



SSR LA PETITE PAIX

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Livret d'accueil_V7 | 20 Pages

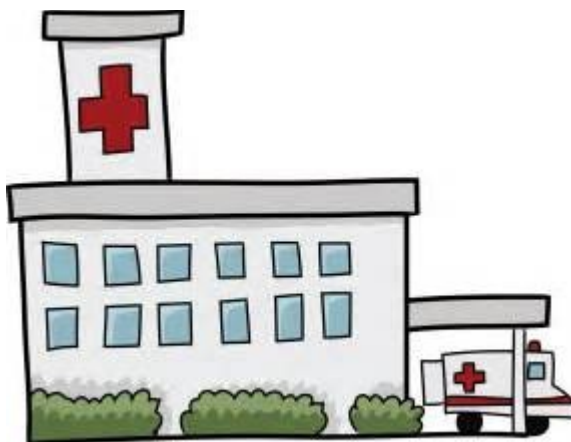
Date de création : 11/06/2011
Dernière modification : 17/08/2021
Durée de validité : 2 ans

Document à destination des patients

Rédigé par
S. BIAU (RAQ-GDR)

Vérifié par
R. ARNAUD (DIR ADJ)

Validé par
B. BALME BERGER (DIR)



LES SOINS

Le centre de Soins de Suite et de Réadaptation la Petite Paix est un **établissement spécialisé** possédant **quatre unités fonctionnelles** relatives à la prise en charge des **affections neurologiques** en **hospitalisation complète** (U.F.1), des **affections de l'appareil locomoteur** en **hospitalisation complète** (U.F.2), des **affections de l'appareil locomoteur** en **hospitalisation à temps partiel** (U.F.3) et des **affections neurologiques** en **hospitalisation à temps partiel** (U.F.4).

Ces quatre unités fonctionnelles s'appuient sur un plateau technique partagé en partie.

I - LE PLATEAU TECHNIQUE

Les horaires de prise en charge en rééducation s'étalent de 8h30 à 12h et de 13h15 à 17h15 et le samedi de 8h30 à 12h (selon le programme qui sera défini avec l'équipe de rééducateurs qui assurera votre prise en charge).

Le plateau technique de la Petite Paix se compose principalement de :



Unité fonctionnelle « locomoteur »	Unité fonctionnelle de « neurologie »
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Service de physiothérapie : appareil d'électro-physiothérapie, tens, appareil à ultra-sons, appareil de cryothérapie. ➤ Service de pouliothérapie ➤ SSS – Rééducation sur attelles motorisées des membres supérieurs et inférieurs (kinétec) ➤ Equipements pour la rééducation de l'équilibre et de la marche (tapis) <p>Accès à un atelier d'appareillage et de confections de prothèses</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programme pluridisciplinaire individualisé de stimulation sensori-motrice et d'amélioration des capacités (bobath, tâche orientée, thérapie contrainte, thérapie miroir, travail en réalité virtuelle ...) ➤ Gymnase : <ul style="list-style-type: none"> _ barres parallèles _ parcours de marche _ rail de verticalisation _ Table de verticalisation ➤ Rééducation orthophonique

Plateau technique commun :
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Masso-kinésithérapie en box individuel (massage et techniques spécifiques à la pathologie) ➤ Ergothérapie (rééducation adaptée du membre supérieur) ➤ APA (activité physique adaptée) ➤ Jardin de réadaptation fonctionnelle ➤ Atelier d'ajustement d'aides techniques ➤ Atelier de fauteuils roulants

Les accès par convention :	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pour le locomoteur : Orthoprothésie Atelier d'appareillage et de confection de prothèses 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pour la neurologie ; Examens d'électromyographie et d'électroencéphalographie Laboratoire d'urodynamique
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pour l'ensemble des unités fonctionnelles : Kinébalnéothérapie Psychologue / Orthopédie / Podologue / Algologue Service d'urgence / Service d'imagerie médicale 	

Les autres services internes du Centre :

- Blanchisserie
- Assistante sociale
- Restauration
- Orthophoniste



II – LES STRUCTURES D'ENCADREMENT

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

Notre E.O.H. (= Equipe Opérationnelle d'Hygiène) :

Elle est composée des médecins du centre, du cadre de santé, du représentant de la Direction, du RAQ et enfin de notre IDEC. Elle a pour missions principales la prévention du risque infectieux et des IAS pour les patients et les professionnels, surveillance des infections, l'évaluation et l'amélioration des pratiques en hygiène, la formation, la communication ou encore l'information en la matière.

Une IAS (= Infection Associée aux Soins) est une infection survenant au cours ou au décours d'une prise en charge d'un patient, qui n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge.

☞ Dans le cadre de la prévention des infections nosocomiales, l'EOH recommande d'utiliser régulièrement les SHA disponibles partout dans le centre.

Notre COVIRIS (COMité de Vigilance, de prévention et de gestion des RISques et d'amélioration de la Qualité) :

a en charge toutes les vigilances de l'institution (matéiovigilance, pharmacovigilance, etc ...) et la surveillance des événements indésirables. Il comprend le Coordonateur des risques associé aux soins, par les médecins, de notre IDEC, du cadre de santé, de Direction, et du Responsable Assurance Qualité.

Notre COMEDIMS (COMité du MEDicament et des DISpositifs Médicaux Stériles):

Il participe à la définition de la politique du médicament et des dispositifs médicaux de l'établissement. Il est composé de nos médecins, du pharmacien du CH de Bédarieux (pharmacie approvisionnant notre Centre par convention), du cadre de santé, de représentants du corps infirmiers et du RAQ.

Notre CDU (Commission Des Usagers) :

Dans chaque établissement de santé, la commission des usagers a pour objet de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de leur prise en charge.

L'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement de santé par les usagers et leurs proches est tenu à la disposition des membres de la CDU.

Elle est composée de Mme Béatrice BALME BERGER (*Directeur de l'établissement et président*), du Dr Gilles DESMOULINS (*Médecin chef et Médiateur médical*) de M. Raphaël ARNAUD (*Directeur adjoint / Médiateur non médical*), de Mme Anne Marie ROQUES (*Représentante des usagers ; Association AFTC-LR*), de Mr Jean COUPIAC (*Représentant des usagers ; Union départementale des associations familiales*), de Mr Yves BAILLEUX MOREAU (*Représentant des usagers ; Familles Rurales*).

