



234 rue Stendhal

76620 LE HAVRE

02 35 54 77 00



Livret d'accueil

CHARTRE DU PATIENT HOSPITALISÉ

1- Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui le 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 sa 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.

7- Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

8- 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.

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

10- 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.

11- 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.

12- 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 de l'accueil.

SOMMAIRE

Présentation.....	P 3
Admission.....	P 4
Séjour	P 5
Les équipes	P 7
Droit du patient	P 8
Sortie	P 10
Hospitalisation de jour	P 11
Lutter contre la douleur	P 12
Les instances.....	P 12

Ce livret regroupe les informations nécessaires au bon déroulement de votre séjour. Nous vous remercions de le lire attentivement

Présentation

Le Centre de Rééducation fonctionnelle de la Hève a ouvert ses portes en 2008, suite au transfert du service de rééducation fonctionnelle de la Roseraie, à Sainte Adresse.

L'établissement est agréé et conventionné par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie et la plupart des mutuelles.

Il comporte deux services différents :

- Le service de rééducation en hospitalisation complète comprenant 70 lits répartis dans 58 chambres
- Le service de rééducation en hospitalisation à temps partiel, ou hôpital de jour comprenant 35 places.



Date de certification : 14/05/2025

Rapport de certification officiel disponible sur
Qualiscope : <https://www.has-sante.fr/>

Les espaces de rééducation

- ❖ Une grande salle de rééducation transdisciplinaire ;
- ❖ Un bassin de balnéothérapie de 36m² (9x4 mètres) ;
- ❖ 5 box de rééducation pour une prise en charge individualisée ;
- ❖ Un espace dédié à l'ergothérapie :
 - Cuisine thérapeutique
 - Salle de bain thérapeutique
 - Jardin thérapeutique ;
- ❖ Des bureaux équipés pour le suivi diététique, orthophonique, psychologique et social.



Les équipements du plateau technique

Différents matériels de rééducation sont à disposition pour une prise en charge performante :

- ❖ Casque de réalité virtuelle pour lutter contre la douleur ;
- ❖ Isocinétisme : évaluer et identifier les limites et faiblesses des groupes musculaires ciblés ;
- ❖ Arméo Power : thérapie assistée par un robot du bras et de la main ;
- ❖ Dispositif IVS (Intensive Visual Simulation) : dispositif de rééducation des membres supérieurs et inférieurs par la thérapie miroir ;
- ❖ Simulateur de conduite ;
- ❖ KinTrack : dispositif mobile d'évaluation et d'analyse de la marche ;
- ❖ Ekso : Exosquelette portatif individuel et autonome d'assistance à la marche ;
- ❖ Lokomat Nano : Exosquelette fixe individuel d'assistance à la marche ;
- ❖ Huber 360 : plateforme mobile de réentraînement à l'effort, de renforcement musculaire et de travail de l'équilibre ;
- ❖ Tapis intelligent Ezygain : rééducation parcours de marche ;
- ❖ Dpa Med : mobilité ostéoarticulaire des membres inférieurs, du bassin et du rachis ;
- ❖ Des équipements spécialisés pour la rééducation orthopédique et neurologique :
 - Arthromoteurs (épaule et genou),
 - Pressothérapie (stimulation de la circulation veino-lymphatique),
 - Motomed (entraîneur de mouvement motorisé).
 - Appareils d'électrothérapie (Stim Intellect)
- ❖ Un équipement complet de réentraînement à l'effort (ergocycle, elliptique, tapis de marche ...).

Admission

Les admissions s'effectuent du lundi au vendredi entre 10h et 14h.

Dès votre arrivée, présentez-vous à l'accueil pour effectuer les démarches administratives.

Votre dossier administratif pour tous les types de séjour comprend des éléments d'état-civil et les copies des pièces nécessaires à la facturation des frais de séjour, variables selon votre situation personnelle.

Pour une bonne prise en charge, il est indispensable de fournir les pièces suivantes :

- Une pièce d'identité : Le service de l'accueil-admission est autorisé à vous demander la présentation d'une pièce d'identité (carte nationale d'identité ou passeport ou carte de séjour) ; et ce afin d'assurer une identification fiable et unique des patients dès leur arrivée jusqu'à leur sortie de l'établissement dans le but de sécuriser les soins dispensés. Tous les renseignements concernant votre identité sont confidentiels et ne peuvent être divulgués. Cette demande s'inscrit dans le cadre de l'Identité Nationale de Santé (INS).
- Votre carte vitale mise à jour ou l'attestation de droits ouverts à la date d'entrée auprès du régime concerné.
- Votre carte de mutuelle en cours de validité ou d'assurance complémentaire santé à jour.

