



Livret d'Accueil

CENTRE DE REEDUCATION FONCTIONNELLE EN MILIEU THERMAL

3, Boulevard Saint Guily
64270 SALIES - DE - BÉARN

TÉLÉPHONE : 05 59 38 75 00
TÉLÉCOPIE : 05 59 38 75 20

site internet : <https://reeducation-salies-64.fr/>

Mail : accueil.crf001@lerss.fr



Bonjour !

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, appearing to be 'Cybille BUZY'. The signature is fluid and cursive, with a large initial 'C'.

Cybille BUZY

Sommaire

01

PRESENTATION

Le centre p4

Les professionnels p5

02

VOTRE SEJOUR

L'arrivée p6

Les frais p7

Les services p8

Votre prise en soins p9

Votre sortie p10

03

DROITS ET DEVOIRS

Règles à respecter p11

Votre sécurité p12

Vos droits p13-14

A votre écoute p15

04

ANNEXES

Charte de la personne hospitalisée p16

Charte Romain Jacob p17

Charte de bientraitance du CRF p18

A propos du **CENTRE DE REEDUCATION**

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 1er juillet 1901.

Historique :

- 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)

**60 lits d'hospitalisation complète,
23 places d'hospitalisation de jour
Une équipe mobile**

**Plus de 70
personnes à votre
service au quotidien**

Spécialités :
Neurologie / neurochirurgie
Orthopédie / rhumatologie
Lymphologie
Cancérologie...

Accès :

- Les grandes lignes SNCF sont accessibles par les gares de PUYOÛ (6 km) et ORTHEZ (15 km) arrêt TGV à ORTHEZ.
- Autoroute A64 TOULOUSE/BAYONNE sortie SALIES-DE-BEARN.



Présentation **VOS INTERLOCUTEURS**



L'accueil est ouvert :

De 08h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 Du mardi au jeudi

De 08h30 à 12h30 et de de 13h30 à 17h30 les Lundis et Vendredis

L'équipe médicale et pharmaceutique :

- Médecins spécialisés en Médecine Physique et Réadaptation
- Pharmacien, préparatrice en pharmacie



L'équipe soignante : Cadre de Santé, Infirmier(e)s (blouse à liseré bordeaux), aide-soignant(e)s (blouse à liseré bleu)

L'équipe de rééducation / réadaptation : Cadre de Rééducation, Masseurs-kinésithérapeutes, Ergothérapeutes, Neuropsychologue, Orthophoniste, Enseignants en Activité Physique adaptée, Assistante sociale, Diététicienne...

L'équipe logistique : Gouvernante, Agents hôteliers (blouse à liseré mauve), Ouvriers du service technique

L'équipe administrative : Secrétaires d'accueil, d'admission, de facturation, Secrétaires médicales (blouse à liseré vert), Equipe de direction

Des intervenants extérieurs peuvent également être sollicités : Orthoprothésiste, Sophrologue, Pédicure podologue...

La préparation de vos repas est réalisée dans nos locaux, par un prestataire extérieur :



VOTRE ARRIVEE



Formalités administratives

Merci de présenter les documents suivants :

- Carte vitale à jour.
- Carte de mutuelle ou d'assurance, ou attestation C2S.
- Pièce d'identité (carte d'identité, passeport, carte de séjour).
- Ordonnance(s) des traitements en cours.
- Si vous êtes bénéficiaire de l'Art.115, votre carnet de soins médicaux gratuits.
- Justificatif en cas d' accident du travail ou maladie professionnelle



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 à jour;
- et en nous signalant toute erreur sur les documents remis.

De manière à s'assurer de dispenser le bon soin au bon patient et à sécuriser votre prise en charge, les professionnels de l'établissement seront amenés à vous interroger fréquemment sur votre identité (votre nom de naissance, votre prénom, votre date de naissance) , c'est ce que l'on appelle "identitovigilance". C'est dans cet objectif également que le personnel soignant vous remet un bracelet d'identification à votre arrivée.

Vos données de santé sont également référencées à l'aide de votre identifiant national de santé (INS) afin de sécuriser le partage entre professionnels et organismes de santé.

*Une identité vérifiée...
C'est un patient sécurisé*

Identité Nationale de Santé
ins
Bien identifié·e,
bien soigné·e.

