

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

Cybile BUZY

Médecins rééducateurs

Jean CAMESCASSE
Valérie LE BRETON
Christophe PONS
Alexis ROUSSET

Médecin physique et de réadaptation

Caroline NAVARRE

Responsable admissions

Emilie KINDLER

Pharmacien

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, la Haute Autorité en Santé (HAS) a mis en place un recueil de la satisfaction des usagers des établissements de santé de façon dématérialisée par le remplissage d'un questionnaire de satisfaction en ligne (e-Satis). C'est à cet effet que nous mentionnons votre adresse de messagerie électronique, transmise à la HAS.

Les médecins, l'ensemble du personnel et moi-même restons à votre écoute et à votre disposition pour tout complément d'information.

Je vous souhaite un prompt rétablissement.

La Directrice

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and strokes, positioned below the text 'La Directrice' and above the name 'Cybille BUZY'.

Cybille 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^{er} juillet 1901.

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
2016	Création de l'Équipe Mobile de Réadaptation pour les Adultes Handicapés (EMRAH)

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-BEARN.

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 :

<u>Les médecins :</u> <u>Hospitalisation</u>	Dr Jean CAMESCASSE Dr. Valérie LE BRETON Dr. Christophe PONS Dr Alexis ROUSSET	Médecine physique et de réadaptation Médecine physique et de réadaptation Médecine physique et de réadaptation Médecine physique et de réadaptation
<u>Equipe mobile</u>	Dr. Caroline NAVARRE	Médecine physique et de réadaptation
<u>Les soins</u>	Emilie KINDLER	Responsable du pôle rééducation
	Maité EYHERABIDE	Responsable du pôle soins
	Elizabeth LISION	Pharmacien
<u>L'admission</u>	Emilie KINDLER	

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

Des liserés de couleur sur les blouses permettent de distinguer les corporations les unes des autres :

- Bordeaux : infirmier
- Bleu : aide- soignant
- Vert : agent administratif
- Mauve : Agent hôtelier

Des intervenants extérieurs peuvent également être sollicités : 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 :

CLIAS : 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. (*Président : 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. (*Président : Jean CAMESCASSE*)

CDU : Commission des Usagers, a pour missions de veiller au respect de vos droits et de contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients. (*Président : Cybille Buzy*)

CLE : Comité Local d'Ethique qui a pour vocation de réunir les professionnels des différentes corporations autour de problématiques éthiques. (*Président : Christophe PONS*)

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.

L'équipe Mobile de Réadaptation pour les Adultes Handicapés :

Les patients ne sont pas hospitalisés dans nos locaux. L'équipe mobile propose des prestations d'expertise en médecine physique et de réadaptation pour les personnes à domicile ou en institution, sur demande d'un professionnel de santé ou social.

Formalités administratives :

Vous devez vous munir des documents ci-après :

- Carte vitale et son attestation à jour.
- 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.
- Pour les patients mineurs, deux documents sont à compléter : « autorisation soins mineurs » et « règlement absence mineur » renseignés et signés par les représentants de l'autorité parentale.

☐ **Accueil :**

L'accueil est ouvert :

De 08h30 à 12h30 De 13h30 à 17h00	Du lundi au jeudi
De 08h30 à 12h30 De 13h30 à 17h30	Vendredi

☐ **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 la journée (si ALD ou INVALIDITE)	0 %
0 % du forfait journalier (*)	100 % du forfait journalier (*)
0 % de la chambre particulière	Si votre mutuelle ne couvre pas en totalité le montant de la chambre particulière, un reste à charge sera à régler

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

☐ **Autres frais :**

Vos dépenses personnelles : téléphone, invités, pressing, autres, 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^{er} 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.

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 ainsi que des patients en hospitalisation de jour (HDJ).
- Equipe du secteur 2 prenant en charge les patients du deuxième étage et des patients en hospitalisation de jour (HDJ).

