

LIVRET D'ACCUEIL

EDITION 2026

**BIENVENUE
AU CRRF "LE
BOURBONNAIS"**

BIENVENUE



**LE CRRF DE BOURBON-LANCY
EST UN ETABLISSEMENT DE
L'UGECAM BOURGOGNE-
FRANCHE-COMTÉ**

L'UGECAM Bourgogne - Franche-Comté en quelques chiffres :

- Plus de 800 salariés en Bourgogne - Franche-Comté
- Près de 2640 patients et personnes accompagnées
- 1200 lits et places
- 24 structures médico-sociales et 2 établissements sanitaires

La direction et l'ensemble des personnels de l'UGECAM de Bourgogne - Franche-Comté sont heureux de vous accueillir dans l'un de leurs établissements et vous souhaitent un prompt rétablissement.

Vous trouverez dans ce livret, toutes les informations utiles et pratiques pour faciliter votre séjour et répondre aux questions que vous vous posez. Notre établissement accueille des personnes victimes d'un handicap passager ou définitif et provenant de l'hôpital ou de leur domicile.

Nos équipes médicales, paramédicales, logistiques et administratives mettent tout en oeuvre pour vous accueillir et vous soigner dans les meilleures conditions possibles. Elles s'efforceront de vous apporter les soins et le réconfort dont vous avez besoin.

Vos appréciations, critiques et suggestions sur l'accueil, les soins et nos différentes prestations durant votre séjour seront les bienvenues et nous permettront d'améliorer nos services. N'oubliez pas de remplir notre questionnaire de satisfaction avant votre sortie.

SOMMAIRE

Chiffres clés

- Plus de **900** patients pris en charge chaque année
- **90** lits
- **16** places en hospitalisation de jour
- Plus de **150** salariés

“ Docteur Xavier PIERRE,
médecin coordonnateur ”

“ Rindra NARISON,
directeur de l'établissement ”

“

L'UGECAM BFC	p 2
Bienvenue au CRRF Bourbonnais	p 3
Votre admission	p 4
Votre sécurité	p 5
À votre arrivée.....	p 6
Vos interlocuteurs	p 7 à 9
Votre séjour.....	p 10 à 13
Charte du patient hospitalisé	p 14
Valeurs du groupe	p 15
La lutte contre la douleur	p 16
L'établissement est vigilant	p 17
Mieux connaître vos droits	p 18 à 19
Vous avez la parole	p 20 à 21
Votre sortie	p 22

”

Nous vous souhaitons la bienvenue au Centre de Rééducation et de Réadaptation Fonctionnelles “Le Bourbonnais” à Bourbon-Lancy.

L'établissement dispose de trois autorisations spécialisées en soins médicaux de réadaptation :

- prise en charge des conséquences fonctionnelles des affections de l'appareil locomoteur en hospitalisation complète et hospitalisation de jour,
- prise en charge des conséquences fonctionnelles des affections du système nerveux en hospitalisation complète et hospitalisation de jour,
- prise en charge spécialisée des affections de la personne âgée en hospitalisation de jour.

Les équipes médicales, paramédicales, hôtelières, administratives et logistiques veilleront à ce que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles.

Ce livret a été préparé à votre intention pour vous permettre de faire connaissance avec l'établissement, son organisation et connaître vos droits et vos devoirs. N'hésitez pas, au cours de votre séjour ou au moment de votre départ, à nous faire part de vos remarques et suggestions en remplissant le questionnaire prévu à cet effet.

Démarche qualité et sécurité des soins

Nos établissements sont engagés dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et sont certifiés par la Haute Autorité de Santé. Les rapports de certification sont consultables sur le site Internet : www.has-sante.fr

Depuis le 1er janvier 2010, tous les établissements français ont pour obligation de mettre à disposition des patients leurs IQSS (Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins). Nos résultats sont affichés dans nos établissements et consultables sur le site Internet : www.ars.sante.fr

VOTRE ADMISSION



Nous sommes à votre disposition

N'hésitez pas à vous adresser aux agents d'accueil si vous avez un doute concernant votre situation ou les frais restant à votre charge.

Personne à prévenir

Au moment des formalités administratives, indiquez-nous le nom d'une personne à prévenir.

Les formalités d'admission sont indispensables à la prise en charge de vos frais d'hospitalisation par les organismes d'assurance maladie et éventuellement votre mutuelle complémentaire. Munissez-vous de votre carte d'assuré social (carte Vitale) ou de l'attestation délivrée par votre caisse d'affiliation. Si vous êtes mutualiste, présentez votre carte d'affiliation à la mutuelle. Présentez également votre bulletin d'hospitalisation délivré par l'hôpital ainsi qu'une pièce d'identité.



Les formalités d'admission

Les formalités d'entrée sont effectuées dès votre arrivée, à l'accueil. N'oubliez pas de remettre à l'infirmière ou au service médical les documents médicaux : lettre de votre médecin, ordonnances, examens de laboratoire, radiographies, rendez-vous de consultation avec votre médecin ou chirurgien.

La chambre individuelle

Par convenance personnelle, vous pouvez faire une demande de chambre particulière. Un formulaire est à compléter auprès du cadre infirmier. Une chambre particulière vous sera attribuée en fonction des disponibilités et vous sera facturée. Renseignez-vous au préalable auprès de votre complémentaire santé.