TEXTES RELATIFS A LA GESTION DES PLAINTES ET DOLEANCES :

A/ La plainte/réclamation oral

e - Article R. 1112-91 Code de la Santé Publique (CSP)

En premier lieu, tout usager doit pouvoir exprimer ses griefs oralement auprès des responsables des services de l'établissement. Si ce n'est pas possible, une réclamation écrite devra être adressée au représentant légal de l'établissement.

B/ La plainte/réclamation écrite - Article R. 1112-92 (CSP)

Le représentant légal de l'établissement peut saisir directement le(s) médiateur(s) ou inviter l'utilisateur à le(s) saisir.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service.

Le médiateur non médecin est compétent pour toutes les autres questions.

Les deux peuvent être saisis simultanément.

C/ La médiation - Article R. 1112-93 (CSP)

Une rencontre entre l'utilisateur et le médiateur a lieu dans les 8 jours suivant la saisine sauf impossibilité de la part du plaignant.

S'il s'agit d'une personne hospitalisée, la rencontre doit intervenir avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches s'il l'estime utile ou à la demande de ceux-ci.

D / Suites de la médiation - Article R. 1112-94 (CSP)

Dans les 8 jours suivant la rencontre, le médiateur adresse un compte rendu au président de la commission qui le transmet aux membres de la commission des relations avec les usagers et au plaignant. La commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. La commission peut recevoir le plaignant.

Dans les 8 jours suivant la réunion de la commission, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la réclamation.

LES PRESTATIONS PROPOSEES

I – PRESTATIONS ET SERVICES COLLECTIFS

Notre établissement assure pour l'ensemble des patients pris en charge un certain nombre de services traditionnels dont vous trouverez la liste ci-dessous.
Il met également à votre disposition certaines infrastructures d'agrément pour assurer au mieux vos conditions d'accueil.

Courrier : Le courrier est à retirer à l'accueil à partir de 14h.

Restauration :

Le petit déjeuner est servi tous les matins en chambre à partir de 7h.

Le déjeuner est servi en salle de restauration à partir de 11h45.

Le dîner est servi en salle de restauration à partir de 18h45.

Les régimes et préférences alimentaires sont recueillis par les infirmiers le jour de votre entrée. Des repas assistés (appelé «premier service») et «en chambre» ont lieu à 11h30 et 18h30 pour les personnes dont l'état le nécessite ou dans une salle à manger surveillée par des aides soignants.

Salons et lieu de repos :

Le « Grand salon » est au rez-de-chaussée de l'aile A.

Le « Patio » (situé au centre de l'établissement) dispose d'un coin bibliothèque, d'un ordinateur et d'un accès aux programmes de Canal +.

« L'Espace HTP » (situé vers les salles de rééducation) permet de se reposer sur des fauteuils adaptés.

Chacun de ces espaces est équipé d'un coin télévision

Boissons et collations : Un distributeur de boissons chaudes ainsi qu'un distributeur de boissons froides sont à votre disposition dans la salle de café.

Jardin : Un jardin privé et ombragé est accessible à proximité de l'entrée de l'aile B pour vous détendre et vous retrouver en famille.



Culte : Si vous désirez entrer en contact avec un ministre de votre culte, vous pouvez vous adresser au personnel de notre bureau d'accueil qui fera le nécessaire pour le mettre en relation avec vous.

Service social : L'accès à une assistante sociale est possible au sein de notre établissement et assure des permanences les lundis et jeudis de 8h00 à 12h30 et de 13h00 à 16h30 au 1er étage de l'aile A.

Pour la rencontrer, vous devez prendre rendez-vous avec elle en vous adressant au bureau d'accueil.



Urgences vitales et défibrillateur : La clinique est équipée d'un défibrillateur cardiaque en « libre accès » utilisable par toutes personnes (patients, visiteurs ou professionnels). Il est situé dans le patio (pièce centrale au RDC de l'établissement).

Développement Durable et Respect de l'Environnement, L'Affaire de Tous !

Dans le cadre de notre politique de développement durable, **le tri sélectif est réalisé dans le centre.**

Vous pouvez y participer et jeter vos déchets recyclables dans les **poubelles grises dédiées à cet effet** (exemple : vieux journaux, bouteilles en plastiques, canettes, ...). Il s'agit des poubelles grises qui se situent un peu partout dans le centre. Un **collecteur pour les piles** et un **collecteur pour les bouchons** sont aussi disponibles à côté de la porte d'entrée située à proximité de l'accueil

Nous vous demandons également d'être vigilant par rapport au gaspillage des énergies et par exemple : **de ne pas laisser votre TV en marche** ou la chambre allumée lorsque vous n'êtes pas présent ; **de ne pas laisser le chauffage à fond** lorsque votre fenêtre est ouverte ; **de signaler auprès de l'accueil les fuites d'eau** au WC ou les robinets qui coulent.



ATTENTION
POUBELLE
RESERVEE AU
DECHETS
RECYCLABLES

II – PRESTATIONS ET SERVICES PARTICULIERS

L'établissement vous propose certains **services non compris dans le prix de journée** mais qui peuvent être éventuellement pris en charge par votre régime complémentaire. Vous pourrez les choisir, selon nos disponibilités, dès votre admission en remplissant la fiche d'entrée avec notre secrétaire d'accueil. Pour connaître les **conditions tarifaires** de ces prestations, nous vous demandons de **vous reporter au feuillet « TARIFICATION »**.

Chambres individuelles :

Notre établissement dispose de chambres particulières dont le supplément peut éventuellement être pris en charge par votre mutuelle.

Dans le cas contraire, vous devrez en acquitter personnellement le montant. (prix voir feuillet tarifaire)



Télévision :

Une télévision peut être mise à votre disposition. La demande doit être formulée auprès du bureau d'accueil. Le prix journalier et le montant du dépôt de garantie sont également indiqués sur le feuillet tarifaire.

Téléphone :

Votre chambre est équipée d'un poste téléphonique vous permettant de recevoir directement les appels de l'extérieur.

