



Livret d'accueil du patient

Centre **L**orraine d'**E**valuation et de **R**éadaptation en Basse Vision (CLER)



8 rue de Santifontaine • BP 3724 • 54098 NANCY Cedex

Tél. 03.83.28.75.16 • fax : 03.83.28.75.62

Bienvenue !

Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue au CLER Basse Vision.

CLER Basse Vision est un service sanitaire, ouvert depuis octobre 2009, dans le cadre d'un partenariat entre la Fondation Nicolas Gridel (FADV) et le Centre Hospitalier Universitaire de Nancy (CHU).

L'ambition de notre équipe est de permettre aux personnes concernées par une déficience visuelle de conserver ou de reconquérir le maximum d'autonomie et de bien-être.

Lors de vos rendez-vous au CLER, vous rencontrerez le médecin ophtalmologiste, les rééducateurs spécialisés, la psychologue, l'assistante de service social. Ils vous apporteront l'écoute nécessaire dans tous les domaines qui vous préoccupent.

Nous partirons de vos habitudes de vie, de vos projets, de vos besoins, pour construire avec vous une démarche de réadaptation, synonyme de reconquête d'une autonomie.

Soyez certains que nous mettons tout en œuvre pour vous assurer la meilleure prise en charge possible.

Ce livret vous est destiné ; il a été conçu pour vous permettre de mieux connaître notre centre, ses missions, son fonctionnement et l'équipe des professionnels qui le compose.

N'hésitez pas à nous poser toutes les questions qui vous semblent nécessaires.

Nous sommes à votre écoute, pour faire évoluer nos pratiques et pour répondre de notre mieux à vos attentes.



L'accueil du service

Le parcours du patient

CLER Basse Vision s'adresse à tous les patients adultes âgés de plus de 20 ans, venant principalement de Lorraine :

- Dont la vision est inférieure à 3/10^{ème} en vision binoculaire après traitement et correction optique,
- Ou dont le champ visuel périphérique est inférieur à 20 degrés,
- Ou en situation de cécité.

L'admission

L'orientation vers CLER Basse Vision est prescrite par un médecin ophtalmologiste hospitalier ou libéral.

L'admission au centre est possible dès :

- La réception de l'ordonnance du médecin ophtalmologiste mentionnant « **prise en charge de la déficience visuelle par CLER Basse Vision** »,
- Et la prise de contact par téléphone ou par courrier de la personne concernée.

Lorsque ces deux conditions sont réunies et en fonction de notre file d'attente, le secrétariat de CLER vous contacte par téléphone pour vous fixer les premiers rendez-vous d'évaluation.

Suite à ce contact téléphonique, un courrier précisant la date, les horaires et les modalités de ces rendez-vous, vous sera adressé.

Ce courrier mentionnera les documents que vous devrez remettre au secrétariat lors de votre premier rendez-vous.

Il vous sera également demandé d'apporter les courriers médicaux en votre possession, destinés au médecin ophtalmologiste du Centre ainsi que le matériel optique que vous utilisez (loupe, lunettes...).

La phase d'évaluation :

Analyser vos besoins et vos capacités fonctionnelles

Lors du premier rendez-vous vous rencontrez l'assistante administrative pour les formalités d'admission, le médecin ophtalmologiste, l'assistante de service social ainsi que l'orthoptiste. Cette première phase permettra de préciser vos souhaits et vos possibilités en matière de réadaptation.

Ce premier rendez-vous sera également complété par des évaluations plus personnalisées, réalisées selon vos besoins par :

- L'orthoptiste,
- L'institutrice en locomotion,
- L'institutrice en Autonomie de la Vie Journalière,
- L'ergothérapeute,
- La psychologue,
- La conseillère en informatique.

Ces évaluations feront l'objet de comptes-rendus écrits et nous permettront d'établir avec vous votre projet personnalisé de rééducation.

Le programme personnalisé de réadaptation

Ce projet thérapeutique comprend notamment des séances d'orthoptie, d'Autonomie de la Vie Journalière, d'ergothérapie, de locomotion et de conseil en informatique.

Si vous le souhaitez et si les rééducateurs l'estiment utile, un accompagnement psychologique peut vous être proposé au cours de votre parcours au CLER.

De même, vous et votre entourage, aurez la possibilité d'être reçus par l'assistante de service social pour toutes questions d'ordre personnel, administratif ou social liées à votre déficience visuelle.

Au cours de votre programme et/ou à son terme, chacun des professionnels rédigera un bilan qui permettra de réajuster, modifier ou finaliser votre prise en charge.

Ces comptes-rendus seront communiqués à votre ophtalmologiste traitant et/ou à l'ophtalmologiste prescripteur, si différent.

L'équipe

L'équipe des professionnels du CLER est spécialisée en basse vision.