1 identité = 5 traits

1er prénom de naissance
Date de naissance
Sexe
Lieu de naissance
Nom de naissance

VOS FRAIS DE SEJOUR

PRISE EN CHARGE DE VOS FRAIS DE SEJOUR



FRAIS D'HOSPITALISATION

Le montant des **frais de votre hospitalisation** est fixé par arrêté ministériel. En tant qu'assuré(e) social(e), ces frais sont pris en charge entre 80% et 100% par votre caisse d'assurance maladie selon votre situation ; le reste à charge éventuel pourra vous être facturé ou supporté par votre mutuelle le cas échéant.

FRAIS D'HEBERGEMENT

L'établissement dispose de chambres individuelles ou doubles.

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 samedis et dimanches.

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

Si votre mutuelle ne couvre pas en totalité les frais d'hospitalisation ou le montant de la chambre particulière, le reste à charge vous sera facturé à 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.



TELEVISION

Si vous souhaitez utiliser la télévision de votre chambre, cela vous sera facturé :

- 2 euros / jour en chambre individuelle ; 1 euro / jour en chambre double.
- Une caution vous sera également demandée pour la télécommande lors de sa remise par le bureau des entrées.

A votre départ, ramenez impérativement la télécommande à l'accueil.



TELEPHONE

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 ».

Vos communications vers l'extérieur vous seront facturées en fin de séjour.

Pensez à indiquer à vos proches votre numéro de téléphone direct affiché dans votre chambre.

Les **SERVICES**



REPAS

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

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.



CONNEXION WIFI

Nous vous offrons gracieusement la possibilité de vous connecter à internet. Pour ce faire, vous devez :

- Ouvrir les paramètres de votre smartphone, de votre tablette ou de votre ordinateur.
- Dans wifi, rechercher « WEB-PATIENTS », et vous y connecter
- Une page du C.R.F s'ouvre. Saisir : nom, prénom, adresse mail ; Accepter les conditions d'utilisation.
- Cliquer sur connexion. Déconnexion automatique toutes les 3 heures.

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.



PRESSING

Le centre ne dispose pas de service de blanchisserie. Cependant, une laverie se trouve à proximité de l'établissement avec laquelle un service peut être mis en place ; pour toute information, rapprochez vous de l'accueil.



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

Les étapes **VOTRE PRISE EN SOINS**

AVANT L'ADMISSION

Votre hospitalisation devra faire l'objet d'une validation par la Commission d'admission du CRF. Si vous souhaitez bénéficier d'une chambre particulière, renseignez-vous auprès de votre complémentaire santé pour connaître le montant à hauteur duquel vous êtes couvert. Contactez ensuite le centre pour communiquer l'information. Le service des admissions de l'établissement se chargera d'établir la demande prise en charge lors de votre admission.

Avant votre arrivée, préparez votre / vos ordonnances en cours, et amenez 2 jours de médicaments.

LE JOUR DE L'ADMISSION

Vous serez accueilli au bureau des entrées pour l'enregistrement de votre dossier administratif. La secrétaire vous remettra un badge d'accès au centre.

Un(e) infirmier(e) vous accompagnera ensuite dans votre chambre et enregistrera votre dossier de soins. Vous lui confierez vos ordonnance(s) et traitement(s) personnels, vos comptes-rendus opératoires / d'hospitalisation le cas échéant.

Vous serez ensuite reçu par un médecin qui établira, en accord avec vous les besoins - préférences que vous exprimerez à ce moment- là, un projet de soins. Des prescriptions de soins de rééducation seront alors établies pour rendre concret et possible la mise en œuvre de ce projet.

Un planning vous sera remis sur lequel figurera les différents horaires de prises en charge qui vous seront proposés.

Le médecin prescrira également le traitement médicamenteux pour toute la durée de votre hospitalisation, en tenant compte des ordonnances transmises. Nous vous demandons de vous adresser uniquement au médecin du centre en cas de besoin d'un autre traitement afin d'éviter les interactions indésirables entre les médicaments.

AU QUOTIDIEN

Le premier jour de rééducation, un aide-soignant viendra vous chercher dans votre chambre pour vous conduire sur le plateau technique. Les jours suivants, soit il continuera à vous accompagner si vous en ressentez le besoin, soit vous serez laissé en autonomie si vous vous sentez capable de vous déplacer seul.