Pour être appelé directement, vous devez demander à vos proches de composer **le numéro** de téléphone qui vous est communiqué à l'entrée et **qui figure sur le téléphone de la chambre**.

Votre poste peut également vous permettre d'appeler directement l'extérieur si vous avez fait la demande d'activation de vos droits

(S'adresser au bureau d'accueil qui vous communiquera votre code confidentiel. (prix voir feuillet tarifaire)



Pour appeler l'extérieur, vous devez :

⇒ **DECROCHER L'APPAREIL ET COMPOSER LE :**

⇒ **VOUS OBTENEZ LA TONALITE CONTINUE**

⇒ **COMPOSER LE NUMERO DE VOTRE CORRESPONDANT**



Accompagnants :

Un lit d'appoint peut être installé dans certaines de nos chambres particulières pour recevoir un accompagnant qui peut également prendre ses repas avec le patient. Hébergement ou pension sont facturés aux conditions visées. (prix voir feuillet tarifaire)

Restauration des visiteurs :

Les visiteurs qui le souhaitent peuvent également, sous réserve de places disponibles, prendre un repas en votre compagnie. Ils doivent en faire la demande auprès du bureau d'accueil.

Protections anatomiques :

Pour les personnes dont l'état le nécessite, l'établissement se propose de commander sur votre demande l'approvisionnement en changes de jours ou de nuits selon les modalités tarifaires indiquées dans le feuillet tarifaire.

Linge personnel :

Le pressing de Lamalou-les-Bains passe également dans le centre et propose une prise en charge de votre linge selon les modalités que nous avons indiqué dans le feuillet tarifaire.

Coiffeuse / Pédicure :

L'établissement peut, à votre demande, contacter un coiffeur ou un pédicure qui viendra dans l'établissement pour vous proposer ses services. (faire la demande auprès du bureau d'accueil pour la coiffeuse, et à l'infirmerie pour la pédicure)

Gestion des plaintes et doléances :

Dans le cadre des doléances que vous souhaiteriez exprimer, vous **pouvez demander auprès du bureau d'accueil**, à être reçu par le **médiateur médical** (Dr DESMOULINS) si votre problème concerne une question médicale ou par le **médiateur non médical** (M. ARNAUD) en cas de problèmes liés à la prise en charge.

Celui-ci recevra votre plainte et y apportera une réponse ou une explication après un temps d'analyse et d'enquête. Vous pouvez également solliciter directement un membre de la CDU (=Commission Des Usagers) dont les coordonnées sont affichées au rez de chaussée de l'aile A en face de l'ascenseur.

LES DEVOIRS DES PATIENTS

Cette fiche fait office de règlement intérieur

pour les patients pris en charge dans notre établissement ainsi que pour les visiteurs.

1 - SÉCURITÉ INCENDIE

L'établissement a satisfait à sa dernière visite de sécurité diligenté par la commission de sécurité incendie. Des consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les couloirs et dans les lieux communs. En toute situation, il est important de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident et les recommandations affichées derrière la porte de votre chambre.

2 - INTERDICTION DE FUMER



Pour la sécurité de tous, conformément à la réglementation en vigueur, il est interdit de fumer dans le Centre. Le non respect de cette obligation pourra entraîner votre exclusion de l'établissement.

3 - HYGIÈNE

La clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs. En raison des risques d'infection, la présence d'animaux dans l'établissement est strictement interdite. Merci de respecter les précautions particulières qui pourraient être affichées sur les portes des chambres de certains patients. Merci également d'utiliser régulièrement les solutions hydroalcooliques mise à disposition dans l'établissement.

4 - RESPECT D'AUTRUI

Le silence constitue l'un des éléments de confort et de rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans toute la clinique. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.

5 - HORAIRES DE VISITE

Les visiteurs peuvent venir voir leur proche aux heures autorisées, à savoir entre 11h et 18h30. Pour un bon déroulement des soins, nous demandons à ce que les visites se déroulent prioritairement en dehors des heures de traitement. Nous rappelons aux familles qu'il est strictement interdit de se rendre sur le plateau technique pendant les soins des patients. Les portes de l'établissement sont closes entre 22h et 7h. En cas de nécessité, possibilité de se faire ouvrir les portes par les IDE de nuit (sonnette sur la gauche entrée aile A).



6 - EFFETS PERSONNELS



Nous vous **recommandons de ne conserver en chambre ni objets de valeur, ni espèces.** Vous avez la possibilité de déposer les biens et objets de valeur en votre possession dans notre coffre en vous adressant au bureau d'accueil. L'établissement n'est en effet responsable que des vols, détériorations ou pertes des objets qui ont été déposés **dans son coffre**, conformément aux textes en vigueur. Pour son hospitalisation, le malade est tenu d'apporter ses effets personnels (pyjama, robe de chambre, vêtements et chaussures) et son nécessaire de toilette (linge de toilette).

7 - DÉTENTIONS ILLICITES

La détention d'armes, de substances illicites (alcool, drogue et toute autre matière dangereuse) est interdite. En cas de trouble à la tranquillité de l'établissement (bruit exagéré, agressivité, patient en état d'ébriété ou sous l'emprise de stupéfiants) vous pourrez être exclu de l'établissement.

8 - SORTIES DU CENTRE / WEEK-END

La liberté d'aller et venir au sein de l'établissement est préservée. Nous vous demandons toutefois, de **faire un signalement auprès du bureau d'accueil.** S'il est fermé, à l'infirmerie et en salle de restauration, lorsque vous désirez vous absenter de l'établissement (pour un repas, lors des week-ends ou pour les fêtes...) afin que nous puissions nous assurer que vous êtes en sécurité et que nous puissions organiser le temps de votre absence la continuité de votre prise en charge notamment médicamenteuse. **Pour votre sécurité, à défaut d'information de votre part, nous sommes susceptibles de rentrer en contact avec votre entourage avant de signaler votre disparition à la gendarmerie.**

LES DROITS DES PATIENTS

1 – DROITS FONDAMENTAUX



L'établissement s'engage à respecter les principes posés par la Charte de la personne hospitalisée dont vous trouverez le résumé sur la pochette. Il contribue à développer la prévention, à assurer la continuité des soins et la meilleure sécurité sanitaire possible. Il vous assure le respect de votre dignité et ne fait aucune discrimination dans l'accès à la prévention ou aux soins, le droit au respect de la vie privée et au secret des informations vous concernant.

