

Centre Médical  
**Annie Enia**  
Cambo



**Pays Basque**

le livret d'accueil est accessible sur le site internet : [www.centre-medical-annie-enia.fr](http://www.centre-medical-annie-enia.fr)

# Annie Enia

## votre étape santé au cœur du Pays Basque

### **Bienvenue à Cambo.**

A quelques minutes seulement de Bayonne en voiture,  
posé aux pieds des collines qui vallonnent le Pays Basque,

**Cambo-les-Bains**  
conjugue tous les  
agrément d'une ville  
où il fait bon vivre  
et séjourner.



A proximité immédiate  
du centre-ville,  
de ses commerces et services,  
votre Centre Médical Annie Enia  
vous accueille au calme  
d'un quartier protégé,  
aux portes de la nature  
environnante.

# Annie Enia accueil et confort de qualité



Posé au cœur d'un parc ombragé centenaire, le Centre Médical Annie Enia apporte un soin tout particulier à la **qualité de votre accueil** et aux conditions de votre séjour.



Chambres bénéficiant d'un confort moderne dont chambres particulières (avec supplément), espaces salon et détente à la décoration chaleureuse, salle à manger conviviale et cuisine familiale adaptée à votre état de santé,

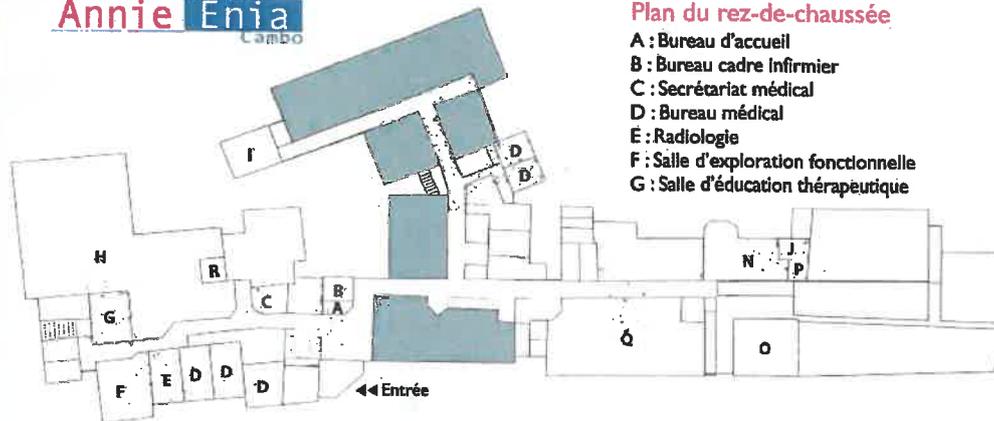
**Annie Enia vous offre un cadre de vie agréable.**

Tout au long de votre hospitalisation, vous êtes pris en charge et entouré par **une équipe pluridisciplinaire compétente, à votre écoute et à votre disposition** pour faciliter votre séjour et le rendre le plus agréable possible.



**pluridisciplinaire compétente, à votre écoute et à votre disposition** pour faciliter votre séjour et le rendre le plus agréable possible.

Centre Médical  
**Annie Enia**  
Lambo



### Plan du rez-de-chaussée

- A : Bureau d'accueil
- B : Bureau cadre Infirmier
- C : Secrétariat médical
- D : Bureau médical
- E : Radiologie
- F : Salle d'exploration fonctionnelle
- G : Salle d'éducation thérapeutique

Votre Centre Médical Annie Enia est lié avec l'Agence Régionale d'Hospitalisation d'Aquitaine dans le cadre d'un contrat d'objectifs et de moyens.

- H : Kinésithérapie
- I : Salon
- J : Bureau psychologue
- N : Salle de détente
- O : Salle à manger
- P : Bureau assistante sociale
- Q : Bureaux administratifs
- R : Diététicienne
- : Chambres

## Le Centre médical Annie Enia est autorisé à exercer l'activité de :

- Soins de suite et de réadaptation
- **Prise en charge spécialisée des affections respiratoires :**  
(en hospitalisation complète ou en hospitalisation à temps partiel).

Votre Centre Médical Annie Enia est doté **d'un plateau technique moderne et performant**, qui garantit les conditions d'une bonne rééducation ainsi qu'une prise en charge globale optimisée.



