

# CENTRE DE RÉÉDUCATION FONCTIONNELLE EN MILIEU THERMAL

3, Boulevard Saint Guily  
64270 SALIES - DE - BÉARN

**Téléphone :** 05 59 38 75 00

**Télécopie :** 05 59 38 75 20



**Directeur**  
**Médecins MPR**

**Médecin généraliste**

**Responsable admissions**

**Pharmacien**

Cybile BUZY  
Caroline NAVARRE  
Christophe PONS  
Valérie LE BRETON

Emilie TREBUCQ

Elizabeth LISION

Association loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901

**Président du Conseil d'Administration**

Georges PONTOIZEAU

## **BIENVENUE**

*Le Centre de Rééducation Fonctionnelle de Salies-de-Béarn vous accueille et vous remercie de la confiance que vous lui témoignez.*

*L'équipe médicale, le personnel, mettront tout en œuvre pour faciliter votre séjour et faire qu'il se passe dans les meilleures conditions possibles.*

*Vous trouverez dans ce livret toutes les informations pratiques qui vous seront utiles.*

*Dans le but d'améliorer encore la qualité de nos prestations, il nous serait très utile de connaître votre opinion ; pour cela, un questionnaire de satisfaction, que je vous remercie de bien vouloir remplir, est joint à ce livret.*

*Les médecins, le personnel soignant et moi-même restons à votre écoute et à votre disposition pour tout complément d'information.*

*Je vous souhaite un prompt rétablissement.*

*La Directrice*

*Cybile BUZY.*

## ORGANISATION GENERALE ET FORMALITES ADMINISTRATIVES

### **HISTORIQUE**

Les grandes étapes :

Le Centre de Rééducation Fonctionnelle de Salies-de-Béarn est un établissement privé à but non lucratif géré par une association selon la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901.

2 janvier 1974 : ouverture uniquement pour des traitements en externat

1978 : création d'un internat de 40 lits

1983 : extension de 20 lits

1987 : ouverture d'une unité d'hospitalisation abritant les 60 lits et jouxtant le plateau technique de rééducation.

2001 : mise en service d'un nouveau bâtiment abritant chambres particulières, cabinets médicaux, infirmerie, bureaux administratifs, accueil et zones d'attente.

2004-2005 : mise en service d'un nouveau bâtiment abritant le plateau de rééducation

2008-2009 : rénovation des locaux de restauration, d'hébergement et de détente

### **ACCÈS**

Les grandes lignes SNCF sont accessibles par les gares de Puyoo (6 km) et Orthez (15 km) arrêt TGV à Orthez.

Autoroute A64 Toulouse/Bayonne sortie Salies-de-Béarn.

### **PRÉSENTATION**

L'établissement est ouvert toute l'année.

Capacité d'accueil :

60 lits en hospitalisation complète

23 places en hospitalisation de jour et externat.

Organisation :

Un peu plus de soixante-dix personnes sont à votre service au quotidien toute l'année.

Parmi les personnels les plus directement en contact avec vous, vos principaux interlocuteurs sont :

Les médecins	Dr. Caroline NAVARRE Dr. Christophe PONS Dr. Valérie LE BRETON	Médecine physique et réadaptation Médecine physique et réadaptation Médecine générale
Les soins	Pascal PINEAU  Dominique COMMERÇON Nathalie VERGEZ  Elizabeth LISION	Rééducation (kinésithérapeutes, ergothérapeutes, éducateur sportif)  Soins infirmiers (infirmières, aides- soignantes)  Pharmacie
L'admission	Emilie TREBUCQ	

D'autres personnels contribuent à la qualité de votre séjour : agents hôteliers, cuisiniers, ouvriers d'entretien et personnel administratif.

Il est fait appel également à des intervenants extérieurs : médecins spécialistes, chirurgiens, radiologue, biologiste, podologue, orthoprothésiste, dentiste...

Instances :

Le suivi des exigences liées à la sécurité sanitaire et à la qualité de la prise en charge globale et coordonnée de votre séjour est assuré dans notre établissement par les instances et correspondants suivants :

**CLIN** : Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales, chargé de l'élaboration et du suivi des bonnes pratiques d'hygiène hospitalière (*président : M. Benoît HUC*). L'établissement fait partie d'un réseau inter-hospitalier d'hygiène coordonné par un pharmacien hygiéniste *M. Benoît HUC*.