2 – ETAT DE SANTE

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades a réglementé le droit à l'information du patient que l'établissement s'attache à respecter strictement. Votre droit à l'information porte ainsi sur les différentes investigations proposées, les alternatives thérapeutiques possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence et leurs conséquences. L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera communiqué au cours d'un entretien individuel avec le médecin sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité qui donnerait lieu à l'information de vos proches. Vous prenez donc avec le professionnel de santé, et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé.

3 – LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur: les modalités de cette prise en charge figurent dans le contrat d'engagement de lutte contre la douleur en annexe de votre livret d'accueil.

4 – PROTECTION DES PERSONNES SOUS TUTELLE

Les informations, concernant la santé des majeurs sous protection et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées à leurs représentants légaux. Le professionnel de santé doit cependant informer les intéressés de manière adaptée à leur discernement et doit les faire participer dans la même mesure à la prise de décision les concernant. Le médecin ne pourra passer outre les recommandations de l'autorité de tutelle qu'en cas de risques de conséquences graves pour la santé de la personne protégée.

5 – PERSONNE DE CONFIANCE

Conformément à la loi du 4 mars 2002 l'établissement vous propose la désignation d'une personne de confiance. Cette personne de confiance 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 au moment de votre hospitalisation. Cette personne peut vous accompagner et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

6 – COMMUNICATION DU DOSSIER MEDICAL

Conditions d'accès et de conservation : Vous pouvez accéder à l'ensemble des informations concernant votre santé directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désigneriez à cet effet. Cette communication aura lieu dans les huit jours de la date de réception de votre demande, après le délai légal de 48 heures de réflexion. Si ces informations ont plus de 5 ans, un délai de 2 mois sera nécessaire à leur communication. Les dossiers médicaux sont conservés dans l'établissement pendant 10 ans après consolidation du dommage.

7 – INFORMATIQUE ET LIBERTES

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre consultation ou de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé à l'usage des caisses de sécurité sociale ou des mutuelles, et le cas échéant de travaux statistiques dans le strict respect du secret médical. Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale dans les conditions fixées par la loi du 06/01/78.

Nous vous informons également que cet établissement est placé sous vidéosurveillance pour des raisons de sécurité. Pour tout renseignement, veuillez vous adresser au Directeur adjoint (M. Raphaël ARNAUD) auprès duquel vous pouvez également exercer votre droit d'accès, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, modifiée par la loi du 6 août 2004 et repris par le RGPD.

8 – CDU

Vous disposez de 3 moyens pour nous aider à trouver une solution aux problèmes que vous avez pu rencontrer :

*le questionnaire de satisfaction : remis lors de votre sortie, ou vu en entretien avec le service qualité il vous permettra de formuler vos remarques et suggestions.

*la Cellule Qualité : vous pouvez demander à rencontrer Mr ARNAUD ou Mr BIAU pour signaler vos problèmes.

*la CDU : vous pouvez prendre un RDV avec un représentant des usagers ou un médiateur de l'établissement sur simple demande auprès du bureau d'accueil.

9 – ABSENCE DE L'ETABLISSEMENT

Nous préconisons aux patients de l'établissement de ne pas quitter celui-ci dès le premier week-end de prise en charge pour des raisons de sécurité médicale. Vous pouvez nous faire part de votre souhait de vous absenter de l'établissement les week-end, ceci du samedi matin jusqu'au dimanche soir avant le repas du soir sur demande auprès de bureau d'accueil.

LES CONDITIONS DU SEJOUR

1 -L'ADMISSION

Le bureau d'accueil vous accueille du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h00 à 17h30. Le samedi de 8h30 à 12h00.

Lors de votre entrée, l'admission s'effectue au bureau d'accueil puis en chambre entre 10h00 et 11h30 le matin et entre 14h et 15h30 l'après-midi.



Dans le cas d'un transfert direct d'un Service Hospitalier ou d'une Clinique médicale ou chirurgicale, nous effectuons nous mêmes les demandes de prise en charge. Dans le cas contraire, vous devrez nous faire parvenir la prise en charge des frais de séjour préalablement à l'admission ainsi qu'une attestation d'ouverture de droits.

➤ BIENS ET OBJETS DE VALEUR



Nous vous **recommandons vivement, de ne garder avec vous ni objets de valeur, ni espèces**. Vous pouvez déposer les biens que vous auriez emmenés dans notre coffre sur demande au bureau d'accueil. **L'établissement n'est en effet responsable que des vols, détérioration ou pertes des objets qui ont été déposés dans son coffre, conformément aux textes en vigueur**. Pour tout retrait d'objet, d'argent ou de chéquier en semaine, adressez vous au bureau d'accueil pendant les horaires d'ouverture. L'accès au coffre étant limité le week-end, pensez à en faire la demande le vendredi avant 16 heures.

➤ VÊTEMENTS ET PROTHESES



Nous vous rappelons de porter la plus grande attention à vos prothèses auditives ou dentaires ainsi qu'à vos lunettes qui demeurent sous votre entière responsabilité tout au long de votre séjour.

Pensez également à marquer votre linge personnel afin de limiter au maximum les confusions (notamment en chambre double) et faciliter les recherches en cas de disparition.

➤ POUR VOTRE SECURITE

Pour votre sécurité, notre établissement est placé sous vidéosurveillance (Décret n°96-926 du 17 octobre 1996).

Pour tout renseignement, veuillez vous adresser à M. ARNAUD (Directeur adjoint).



2 - PREPARATION DE LA SORTIE

En cas de **sortie de l'établissement non validée par l'équipe médicale**, il vous sera demandé de signer une fiche de sortie contre avis médical dégageant l'établissement de toute responsabilité.

Les sorties exceptionnelles (week-end, repas de famille, fêtes...) sont possibles. Vous devez le signaler au bureau d'accueil et aux infirmières préalablement. Il est nécessaire qu'un médecin du centre valide la sortie, qu'il vous informe sur les risques et que vous signez l'autorisation de sortie. Attention, les sorties du centre ne sont pas autorisées la première semaine ainsi que le premier week-end après votre arrivée.