- **Prise en charge des affections oncologiques**  
Prise en charge globale intermédiaire entre les soins aigus et le suivi ambulatoire dans la filière des soins oncologiques et prépare le retour dans le lieu de vie.
- **Lits identifiés en soins palliatifs :**  
Soins actifs associés aux traitements spécifiques d'une maladie grave.  
Objectifs : préserver l'autonomie et la qualité de vie, soulager les douleurs physiques et morales pouvant perturber la vie quotidienne.
- **Médecine : USP**  
Soins actifs de la personne nécessitant des soins de confort et d'accompagnement par une équipe pluridisciplinaire.  
Celle-ci assure l'accompagnement du patient, de sa famille et de ses proches.

# Centre Médical Annie Enia Cambo

## Annie Enia, proche de vous et facile d'accès

- **En voiture :**  
par l'A63 depuis Bordeaux  
par l'A64 depuis Toulouse, Lourdes, Tarbes et Pau  
par la route départementale 932 depuis Bayonne (20 km).
- **Par le train :**  
gares SNCF de Bayonne  
et de Biarritz.
- **Par l'avion :**  
aéroport de Biarritz.

Nous vous invitons à  
communiquer le jour et  
l'heure de votre arrivée  
au secrétariat  
d'Annie Enia,  
afin que le chauffeur  
du centre puisse vous  
accueillir à la gare ou à  
l'aéroport.



**MEDICAMBO**



19, rue de la Bergerie - 64250 Cambo-les-Bains  
Tél. 05 59 29 37 00  
Fax 05 59 29 34 18 - Fax médical 05 59 29 37 97  
e-mail : annie-enia@orange.fr - Site internet : www.centre-medical-annie-enia.fr

## 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 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 :

[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.

# Votre arrivée • votre départ

Centre Médical  
**Annie Enia**  
Cambod

## ADMISSION

Toute demande d'admission doit être accompagnée d'un dossier médical complet au vu duquel l'équipe médicale, après concertation, donne son accord de principe et propose votre orientation au sein de l'établissement.

**Le jour de l'admission, vous devez vous munir :**

- d'une pièce d'identité
- de votre carte d'assuré social en cours de validité,
- de votre carte d'assurance complémentaire ou de mutuelle ou bien d'une attestation de prise en charge CMU,
- de votre dossier médical, comportant radios, compte-rendu médical, résultats d'analyse.
- d'un bilan ou compte-rendu de votre cardiologue si vous devez être admis en rééducation des affections respiratoires
- de votre matériel de ventilation utilisé à votre domicile (VNI, CiPAP) si concerné.

**Vous devez prévoir que vous aurez à régler :**

- le montant du forfait journalier et/ou du ticket modérateur, si vous ne pouvez attester d'une prise en charge par un organisme de tiers payant,
- éventuellement le supplément pour chambre particulière tout confort (si celui-ci n'est pas pris en charge par la mutuelle),
- la location télévision, vos consommations de téléphone et de connexion internet par wifi
- les éventuels frais d'accompagnant

## VOTRE ARRIVÉE

L'équipe soignante vous accueille et vous aide à vous installer, vous explique le fonctionnement de l'équipement de votre chambre, vous informe sur la fonction et sur l'identité de l'équipe soignante.

Le cadre de santé reste à votre disposition tout au long de votre séjour.

Vous aurez la visite **du personnel administratif** qui effectue avec vous toutes les formalités >

d'admission, il vous informe du fonctionnement général de l'établissement et répond à vos différentes interrogations. A votre demande, il vous donne l'accès à la télévision et/ou vous ouvre une ligne téléphonique personnelle et/ou vous ouvre une connexion internet par wifi. Si vous ne souhaitez pas que votre présence soit divulguée, signalez-le lui ; le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat.

L'équipe médicale vous examine, prend connaissance de votre dossier et met en place votre traitement en collaboration avec l'infirmière.

Vous avez la possibilité de désigner, pour la durée de l'hospitalisation, une **personne de confiance** pouvant vous assister dans vos démarches et vos entretiens médicaux.

## VOTRE DÉPART

La date de votre sortie est fixée par le médecin du Centre.

Le bureau d'accueil se charge, si nécessaire, d'organiser votre retour.

Le transport peut être pris en charge sur justification médicale et sous certaines conditions.

En cas de sortie non autorisée, vous devrez signer une fiche de sortie contre avis médical dégageant l'établissement de toute responsabilité.

**La veille de votre sortie :**

Le personnel administratif vous remet les factures dues et s'assure que toutes les formalités ont été accomplies.

**Le jour de votre départ :**

Les départs se font avant 10 heures.

Déposez à l'accueil la télécommande, les clés de votre chambre et le questionnaire de satisfaction.