Et le cas échéant suivant votre situation :

- Si vous êtes bénéficiaire de la Complémentaire Santé Solidaire, fournir une attestation en cours de validité.
- Si vous êtes pensionné de guerre (art.115), un feuillet du carnet de soins médicaux.
- Si vous êtes étranger (ressortissants Union Européenne et Suisse), la Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM).
- Si vous êtes expatrié ou autre patient non assuré par la CPAM, une prise en charge délivrée par une assurance, ambassade ou tout autre organisme.

Facture d'hospitalisation

- Des frais d'hospitalisation seront calculés d'après la durée de votre séjour, sur la base d'un tarif journalier. Ce tarif comprend, pour les soins dispensés, l'ensemble des charges liées à votre hospitalisation : honoraires médicaux, examens de laboratoire, de radiologie, d'explorations fonctionnelles, transports, médicaments. Le prix de journée du service dans lequel vous êtes admis est affiché à l'accueil.
- Un forfait journalier, fixé chaque année par le Ministère chargé de la Santé. Ce tarif correspond à une participation financière liée à votre hébergement. Celui-ci n'est jamais remboursé par la Sécurité Sociale et reste donc à votre charge. Il est dû pour chaque journée d'hospitalisation y compris le jour de votre sortie.

Que paierez-vous à la fin de votre séjour ?

- La partie de votre facture non couverte par l'assurance maladie, appelée "ticket modérateur", soit environ 20% des frais d'hospitalisation, sauf situations particulières (prise en charge à 100% par l'assurance maladie). Votre mutuelle ou toute autre assurance peut prendre en charge ces frais.
- Le forfait hospitalier.
- Les éventuels suppléments pour votre confort personnel, comme une chambre particulière, le téléphone, la télévision (Un chèque de caution vous sera demandé), la wifi ou prestation hôtelière supplémentaire.
- La participation assuré (facturable si 2 séjours consécutifs MCO et SSR ne dépassent pas 30 jours).
- Certains actes ou médicaments hors nomenclature (acte esthétique ou de confort).

Votre chambre

Si vous souhaitez être hospitalisé dans une chambre particulière, un tarif journalier est appliqué. Il peut être pris en charge par votre mutuelle selon la nature des options souscrites auprès de celle-ci. Dans l'éventualité où elle ne couvre pas cette prestation, le montant vous sera facturé.

Lors de votre admission, vous avez pu émettre la volonté de disposer d'une chambre particulière. Cependant l'attribution de la chambre particulière reste dépendante des disponibilités de l'établissement au moment de votre entrée, il se peut donc que votre demande ne soit pas satisfaite immédiatement. Si tel est le cas, nous mettrons tout en œuvre pour répondre le plus rapidement à votre attente.

Les tarifs des différentes prestations sont consultables à l'accueil de l'établissement.

Une réunion d'accueil a lieu le 1^{er} lundi de votre séjour. Cette réunion obligatoire est un temps d'échange avec les cadres qui vous présenteront fonctionnement de notre établissement. Elle a lieu à 11h15 en salle de réunion située au rez-de-chaussée.

Séjour

Lors de votre arrivée dans le service, l'équipe de soin veillera à votre installation.

Effets personnels

Pour votre hospitalisation, pensez à apporter vos effets personnels (sous-vêtements, vêtements de ville, vêtement de nuit) ; ainsi que le nécessaire de toilette (brosse à dent, dentifrice, savon... et serviette de toilette). L'établissement ne dispose pas d'équipement de lavage.

Pour la rééducation, veillez à prendre une tenue confortable ainsi qu'un maillot et un bonnet de bain pour la balnéothérapie.

Prothèses

Le port de prothèse(s) dentaire(s) et auditive(s), de lunettes ou de verres de contact doit être signalé à l'équipe soignante. Pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien. Afin d'éviter les risques de perte, rangez-les soigneusement.

Vous êtes responsable de vos appareillages. L'établissement et sa compagnie d'assurance déclinent toute responsabilité en cas de sinistre ou de perte.

Sécurité des biens et des valeurs

Par mesure de sécurité, nous vous demandons d'éviter d'apporter et de garder avec vous des objets de valeurs ou des sommes d'argent importantes. Le cas échéant, confiez-les à votre entourage.

En cas d'impossibilité, nous pouvons mettre à votre disposition dans votre chambre un coffre pour y déposer vos biens et objets de valeurs. L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol.

Téléphone

Si vous souhaitez bénéficier d'un téléphone, adressez-vous au bureau des admissions au rez-de-chaussée qui vous renseignera sur les modalités et tarifs.

Pour appeler l'extérieur, composez le 0, puis le numéro de votre correspondant. Pour recevoir des appels, il suffit de communiquer le numéro qui vous aura été attribué. En cas de difficultés, contactez le standard en composant le 9.

Portable

Afin de respecter la tranquillité des autres patients, merci de placer votre mobile en mode silencieux.

Visites

Vos parents et amis sont les bienvenus. Cependant, il est recommandé de :

- Respecter les horaires de visite.