Votre sortie définitive sera décidée avec votre médecin référent. Elle se fera le matin à 10h. Les formalités administratives devront être faites auprès bureau d'accueil le matin même. Concernant les aides techniques (fauteuil roulant, déambulateur...), l'équipe de rééducation vous conseillera afin que vous disposiez des meilleurs produits lors de votre sortie.

Nous vous demandons de vous présenter au bureau d'accueil afin :

- de récupérer les biens et objets de valeurs que vous auriez déposés dans le coffre de l'établissement ;
- de régler le forfait journalier si celui-ci n'est pas pris en charge par une couverture complémentaire mutuelle ;
- de régler, avant votre départ, les divers suppléments restant à votre charge ;
- de préparer les conditions matérielles de votre départ (départ en famille, transport en ambulance ou VSL...).

Votre dossier médical vous sera remis le matin même de votre départ au bureau d'accueil

LA TARIFICATION

1 - VOS FRAIS D'HOSPITALISATION

Voici les frais auxquels vous pourriez être exposé(e) à l'occasion de votre prise en charge en hospitalisation complète dans les unités fonctionnelles de neurologie et de locomoteur.

Un double des factures relatives aux prestations supplémentaires vous sera remis (tableau ci dessous).

Les frais de séjour

A partir du 1^{er} mars 2023 les frais relatifs au séjour se composent, provisoirement, comme suit :

Forfait d'entrée : 59,69 €	(pris en charge à 80% ou à 100% par la sécurité sociale selon les cas)
Prix de journée en locomoteur : 177,18€	(les 20 € du forfait hospitalier sont inclus dans le prix indiqué)
Prix de journée en neurologie : 197,89€	(les 20 € du forfait hospitalier sont inclus dans le prix indiqué)
Forfait PMSI : 6,10 €	(pris en charge à 100% par la sécurité sociale)

* Vous disposez d'une couverture sociale

* Soit les frais de séjour sont pris en charge à 80% : le ticket modérateur de 20 % est à votre charge ou à celle de votre mutuelle pendant les 30 premiers jours de votre hospitalisation.

* Soit les frais de séjour sont pris en charge à 100% : c'est le cas si vous relevez d'une situation d'exonération du ticket modérateur (couverture maladie universelle complémentaire, longue maladie, à partir du 31^{ème} jour d'hospitalisation, accident du travail, acte opératoire supérieur ou égal à K 50).

Le forfait journalier (FJ) et La Participation de l'Assuré (PAS)

● Vous aurez à acquitter, ou votre mutuelle, un forfait journalier hospitalier fixé par la loi à **20 €/jour**.
En sont exonérés les malades hospitalisés pour accident de travail ou maladie professionnelle, les bénéficiaires de l'article 115 du Code des pensions militaires d'invalidité, les bénéficiaires du régime Alsace-Moselle.

● D'autre part, vous aurez à acquitter, ou votre mutuelle, la somme de **20€** le jour de sortie, dans le cas d'une hospitalisation consécutive à une intervention chirurgicale dont le K est supérieur à 50 et si la durée globale d'hospitalisation est inférieure à 30 jours.

En sont exonérés les malades hospitalisés pour accident de travail ou maladie professionnelle, les bénéficiaires de l'article 115 du Code des pensions militaires d'invalidité, les bénéficiaires du régime Alsace-Moselle, les patients en invalidité, en ALD, et bénéficiaires du FNS ou FSV.

2 – DEMANDES PARTICULIERES ET TARIFS CORRESPONDANTS

Vous trouverez dans le tableau ci-dessous les prix des services et prestations particulières actuellement pratiqués :

TARIFS DU CENTRE :		TARIFS DES AUTRES PRESTATAIRES :	
Chambre individuelle	45€/jour	Coiffeuse : tarifs consultables à l'accueil	
Téléphone Caution : 30 €	0,15€/ Impulsion	Linge personnel : * Tarif pressing - lavage + séchage + pliage : 15€ Machines de 5 kg / repassage : « à la pièce »	
Télévision Caution : 70 €	3€/jour		
Distributeurs de boissons :			
	pour le chaud 0,50€ pour le froid 0,80€ et 1€		
Hébergement des accompagnants (pension complète)	33€/ jour	Couches : sac de 20 changes	Voir accueil
Restauration des visiteurs	15€/repas	Pédicure	32€

Vous êtes responsable du matériel mis à votre disposition. Nous nous réservons le droit de vous refaire le matériel cassé ou perdu.