Ses membres sont disponibles pour répondre à vos questions, vous conseiller et vous apporter l'aide dont vous avez besoin, chacun dans leur spécialité mais en lien les uns avec les autres.

L'équipe est dirigée par le Directeur du Centre d'Education pour Déficients Visuels. Elle se compose de:

- Une responsable technique
- Une responsable administrative
- Deux personnels administratifs
- Un médecin ophtalmologiste coordinateur
- Un médecin ophtalmologiste
- Un interne en ophtalmologie
- Une assistante sociale
- Une psychologue
- Une psychologue du travail
- Trois orthoptistes
- Une instructrice en locomotion
- Deux ergothérapeutes
- Un conseiller technique en informatique

Le médecin ophtalmologiste

Le médecin coordonne votre parcours d'évaluation et s'il y a lieu, votre réadaptation au CLER Basse Vision. Vous le rencontrez lors de votre premier rendez-vous au Centre.

Cette consultation fait suite à celle que vous aurez réalisée chez votre ophtalmologiste qui vous a orienté vers CLER Basse Vision.

L'examen est orienté non plus vers la thérapeutique, mais vers la caractérisation de votre déficience visuelle, de son impact dans votre vie quotidienne et de vos besoins en termes d'autonomie. Lors de cette consultation, l'activité du Centre et le rôle de chaque rééducateur vous sont présentés.

L'assistante de service social

Lors de votre premier rendez-vous, vous avez l'occasion de rencontrer l'assistante de service social qui fait le point avec vous sur votre situation.

Elle peut vous informer sur vos droits, favoriser un accompagnement dans vos démarches auprès des administrations pour les faire-valoir et vous aider à constituer des dossiers de demandes dans le cadre de :

- La Prestation de Compensation du Handicap (P.C.H.),
- L'Allocation Adulte Handicapé (A.A.H.),
- Les cartes (invalidité, stationnement...),
- L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A.),
- L'orientation professionnelle.

L'assistante de service social vous aide à repérer les services de proximité qui peuvent répondre à vos besoins et activer les dispositifs complémentaires.

L'orthoptiste basse vision

Lors de la séance d'évaluation, l'orthoptiste évalue vos capacités visuelles et la manière dont vous les exploitez. L'évaluation a également pour but d'échanger sur vos attentes.

Suite à ce bilan, une réadaptation peut vous être proposée pour optimiser vos possibilités visuelles et/ou vous aider à la recherche d'aides techniques.

Lors des séances de réadaptation, l'orthoptiste vous propose de développer des stratégies pour utiliser au mieux vos possibilités visuelles. Elles sont appliquées à des situations concrètes comme l'écriture, la lecture, ...

Il peut s'agir suivant votre situation visuelle :

- De l'apprentissage de stratégies visuelles,
- De l'entraînement des mouvements oculaires,
- Du travail de coordination œil/main,
- Essais et prise en main d'aides techniques.



Essais d'aides techniques

L'ergothérapeute pour l'Autonomie de la Vie Journalière (AVJ)

Une première séance d'évaluation avec l'ergothérapeute vous permet d'aborder les difficultés que vous pouvez rencontrer dans tous les domaines de votre vie quotidienne.

Cette évaluation permet également de déterminer la pertinence d'une réadaptation et d'en construire avec vous le programme personnalisé.

Le but de la réadaptation en AVJ est de retrouver une plus grande autonomie, un meilleur confort de vie, d'identifier avec vous des solutions pratiques pour gagner en indépendance, en sécurité et en efficacité.

Elle tient compte de vos besoins, de vos souhaits et de vos habitudes de vie.

Lors des séances de réadaptation, l'ergothérapeute vous propose des mises en situation autour :

- De l'indépendance à table et de la préparation des repas,
- Des soins personnels et de l'hygiène,
- De l'utilisation des outils de communication,
- De la téléphonie accessible,

- De l'entretien ménager,
- De la vie sociale et des loisirs.

Les séances de réadaptation vont vous permettre :

- De développer vos compétences multi-sensorielles,
- De vous approprier des techniques gestuelles vous permettant d'adapter une méthodologie et des gestes sécuritaires,
- De trouver des solutions pratiques transférables dans votre quotidien,
- D'apprendre à utiliser des aides techniques que l'on vous aura préconisées.



Séance de réadaptation – reconnaissance de monnaie

L'instructrice en locomotion

La locomotion va vous permettre de vous déplacer avec plus d'aisance et de sécurité en favorisant votre autonomie.

Elle fait appel à des capacités que vous allez pouvoir développer telles que : la mémoire, la représentation mentale, la concentration,

l'observation et l'orientation. Cette réadaptation est aussi basée sur le développement multi-sensoriel (audition, toucher, sens des masses, sens kinesthésique).