L'équipe réévaluera, lors du staff hebdomadaire pluridisciplinaire, votre projet de soins et fixera de nouveaux objectifs qui pourront amener votre emploi du temps à être modifié.

Votre traitement médicamenteux pourra également faire l'objet d'un ajustement si nécessaire.

LES EQUIPEMENTS

Le plateau technique est un espace ouvert, avec la possibilité d'être pris en charge dans des box individuels pour réaliser des bilans et/ ou tout soin qui nécessiteraient un respect de votre intimité





Votre **SORTIE**

Préparation de votre sortie :

La sortie de l'établissement sera anticipée le plus tôt possible après votre admission afin de pouvoir évaluer avec vous et vos proches le cas échéant les aménagements nécessaires au domicile (visite à domicile possible par les ergothérapeutes), les aides financières et/ ou humaines à mobiliser (soins infirmiers, portage de repas, APA, etc).

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.

Modalités de départ du CRF :

Au moment de votre sortie vous devrez accomplir les formalités administratives suivantes auprès du bureau des entrées/sorties :

- Régler le reste à charge le cas échéant en l'absence de tiers payant ou de garantie suffisante de votre mutuelle. Une facture acquittée vous sera alors remise.
- Rendre la télécommande et le badge.
- Retirer votre dossier de sortie complet.

Jour de départ

Dans tous les cas, le jour de votre départ sera fixé par votre médecin.

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.

Quelques RÈGLES

01

OBJETS DE VALEUR

Il est recommandé de n'apporter aucun objet de valeur. L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Il est possible de fermer les placards des chambres à l'aide de cadenas (en vente à l'accueil).

02

VISITES

Les visites sont autorisées dès la fin des soins, et jusqu'à l'heure du dîner.

L'établissement n'est plus accessible depuis l'extérieur à partir de 18h45.

03

SORTIES DU WE

Soumises à l'accord de votre médecin responsable et de la directrice de l'établissement.

Les demandes doivent être formulées auprès de l'accueil avant le MERCREDI à 17h.

3 bis

HORAIRES DES SORTIES

Patient en transfert de clinique / hôpital :
autorisations en **journée** uniquement (de 10h à 18h ou 22h30).

Patients en provenance du domicile :
permissions du samedi 10h au dimanche à 18h ou 22h30.

04

COMPORTEMENT

Vos propos et votre comportement se doivent d'être respectueux à la fois des autres patients et du personnel.

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.

05

TABAC, ALCOOL...

Conformément à la législation et pour la sécurité de tous il est interdit de fumer (tabac ou des cigarettes électroniques) à l'intérieur du centre (y compris dans les chambres).

L'introduction d'alcool ou de tout produit illicite est strictement interdite.

En cas de non-respect de ces consignes, le Directeur pourra décider de :

- Mettre fin à votre séjour 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, vous facturer le montant des dommages.
- Demander l'assistance des autorités judiciaires en fonction des perturbations constatées.

VOTRE SECURITÉ

ACCÈS À L'ETABLISSEMENT

L'accès au bâtiment est réglementé (badge remis à l'admission contre une **caution de 35 euros**) entre 19h et 22h45 en semaine / du samedi à partir de 14h jusqu'au lundi 6h. Entre 22h45 et 6h du matin, les entrées et sorties sont totalement interdites.

L'accès aux locaux professionnels est strictement interdit aux patients et visiteurs ainsi qu'au plateau de rééducation en dehors des horaires d'ouverture.

SECURITÉ 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'infirmerie ou au personnel de service. Nous vous demandons de suivre les consignes affichées à chaque étage.



HYGIENE

Denrées alimentaires : Pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire, la conservation des denrées périssables ou 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.

Propreté des locaux : 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.

Hygiène des mains : 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.

Lutte contre les infections respiratoires aiguës (COVID, grippe...) : Des mesures barrières pourront être adoptées en fonction de la situation locale et des recommandations nationales. Un affichage et une information seront réalisés auprès des patients pour les informer le cas échéant.

Nous vous prions de signaler aux soignants toute apparition de symptômes évocateurs d'une infection aiguë ; ils avertiront votre médecin référent et vous fourniront un masque pour protéger les autres patients et les professionnels.