Sauf avis médical contraire, les visites sont autorisées tous les jours de 13h30 à 19h30

- Respecter les consignes d'hygiène.

Quitter la chambre lors des soins ou visites médicales.

- Limiter le nombre de visiteurs par chambre et la présence d'enfants en bas âge.

Télévision

Toutes les chambres sont équipées d'une télévision. Si vous souhaitez en bénéficier, adressez-vous à l'accueil qui vous renseignera des tarifs et modalités. Pendant l'utilisation de la télévision, nous vous remercions de veiller à ce que le volume sonore ne gêne pas votre voisinage. Et n'oubliez pas d'éteindre votre télévision lorsque vous vous absentez de votre chambre.

En chambre double, un casque vous sera prêté. Une caution vous

sera alors demandée et redonnée au moment du retour du casque à la fin de votre séjour.

Wifi

Si vous souhaitez en bénéficier, adressez-vous au bureau des admissions qui vous renseignera. Un login et un mot de passe vous seront attribués. L'exemplaire signé sera archivé dans votre dossier administratif.

Boissons / Friandises

Dans les cafétérias du rez-de-chaussée et du 3^e étage, des distributeurs payants de boissons chaudes, froides et friandises sont à votre disposition. L'introduction de boissons alcoolisées dans l'établissement est interdite.

Nourriture

Pour des raisons de sécurité alimentaire et d'hygiène, il est interdit d'apporter de la nourriture, des denrées alimentaires et des plats cuisinés provenant de l'extérieur au sein de l'établissement.

Régime alimentaire

Selon votre état de santé, le médecin peut prescrire une alimentation thérapeutique, dit régime (sans sel, sans résidu...). Celle-ci fait partie intégrante des soins et doit être respectée dans le cadre de votre prise en charge.

Salle à manger

La salle à manger ouvre pour le déjeuner. Les portes sont ouvertes à 12h00. Vous ne devez pas stationner devant les portes afin de ne pas gêner la mise en place.

De plus, une place vous a été attribuée dans la salle à manger. Vous ne pouvez en changer sans l'accord des équipes soignantes

Vaisselle

La vaisselle (couverts, vaisselle, aides techniques au repas) doit être remise sur les plateaux à chaque fin de repas afin d'être lavée. Vous ne devez pas la garder dans votre chambre ni l'emporter à votre domicile.

Le personnel pourra être amené à vous demander l'ouverture des placards afin de récupérer la vaisselle éventuellement gardée.

Coiffeur / Pédicure / Prestations bien-être

Pour votre confort, nous vous proposons un service de coiffure, et un service de pédicure, ainsi que d'autres offres bien-être à la demande. Pour les connaître, ainsi que leur tarif, et pour la prise de rendez-vous, veuillez-vous adresser à l'accueil du centre. La prestation est à votre charge.

Culte

Vos croyances et vos convictions sont respectées. Vous pouvez, dans la mesure du possible, suivre les préceptes de votre religion. Ce droit s'inscrit dans le respect de la liberté des autres et de votre intégrité physique. Vous pouvez, si vous le souhaitez, demander la visite d'un ministre de votre culte par l'intermédiaire du personnel soignant.

Médicaments

À votre arrivée un médecin se renseignera auprès de vous afin de connaître l'ensemble des médicaments que vous prenez

habituellement. Il est très important de bien l'informer. N'oubliez pas d'apporter la prescription de votre traitement habituel.

Il est interdit d'administrer ou de procurer aux patients des médicaments non prescrits par les médecins de l'établissement.

L'administration des médicaments est réalisée en votre présence par l'infirmier(e) du service. Nous vous rappelons que nous pouvons être amenés à proposer une présentation différente de celle de votre traitement habituel.

Tabac, alcool, substances illicites

La consommation et l'introduction d'alcool ou de produits stupéfiants est interdite dans le Centre de Rééducation de la Hève, dans l'établissement et dans le parc.

En application des dispositions réglementaires, il est interdit de fumer ou de vapoter dans l'établissement (y compris dans les chambres), pour des raisons de sécurité (décret 2006-1386 du 15 novembre 2006). Les cigarettes électroniques sont également interdites en intérieur.

En cas de survenue d'aléa, votre responsabilité peut être engagée pour non-respect de cette consigne de sécurité.

Des espaces sont à votre disposition au rez-de-chaussée (côté escalier) et sur la terrasse du 3^e étage.

Fleurs

Par mesure d'hygiène, la présence de plantes en pot ou fleurs coupées est interdite dans les chambres.

Animaux

Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne peuvent pas être acceptés dans l'enceinte de l'établissement, exception faite pour les chiens guides d'aveugle.

Étudiants

Notre établissement accueille des étudiants en cours ou fin de formation, identifiés par un badge nominatif distinctif. Vous pouvez refuser leur participation aux visites, examens et soins en informant le cadre du service.