Au cours d'un premier entretien, l'évaluation portera sur l'identification de vos besoins, de la gêne ressentie au cours de vos déplacements puis sur une mise en situation par la réalisation de trajets-types.

Ces séances vous permettent d'acquérir de nouvelles stratégies et techniques de déplacements, pouvant impliquer l'utilisation d'aides techniques ou optiques (cannes de détection, dispositifs sonores, filtres...).



Séance de locomotion

La psychologue

Au cours de l'évaluation, un entretien avec la psychologue est réalisé afin d'apprécier vos attentes par rapport au centre et d'évoquer les difficultés liées à votre déficience visuelle.

L'entretien peut vous permettre d'évoquer les conséquences liées au handicap sur votre quotidien ainsi que l'ensemble des difficultés rencontrées dans votre vie.

La psychologue vous propose un accompagnement thérapeutique au cours de votre réadaptation, afin de prévenir d'éventuelles résistances qui peuvent entraver les nouvelles acquisitions.

Le conseiller en informatique

Le conseiller en informatique adaptée vous propose un bilan afin de déterminer avec vous les meilleures adaptations possibles pour accéder à l'informatique. Il fera un état des lieux de vos compétences informatiques et évaluera votre lecture sur écran afin de connaître la taille de police la mieux adaptée et votre fatigabilité.

Si besoin, il vous proposera d'essayer du matériel adapté correspondant au mieux à votre situation.

Ce bilan donnera peut-être lieu à des préconisations.



Séance d'informatique

Les locaux dédiés au CLER Basse Vision

Les locaux du service CLER se situent au sein du Centre d'Éducation pour Déficients Visuels (CEDV), qui accueille des enfants et des adolescents déficients visuels.

Les salles dédiées au service CLER font l'objet d'une signalétique qui permet de différencier les salles dédiées aux services et sections pour les enfants :



Vous serez toujours accompagné lors de vos déplacements dans l'établissement.

En cas d'alarme, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel pour le confinement ou l'évacuation.

Informations pratiques

CLER Basse Vision est ouvert aux patients :

- du lundi au jeudi de 9 h à 17 h,
- le vendredi de 9 h à 12 h.

L'accueil téléphonique est ouvert :

- du lundi au jeudi de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 16h30,
- le vendredi de 9 h à 12 h.

Le déjeuner accompagné :

Lorsque vous passez la journée au Centre, vous pouvez prendre, si vous le désirez, le déjeuner sur place, à partir de 12 h sur réservation lors de la prise des rendez-vous. Le déjeuner est assuré par le service de restauration du CEDV. Il se déroule dans un espace dédié, avec une accompagnatrice repas. La participation financière est de 5 € par personne, à régler sur place (en espèce ou par chèque).

La prise en charge financière :

Les prestations du CLER Basse Vision sont prises en charge par l'assurance-maladie.

Le transport :

Pour la suite de votre prise en charge, le médecin ophtalmologiste pourra établir une prescription médicale de transport. Nous vous conseillons de vous renseigner au préalable quant à la prise en charge des frais de transport par votre caisse d'assurance-maladie ainsi que votre complémentaire santé. Si un protocole de soins a été établi, merci de nous transmettre une copie.

Les modes de transports remboursables :

Selon l'arrêté du 23 décembre 2006 (Journal Officiel du 30 décembre 2006) et l'Article R. 322.10 du Code de la Sécurité Sociale, les modes de transports remboursables sur prescription sont :

- sanitaires : Transport Assis Professionnel (TAP) : Véhicule Sanitaire Léger (VSL) ou taxi conventionné, ambulance ;
- non sanitaires : voiture particulière, transports en commun (bus, tramway), taxi, train.

Cas spécifique :

Pour un transport longue distance (au-delà de 150 km aller) ou pour un transport en série (au moins 4 trajets de plus de 50 km aller sur une période de 2 mois pour un même traitement). Une prescription médicale de transport sera établie par nos services.

Continuité des soins ophtalmologiques :

Cette procédure visée par le Professeur BERROD, responsable médical de CLER et le Docteur CIVIT, médecin ophtalmologiste et coordonnateur médical de CLER, a pour but d'assurer la permanence des soins et la prise en compte des situations d'urgence liées à une pathologie ophtalmologique.

Droits et devoirs

L'interdiction de fumer dans l'enceinte de l'établissement est formelle (Décret 2006-1386 du 15/11/2006).

La consommation et l'apport d'alcool au CLER sont interdits.

L'hygiène :

L'établissement met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par les patients et leurs accompagnateurs.

La présence d'animaux est strictement interdite hormis celle des chiens guide.

Les patients ont la possibilité de manger un repas tiré du sac au sein de l'établissement, uniquement dans la salle à manger dédiée.

