Livret d'accueil du patient

Les Herbiers

Adresse :
Centre Régional de Médecine Physique et de Réadaptation
111 rue Herbeuse – BP 524
76235 BOIS GUILLAUME Cedex

Accueil téléphonique :
Tél. : 02 35 59 52 00
Fax. : 02 35 59 52 46

Adresse mail :
herbiers.ug-normandie@ugecam.assurance-maladie.fr

En transport en commun :
• Ligne 40 : arrêt « centre de rééducation »

En voiture Autoroute :
A28 sortie D43 Bihorel

Hospitalisation Complète

GROUPE NORMANDIE UGECAM
Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés

CRMPR Les Herbiers

L'UGECAM, un groupe engagé

1er Opérateur privé à but non lucratif
13 UGECAM en région
90 structures sanitaires
135 structures médico-sociales
150 sites géographiques
13 500 professionnels
14 500 lits et places

Un groupe de l'Assurance Maladie

Organisme privé à but non lucratif, le GROUPE UGECAM rassemble 135 structures médico-sociales et 90 structures sanitaires de l'Assurance Maladie, réparties sur 150 sites géographiques.

Avec 13 UGECAM en région, le GROUPE UGECAM bénéficie d'une implantation territoriale lui permettant d'assurer **l'accès aux soins à toute personne** (enfants, adolescents, adultes et personnes âgées), fragilisée médicalement et socialement par la maladie et le handicap.

Une mission de service public

Organisme privé à but non lucratif, le GROUPE UGECAM assure une mission de service public bâtie sur les valeurs de l'Assurance Maladie : égalité, solidarité, accessibilité.

Un accès aux soins ouvert à tous, Sans discrimination

Le GROUPE UGECAM prend en charge ces patients, sans discrimination sociale, familiale, financière ou religieuse et veille à maintenir l'égalité d'accès à tous.

Des soins conventionnés

Les soins sont pratiqués sans dépassement d'honoraires.

Une proximité valorisée

Dans un souci d'efficacité et de qualité, le GROUPE UGECAM se positionne au plus près des populations pour garantir, suivre et anticiper leurs besoins.

Une prise en charge personnalisée

Le GROUPE UGECAM axe son développement sur la prise en charge de la personne dans son intégralité. Grâce à la mise en commun des compétences des professionnels de santé et de l'action sociale, tous les aspects qui participent à la réinsertion sont pris en compte : médicaux, familiaux, financiers, professionnels…

UGECAM de Normandie

Chiffres clés

9 établissements sanitaires et médico-sociaux

800 salariés

100 métiers différents

Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugé

Le réseau d'établissement de l'UGECAM de Normandie a pour vocation de prendre en charge des personnes en situation de handicap, de perte d'autonomie ou de rééducation. Sa mission est de soigner, rééduquer et réinsérer sans discrimination. Les établissements s'adressent à l'enfant, l'adolescent, l'adulte et la personne vieillissante.

Qui sommes-nous ?

Organisme privé à but non lucratif de l'Assurance Maladie, l'UGECAM de Normandie est un réseau de 6 structures médico-sociales et de 3 structures sanitaires réparties sur 9 sites sur l'ensemble de la Normandie.

Eco Responsable : la démarche développement durable de l'Ugecam de Normandie

L'objectif est de développer une gestion économiquement fiable, d'être dans un établissement socialement intégré et écologiquement respectueux, dans le cadre de la charte « Développement Durable » de l'UGECAM de Normandie

Nos spécificités

- Rééducation traumato-orthopédique
- Rééducation neurologique
- Rééducation rhumatologique
- Rééducation et appareillage des amputés
- Rééducation cardiaque
- Rééducation respiratoire
- Rééducation uro-gynécologique
- Déficience intellectuelle
- Trouble du comportement
- Accompagnement médico-psychosocial

Démarche qualité et sécurité des soins

Tous les établissements sont engagés dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Ils sont certifiés par la Haute Autorité de Santé (les rapports sont consultables sur le site internet de la HAS). Depuis le 1er janvier 2010, les établissements ont pour obligation de mettre à disposition des patients les résultats des indicateurs qualité nationaux IPAQSS. Ils sont affichés à chaque entrée de l'établissement et disponibles sur le site www.scope-sante.fr

CRMPR Les Herbiers

Le **Centre Régional de Médecine Physique et de Réadaptation « Les Herbiers »**, assure des soins de suite de rééducation et réadaptation spécialisés dans les affections neurologiques et de l'appareil locomoteur. Sa mission est d'accueillir les patients pour la rééducation et la réadaptation de déficiences ou d'incapacités physiques et/ou cognitives survenues à la suite d'accidents ou de maladies.

En complément, l'établissement met à disposition :

- une Unité Mobile d'Évaluation et de Suivi des Handicaps (UMESH 76)
- une Unité d'insertion socio-professionnelle COMETE France.
- une Unité SAMSAH (Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés)
- des consultations dans le cadre du dispositif « Handiconsult » en partenariat avec le CHU de Rouen

Chiffres clés

1500 patients pris en charge chaque année

152 lits en hospitalisation complète

50 places en hospitalisation de jour

SAMSAH

A pour mission de contribuer à la réalisation du projet de vie des personnes adultes souffrant d'une lésion cérébrale acquise par un accompagnement personnalisé, adapté, coordonné, favorisant le maintien ou la restauration de leurs liens familiaux, sociaux, scolaires

UMESH

Evalue les besoins des personnes présentant un handicap. L'équipe intervient à domicile pour réaliser un diagnostic et favoriser la mise en place d'aides et de soins

Le Parcours socioprofessionnel COMETE

Une démarche précoce d'insertion mise en œuvre pour une insertion socioprofessionnelle personnalisée et intégrée dans un programme de soins

HANDI CONSULT CHU DE ROUEN

Ce dispositif de consultations dédié aux personnes en situation de handicap est sanitaires, plus particulièrement l'Ugecam de Normandie et le CHU de Rouen.

Ce dispositif destiné aux personnes pour lesquelles la situation de handicap rend trop difficile le recours aux soins dans les conditions habituelles de la délivrance de soins. Les consultations permettent de répondre aux besoins non couverts ou difficilement couverts pour des soins courant somatiques non liés à leur handicap.

https://www.chu-rouen.fr/professionnels-etudiants/professionnel-de-sante/prise-charge-handicap/handiconsult/

Mot d'accueil

Madame, Monsieur,

Ce livret d'accueil a pour but de vous donner toutes informations utiles et conseils qui faciliteront votre vie quotidienne le temps de votre séjour.

Le Centre Régional de Médecine Physique et de Réadaptation "Les Herbiers" a pour mission de vous offrir des soins de rééducation, de réadaptation et de réinsertion de qualité.

Pour que votre séjour soit satisfaisant, l'ensemble du personnel médical, soignant, technique et administratif s'efforcera de concilier vos besoins et vos souhaits avec les nécessités de fonctionnement de l'établissement.

Nous sommes à votre écoute pour améliorer notre prestation et vous souhaitons un agréable séjour.

Vos interlocuteurs

Les Professionnels médicaux et paramédicaux

Les médecins :

- Le Pr Eric VERIN
- Le Dr Yohann DELARUE
- Le Dr Sarah CHERIET
- Le Dr Claire DELPOUVE
- Le Dr Tony LE JEAN
- Le Dr Anthony PALACIO
- Le Dr Anaïs MOLINA
- Le Dr Mélina PAPILLON
- Le Dr Jean Baptiste POPPE
- Le Dr Grégoire PRUM
- Le Dr Jean Baptiste FERTE

Ils sont assistés d'internes en médecine

Les infirmiers, aides-soignants encadrés par :

- Cadres de santé : Hélène LIEURY, Sylvie MAILLY, Olivera STANISAVLJEVIC

Les Rééducateurs :

Orthophonistes, psychologues, orthoprothésistes, ergonome, moniteurs d'éducation physiques, diététiciens, masseurs kinésithérapeutes encadrés par :

- Cadre de santé : Elise LEROYER

La pharmacie est placée sous la responsabilité de Bénédicte ROUSSIGNOL.