Calme / Repos

Il est recommandé de préserver le repos et le bien-être de tous en évitant les conversations bruyantes, le niveau sonore trop élevé des postes de télévision et d'observer une grande discrétion dans les couloirs.

Parking

Un parking est à la disposition des patients, des accompagnants et des visiteurs autour de l'établissement. Nous vous demandons de bien vouloir limiter votre vitesse et de ne pas stationner sur les places réservées aux personnes handicapées. Le parking n'est pas gardé, nous vous recommandons de ne laisser aucun objet de valeur dans votre véhicule. Le centre décline toute responsabilité en cas d'accident, de vol et/ou d'effraction.

Permission

Une fois admis dans l'établissement, vous êtes sous la responsabilité de celui-ci. Vous pouvez toutefois sortir en permission après accord de votre médecin. La demande doit avoir lieu a minima 24h à l'avance.

Les permissions peuvent avoir lieu en semaine pour vous rendre à des rendez-vous ou le week-end. Les permissions le week-end et jour férié ont lieu de 11h à 18h. Aucune permission de nuit n'est autorisée.

Organisation et programmation des séances de rééducation

Vous êtes présents dans l'établissement pour pouvoir être rééduquer en suivant un programme établi et défini par les équipes. La présence aux séances est obligatoire sauf sur indication médicale exclusivement.

Soins

Vous êtes dans un établissement sanitaire dont la vocation est de vous soigner. Aussi, il est important que vous soyez présent dans votre chambre pour les soins et la distribution des médicaments. Les infirmier(e)s vous donneront des plages horaires à respecter.

Hygiène

Les consignes d'hygiène sont essentielles pour assurer la sécurité de tous (hygiène corporelle, lavage des mains...). Elles vous sont données pour le bon déroulé de votre prise en charge.

Selon votre état de santé des règles spécifiques peuvent vous être demandées comme le port du masque ou l'isolement dans votre chambre. Ces règles sont à respecter strictement pour protéger la santé de tous.

Sécurité

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans l'établissement. Les consignes de sécurité incendie sont affichées dans toutes les chambres et un plan d'évacuation est affiché à chaque étage.

En toute situation, il est important de rester calme et d'attendre les consignes du personnel formé à ce type d'incident, dans votre chambre, portes et fenêtres fermées.

Accès à l'établissement

Les portes du hall d'accueil sont fermées de 19h30 à 7h30.

La cafétéria et la terrasse du rez-de-chaussée sont fermées de 18h30 à 6h30.

Dégradations

Prenez soin du matériel et du mobilier mis à votre disposition. Toute dégradation fera l'objet de réparation à la charge de son auteur.

Environnement

Le CRH met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs. Pour limiter les risques infectieux, les animaux et les plantes sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement.

Le tri des déchets est réalisé au sein de l'établissement, nous vous remercions de le respecter.

La sécurité de votre identité : l'identitovigilance

La vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre séjour.

Un bracelet nominatif vous sera remis à l'arrivée dans le service de soins. Si vous constatez des erreurs signalez-le immédiatement. Pour votre sécurité, vous serez également amené(e) tout au long de votre séjour à décliner votre identité (nom, nom de naissance, prénom et date de naissance) aux professionnels de l'établissement qui vous en feront la demande.

La direction se réserve le droit de mettre fin au séjour de tout patient ne se respectant pas une des règles précédentes et qui perturberait le bon fonctionnement de l'établissement.

Les équipes

Tout au long de votre séjour, vous allez rencontrer différents professionnels de santé. Ils collaborent directement ou indirectement au quotidien, dans une dynamique commune : vous garantir une prise en charge optimale.

L'équipe médicale

Trois médecins de médecine physique et réadaptation assurent votre prise en charge médicale. Ils assurent des visites tout au long de la journée. Cette prise en charge médicale peut-être complétée, en fonction des besoins du patient, avec l'aide de différents praticiens exerçant dans d'autres établissements : chirurgien, neurologue, radiologue...

Les cadres de service

Ils coordonnent les soins qui vous sont dispensés dans le service d'hospitalisation complète ou sur le plateau technique. Ils sont à votre disposition pour recueillir vos demandes ou observations.

L'équipe paramédicale

Les Infirmier(e)s (liseré orange)

Vous donnent les soins que nécessite votre état de santé et appliquent les prescriptions médicales. Ils exercent une surveillance constante et vous conseillent sur votre santé.

Les Aides-Soignant(e)s (liseré vert)

En collaboration avec les infirmiers, assurent les soins d'hygiène et de confort et vous aident dans les actes de la vie quotidienne.

Les Agents de Service Hospitalier

Assurent l'entretien et l'hygiène des locaux, et en particulier votre chambre, et distribuent les repas.

Le brancardier

Assure vos déplacements entre votre chambre et le plateau technique si nécessaire.