La démarche qualité du service :

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité, un questionnaire de satisfaction de fin d'évaluation et de fin de rééducation permet d'évaluer votre satisfaction concernant l'accueil qui vous a été réservé, les repas pris au Centre, l'aménagement et la tenue des locaux, ainsi que votre satisfaction à l'égard des séances d'évaluation et de rééducation.

Ce document vous est remis lors de la clôture de votre dossier avec une enveloppe timbrée pour faciliter le retour. Nous vous remercions de nous le retourner afin d'améliorer nos services en fonction de vos remarques.

En cas de plainte du patient, celui-ci sera invité à la notifier par courrier au Directeur : M. le Directeur – CLER Basse Vision – 8 rue de la Santifontaine – BP 3724 – 54098 NANCY Cedex.

La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en charge (CRUQPC) :

Cette commission est chargée de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge des malades en associant les représentants des usagers. Elle se réunit en tant que de besoin pour faire le point sur les réclamations, la commission procédera systématiquement à l'examen de celles-ci.

Elle se compose :

- Du Directeur
- Du médiateur médecin titulaire (médecin ophtalmologique coordinateur du service CLER Basse Vision)
- Du médiateur médecin suppléant (médecin ophtalmologique intervenant au CLER Basse Vision)
- Du médiateur non médecin titulaire (responsable technique du service)

Informations et libertés

Conformité au règlement général sur la protection des données (RGPD) :

Nous tenons à vous informer que les données relatives à votre prise en charge et à votre situation administrative font l'objet d'un traitement, informatisé ou sur papier, par nos services.

Ce traitement permet de favoriser la transmission des informations entre les professionnels de l'équipe qui interviennent auprès de vous.

La confidentialité des données informatisées est assurée par l'attribution d'un identifiant et d'un mot de passe à chaque professionnel.

Pour toute opposition à ce traitement, merci de nous faire part de votre refus par courrier, en lettre recommandée, à l'attention de la Direction de votre établissement.

Aussi, je vous rappelle qu'il vous est possible d'exercer votre droit d'accès à toute information relative à votre prise en charge, selon les dispositions légales en vigueur.

Dossier médical et droits d'accès :

Le médecin du Centre contrôle et coordonne le projet de réadaptation vous concernant.

Il est à même de vous informer sur l'évolution de votre état de santé. Il tient un dossier médical vous concernant. Conformément à l'article R710-2-2 du Code de la Santé Publique, vous pouvez demander la communication de votre dossier médical. Pour cela, vous devez en faire la demande écrite auprès du médecin ophtalmologiste du Centre avec une photocopie de votre carte d'identité.

Secret professionnel :

L'ensemble du personnel du CLER Basse Vision est soumis au secret professionnel. Toutes les informations vous concernant sont protégées par la confidentialité. À ce titre, aucun renseignement n'est donné par téléphone et vous pouvez décider avec les professionnels des informations à communiquer à vos proches.

Le respect de la personne :

Le patient, pris en charge au CLER Basse Vision, est traité avec égard. Sa vie privée est respectée.

La personne de confiance – Loi du 4 mars 2002 – Article L.1111-6 du code de la santé publique :

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits du patient et à la qualité du système de santé prévoit que toute personne majeure hospitalisée en France peut nommer une personne de confiance qui l'accompagnera lors de son hospitalisation. Cette personne peut être un médecin traitant, un parent ou un proche majeur. Elle doit être désignée obligatoirement par écrit, à renouveler lors de chacune des hospitalisations. Même en cours d'hospitalisation, il est possible au patient d'annuler son choix et de nommer quelqu'un d'autre.

Rôle de la personne de confiance :

La personne de confiance pourra seconder le patient dans toutes ses démarches administratives au sein de l'établissement d'accueil.

Elle aura le droit de se faire communiquer les informations jusqu'ici réservées à la famille et au patient lui-même. Elle pourra assister aux entretiens médicaux et être consultée en cas d'impossibilité pour le patient hospitalisé de s'exprimer.

Accès à l'établissement

➤ Accès par bus depuis la gare :

Ligne 4, Direction Laxou Champ-le-bœuf, arrêt Santifontaine

➤ Accès en voiture :

- **Depuis Epinal** : Sortie A31/E21 – Toul-Nancy-Gentilly-Laxou
- **Depuis Toul** : Suivre E23 Metz–Luxembourg puis sortie 18 Laxou-Nancy Centre
- **Depuis Metz** : Suivre A31 Nancy – sortie 20 Nancy-Centre



Un parking est à votre disposition dans l'enceinte de l'établissement.

L'équipe du CLER Basse Vision vous remercie de votre confiance et reste à votre disposition pour répondre à vos attentes, vos questionnements ou pour effectuer une nouvelle prise en charge.