Dans chaque secteur, des visites pluridisciplinaires (équipes médicale et paramédicale) des patients sont organisées chaque semaine. Ainsi l'équipe dont vous dépendrez vous rencontrera pour effectuer un suivi de votre prise en charge et adapter votre projet thérapeutique. Vous serez informé de la demi-journée consacrée à cette visite et devrez vous rendre dans le bureau du médecin qui assure votre suivi.

☐ **Rééducation :**

Heures d'ouverture du plateau technique :

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

Les séances de rééducation ont lieu matin et après midi suivant un emploi du temps qui vous sera communiqué par l'aide-soignante du plateau technique après concertation avec les différents intervenants qui assurent votre prise en charge (kinésithérapeute, ergothérapeute, éducateur sportif, neuropsychologue, orthophoniste, enseignant APA, diététicien, assistante sociale, ...). 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 balnéothérapie est soumis à prescription médicale et tient compte de votre pathologie et de votre état de santé.

Quelques principes à respecter :

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

☐ **Soins infirmiers :**

Une équipe soignante (infirmières IDE et/ou aide soignants) est présente **7 jours sur 7 et 24h sur 24** pour vous délivrer les soins infirmiers requis.

En cas de symptômes type fièvre, douleurs, effets secondaires des médicaments, contactez l'infirmier au 0559387527. **Sur vos temps de rééducation, en cas de problème, rapprochez-vous d'un soignant.**

☐ **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.

Elle est présente les jours suivants :

- Mardi : en journée
- Jeudi : en matinée
- Vendredi : l'après-midi

☐ **Relaxation :**

Des séances de relaxation en petit groupe sont organisées une fois par semaine en fin de journée par une sophrologue (service non payant). Renseignez-vous auprès des infirmières et aides-soignantes.

☐ **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(e) en rééducation.

Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas cette prestation vous aurez à en acquitter le montant au cours du séjour ou 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, il est possible de fermer les placards des chambres à l'aide de cadenas. Ces derniers sont disponibles en vente à l'accueil (tarif disponible sur demande).
L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

☐ **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.

☐ **Téléphone** :

Une ligne téléphonique à appel direct vous sera attribuée sur demande. 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 facturé en fin de séjour.
Pensez à indiquer à vos proches votre numéro de téléphone direct affiché dans votre chambre.

☐ **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 (voir tarif ci-joint).
Les chaînes disponibles sont affichées dans les chambres.

☐ **Repas** :

Les repas sont servis aux horaires suivants :

- Petit déjeuner : 07h30 (en chambre)
- Midi : 12h00 (en salle à manger)
- Soir : 18h45 (en salle à manger)

☐ **Visiteurs** :

Les visites sont autorisées :

- Lorsque vos soins sont terminés.
- Jusqu'à 22h00 en dehors des horaires des repas. En cas de visite à partir de 19h00, les visiteurs sont tenus de vous contacter pour vous informer de leur présence sur la terrasse.

☐ **Courrier** :

Le courrier est à déposer à l'Accueil du C.R.F du lundi au vendredi avant **15h00**.
Le courrier reçu est à la disposition des patients à l'accueil à partir de **10h00**.

Adresse postale :

Centre de Rééducation Fonctionnelle
3 boulevard Saint Guily
BP24
64270 SALIES-DE-BÉARN

☐ **Loisirs, services** :

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 :

- Ouvrir les paramètres de votre smartphone, de votre tablette ou de votre ordinateur.
- Dans wifi, rechercher « WEB-PATIENTS ».
- Vous connecter sur « WEB-PATIENTS ».
- Une page du C.R.F s'ouvre. Saisir : nom, prénom, adresse mail.
- Accepter les conditions d'utilisation.
- Puis cliquer sur connexion.

Une déconnexion automatique est prévue toutes les 3 heures. Passé ce délai, vous devrez à nouveau vous connecter sur « WEB-PATIENTS » en cliquant sur « connexion » uniquement.
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^{ère} 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 pour **10h00**.

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 des entrées/sorties :

- 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 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 Usagers (CDU).