L'hospitalisation de jour

Les patients accueillis à l'hôpital de jour devront obligatoirement se présenter au Secrétariat de l'Hôpital de Jour (munis de leur carte Vitale) lors de chaque arrivée et de chaque départ. En cas d'absence, ils sont priés d'informer le secrétariat médical au 03 85 89 64 33 ou 03 85 89 64 14.



Mémo

Lors de votre admission, pensez à vous munir de votre carte Vitale, de votre complémentaire santé et d'un document d'identité.

VOTRE SECURITE



Fermeture et système de sécurité

Les portes de l'établissement sont fermées pour la nuit à partir de 22 h 30. Il vous est donc demandé si vous avez besoin de quitter votre chambre après 22h30 de prévenir l'infirmière de garde.

Afin d'assurer votre sécurité ainsi que celle du personnel, l'établissement est placé sous vidéosurveillance.

Règlement intérieur

L'établissement dispose d'un règlement intérieur. Tous les patients sont soumis au respect de ce règlement intérieur. Prenez-en connaissance à l'accueil ou sur les tableaux d'affichage de l'établissement.

La sécurité incendie

Notre établissement est équipé d'une centrale de détection incendie automatique. Les consignes en cas d'incendie sont affichées dans toutes les chambres ainsi que dans les lieux communs. Prenez-en connaissance dès votre arrivée. Nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer ou de brancher des appareils chauffants dans les chambres.

Le bon soin au bon moment

Pour éviter les erreurs et les risques que pourrait entraîner une mauvaise identification des patients, l'établissement contrôle systématiquement l'identité des personnes hospitalisées lors des formalités d'admission. Un bracelet d'identification (en hospitalisation complète) ou un badge (en hospitalisation de jour) vous sera proposé à votre entrée. Cette première étape est suivie de phases de contrôles supplémentaires qui sont réalisées lors des actes de soins, des distributions des repas ou bien encore de délivrance des médicaments.

La sécurité alimentaire

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire, il est interdit d'introduire dans l'établissement des aliments cuisinés ou devant être conservés au réfrigérateur.

L'alcool et les jeux

Dans votre intérêt et pour votre santé, la consommation d'alcool est interdite dans l'enceinte de l'établissement. Les jeux d'argent sont rigoureusement interdits dans l'établissement. Des jeux sont mis à la disposition des patients. Ces derniers veillent à leur bonne conservation.

Les libertés

La liberté de conscience et de pensée est respectée scrupuleusement dans l'établissement. L'organisation de réunions, la vente d'objets, la circulation de tracts ou de listes de souscriptions, sont soumises à l'autorisation du directeur de l'établissement.

La confidentialité

L'ensemble du personnel est astreint au secret professionnel et à l'obligation de réserve. Toutes les informations vous concernant, quels que soient leurs caractères, sont conservées avec une stricte confidentialité.

A VOTRE ARRIVÉE



Le dépôt d'objets de valeur

Il est conseillé de ne pas garder d'argent ou d'objets de valeur dans votre chambre. Un coffre est à votre disposition pour y déposer et retirer vos biens contre reçu jusqu'à 16h30, en dehors des week-ends. L'établissement n'est pas responsable en cas de perte ou de vol d'argent ou d'objets en votre possession.

Le transport

Pendant votre hospitalisation, votre état de santé peut nécessiter des transports. Votre médecin déterminera le type de véhicule adapté. Il pourra s'agir :

- **d'un véhicule personnel** (votre voiture ou celle d'une personne de votre entourage) si vous n'avez pas besoin d'assistance particulière,
- **d'un transport assis professionnalisé** (taxi ou VSL) si vous êtes affecté par une incapacité physique nécessitant l'utilisation d'aides techniques ou l'assistance d'une personne,
- **d'une ambulance** si vous devez impérativement être transporté allongé ou avez besoin de la surveillance permanente d'un professionnel qualifié.

L'Assurance Maladie peut prendre en charge certains frais de transports mais sous certaines conditions. Renseignez-vous auprès du secrétariat médical.

Les frais de séjour

La prise en charge est délivrée par votre caisse d'assurance maladie ou par votre organisme de protection sociale. Vous réglerez uniquement le forfait journalier sauf si vous avez obtenu une prise en charge préalable de votre mutuelle ou si vous venez en hospitalisation de jour. Les accidentés du travail et les pensionnés militaires en sont dispensés.

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.

Secret des informations

Vous disposez du droit à votre vie privée au sein de l'établissement, et l'ensemble du personnel s'engage à ce titre. En cas de diagnostic ou de pronostic grave, le secret médical ne s'oppose pas à ce que la famille, les proches ou la personne de confiance reçoivent les informations nécessaires destinées à leur permettre de vous apporter un soutien direct, sauf opposition de votre part.



VOS INTERLOCUTEURS



Durant votre séjour, divers professionnels vous accompagneront et vous conseilleront :

médecins, infirmiers, aides-soignants, agents de service hospitalier, kinésithérapeutes, diététicienne, neuropsychologues, orthophonistes, ergothérapeutes, animateur, assistantes de service social, psychologues, professeurs d'activités physiques adaptées (APA), personnels de restauration, personnels administratifs ou techniques, etc.