**CLUD** : Comité de Lutte contre la Douleur, chargé de définir et faire appliquer la politique de prise en charge de la douleur en tenant compte des spécificités du CRF. (*co-présidents : Dr. Yves DELAHOUSSE et Dominique COMMERCON*)

**CRU** : Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge, a pour mission de veiller au respect de vos droits et de contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients.

**ADMISSION**

---

☐ **Trois possibilités:**

**L'hospitalisation complète :**

Le patient est hébergé dans l'établissement et reçoit les traitements de rééducation que nécessite son état.

**L'hospitalisation de jour :**

Le patient reçoit les mêmes traitements de rééducation qu'en hospitalisation complète. Il bénéficie du repas de midi mais n'est pas hébergé dans l'établissement.

**La consultation :**

Un service de consultations de Médecine Physique et de Réadaptation est ouvert tous les jours du lundi au samedi matin sur rendez-vous auprès du secrétariat médical.

☐ **Formalités administratives :**

Vous devez vous munir des documents ci-après :

Carte vitale et son attestation

Carte de mutuelle ou d'assurance ou attestation CMU

Si vous êtes bénéficiaire de l'Art.115 votre carnet de soins médicaux gratuits

Pour les accidents du travail ou maladie professionnelle le justificatif fourni par l'employeur.

Pièce d'identité à jour (carte d'identité ou passeport ou permis de conduire ou carte de séjour)

Livret de famille pour les femmes mariées si la pièce d'identité n'est pas au nom d'épouse.

L'ordonnance des traitements en cours

☐ **Accueil :**

L'accueil est ouvert :

De 08h à 12h et De 14h à 18h30	Du lundi au vendredi
De 09h à 12h et De 14h à 18h	Les samedis, dimanches et jours fériés

☐ **Frais d'hospitalisation (soins, hébergement, restauration) :**

Qu'aurez-vous à payer ?

Prise en charge par sécurité sociale	à votre charge ou à celle de votre mutuelle
80 % du prix de journée	20 % + forfait journalier du prix de journée
100 % du prix de journée	0 % + forfait journalier*

\* sauf accidents du travail, anciens combattants (Art. 115), maladies professionnelles

▣ **Autres frais :**

Vos dépenses personnelles : téléphone, invités, pressing, autre....., sont à votre charge.

**Concernant la télévision**, une caution est demandée pour les télécommandes des téléviseurs qui sont remises exclusivement par la secrétaire d'accueil en échange d'une **caution de 20€** (espèces ou chèque).

- A votre départ, ramenez impérativement la télécommande à l'accueil pour que les secrétaires puissent vous restituer votre caution. Ne remettez pas la télécommande à votre voisin de chambre.
- Lorsque vous êtes en chambre double :
  - Si vous avez précisé que vous souhaitiez la TV, la facturation sera déclenchée dès le 1<sup>er</sup> jour de votre entrée en chambre au tarif chambre double.
  - Si c'est votre voisin de chambre qui avait versé la caution, à son départ, vous devez vous rendre à l'accueil afin de déposer la caution et disposer d'une télécommande.

L'ensemble des tarifs en vigueur vous est présenté dans un tableau récapitulatif joint au présent livret.

## **SÉJOUR**

---

Nous portons une attention particulière au respect de la tranquillité et du repos des patients. Néanmoins, l'organisation et les activités d'un établissement de santé peuvent créer certains désagréments que nous limiterons autant que possible.

▣ **Suivi pluridisciplinaire de votre prise en charge :**

Les professionnels médicaux et paramédicaux du CRF se répartissent en deux équipes pluridisciplinaires définies comme suit :

- Equipe du secteur 1 prenant en charge les patients du premier et du troisième étage
- Equipe du secteur 2 prenant en charge les patients du deuxième étage et les patients en hospitalisation de jour (HDJ)

Le mardi matin est consacré aux visites des patients par l'équipe médicale et paramédicale du secteur concerné. Ainsi l'équipe dont vous dépendrez vous rencontrera dans votre chambre les mardi matin pour effectuer un suivi de votre prise en charge et adapter votre projet thérapeutique. Il vous sera donc demandé d'être présent dans votre chambre de 8h00 à 12h.