Nous vous remercions de veiller à votre hygiène personnelle tout au long de votre séjour



VOS DROITS

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, au Directeur, ou de saisir le médiateur de la Commission des Usagers (CDU).

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 confidentielle, ou anonyme si vous le souhaitez : signalez-le à l'accueil dès votre arrivée.

État de santé :

Les informations relatives à votre état de santé 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.

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.

Sur demande de votre médecin ou de l'un de vos proches le Juge des Tutelles pourra être sollicité. Les informations concernant l'état de santé des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir sont délivrées à leurs représentants légaux.

Directives anticipées :

Vous avez également la possibilité d'établir des directives anticipées relatives à vos dernières volontés sur les soins en fin de vie et les communiquer au médecin du CRF si tel est votre choix. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site

www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32010

Prise en charge de la douleur :

La prise en charge de la douleur des patients est un objectif prioritaire de l'établissement.

N'hésitez pas à exprimer votre douleur et à solliciter les médecins, kinésithérapeutes, infirmiers ou aide-soignants. à tout moment, de jour comme de nuit.



Les équipes médicales et soignantes vous proposeront des traitements, médicamenteux ou non, adaptés à votre cas.

Personne à prévenir :

Vous pouvez désigner une ou plusieurs personnes à prévenir lors de votre séjour. Cette/ces personne(s) sera /seront contactée(s) si un événement, d'ordre administratif ou médical, survient au cours de votre séjour ; mais elle n'aura pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participera pas aux décisions médicales, sauf si elle est également votre personne de confiance.

Personne de confiance :

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.

Accès à votre dossier médical :

Vous avez le droit d'accéder à votre dossier médical jusqu'à 20 ans après votre hospitalisation, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez à cet effet. La demande est à formuler au secrétariat médical.

Cette communication a lieu au plus tôt après un délai légal de 48h, au plus tard sous 8 jours après réception de votre demande, sauf pour les données de plus de 5 ans, un délai allant jusqu'à 2 mois pouvant alors être nécessaire.

La consultation sur place est gratuite ; si vous souhaitez une copie et/ ou un envoi postal, les frais de reproduction et le cas échéant d'envoi seront à votre charge.

“ Mon espace santé ” :

Il s'agit d'un service public numérique hébergeant votre dossier médical. Vos données de santé y sont stockées de manière sécurisée, et partagées avec les professionnels de santé qui vous prennent en charge selon votre consentement. Pour plus d'informations, rendez-vous sur monespacesante.fr

Sauf opposition de votre part, votre équipe de soins du CRF pourra être amenée à consulter les données pouvant lui être utiles dans le cadre de votre prise en charge. Puis à la fin de votre hospitalisation votre médecin déposera dans votre DMP (Dossier Médical Partagé) le compte-rendu de votre hospitalisation, ainsi que la/les ordonnances de sortie.

Informatique et liberté :

Le CRF dispose d'un logiciel permettant d'assurer votre suivi administratif et médical ainsi que l'analyse de l'activité de l'établissement (PMSI), ceci dans le strict respect de la protection des données personnelles.

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant pour en vérifier l'exactitude, les rectifier, les compléter, les mettre à jour, ainsi que d'un droit de vous opposer, pour des motifs légitimes, à leur utilisation, et d'un droit d'effacement de ces données. Vous pouvez exercer ce droit auprès : du médecin qui vous prend en charge, de la Directrice, ou du Délégué à la Protection des Données (DPO), par courrier postal ou par messagerie électronique adressée à : dpo.crf.salies@lerss.fr.

Droit à l'image :

Le centre peut vous demander d'utiliser votre photo pour sécuriser votre identification durant votre prise en charge. Vous pouvez vous y opposer.

Toute utilisation de votre image sera préalablement soumise à une autorisation écrite de votre part, stipulant précisément l'usage prévu.

Qualité / Certification des établissements de santé :

Le CRF de Salies de Béarn est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité de ses prestations, évaluée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Vous pouvez consulter le détail des résultats sur la page internet Qualiscope de la HAS : www.has-sante.fr/jcms/2238_FicheEtablissement/fr/crf-en-milieu-thermal

Développement durable / RSE :

Le CRF, conscient des impacts de ses activités sur l'environnement, s'est engagé dans une politique favorisant le développement durable.

