



LIVRET D'ACCUEIL SSR DE LA LANDE



UN ÉTABLISSEMENT DU GROUPE
FRANCHEVILLE PÉRIGORD SANTÉ



Madame, Monsieur,

La direction du centre de soins de suite et de réadaptation (SSR) La Lande et l'ensemble des professionnels vous souhaitent la bienvenue et vous remercient de votre confiance. Ce livret d'accueil a été conçu pour vous apporter toutes les informations nécessaires à votre séjour.

Prenez le temps de le lire, il contient des renseignements pratiques pour vous et vos proches, sur vos droits et vos obligations ou devoirs. N'hésitez pas à solliciter les professionnels pour un renseignement, un avis, un conseil ou une aide, nous nous engageons à y répondre ou à vous orienter vers un interlocuteur compétent.

Notre établissement dispose d'un plateau technique performant, l'équipe médicale et le personnel assureront votre prise en charge avec compétence et attention. Ils mettront tout en oeuvre pour vous apporter des soins individualisés de qualité en toute sécurité. L'amélioration de nos services est pour nous une préoccupation constante.

Afin de nous aider à évaluer notre fonctionnement et pour mieux satisfaire vos besoins et vos souhaits, nous vous invitons à remplir le questionnaire d'évaluation présent dans ce livret à l'issue de votre séjour.

Nous vous adressons tous nos voeux de prompt rétablissement et espérons que votre séjour parmi nous répondra pleinement à vos attentes.

**Le Directeur Général
Pierre Malterre**

SOMMAIRE

NOTRE ÉTABLISSEMENT	P 4
VOTRE SÉJOUR	P 5
PRESTATIONS HÔTELIÈRES	P 6
INFORMATIONS PRATIQUES	P 7
VOS DEVOIRS	P 8
VOS DROITS	P 9
VOTRE SORTIE	P11
LES INSTANCES	P11



NOTRE ÉTABLISSEMENT

Fondé le 24 janvier 1977, le centre de soins de suite et de réadaptation (SSR) de La Lande se situe à 15 kilomètres de Périgueux dans un cadre préservé.

L'accueil des malades peut se faire en hospitalisation complète avec une capacité de 91 lits ou en hospitalisation à temps partiel avec une autorisation de 10 places.

Depuis juin 2019, une équipe mobile intervient dans le département et au domicile des personnes qui le nécessitent.



LES 3 PÔLES DE PRISE EN CHARGE

le pôle fonctionnel, avec la prise en charge de maladie neurologique, traumatologique, rhumatologique ou vasculaire.

Le pôle cardiaque, après un infarctus du myocarde, une chirurgie, nécessitant une réadaptation à l'effort.

le pôle nutritionnel, dans le cadre d'un programme de réadaptation à l'effort couplée à un programme d'éducation thérapeutique.

Ces activités se déroulent autour de deux plateaux techniques :

- un de rééducation fonctionnelle coordonné par des médecins de médecine physique et réadaptation ainsi qu'un médecin généraliste. Ce plateau comprend un gymnase de kinésithérapie, une salle d'ergothérapie, un atelier de pré-appareillage et d'orthèse, un appartement thérapeutique.
- un plateau technique de rééducation cardiaque et nutritionnelle coordonné par des médecins cardiologues et un médecin généraliste nutritionniste. Ce plateau technique comporte des équipements spécifiques à ces prises en charge et comprend entre autre des cycloergomètres reliés en réseau, des tapis de marche, une salle d'épreuve d'effort et des locaux dédiés aux explorations.

A ces deux plateaux techniques, il faut rajouter une balnéothérapie, deux parcours de marche extérieurs (3 et 4,5 km) et un parcours autour de l'établissement dont peuvent bénéficier l'ensemble des malades ainsi qu'un chariot d'urgence et de réanimation et une salle de repos dédiée aux malades en hospitalisation de jour.

A l'équipe médicale, il faut associer une équipe pluri-professionnelle et multidisciplinaire encadrée par des coordonnatrices de soins.

Elle est composée de masseurs-kinésithérapeutes, d'ergothérapeutes, d'une psychologue, une neuropsychologue, une orthophoniste, une diététicienne, une psychomotricienne, une assistante sociale, de professeurs en activités physiques adaptées, d'infirmier(e)s, d'aides-soignant(e)s et d'agents de service hospitalier.

Le personnel administratif, technique, de restauration et de la lingerie permet également de répondre aux besoins des malades.

VOTRE SÉJOUR

MUTUELLE

Si vous avez souscrit un contrat et dans la limite de celui-ci, votre assurance complémentaire peut prendre en charge en totalité ou partiellement: le ticket modérateur, la participation forfaitaire, le forfait journalier, la chambre seule.

Pour les complémentaires santé avec lesquelles l'établissement a signé une convention vous serez dispensé de l'avance des frais.

