais dans lesquels l'établissement y a satisfait
- Emettre des avis pour alimenter le plan d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et suit l'état d'avancement

Vous souhaitez échanger avec un représentant des usagers ?

Vous pouvez adresser un courrier à :

Responsable de la relation avec les usagers
37 rue Philippe Vincent - 17028 LA ROCHELLE Cedex 1

ou en contactant par mail l'un des représentants des usagers du Centre Richelieu. Leur mail sont sur les tableaux d'affichage.



CENTRE D'ART AU CENTRE RICHELIEU



Le Centre Richelieu accueille en résidence des artistes en moyenne tous les mois issus de toutes disciplines (peinture, musique, photographie, écriture, arts vivants...).

Leur mission : co-créer avec des patients et les professionnels des oeuvres originales, réalisées au sein même de l'établissement. Ces oeuvres, exposées progressivement dans les différents espaces du centre, forment une collection vivante, accessible à tous patients, professionnels et visiteurs extérieurs. Ces typologies d'intervention et de présences varient en fonction des disciplines et des personnalités des artistes : ateliers de pratiques partagées, récolte de témoignages, organisation de temps de convivialité (banquet, diffusion de films)...

Initié par l'artiste Mohamed El Khatib et en partenariat avec la Coursive, ce projet artistique s'intègre pleinement au parcours de soins. **Il offre à chaque participant, quels que soient ses capacités ou ses difficultés l'opportunité de s'exprimer, de créer et de collaborer dans un cadre valorisant.** L'art devient ainsi un levier de rééducation globale physique, psychologique et sociale et contribue à améliorer la qualité de vie dans l'établissement.

Le centre d'art est également un lieu de rencontres et d'échanges. Il implique activement les patients, les soignants, les professionnels et les artistes dans une démarche commune, où chacun peut partager ses compétences, sa créativité, et son regard.

Au-delà de la création d'oeuvres, c'est tout un projet d'ouverture, d'autonomisation et de changement de regard sur le handicap qui est à l'oeuvre. En croisant les univers du soin et de l'art, cette initiative invite aussi à revisiter les pratiques professionnelles. Elle valorise les parcours de tous ceux qui font vivre l'établissement, en tissant des liens durables entre art, soin et quotidien.



VOTRE SORTIE DU CENTRE RICHELIEU



Les frais d'hospitalisation

La durée de votre prise en charge varie selon votre état de santé. Elle peut aller d'un jour à plusieurs mois.

Une fiche des tarifs expliquant les différentes situations est jointe au livret

d'accueil. N'oubliez pas de passer au bureau d'accueil pour régler votre facture de sortie et retirer vos dépôts de valeurs.

Les documents médicaux et modalités de sortie

Votre date de départ sera fixée par votre médecin référent dans l'établissement.

Si nécessaire, notre service social vous aidera à organiser votre retour à domicile.

Plusieurs documents vous seront remis tels qu'ordonnances de médicaments, prescriptions de matériel, kinésithérapie ou soins infirmiers...

Un compte rendu médical sera adressé à votre médecin traitant par courrier et envoyé dans votre espace santé si vous nous y avez autorisé.

Le transport

Pour votre retour, et si votre état de santé le justifie (décision du médecin),

vous pouvez faire commander le véhicule sanitaire de votre choix auprès de la secrétaire médicale.

Si vous le souhaitez, l'hôtesse de l'accueil peut vous informer sur les différents transports existants.

Votre avis

Lors de votre passage au Centre Richelieu les professionnels de l'établissement vous proposeront de recueillir votre adresse mail. Un questionnaire informatisé vous sera envoyé quelques jours après votre séjour. En moins de 10 minutes, vous pourrez donner votre avis sur : votre accueil dans l'établissement, votre prise en charge (information, délais d'attente, respect de l'intimité/confidentialité, gestion de la douleur,...), votre chambre et vos repas, l'organisation de votre sortie.

Une fois par an, un score global de satisfaction sera calculé pour chaque établissement et sera publié sur le site Scope Santé. Ces résultats font partie des indicateurs nationaux que chaque établissement a obligation de suivre.

Cette enquête ne remplace pas le remplissage du questionnaire de sortie à la fin de votre séjour.



FLASHEZ



VIDÉO
VOTRE DÉPART



AIDEZ-NOUS À VOUS SATISFAIRE

Nous vous remercions de bien vouloir remplir, à l'issue de votre séjour, le questionnaire de sortie remis la semaine de votre départ.

Vos réponses sont anonymes. La prise en compte de vos remarques nous aidera à progresser dans l'amélioration de la qualité de nos prestations.

FLASHEZ



VIDÉO
FAIRE UN DON

VOS DROITS DE PATIENT



ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Un dossier médical et de soins est constitué au sein de l'établissement pour assurer la continuité des soins pluridisciplinaires. Votre dossier est conservé 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou dernière consultation externe.