Les équipes médicales

Le médecin vous examinera lors de votre admission, évaluera régulièrement votre état de santé pendant votre séjour et organisera, avec l'équipe, votre sortie. Ce suivi sera assuré lors de réunions de synthèse (ou staff) avec l'ensemble de l'équipe qui vous prend en charge. Il permet d'adapter le traitement à l'évolution de votre récupération. En dehors des visites médicales prévues périodiquement, vous pouvez consulter un médecin du centre en effectuant une demande auprès des infirmier(e)s. Informez, dès que possible, le secrétariat médical, des rendez-vous prévus avec les médecins ou chirurgiens extérieurs, en vue de leur organisation.

Comment reconnaître les professionnels ?

Le personnel est identifié par une tenue de travail et un badge avec son nom et sa fonction.

N'hésitez pas à lui demander toute information dont vous avez besoin durant votre séjour.

Le personnel

Les patients et leurs visiteurs observent dans leurs rapports avec tout le personnel, les règles élémentaires de convenance et de politesse. Le pourboire est interdit dans l'établissement.

Les équipes soignantes

Sous la responsabilité d'une cadre de santé, une équipe d'infirmier(e)s d'aides-soignants et d'agents de service hospitalier est à votre écoute 24 heures/24. Les médicaments sont fournis par notre pharmacie à usage intérieur, excepté pour les patients en hospitalisation de jour.



VOS INTERLOCUTEURS

Les équipes paramédicales

- **Votre prise en charge en kinésithérapie et en activités physiques adaptées** (soins individuels, mécanothérapie, balnéothérapie, électrothérapie, gymnase, etc.) sera effective après la visite médicale et son compte-rendu qui notifie la prescription.
- **Le service ergothérapie** vous aide à retrouver un maximum d'indépendance et d'autonomie grâce à des activités de rééducation (activités manuelles et gestuelles), de réentraînement aux gestes de la vie quotidienne et des actions sur votre environnement.
- **Le service d'appareillage** réalise des attelles, des corsets et des prothèses provisoires définis selon le handicap et adaptés à vos besoins de rééducation.
- **L'orthophoniste**, après un bilan d'entrée, prend en charge les patients présentant des troubles du langage oral et/ou écrit aussi bien en compréhension qu'en expression (aphasie), des troubles de la communication, des troubles de la déglutition, des troubles de la voix, des troubles d'articulation, (dysarthrie) et des troubles au niveau spatio-temporel, du schéma corporel, de la mémoire (en lien avec la rééducation neuropsychologique). Un bilan est réalisé en fin de séjour afin de mettre en évidence les progrès.
- **Le psychologue** prend en charge les patients et les familles, sur leur demande ou celle d'un tiers soignant, pour apporter écoute, soutien et apaisement à l'aide d'outils psychothérapeutiques adaptés.

Soins et traitements

Une fiche précisant vos horaires de soins avec les différents thérapeutes vous sera remise au début de votre séjour.

Les soins et traitements de rééducation se déroulent du lundi au vendredi : de 8h30 à 12 heures et de 13h30 à 17 heures (16h30 le vendredi).



VOS INTERLOCUTEURS

Les équipes paramédicales

- **Le neuropsychologue** identifie les modifications cognitives, comportementales et émotionnelles faisant suite à une affection neurologique. Il participe activement à la rééducation et à la réadaptation du patient présentant des troubles cognitifs en guidant, si besoin, l'équipe médicale et paramédicale sur les fonctions supérieures altérées et préservées, et effectue une remédiation neuro-cognitive. Il peut rencontrer la famille si nécessaire.
- **La diététicienne** intervient une journée par semaine dans l'établissement, sur prescription médicale ou à la demande.
- **L'assistante de service social**, en relation avec l'équipe pluridisciplinaire, peut accompagner le patient et/ou sa famille dans les démarches concernant leurs droits avec la sécurité sociale (indemnités journalières, CMU, invalidité, etc.) ou avec le Conseil Départemental (APA, prestation de compensation du handicap, etc.), l'organisation de la sortie, les aides ménagères, les services de soins, les incidences de la santé sur le travail (orientation vers les organismes compétents), la recherche d'un logement ou son aménagement ainsi que les aides financières existantes. Vous pouvez la rencontrer à la demande du médecin ou en prenant rendez-vous.

Addictologie

À votre demande, la psychologue de l'établissement peut vous proposer de vous accompagner pour vos problématiques d'addictologie (tabac, alcool, stupéfiants ...).

Brancardage

Un brancardier vous aidera dans vos transferts (lever/coucher) et dans vos déplacements vers les services de rééducation, notamment les premiers jours ou plus si votre handicap le rend nécessaire.



VOTRE SÉJOUR

Les chambres

L'établissement comporte des chambres à un ou deux lits, équipées de téléphone et téléviseur (en location) et d'une salle de bains. **Par convenance personnelle, vous pouvez faire une demande pour obtenir une chambre individuelle**, qui vous sera attribuée par le cadre infirmier en fonction des priorités et des disponibilités.

Le téléphone

Vous pouvez disposer d'une ligne téléphonique directe dans votre chambre. La location et les frais de communication sont à votre charge. Un code et un numéro personnel vous seront attribués par l'accueil. **Vous pouvez joindre l'accueil au 64 00.**

La télévision

Toutes les chambres sont équipées d'un téléviseur, deux bouquets de chaînes sont proposés. **L'ouverture de compte ainsi que le règlement se font à l'accueil** (règlement chaque fin de mois ou le jour de votre sortie).

En cas de détérioration ou de dégradation des équipements vous incombant, il vous sera facturé la remise en état.