▣ **Rééducation :**

Heures d'ouverture du plateau technique :

De 08h00 à 12h00 et	Les lundi, mercredi, jeudi et vendredi
De 13h30 à 17h00	
De 13h30 à 17h	Le mardi

Les séances de rééducation ont lieu matin et après midi suivant un emploi du temps qui vous sera communiqué par l'accompagnatrice après concertation avec vos différents intervenants (kinésithérapeute, ergothérapeute, éducateur sportif, neuropsychologue, orthophoniste...). Elles se déroulent en espace ouvert ; des cabines individuelles fermées sont disponibles pour certains soins ou traitements.

Des séances d'ergothérapie ou de renforcement musculaire (dispensées au 1<sup>er</sup> étage du plateau de rééducation) pourront vous être proposées en fonction de votre pathologie.

Si votre état de santé le nécessite et sur prescription médicale, un orthoprothésiste de votre choix pourra intervenir dans votre prise en charge.

### ▣ **Balnéothérapie :**

L'accès à la piscine en balnéothérapie n'est possible que sur prescription médicale en fonction de votre pathologie et de votre état de santé.

Quelques principes à respecter :

- Le port d'un bonnet de bain est obligatoire en piscine (vendu à l'accueil si vous n'en avez pas)
- Le caleçon ou short est interdit en piscine, seul est autorisé le slip de bain
- La douche est obligatoire avant et après les soins en piscine.

### ▣ **Soins infirmiers :**

Une équipe soignante (infirmières et/ou aide soignants) est présente **jour et nuit** tous les jours de la semaine pour vous délivrer les soins infirmiers requis.

### ▣ **Service social :**

Une assistante sociale est disponible pour vous accompagner dans vos démarches liées à l'hospitalisation et à la préparation au retour à domicile. Vous pouvez prendre rendez-vous en vous adressant au secrétariat médical.

Ses horaires de présence sont les suivants :

- Mardi : 8h30-13h / 14h-18h
- Jeudi : 8h30-13h15
- Vendredi : 13h45-18h

### ▣ **Relaxation**

Des séances de relaxation en petit groupe sont organisées tous les mercredis de 17h30 à 18h30 par un membre du personnel soignant (service non payant). Renseignez-vous auprès des infirmières et aides soignantes.

### ▣ **Qi Gong**

Des séances de Qi Gong en petit groupe sont organisées tous les mardis de 17h à 18h par un kinésithérapeute (service non payant). Renseignez-vous auprès des kinésithérapeutes.

### ▣ **Chambre particulière :**

L'établissement met à votre disposition des chambres à 1 ou 2 lits. Le séjour en chambre particulière fait l'objet d'un supplément à votre charge ou à celle de votre mutuelle. Ce supplément est facturé tous les jours, dès votre entrée en chambre particulière et jusqu'au dernier jour d'utilisation, y compris les samedi et dimanche.

Votre demande de chambre particulière sera satisfaite dans la mesure des places disponibles.

Nous vous conseillons vivement de vous renseigner auprès de votre mutuelle pour vous assurer du montant pris en charge ainsi que de la durée de prise en charge, en indiquant bien que vous êtes hospitalisé en rééducation.

**Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait cette prestation vous aurez à en acquitter le montant au moment de la sortie.**

Dans le cas où votre mutuelle ne pratiquerait pas le tiers-payant vous aurez à en acquitter le montant au moment de votre sortie et à présenter vous-même à cet organisme complémentaire la demande de remboursement.

Changement de chambre : dans la mesure du possible tout changement de chambre sera évité, néanmoins, dans certains cas de nécessité absolue ou de besoins du service, il pourra vous être demandé de changer de chambre. Nous vous remercions dans ce cas de votre compréhension.

▣ **Dépôt d'argent, objets de valeur :**

Il est vivement recommandé de n'apporter dans l'établissement aucun objet de valeur ni espèces. Toutefois, tout argent ou valeurs peut faire l'objet d'un dépôt contre reçu dans le coffre de l'établissement.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol pour tout ce qui n'aurait pas été déposé dans ce coffre.