Au cours de votre séjour, vous rencontrerez également :

- L'agent administratif qui enregistrera votre admission et préparera votre sortie administrative. Il est également en mesure de répondre à des questions administratives relatives à votre hospitalisation.
 - L'équipe de direction (Direction, Qualité, Facturation)
 - Des professionnels administratifs, techniques, logistiques
- Ils accomplissent leur mission parfois loin de votre regard, mais ils contribuent pleinement à votre bien-être.

L'équipe de réadaptation

Les kinésithérapeutes (liseré bleu)

Réalisent des actes de façon manuelle ou instrumentale, à des fins de rééducation et réadaptation qui ont pour but de prévenir l'altération des capacités fonctionnelles, de concourir à leur maintien et, lorsqu'elles sont altérées, de les rétablir ou d'y suppléer.

Les ergothérapeutes (liseré bleu)

Préservent et développent votre indépendance et votre autonomie dans votre environnement quotidien et social. Cela passe par la rééducation du geste, le traitement individuel des déficits sensitifs et moteurs, la rééducation des troubles intellectuels et le conseil ou la réalisation d'aides techniques.

Les enseignants APA (haut kaki)

Évaluent votre capacité à l'activité physique et vous accompagnent dans l'acquisition d'une activité associée à votre besoin (Activité Physique Adaptée). Ils travaillent en collaboration avec les médecins afin de concevoir et animer leurs interventions dans des perspectives de réadaptation, de prévention santé et/ou d'intégration sociale

Les orthophonistes

Préviennent, évaluent et prennent en charge les troubles de la voix, de l'articulation, de la parole, du langage oral et écrit, de la communication et de la déglutition.

Le(a) neuropsychologue

Évalue, au moyen de l'entretien clinique et d'outils psychométriques, afin d'apporter une aide au diagnostic. Il/elle participe à votre suivi. Il/elle peut proposer des séances de stimulation et/ou de réhabilitation cognitive qui ont pour but de restaurer, d'améliorer ou de maintenir au mieux votre autonomie.

L'assistant(e) social(e)

Est à votre écoute et celle de votre famille afin de vous conseiller, de vous orienter et de vous aider dans vos démarches administratives au cours de votre séjour mais aussi pour préparer votre sortie dans les meilleures conditions.

La(e) diététicien(ne)

Assure des consultations auprès des patients, suit les bilans nutritionnels au cours des séjours, assure des ateliers. Elle/il s'assure de l'adéquation entre les régimes et les commandes de repas.

Droit du patient

Désignation d'une personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, 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. Elle devra co-signer le document de désignation. 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 décision vous concernant.

Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. La personne de confiance peut être différente ou non de la personne à prévenir.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée (vos droits cf. article L. 1111-6 du code de la santé publique).

Personne à prévenir

La/les personne(s) à prévenir est/sont la/les personne(s) qui est/se-ront averties en cas d'aggravation de votre état de santé, ou pour toute autre information pratique (fourniture d'effet personnel, transfert...). Dès votre arrivée dans le service, merci de nous indiquer le nom et les coordonnées de la/les personne(s) à prévenir.

Les directives anticipées

(Cf. article L. 1111-11 du Code de la santé publique) Toute personne majeure (hors personne sous tutelle) 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. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. 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 au sein de l'établissement. Confiez-les-lui ou signalez leur existence en indiquant les coordonnées de la/les personne(s) à laquelle/auxquelles vous les avez confiées ou en les inscrivant dans votre DMP.

Non divulgation de présence

Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant au bureau des admissions et au service d'hospitalisation dès votre arrivée. Dans ce cas, le dossier d'admission est constitué normalement, mais une mention relative à l'admission sous secret est inscrite de façon à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence au sein du centre. Cette disposition ne fait toutefois pas obstacle à l'obligation de signalement (exemple : maladies à déclaration obligatoire).

Le principe du droit à l'information du patient D'après le Code de la santé publique, « toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé » afin qu'elle puisse « prendre avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé ». Cette information doit être loyale, claire et appropriée.

Le secret professionnel

Une des missions des établissements de santé est la protection et le respect des personnes. C'est pourquoi l'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel : il ne doit en aucun cas divulguer d'informations vous concernant.

Le consentement aux soins

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne, sauf exceptions strictement énoncées par les textes législatifs et réglementaires. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

Le respect de l'intimité

Le respect de votre intimité doit toujours être préservé, notamment lors de tous les soins prodigués durant votre séjour (soins, toilette, consultation...).

Protection juridique des majeurs sous tutelle

La tutelle est une mesure judiciaire destinée à protéger une personne majeure et/ou tout ou partie de son patrimoine si elle n'est plus en état de veiller sur ses propres intérêts. Un tuteur la représente dans les actes de la vie civile. Dans ce cas, le tuteur doit pouvoir présenter les documents juridiques prouvant la décision de mise sous tutelle.