**Il vous sera remis :**

- votre lettre de liaison,
- votre ordonnance,
- les documents à emporter,
- votre bulletin de situation,
- éventuellement un bon de transport.

Un compte-rendu de votre séjour sera adressé à votre médecin.

## Prise en charge spécialisée des affections respiratoires

**Le suivi médical est assuré en permanence par une équipe de médecins.**

En cas de besoin, des médecins de toutes spécialités sont attachés au Centre Annie Enia. A l'entrée, un bilan de vos capacités respiratoires est fait dans l'établissement, à l'aide d'un **plateau technique spécifique** comprenant :

- radiographie,
- spiromètres, pléthysmographe,
- gazomètre,
- oxymètres,
- électrocardiogrammes,
- test d'aptitude musculaire à l'effort.

En fonction des résultats, un projet thérapeutique personnalisé est établi par l'équipe médicale et l'équipe pluridisciplinaire, en accord avec vous. Ce projet comprend un programme de rééducation respiratoire et de réentraînement à l'effort ainsi qu'un programme d'éducation thérapeutique.

Nous vous proposons des activités adaptées à votre état dans le but **d'améliorer votre état respiratoire et votre capacité à l'effort physique** :

- vous ferez de la **kinésithérapie respiratoire** dans une salle équipée ou dans votre chambre si votre état le nécessite.
- les patients équipés de VNI doivent apporter leur matériel.
- un **réentraînement à l'effort** personnalisé après test de marche ou test d'aptitude à l'exercice musculaire, spirométrie ou pléthysmographie.
- auparavant **une préparation peut être nécessaire** (rééducation à la marche, gymnastique individuelle) en chambre puis en salle.
- des séances de **gymnastique** en salle par petits groupes selon le niveau de chacun sont organisées.
- des **marches à l'extérieur** (parcours rééducatifs hors établissement adaptés à votre niveau) sous surveillance de l'éducateur en activités physiques adaptées ou d'un kinésithérapeute ont lieu plusieurs fois par semaine.
- des **séances d'éducation thérapeutique** (différents ateliers sont proposés)
- enfin, tout le personnel (médecins, kinésithérapeutes, éducateurs en activités physiques adaptées, infirmiers, aide-soignants, psychologue, diététicienne, assistance sociale) est à votre écoute et participe à votre **information** en hygiène de vie, à votre **éducation respiratoire**, afin de vous aider à **adapter votre mode de vie à votre état de santé**.  
Il peut également, si besoin, vous accompagner dans votre sevrage tabagique.

**La surveillance médicale est assurée 24h sur 24**  
par l'équipe médicale

**L'équipe pluridisciplinaire comprend :**

- un cadre de santé
- une infirmière coordinatrice des services de soins
- un service d'infirmiers  
et d'aides-soignants assurant la permanence des soins 24h sur 24,
- une équipe de rééducation intervenant en salle ou en chambre,  
(kinésithérapeutes, éducateurs en activités physiques adaptées),
- un pharmacien
- une préparatrice en pharmacie.
- une psychologue
- une diététicienne
- une psychomotricienne
- une orthophoniste

**Une assistante sociale** attachée à l'établissement s'efforce d'apporter à chacun l'aide sociale dont il peut avoir besoin.

Elle organise, si nécessaire, en collaboration avec l'équipe médicale, le cadre de santé, le service administratif et l'entourage, la préparation de votre sortie et de votre réinsertion (services de soins à domicile, structure d'accueil, organismes divers...).



## **LES CHAMBRES**

L'établissement dispose, pour ce service, essentiellement de chambres particulières

Si vous souhaitez être hospitalisé dans une chambre particulière, vous devez en faire la demande expresse. Nous vous donnerons satisfaction dans la mesure de nos disponibilités.

Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvre pas cette prestation, vous aurez à en acquitter le montant.

**Chaque chambre est équipée :**

- de fluides médicaux,
- d'un système d'appel d'infirmière,
- d'une prise de télévision (poste de télévision mis à disposition moyennant redevance),
- d'un poste téléphonique doté d'un numéro d'appel direct,
- d'une connexion internet par wifi moyennant redevance.

## Unité de soins palliatifs

**Le suivi médical est assuré en permanence par une équipe composée** de médecins spécialisés.

**Une psychologue** est à l'écoute des patients et des familles.

**L'équipe soignante** (infirmiers, aides-soignants, kinésithérapeutes, psychomotricienne) est aussi sensibilisée au traitement de la douleur et assure un accompagnement personnalisé.