▣ **Effets personnels :**

Il est indispensable de se munir de linge de toilette, d'un maillot de bain et d'un bonnet de piscine (bonnets en vente à l'accueil).

Il est conseillé de prévoir survêtement et chaussures de sport.

▣ **Blanchissage :**

Sur présentation de la liste des effets personnels déposés à l'Accueil les mardi et vendredi avant 14 heures, un nettoyage de vêtements est assuré par un pressing de Salies, le paiement de la prestation reste à votre charge.

▣ **Téléphone :**

Une ligne téléphonique à appel direct vous sera attribuée dès votre arrivée. Pour l'utiliser, composez le « 0 » suivi, après la tonalité, du numéro de votre correspondant.

Pour appeler l'accueil composez le « 9 ».

Le paiement de vos communications vous sera demandé chaque semaine.

Pensez à indiquer à vos proches votre numéro de téléphone direct.

▣ **Télévision :**

Sur demande de votre part, et après versement d'une caution (qui vous sera restituée à la fin de votre séjour), vous pourrez bénéficier de la télévision dans votre chambre moyennant le paiement d'une redevance journalière pour la totalité du séjour sans interruption (voir tarif ci-joint).

Les chaînes disponibles sont affichées dans les chambres.

▣ **Repas :**

Petit déjeuner servi en chambre	A partir de 07h30
Déjeuner en salle à manger rez-de-chaussée	12h00
Dîner en salle à manger rez-de-chaussée	18h45

▣ **Visiteurs :**

Vos parents et amis sont les bienvenus. Nous savons que leur présence auprès de vous est d'un grand réconfort. Les visites sont autorisées de 17 heures à 21 heures et en dehors de vos horaires de traitement.

Les invités sont reçus aux repas les samedis, dimanches et jours fériés sur réservation à l'Accueil avant le vendredi 14 heures (voir tarif ci-joint) et dans la limite de 4 personnes à la fois.

▣ **Courrier :**

Le courrier est à déposer dans la boîte aux lettres située à l'Accueil du lundi au vendredi :  
avant **15h30**

Le courrier reçu est à la disposition des patients à l'Accueil à partir de 08 h 45.

Adresse postale :

Centre de Rééducation Fonctionnelle - 3 boulevard Saint Guily bp24 - 64270 SALIES-DE-BÉARN

### **☐ Loisirs, services :**

Presse.: un point presse est à votre disposition à l'Accueil. Vous pouvez commander pour le lendemain matin le journal ou la revue de votre choix.

Bibliothèque.: la Bibliothèque pour Tous de Salies effectue une permanence hebdomadaire le vendredi à 13 heures dans le hall des ascenseurs. Un assortiment de livres récents vous est présenté dont la location est prise en charge par l'établissement contre un chèque de caution.

Accès internet : nous vous offrons gracieusement la possibilité de vous connecter à internet en tout point de l'établissement (chambre, salon..). Pour ce faire, vous devez :

- Vous connecter sur « web patient »
- Ouvrir un navigateur de votre choix (internet explorer, firefox...)
- Une page « u copia » s'ouvre où vous devez renseigner un identifiant et un mot de passe librement choisi par vous-même lors de votre 1<sup>ère</sup> utilisation.

Une déconnexion automatique est prévue toutes les 3 heures. Passé ce délai, vous devrez à nouveau mentionner votre identifiant et mot de passe.

Nous vous informons que le CRF a mis en place un système de contrôle d'accès à certains sites et une traçabilité de toutes les connexions.

Coiffeur...pédicure.: vous pouvez faire appel à un coiffeur ou à un pédicure (à votre charge) : renseignez-vous auprès de l'Accueil.

Boutique.: des produits de 1<sup>ère</sup> nécessité sont en vente auprès de l'accueil (dentifrice, brosse à dents, gel douche, rasoirs...) ainsi que des multiprises.

## **DÉPART**

---

### **☐ Préparation de votre sortie :**

Si vous avez des **souhaits particuliers concernant votre prise en charge à la sortie** (orientation vers un centre de convalescence, une maison de retraite, intervention d'une aide à domicile ..., documents à transmettre...), faites en part le plus tôt possible au médecin.

