

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



HOSPITALISATION DE JOUR

Directeur
Médecins MPR

Médecin généraliste

Responsable des admissions

Pharmacien

Cybile BUZY
Yves DELAHOUSSE
Christophe PONS
Caroline NAVARRE
Valérie LE BRETON

Emilie TREBUCQ

Elizabeth LISION

Association loi du 1^{er} 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

Cybille BUZY

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^{er} 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 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. Yves DELAHOUSSE Dr. Caroline NAVARRE Dr. Christophe PONS Dr. Valérie LE BRETON Dr. Jean Louis PÉTRISSANS	Médecine physique et réadaptation Médecine physique et réadaptation Médecine physique et réadaptation Médecine générale Neuro – Psychiatrie
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 l'accueil.

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 n'est pas hébergé dans l'établissement et bénéficie du repas de midi.

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.

☐ **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.

Le carnet de santé

L'ordonnance des traitements en cours

☐ **Accueil :**

Le service d'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

En dehors de ces horaires, un répondeur est à votre disposition.

FRAIS A REGLER

☐ 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 % du prix de journée
100 % du prix de journée	0 % du prix de journée

☐ Frais De Transport

Si vous devez bénéficier d'un transport assis professionnalisé ou d'un transport couché durant vos soins en hospitalisation de jour au CRF, nous vous informons que les frais de transport seront pris en charge à 65% par votre Caisse d'Assurance Maladie (*).

Les **35% restants sont à votre charge** et peuvent être remboursables par votre Complémentaire (selon les garanties de votre contrat). Il vous appartient de contacter cette dernière afin de savoir s'ils sont remboursables par Tiers payant ou après avance des frais par vous-même.

Si un transport est nécessaire pour une consultation médicale à l'extérieur du CRF, veuillez vous adresser au secrétariat médical pour les modalités.

(*) *Sauf :*

- *pour les suites de soins en rapport avec une affection exonérante*
- *les accidents du travail*

☐ Autres Frais

Vos dépenses personnelles : téléphone, pressing... sont à votre charge. L'ensemble des tarifs en vigueur est affiché à l'accueil de l'établissement.

SÉJOUR

☐ 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 un bureau médical 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 la salle d'attente patients au créneau horaire qui vous aura été indiqué.

▣ **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^{er} 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 de 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. L'infirmerie est située au 1^{er} étage dans le bâtiment abritant les chambres d'hospitalisation.

▣ **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. 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.

▣ **Salle de repos**

Une salle de repos est disponible en libre accès au 1^{er} étage du plateau technique (accès entre 12h et 13h30 par le 1^{er} étage du bâtiment abritant les chambres).

▣ **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 (gratuit) 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.

Des casiers fermant à clé sont à votre disposition au 1^{er} étage du plateau technique (en face la salle de repos) pour y déposer vos effets personnels pendant la journée, moyennant une caution de 1€ que vous récupérez.

▣ **Effets personnels :**

Il est indispensable de se munir 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; après une intervention chirurgicale sur un genou ou une hanche, privilégiez des vêtements permettant de dénuder la cuisse : short, pantalon de survêtement à ouverture latérale, jupe large ou jupe culotte pour les femmes.

▣ **Télévision :**

Un téléviseur est à la disposition des patients dans le salon ainsi que dans la salle de repos.

▣ **Repas :**

Le déjeuner est servi en salle à manger, au rez-de-chaussée à partir de 12h.

▣ **Courrier :**

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

▣ **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 d'entrée. 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 : si vous disposez d'un PC portable, nous vous offrons la possibilité de vous connecter à internet en tout point de l'établissement (chambre, salon..). 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 connections.

DÉPART

Le jour de votre départ sera fixé en accord avec votre médecin.
Le départ s'effectue le soir du dernier jour après les séances de rééducation.

Assurez-vous que vous ne laissez pas d'objets personnels dans votre casier 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 les divers suppléments restant à votre charge. Une facture acquittée vous sera alors remise
- 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 dans l'établissement est conditionnée par l'acceptation de ces règles, que nous vous demandons de respecter.

DROITS DU PATIENT - INFORMATIONS MÉDICO - LÉGALES

▣ 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 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 la ou les fiches mises 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 ;

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.

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^{ère} 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.

RÈGLEMENT INTERNE DU CRF

▣ Présence :

Tout patient en hospitalisation de jour doit se tenir à disposition des personnels à l'intérieur de l'établissement pendant toute la journée de soins en fonction des horaires de soins, de rééducation ou de consultation programmés. En cas de non respect de cette consigne, la responsabilité de l'établissement sera dérogée.

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

▣ 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.

L'utilisation d'un véhicule est strictement subordonnée à un accord médical explicite.

▣ 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.

▣ 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 ou les chambres.

▣ Prise des repas au sein du CRF

Tout au long de votre séjour, la présence aux repas est obligatoire.

▣ Denrées alimentaires :

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire, la conservation des denrées, en particulier celles qui sont périssables et doivent être stockées au froid (yaourts, crèmes desserts...) est interdite que ce soit dans les chambres, sur le plateau technique. D'autre part, l'apport de denrée alimentaire de quelque nature que ce soit est interdit 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.

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)

Président de la CRU	Mme Cybille BUZY - <i>Directrice</i>
Responsable qualité	Mme Gwénaëlle CADET
Médiateur Médecin Titulaire Suppléant	Dr Yves DELAHOUSSE - <i>Médecin</i> Dr Valérie LE BRETON - <i>Médecin</i>
Médiateur non médecin Titulaire Suppléant	Mme Dominique COMMERCON - <i>Infirmière coordinatrice</i> Mme Emilie TREBUCQ - <i>Responsable des admissions</i>
Représentants des usagers 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 (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.

CHARTRE 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. Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