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 un établissement de santé vous engage à respecter certaines règles.

DROIT DU PATIENT

☐ Confidentialité et anonymat :

L'ensemble du personnel est soumis 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.

☐ État de santé :

Les informations relatives à votre état de santé et résultats de divers examens vous sont communiquées par votre médecin référent 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 en tenant compte des 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 l'état de 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 CRF dispose d'un logiciel 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 automatisé.

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. Ces données sont transmises au médecins DIM et aux personnes intervenant sous son autorité dans l'établissement et sont protégées par le secret médical. Ces mêmes données, pouvant servir à l'établissement de la facturation du séjour, peuvent faire l'objet d'une consultation aléatoire de traçabilité par le commissaire aux comptes dans sa fonction de certificateur des comptes annuels de l'établissement.

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 PERRET par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier. Le patient a également le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives le concernant.

La conservation des données administratives et médicales est assurée dans le respect du délai défini par la loi. Au-delà de cette période réglementaire, toutes les données font l'objet d'une destruction.

☐ **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 5 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, le secrétariat médical du CRF enverra la lettre de liaison de sortie à l'ensemble des correspondants mentionnés par le médecin du CRF dans l'observation initiale du Dossier Patient Informatisé (DPI) (chirurgien, médecin traitant, neurologue...). On vous remettra également, la veille de votre départ ce document.

☐ **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, puis en mai 2009, en avril 2013 et la quatrième s'est déroulée en janvier 2018.

Vous avez la possibilité de nous faire part de vos remarques et suggestions en remplissant un questionnaire de satisfaction en ligne « e- satis » diffusé par la Haute Autorité de Santé. Vous recevrez le lien par mail un mois environ après votre sortie de l'établissement. Ponctuellement, le CRF distribue également des questionnaires en version papier afin de mesurer votre satisfaction globale ou pour vous interroger sur des éléments plus précis (restauration, etc...). Ils vous seront alors 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 présentés trimestriellement en Commission Des Usagers afin de déterminer des axes d'amélioration. Les résultats des questionnaires font l'objet d'une communication à l'ensemble du personnel.

☐ **Évènements indésirables graves liés à vos soins :**

Tout au long de votre prise en charge, vous pouvez alerter les professionnels de santé si vous détectez une situation qui semble mettre en jeu votre sécurité : évènements indésirables graves associés aux soins.

Il s'agit d'un événement inattendu au regard de l'état de santé et de la pathologie de la personne, d'un dysfonctionnement ou suspicion de dysfonctionnement dans la prise en charge survenu lors d'investigations, de traitements ou d'actes de prévention ayant pour conséquence : le décès, la mise en jeu du pronostic vital, le déficit fonctionnel probable ou avéré.

Vous avez aussi la possibilité de déclarer sur le portail de signalement de l'ARS.

Le CRF met en œuvre une politique d'identification, d'analyse et de traitement des situations à risques dans l'objectif d'améliorer la sécurité des patients.

☐ **Gestion de l'INS – identité nationale en santé**

Vos données de santé sont référencées à l'aide de votre identifiant national de santé (INS) et traitées dans un fichier informatisé géré par le CRF de Salies de Béarn.

Ce traitement informatique est régi par une obligation légale (cf. articles L. 1111-8-1 et R. 1111-8-1 et suivants du code de la santé publique). Il a pour finalité de permettre votre identification certaine, en vue d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions.

Il peut vous être demandé de présenter un titre d'identité. Une copie de ce document peut être conservée par l'établissement dans des conditions de sécurité réglementées.

Les destinataires de ces données sont : les professionnels participant à votre prise en charge, les professionnels administratifs pour la consultation des données d'identité.

Aucun transfert de données hors de l'union européenne n'est envisagé.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données, en contactant Mme BUZY – Directrice ou en écrivant au CRF de Salies de Béarn – 3 Bd Saint Guily – 64270 SALIES DE BEARN.