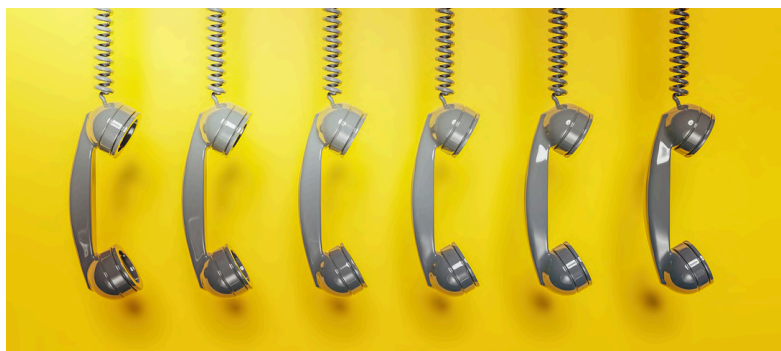
Accès WiFi

Une connexion Internet WiFi est à votre disposition au sein de l'établissement. **Les forfaits sont à souscrire auprès de l'accueil.**

Médicaments

Pour les patients en Hospitalisation Complète, il est recommandé de ne prendre aucun médicament en dehors de ceux prescrits par le médecin du service. Remettez vos médicaments personnels à votre famille ou au personnel soignant à votre arrivée.

Les patients en Hospitalisation de Jour sont invités à remettre leur ordonnance en cours. En cas de traitement, pensez à apporter vos médicaments les jours de soins.



La restauration

Les repas sont composés dans le respect du régime prescrit par le médecin, de vos goûts exprimés et de vos habitudes alimentaires/culturelles.

Les menus de la semaine sont affichés à l'entrée de la salle de restaurant.

Les repas y sont servis aux horaires suivants :

- **petit-déjeuner** : de 8h à 8h30 en semaine, et à partir de 8h30 les week-ends et jours fériés.
- **déjeuner** : 12h.
- **dîner** : 19h.

VOTRE SÉJOUR

Effets personnels

Nous vous conseillons de vous munir de vêtements confortables et adaptés à la marche et à la rééducation au sol et en piscine, de chaussures fermées, vêtements amples et maillot de bain. Le linge de toilette et de balnéothérapie n'est pas fourni. L'accès à la balnéothérapie nécessite maillot, bonnet et chaussons de piscine (en vente à la boutique).

Le courrier

Vous pouvez vous faire adresser votre courrier à votre nom à l'adresse de l'établissement :

Centre de rééducation et de réadaptation fonctionnelles Le Bourbonnais - 7 rue de la Roche - CS 70012 - 71140 BOURBON LANCY.

Vous pouvez retirer votre courrier à l'accueil à partir de 10h. Une boîte à lettres est à votre disposition près de l'accueil de l'établissement pour y déposer votre courrier affranchi, avant 14h, du lundi au vendredi.

Le stationnement / parking

Un parking extérieur est mis à disposition des visiteurs. L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou de dégradation des véhicules sur les parkings.

Le coiffeur / les soins esthétiques

Deux coiffeuses sont à votre disposition sur rendez-vous auprès de l'accueil. Une esthéticienne peut se déplacer au centre et sur demande à effectuer auprès de l'accueil. Ces prestations sont payantes.

Le pédicure

Un pédicure se déplace au centre une fois par mois et sur demande auprès du secrétariat médical. Cette prestation est payante.



Les visites

Sauf avis médical contraire, les visites sont autorisées en dehors des soins : tous les jours de 14h à 18h.

Nous recommandons à vos visiteurs : de respecter votre repos et celui des autres personnes hospitalisées, de respecter les moments de repas et de soins, d'éviter les visites en groupe, longues et bruyantes, d'éviter les visites de jeunes enfants, d'éviter les visites s'ils sont malades, de respecter les consignes d'hygiène (désinfection des mains, port éventuel d'un masque, etc.) Les visites ne doivent en aucun cas perturber ou modifier les plannings de soins.

Les sorties en ville

Sauf contre-indication médicale, les sorties sont autorisées sous l'entière responsabilité du patient et dans le strict respect des horaires suivants :

- du lundi au vendredi : de 16h30 à 18h45
- les samedis, dimanches et jours fériés : de 13h30 à 18h45

Lors de chaque départ de l'établissement, vous devez retirer à l'accueil votre carte de sortie et la redonner impérativement dès votre retour (en l'absence d'une personne à l'accueil, s'adresser à l'infirmière ou à l'animateur).



VOTRE SÉJOUR

Les cultes

Toute liberté de culte est respectée.

Les animaux

Pour des raisons d'hygiène, les animaux sont interdits dans l'établissement. Ils doivent être tenus en laisse lors des promenades à l'extérieur.

Le respect d'autrui

Pour préserver le repos de vos voisins, **il convient d'utiliser avec discrétion les radios et télévisions, notamment avant 7h30 et après 22h**, d'éviter les conversations trop bruyantes et de réduire l'intensité lumineuse la nuit. Le calme doit régner en permanence dans les unités d'hébergement. Tout fait de nature à troubler le repos des patients ne saurait être toléré.

Les règles d'hygiène

Les patients doivent veiller au maintien de l'ordre et de la propreté des salles communes, des chambres, du mobilier et du linge mis à leur disposition. L'auteur de dégradations est pécuniairement responsable vis-à-vis du Centre. Veillez également à une bonne hygiène corporelle durant votre séjour.