L'assistante sociale ou les secrétaires médicales vous aideront ensuite dans vos démarches.

Dans tous les cas, le jour de votre départ sera fixé en accord avec votre médecin.

### **☐ Modalités de départ du CRF :**

La sortie s'effectue le matin, les chambres devant être libérées à **09 heures**.

Assurez-vous que vous ne laissez pas d'objets personnels dans votre chambre et que vous n'emportez pas de matériel appartenant à l'établissement.

Au moment de votre sortie vous devrez accomplir les formalités administratives suivantes auprès du bureau d'Accueil :

- vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif
- payer le forfait journalier si celui-ci n'est pas pris en charge par une couverture complémentaire
- payer les divers suppléments restant à votre charge. Une facture acquittée vous sera alors remise
- rendre la télécommande du téléviseur à l'accueil pour pouvoir récupérer la caution versée.
- retirer les dépôts et valeurs que vous auriez éventuellement déposés pendant les horaires d'ouverture de l'Accueil

#### **- retirer votre dossier de sortie complet**

Dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'assurer votre retour à domicile par vos propres moyens, le service médical étudiera la possibilité d'un transport en fonction de votre cas personnel.



## DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT

Le CRF garantit l'ensemble des droits qui vous sont applicables. Dans le cas contraire, vous avez la possibilité de vous adresser au responsable du service ou au Directeur ou de saisir le médiateur de la Commission des Relations avec les Usagers

En contrepartie, nous avons établi un certain nombre de règles qui ont pour objectif :

- Une dispensation des soins dans les meilleures conditions possibles
- Un repos des patients
- Un fonctionnement satisfaisant pour l'ensemble des professionnels à votre service, qu'ils soient médicaux, paramédicaux, logistiques ou administratifs.

Votre admission et votre séjour dans l'établissement sont conditionnés par l'acceptation de ces règles, que nous vous demandons de respecter.

### **DROITS DU PATIENT**

#### **☐ Confidentialité et anonymat :**

L'ensemble du personnel est astreint au secret professionnel et à l'obligation de réserve. Toutes les informations vous concernant, quel qu'en soit le caractère, sont conservées avec le souci de la plus stricte confidentialité.

Votre présence dans l'établissement peut rester anonyme si vous le souhaitez : signalez le à l'Accueil dès votre arrivée.

#### **☐ Etat de santé :**

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel avec votre praticien sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité qui donnerait lieu alors 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.

N'hésitez pas à poser aux personnels soignant et médical toutes les questions que vous jugerez nécessaires.

#### **☐ Personne de confiance / Directives anticipées :**

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, lors de votre hospitalisation, l'établissement vous demande de désigner une personne de confiance et le mentionne sur votre dossier.

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 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.

Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer.

Vous avez également la possibilité d'établir des directives anticipées relatives à votre souhait de limiter ou d'arrêter les traitements en cours en fin de vie (cf formulaire en annexe) et de les communiquer au médecin du CRF si tel est votre choix.

#### **☐ Protection juridique :**

Dans le cas où une altération des facultés mentales ou corporelles mettrait une personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts, des mesures de protection peuvent être mises en œuvre conformément à la législation applicable pour la protection des incapables majeurs.

Sur demande de votre médecin ou de l'un de vos proches le Juge des Tutelles décidera la mise sous protection.

Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir sont délivrées à leurs représentants légaux.

#### **☐ Informatique et liberté :**

Le Centre de Rééducation Fonctionnelle dispose d'un ordinateur destiné à gérer plus facilement le fichier de ses patients et à réaliser des statistiques, ceci dans le strict respect du secret médical. Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique.

Cet enregistrement est réservé exclusivement à la gestion de toutes les données administratives et médicales liées aux patients durant toutes les étapes de leur séjour et à la réalisation de statistiques en application de l'arrêté du 8 juillet 2003 relatif au recueil PMSI en soins de suite ou de réadaptation, conformément aux dispositions de l'article L710.6 du code de la santé publique.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi informatique et libertés, en particulier les articles 34 et 40 de la loi du 6 janvier 1978, tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale, Docteur PULCI par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier.