Vous ne disposez pas en revanche du droit de vous opposer au référencement de vos données de santé à l'aide de l'INS (Cf. article R. 1111-8-5 du code de la santé publique).

Si vous estimez, après avoir contacté l'établissement, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL (www.cnil.fr).

☐ **Note d'information sur les droits des personnes dont des données à caractère personnel ont été enregistrées dans le système d'information SI-VIC**

L'outil SI-VIC a pour finalité l'aide au pilotage du système de santé, ainsi que l'information des familles et proches de victimes dans le cadre de situations sanitaires exceptionnelles.

Des informations vous concernant ont pu être enregistrées et traitées dans le système d'identification unique des victimes dénommé SI-VIC, créé par l'article L. 3131-9-1 du code de la santé publique.

Ce système d'information est mis en œuvre lorsqu'un événement peut être qualifié de situation sanitaire exceptionnelle (attentat, accident collectif, pandémie, etc.).

Le traitement entre dans le cadre des missions d'intérêt public dont est investi la Direction Générale de la Santé.

Il a pour finalité l'aide au pilotage grâce à un suivi global et individuel des personnes impliquées par l'évènement, l'établissement d'une liste unique de victime en cas d'attentat, ainsi que l'information des familles et des proches de victimes en cas d'ouverture d'une cellule de réponse téléphonique.

Comment savoir si mes données ont été enregistrées dans le système SI-VIC ?

Le service au sein duquel vous avez été pris en charge, ou à défaut le service d'admission de l'établissement, pourra vous indiquer si vos données personnelles ont été enregistrées dans le système SI-VIC.

Quelles protections ?

Les données enregistrées sont strictement 'non médicales' (identités et modalités de prise en charge), et accessibles aux acteurs participant à la gestion de la situation sanitaire exceptionnelle, selon leurs habilitations :

- Les établissements de santé et les SAMU accèdent uniquement aux données des personnes qu'ils prennent en charge.
- Les agences régionales de santé (ARS) accèdent aux données de l'ensemble des personnes prises en charge dans leur région. La Direction Générale de la Santé (DGS) accède aux données de l'ensemble des personnes prises en charge sur le territoire national.
- Les agents habilités des cellules de réponse téléphonique ont accès aux données de l'ensemble des personnes prises en charge lors de l'évènement qui a occasionné l'ouverture du numéro d'information du public (attentat ou accident collectif).

Les données sont conservées pendant la durée de prise en charge de la personne dans le système de santé conformément à l'article R. 3131-10-2 du code de la santé publique.

Quels sont vos droits ?

Conformément au Règlement général sur la protection des données – RGPD, vous pouvez, à tout moment :

- Accéder aux informations vous concernant et faire rectifier les données inexactes.
- Obtenir davantage d'information sur le traitement et **exercer vos droits d'information et de rectification** auprès de la direction générale de la santé au ministère chargé de la santé, responsable du traitement, en écrivant à l'adresse suivante : dgs-rgpd@sante.gouv.fr (à noter qu'il n'est pas possible de faire valoir de droit d'opposition à l'enregistrement de ses données).
- Introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), si vous considérez que le traitement n'est pas conforme à la réglementation sur la protection des données.

Spécificités liées à l'enregistrement de données dans l'évènement 'Suivi des hospitalisations Covid-19'

Depuis le 10 décembre 2021, les données anonymisées de l'évènement 'Suivi des hospitalisations Covid-19' sont partiellement utilisées, dans des conditions strictes de confidentialité, afin de permettre des travaux de recherche sur les personnes prises en charge pour la maladie.

Les données présentes dans SI-VIC sont retraitées (suppression de toute donnée d'identité afin de supprimer toute possibilité d'identification directe), puis chiffrées et transmises sur un serveur sécurisé du Health Data Hub (HDH), groupement d'intérêt public (GIP), créé aux fins de faciliter la mise en œuvre de projets de recherche utiles à la population et aux autorités.

Quels sont vos droits concernant l'utilisation de vos données pour des visées de recherche ?