Vous avez accès aux informations contenues dans ce dossier. Pour accéder à celui-ci, vous devez en faire la demande par écrit au Directeur sur un formulaire et selon une procédure que la secrétaire médicale vous communiquera.

DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades donne la possibilité à toute personne majeure de désigner par écrit une personne de confiance qui sera informée et consultée sur votre santé par les médecins de l'établissement ou votre médecin traitant, au cas où votre état de santé ne vous permettrait pas d'exprimer votre volonté.

La personne de confiance peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. La désignation de la personne de confiance s'effectue grâce à un formulaire. Si nous ne vous l'avons pas donné, n'hésitez pas à le demander à l'infirmière.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Selon la loi du 2 février 2016, toute personne accueillie peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives anticipées indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie, concernant les

conditions de la limitation ou l'arrêt de traitement. Elles sont révocables à tout moment.

Ces directives s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement la concernant sauf exception d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation ou lorsqu'elles sont inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Ces directives sont conservées dans le dossier médical de la personne. Elles peuvent également être conservées par leur auteur ou confiées par celui-ci à la personne de confiance ou, à défaut, à un membre de sa famille ou à un proche.

DROIT DE RECTIFICATION DES INFORMATIONS NOMINATIVES VOUS CONCERNANT

La réglementation relative aux données personnelles a évolué depuis le 25 mai 2018. Le nouveau Règlement Général sur la Protection des Données personnelles a pour vocation de mieux protéger vos données. Nous vous informons que les informations recueillies sont nécessaires à la gestion de votre dossier médical. Elles font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées exclusivement au Centre Richelieu. Conformément à la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de transmission de vos données. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, pour ce faire il vous suffit, en justifiant de

vos données, de vous adresser au Directeur d'établissement par voie postale.

Flashez le QR code pour accéder au signalement en ligne.



PRÉSENTATION DES OUTILS NUMÉRIQUES DE SANTÉ

Dans le cadre de la modernisation du parcours de soins, notre établissement utilise plusieurs outils numériques destinés à faciliter le suivi médical et à renforcer la sécurité des échanges d'informations de santé.

Le Dossier Médical Partagé (DMP) permet à chaque patient de conserver, en toute sécurité, l'ensemble de ses documents médicaux (comptes rendus, résultats d'examens, ordonnances). Il peut être consulté par les professionnels de santé autorisés, garantissant ainsi une meilleure coordination des soins.

La messagerie sécurisée de santé (comme MSSanté) permet aux professionnels de santé d'échanger des informations médicales de manière confidentielle et sécurisée, conformément aux exigences du RGPD.

INFORMATIONS PRATIQUES POUR ACCÉDER À CES SERVICES

Pour bénéficier de ces outils, vous pouvez créer ou accéder à votre compte sur <https://www.monespacesante.fr> à l'aide de votre carte Vitale. En cas de besoin, notre équipe se tient à votre disposition pour vous accompagner dans cette démarche.

CONFIDENTIALITÉ ET DROITS NUMÉRIQUES

L'ensemble des outils numériques utilisés dans l'établissement respecte des normes strictes de sécurité et de confidentialité. Vos données de santé sont protégées, hébergées sur des serveurs agréés, et accessibles uniquement par les professionnels habilités.

En tant que patient, vous disposez de droits numériques : vous pouvez consulter, télécharger, partager ou masquer tout document présent dans votre DMP ou votre espace santé. Vous avez également la possibilité de gérer les accès des professionnels à vos données, et de retirer votre consentement à tout moment. Nous vous encourageons à vous approprier ces outils conçus pour renforcer votre autonomie, améliorer la qualité de votre suivi médical et garantir un parcours de soins plus fluide et transparent.



DROIT DE RÉCLAMATION

Il peut arriver que vous ayez des griefs à exprimer. Nous vous conseillons, dans un premier temps, de vous adresser oralement aux responsables des services concernés.

Si cette démarche n'a pas abouti, vous pouvez adresser un courrier

au Directeur. Il vous répondra dans les meilleurs délais. Si nécessaire, il saisira le Médiateur de l'établissement. Dans tous les cas, la Commission des Usagers (CDU) aura connaissance de votre réclamation ou plainte et formulera des recommandations.

DROIT À L'INFORMATION ET AU CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Une information loyale et accessible doit être donnée par chaque professionnel dans son domaine de compétences et dans le respect des règles professionnelles qui lui sont applicables. Cette information peut porter sur les soins, les frais engagés ou sur les événements indésirables qui se seraient éventuellement produits au cours de la prise en charge. Par ailleurs, le patient doit pouvoir exprimer son consentement avant la réalisation de tout acte médical. Ce consentement doit être libre et éclairé, notamment par l'information donnée en amont par les professionnels.