L'accompagnement social

Les assistantes sociales sont à votre disposition pour vous aider dans la résolution de problématiques d'ordre personnel, familial, professionnel

Les professionnels administratifs et techniques

Le Directeur : Caroline VIARD
Le Directeur adjoint : Cyril Le Clerc
Le responsable qualité et la gestion des risques : Hélène ORAIN
Le responsable du service technique : Yves DELAUNAY
Le responsable des services logistique et hôtellerie : Fabien LEGROS
L'administration et la logistique de l'établissement apporteront leur concours à la qualité de votre séjour

- La gestion du personnel, les services hôtellerie et achats,
- Les services accueil et secrétariat médical,
- Le service technique

Votre admission

Documents à fournir

Lors de votre admission, vous devrez être munis obligatoirement des documents suivants qui seront à remettre à l'accueil :

- un moyen de paiement (CB ou chèque)
- pièce d'identité officielle (carte d'identité, passeport)
- carte vitale
- carte de mutuelle et une attestation de prise en charge complémentaire
- carte européenne d'assurance maladie pour les ressortissants étrangers de la Communauté Européenne

N'oubliez pas d'apporter également :

- les derniers résultats d'analyse du laboratoire
- carte du groupe sanguin
- clichés de radiologie en votre possession
- électrocardiogramme si vous en disposez
- médicaments et ordonnances de traitement en cours
- carnet de santé
- Si avant votre admission, des rendez-vous d'examens ou des consultations ont été fixés, vous devez en avertir le médecin dès votre arrivée.

Dans le cadre de la maîtrise du risque infectieux, merci d'informer le médecin et l'infirmière d'un éventuel contact/portage d'une bactérie multi résistante afin d'adapter au mieux votre prise en charge

Au moment des formalités administratives, indiquez-nous les coordonnées d'une personne à prévenir

Le droit à l'anonymat

Tout patient peut demander que sa présence dans l'établissement ne soit mentionnée à aucun tiers ou seulement à ceux figurant sur une liste. Dans ce cas, le dossier d'admission est constitué normalement avec une mention relative à « l'admission sous secret » qui sera signalée aux services concernés de façon à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur la présence de l'intéressé au sein de l'établissement.
Si vous souhaitez que votre présence au sein de l'établissement ne soit pas divulguée, signalez-le lors de votre admission.

Merci de vous munir :

- de vos effets personnels (pyjamas, chemises de nuit, sous-vêtements, linge de toilettes) marqués et du nécessaire de toilette.
- de tenues de sport (chaussures fermées type baskets, jogging, short, tee-shirt),
- si balnéothérapie : de deux maillots de bain, de serviettes de bain, de sandales de piscine et nécessaire de toilette (shampoing et gel douche),
- d'un cadenas pour votre vestiaire.

Si le lavage de votre linge n'est pas pris en charge par vos proches, il peut être réalisé par l'établissement. Dans ce cas, cette prestation vous sera facturée.

Les suppléments hôteliers

La chambre particulière

Une chambre particulière vous sera attribuée si vous le souhaitez, en fonction des disponibilités du service de soins, et des nécessités de service en cours de séjour.
Sauf justification de l'isolement pour raison médicale, **le coût de cette prestation est de 52€ ou 57€, selon sa localisation.**
Si vous possédez une mutuelle, renseignez-vous : beaucoup d'entre elles remboursent tout ou partie de ces frais.
Un dépôt de garantie de 500€ vous sera demandé à l'admission, et restitué au solde de votre compte.
Attention ces frais ne sont pas pris en charge par la CMU.

La télévision

Le tarif de la télévision est de **2€ par jour**, pour les patients souhaitant la télévision

Un dépôt de garantie de 100€ vous sera demandé à l'admission, et restitué au solde de votre compte.

Le Wifi

Le tarif de l'accès personnalisé est de 2€ par jour. Le forfait télévision + Wifi est de 3€.

Le téléphone

Après versement à l'accueil d'une avance sur consommations, un code confidentiel vous permettra de joindre directement l'extérieur. Pour éviter tout problème, conserver ce code confidentiel dans un lieu sûr.

Afin de recueillir votre consentement, un document administratif vous sera proposé le jour de votre admission, pour que vous puissiez vous exprimer clairement sur vos souhaits.
Tout mouvement au cours de votre séjour au sein de l'établissement (après une sortie supérieure à 4 jours, ou un changement de chambre par exemple), donnera lieu à un nouveau recueil de votre consentement.
Ce nouveau formulaire sera à remplir le jour même pour permettre d'effectuer la facturation la plus juste possible dès votre sortie (à vous-même ou auprès de votre complémentaire santé).

Les autres frais

Le forfait journalier

La loi du 19 janvier 1983 a créé **un forfait journalier.** Chaque patient doit verser pour chaque journée d'hospitalisation une somme définie périodiquement par décret ministériel. Il est à régler au cours du séjour et à votre sortie, sauf prise en charge total ou partielle par un organisme complémentaire. **Il est actuellement de 20€.**
Un dépôt de garantie de 100€ vous sera demandé à l'admission, et restitué au solde de votre compte.

Le ticket modérateur

C'est la partie des dépenses de santé restant à la charge de chaque citoyen, une fois que l'assurance maladie a remboursé sa part, il s'applique à tous les frais de santé remboursables, et est facturable pour tous les séjours non pris en charge à 100%.

Le forfait journalier et le ticket modérateur peuvent être exonérés dans certaines situations : http://www.ameli.fr/assures/soins-et-remboursements/ce-qui-est-a-votre-charge/index.php

Les frais de séjour

Correspondent aux frais facturés par un établissement de santé pour couvrir les coûts du séjour, c'est-à-dire l'ensemble des services mis à la disposition du patient (plateau technique, personnel soignant, médicaments, examens de laboratoire, hébergement, repas). Ces frais sont directement facturés à la CPAM.

Vous pouvez consulter votre **dossier administratif** près de notre service accueil.

Ce que vous réglerez
Même si vos droits sont ouverts et que votre caisse d'assurance maladie prend en charge l'essentiel des frais, une facture pourra vous être présentée au plus tard le jour de votre sortie, en fonction de la nature de votre prise en charge.
Sont acceptés les cartes bancaires, les chèques, les virements et les espèces.

Informations pratiques

Le dépôt d'objets de valeur

Il est demandé d'éviter d'apporter des objets de valeurs (bijoux, argent). Les chambres sont équipées d'un coffre, vous pouvez vous adresser à un(e) infirmière pour l'utilisation.

Si vous désirez conserver ces biens durant votre séjour, l'établissement ne pourrait être tenu responsable en cas de perte ou de vol.

Lorsque vous vous absentez de votre chambre ne laissez aucun objet de valeur.

Les consultations extérieures

Si, avant votre transfert au Centre « Les Herbiers », des rendez-vous d'examen ou de consultations auprès de services spécialisés ont été fixés, il est important d'en avertir le médecin et de lui remettre le carton de rendez-vous.

Si, pendant votre séjour, des examens ou des consultations sont nécessaires auprès des services extérieurs à l'établissement, vous en serez informé(e) par le médecin et/ou l'infirmier(e).

Mon espace sante

Mon espace santé vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité. C'est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise vos informations de santé : traitements, résultats d'examens, allergies… Il est gratuit, confidentiel et sécurisé. Il permet de partager ces informations avec votre médecin traitant et tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge, même à l'hôpital.
https://www.monespacesante.fr/

Les permissions de sorties

Vous pouvez être autorisé à quitter l'établissement, sur décision médicale, dans le cadre d'une permission pour convenance personnelle, ou d'une permission à but thérapeutique. La durée de cette permission ne peut excéder une nuit.

