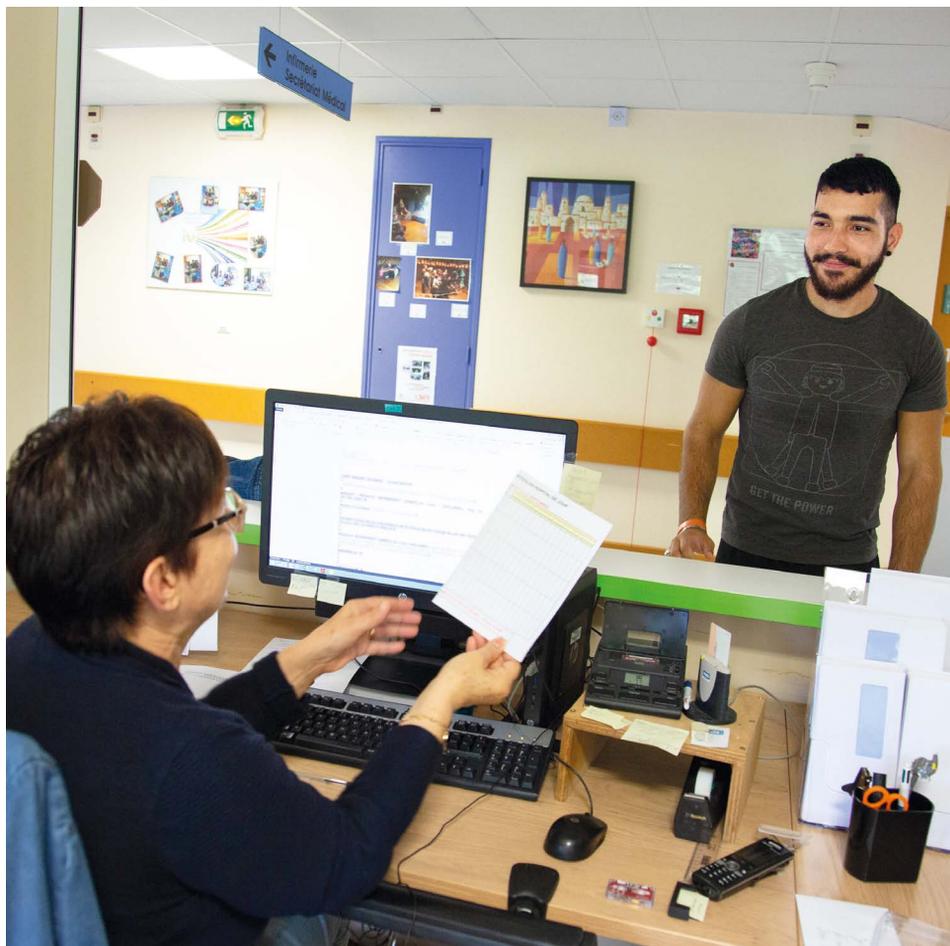




Reconnue d'utilité publique



LIVRET D'ACCUEIL

Centre de rééducation et de réadaptation fonctionnelles - **Noth**

André Lalande 

Sommaire

Le mot du directeur	3
Le centre de rééducation et de réadaptation fonctionnelles André Lalande	4
Votre séjour	5
L'admission	5
Les frais de votre séjour	6
Un service social à votre écoute	6
Le dépôt de valeur	6
Votre parcours vers plus d'autonomie	8
Assurer la sécurité des soins	8
Soulager la douleur	9
Hygiène et prévention des infections	9
Garantir une alimentation adaptée	9
Qualité de soins, qualité de vie.....	10
Hôtellerie	10
Visites	10
Repas	10
Linge et objets personnels	10
Animations et services	10
Tranquillité et confort de chacun	11
Sécurité des biens et des personnes	12
Liberté de culte et d'expression	12
Courrier	12
Enseignement scolaire	12
Vos droits	14
La charte de la personne hospitalisée	14
La promotion de la bienveillance	14
L'écoute	14
La maîtrise de la qualité et des risques	14
Le consentement éclairé et la personne de confiance	15
La protection des majeurs sous tutelle et des mineurs	16
Les directives anticipées	16
Votre dossier médical	17
Vos droits sur les données informatisées	18
Préparer votre sortie	19
Fin de séjour	19
Sorties exceptionnelles	19



Le mot du directeur

Vous venez d'être admis au centre de rééducation et de réadaptation fonctionnelles *André Lalande*, établissement géré par la Fondation Partage et Vie reconnue d'utilité publique et à but non lucratif.