SSR LA PETITE PAIX

ORGANIGRAMME DE L'ÉTABLISSEMENT

DOCSERV-GRH.01 - V01

1 Page

Date de création : 26/05/2021

Dernière modification : 27/05/2021

Date de diffusion : 28/05/2021

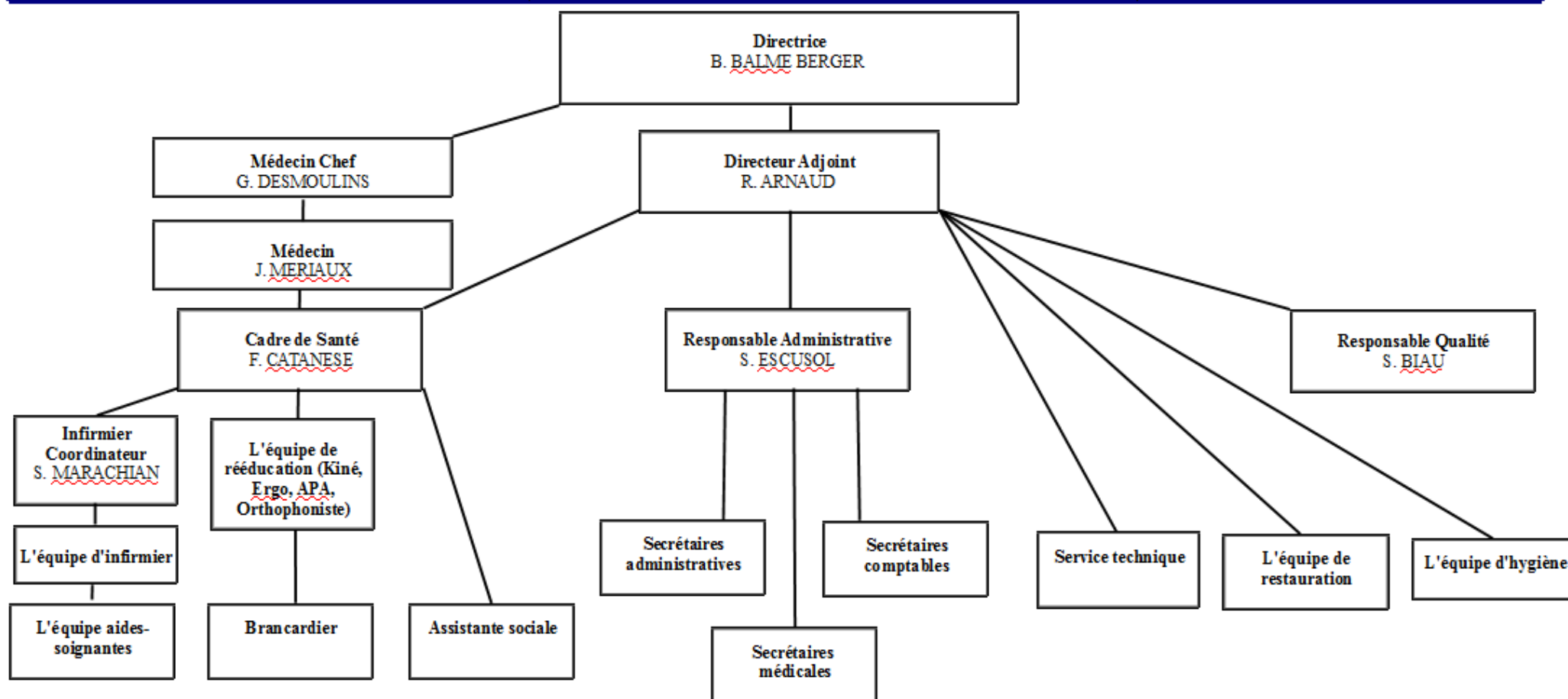
Concerne : Tout le personnel

Format papier : Classeurs qualité

Rédigé par
S. BIAU (RAQ)

Vérifié par
R. ARNAUD (Directeur Adjoint)

Validé par
B. BALME-BERGER (Directrice)



DÉTAILS SUR LES FONCTIONS DE L'ORGANIGRAMME

L'**équipe de Direction** est composée de la Directrice, et du Directeur Adjoint.

L'**équipe médicale** est composée d'un Médecin Chef, coordinateur des unités fonctionnelles de l'appareil locomoteur en Hospitalisation Complète (HC) et Hospitalisation à Temps Partiel (HTP) & d'un Médecin coordinateur de l'unité neurologie en HC.

L'**équipe soignante** est composée d'un Cadre de Santé et d'infirmiers qui veillent à la bonne dispensation des soins et traitements. Des aide-soignants les assistent et assurent la qualité de votre prise en charge. Toutes les nuits, un infirmier et un aide-soignant sont présents pour assurer la permanence des soins. Un médecin d'astreinte est également susceptible d'intervenir à leur demande.

L'**équipe de rééducation** est composée du Cadre de santé, de kinésithérapeutes, d'ergothérapeutes et des professeurs d'Activité Physique Adaptée (APA). Un orthophoniste intervient également dans le Centre dans la prise en charge des patients.

Un Responsable Assurance Qualité et Gestionnaire des Risques (RAQ-GDR) est présente pour prendre en compte vos problèmes et difficultés lors de votre séjour et tenter d'améliorer votre quotidien. De même, il permet la mise en œuvre et le suivi d'une politique « qualité et sécurité des soins ».

L'**équipe administrative** est composée d'une responsable des administrations, de deux secrétaires médicales, d'une secrétaire d'accueil et d'une secrétaire comptable qui veillent à la qualité de la prise en charge et du suivi administratif de vos dossiers. Une assistante sociale est également présente au Centre (deux jours par semaine) pour répondre à vos interrogations et vous aider dans certaines démarches.

Le **personnel hôtelier** est composé de douze Agents du Service Hospitalier (ASH) qui assurent l'entretien et l'hygiène de vos chambres et de l'ensemble de l'établissement. Concernant la restauration, des cuisiniers vous préparent quotidiennement des déjeuners et des dîners de qualité.

Enfin, un technicien est présent pour assurer certains transports et les « petits travaux ».

INDICATEURS QUALITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

Indicateurs de qualité des soins

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) sont des outils qui mesurent l'état de santé d'un patient, une pratique professionnelle ou la survenue d'un évènement afin d'évaluer de manière fiable la qualité des soins et la sécurité des patients. Ils sont recueillis chaque année. Aucun indicateur de qualité des soins disponible pour cet établissement

Prise en charge clinique

La prise en charge clinique désigne l'ensemble des soins apportés à un patient. Sa qualité est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple une pratique professionnelle ou la survenue de complications.

SSR



94 %

→ stable

Prise en charge de la douleur en SSR ⓘ

Répartition nationale des établissements par niveau ⓘ



Coordination des prises en charge

La coordination des prises en charge désigne la coordination entre les différents acteurs tout au long de la prise en charge du patient. Sa qualité est essentielle pour assurer la continuité, la sécurité et l'efficacité des soins.

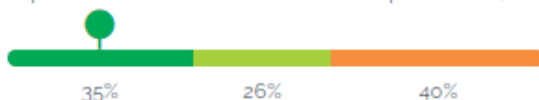
SSR

99 ⓘ

Qualité de la lettre de liaison à la sortie ⓘ

→ stable

Répartition nationale des établissements par niveau ⓘ

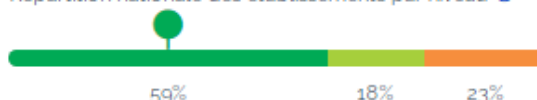


99 ⓘ

Projet de soins, projet de vie ⓘ

→ stable

Répartition nationale des établissements par niveau ⓘ



Prévention des infections associées aux soins

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours de la prise en charge du patient. La prévention des infections est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple les mesures de précaution ou la survenue d'infections post-opératoires.