L'objectif est d'assurer un **confort de vie et une autonomie optimisés** (soins de nursing, massages antalgiques, séances de marche...).

Toute l'équipe est disponible et à l'écoute des familles.

Toutes **les chambres bénéficient d'un confort adapté** (lits médicalisés électriques, salles de bains ergonomiques, volet roulant électrique...).

**Une équipe de bénévoles** vient compléter, à la demande, l'équipe soignante pour assurer un **accompagnement du patient et de ses proches**.

**Ce service dispose de matériels spécifiques :**

- un espace hygiène avec baignoire à ultrasons, chariot-douche...
- un équipement médical anti-douleur (appareils pour l'analgésie contrôlée, appareil d'électrothérapie...),
- lève-malades.

Un salon d'accueil avec une kitchenette est à la disposition des familles.

## LES CHAMBRES

L'établissement dispose, pour ce service, de :

- USP : 3 chambres individuelles avec sanitaires communs, 12 chambres particulières avec supplément
- LISP : 1 chambre individuelle avec sanitaires communs, 2 chambres particulières avec supplément.

Si vous souhaitez être hospitalisé dans une chambre particulière, vous devez en faire la demande expresse. Nous vous donnerons satisfaction dans la mesure de nos disponibilités. Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvre pas cette prestation, vous aurez à en acquitter le montant.

**Chaque chambre est équipée :**

- de fluides médicaux,
- d'un système d'appel d'infirmière,
- d'une prise de télévision (poste de télévision mis à disposition moyennant redevance),
- d'un poste téléphonique doté d'un numéro d'appel direct.
- d'une connexion internet par wifi moyennant redevance.

**La surveillance médicale** est assurée 24h sur 24 par l'équipe médicale.

### **L'équipe pluridisciplinaire**

- un cadre de santé
- une infirmière coordinatrice des services de soins
- un service d'infirmiers et d'aides-soignants assurant la permanence des soins 24h sur 24,
- une équipe de rééducation intervenant en salle ou en chambre, (kinésithérapeutes, éducateurs en activités physiques adaptées),
- un pharmacien
- une préparatrice en pharmacie.
- une psychologue
- une diététicienne
- une psychomotricienne
- une socio esthéticienne
- une orthophoniste

**Une assistante sociale** attachée à l'établissement s'efforce d'apporter à chacun l'aide sociale dont il peut avoir besoin.

Elle organise, si nécessaire, en collaboration avec l'équipe médicale, le cadre de santé, le service administratif et l'entourage, la préparation de votre sortie et de votre réinsertion (services de soins à domicile, structure d'accueil, organismes divers...).



### **Accompagnement des patients et des proches**

Le Centre Médical Annie Enia a passé une convention avec l'association ALLIANCE.

**Si vous le souhaitez, une équipe de l'association ALLIANCE peut vous accompagner, patient et proches, en liaison avec l'équipe soignante :**

- Des bénévoles formés à l'accompagnement sont là pour vous aider et vous soutenir.
- Ils vous proposent un temps de rencontre, une présence à votre écoute, dans la chambre ou dans le salon.
- Parlez-en aux soignants pour les contacter.

**ALLIANCE accompagne aussi les malades à domicile.**

Pour les contacter :

- ALLIANCE BAYONNE - 1, rue Jacques Laffitte - 64100 Bayonne. Tél. 05 59 46 15 15

## Prise en charge en soins de suite et de réadaptation (SSR) affections oncologiques

**Le suivi médical est assuré en permanence par une équipe de médecins sensibilisés et formés en oncologie.**

En cas de besoin, des médecins de toutes spécialités sont attachés au Centre Médical Annie Enia.

**L'équipe soignante** (infirmiers, aides-soignants, kinésithérapeutes, éducateurs APA) **est formée aux traitements de la douleur** et assure une prise en charge globale et personnalisée.

L'équipe soignante est au service du malade afin de lui assurer des soins de supports, un confort de vie et une autonomie optimisée.

**Une diététicienne et une psychologue** viennent compléter, à la demande, l'équipe soignante. Toute l'équipe est disponible et à l'écoute des familles.

**Le service de SSR Affections oncologiques propose une prise en charge globale**, intermédiaire entre les soins aigus et le suivi ambulatoire dans la filière des soins oncologiques et **prépare le retour dans le lieu de vie.**

**Il est en mesure d'assurer la continuité des soins oncologiques** et en particulier des prises en charge de renutrition, des effets secondaires de chimiothérapie, de surveillance des stomies, d'oxygénothérapie, d'équilibre antalgique, de kinésithérapie motrice et respiratoire, d'éducation du patient.