Dans le cas particulier de cette transmission de données à visée de recherche, autorisée par l'arrêté du 21 avril 2020 (JORF n°0098 du 22 avril 2020), abrogé et remplacé par l'arrêté du 10 juillet 2020, lui-même modifié par l'arrêté du 16 octobre 2020, et conformément au Règlement général sur la protection des données – RGPD, vous pouvez, à tout moment :

- Demander l'accès aux informations vous concernant utilisées dans le cadre des projets de recherche portés par le HDH.
- Obtenir davantage d'information sur le traitement et **exercer vos droits (modification ou opposition à la transmission HDH)** en écrivant à l'adresse suivante : dgs-rgpd@sante.gouv.fr.
- Introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), si vous considérez que le traitement n'est pas conforme à la réglementation sur la protection des données.

Pour plus d'information, vous trouverez l'ensemble des informations liées à vos droits sur le site internet du ministère des solidarités et de la santé :

<https://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/article/donnees-personnelles-et-cookies>

DEVOIRS DU PATIENT ET DES VISITEURS

☐ **Sorties du week-end :**

Votre séjour au sein du CRF constitue une hospitalisation. Vos absences doivent donc faire l'objet d'une autorisation médicale et administrative.

Votre sortie en week-end est obligatoirement subordonnée à l'accord :

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

Dans tous les cas un document écrit co-signé par le Médecin responsable et le Directeur est à retirer à l'accueil avant chaque sortie.

Le 1^{er} week-end d'hospitalisation, des autorisations d'absence pourront vous être accordées :

- Le samedi de 10h00 à 18h00 ou 22h00
- Le dimanche de 10h00 à 18h00

La nuitée du samedi au dimanche doit impérativement être effectuée au CRF.

À partir du 2^{ème} week-end d'hospitalisation, une autorisation d'absence pourra vous être accordée du :

- Samedi 10h00 (une fois les soins infirmiers réalisés et les médicaments distribués) au dimanche 18h00
- Les demandes pour les sorties du week-end peuvent être formulées auprès de la secrétaire de l'accueil jusqu'au MERCREDI à 17h00.
- 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 :**

L'accès au bâtiment est réglementé (badge remis à l'admission) entre 19h00 et 22h00 en semaine et le week-end le samedi à partir de 14h00 jusqu'au dimanche 22h00. Entre 22h00 et 6h00 du matin, les entrées et sorties sont totalement interdites.

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

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

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.

☐ **Repas :**

Les repas sont préparés afin de respecter les régimes et troubles de la déglutition. Ils doivent donc être pris au sein de l'établissement et à l'horaire prévu à cet effet. Aucune autorisation ne sera accordée pour déjeuner ou dîner à l'extérieur du CRF.

☐ **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 :**

Vos propos et votre comportement se doivent d'être respectueux à la fois des autres patients mais également du personnel qui sera amené à vous prendre en charge.

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.

Tout apport de denrée extérieure périssable ou non périssable est interdit en salle à manger.

☐ **Sécurité incendie**

À 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.

Afin de lutter contre les Infections Associées aux Soins, des solutions hydroalcooliques sont disponibles dans tout l'établissement. Il est recommandé d'effectuer une hygiène des mains à l'entrée et à la sortie de la chambre, à votre arrivée en rééducation et entre 2 soins, avant et après le repas, après être allé aux toilettes ou après s'être mouché. Merci de rappeler à vos visiteurs d'utiliser la solution hydroalcoolique à l'arrivée et au départ.

☐ **Mesures barrières – Lutte contre la COVID 19 :**

Des mesures barrières pourront être adoptées en fonction de la situation locale et des recommandations nationales.

Un affichage et une information seront réalisées auprès des patients pour les mettre au courant de ces nouvelles dispositions.

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 de disposer **du bon soin au bon patient**, les professionnels de l'établissement seront amenés à vous interroger de façon itérative sur votre identité (votre nom de naissance, votre prénom, votre date de naissance)

À 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.