Plusieurs objectifs sont fixés et suivis, notamment des choix responsables en matière d'achats (sélection des fournisseurs et des matériels) ; le tri et la réduction des déchets, la lutte contre le gaspillage alimentaire.

Événements indésirables graves liés à vos 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".

Si vous êtes concerné, parlez-en avec les professionnels du centre ; vous avez aussi la possibilité de le déclarer sur le portail de l'ARS.

Suggestions / commentaires

Un «recueil de propositions / 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 (CDU).

Pour toute question relative à la protection de vos données personnelles ou en cas de difficulté sur l'exercice de vos droits, vous pouvez, conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD), contacter la CNIL (www.cnil.fr).

A VOTRE ECOUTE



LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Président de la CDU		Mme <u>Cy</u> bile BUZY - Directrice
Secrétaire de la CDU		Mme Muriel ARANGOIS
Responsable qualité		Mme Delphine MAYET
Médiateur Médecin	Titulaire <i>Suppléant</i>	Dr Christophe PONS – Médecin Dr Valérie LE BRETON – Médecin
Médiateur non médecin	Titulaire <i>Suppléant</i>	Mme Emilie KINDLER – Responsable des admissions Mme Michèle ESCUDE QUILLET - Infirmière
Représentants des usagers		<u>M</u> r MIRANDE (Association APF) <u>M</u> me OUSTRAIN (UDAF)

La Commission Des Usagers veille au respect des droits des usagers et permet de faciliter leurs démarches. Elle est associée à la politique de l'établissement, et également informée des résultats des questionnaires de satisfaction, etc.

SATISFAIT OU NON, FAITES NOUS EN PART

Questionnaire de satisfaction :

Un mois après votre sortie et si vous avez donné votre accord pour que votre adresse mail soit communiquée, vous recevrez par courriel un questionnaire en ligne « **e-satis** » diffusé par la Haute Autorité de Santé. Nous vous remercions de prendre quelques minutes pour y répondre.

Par ailleurs, le CRF mène ponctuellement des enquêtes plus ciblées, sur la restauration par exemple.

Les résultats de ces enquêtes sont présentés aux Représentants des Usagers, et alimentent notre démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Plaintes / réclamations :

Vous avez la possibilité d'exprimer celle-ci auprès du Directeur; oralement ou par écrit, en précisant vos coordonnées, la date d'hospitalisation, l'exposé de vos griefs et vos souhaits. Elle sera enregistrée dans un Registre des plaintes et réclamations.

Vous pouvez également en faire part à un membre de la CDU.

Vous recevrez une réponse dans les meilleurs délais. A réception, si celle-ci ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir l'un des médiateurs de la CDU, en lui adressant un courrier en recommandé simple.

Vous serez reçu par le médiateur ou son suppléant dans les 8 jours suivant 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 le compte rendu rédigé par le médiateur dans les 8 jours suivant votre rencontre. La CDU se réunira ensuite pour formuler un avis selon le cas.

Sous 8 jours suivant cette réunion, le Directeur du CRF vous informera de l'avis de la CDU.