**Une réadaptation vous est proposée**, selon votre cas particulier, en chambre ou dans des locaux de rééducation à l'aide d'un matériel spécifique (bicyclettes ergonomiques, elliptique, tapis roulants, ergo cycle à bras, rameurs, électrothérapie etc...).

Des **séances de gymnastique** en salle par petits groupes, selon le niveau de chacun, sont organisées.

En fonction de votre cas, des massages, de la physiothérapie seront effectués.

Des **séances d'éducation thérapeutique** vous seront proposées.

Toute l'équipe est à votre écoute et participe à votre **information** en hygiène de vie, à votre éducation, afin de vous aider à **adapter votre mode de vie à votre état de santé.**

**La surveillance médicale** est assurée 24h sur 24  
par l'équipe médicale composée :

- d'un médecin chef,
- de médecins adjoints,
- d'un pharmacien à temps partiel.

**L'équipe soignante comprend :**

- un cadre de santé
- une infirmière coordinatrice des soins
- un service d'infirmiers et d'aides-soignants assurant la permanence des soins 24h sur 24,
  - une équipe de rééducation intervenant en salle ou en chambre (Kinésithérapeutes, éducateurs en activités physiques adaptées),
  - une psychologue
  - une diététicienne
  - une préparatrice en pharmacie

**Une assistante sociale** attachée à l'établissement s'efforce d'apporter à chacun l'aide sociale dont il peut avoir besoin.

Elle organise, si nécessaire, en collaboration avec l'équipe médicale, le cadre de santé, le service administratif et l'entourage, la préparation de votre sortie et de votre réinsertion (services de soins à domicile, structure d'accueil, organismes divers...).

Chaque catégorie de personnels dispose d'une tenue spécifique avec un badge permettant leur identification (prénom, initiale du nom et qualification). >

## LES CHAMBRES

L'établissement dispose, pour ce service, de 15 chambres dont 12 chambres particulières avec supplément.

Si vous souhaitez être hospitalisé dans une chambre particulière vous devez en faire la demande expresse. Nous vous donnerons satisfaction dans la mesure de nos disponibilités. Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvre pas cette prestation, vous aurez à en acquitter le montant.

**Chaque chambre est équipée :**

- de fluides médicaux,
- d'un système d'appel d'infirmière,
- d'une prise de télévision (poste de télévision mis à disposition moyennant redevance),
- d'un poste téléphonique doté d'un numéro d'appel direct.
- d'une connexion internet par wifi moyennant redevance.

## SERVICE RESTAURATION

Le petit déjeuner est servi en chambre à partir de 8h.

Les repas sont servis dans la salle à manger à 12h et 19h ou en chambre à 11h45 et 18h45 (selon prescription médicale).

Les régimes sont assurés par une diététicienne sur prescription médicale.

Toute absence à un repas doit être signalée à la réception ou à l'infirmière, sous réserve de la validation de la permission par le médecin.

Un distributeur de boissons est à votre disposition dans la salle de détente.

## VISITES

Vous pouvez recevoir tous les jours votre famille et vos amis, de préférence entre 13h et 19h.

Leur présence ne doit pas perturber les soins, la prise en charge rééducative et le repos de vos voisins.

## ACCOMPAGNANTS

Un lit d'accompagnant d'appoint peut être mis à disposition, la nuit, de l'un de vos proches dans la mesure de nos disponibilités.

Un repas peut également être servi à votre accompagnant ou aux personnes qui vous rendent visite.

Pour accéder à ces prestations payantes, renseignez-vous auprès du bureau d'accueil.

## COURRIER

Une boîte aux lettres se trouve située dans le hall d'entrée : levée à 15h.

## VALEURS

Il est vivement recommandé de n'apporter au Centre aucun objet de valeur ni d'espèces.

Toutefois, au moment de l'admission, seules les valeurs mobilières dont la nature justifie leur détention par le patient durant son séjour peuvent faire l'objet d'un dépôt.

Une information particulière vous est donnée sur ce point au moment de votre admission.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol des objets de valeur non déposés.

## CULTE

Un ministre des différents cultes se tient à votre disposition sur simple demande.

## COIFFURE-PÉDICURE

Une coiffeuse et un pédicure sont à votre disposition. Renseignez-vous auprès du bureau d'accueil.

Ces frais sont à votre charge.