Modalités des transports	
Sortie pour convenance personnelle	**Permission à but thérapeutique**
Le transport est à votre charge	Le transport est à votre charge, sauf si : - Vous êtes reconnu atteint d'une affection longue durée (ALD) - **Et** que votre transport est en lien avec votre ALD - **Et** que vous présentez une des capacités ou déficiences définies par la règlementation*. *Dans ce cas, et uniquement dans ce cas votre médecin peut vous prescrire :* ► Un transport par véhicule personnel (pour vous ou un proche) ► Un transport en commun Les conditions d'indemnisations vous seront expliquées, toutes les informations sur *http://www.ameli.fr/* ► Un transport sanitaire, en fonction de votre état de santé

L'objectif de la permission thérapeutique est de préparer la sortie définitive. Elle fait l'objet d'une prescription médicale de transport préalable, est assortie d'objectifs thérapeutiques clairement définis.
Un calendrier annuel fixe les dates, les heures des départs et des retours de permissions.

* circulaire DGOS/R2/DSS/1A/CNAMTS/2013-262 du 27 juin 2013 et référentiel de prescription des transports fixé par l'arrêté du 23 décembre 2006

Votre sécurité

Les consignes générales

Plan VIGIPIRATE :

Des mesures spécifiques sont applicables. Elles concernent les accès aux bâtiments principaux ainsi que le flux et l'identification des personnes. Le strict respect des horaires de visite est exigé sauf dérogation exceptionnelle.

Pour votre information, l'établissement est sous vidéosurveillance.

Entrée dans l'établissement :

L'accès de tous les patients, familles et personnes extérieures, s'effectue uniquement par le hall d'accueil côté parking.
Toutes les personnes doivent être identifiables le temps de leur présence au sein du CRMPR Les Herbiers, en dehors des heures de visite.
Les **patients et personnes extérieurs doivent se présenter à l'accueil** pour y être enregistrés :

- En **Hospitalisation de jour**,
- En **Consultation**,
- Et à **toutes personnes extérieures au centre** (entreprises, commerciaux, familles etc.).

Il est conseillé de ne pas faire pénétrer dans les chambres, les enfants de moins de 7 ans.

Sorties de l'établissement :

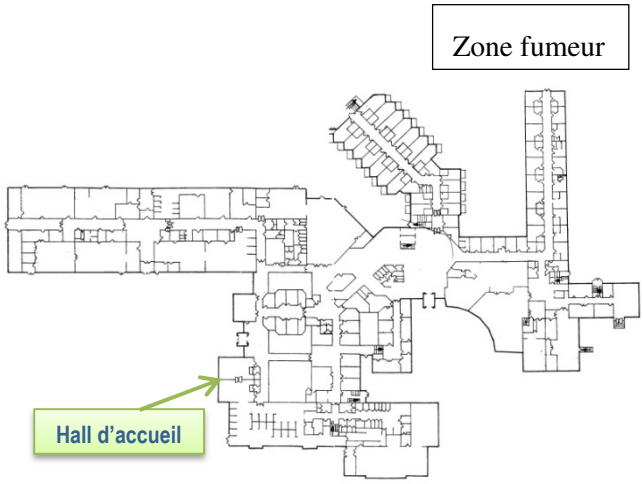
- **La sortie s'effectue par le hall d'accueil** côté parking.
- Le Gardien est chargé d'accompagner les derniers visiteurs, si nécessaire (après 20h00), et de mettre en sécurité le site à partir de 21 heures (fermeture portail).
- **Le portail A** est ouvert de 5 heures à 21 heures,
- **Le portail B** est ouvert de 8 heures à 17 heures.

Votre séjour

Les règles de vie et le règlement intérieur

Le règlement intérieur de l'établissement vous est remis dans le présent livret. Vous êtes tenu de le lire et le respecter. (page 33 à 37)

Il vous est rappelé qu'il est formellement interdit de fumer et de vapoter dans l'enceinte de l'établissement à l'intérieur et à l'extérieur. Cependant, une zone fumeur est à disposition.



Les chambres

Toutes les unités comportent des chambres individuelles et des chambres à deux lits équipées d'un téléphone et d'une télévision. Les chambres à 1 ou 2 lits ne sont pas attribuées pour tout le séjour. Des changements peuvent être effectués en fonction des nécessités de service et/ou médicales. Les chambres particulières, sauf justification de l'isolement pour raison médicale sont facturées. Dans cette éventualité, la mise à disposition de la télévision est incluse dans le prix de journée de la chambre.

Les Urgences médicales

Chaque chambre est équipée d'un système d'appel en lien direct avec le personnel soignant, 24h/24 et 7j/7.

La télévision

Dans les chambres à deux lits, vous pouvez disposer de la télévision en vous acquittant de la somme due auprès de l'hôtesse d'accueil à réception de la facture.

L'accès Internet

Vous pouvez disposer d'une connexion WIFI au sein de l'établissement. Un code est disponible à l'accueil

Le téléphone

Chaque chambre est équipée d'un téléphone. Vous pouvez être appelé(e) par votre famille ou amis en dehors des heures de rééducation. Ils pourront vous joindre à l'aide du numéro qui vous sera communiqué à l'arrivée. Pour le repos de chacun, vous n'avez pas la possibilité de recevoir des communications ou d'effectuer des appels après 22 heures.

Votre séjour

Le matériel

Lors de votre hospitalisation, le matériel nécessaire à votre prise en charge est mis à votre disposition. Celui-ci appartient à l'établissement. Il vous est demandé d'en prendre soin et d'informer vos thérapeutes de tout dysfonctionnement.

Prise en charge médicamenteuse

Sauf contre-indication particulière et validée par un médecin de l'établissement, les patients sont tenus de prendre les traitements médicamenteux et d'utiliser le matériel médical référencés au sein du CRMPR Les Herbiers.
Pour votre sécurité, il est recommandé de ne prendre aucun médicament en dehors de ceux prescrits par le médecin de service. Remettez vos médicaments personnels à votre famille ou au personnel soignant dès votre arrivée.

Dossier médical

Les informations figurant dans le dossier médical des patients peuvent être amenées à être communiquées dans le cadre des enquêtes réglementaires demandées par les autorités de tutelle. Ces données sont anonymisées.

Votre séjour

La restauration

Vos repas sont servis aux horaires suivants :

- Petit déjeuner à partir de 7h45 en chambre
- Déjeuner : 12h00 en chambre
- Dîner : 18h30 en chambre

Si votre état de santé le nécessite et sur avis médical, les repas vous seront servis en chambre.

Une diététicienne est chargée de composer et d'équilibrer les menus. Elle prend en charge plus particulièrement les patients nécessitant une alimentation adaptée à leur état de santé sur prescription médicale.

Par ailleurs, dans la mesure du possible, la composition des repas respectera vos habitudes culturelles et vos convictions religieuses. Dans certaines conditions et à la demande de votre famille ou de vos proches, des déjeuners accompagnants peuvent être servis les week-ends et jours fériés. Ils sont à régler à l'accueil.

Le tabac

Depuis le 1er février 2007, il est interdit de fumer dans tous les lieux à usage collectif (Décret 2006-1386 du 15 novembre 2006). Cette interdiction s'applique à tous les locaux de l'établissement.
Veuillez respecter cette réglementation.
Les médecins et l'ensemble du personnel se tiennent à votre disposition pour vous aider et répondre à vos difficultés.
Vous-mêmes, vos proches, pouvez également appeler au 0 825 309 310 Tabac Info Service, si vous souhaitez arrêter de fumer.