Loi informatique et libertés

L'établissement dispose d'outils informatiques destinés à gérer plus facilement le fichier de ses patients et à réaliser des statistiques, ceci dans le plus strict respect du secret médical. Sauf opposition justifiée de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre consultation ou de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à l'usage médical. Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi informatique et libertés, en particulier des articles 34 et 40 de la loi du 6 janvier 1978, tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale, par l'intermédiaire du médecin ayant constitué le dossier

DMP / Mon Espace Santé

Le Dossier médical Partagé permet l'échange de données de santé, entre vous et les professionnels de santé. Il est gratuit et non obligatoire.

Il permet de conserver tous les documents et informations médicales utiles dans un unique espace dématérialisé, Mon Espace Santé, sûr et accessible partout et à tout moment peut sécuriser votre prise en charge.

Notre équipe de professionnel de santé pourra y accéder pour consulter vos documents ou en déposer (comme la lettre de liaison, les ordonnances de sortie...), sauf si vous vous y êtes explicitement opposé lors de votre admission.

Le DMP ne remplace pas le dossier médical de l'établissement.

Mon Espace Santé est un espace d'échange sécurisé entre les professionnels de santé et vous : www.monespacesante.fr.

La Messagerie Sécurisée (MSSanté)

La Messagerie Sécurisée permet :

- D'assurer la sécurité des échanges de données personnelles de santé entre professionnels habilités ;
- Rendre possible la communication entre tous les professionnels de santé et entre les professionnels et les patients quel que soit l'outil de messagerie de professionnel.

La relation avec le médecin traitant

Le médecin traitant est régulièrement informé des données médicales concernant le patient hospitalisé. Pour une meilleure coordination médicale, il recevra un compte rendu d'hospitalisation après votre sortie sauf avis contraire de votre part.

Votre droit d'accès au dossier médical

(Cf. articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du Code de la santé publique) 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, en faisant la demande auprès de la direction. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, avec ou sans accompagnement d'un médecin selon votre choix, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, le premier exemplaire est gratuit.

La consultation de votre dossier par des ayants-droits est soumise à des règles précises. En cas d'opposition de votre part à une telle transmission, nous vous demandons de le signaler à l'équipe médicale qui vous prend en charge. Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit 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. L'article R1112-7 du Code de la Santé publique prévoit désormais que le dossier médical est conservé pendant une durée de 20 ans à compter de la date du dernier séjour du patient dans l'établissement ou de la dernière consultation externe en son sein. Cette règle comporte un certain nombre d'exceptions notamment pour les dossiers médicaux des mineurs et des personnes décédées (durée de conservation de 10 ans à compter de la date de décès).

Informations sur un dommage associé aux soins (EIAS)

Pour le cas où vous seriez ou si vous vous estimiez victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, une information sur les circonstances ou les causes du dommage vous sera donnée par un professionnel de santé en exercice au sein de l'établissement.

Cette information vous sera délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou à votre demande expresse au cours d'un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par une personne de votre choix et/ou un représentant des usagers.

Vous pouvez déclarer tout événement non souhaité ou avec un effet inhabituel affectant la santé via le portail :

www.signalement-sante.gouv.fr

Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

(Cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du Code de la santé publique) Vous disposez d'un questionnaire de satisfaction dans lequel vous pouvez exprimer votre opinion.

Recherche

Chaque patient est informé de l'éventualité que ses données anonymisées puissent être utilisées à des fins de recherche, en application de l'article 59 de la loi informatique et libertés, les personnes se prêtant à la recherche et/ou leurs représentants légaux sont, en application de l'article 57 de cette même loi, préalablement et individuellement informés du traitement de leurs données à caractère

personnel via ce livret d'accueil. Le patient et/ou ses représentants légaux ont le droit de refuser que ses données médicales soient utilisées à des fins de recherche. La personne qui entend s'opposer au traitement des données à caractère personnel la concernant à des fins de recherche dans le domaine de la santé peut exprimer, à tout moment, son opposition par tout moyen auprès de l'établissement détenteur de ces données (cf. article RGPD).

Commission Des Usagers

En application de la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, le décret n°2005-213 du 2 mars 2005 fixe l'organisation et le fonctionnement de la Commission Des Usagers mise en place dans chaque établissement de santé. La CDU permet d'associer les représentants des usagers au fonctionnement des établissements de santé. Cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches. Elle contribue également, par ses avis et propositions, à l'amélioration d'une part de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leur proches, et d'autre part de la prise en charge. La commission est composée comme suit : des représentants des usagers, de la direction, d'un médiateur médical et d'un médiateur non-médical et leurs suppléants et de la (le) responsable Qualité/gestion des risques

Système d'information SI-VIC

L'outil SI-VIC a pour finalité l'aide au pilotage du système de santé, ainsi que l'information des familles et proches de victimes dans le cadre de situations sanitaires exceptionnelles.