Le centre est le premier établissement d'Europe francophone à adhérer au réseau Planetree, en partenariat avec la Haute Autorité de santé et avec le soutien de l'agence régionale de santé de Nouvelle-Aquitaine.

Ce réseau promeut une philosophie de soins centrée sur les attentes des usagers et de leurs proches. Les maîtres mots sont innovation, écoute et partage.

Vous pouvez faire confiance à l'engagement et à la mobilisation des équipes pluridisciplinaires pour vous accompagner dans votre parcours de soins et dans la mise en œuvre de votre projet de vie, de réadaptation et de réinsertion.

Le CRRF André Lalande

Le centre de rééducation et de réadaptation fonctionnelles *André Lalande* est situé à Noth, à proximité de La Souterraine. Il dispose :

- d'un service d'hospitalisation complète (HC),
- d'un service d'hospitalisation à temps partiel (HTP).

Ces deux services sont spécialisés dans le traitement, la rééducation, la réadaptation des affections neurologiques, orthopédiques, traumatologiques et rhumatologiques.

L'établissement possède également un appartement d'évaluation domotisé

(AED) permettant d'évaluer les besoins en aides techniques et humaines du patient pour le maintien et le retour à domicile.

Le centre est partenaire de l'association Comète France qui a pour mission d'initier, pour les patients accueillis en service de rééducation et de réadaptation fonctionnelles, une démarche précoce d'insertion professionnelle ou de maintien dans l'emploi.

Il possède également un service de suivi à domicile des patients victimes d'accident vasculaire cérébral (AVC), Hémipass 23.



Votre séjour

L'admission

L'équipe administrative est là pour vous accueillir et gérer votre admission.

Dès votre arrivée, présentez-vous à l'accueil afin de préparer votre dossier. Il est ouvert de 9h à 17h.

Vous pouvez également joindre nos agents par téléphone de 8h30 à 17h en semaine, et de 9h à 17h le week-end et les jours fériés. En dehors de ces horaires, votre appel sera transmis au personnel de soins. Nous vous remercions de ne pas solliciter qu'en cas de besoin impératif.

Les pièces nécessaires à la constitution de votre dossier :

- carte d'identité ou passeport ;
- carte Vitale ou attestation de droits ouverts ;
- carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire ;
- attestation de couverture maladie universelle (CMU), si vous la possédez.

Dans certains cas particuliers, d'autres documents vous seront demandés :

- vous êtes travailleur non salarié :
 - le nom et l'adresse de l'organisme assureur,
 - l'attestation de paiement des cotisations ;
- vous êtes accidenté du travail :
 - le certificat initial d'accident du travail fourni par votre employeur (volet 2) ;
- vous êtes titulaire d'une pension d'invalidité, d'une pension de veuf ou veuve invalide, d'une pension vieillesse qui a remplacé votre pension d'invalidité, ou d'une pension militaire :
 - le carnet de soins gratuits ;
- vous êtes ressortissant d'un État membre de l'Union européenne :
 - le formulaire S2 délivré par l'organisme d'assurance maladie de votre pays de résidence ;
- vous êtes ressortissant étranger séjournant en France :
 - l'accord de prise en charge par l'organisme d'assurance maladie du pays d'origine,
 - ou l'attestation d'aide médicale d'État (AME).

Les frais de votre séjour

Vous trouverez une fiche complète des tarifs annexée à ce livret.

Les frais d'hospitalisation peuvent être pris en charge par votre régime d'assurances obligatoire et complémentaire, sous conditions. Pour de plus amples renseignements, vous pouvez vous adresser au service « frais de séjour ».

La télévision, les frais de téléphone, les chambres individuelles, les repas des accompagnants font l'objet d'un supplément à votre charge ou à celle de votre complémentaire santé (selon contrat).

Lorsque les formalités administratives sont complètes, les demandes de prise en charge sont transmises par le service « frais de séjour » aux organismes d'assurance maladie dont vous relevez ainsi qu'à vos régimes complémentaires.

Un service social à votre écoute

Notre établissement accueille les personnes quel que soit leur niveau de revenus. En cas de ressources insuffisantes, renseignez-vous auprès du service social sur les modalités qui permettent de bénéficier de l'aide médicale d'État.