Les distributeurs de nourriture et boissons

La cafétéria est ouverte tous les jours jusqu'à 22h. Des distributeurs de nourriture et de boissons sont à votre disposition dans l'enceinte du Centre. Nous vous invitons néanmoins à respecter le régime alimentaire qui vous a été prescrit.

Les promenades

Le parc est à votre disposition et à celle de votre famille. Afin qu'il reste un lieu de détente et de promenade, agréable pour tous, veillez à respecter arbres et plantations et à le maintenir propre.

Les parkings

Dans l'enceinte de l'établissement, les véhicules doivent être stationnés sur les places de parking prévues à cet effet.

Les animations de l'établissement

Un ensemble de prestations vous est proposé pour agrémenter le séjour en dehors des soins et de la rééducation :
La bibliothèque propose de nombreux livres les mardis et jeudis.

Vous devez informer le personnel soignant et obtenir un accord préalable de direction en ce qui concerne les appareils personnels que vous souhaiteriez utiliser (lecteur DVD, ordinateur…).

L'établissement ne pourra être tenu pour responsable en cas de perte ou de vol. Leur utilisation doit tenir compte du repos de chacun. Elle n'est pas autorisée au-delà de 22 heures.

Les décodeurs Canal Plus et les jeux vidéo ne sont pas autorisés.

Des jeux de société sont à votre disposition. Adressez-vous au personnel de votre unité de soins.

En application du règlement intérieur, il est demandé aux patients de regagner leur chambre pour 22 heures.

Pédicure Podologue

Vous pouvez bénéficier, après accord de votre médecin, de soins par une pédicure podologue. Les rendez-vous sont à prendre auprès des soignants.

Beauté

Une coiffeuse est à votre disposition sur rendez-vous.
Pour tous renseignements, tarifs et disponibilités, veuillez-vous adresser aux hôtesses d'accueil.

Les Associations dans L'établissement

« Le Maillon » : Association de patients et anciens patients des Herbiers, cherchent à maintenir un lien amical entre tous ceux qui ont été soignés aux « Herbiers ». Pour cela, elle participe à l'animation au sein de l'établissement : bibliothèque, soirées récréatives, et publie un journal annuel.

Visiteurs de malades : des bénévoles de l'association des visiteurs de malades en Etablissement Hospitaliers (VMEH) peuvent vous rendre visite. N'hésitez pas à demander leur passage auprès des hôtesses.

Les cultes

Les ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite.

Pour les joindre, il vous suffit d'en faire la demande auprès des hôtesses d'accueil.

Précisez au service de soins vos souhaits concernant la pratique de votre religion.

Les prestations Pédicure-podologue et coiffeur sont à votre charge.

Votre séjour

Le Courrier

La distribution du courrier et des mandats est assurée quotidiennement.

Notez l'adresse précise :
Centre Régional de Médecine Physique et de Réadaptation
LES HERBIERS
111 rue Herbeuse – BP 524
76235 BOIS GUILLAUME CEDEX
Les courriers à expédier peuvent être déposés à l'accueil avant 14h30.

Vos visites

Elles prennent en compte les périodes de soins et de rééducation et sont donc autorisées en semaine :

- à l'unité d'Eveil de 15h à 20h

- aux unités 200, 300, 500 et au Pôle OrthoTraumato de 17h à 20h

les samedis, dimanches et jours fériés de 14h à 20h

En dehors de ces heures, les visites ne pourront être autorisées qu'exceptionnellement et après accord médical

L'hébergement de vos proches

L'établissement ne peut assurer d'héberger dans ses locaux. Si vos proches ont des difficultés pour vous rendre visite régulièrement, les hôtesses d'accueil les aideront à trouver un hébergement de proximité. Elles pourront, à leur demande, les mettre en contact avec la maison hospitalière « La source » qui propose un hébergement à moindre coût.

« La Source » Hôpital Charles Nicolle
La maison des familles, Pavillon Pillore
1, rue de Germont
76000 ROUEN
Tél. : 02 35 07 85 00

Usagers, vos droits

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

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 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 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.

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 informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

8. **La personne hospitalisée est traitée avec égards.** Ses croyances sont respectées. Son intimité est 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 droit 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 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.

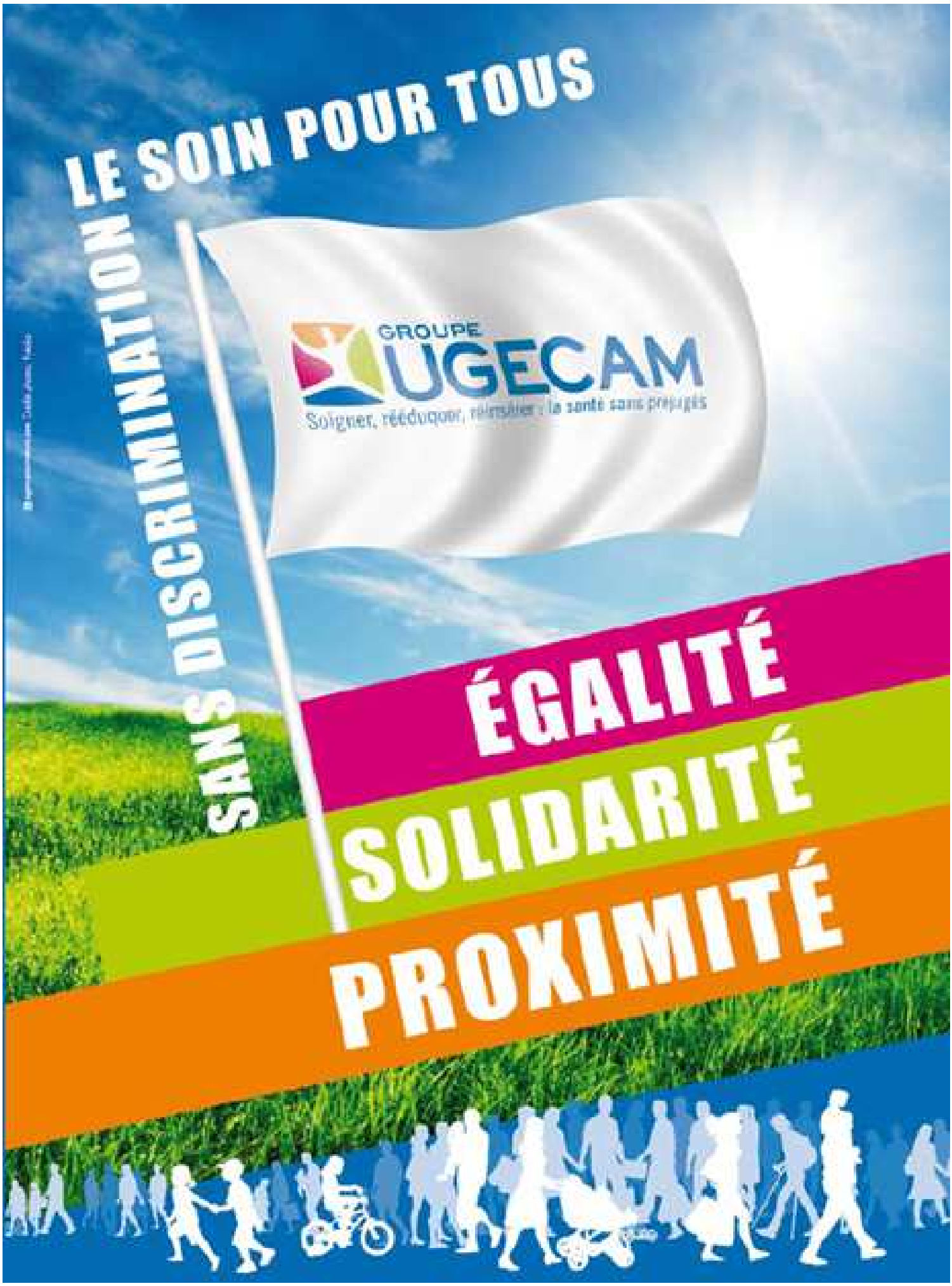
---

* 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.