111 %

→ stable

Consommation de solutions hydro-alcooliques (SHA) ⓘ

Répartition nationale des établissements par niveau ⓘ



VOUS AVEZ MAL ? VOTRE DOULEUR, PARLONS-EN

Votre participation est essentielle, nous sommes là pour vous écouter,
vous aider, vous soutenir

lutter
contre
la
douleur

c o n t r a t
d ' e n g a g e m e n t

Dans cet établissement,
nous nous engageons à
prendre en charge
votre douleur

avoir moins mal
ne plus avoir mal
c'est **possible.**



Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins

Article L 1110-5 Code de la Santé Publique (tel que modifié par la loi de 2016):

« Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, le droit de recevoir, sur l'ensemble du territoire, les traitements et les soins les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue **et qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire et le meilleur apaisement possible de la souffrance** au regard des connaissances médicales avérées ».

Document créé par la Haute Autorité de la Santé (HAS)



Vous et vos médicaments à l'hôpital

Chaque patient hospitalisé est concerné par la prise en charge des médicaments qui lui sont administrés. En tant qu'acteur de votre santé, vous avez un rôle à jouer ; vous participez au **Bon médicament** qui vous est administré, à la **Bonne dose, au bon moment et selon la Bonne voie** d'administration.



La fiche me concerne

- Je suis un patient hospitalisé (adulte ou enfant),
- Je suis un membre de la famille, la personne de confiance,
- J'ai déjà un certain nombre de médicaments à prendre,
- Je veux connaître mon traitement pour être capable de prévenir en cas d'erreur
- Je veux aider à prévenir les erreurs de médicaments,
- Je veux comprendre mon traitement pour me prendre en charge correctement.

Objectif de cette Fiche

Vous aider dans la recherche de l'information afin d'être **acteur** dans votre traitement



Quel est mon rôle avant de prendre un médicament ?

1 Je **décline mon identité** : je prononce de façon claire, mes nom, prénom et date de naissance.

2 Je communique mon traitement habituel aux équipes de soins et je m'assure que le traitement signalé à l'entrée a été pris en compte dans la prescription. **En cas de doute, je n'hésite pas à poser la question.**

3 Il se peut que les médicaments que je prends habituellement ne soient pas disponibles dans l'hôpital et qu'on me donne un générique ou un équivalent pendant mon hospitalisation. **Je n'hésite pas à poser des questions pour bien comprendre à quoi sont destinés les différents médicaments qui me sont donnés.**

4 Je prends connaissance des consignes pour prendre correctement mon traitement (heure, à avaler, à laisser fondre sous la langue...) **En cas de doute, je n'hésite pas à faire répéter.**

5 Avant chaque prise, je relis attentivement le nom du médicament que je prends et la dose à prendre. Avant chaque injection, je redemande quel est le produit qui m'est donné et la dose qui m'est injectée.

6 Si je ressens des démangeaisons, des difficultés à respirer, des rougeurs, etc., après avoir pris un médicament (comprimé ou piqûre), **je n'hésite pas et j'appelle immédiatement l'infirmier(ère).**

7 Je prends le traitement que l'on me donne, même si je me sens mieux et que je suis tenté de vouloir arrêter.

8 Les médicaments que je dois prendre ont un étiquetage qui me permet de les reconnaître, aussi je les conserve tels que. En revanche, si l'un d'eux n'est pas identifiable, **je ne le prends pas et en informe l'infirmier(ère).**



Ce que je ne dois pas faire ?

■ Prendre des médicaments à l'insu du médecin ou de l'infirmier(ère). Vous avez peut être l'habitude de prendre des médicaments qui ne nécessitent pas d'ordonnance ou à base de plantes, parlez-en au médecin.

■ Ne pas prendre les médicaments qui me sont donnés sans le dire. Vous avez le droit de douter ou de refuser de prendre un traitement, informez l'équipe de votre décision et parlez-en au médecin.

■ Modifier une dose de ma propre initiative sans l'accord préalable du médecin.

Quelles sont les questions que je dois poser ?

■ Pourquoi je dois prendre ce médicament ?

■ Pourquoi le nom du médicament n'est pas le même que sur la prescription ? puis-je le prendre ?

■ Quelle est la dose que je dois prendre et combien de fois par jour et pendant combien de temps ?

■ Dans quoi et à quelle heure dois-je prendre mon médicament ?

■ Comment dois-je prendre mon traitement (à jeun, au moment des repas, etc.) ?

■ Le médicament va-t-il entraîner des effets secondaires ; Si oui, lesquels et que dois-je faire si cela arrive ?

■ Habituellement, je prends d'autres médicaments, cela pose-t-il un problème. Si oui, que dois-je faire ?



Oser parler avec son médecin



→ Pourquoi est-ce important ?

En parlant avec votre médecin **vous pouvez éviter des malentendus et des erreurs.**

Tout est important : l'orthographe de votre nom, vos problèmes de santé, un changement de médicament, les effets inattendus que vous ressentez, etc.

Ma sécurité dépend de la vigilance de tous,
y compris de la mienne

Je n'hésite pas à poser des questions et à parler de moi sans aucune gêne, et j'échange avec le médecin sur ce qui est important et utile pour moi.

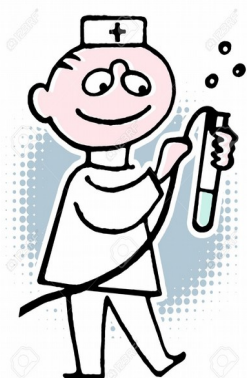
Si j'ai constaté quelque chose d'inhabituel ou de bizarre : j'en parle avec mon médecin !

- Le médecin a les connaissances et le savoir-faire nécessaires pour vous soigner.
- Il vous écoute, vous examine, vous informe et répond à vos questions.
- Mais c'est vous qui connaissez votre histoire et votre maladie, vos besoins, vos forces et vos fragilités.