Les animations, loisirs et détente

Des animateurs, chargés de l'organisation des loisirs dans l'établissement, vous aident à passer un séjour plus agréable. Bibliothèque, cafétéria, salle de télévision, journaux vous sont proposés ainsi que des animations et activités diverses.

Pour tous renseignements relatifs à ces diverses activités, contactez les animateurs qui sont à votre disposition (Tél. 64-55).

Les possibilités d'hébergement des familles

À titre exceptionnel et ponctuellement, une solution d'hébergement peut être accordée aux accompagnants, sur demande auprès du cadre infirmier. Par ailleurs, vous pouvez vous procurer les coordonnées des différents modes d'hébergement de Bourbon-Lancy en vous mettant en rapport avec l'office du tourisme de Bourbon-Lancy au 03 85 89 18 27 ou le Centre d'hébergement au 03 85 89 10 49. Vous pouvez aussi demander une documentation à l'accueil.

Le tabac

Depuis le 1er février 2007 et en application du décret du 15/11/2006, les établissements de santé sont soumis à une interdiction totale de fumer et de vapoter à l'intérieur des locaux. Les fumeurs peuvent se rendre à l'extérieur des bâtiments, tout en évitant les zones de passage des visiteurs (entrée de l'établissement notamment).

La boutique

Vous pourrez y trouver les chaussons et bonnets de bain demandés pour la balnéothérapie, mais aussi de nombreux articles pour faire plaisir ou vous faire plaisir (vêtements, accessoires, bijoux, cartes postales, confiseries ...).

Quelques tables et chaises installées devant la boutique vous permettent également de prendre une boisson chaude ou froide sur place.



VOUS REPÉRER

Pour vous repérer dans l'établissement

Au rez-de-jardin

- le service d'appareillage
- le service hôpital de jour

Au rez-de-chaussée

- L'accueil
- les services administratifs
- la cafétéria
- la boutique
- la salle à manger
- la salle de spectacles
- les bureaux : neuropsychologue, assistante sociale, orthophoniste, psychologue
- le secrétariat médical
- les bureaux des médecins
- les services d'ergothérapie et de kinésithérapie
- le salon de coiffure, la balnéothérapie, le gymnase

Au 1er étage

- un service d'infirmierie
- bureau de la diététicienne
- des salles de soins
- les chambres 101 à 140

Au 2ème étage

- un service d'infirmierie
- des salles de soins
- les chambres 201 à 241



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.

L'établissement s'engage à respecter la charte de la personne hospitalisée. Retrouvez dans ce livret, les principes généraux de la charte. Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée, disponible en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr, et consultable dans chaque service. Il peut également être obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès de l'établissement.

LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Dans cet établissement, 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 ou examens** : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains...
- **Les douleurs parfois liées à un geste quotidien** comme une toilette ou un simple déplacement...

Traiter et soulager

- **Les douleurs aiguës** comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...
- **Les douleurs après une intervention chirurgicale.**
- **Les douleurs chroniques** comme le mal de dos, la migraine et également les douleurs du cancer qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Votre douleur... parlons-en !

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette.

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.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement. D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie, l'acupuncture, la mésothérapie, la RESC, TENS ...

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.

N'hésitez pas à exprimer et à décrire votre douleur afin qu'elle soit traitée efficacement.



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... »



L'ÉTABLISSEMENT EST VIGILANT

La prévention des infections associées aux soins

Il existe au sein de l'établissement, conformément à la loi du 06/12/1999, un comité chargé de lutter contre les infections associées aux soins : **le Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)**.

Il est composé de professionnels de santé et 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 et celle de vos visiteurs sont indispensables au succès des actions du CLIN, dans l'intérêt de tous.**

Comment agit le CLIN ?

En s'appuyant sur une Équipe Opérationnelle d'Hygiène composée de professionnels formés, le CLIN met en oeuvre des mesures et des actions permettant de limiter la survenue d'infections associées aux soins :

- **Formation du personnel soignant aux procédures et aux précautions adéquates** (technique de lavage des mains à l'eau et au savon, technique de désinfection des mains avec un produit hydro-alcoolique, gestion des déchets et du linge, port du masque, port de gants, etc.).
- **Formation du personnel de service hospitalier aux techniques de bio nettoyage des sols, matériels, etc.**
- **Contrôle régulier de la qualité des eaux dans les établissements** (eau chaude et froide sanitaire, eau de boisson, eaux de piscine, etc.).
- **Mesures d'hygiène spécifiques lors de la réalisation de travaux dans les bâtiments.**
- **Enquêtes ponctuelles réalisées dans les établissements.**
- **Signalement de toute nouvelle infection ou maladie aux services compétents.**
- **Incitation forte auprès des personnes hospitalisées et des visiteurs utiliser les produits hydro-alcooliques** installés en de nombreux lieux dans les établissements (affiches, dépliants, démonstration).

Les infections associées aux soins

C'est une infection contractée lors d'un geste de soins. Elle est appelée nosocomiale quand elle survient dans un établissement de santé pendant une hospitalisation. Toutes les infections n'ont pas la même gravité.