Éditions Dicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006


LE SOIN POUR TOUS
SANS DISCRIMINATION
GROUPE
UGECAM
Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés
ÉGALITÉ
SOLIDARITÉ
PROXIMITÉ

Qualité et sécurité de votre prise en charge

L'établissement a mis en place une politique de gestions des risques. Un Comité de gestion des risques (CGR) est mis en place pour proposer des mesures préventives en matière de sécurité, de vigilance et de risque et établir un programme d'actions.

Toutes les structures de vigilance sanitaire, matériovigilance, pharmacovigilance, identitovigilance, assurent leurs missions de surveillance et de prévention des incidents liés à l'utilisation des produits de santé afin d'assurer la qualité et la sécurité de vos soins.

La Lutte contre la douleur (CLUD)

Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible. Vous avez peur d'avoir mal… Prévenir, traiter ou soulager votre douleur est possible.

Prévenir

Les douleurs provoquées par certains soins
Les douleurs parfois liées à un geste quotidien
Les douleurs liées à votre état de santé

Traiter et soulager

Tout type de douleur

Vous avez mal…Votre douleur, parlons-en

Vous seul ressentez votre douleur, il est difficile pour autrui de savoir le niveau de votre douleur ; il est cependant possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, différentes techniques peuvent être utilisées. Vous pouvez nous indiquer l'intensité de votre douleur en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette proposée par le professionnel vous prenant en charge.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal

En répondant à vos questions ;
En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;
En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Votre participation est essentielle, nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.
Article L.11110-5 du code de la santé publique « … toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée… »

Le CLUD

Grâce à l'existence d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), ainsi que de la formation continue des équipes soignantes, notre établissement est fortement engagé dans cette prise en charge.
Une information spécifique vous sera transmise par les médecins et personnels soignants pour vous permettre de participer avec eux au soulagement de votre douleur.

L'établissement est vigilant

La prévention des infections associées aux soins (CLIN)

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) est composé de professionnels de santé et compte une équipe opérationnelle en hygiène hospitalière.
Il établit annuellement, dans un souci d'amélioration continue de la qualité, un programme de surveillance, de prévention et de dépistage des infections nosocomiales. Il veille également à la formation du personnel dans ce domaine et évalue ses actions. Votre collaboration est indispensable au succès des actions du CLIN, dans l'intérêt de tous.

L'identitovigilance

L'établissement dispose d'un système d'identitovigilance pour prévenir les risques d'erreur liés à une mauvaise identification des patients. Ce système concourt à une prise en charge sécurisée par la fiabilisation de l'identité du patient : le bon soin au bon patient.
Assurez-vous que votre identité soit bien connue des professionnels lors de tout acte vous concernant (soins, restauration, administratif).

La bientraitance

La bientraitance est une culture qui vise à promouvoir le bien-être de l'usager.
Au CRMPR « Les Herbiers », la bientraitance impose :
- Un ensemble de comportements, d'attitudes soucieuses de l'autre, respectueuses de ses choix
- La nécessité d'un professionnalisme
- La recherche d'un environnement sécurisé

La bientraitance s'inscrit dans la démarche qualité. Elle se traduit par une culture du respect de la personne, de son histoire, de sa dignité et de sa singularité.

La prévention des troubles d'alimentation - nutrition

Pour prévenir les risques nutritionnels, le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) réunit des professionnels de l'établissement. Il a pour vocation de participer par ses avis ou propositions à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients, et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation nutrition.

Les escarres

Le risque d'escarres est un risque majeur lors d'une hospitalisation. L'ensemble des professionnels travaille pour mener des actions de prévention par la formation des personnels, l'évaluation et la surveillance du risque

Les vigilances sanitaires

Tout incident ou risque d'incident pouvant survenir au cours de la prise en charge (prise de médicament, utilisation d'un matériel médical…) fait l'objet d'une attention rigoureuse dans le cadre de la gestion de la qualité et de la prévoyance des risques et des vigilances.

Mieux connaître vos droits

Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Un formulaire d'aide à la rédaction peut vous être remis. Vos directives anticipées seront consultées préalablement à la décision médicale. Non limitées dans le temps, elles peuvent être, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge : confiez- les lui ou signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Si vous souhaitez en savoir plus une fiche informative peut vous être remise.

La personne de confiance

Dès l'admission, vous pouvez désigner ou non, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.
Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.
Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décisions vous concernant.
Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.
Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative peut vous être remise. (*cf art L.1111-6 du code de la santé publique*)

Vos droits d'accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations sur demande écrite auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier.
Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge. Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.
Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, *cf loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 ; art L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique*

Mieux connaître vos droits

Le statut des mineurs et majeurs protégés

L'établissement applique la réglementation en vigueur concernant le statut des mineurs et majeurs protégés.

Le consentement éclairé des soins

La loi LEONETTI N° 2005-370 du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie précise les droits des patients et organise les pratiques à mettre en œuvre quand la question de fin de vie se pose (texte de loi complet consultable à l'accueil).

Les principes de la loi ; l'acharnement thérapeutique est illégal, le malade a le droit de refuser un traitement, le médecin doit mettre tout en œuvre pour soulager la douleur, chacun peut exprimer par avance ses souhaits pour organiser ses derniers moments par la rédaction de directives anticipées (un document d'information vous sera remis si vous le souhaitez).

Pour la personne hors d'état d'exprimer sa volonté, la décision d'arrêter les traitements jugés déraisonnables, sera prise collégialement par l'équipe médicale, après avoir consulté les directives anticipées de la personne, la personne de confiance, la famille ou à défaut un de ses proches.

Le don d'organes

Faire don de l'un de ses organes ou de certains tissus après le décès est un geste généreux et utile : il peut sauver la vie d'une autre personne.

Les prélèvements d'organes sont réglementés par la loi Caillavet du 22/12/1976 fixant le principe que toute personne venant à décéder est présumée avoir consenti au prélèvement de ses organes.

La loi du 29/7/1994 donne la possibilité d'effectuer des prélèvements d'organes et de tissus sur toute personne majeure n'ayant pas fait connaître de son vivant son refus de prélever par inscription au Registre National des Refus. Une documentation sur le don d'organes est à votre disposition sur demande. Vous pouvez également consulter le site Internet de l'Agence de la biomédecine **www.agence-biomedecine.fr**

L'établissement, les médias et le droit à l'image

L'établissement peut être sollicité comme lieu de tournage ou de reportage. La réalisation de reportages ou tournages est soumise à autorisation préalable de la Direction de l'établissement et la Direction Générale de l'Ugecam.
Cette autorisation ne décharge pas le demandeur de son obligation de disposer de votre autorisation individuelle expresse et écrite de photographier, filmer ou interviewer. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser. Il arrive également que nous souhaitions vous filmer, photographier, enregistrer ou interviewer à des fins institutionnelles et non commerciales. Dans tous les cas, votre autorisation écrite et signée sera demandée. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.

Informatique et liberté

Le règlement général de protection des données (RGPD), texte réglementaire européen, encadre le traitement des données de manière égalitaire sur tout le territoire de l'Union Européenne. Il est entré en application le 25 mai 2018. Le RGPD s'inscrit dans la continuité de la Loi française Informatique et Libertés de 1978 établissant des règles sur la collecte et l'utilisation des données sur le territoire français.

Le recueil des données vous concernant et faisant l'objet d'un traitement automatisé ne sera effectué qu'avec votre consentement et dans les conditions fixées par la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ces données sont utilisées dans le cadre de votre prise en charge et sont protégées par le secret médical. Vous pouvez exercer un droit de rectification ou d'opposition.