## LOISIRS

• Une salle de détente à l'intérieur de l'établissement est à la disposition des patients : poste de télévision, jeux de société, bibliothèque, distributeurs de boissons...

• Par ailleurs, nous avons fondé, en collaboration avec d'autres établissements de Cambo, un centre de thérapie occupationnelle et de réadaptation, où diverses activités gratuites sont proposées aux patients.

Un minicar est à la disposition des patients pour les faire bénéficier de ces activités.

## ABSENCES EN JOURNÉE

Elles peuvent être accordées exceptionnellement après autorisation médicale et doivent obligatoirement être signalées au bureau d'accueil.

Elles doivent être demandées au plus tard 48h avant la date ou l'heure de la permission souhaitée.

## PARKING

Le parking mis à la disposition des malades et de leurs visiteurs n'est pas gardé.

Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans les véhicules.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol.

## SÉCURITÉ INCENDIE

Dans notre établissement, toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées ; les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les chambres et dans tous les lieux communs.

En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incidents.

L'ensemble des tarifs en vigueur est affiché à l'accueil de l'établissement.

## TÉLÉPHONE

Chaque chambre possède un poste téléphonique vous permettant de recevoir vos communications directement et à tout moment.

Pour appeler l'extérieur, il vous suffit, après avoir obtenu un crédit de taxes à la réception, de composer le 0 suivi du numéro d'appel.

A l'épuisement du crédit, il vous appartient d'en demander le renouvellement.

Pour obtenir le bureau d'accueil, composez le 9.

Les téléphones mobiles sont strictement interdits dans les lieux de soins et de rééducation ainsi que dans la salle à manger et la salle de détente.

## INTERNET

Dans toutes les chambres, une connexion internet par wifi peut être mise à disposition moyennant une redevance.

## TÉLÉVISION

Dans toutes les chambres, la télévision peut être mise à votre disposition moyennant une redevance. Pour des raisons de sécurité et d'assurance, **les téléviseurs personnels sont interdits dans l'établissement.**

## LINGE

Vous êtes tenu d'apporter vos effets personnels et votre nécessaire de toilette.

Il est conseillé d'avoir des vêtements de sport pour vos séances de kinésithérapie.

L'entretien du linge personnel reste à votre charge, par sécurité, marquez le linge de façon sûre.

Le bureau d'accueil peut vous mettre en relation avec un service de blanchissage extérieur assurant le ramassage dans l'établissement.

## INSTANCES INTERNES À L'ÉTABLISSEMENT

(voir sur notre site internet)

## DÉMARCHE, QUALITÉ ET CERTIFICATION

L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et dans une procédure de certification renouvelée périodiquement. Le rapport synthétique de certification à destination des usagers est disponible sur le site internet :

[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

Les résultats des enquêtes de satisfaction des patients et ceux des indicateurs nationaux généralisés, font l'objet d'un affichage. Ces indicateurs sont également consultables sur le site internet : [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)

## Droits fondamentaux

L'établissement contribue à développer la prévention, à vous garantir l'égal accès aux soins nécessaires par votre état de santé et à assurer la continuité des soins et la meilleure sécurité sanitaire possible.

L'établissement vous assure le respect de votre dignité et ne fait aucune discrimination dans l'accès à la prévention ou aux soins.

L'établissement vous assure un droit au respect de la vie privée et au secret des informations de santé vous concernant.

## Consentement éclairé

L'ensemble des informations relatives à votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel avec votre praticien sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité (état d'inconscience, coma ou handicap mental) qui donnerait lieu à l'information de vos proches.

Vous prenez, avec le professionnel de santé, et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé.

Votre consentement est fondamental, vous pouvez le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins à tout moment.

## Personne de confiance

Lors de votre hospitalisation, l'établissement vous propose la désignation d'une personne de confiance.

Cette personne sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation se fait par écrit en remplissant le formulaire mis à votre disposition par l'établissement. Cette désignation est révocable à tout moment.

La personne de confiance peut, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

## Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où 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. Les directives anticipées sont valables sans limite dans le temps mais elles sont révisables et révocables à tout moment et par tout moyen.

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-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

## Conditions d'accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande auprès de la direction.

Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez 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 quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

- Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.
- Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier,

## **Conservation du dossier médical**

Les dossiers médicaux sont conservés dans l'établissement sous la responsabilité d'un ou plusieurs médecins désignés à cet effet par le président de la Conférence Médicale d'Établissement (CME), pendant une durée de 20 ans (sauf cas particuliers).