#### **☐ Accès au dossier médical :**

Vous avez le droit d'accéder à l'ensemble des informations concernant votre santé (loi n°2002-303 du 04/03/2002).

Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention.

Vous avez, au choix, accès à ces informations concernant votre santé soit directement soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous désigneriez à cet effet. Cette communication a lieu au plus tard dans les huit jours de la date de réception de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante huit heures. Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de cinq ans, un délai de 2 mois sera nécessaire à leur communication.

La consultation sur place de ces données est gratuite, toutefois si vous souhaitez en obtenir photocopie, quel qu'en soit le support, les frais de reproduction et le cas échéant d'envoi seront à votre charge. La demande d'accès à des éléments de votre dossier de soins est à formuler au secrétariat médical qui vous indiquera la démarche à suivre.

Le service de soins est placé sous la responsabilité des médecins spécialistes qui mettent en œuvre les traitements et les soins dont vous avez besoin. Ils sont à même de vous informer sur l'évolution de votre état de santé.

A votre sortie votre chirurgien, votre médecin traitant et le médecin conseil de la Sécurité Sociale seront informés et recevront le compte rendu de votre hospitalisation.

#### **☐ Certification / Mesure de la satisfaction des usagers.**

Le CRF de Salies de Béarn est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité de ses prestations. La 1<sup>ère</sup> visite de certification a eu lieu en 2005 par la Haute Autorité en Santé, la deuxième s'est déroulée en mai 2009 et la troisième en avril 2013.

Vous avez la possibilité de nous faire part de vos remarques et suggestions par l'intermédiaire du questionnaire de sortie qui vous est remis avec ce livret d'accueil. Complétez-le avant votre départ et déposez le dans la boîte aux lettres réservée à cet effet à côté de l'accueil.

Ces questionnaires sont analysés mensuellement et transmis à l'ensemble du personnel.

## **DEVOIRS DU PATIENT ET DES VISITEURS**

### **☐ Sorties du week end :**

Ne vous absentez pas sans autorisation, vous engageriez votre responsabilité.

#### **L'autorisation de sortie est obligatoirement subordonnée à l'accord :**

- Du médecin responsable qui s'assure de l'absence de contre-indication médicale à la sortie
- Et**
- Du Directeur de l'établissement qui s'assure du respect du règlement intérieur et de l'autorisation parentale pour les patients mineurs.

#### **Le 1<sup>er</sup> week end d'hospitalisation, des autorisations d'absence** pourront vous être accordées :

- Le samedi de 9h30 à 18h30 ou 22h
- Le dimanche de 9h30 à 18h30 ou 22h

#### **A partir du 2<sup>o</sup> week end d'hospitalisation, une autorisation d'absence** pourra vous être accordée du :

- samedi 9h30 (une fois les soins infirmiers réalisés et les médicaments distribués) au dimanche 18h30 ou 22 h.

Les demandes pour les sorties du week end sont à formuler le JEUDI à midi en salle à manger auprès de la personne qui vous interrogera à cet effet.

Dans tous les cas un document écrit co-signé par le Directeur et le Médecin-chef est à retirer au bureau d'Accueil avant chaque sortie.

Les autorisations de sortie de week end ne donnent pas lieu à une prise en charge en VSL.

L'utilisation d'un véhicule personnel doit être signalée et autorisée.

Toute absence d'une durée de 48 heures ou plus implique une clôture de votre séjour.

### **☐ Circulation à l'intérieur et en dehors de l'établissement :**

Des lieux communs sont affectés à votre utilisation, vous pouvez y accéder librement : salons, terrasses....

La circulation dans les locaux à usage professionnels est strictement interdite aux patients et visiteurs ainsi que sur le plateau de rééducation en dehors des horaires d'ouverture.

Les visiteurs sont accueillis de 17 heures à 21 heures. Ces visites peuvent être soumises à certaines restrictions en fonction des consignes médicales (infections...).

Les patients ne sont pas autorisés à laisser des visiteurs s'introduire impunément dans l'établissement.

Votre présence est impérative dans l'établissement :

- Aux heures de soins / rééducation prodigués par le personnel du CRF
- Aux heures de consultations médicales
- Aux heures de repas
- A partir de 22h.