Ce système d'information est mis en œuvre lorsqu'un événement peut être qualifié de situation sanitaire exceptionnelle (attentat, accident collectif, pandémie, etc.). Le traitement entre dans le cadre des missions d'intérêt public dont est investi la Direction Générale de la Santé. Il a pour finalité l'aide au pilotage grâce à un suivi global et individuel des personnes impliquées par l'événement, l'établissement d'une liste unique de victime en cas d'attentat, ainsi que l'information des familles et des proches de victimes en cas d'ouverture d'une cellule de réponse téléphonique. La direction de l'établissement pourra vous indiquer si vos données personnelles ont été enregistrées dans le système SI-VIC. Conformément au Règlement général sur la protection des données – RGPD, vous pouvez faire valoir vos droits à tout moment.

Règlement général sur la protection des données – RGPD

Le RGPD est une réglementation européenne destinée à protéger les données personnelles des individus. Il s'applique de manière stricte pour les données sensibles, qui incluent les informations médicales et de santé des patients. Le traitement de ces données impose des obligations strictes pour garantir la confidentialité, la sécurité, et les droits des individus.

Mais vous pouvez exercer vos droits :

- Accéder aux informations vous concernant et faire rectifier les données inexactes ;
- Obtenir davantage d'information sur le traitement et exercer vos droits d'information et de rectification auprès du délégué à la protection des données (DPO) de l'établissement
- Introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), si vous considérez que le traitement n'est pas conforme à la réglementation sur la protection des données sur ces données

Sortie



Ce qu'il faut retenir

Toute sortie de l'établissement est soumise à une autorisation médicale préalable. La date de sortie est fixée par le médecin et doit être organisée à partir 9h00.

Le jour de votre départ vous seront remis :

- Vos examens, bilans, traitements personnels,
- Les ordonnances de sortie et consignes éventuelles,
- Un arrêt de travail si nécessaire,
- Un rendez-vous pour visite de contrôle éventuelle,
- Votre bulletin d'hospitalisation (précisant votre durée du séjour)

Merci de vous rendre au secrétariat médical puis à l'accueil pour vos formalités de sortie.

Pour les frais d'hospitalisation, le CRH est un établissement conventionné qui pratique le tiers payant. Selon votre prise en charge, vous devrez éventuellement régler le montant du ticket modérateur restant à votre charge.

Les frais de séjour seront réglés en fonction de votre situation à l'égard des organismes obligatoires d'assurance maladie.

Continuité des soins

Si un traitement ou des soins doivent être poursuivis après votre départ du centre, il vous sera remis une ordonnance. Votre médecin traitant recevra un bilan et un compte-rendu de votre hospitalisation. Ces documents lui permettront d'assurer la continuité de vos soins. Vous pourrez prendre contact avec lui dès votre sortie.

Transport

Le choix de la société de transport est laissé à votre discrétion pour votre retour à domicile.

Le recours à un transport sanitaire est une décision de votre médecin qui se fait sur prescription médicale, il n'est donc pas systématique.

Sortie contre avis médical

En cas de sortie contre avis médical, vous devrez signer obligatoirement le document officiel qui vous sera remis avec les explications nécessaires.

PENSEZ À REMETTRE VOTRE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

La démarche qualité fait partie intégrante de notre état d'esprit.

Nous vous encourageons à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous a été remis. Il est destiné à mesurer votre degré de satisfaction pendant la durée du séjour, en tenant compte de l'environnement (accueil, hébergement, restauration...) et de la prestation qui vous a été servie (équipes hôtelières, soignante, de rééducation et médicale). Vous pouvez le remettre au sein du service ou à l'accueil.

Hospitalisation de jour



Ce qu'il faut retenir

Votre séjour en hospitalisation de jour débute suite à un séjour en hospitalisation complète dans notre établissement ou suite à une consultation externe avec l'un de nos médecins.
Ensemble, vous avez décidé de votre projet thérapeutique déterminant ainsi la durée de votre séjour.

Admission

Vous devez vous munir de :

- Votre pièce d'identité (carte nationale d'identité ou passeport ou carte de séjour) ;
- Votre carte vitale à jour et/ou de son attestation ;
- Votre carte de mutuelle complémentaire ;
- Vos examens, résultats de prise de sang et ordonnances en cours
- Les courriers des spécialistes et les comptes-rendus d'hospitalisation

Pour toute demande de prolongation d'arrêt de travail, demandez-le auprès du secrétariat médical quelques jours avant la fin du précédent.

Prise en charge des transports sanitaires

Cette prise en charge ne pourra se faire que sur prescription médicale, elle sera évaluée par votre médecin référent.
Après accord de ce dernier, vous devrez organiser vos transports avec la société de transport de votre choix.
Le bon de transport vous sera remis le 1^{er} jour des soins.