Vos données de santé sont référencées à l'aide de votre identifiant national de santé (INS) et traitées dans un fichier informatisé géré par le CRF de Salies de Béarn.

Ce traitement informatisé est régi par une obligation légale (cf. articles L. 1111-8-1 et R. 1111-8-1 et suivants du code de la santé publique). Il a pour finalité de permettre votre identification certaine, en vue d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions.

Les destinataires de ces données sont : les professionnels participant à votre prise en charge, les professionnels administratifs pour la consultation des données d'identité. Aucun transfert de données hors de l'union européenne n'est envisagé.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données, en contactant Mme BUZY – Directrice ou en écrivant au CRF de Salies de Béarn – 3 Bd Saint Guily – 64270 SALIES DE BEARN.

Vous ne disposez pas en revanche du droit de vous opposer au référencement de vos données de santé à l'aide de l'INS (Cf. article R. 1111-8-5 du code de la santé publique).

Si vous estimez, après avoir contacté l'établissement, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL (www.cnil.fr).

SUGGESTIONS - RÉCLAMATIONS

☐ Questionnaire de sortie

Comme évoqué précédemment, un mois après votre sortie du C.R.F et si vous avez donné votre accord pour que votre adresse mail soit communiquée, vous recevrez un courriel de la Haute Autorité de Santé, avec un lien qui vous permettra de renseigner un questionnaire de satisfaction en ligne E-SATIS.

Ces questionnaires sont analysés régulièrement par la Commission des Usagers et les résultats transmis aux salariés dans une démarche d'amélioration de la qualité des soins proposés aux patients.

☐ Recueil des propositions / commentaires patients

Un « recueil de proposition / commentaires patients » est disponible sur demande auprès de la secrétaire de l'accueil tout au long de votre séjour afin de vous permettre d'indiquer toute remarque d'ordre général que vous souhaiteriez nous soumettre.

Ce recueil est visé régulièrement par la Directrice et présenté en Commission des Usagers.

Commissions Des Usagers (décrets n° 2005-213 du 2 mars 2005 et n°2016-726 du 1^{er} juin 2016)

☐ Composition de la Commission des usagers (CDU)

Président de la CDU	Mme Cybille BUZY - <i>Directrice</i>
Responsable qualité	
Médiateur Médecin Titulaire Suppléant	Dr Christophe PONS – <i>Médecin</i> Dr Jean CAMESCASSE- <i>Médecin</i>
Médiateur non médecin Titulaire Suppléant	Mme Emilie KINDLER – <i>Responsable du pôle rééducation</i> Mme Michele ESCUDE QUILLET - <i>IDE</i>
Représentants des usagers Titulaires	Mr MIRANDE – Association APF Mme OUSTRAIN - UDAF

Association APF :

Bâtiment Ayous – 1 rue Jules Verne – 64000 PAU
05 59 80 36 66 – dd.64.bearn@apf.asso.fr
Du mardi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

Association UDAF 64 :

15 avenue du Général De Gaulle - 64000 PAU
05 59 81 57 90

☐ **Examen des plaintes et réclamations :**

Vous avez la possibilité d'exprimer oralement celle-ci auprès du Directeur. Cette dernière tracera celle-ci dans un Registre des plaintes et réclamations. Vous pouvez également faire part de votre plainte à un membre de la CDU.

S'il vous est impossible d'exprimer votre réclamation oralement (retour à domicile effectué, hospitalisation dans une autre structure, temps de réflexion nécessaire, etc...), vous pouvez rédiger et envoyer un courrier explicatif en recommandé simple que vous adressez au Directeur.

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

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

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.

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.

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

Le Président de la CDU 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 CDU 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 CDU, le Directeur du CRF répondra par écrit à votre plainte ou réclamation en y joignant l'avis de la CDU. Ce courrier sera transmis aux membres de la CDU.

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.



Charte Romain JACOB

Pour l'accès à la santé des personnes handicapées