Conseils utiles pendant la consultation

- Je n'hésite pas à poser **des questions** et à demander **des explications** sur :
 - les **examens** à réaliser ;
 - l'**opération** et les **traitements** prévus ;
 - les **conséquences possibles** (douleur, complication, transfusion, rééducation, etc.) ;
 - les **résultats** attendus.
- Je peux **faire répéter** le médecin et **lui demander de faire un schéma** ou de **m'écrire les informations** pour m'aider à mieux les comprendre et à ne pas les oublier.
- Je n'hésite pas à faire part de mes **besoins, préférences et habitudes** y compris en matière de **traitements alternatifs non médicamenteux**.
- Je demande s'il existe d'**autres possibilités de traitement**.
- Je ne pars pas sans avoir **compris ce que j'ai, ce que je dois faire, quand et comment, et pourquoi c'est important de le faire**.



Mes droits

Inscrit dans la loi, le droit à l'information me place comme un acteur à part entière pour toutes les décisions qui concernent ma santé (consentement éclairé).

- Pour m'aider, je peux me faire accompagner par une personne de confiance (il ne s'agit pas forcément de quelqu'un de ma famille) et demander mon dossier médical pour compléter les informations reçues.



Quelques réponses à vos questions

Quelle confiance puis-je avoir dans les informations que je lis sur internet, dans les magazines, etc. ?

Vous pouvez trouver beaucoup d'informations sur les sites Internet spécialisés, les forums de discussion, à la télévision, dans les magazines ou en discutant avec votre entourage.

→ Pour m'assurer qu'elles sont fiables et adaptées à ma situation, **je demande au médecin ce qu'il en pense**, il est le plus à même de m'orienter et de m'éclairer.

Je dois aller chez le médecin, puis-je me faire accompagner ?

Oui, c'est plus facile de comprendre et de se souvenir quand on est deux à écouter. La personne qui vous accompagne peut vous aider à poser des questions, à mieux comprendre ce que dit le médecin et à vous réexpliquer si besoin.



→ Toutefois, **je reste libre** de voir seul mon médecin.

Je connais quelqu'un qui a la même maladie que la mienne, pourtant son traitement est différent. Est-ce normal ?

Oui, chaque situation et, surtout chaque patient, est unique. Pour une même maladie, plusieurs traitements peuvent être disponibles.

Puis-je prendre les médicaments d'une autre personne ?

Non, je ne prends jamais les médicaments d'une autre personne, même si elle a la même maladie que la mienne et je ne donne jamais mes médicaments à d'autres.

→ **Si je suis inquiet**, j'en parle avec le médecin.

Le médecin devait me rappeler pour discuter du résultat de mon examen. Il ne l'a pas fait. Dois-je le rappeler ?

Oui, je n'hésite pas à contacter le médecin pour qu'il me donne mes résultats d'examens (prise de sang, radiologie, etc.).

 **ne pas oublier**
pour mon prochain rendez-vous :

Documents à apporter :

- ordonnances
- résultats des derniers examens (prise de sang, radiologie, etc.)
- lettres ou comptes rendus de consultations ou d'hospitalisation

Informations à signaler :

- maladies, opérations et anesthésies
- maladies dans la famille
- allergies (alimentaires, pollens, médicaments, etc.)
- médicaments mal supportés
- grossesse ou désir de grossesse
- coordonnées si elles ont changé (adresse, téléphone, etc.)
- habitudes de vie (alimentation, sport, tabac, alcool, etc.)
- période difficile en cours (divorce, perte d'emploi, perte d'un proche, déménagement, etc.)
- vécu de la maladie
- doutes ou difficultés pour suivre le traitement
- traitements pris à mon initiative (remèdes naturels, compléments alimentaires, médicaments sans ordonnance, etc.) sans oublier ceux pris occasionnellement
- sujet particulier à aborder (voyage, vaccination, etc.)

→ Je n'hésite pas à prendre des notes pendant la consultation :

.....

.....

.....

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter :

- Le site de la Haute Autorité de Santé (HAS) : www.has-sante.fr/portail/jcms/r_1498361
- Le site du ministère de la Santé : www.sante.gouv.fr/espace-droits-des-usagers,1095
- Le guide du Collectif Interassociatif sur la santé (CISS) « Usagers du système de santé : connaissez & faites valoir vos droits ! » - www.lecliss.org

Hygiène des mains au S.S.R. La Petite Paix



Utilisation des S.H.A (= solutions hydroalcooliques)

Madame, monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue dans notre centre de soins de suite et de réadaptation. Dans le cadre de votre hospitalisation, la démarche de rééducation est fondamentale mais elle doit s'accompagner du respect des bonnes règles d'hygiène pour vous protéger et protéger les autres.

Nous vous encourageons à vous laver les mains aussi souvent que possible et plus encore à **utiliser les Solutions Hydroalcooliques (SHA) mises à votre disposition** dans le centre.

Po/ L'Equipe Opérationnelle d'Hygiène

Les S.H.A. c'est quoi ?

Les SHA constituent une solution de désinfection des mains dont l'efficacité est de très loin supérieure à un lavage de mains. Elles doivent être utilisées sur des mains visiblement propres !

L'utilisation de ces SHA a été introduite dans les établissements sanitaires à la demande du Ministère de la Santé.

Précautions particulières :
Ne pas avaler - Eviter le contact avec les yeux –
Produit inflammable

Où trouvez vous des SHA ?

Les SHA sont à disposition partout dans le centre :



...à l'entrée
de votre chambre

...à l'entrée de la salle de
restauration



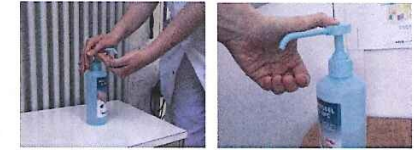
...à proximité
des appareils de rééducation



...etc...

Mode d'emploi des SHA

1 – Appuyer sur la pompe
(prendre une quantité suffisante)



2 – Frictionner vos mains
(selon les étapes clés)



NE PAS RINCER

- 1 – paume de la main contre paume de l'autre main
- 2 – dos de la main contre paume de l'autre main (et vice versa)
- 3 – interstices des doigts
- 4 – doigts dans la paume de l'autre main
- 5 – pouces
- 6 – ongles dans la paume opposée (et vice versa)
- 7 – poignets
- 8 – renouveler jusqu'à séchage

En vous protégeant, vous protégez votre entourage des microbes et des infections.

L'Equipe Opérationnelle d'Hygiène