Dans tous les cas, le Directeur de l'établissement veille à ce que les dispositions soient prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations de santé conservées dans l'établissement.

À l'issue du délai de conservation légal, le dossier médical est éliminé après avis du médecin responsable de l'information médicale.

## **Protection des données personnelles hébergement de données de santé à caractère personnel et dossier médical partagé (DMP)**

Dans le cadre de votre prise en charge au sein du Centre Médical Annie Enia, des données à caractère personnel vous concernant font l'objet d'une collecte et de traitements, sauf opposition motivée de votre part.

Le Centre Médical Annie Enia, en tant que responsable de ces traitements, s'engage à les réaliser dans le strict respect des textes applicables en la matière :

- Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés,
- Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Vous pouvez prendre connaissance des catégories de données personnelles qui sont collectées, des traitements qui en font l'objet, et de vos droits et libertés en la matière sur le site internet du Centre Médical Annie Enia, dans la rubrique « Votre séjour », puis « Droits des patient »

(adresse du site : <https://www.centre-medical-annie-enia.fr/>). Ces documents sont mis également à disposition à l'accueil de l'établissement.

## **Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions**

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné ou auprès des médiateurs membres de la CDU qui assurent une permanence le lundi de 10h à 12h.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la directrice de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation. Si vous préférez, vous pouvez lui écrire. Une boîte aux lettres "réclamation / suggestion" est à votre disposition dans le hall d'entrée de l'établissement.

La direction veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique : cf. les articles R.1112-91 à R.1112-94, reproduits dans la fiche d'information relative à la Commission des Usagers (CDU).

La direction fera le lien avec la CDU. Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur, médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le ou les médiateur(s) vous recevront, vous et éventuellement votre entourage, pour examiner les difficultés que vous rencontrez. Vous pouvez également vous faire accompagner pour la rencontre d'un représentant des usagers membres de la CDU.

Outre les médiateurs, la CDU se compose de la directrice de l'établissement, de deux représentants des usagers, du médecin chef, et de la responsable Qualité (cf. liste nominative détaillée sur la fiche d'information relative de la CDU).

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption des mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie en particulier sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions :

c'est pourquoi il est important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part (questionnaire de satisfaction, boîte à suggestions située à l'accueil...).

**Afin que le séjour des patients soit satisfaisant dans notre établissement, l'ensemble du personnel médical, paramédical, administratif et technique s'efforce de concilier les besoins des patients et les nécessités de la vie hospitalière.**

**Un climat de confiance est nécessaire. Il suppose la reconnaissance des droits et devoirs de chacun.**

- Les patients doivent se tenir à la disposition des médecins et du personnel para-médical pour les examens, les soins, la rééducation et les ateliers d'éducation thérapeutique.
- Toute médication antérieure à l'admission (antibiotiques, somnifères...) ne peut être poursuivie qu'avec l'accord du médecin du Centre.
- Seuls les médecins de l'établissement sont habilités à prescrire, pendant le séjour du patient, une consultation auprès d'un médecin spécialiste.  
Ce rendez-vous sera pris par la secrétaire médicale et ne pourra en aucun cas être pris directement ou modifié par le patient.
- Les sorties sont autorisées, en dehors des soins, des examens et de la rééducation jusqu'à 18h45, sauf demande particulière.
- A titre exceptionnel, il pourra vous être accordé de vous absenter pendant votre séjour. Le médecin pourra vous délivrer une permission de sortie qui devra être demandée au plus tard 48 h à l'avance.
- **En raison des risques d'infection, la présence d'animaux à l'intérieur du bâtiment est strictement interdite.**
- Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans tout l'établissement.  
Il convient notamment d'utiliser les postes individuels à faible tonalité afin d'éviter de gêner vos voisins.
- **En raison des risques d'identitovigilance, un bracelet permettant de vous identifier vous sera posé à votre arrivée et devra être conservé pendant votre séjour.**



- **Toute propagande politique, religieuse ou autre est interdite.**
- **Les actes d'indiscipline peuvent faire l'objet d'une observation, d'un avertissement ou d'un renvoi dans les cas graves.**

### **Il est interdit :**

- de fumer dans l'établissement.
- d'introduire de l'alcool ou de la drogue,
- de détenir des appareils à gaz, ou électriques (bouilloire...)
- d'utiliser les téléphones portables dans les salles de rééducation,
- de stocker des aliments dans la chambre,
- de jeter des déchets par les fenêtres (notamment du pain) et de poser tout objet sur les rebords des fenêtres,
- d'afficher dans la chambre quoi que ce soit entraînant la dégradation des murs ou de détériorer le mobilier et le matériel mis à votre disposition.