Le service social est également à votre disposition pour vous conseiller et vous orienter dans vos autres démarches : régularisation de dossiers administratifs (sécurité sociale, maisons départementales des personnes handicapées), informations sur vos droits et sur la législation du secteur hospitalier, préparation de votre sortie (recherche de logement adapté, orientation vers d'autres structures – long séjour, foyer de vie...). N'hésitez pas à prendre rendez-vous auprès des assistantes sociales.

Le dépôt de valeur

Vos effets personnels (ordinateur, téléphone portable, etc.) sont sous votre responsabilité pendant votre séjour. L'établissement ne peut être rendu responsable de tout vol, toute dégradation ou perte. Nous vous recommandons de déposer vos objets de valeur (bijoux, chèquiers, argent liquide, carte bancaire, etc.) dans le coffre prévu à cet effet. Un reçu vous sera remis, comprenant l'inventaire contradictoire et la désignation des objets déposés (article L 1113-1 et suivants). Vous pouvez les reprendre à l'accueil du lundi au vendredi, aux horaires d'ouverture (9h - 17h).



Votre parcours vers plus d'autonomie

Vous soigner, construire ensemble votre projet personnel, vous écouter et vous soutenir : telles sont les missions de l'équipe pluridisciplinaire du centre. Cette équipe est composée de spécialistes dont l'objectif est de vous permettre de retrouver le plus d'autonomie possible. Chaque intervenant est identifiable par un badge ou par une tenue indiquant son nom, son prénom et sa fonction.

- **L'équipe médicale** est constituée d'un médecin-directeur, de médecins spécialisés en médecine physique et de réadaptation (MPR), de médecins spécialisés en médecine générale et de pharmaciens assistés de préparateurs en pharmacie. À tout moment, vous pouvez demander à rencontrer les médecins de votre service en prenant rendez-vous auprès des secrétaires médicales.
- **Les équipes soignante et hôtelière** sont composées de cadres de santé, d'encadrants d'unités de soins, d'infirmiers diplômés d'État, d'aides-soignants et d'agents des services logistiques. Elles assurent les soins et vous accompagnent dans les gestes de la vie quotidienne.
- **L'équipe de rééducation et de réadaptation** est composée de masseurs-kinésithérapeutes, d'ergothérapeutes, d'enseignants en activités

physiques adaptées, d'un orthophoniste, d'un psychomotricien, d'une diététicienne, d'assistantes sociales. Elle vous accompagne vers plus d'autonomie.

- **Le service animation** participe à votre réadaptation et met tout en œuvre pour rendre votre séjour plus agréable.
- **Les psychologues et neuropsychologues** assurent l'écoute et le soutien dont vous pourrez avoir besoin.
- **Des professionnels extérieurs** interviennent également au sein de l'établissement pour dispenser des soins complémentaires : orthoprothésistes, podologue, manipulateur radio, biologiste...

Assurer la sécurité des soins

Un comité des vigilances est en place dans l'établissement. Il a pour objectif d'améliorer la sécurité d'utilisation des produits de santé. Pour prévenir les risques, il assure une surveillance des effets indésirables éventuels liés à leur utilisation.

Soulager la douleur

Le comité de lutte contre la douleur (CLUD) est à votre disposition pour prévenir et traiter votre souffrance. Nous nous engageons à vous écouter, à en parler avec vous, à définir un traitement et à tout faire pour la soulager. Si vous souhaitez plus de documentation sur le sujet, reportez-vous au contrat d'engagement contre la douleur annexé à ce livret d'accueil.

Hygiène et prévention des infections

Le centre de rééducation et de réadaptation fonctionnelles *André Lalande* dispose d'une équipe opérationnelle d'hygiène. Elle met en œuvre l'information et la formation du personnel, les bonnes pratiques d'hygiène lors des soins, ainsi que la surveillance des infections.

Des règles simples sont également à respecter par vous-même et votre entourage :

- se laver ou se désinfecter les mains régulièrement,

- interroger les personnels soignants sur les précautions à prendre lors des visites,
- respecter les consignes, notamment lors de la prescription de précautions particulières d'isolement,
- accepter que les plantes et fleurs puissent, dans certains cas, être retirées de votre chambre (voir règlement intérieur).

Garantir une alimentation adaptée

Pour répondre aux normes de qualité exigées, les repas sont préparés sur place. Une commission de restauration se réunit une fois par trimestre pour contrôler la qualité nutritionnelle et gustative des menus proposés. Les diététiciennes veillent avec l'équipe médicale au bon équilibre de votre régime alimentaire. Le comité de liaison pour l'alimentation et la nutrition (CLAN) est garant de la mise en œuvre d'une politique d'alimentation et de nutrition de qualité.