LE DON D'ORGANES

Le don d'organes demeure l'acte premier, créateur d'une chaîne de vie et d'espoir du prélèvement à la greffe. Vous êtes favorable au don, parlez-en à vos proches, écrivez-le ou demandez une carte de donneur.

Vous êtes opposé au don, dites-le à votre famille et inscrivez-vous sur le registre national des refus conservé à l'Agence de Biomédecine.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La commission des usagers (CDU) permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en oeuvre des mesures contribuant à améliorer votre accueil et celui de vos proches, ainsi que votre prise en charge. Elle doit en outre veiller au respect de vos droits.

Vous trouverez sa composition et les coordonnées de ses membres sur les tableaux d'affichage du centre.

LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Nos équipes participent activement à la lutte contre les infections associées aux soins. Vous pouvez consulter les résultats obtenus de nos actions sur le site : www.scopesante.fr

LA DÉMARCHÉ QUALITÉ

Le centre Richelieu est inscrit dans la démarche qualité des établissements hospitaliers. A ce titre, le centre est certifié haute qualité des soins par la Haute Autorité de Santé.

De plus, nous évaluons la satisfaction de nos patients et mettons régulièrement en oeuvre des actions d'amélioration continue du service rendu. Retrouvez nos résultats et actions dans les tableaux d'affichage et sur scope santé.



LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Les patients, les professionnels et les bénévoles doivent être respectés quelles que soient leurs différences : genre, état de santé, couleur de peau, origine sociale, orientation sexuelle, religion, âge ...

Au centre Richelieu nous accueillons des patients avec des formes de maladies très variées.

Vous voulez lutter avec nous contre toute forme de discrimination ?

Nous vous encourageons à prendre conscience de vos stéréotypes pour mettre vos jugements de côté, à considérer les autres comme vos égaux. N'hésitez pas à parler des discriminations autour de vous.

En cas de violence, le centre Richelieu déposera plainte.

Centre Richelieu Croix-Rouge française

37 rue Philippe Vincent
17028 LA ROCHELLE cedex 1

Tél. 05 46 43 12 05

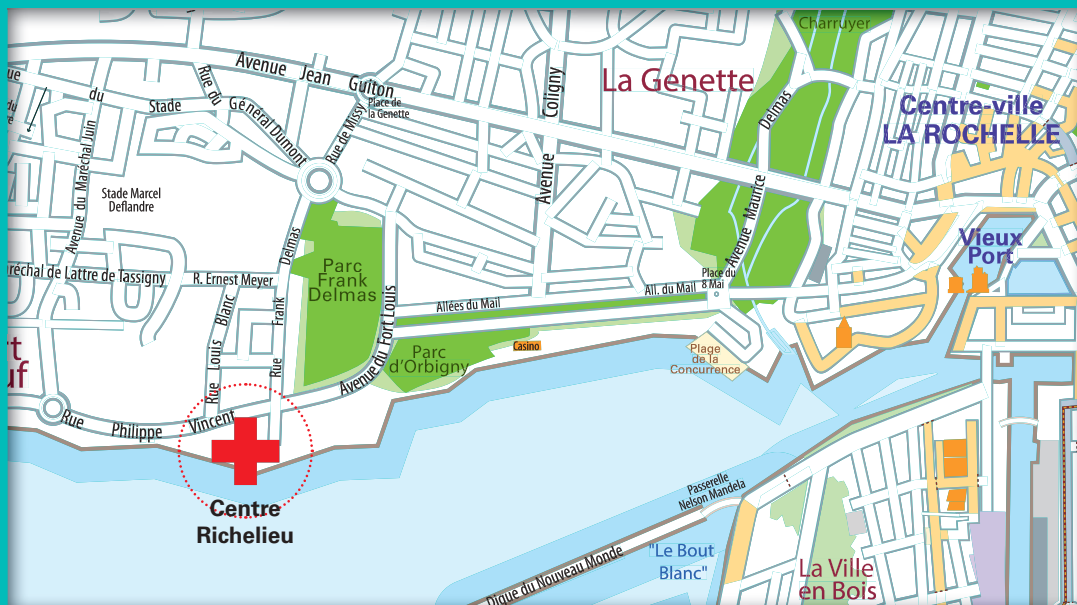
www.centre-richelieu.fr



CROIX-ROUGE FRANÇAISE

SOINS MÉDICAUX & RÉADAPTATION

Richelieu



BUS



En venant du centre-ville :

- ▶ Prendre la ligne de **bus YELO N°6**
- ▶ Direction **Lagord / Lycée Vieljeux**
- ▶ Descendre à l'**arrêt Philippe Vincent ou La Corniche**