Pour tout renseignement, adressez vous à l'accueil.

Le SSR La Lande est un établissement conventionné avec les organismes d'assurance maladie, les mutuelles. L'accueil est ouvert du lundi au samedi, les admissions se font du lundi au vendredi.

DOCUMENTS À FOURNIR :

- votre carte d'assurance maladie VITALE en cours de validité (ou attestation papier)
- votre carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire santé
- votre carte nationale d'identité
- la feuille de reconnaissance d'accident du travail ou de maladie professionnelle
- des documents médicaux en votre possession : radios, groupe sanguin, etc
- le bulletin de situation si vous venez d'un établissement de santé

POUR LES ÉTRANGERS :

Les ressortissants de l'Union Européenne devront fournir la carte européenne d'assurance maladie, le formulaire E 112 (si nécessaire). Pour les non-ressortissants de l'Union Européenne ne travaillant pas en France, une demande de prise en charge doit être délivrée par un organisme du pays ou l'ambassade.

Les personnes de nationalité étrangère travaillant en France devront fournir la carte de séjour, le passeport ou la carte AME.

FRAIS DE SÉJOUR

LE PRIX DE JOURNÉE

Il est pris en charge par votre caisse de sécurité sociale en totalité sauf en cas d'application du ticket modérateur. Dans ce cas, il restera à votre charge 20 % du prix de journée pendant les 30 premiers jours consécutifs de vos hospitalisations.

Si vous n'êtes pas affilié à un régime de protection sociale, vous devrez vous acquitter de la totalité des frais d'hospitalisation.

LA PARTICIPATION FORFAITAIRE

Pour les actes dépassant un certain tarif, le ticket modérateur qui reste à votre charge est remplacé par une participation forfaitaire de 24 euros, et ce, sous certaines conditions.

LE FORFAIT JOURNALIER

Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, le forfait journalier hospitalier reste dû sauf si vous remplissez les conditions d'exonération (victimes d'accident du travail, de

maladie professionnelle, bénéficiaires de l'assurance maternité, les bénéficiaires de l'article L.115, les bénéficiaires de la CMU complémentaire et de l'aide médicale d'état).

LA CHAMBRE PARTICULIÈRE

Vous devez en faire la demande le jour de votre admission auprès de l'infirmière. Elle pourra vous être attribuée en fonction des disponibilités. Vous devrez signer une demande de chambre particulière et un engagement pour le règlement de celle-ci, si votre complémentaire santé ne la prend pas en charge.

LE TRANSPORT

Votre transport en ambulance ou en TAP (transport assis professionnalisé) en cas d'admission, d'hospitalisation, de consultation et de retour à domicile ne pourra être effectué que sur prescription médicale et sous certaines conditions.

PRESTATIONS HOTELIÈRES

TÉLÉPHONE ET WIFI

Le standard téléphonique est disponible aux horaires de l'accueil.

Vous pouvez recevoir des appels directement avec le numéro personnel qui vous a été attribué, y compris en dehors des heures d'ouverture du standard.

Vous avez également la possibilité d'obtenir un identifiant et un mot de passe pour accéder au WIFI.

Ces services payants nécessitent un prépaiement.

L'établissement décline toute responsabilité concernant les désagréments occasionnés sur votre matériel informatique ainsi que les vols.

TÉLÉVISION

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur. Vous devez demander à l'accueil l'accès à ce service payant moyennant un prépaiement.

ACCOMPAGNANTS

Un lit d'appoint peut être mis à la disposition de l'un de vos proches pour la nuit (uniquement dans les chambres seules), sauf contre indication médicale.

Le petit déjeuner et les repas peuvent être également servis au restaurant après réservation auprès des serveuses.

Les tickets sont en vente à l'accueil.

Vous ne pouvez pas apporter votre repas.

Le patient dont la famille désire prendre le déjeuner et le dîner, au SSR, doit prévenir les serveuses la veille pour les repas en semaine et avant le jeudi soir pour les repas de fin de semaine. Aucun repas ne sera servi après 12 heures, le nombre d'accompagnants est limité à 3 par famille (dans la limite des places disponibles).

Le coût de repas est annexé à ce livret.

LA CAFETERIA

La consommation d'alcool est strictement interdite au sein de l'établissement.

Des distributeurs de boissons chaudes et froides sont disponibles à la cafétéria.

COIFFEUR

Une coiffeuse vient tous les jeudis après-midi (prendre rendez-vous auprès de la permanence de soins).

Les frais sont à votre charge.

PÉDICURE - ESTHÉTICIENNE - DENTISTE

Peuvent venir sur votre demande (prendre rendez-vous auprès de la permanence de soins). Les frais sont à votre charge.

NETTOYAGE DU LINGE PERSONNEL

Un service de nettoyage du linge personnel est proposé par un pressing. La lingère se tient à votre disposition pour le ramassage tous les jeudis. Ce service est payant.