**Tout dégât constaté sera à votre charge.**

Il est demandé de ne pas laisser brancher les chargeurs de téléphones, tablettes... en permanence (les ranger lorsque les appareils ne sont pas en charge).

# Lutter contre la douleur

Centre Médical  
**Annie Enia**  
Cambodia

## Contrat d'Engagement

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

**Avoir moins mal, ne plus avoir mal c'est possible.**

**Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible.**

### Prévenir...

• les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

### Traiter ou soulager...

• les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...  
• les douleurs après une intervention chirurgicale,  
• les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine,  
et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

**Vous avez mal... votre douleur parlons-en.**

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.



Nous allons vous **aider** à ne plus avoir mal, ou à avoir moins mal :

- **En répondant** à vos questions,
- **En vous expliquant** les soins que nous allons vous faire et leur déroulement,
- **En utilisant** le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur.  
Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants.  
Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.  
D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées  
comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

Votre participation est **essentielle**.

Nous sommes là pour vous **écouter**, vous **soutenir**, vous **aider**.

L'article L. 1110-5 du code de la santé publique indique :

"...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur.

Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée..."

# Lutter contre les infections

Centre Médical  
**Annie Enia**  
Cambodia

Vous êtes hospitalisé(e) dans un établissement de soins dans lequel la surveillance des infections fait l'objet d'une vigilance spécifique. Les personnes hospitalisées sont vulnérables et doivent être protégées contre ce risque.

**Définition** : les infections qui peuvent être contractées lors d'une hospitalisation sont appelées infections nosocomiales. Elles sont dues à des microbes provenant de votre corps (peau, tube digestif) ou de l'entourage, véhiculées par les soins ou l'environnement (eau, air).

## **Organisation et stratégie de l'établissement :**

Le Centre Médical ANNIE ENIA s'est doté de structures composées de personnels qualifiés, dont la mission est de lutter contre les infections nosocomiales :

- L'EOH : Equipe Opérationnelle d'Hygiène. Elle organise et met en œuvre le programme d'action annuel de lutte contre les infections.

## **Présentation synthétique du programme d'action annuel de lutte contre les infections**

- Pour prévenir l'apparition d'infections nosocomiales : élaborer des protocoles d'hygiène et de soins, évaluer leur application, rechercher des matériels sécurisés adaptés, informer et former le personnel.

- Pour surveiller l'apparition et l'évolution de tout problème infectieux : réaliser des prélèvements réguliers (sur les surfaces, dans l'eau, sur les denrées alimentaires en cuisine), participer à des réseaux de surveillance régionaux et/ou nationaux (enquêtes ponctuelles ou continues).

- Pour prévenir et surveiller la résistance des microbes aux antibiotiques : mise en œuvre si nécessaire des isolements spécifiques pour éviter la propagation des microbes, collaboration avec le laboratoire, suivi du taux de bactéries multi-résistantes et des consommations d'antibiotiques.

## **Votre participation :**

Lors de votre admission, l'équipe paramédicale vous expliquera les mesures simples à prendre afin de vous prémunir des infections, notamment l'hygiène des mains avec la solution hydroalcoolique avant et après l'accès à la salle de rééducation, le restaurant, la salle de détente...

Si vous vous savez porteur d'une infection, prévenez le personnel de l'établissement. L'hygiène personnelle est la première prévention contre le risque infectieux.

Vous et votre entourage devez participer à cette lutte contre les infections nosocomiales en respectant des règles simples, comme par exemple :

- Se laver les mains (vous avez à votre disposition des points d'eau avec du savon ou des distributeurs de solution hydro-alcoolique)
- Respecter les mesures d'isolement éventuelles
- Participer à l'entretien de votre matériel de soins, notamment les masques d'aérosols ou de VNI.
- Ne pas stocker de denrées périssables dans la chambre
- Limiter la présence de bouquets de fleurs. Les plantes en pot sont fortement déconseillées
- Limiter l'accès des enfants en tant que visiteurs à l'intérieur de l'établissement. Privilégier plutôt leur rencontre dans le parc.
- Conseiller à votre entourage de ne pas se rendre à votre chevet en trop grand nombre

**Ranger soigneusement vos tables (chevet, adaptable, table de repas) afin que les ASH puissent les nettoyer et désinfecter correctement tous les jours.**

Vous pouvez contacter les membres de l'équipe d'hygiène si vous le souhaitez.