### **☐ Traitements médicamenteux :**

Le médecin du CRF vous prescrit la totalité des traitements médicamenteux dont vous avez besoin tout au long de votre séjour. **Nous vous demandons de vous adresser systématiquement à lui et de ne pas consulter un autre médecin extérieur au CRF sans son avis** afin de ne pas générer d'interactions indésirables entre les divers médicaments, ce qui pourrait être préjudiciable pour votre santé.

☐ **Comportement envers le personnel et les autres patients :**

Nous comptons sur votre diligence et votre civilité pour faire bénéficier vos différents interlocuteurs (personnel, patients) de respect et courtoisie tant dans vos propos que dans vos comportements. Les chambres des patients mineurs ne sont accessibles qu'aux membres du personnel et aux parents et nous demandons aux personnes majeures de ne pas accueillir de patient mineur dans leur chambre.

☐ **Tabac, e-cigarettes, alcool et autres produits illicites :**

Conformément à la législation en vigueur pour la sécurité de tous il est interdit de fumer à l'intérieur des locaux du CRF (y compris dans les chambres), que ce soit du tabac ou des cigarettes électroniques. L'introduction de boissons alcoolisées ou de tout produit illicite est strictement interdite.

☐ **Repos général :**

Le CRF étant un établissement de santé, nous vous demandons de préserver le repos général et d'éviter le bruit dans les couloirs, les chambres, la terrasse extérieure.

☐ **Denrées alimentaires :**

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire, la conservation des denrées, qui plus est, celles qui sont périssables et devant être stockées au froid (yaourts, crèmes desserts...) est interdite que ce soit dans les chambres, sur le plateau technique ou en salle de restauration.

☐ **Sécurité incendie :**

A chaque étage un plan d'intervention est affiché. Tout patient qui constaterait un défaut de fonctionnement de quelque nature que ce soit est prié de le signaler immédiatement à l'Accueil, à l'Infirmier ou au personnel de service. Nous vous demandons de suivre les consignes affichées à chaque étage.

☐ **Hygiène :**

L'établissement met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le patient et le visiteur.

En raison des risques d'infection la présence d'animaux dans l'établissement est strictement interdite. Les plantes et les fleurs sont fortement déconseillées.

*Recommandations :*

Nous recommandons à nos patients :

- . De changer leur linge de corps tous les jours
- . De changer de vêtements régulièrement
- . D'effectuer une toilette quotidienne
- . De se laver les mains en sortant des toilettes, après mouchage, avant les repas, et dans tous les cas après s'être sali les mains
- . D'éviter tout contact avec un visiteur présentant une infection et au besoin de se laver les mains.

## **SANCTIONS**

---

En cas de non respect des consignes évoquées dans le chapitre précédent, le Directeur en sera informé et prendra les décisions qui s'imposent :

- prononcer l'exclusion du patient dans les plus brefs délais et en informer la caisse d'assurance maladie.
- procéder à l'exclusion des visiteurs et / ou à l'interdiction des visites.
- dans le cas de dégâts matériels, facturer le montant des dommages au patient concerné.
- demander l'assistance des autorités judiciaires en fonction des perturbations constatées.

## **PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR**

La prise en charge de la douleur des patients est un objectif prioritaire de l'établissement. Il vous est remis avec le livret d'accueil un **Contrat d'engagement contre la douleur** afin que vous soyez pleinement informé des possibilités de prise en charge de la douleur. N'hésitez pas à exprimer votre douleur et à solliciter les médecins, kinésithérapeutes, infirmières ou aides soignantes à tout moment, que ce soit de jour ou de nuit. Les équipes médicales et soignantes seront toujours attentives à votre douleur et vous proposeront des traitements adaptés à votre cas.

## **IDENTIFICATION DU PATIENT**

Dans notre établissement, un ensemble de moyens organisationnels et techniques sont mis en œuvre afin d'obtenir une identification unique et fiable du patient.

Aidez-nous à bien vous identifier :

- en présentant **une pièce d'identité** lors de votre accueil (carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte de séjour),
- et en nous signalant toute erreur sur les documents remis (art. L162 du code de la Sécurité Sociale).

De manière à s'assurer **du bon soin au bon patient**, vous ou vos proches seront sollicités à plusieurs reprises à communiquer votre identité (votre nom de naissance, votre prénom, votre date de naissance) aux professionnels de l'établissement.