Cette gravité dépend, d'une part de l'état du patient et d'autre part, de la virulence de l'agent infectieux. Plus le patient est fragilisé, plus l'infection sera grave. En particulier certaines infections pulmonaires ou certaines septicémies (infections provoquées par des agents pathogènes présents dans le sang) peuvent être très graves et parfois entraîner la mort. Si l'infection apparaît moins de 48 heures après l'admission, on en déduit que l'infection était en incubation au moment de l'admission, et qu'elle n'a donc pas été contractée dans l'établissement de soins. L'infection n'est pas associée aux soins.



La prévention des troubles alimentaires

Pour prévenir les risques nutritionnels, le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) élabore un programme d'actions en lien avec les recommandations nationales en tenant compte des spécificités de l'établissement. L'équipe de restauration assure la mise en oeuvre de ce programme.



MIEUX CONNAÎTRE VOS DROITS

Les dispositions concernant vos droits et l'accès aux informations de santé figurent dans la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

La personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, dès l'admission 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, parlez-en aux professionnels. (cf. article L.1111-6 du code de la santé publique)



Mon Espace Santé

Nos professionnels alimentent votre espace santé avec les documents indispensables au suivi des soins : ordonnances, comptes-rendus médicaux...

Si vous l'avez activé, n'hésitez pas à le consulter pour prendre connaissance des informations transmises.

Si vous ne l'avez pas activé, nous vous invitons à le faire en vous rendant sur : www.monespace.sante.fr

Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées, dans l'hypothèse 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. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, 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 au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, parlez-en aux professionnels ou rendez-vous sur votre espace santé (cf. article L.1111-11 du code de la santé publique et loi Leonetti n° 2005-870 du 22 avril 2005).



Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez, vous pouvez obtenir la copie et l'envoi de tout ou partie des éléments de votre dossier. 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, parlez-en aux professionnels (cf. articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique)

MIEUX CONNAÎTRE VOS DROITS

Votre dossier médical



Constitution et contenu du dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement pour chaque patient. Il regroupe l'ensemble des informations relatives à votre état de santé, à votre prise en charge, aux examens réalisés, aux soins dispensés ainsi qu'aux décisions médicales prises vous concernant. Les éléments administratifs nécessaires à votre identification, ainsi que le dossier de soins, sont associés à ce dossier médical.

Droit d'accès au dossier médical

Conformément aux articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-7 du Code de la santé publique, vous disposez d'un droit d'accès à votre dossier médical. Cette demande s'appuie sur un formulaire mis en place au sein de votre établissement.

Vous pouvez demander la communication de tout ou partie de votre dossier :

- directement,
- ou par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix,
- ou par une personne mandatée par vos soins.

Les ayants droit d'une personne décédée ou le mandataire judiciaire à la protection des majeurs peuvent également exercer ce droit, dans les conditions prévues par la réglementation.

Modalités pratiques

Votre demande doit être formulée par écrit et préciser les périodes de prise en charge ainsi que les services concernés. Elle est accompagnée d'une copie d'un justificatif d'identité. L'ensemble des professionnels de l'établissement pourront vous aider dans cette démarche, y compris en vous fournissant les documents nécessaires à votre demande.

La communication du dossier intervient :

- au plus tôt 48 heures après la demande,
- au plus tard dans un délai de 8 jours,
- dans un délai porté à 2 mois lorsque les informations demandées datent de plus de cinq ans.

La consultation sur place est gratuite. La délivrance de copies supplémentaire peut donner lieu à facturation, strictement limitée aux frais de reproduction et, le cas échéant, d'envoi.

Protection de vos données personnelles

L'établissement traite vos données personnelles dans le respect, notamment, de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, et du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD). Vos données et vos données de santé font l'objet d'un niveau de protection renforcé en raison de leur sensibilité particulière, et l'établissement met en œuvre l'ensemble des mesures techniques et organisationnelles pour en protéger l'ensemble.

Données collectées et utilisations

Dans le cadre de votre prise en charge, peuvent être collectées :

- des données d'identification et de contact (état civil, identité, coordonnées, date de naissance, sexe, numéro de sécurité sociale, INS),
- des données administratives et financières (mutuelle, habitudes de vies, situation familiale et professionnelle),
- des données de santé nécessaires à votre prise en charge (données de santé, éventuellement données génétiques, ethniques et concernant la vie sexuelle).

Vos données sont traitées exclusivement pour :

- assurer votre prise en charge médicale, soignante, sociale et administrative,
- garantir la continuité, la qualité et la sécurité des soins,
- satisfaire aux obligations légales et réglementaires (notamment auprès de l'Assurance maladie et des autorités de santé),
- produire des indicateurs réglementaires et médico-économiques,
- organiser le suivi post-séjour et les enquêtes de satisfaction.

Les traitements reposent sur les obligations légales de l'établissement, l'intérêt public en matière de santé et, le cas échéant, la protection de vos intérêts vitaux.

Durée de conservation du dossier médical

Votre dossier médical est conservé :

- 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation,
- jusqu'au 28^e anniversaire lorsque cette durée arrive à échéance avant cet âge,
- 10 ans à compter du décès du patient concerné.

MIEUX CONNAÎTRE VOS DROITS

Les règles en matière d'utilisation des données collectées

Vos données sont accessibles, dans la stricte limite de leurs missions, par :

- les professionnels administratifs, médicaux, soignants et sociaux participant à votre prise en charge, uniquement dans le cadre du secret professionnel et dans le cadre des missions des personnes considérées,
- les services chargés de l'information médicale,
- les organismes légalement habilités (Assurance maladie, autorités sanitaires),
- les prestataires et sous-traitants intervenant pour le compte de l'établissement ; dans un tel cas, les habilitations sont strictement respectueuses du secret professionnel et des conditions de sécurité d'hébergement des données de santé le cas échéant.