Vous avez la parole

La Commission des Usagers (CDU) *décret n°2016-726 du 1er juin 2016*

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plaintes ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos remarques ou propositions : c'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

La permanence d'écoute et de rencontre

Dans le cadre de la CDU, une permanence est assurée pour recevoir vos plaintes et réclamations éventuelles.
Les coordonnées en rapport avec cette permanence sont en annexe du livret.

Outre les médiateurs, la CDU se compose du directeur de l'établissement et de deux représentants des usagers (retrouvez la liste nominative des membres de la CDU en annexe de ce livret).

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez faire un signalement à la CDU. Vous pouvez aussi adresser directement une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, le Directeur.

Le représentant veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la santé publique. (*art R. 1112-91 à R. 1112-94*).

Il fera le lien avec la Commission des Usagers. Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.
Les résultats des enquêtes de satisfaction patients sont communiqués aux membres de la Commission des Usagers. (*art R. 1112-79 à R. 1112-94 du Code de la santé publique*).

Vous avez la parole

L'expression de la plainte ou réclamation

Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a, soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Un formulaire est mis à votre de disposition à l'accueil.

Le traitement de la plainte ou réclamation

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressé à l'établissement est transmis au Directeur. Vous recevrez une réponse dans les meilleurs délais vous précisant que vous pouvez, si vous le souhaitez, demander un entretien avec un médiateur.
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 tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Le médiateur

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les 8 jours suivant la demande de rendez-vous. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Le suivi de la plainte ou réclamation

En cas de saisine du médiateur, celui-ci adressera un compte-rendu de votre rencontre aux membres de la CDU. Il se peut que l'entretien avec le médiateur vous ait apporté satisfaction : la Commission décidera alors le classement de votre plainte.
Si ce n'est pas le cas, la CDU, qui se réunit 4 fois par an, proposera des recommandations au directeur pour résoudre le litige ou vous indiquer les voies de recours dont vous disposez.
Dans les 8 jours suivants la réunion de la commission, la Direction vous fera part de sa réponse, accompagnée de l'avis de la CDU.
art R. 1112-94 du Code de la santé publique

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

leCISS
Collectif Interassociatif Sur la Santé

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE
DES AFFAIRES SOCIALES
ET DE LA SANTÉ

Venez **partager**
votre expérience d'hospitalisation
et votre niveau de satisfaction

Venez **participer** à l'amélioration
de la qualité des soins
par les établissements de santé !

Pour cela, **2 gestes simples** :
@ **Donnez votre mail** lors de votre admission
✓ **Répondez au questionnaire national e-Satis**
que vous recevrez par mail après votre
hospitalisation

Votre sortie

Votre avis nous intéresse

Votre opinion sur la qualité des soins et de la prise en charge dans notre établissement nous intéresse. Une boîte à idée de couleur verte est à votre disposition à l'entrée de l'établissement.
Vos observations nous aideront dans notre démarche d'amélioration continue de la qualité.

Les formalités médicales

La date de votre fin de séjour est fixée par le médecin qui vous a pris en charge lors de votre séjour dans l'établissement.

Les documents permettant d'assurer le suivi de vos soins vous seront remis (compte rendu d'hospitalisation, ordonnances, lettre, RDV…).

Un compte rendu d'hospitalisation sera adressé, dans les jours qui suivent votre fin de prise en charge, au médecin traitant que vous aurez choisi ainsi qu'à votre/vos médecin(s) spécialiste(s).

Les formalités administratives

Vous acquitterez des éléments suivants auprès de notre service accueil :
- votre éventuelle participation aux frais de séjour (ticket modérateur),
- votre facture concernant le forfait journalier et la participation forfaitaire,
- le règlement de supplément chambre particulière,
- le règlement de vos communications téléphoniques et prestations

Le dépôt de garantie vous sera restitué après régularisation de tous les frais.

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS AU CRMPR Les HERBIERS

Lutte contre Les infections nosocomiaLes

Année 2018
ICSHA : 54%
Année 2017
ICATB : 94%

Certification par La Haute Autorité de Santé

Etablissement

Certifié Haute

qualité des soins

depuis 2021

amélioration de La qualité et de La sécurité des soins en 2018

Projet de soins, projet de vie : 96%
Documents de sortie : 75%
Dépistage des troubles nutritionnels : 68%
Evaluation et prise en charge de la douleur : 95%

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS AU CRMPR Les HERBIERS

Chers patients
et visiteurs,

dans un souci de transparence, nous vous présentons les résultats qualité de notre établissement.

En effet,
les établissements de santé publics et privés ont l'obligation depuis le 1er janvier 2010 de mettre à votre disposition les résultats des indicateurs de qualité et de sécurité des soins publiés chaque année.

Pour de plus amples informations le site http://www.scopesante.fr/ est à votre disposition.

Un site internet public destiné prioritairement aux usagers où vous pouvez trouver des indicateurs de qualité et d'activité officiels
La Haute autorité de Santé et le Ministère des Affaires Sociales et de la Santé mettent à votre disposition leurs données sur la qualité et la sécurité des soins dans les établissements de santé. Ils vous garantissent des informations validées et actualisées.

Deux fiches par établissement : une synthétique, l'autre détaillée
Dès que vous sélectionnez l'établissement, une synthèse vous est automatiquement présentée comportant trois onglets : sa fiche d'identité, ses indicateurs qualité et ses données d'activité. Si vous souhaitez obtenir plus d'informations, vous pouvez accéder à des données complémentaires en consultant sa fiche détaillée.

CRMPR Les Herbiers

Charte de bientraitance

La bientraitance est une démarche volontaire qui situe les intentions et les actes professionnels dans un horizon d'amélioration continue des pratiques tout en conservant une empreinte de vigilance incontournable.
La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'usager en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.
Au CRMPR « Les Herbiers », la bientraitance impose :
- Un ensemble de comportements, d'attitudes soucieuses de l'autre, respectueuses de ses choix
- La nécessité d'un professionnalisme
- La recherche d'un environnement sécurisé
La bientraitance s'inscrit dans la démarche qualité. Elle se traduit par une culture du respect de la personne, de son histoire, de sa dignité et de sa singularité.

Respect des règles générales d'intimité et de courtoisie

En frappant à la porte avant d'entrer dans la chambre et en attendant l'invitation à entrer
En Respectant les règles de politesse et de courtoisie habituellement en usage
En respectant l'intimité pendant la toilette et les soins

Respecter la personne, son histoire et sa singularité

En adaptant les soins, autant que faire se peut aux habitudes et rythmes de vie du patient
En donnant une explication claire et fidèle : expliquer au patient ce qu'on va lui faire et pourquoi
En respectant des besoins inhérents à la prise en charge des soins et à la vie en collectivité

Reconnaître ce qui est exprimé

En mettant tout en œuvre pour repérer et prendre en compte la douleur aiguë, chronique, physique et/ou morale
En utilisant la considération et la reconnaissance, ne jamais gérer un mal être par le déni
En accompagnant les proches dans leur problématique à court, moyen et long terme

Offrir au patient une prise en charge globale en tenant compte de sa pathologie et des antécédents médicaux

En expliquant et favorisant l'adhésion au projet thérapeutique, en le négociant avec le patient en incluant la personne de confiance si nécessaire
En encourageant l'autonomie du patient dans le cadre de la rééducation en tenant compte de son état clinique.
En évitant de faire à la place du patient ce qu'il peut faire lui-même

Assurer la sécurité et le confort des personnes accueillies

En appliquant les procédures d'hygiène et de vigilance
En offrant une prise en charge adaptée au handicap du patient
En optimisant nos ressources et nos moyens