Qualité de soins, qualité de vie

Hôtellerie

Le centre de rééducation et de réadaptation fonctionnelles *André Lalande* dispose de chambres individuelles et de chambres doubles. Une chambre individuelle est attribuée, moyennant un supplément, sur prescription médicale, aux patients nécessitant une surveillance particulière, des soins continus, spécifiques ou fréquents. Une ligne téléphonique et une télévision peuvent être mises à votre disposition, moyennant également un supplément, sur demande à l'accueil. Un accès wifi peut vous être attribué sur simple demande à l'accueil de l'établissement.

Visites

Les visites sont autorisées tous les jours, de préférence entre 11h et 21h.

Les visiteurs sont invités à quitter votre chambre lors des soins. En fonction de votre état de santé, il pourra leur être demandé d'écourter leur visite.

Dans des circonstances exceptionnelles, vos proches peuvent être autorisés par le médecin à rester auprès de vous en dehors des horaires de visite. Dans ce cas, ils ont la possibilité de prendre un repas dans l'établissement. Nos hôtesses vous indiqueront, sur demande, les hôtels les plus proches.

Repas

- Le petit déjeuner vous est servi dans votre chambre sur décision médicale ou au restaurant à partir de 8h.
- Le déjeuner est servi à partir de 12h15.
- Le dîner est servi à 19h.

Linge et objets personnels

Il vous appartient d'apporter vos objets et votre linge nécessaires pour la durée du séjour.

L'entretien du linge est à votre charge ou à celle de vos proches.

Animations et services

Le service « animation » participe à votre réadaptation et travaille à rendre votre séjour plus agréable. Un programme varié vous est proposé. Plusieurs structures culturelles amateurs et professionnelles interviennent dans la mise en place de projets théâtraux, musicaux...

L'espace animation est en accès libre 24h/24. Vous y trouverez des distributeurs de boissons.

Un salon de coiffure est ouvert une fois par semaine. Vous pouvez faire appel, si vous le souhaitez, à un pédicure ou à une esthéticienne sous réserve d'en informer le responsable de service. Les frais sont à votre charge.



Tranquillité et confort de chacun

Afin de respecter la tranquillité de tous, nous vous remercions de faire preuve de discrétion lors de vos conversations téléphoniques, lorsque vous regardez la télévision ou recevez des visiteurs.

Les équipes sont présentes pour répondre à vos besoins et à vos questions. En fonction de l'organisation des soins, elles peuvent être amenées à différer la réponse à votre demande. Nous vous remercions de faire preuve de patience.

Sécurité des biens et des personnes

L'établissement se doit d'assurer la sécurité des biens et des personnes, l'entretien des bâtiments, des installations, des équipements et des matériels.

Les consignes relatives à la sécurité incendie s'imposent à tous, patients, personnels et visiteurs.

En cas d'alerte, restez calme, prévenez immédiatement le personnel et suivez ses instructions.

Comme dans chaque établissement recevant du public, il est interdit de fumer, y compris la cigarette électronique, et d'introduire de l'alcool.

Liberté de culte et d'expression

Vous pouvez demander à rencontrer un ministre du culte de votre confession. L'équipe soignante vous fournira les contacts les plus proches de l'établissement.

Pour permettre l'expression de votre citoyenneté, l'établissement peut acheminer vos procurations lors des rendez-vous électoraux.

Courrier

Le courrier est distribué chaque jour à partir de 13h. Si votre état de santé vous empêche de déposer à l'accueil votre courrier à poster, remettez-le au personnel du service.

Enseignement scolaire

L'établissement a signé une convention avec l'inspection d'académie. Si l'état de santé de l'enfant hospitalisé le permet, le suivi scolaire est assuré grâce à l'intervention de professeurs au sein de l'établissement.



Vos droits

La charte de la personne hospitalisée

Le centre de rééducation et de réadaptation fonctionnelles *André Lalande* s'engage à respecter la charte de la personne hospitalisée (loi du 4 mars 2002 sur les droits du malade et la qualité du système de santé). Les grands principes de cette charte figurent en annexe de ce livret et sont affichés dans les services de l'établissement. Le texte intégral est accessible en plusieurs langues sur le site Internet www.sante.gouv.fr. Il peut être obtenu sur simple demande à l'accueil. La version braille peut être également consultée dans l'établissement.