La recherche permet de faire progresser les traitements. Un médecin peut vous proposer de participer à un programme de recherche. Vous êtes entièrement libre de refuser ou d'accepter, et même de stopper votre participation au milieu du programme si vous changez d'avis, sans conséquence sur votre prise en charge. Vous pouvez, à votre demande, être informé des résultats obtenus.

En dehors des cas nécessitant un consentement exprès par la loi, **vos données peuvent ainsi être utilisées, dans un cadre strictement réglementé, à des fins :**

- de recherche,
- d'analyse d'activité,
- d'évaluation des pratiques,
- de statistiques ou d'épidémiologie.

Ces traitements sont réalisés sous la responsabilité médicale de l'établissement, dans le respect des règles de confidentialité et de sécurité. Vous pouvez vous opposer à ces utilisations à tout moment, sans justification et sans conséquence sur votre prise en charge. Les projets de recherche clinique sont soumis, selon leur nature, à l'avis d'un Comité de Protection des Personnes (CPP) et, le cas échéant, à l'autorisation de l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM).

Selon le type de recherche, votre participation pourra reposer :

- sur un consentement écrit,
- sur un consentement oral documenté,
- ou sur l'absence d'opposition.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment, sans justification et sans impact sur votre prise en charge. Les données de recherche sont traitées de manière sécurisée, anonyme ou pseudonymisée lorsque cela est requis, et conservées conformément aux bonnes pratiques cliniques.

Vos droits sur vos données personnelles

Conformément à la réglementation, vous disposez :

- d'un droit d'accès,
- d'un droit de rectification,
- d'un droit à la limitation de certains traitements,
- d'un droit d'opposition,
- d'un droit à l'effacement dans les conditions prévues par la loi.

Ces droits peuvent être exercés auprès des professionnels de votre prise en charge ou directement auprès du Délégué à la protection des données (DPO).

Par courrier :

Direction régionale

À l'attention du Délégué à la protection des données

Par mail :

dpo.ug-bfc@ugecam.assurance-maladie.fr

Si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés, vous disposez du droit de saisir la Commission nationale de l'Informatique et des Libertés.

Sécurisation de votre identité

Pour votre sécurité, un bracelet d'identification peut être posé durant votre séjour. Il comporte uniquement des informations nécessaires à votre identification.

Ce dispositif permet aux professionnels de vérifier votre identité à chaque étape de votre prise en charge et de prévenir tout risque de confusion.

Vous pouvez refuser le port de ce bracelet. Ce refus est alors consigné dans votre dossier médical.

Identité Nationale de Santé (INS)

L'établissement applique le référentiel national relatif à l'Identité Nationale de Santé. L'INS permet une identification fiable et unique des patients par l'ensemble des professionnels de santé habilités.

La vérification de l'INS repose sur la concordance entre vos données d'état civil et un justificatif d'identité. Il ne s'agit pas d'un contrôle d'identité, mais d'une mesure de sécurisation du parcours de soins.

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. Si vous souhaitez des informations complémentaires, merci de vous reporter au règlement intérieur.

Informatique et liberté

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 n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale et sont protégées par le secret médical. Vous pouvez exercer un droit de rectification ou d'opposition.

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

L'établissement peut être sollicité comme lieu de tournages ou de reportages par les médias. La réalisation de reportages ou tournages est soumise à autorisation préalable de la direction de l'établissement et de la direction générale de l'UGECAM. Cette autorisation ne décharge pas le demandeur de l'obligation pour lui de vous demander votre autorisation individuelle expresse et écrite de photographe, filmer ou interviewer. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser. Il arrive aussi que nous souhaitions vous filmer, photographier, enregistrer ou interviewer par nous-même ou par un intermédiaire, 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.

L'éducation thérapeutique

Il peut vous être proposé de vous inscrire dans un ou plusieurs programmes d'éducation thérapeutique, et pour tout ou partie de ce(s) programme(s). L'éducation thérapeutique fait partie intégrante des soins et permet de mieux connaître votre maladie et son traitement, de mieux l'appréhender et de l'accepter ainsi que d'améliorer son état de santé et sa qualité de vie. Vous serez libre de vous inscrire dans un ou des programmes d'éducation thérapeutiques et de revenir à tout moment sur votre éventuel engagement.

Le Comité Éthique

Le Comité Éthique est une instance pluridisciplinaire composée de professionnels volontaires et dont les principales missions sont d'identifier des problèmes éthiques rencontrés dans les établissements, de favoriser la réflexion sur le sens de la prise en charge du patient et de proposer des avis à partir d'études de cas ou questions particulières. La saisine du Comité Éthique est ouverte aux patients et à leurs proches. Des fiches de demande de saisine du comité consultatif d'éthique sont à votre disposition à l'accueil et seront adressées au Président du Comité. Le Comité Éthique décide, à la majorité présente, d'accepter ou de refuser de débattre de la problématique et informe le demandeur des suites données à son questionnement.