S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue

En appliquant les recommandations en matière de contention
En identifiant les conduites addictives afin de proposer une prise en charge adaptée
En évaluant l'état nutritionnel du patient afin de corriger un déséquilibre
En procédant à l'évaluation de la satisfaction des personnes prises en charge
En traçant l'information délivrée au patient : bénéfice – risque
En assurant une évaluation régulière des compétences professionnelles
En recrutant des personnes qualifiées
En encourageant la formation professionnelle continue
En utilisant les procédures et protocoles de soins

Respecter les droits et libertés du patient

En donnant l'accès au dossier médical
En garantissant la confidentialité
En permettant au patient de désigner la personne de confiance
En informant le patient de la survenue d'un évènement indésirable lors de son hospitalisation

Bois Guillaume,
La Direction

GROUPE UGECAM
Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés

CRMPR LES HERBIERS

Commission des Usagers
(décret n°2016-726 du 1er juin 2016)

Président : Fabien LEGROS, Responsable Logistique Hôtellerie

Vice-Présidente : Hélène ORAIN

Médiateurs :
Dr Yohann DELARUE, Médecin Coordonnateur
Dr Sophie DEMANGEON, Médecin
Cyril LECLERC, Directeur Adjoint
Yves DELAUNAY, Responsable Service Technique

Représentants des usagers :

Ligue contre le Cancer
Françoise EVRARD (Titulaire)

Association de Lutte contre la Maltraitance :
Catherine BEAUMAIS CONFIANT (Titulaire)

Association des Paralysés de France :
Didier HUON (Suppléant)

Entraid'Addict
Laurent DELAMARE (Suppléant)

Représentants du Conseil de l'UGECAM :
Maryse TRAVERS (Titulaire)
Fabrice GAUME (Suppléant)

Président de la Commission Médicale d'Etablissement :
Pr. Eric VERIN

Responsable Qualité gestion des risques :
Hélène ORAIN

Cadre Coordonnateur : Sylvie MAILLY

Représentant du personnel : Athanase TOOVI (Secrétaire du Comité Social et Economique)

Contact : 02 35 59 52 38

Maj le 03/09/2021

RAPPEL

Il est <u>interdit d'introduire ou de détenir</u> dans l'établissement :

- tout objet pouvant être utilisé comme arme (couteau, cutter, objet coupant ou contondant…),
- des boissons alcoolisées,
- tous produits illicites,

Sous peine d'exclusion

La Direction,

GROUPE NORMANDIE UGECAM
Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés
CRMPR LES HERBIERS

GROUPE NORMANDIE UGECAM
Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés

CRMPR LES HERBIERS

REGLEMENT INTERIEUR

Le règlement intérieur définit les règles de fonctionnement de l'établissement.

1 – ARRIVEE

- *Article 1.1.* – Formalités d'admission

Tout patient admis aux Herbiers est accueilli par une hôtesse.
Les documents à fournir à l'accueil pour les formalités administratives :

- carte d'assuré social,
- carte de mutuelle ou une justification d'assurance complémentaire santé
- carte d'identité

A fournir à l'infirmier lors de l'accueil dans l'unité de soins :

- son dossier médical,
- ses médicaments en sa possession.

Le livret d'accueil du patient est remis dès l'admission. Il précise les règles de fonctionnement de l'établissement.

- *Article 1.2.* – Attribution des chambres

L'établissement dispose de chambres particulières et de chambres doubles. Elles sont attribuées en fonction des disponibilités et motifs médicaux. Une chambre particulière peut vous être attribuée sur demande ou sur prescription médicale.

- *Article 1.3.* – Frais de séjour

En cas d'absence de prise en charge du séjour ou du forfait journalier par une caisse d'assurance maladie, une mutuelle ou un organisme d'assurance complémentaire santé, une avance correspondant à un mois de séjour sera demandée.
Le forfait journalier et le ticket modérateur sont facturés par mois à terme échu ou à la fin du séjour, déduction faite du montant de l'avance perçue.

- *Article 1.4.* – Dépôt de fonds – objets de valeurs

En application des dispositions légales en vigueur – loi du 6 juillet 1992 et décret du 27 mars 1993 – les biens et valeurs doivent être déposés au coffre de l'établissement. Un reçu est remis en contrepartie. Le patient dont le dépôt est supérieur à 150 euros devra prévenir l'accueil la veille de la reprise des fonds.
L'établissement dégage sa responsabilité en cas de vols ou de pertes de biens ou valeurs qui n'auraient pas été placés en dépôt.
Il est demandé d'éviter d'apporter des objets de valeurs (bijoux, argent). En cas de besoin, un petit coffre personnel à code est à disposition dans la chambre.

La Direction décline toute responsabilité sur la perte ou le vol d'objets.

2 – LE SEJOUR

- *Article 2.1.* – Consignes de sécurité

En cas d'alarme incendie, il convient de garder son calme et de respecter les consignes de sécurité. Celles-ci sont affichées sur la porte des chambres. Les plans d'évacuation sont affichés dans les couloirs de circulation. Chacun est tenu d'en prendre connaissance dès son arrivée.
Les visiteurs doivent impérativement quitter l'établissement.

- *Article 2.2*. – Comportement – Tenue vestimentaire

Le comportement des patients et des visiteurs ne doit pas être une gêne pour les autres patients et pour l'organisation des soins. A cet égard, sont formellement proscrits :

- rixes, coups et blessures, agression,
- actes contraires à la décence et aux bonnes mœurs,
- vols et détournements,
- dégradations volontaires des locaux, des installations et des matériels,
- mendicité, colportage, commerce,
- sorties sans autorisation.

Le non-respect de l'une de ces consignes entraîne le renvoi immédiat, en concertation avec les médecins de l'établissement.
Toute agression verbale et/ou physique envers le personnel soignant est passible, non seulement d'exclusion immédiate, mais également de poursuite judiciaire

- *Article 2.3* - Règles spécifiques Chambre

La chambre est un espace personnel et de soins. Dans les chambres doubles, chacun respecte l'espace et l'intimité d'autrui.
Le patient est responsable de ses effets personnels et du rangement de sa chambre**.** L'usage de carton pour stocker des effets personnels est interdit. La personnalisation de la chambre est possible tout en respectant le matériel et les locaux (ex : pas de trou dans les murs) ainsi que les espaces permettant une bonne circulation dans la chambre.

L'utilisation de tout appareil électrique personnel dans les chambres est soumise à autorisation du cadre de l'unité.
Seuls les blocs multiprises équipés d'un cordon électrique et d'un interrupteur sont autorisés. Il est interdit de raccorder plusieurs multiprises ensemble.

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, il est demandé de ne pas stocker de denrées alimentaires dans la chambre.
Les plantes et fleurs naturelles ne sont pas autorisées.
Le lavage du linge personnel dans les lavabos des chambres, l'étendage aux fenêtres ou sur les radiateurs ne sont pas autorisés.

- *Article 2.4*. – Interdictions

En application du décret 2006-1386 du 15 Novembre 2006, Il est interdit à toute personne de fumer dans l'enceinte de l'établissement (intérieur et extérieur). Une zone fumeur extérieure est mise à disposition.

La détention, la consommation et le trafic de produits illicites entraîne une exclusion de l'établissement.
Toute personne qui contrevient à cette disposition s'expose à la confiscation des objets ou produits en cause ou à une saisie par les autorités de police ou de gendarmerie et sera passible de poursuites.

La consommation de boissons alcoolisées est strictement interdite.

En dehors des animaux d'assistance aux personnes handicapées, les animaux domestiques ne sont pas admis dans l'enceinte de l'établissement.

La distribution de tout document à caractère politique ou religieux à des fins de propagande ou de prosélytisme est interdite.