La promotion de la bientraitance

La bientraitance des personnes accueillies est au cœur de nos préoccupations. Les personnels ont l'obligation de signaler toute situation qui apparaîtrait comme anormale et dont ils seraient témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Si vous êtes victime ou témoin d'un acte de maltraitance, parlez-en immédiatement aux médecins, aux cadres de santé du service ou encore aux responsables infirmiers. La charte interne de l'établissement « Nos valeurs, nos engagements » vous est remise à votre admission et témoigne de l'implication des professionnels à appliquer ces valeurs et engagements au quotidien.

L'écoute

Les équipes du centre sont là pour répondre à vos questions et besoins. La commission des usagers (CDU) veille au respect de vos droits, facilite vos démarches et contribue à l'amélioration de votre accueil.

Elle doit notamment s'assurer que vous pouvez exprimer vos questions ou griefs auprès des responsables de l'établissement et veiller à ce que vous soyez informé(e) des suites données à votre demande.

La liste des membres de cette instance est affichée dans le hall d'entrée de l'établissement et remise en annexe de ce livret. Vous pouvez rencontrer un représentant de la CDU en cas de problème, réclamation ou insatisfaction. Vous pouvez également, si vous le souhaitez, adresser un courrier à la direction de l'établissement qui s'engage à vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.

La maîtrise de la qualité et des risques

L'établissement est engagé dans une démarche qualité et gestion des risques centrée sur le patient. Pour s'assurer que les conditions de sécurité, de qualité des soins, de prise en charge des personnes accueillies font l'objet d'une amélioration continue, des procédures de contrôle



interne et d'évaluation des pratiques sont mises en œuvre. Pour toute question, n'hésitez pas à vous adresser au service « qualité ».

En tant qu'établissement de santé, le centre de rééducation et de réadaptation fonctionnelles *André Lalande* fait l'objet de visites de certification par la Haute Autorité de santé (HAS) tous les quatre ans. Les rapports de ces visites sont consultables sur le site Internet de la HAS (has-sante.fr).

Des indicateurs qualité nationaux font l'objet d'un suivi annuel. Ils portent sur la lutte contre les infections nosocomiales et sur la qualité de la prise en charge. Les résultats sont consultables sur le site www.scopesante.fr et sont affichés dans le hall d'accueil.

Pour nous permettre d'améliorer la qualité de notre service, nous avons mis en place un questionnaire de satisfaction.

Vos appréciations et observations sont précieuses pour continuer à évoluer selon vos besoins. Nous vous invitons à prendre quelques instants pour répondre au questionnaire joint en annexe. Une fois rempli, ce questionnaire est à remettre à la secrétaire médicale ou à déposer dans les boîtes prévues à cet effet situées à l'espace « animation ».

Le consentement éclairé et la personne de confiance

Les professionnels de santé ont l'obligation de vous informer clairement sur votre état de santé et les soins dispensés. Aucun acte médical ne pourra être effectué sans votre consentement libre et éclairé. En cas de refus, le médecin est tenu de vous expliquer les risques encourus et les alternatives possibles.

Lors de votre admission, vous pouvez désigner une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant...) qui sera consultée à votre place par le médecin du centre de rééducation et de réadaptation fonctionnelles *André Lalande* au cas où vous seriez dans l'incapacité de vous exprimer. Cette désignation est faite par écrit. Un formulaire vous sera remis par la secrétaire médicale. Vous pouvez à tout moment changer d'avis et choisir une autre personne.

La protection des majeurs sous tutelle et des mineurs

Les droits des majeurs sous tutelle ou des mineurs sont exercés, selon les cas, par le tuteur ou par les titulaires de l'autorité

parentale. Les majeurs sous tutelle ou les mineurs ont le droit de recevoir eux-mêmes une information sur leur état de santé et de participer à la prise de décision les concernant. Il sera tenu compte de leurs facultés de discernement s'agissant des majeurs sous tutelle et de leur degré de maturité s'agissant des mineurs.

Les directives anticipées

Vous pouvez rédiger, si vous le souhaitez, des directives anticipées. Les directives anticipées concernant les situations de fin de vie sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer après un accident grave ou une maladie grave.





Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est-à-dire le fait de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux. Elles peuvent être à tout moment soit révisées, soit révoquées.