Le libre choix du médecin

En dehors des cas d'urgence, le malade a le choix de son praticien. Ce libre choix doit être exercé par le malade et non par un parent, un proche ou la personne de confiance. Il ne doit pas perturber les soins. Le malade ne peut cependant pas s'opposer à un acte de diagnostic ou de soins pratiqués par un personnel pour des motifs tirés de la religion connue ou supposée de ce dernier.



VOUS AVEZ LA PAROLE

La commission des usagers (la CDU)

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 plainte 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.

Outre les médiateurs, la CDU se compose du directeur de l'établissement et de représentants des usagers. 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 permanence de 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. (voir les articles R. 1112-91 à R. 1112-94 en annexe). Il fera le lien avec la commission des usagers (CDU). 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 recevra, 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. (cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du Code de la santé publique).

Le nom des membres de la CDU est affiché à l'accueil .

Comment contacter la CDU ?



Par courrier à :
CRRF Le Bourbonnais
à l'attention de la CDU
7 rue de la Roche - CS 70012
71140 BOURBON-LANCY



Par téléphone :
03 85 89 64 00



Par mail :
cducr71@gmail.com



Un registre de plaintes et de réclamations est à votre disposition auprès de la direction de l'établissement.



VOUS AVEZ LA PAROLE

L'expression de la plainte

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. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai. (cf. articles R 1112-91 du Code de la santé publique).

Le traitement de la plainte ou réclamation

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. 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 patient bénéficie d'une prise en charge bientraitante.** Cela inclut l'écoute active, l'absence de toute forme de maltraitance et sa déclaration, ainsi que la création d'un environnement sécurisant et apaisant.

Le suivi de la plainte ou réclamation

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, 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. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. (cf. article R. 1112-94 du Code de la santé publique).

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 huit jours suivant la saisine. 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.

Charte du parcours de santé

La charte du parcours de santé est destinée aussi bien aux usagers qu'aux professionnels de santé. Elle s'applique à l'ensemble des étapes du parcours de santé (prévention, soins, rééducation, réadaptation, accompagnement à domicile, en ville ou en établissement ; dans les champs sanitaire, médico-social et social).

Pour plus d'informations, vous pouvez vous rendre sur le site : www.cns.social-sante.gouv.fr



VOTRE SORTIE

Les formalités de sortie

La date de sortie vient d'être fixée par votre médecin. Nous espérons que votre séjour parmi nous vous aura été bénéfique et nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

Vous devez vous présenter, en fin de matinée le jour de votre sortie, au secrétariat médical, où vous seront remis les éléments de votre dossier médical (ordonnances, radios, etc.) Vous pouvez également désigner une personne à prévenir pour votre sortie ou en cas de difficulté. Lors de la visite médicale de sortie, le médecin vous fournira toutes les indications nécessaires à la poursuite de votre traitement. Un rapport d'hospitalisation sera adressé au médecin que vous aurez désigné.

La sortie contre avis médical

Si vous décidez de quitter l'établissement contre l'avis de votre médecin, vous devrez signer une décharge dégageant ce dernier et l'établissement de toute responsabilité.

Avant de quitter l'établissement, pensez à :

- **Régulariser éventuellement votre dossier d'admission.**
- **Vous adresser à l'accueil** qui vous remettra vos bulletins de sortie.
- **Indiquez éventuellement votre nouvelle adresse** pour la réexpédition de votre courrier.
- **Régler vos éventuels frais d'hospitalisation** (chambre particulière, forfait journalier, ticket modérateur, etc.), votre note de téléphone, forfait WiFi et/ou de location d'un téléviseur le cas échéant.
- **Restituer le matériel divers qui vous a été prêté :** fauteuil roulant, cannes, orthèses coussins, livres, clés, etc.
- **Récupérer l'argent et les objets de valeur** que vous avez peut-être déposés.
- **Remplir le questionnaire via le QR code ci-contre ou récupérer un formulaire papier à l'accueil.**
- **Veuillez disposer d'un moyen de paiement** (espèces, chèques ou carte bancaire) le jour de votre sortie pour régler vos frais éventuels à l'accueil.

Permissions de sortie

Sous réserve de l'accord du médecin, vous pouvez vous rendre dans votre famille le samedi ou le dimanche entre 11h00 et 18h45. Une sortie sur un week-end complet par mois pourra être envisagée selon votre état de santé. La première demande ne pourra être accordée qu'à compter du second week-end d'hospitalisation. Elle devra être formulée au service médical. Les suivantes seront à déposer à l'accueil avant le mercredi midi. Elles doivent être retirées à l'accueil au moment de la sortie et rendues dès votre retour. Exceptées les sorties avec objectifs thérapeutiques fixés par l'équipe de soins, le transport reste à votre charge.



Votre avis nous intéresse

Nous avons le souci de vous accueillir dans les meilleures conditions possibles. Un questionnaire est à votre disposition pour nous faire part de votre satisfaction concernant votre séjour : directement en ligne en scannant le QR-code ci-dessous avec votre smartphone, via la borne d'accueil située à l'entrée ou disponible sur demande au format papier à l'accueil.

Les questionnaires seront traités par le service qualité de l'établissement, dans le but d'améliorer la prise en charge au sein de l'établissement. A noter que vous pouvez également nous renvoyer ultérieurement par voie postale le questionnaire papier si vous le souhaitez.

Retrouvez le questionnaire de satisfaction en scannant le QR-code avec votre smartphone.



LE SOIN POUR TOUS

Egalité

Proximité

Solidarité

Innovation