- *Article 2.5*. – Relations avec le personnel

La personnalité et la dignité de chacun doivent être respectées. Des instructions ont été données dans ce sens à l'ensemble du personnel. La plus grande courtoisie lui est demandée à l'égard des patients qui doivent en retour observer les mêmes règles de respect et courtoisie.
Toutes gratifications ou pourboires sont interdits.

- *Article 2.6*. – **Respect des horaires**

Les patients sont tenus au respect des horaires tant en ce qui concerne les repas que les sorties autorisées.

A partir de 22 heures, chacun doit impérativement regagner sa chambre. La circulation dans les couloirs n'est pas autorisée avant 7 heures. Durant la nuit, le repos de tous doit être respecté.

- *Article 2.7*. – **Sorties – Absences pendant le séjour**

Les permissions de sortie sont accordées par le Directeur sur avis préalable du médecin.

Deux types de permissions sont possibles :

Des permissions à but thérapeutique, conditionnées par des objectifs clairs (par exemple : préparation du retour à domicile). Si les proches du patient ne peuvent assurer le transport, une prescription médicale spécifique de transport sera établie par l'établissement, qui gèrera le mode et la commande de transport.

Des permissions pour convenance personnelle, validées par un médecin : les transports sont à la charge des patients.

Durant ces absences, les patients sont tenus d'observer les traitements et régimes prescrits.
Vos absences pendant votre séjour entraînent la décharge de l'ensemble des obligations de l'établissement.

En règle générale, toute absence hors de l'enceinte de l'établissement doit faire l'objet d'une autorisation médicale et administrative.

Toute absence au retour prévu de permission devra être dûment justifiée

- *Article 2.8*. – **Soins et traitements**

Art 2.8.1 - Horaires et prescriptions

Les patients sont tenus de respecter les horaires des soins et les prescriptions du médecin, que ce soit pour la prise des médicaments ou les séances de rééducation.

Sauf contre-indication particulière et validée par un médecin de l'établissement, les patients sont tenus de prendre les traitements médicamenteux et d'utiliser le matériel médical référencés au sein du CRMPR Les Herbiers.
Pour votre sécurité, il est recommandé de ne prendre aucun médicament en dehors de ceux prescrits par le médecin de service. Remettez vos médicaments personnels à votre famille ou au personnel soignant dès votre arrivée.

Les informations figurant dans le dossier médical des patients peuvent être amenées à être communiquées dans le cadre des enquêtes réglementaires demandées par les autorités de tutelle. Ces données sont anonymisées.

Art 2.8.2 - Matériel

Lors de votre hospitalisation, le matériel nécessaire à votre prise en charge va être mis à votre disposition. Celui-ci appartient au CRMPR Les Herbiers. Nous vous demandons d'en prendre soin et de faire part à vos thérapeutes de tout dysfonctionnement.

- *Article 2.9*. – **Repas**

Les repas sont pris en salle de restaurant ou en chambre, selon les prescriptions du médecin.
Les horaires sont :
- Petit déjeuner : à partir de 7 h 45 en chambre

- Déjeuner : 12 h en chambre
- Dîner : 18 h 30 dans la chambre

Le service restauration prend en charge l'ensemble des régimes prescrits par les médecins.
Des distributeurs de boisson et confiseries sont à disposition. Il est rappelé que l'introduction de boissons alcoolisées dans l'établissement est formellement interdite.

- *Article 2.10.* – Visites

Les visites sont autorisées en semaine de 17 à 20 h, les samedis, dimanches et jours fériés de 13 à 20 h.
Elles ne doivent pas troubler le repos des patients, ni gêner le bon fonctionnement des soins. En cas de dérogation (soumise à l'avis médical et administratif), la famille ou les proches ne sont pas autorisées à déambuler dans les unités de soin et sur le plateau technique.

En l'application de la loi n°2010-1192 du 11 octobre 2010, *« nul ne peut, dans l'espace public, porter une tenue destinée à dissimuler son visage »*.

Les visiteurs ne doivent introduire dans l'établissement ni boissons alcoolisées, ni médicaments, sauf, pour ces derniers, accord du médecin en charge du patient concerné.
Ils doivent se conformer aux demandes du personnel soignant de ne pas apporter à un patient des denrées ou des boissons qui ne seraient pas compatibles avec le régime alimentaire prescrit.

Lorsque ces obligations ne sont pas respectées, le médecin ou le directeur peut demander au visiteur de quitter sans délai l'établissement.

- *Article 2.11.* – Culte

Les patients peuvent s'ils le désirent participer à l'exercice de leur culte. Ils reçoivent, sur demande de leur part auprès de l'accueil, la visite du ministre du culte de leur choix. Ces pratiques doivent rester compatibles avec l'organisation de l'établissement. Tout prosélytisme est formellement interdit.

3 – FIN DE SEJOUR

- *Article 3.1.* – Sortie

La date de sortie est fixée par le médecin.

- *Article 3.2.* – Décharge de responsabilité

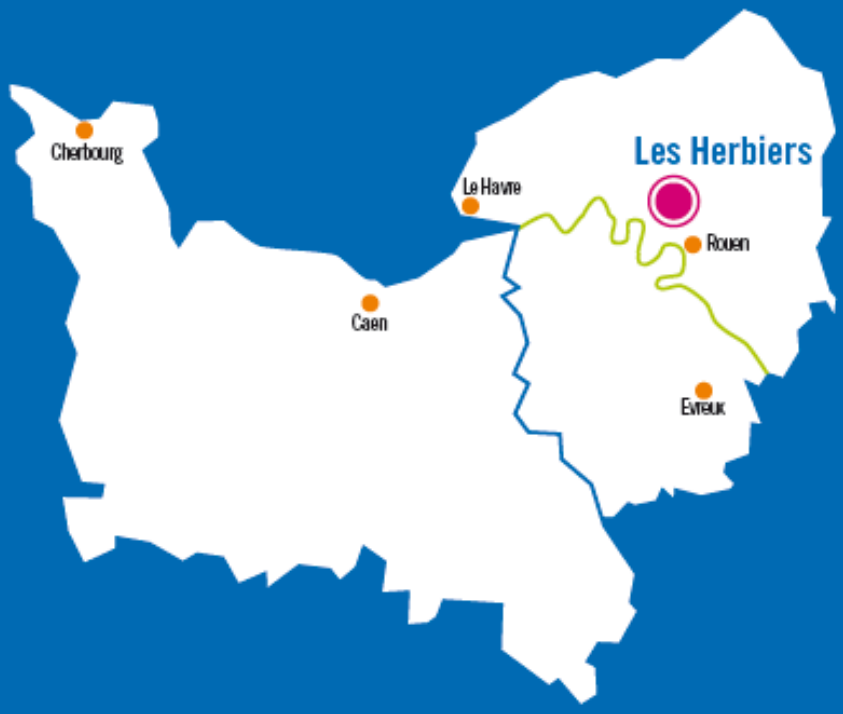
Le patient peut décider seul de l'interruption de son séjour. Dans ce cas une décharge de responsabilité médicale et administrative doit être signée avant le départ.

- *Article 3.3.* – Départ

Avant sa sortie, le patient doit s'acquitter auprès de l'accueil de l'ensemble des prestations laissées à sa charge.
Le mode de transport approprié à l'état de santé du patient est prescrit par le médecin.

Au moment de votre départ, tout matériel mis à votre disposition par le CRMPR Les Herbiers sera restitué au personnel soignant.

Le Directeur



CRMPR Les Herbiers

111, rue Herbeuse - BP 524
76235 Bois Guillaume
Tél. : 02 35 59 52 00
Fax : 02 35 59 52 46

Mise à jour en juin 2022

CENTRE REGIONAL DE MEDECINE PHYSIQUE ET DE READAPTATION
111, rue Herbeuse- B.P. 524 - 76235 **BOIS GUILLAUME** CEDEX
☎ 02.35.59.52.00 - Télécopie 02.35.59.52.46