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



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



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



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



La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



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



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

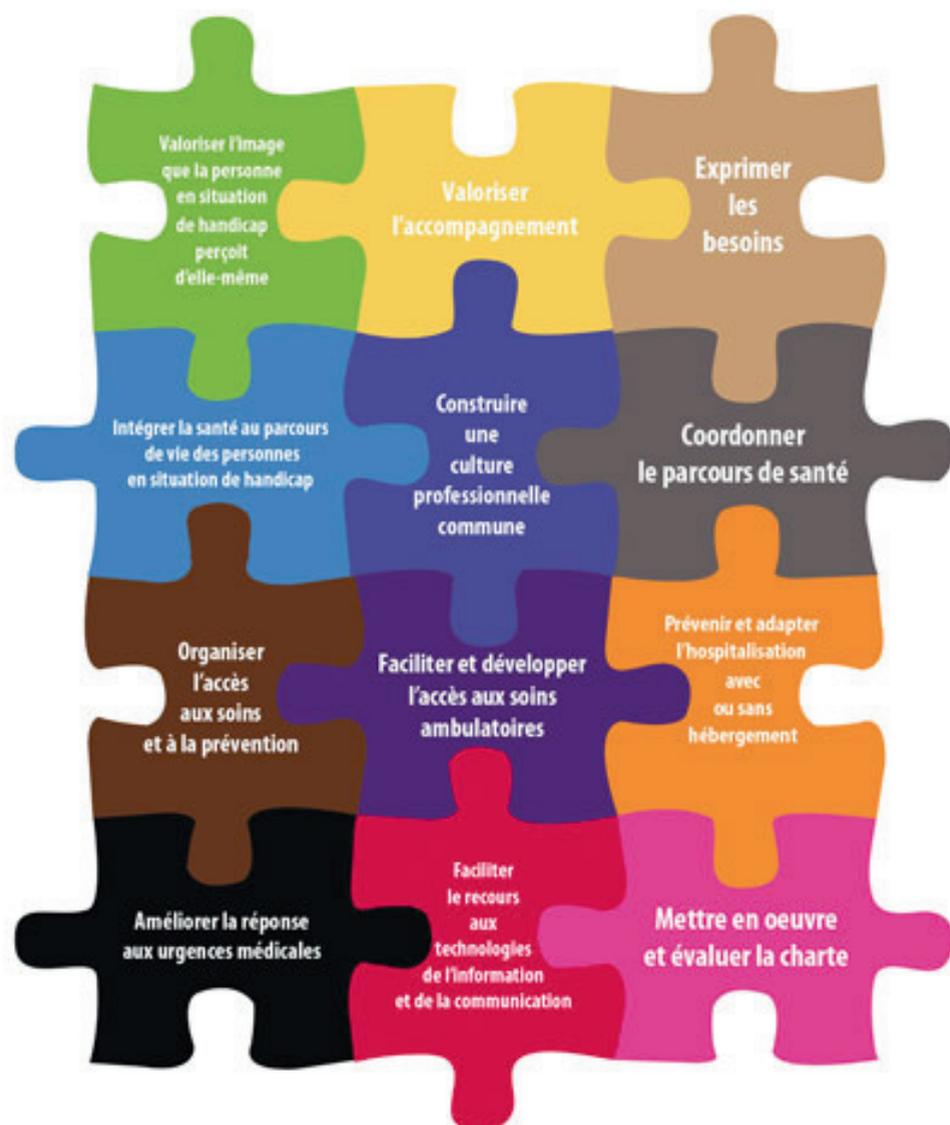
* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

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.

CHARTER ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



CHARTRE DE BIENTRAITANCE DU CENTRE DE REEDUCATION FONCTIONNELLE DE SALIES DE BEARN

LA BIENTRAITANCE

Est une posture professionnelle, c'est « une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus ».

(source : « La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre » ; ANESM, édition juin 2012)

Il s'agit bien de développer une culture partagée qui trouve son fondement dans le respect des droits de la personne notamment les droits relatifs au respect de l'intégrité de la dignité et au respect de la confidentialité, elle souligne le respect des libertés individuelles et réaffirme la place du patient et de son entourage.

L'Etablissement s'engage à :

- Respecter la personne, ses libertés de choix, sa dignité, son intimité.
- Organiser le parcours de soins et garantir des temps d'échanges, de partage et de régulation pluriprofessionnels.
- Accompagner et former les professionnels dans une démarche éthique et déontologique de bientraitance.
- Evaluer le niveau de satisfaction des usagers et apporter une réponse aux attentes.

Les professionnels s'engagent à :

- Respecter la personne, se rendre disponible et créer un climat de confiance.
- Informer le patient et rechercher son accord et/ou sa participation.
- Individualiser la prise en charge.
- Construire avec le patient et/ou ses proches son projet personnalisé.
- Prendre en charge ou prévenir toute forme de douleur.
- Maintenir et développer le lien social.

Le patient et/ou ses proches sont des partenaires de ce fait il est encouragé à :

- Exprimer ses choix, ses volontés et ses convictions.
- Participer à la prise en charge de son projet personnalisé avec les équipes.
- Respecter le règlement de l'établissement, l'organisation du service et les règles de la vie en collectivité.
- Respecter les salariés dans leur exercice professionnel

Pour plus d'informations...

Consultez notre site internet
reeducation-salies-64.fr