Pendant votre séjour en rééducation, une consultation intermédiaire sera réalisée avec le médecin en vue d'établir un bilan et d'évaluer l'évolution de votre séjour.

De la même manière, à la fin de votre programme, vous serez convoqué afin d'établir un bilan de fin de séjour avec le médecin.
Si vous souhaitez rencontrer le médecin en dehors de ces rendez-vous, adressez-vous au secrétariat médical qui le préviendra.

Tenue vestimentaire

- Tenue décontractée et souple type jogging ou survêtement
- Chaussures de sport
- Bouteille ou gourde d'eau
- Maillot de bain, bonnet de bain et chaussons de piscine

Si vous vous déplacez avec un fauteuil roulant ou un déambulateur, vous devez venir avec, il n'y aura pas de prêt pendant la séance de rééducation.

L'organisation et la programmation des séances de rééducation

Vous devez impérativement respecter la planification des séances et des rendez-vous.

La Direction se réserve la possibilité de mettre un terme à votre séjour si vous ne respectez pas ce principe.

Il vous est également demandé de respecter les horaires des séances et rendez-vous et d'arriver 15 minutes à l'avance.

Absence

Toute absence doit être justifiée et vous devez en convenir par avance avec le médecin et l'infirmière. Seuls les rendez-vous médicaux pris avant le séjour sont tolérés.

Les absences non justifiées et répétitives seront considérées comme un désengagement de votre réadaptation.

Nous serons contraints de mettre un terme à votre prise en charge après 3 absences non justifiées.

En cas d'imprévu, vous devrez prévenir l'Infirmier(e) de l'Hôpital de Jour au 02.35.54.77.29 ou le secrétariat médical au 02.35.54.77.09. ou 02.35.54.77.12

Suivi médical en dehors de votre présence dans l'établissement

Tout problème de santé en dehors de votre présence dans l'établissement doit être soumis à votre médecin traitant.

Prise en charge médicale

Les médecins du centre vous prennent en charge lorsque vous êtes présents sur le site et dans le cadre de la Rééducation.
Ainsi, pour la prescription de votre traitement habituel de médicament, d'examen ou en cas d'urgence, vous devrez vous adresser à votre médecin traitant.

Lutter contre la douleur

RECONNAÎTRE

Il existe plusieurs types de douleur :

- Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- Les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

PRÉVENIR & SOULAGER

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.)

ÉVALUER

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur. Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient. Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

Le CRH améliore en continue la qualité et la démarche de certification.

Les instances

Le CRH s'est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité qui s'intègre dans une démarche de gestion globalisée des risques.

Une démarche de certification, qui s'impose à tous les établissements de santé tous les 4 ans, a pour objectif de concourir à l'amélioration continue de la prise en charge des patients. La certification mesure le niveau de qualité d'un établissement de santé en évaluant l'ensemble de son fonctionnement et ses pratiques. (Résultat sur le site ScopeSanté)

Pour réaliser au mieux ses missions, l'établissement s'appuie sur ses différentes instances :

CME – Commission Médicale d'Établissement

Cette commission a pour mission de cogérer l'activité de l'établissement en lien avec la direction de l'établissement. La CME, comme l'indique son nom, rassemble tous les praticiens de l'établissement.

CLIN – Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales

Il définit annuellement les actions prioritaires à mener dans le domaine de l'hygiène et la lutte contre les infections nosocomiales. (Information et formation des professionnels et du public).

CLUD – Comité de Lutte Contre la Douleur

Ce comité a pour mission de proposer les orientations les mieux adaptées visant à mieux organiser la prise en charge de la douleur.

CLAN – Comité de Liaison Alimentation et Nutrition

Il participe à l'harmonisation des pratiques professionnelles, relatives à l'alimentation-nutrition et à la définition des actions prioritaires à mener dans le domaine de la nutrition et de la restauration.

COMEDIMS – Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles

Elle a la mission principale de promouvoir le bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux dans l'établissement et informer au mieux les professionnels des risques liés à leur utilisation.

CPQR – Comité de Pilotage Qualité et gestion des Risques

Le CPQR contribue à la définition de la politique qualité et gestion des risques. Il a une mission de proposition, d'évaluation et de supervision de la démarche.

CDU – Commission des Usagers

Cette commission est chargée de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leur démarche, de veiller à ce qu'ils expriment leurs griefs et soient informés des suites de leur demande.

Elle contribue par ses avis et ses propositions à l'amélioration des prises en charge et de la gouvernance de l'établissement.

CIV – Le Comité d'Identitovigilance

Il a pour objectifs de fiabiliser l'identification du patient et des documents le concernant pour contribuer à la sécurité de la prise en charge du patient tout au long du séjour et pour chaque séjour. Et il assure la surveillance et la prévention des erreurs et risques liés à l'identification des patients.