A votre arrivée, un bracelet d'identification vous est remis par le personnel soignant. Il comporte les données nécessaires à votre identification et contribue à sécuriser votre prise en charge.

## **SUGGESTIONS - RÉCLAMATIONS**

### **Questionnaire de sortie**

Vous avez la possibilité de nous faire part de vos remarques et suggestions par l'intermédiaire du questionnaire de sortie qui vous est remis avec ce livret d'accueil.

Complétez le avant votre départ et déposez le dans la boîte aux lettres réservée à cet effet à côté de l'accueil.

Ces questionnaires sont analysés mensuellement et transmis à l'ensemble du personnel.

### **Commissions des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (décret n° 2005-213 du 2 mars 2005)**

#### Composition de la Commission des relations avec les usagers (CRU)

<b>Président de la CRU</b>	Mme Cybille BUZY - <i>Directrice</i>
<b>Responsable qualité</b>	Mme Gwénaëlle CADET
<b>Médiateur Médecin</b> Titulaire Suppléant	Dr Christophe PONS - <i>Médecin</i> Dr Valérie LE BRETON - <i>Médecin</i>
<b>Médiateur non médecin</b> Titulaire Suppléant	Mme Dominique COMMERCON - <i>Infirmière coordinatrice</i> Mme Emilie TREBUCQ - <i>Responsable des admissions</i>
<b>Représentants des usagers</b> Titulaires	Mme LASJOURNADES Mr MIRANDE

☐ Examen des plaintes et réclamations :

Vous avez la possibilité d'exprimer vos plaintes oralement auprès du Directeur ou auprès d'un membre de la CRU.

S'il vous est impossible d'exprimer votre réclamation oralement ou si les explications ne vous satisfont pas, vous pouvez la transcrire par écrit :

- Dans le registre des plaintes, disponible à l'accueil, (une copie vous sera remise) qui sera transmis au Directeur
- Dans un courrier en recommandé simple que vous adressez au Directeur

Le Directeur vous apportera une réponse dans les meilleurs délais et pourra saisir directement le médiateur de la CRU.

Après réception de cette réponse, vous avez la possibilité de saisir vous-même un médiateur si le Directeur ne l'a pas fait. Dans ce cas, il vous faut adresser un courrier en recommandé simple :

- Au médiateur médecin si votre plainte concerne exclusivement l'organisation des soins et/ou le fonctionnement médical
- Au médiateur non médecin pour tout autre sujet.
- Aux 2 médiateurs si la plainte concerne à la fois un aspect médical / soignant et non médical.

Il est nécessaire que vous précisiez dans ce courrier : vos coordonnées, la date d'hospitalisation, l'exposé de vos griefs et vos souhaits.

Vous serez reçu par le médiateur dans les 8 jours suivants la saisine ou, dans la mesure du possible, avant le terme de votre hospitalisation si votre réclamation est formulée alors que vous êtes encore hospitalisé.

A leur demande, ou si le médiateur l'estime utile, vos proches pourront rencontrer le médiateur.

Le Président de la CRU vous transmettra sans délai le compte rendu rédigé par le médiateur dans les 8 jours suivants votre rencontre.

Au vu de ce compte rendu et après vous avoir rencontré si elle le juge utile, la CRU formulera selon le cas :

- Des recommandations en vue d'apporter une solution à votre litige
- Des recommandations vous informant des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez
- Un avis motivé dans le cas du classement de votre dossier.

Dans un délai de 8 jours suivant la réunion de la CRU, le Directeur du CRF répondra par écrit à votre plainte ou réclamation en y joignant l'avis de la CRU. Ce courrier sera transmis aux membres de la CRU.

## CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE

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

### Principes généraux (1)

1- 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 les plus démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

2- 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.

3- 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.

4- 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.

5- Un consentement spécifique est prévu notamment pour les patients participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage

6 – 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.

7- La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informé des risques éventuels auxquels elle s'expose.

8- La personne hospitalisée est traitée avec égard. Ses croyances sont respectées. Son intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité.

9- 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

10- La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droits en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11- 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. .

*(1) Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr). Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.*