Le professionnel de santé doit respecter les volontés exprimées dans les directives anticipées, conformément à la législation en vigueur, sauf dans les cas exceptionnels prévus par la loi.

Si vous souhaitez qu'elles soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prend en charge au sein de l'établissement. Confiez-les-lui, signalez leur existence ou indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez remises.

Votre dossier médical

Votre dossier est strictement protégé par le secret médical. Seuls les membres de l'équipe médicale y ont accès. Aucune information ne peut être communiquée par téléphone. Vous pouvez obtenir l'ensemble des informations vous concernant sur demande écrite adressée à la direction de l'établissement. Le délai de réponse est de huit jours à compter de la date de réception de la demande, et de deux mois si les informations datent de plus de cinq ans. La délivrance de copies et l'envoi de documents sont payants. La consultation sur place est gratuite.

Votre dossier est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour dans l'établissement ou de votre dernière consultation externe.



Il est conservé jusqu'à votre vingt-huitième anniversaire si vous aviez moins de huit ans lors de votre dernier séjour ou consultation.

Vos droits sur les données informatisées

Vos données médicales font l'objet d'un enregistrement sur un support informatique déclaré auprès de la commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Elles sont transmises au médecin du centre responsable de l'information médicale et protégées par le secret médical.

Vos données de santé peuvent être déposées chez un hébergeur externe à l'établissement disposant d'un agrément délivré par le ministre de la Santé. Cet hébergement ne peut avoir lieu qu'avec votre consentement exprès ou celui de votre représentant légal. Cet hébergement

garantit la conservation, l'archivage et la sécurité de vos données personnelles de santé et assure le respect des exigences de confidentialité, de sécurité et de pérennité de vos données de santé.

Vous pouvez, conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 et relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, accéder à vos données médicales et en demander la rectification, directement ou par l'intermédiaire du praticien, au médecin responsable de l'information médicale. Pour des raisons légitimes, vous avez le droit de vous opposer au recueil et au traitement informatique des données vous concernant.

Préparer votre sortie

Fin de séjour

Seul le médecin est habilité à donner un avis favorable à votre sortie. Celle-ci se prépare pendant votre séjour avec toute l'équipe.

Les sorties s'effectuent de préférence du lundi au vendredi à 14 heures. Présentez-vous au secrétariat de l'unité de soins afin d'accomplir les formalités administratives et à l'accueil pour obtenir votre bulletin de situation et régler vos factures. Pensez à récupérer vos objets de valeur déposés au coffre.

Vous et votre médecin traitant recevrez, dans les jours suivants, un compte rendu détaillé de votre hospitalisation, ainsi que toutes les informations et bilans nécessaires pour assurer la continuité de vos soins.

Sorties exceptionnelles

En fonction de votre état de santé, vous pouvez bénéficier à titre exceptionnel, et sur avis médical, de permissions de sortie d'une durée maximale de 48 heures (article R 112-56 du code de la santé publique). La demande doit être formulée dans votre unité de soins.

- **Sortie contre avis médical**
Si vous désirez quitter le centre de rééducation et de réadaptation fonctionnelles *André Lalande* avant la date prévue par le médecin, il vous appartiendra de signer un document qui dégage la responsabilité de l'établissement et qui indique que votre départ s'effectue contre avis médical.
- **Sortie disciplinaire**
Lorsqu'un patient, dûment averti, cause des désordres persistants, la direction prend, en accord avec le médecin, des mesures appropriées pouvant aller éventuellement jusqu'à l'exclusion.



Décembre 2019. Crédits photo : Valérie Couteron.
Réalisation : tand'M.

Moyens d'accès : Route : à 10 minutes de la gare de La Souterraine, à 20 minutes de Guéret, à 40 minutes de Limoges par l'A20 et à 1 heure de Montluçon par la N145.
SNCF : gare La Souterraine.

André Lalande **Centre de rééducation et de réadaptation fonctionnelles**

23300 Noth

Téléphone : 05 55 89 64 00 - Fax : 05 55 89 64 99

Courriel : info.andrelalande@fondationpartageetvie.org



Reconnue d'utilité publique

La Fondation Partage et Vie est reconnue d'utilité publique. Son objet d'intérêt général est la lutte contre toutes les formes de dépendance liées à l'âge, à la maladie ou au handicap. Avec 121 établissements et plus de 6 300 salariés, la Fondation est un acteur non lucratif majeur des secteurs médico-social et sanitaire.



fondationpartageetvie.org