Pour bénéficier de ce service chaque pièce doit être marquée au nom du malade.

DIVERS

Vous pouvez vous procurer les articles de première nécessité (brosse à dents, dentifrice, savon, ...) à l'accueil.

Des journaux et des magazines peuvent être commandés du lundi au vendredi, adressez-vous à l'accueil.

REMARQUE : Vous trouverez les tarifs de ces prestations dans le tableau récapitulatif, joint au livret d'accueil. (ci-joint en annexe).



INFORMATIONS PRATIQUES

HORAIRES DE L'ACCUEIL

Du lundi au vendredi :
9h-12h15/13h15-19h

le samedi :
9h-12h/12h30-16h30

fermé le dimanche.

EFFETS PERSONNELS

Le patient doit se munir de ses effets personnels (linge et nécessaire de toilette, vêtements et chaussures de sport...). Un maillot et un bonnet de bain sont nécessaires pour les traitements en piscine. Le peignoir est fourni, il doit être rendu à la fin du séjour.

VALEURS

Il est vivement recommandé de n'apporter au Centre aucun objet de valeur ni d'espèces, de chéquier ou de carte bancaire. L'établissement peut toutefois sur demande, les placer au coffre, il décline toute responsabilité en cas de disparition de l'argent et des objets non déposés.

Les dépôts peuvent être retirés du lundi au vendredi à la comptabilité de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h.

Une clé de placard est à votre disposition dans la chambre, n'oubliez pas de fermer la

porte de ce placard quand vous quittez la chambre. Il est recommandé de conserver cette clé sur vous. Merci de bien vouloir laisser les clés sur la serrure au moment de votre départ.

COURRIER

Il est distribué en fin de matinée. Une boîte aux lettres est à votre disposition à l'accueil, la levée du courrier se fait à 16h, du lundi au vendredi.

CULTE

Chacun peut recevoir la visite du ministère de son choix. La liste et les coordonnées des représentants sont sur une feuille annexée à la fin de ce livret.

TEMPS LIBRE

Pendant vos temps libres, vous pouvez vous promener dans le parc ou vous installer dans la bibliothèque (accès libre) ou profiter gratuitement des jeux de société mis à votre disposition. Vous renseigner à l'accueil.

LES ASSOCIATIONS

Vous avez, en annexe, la liste et les coordonnées des associations avec lesquelles nous avons conclu une convention.



VOS DEVOIRS

SÉCURITÉ INCENDIE

Dans notre établissement, toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées. Les consignes d'incendie et le plan d'évacuation sont affichés dans les lieux communs ainsi que dans les chambres. En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel habilité.

INTERDICTION DE FUMER

Conformément à la réglementation (décret n° 92/478 du 29/05/92), il est interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement y compris la cigarette électronique.

HYGIÈNE

Le SSR met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs. La présence d'animaux dans l'établissement est strictement interdite sauf les chiens pour personnes non voyantes.

HORAIRES DES REPAS

Le SSR La Lande dispose d'une cuisine centrale où les repas sont préparés sur place. L'accès au self thérapeutique est réservé aux patients de rééducation cardiaque, nutritionnelle et lombalgique.

Petit déjeuner : 7h45 dans les chambres ou au self

Déjeuner : 12h au restaurant ou au self

Dîner : 18h30 au restaurant, 18h15 au self.

HORAIRES DES VISITES

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des patients. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.

Le SSR LA LANDE accueille les visiteurs tous les jours de la semaine à partir de 13h.

Les visites dans les chambres sont autorisées jusqu'à 19 h.

Il est recommandé de limiter le nombre de plantes vertes et de bouquets dans les chambres.

Le SSR La Lande met à la disposition des patients, de leurs accompagnants et de leurs visiteurs le parking situé face à l'accueil. Merci de ne pas se garer sur les pelouses.

RÉÉDUCATION

Chaque patient ayant une prise en charge particulière est prié de bien vouloir informer son entourage que les appels téléphoniques et les visites sont interdits pendant les heures de traitement.

Les patients s'engagent à accepter :

Les soins prescrits (médicaments et rééducation), les horaires d'activités de rééducation, toute attribution de chambre.

TOUT REFUS DE SOINS NE JUSTIFIE PLUS L'HOSPITALISATION AU SSR.

L'ACCÈS A LA PISCINE, AUX PLATEAUX TECHNIQUES ET AU PARCOURS DE MARCHÉ HORS DE L'ENCEINTE EST INTERDIT EN DEHORS DES HORAIRES DE RÉÉDUCATION.



VOS DROITS

LES DROITS FONDAMENTAUX

L'établissement contribue à développer la prévention, à vous garantir un accès légal aux soins nécessaires par votre état de santé, à assurer la continuité des soins et la meilleure sécurité sanitaire possible.

L'établissement vous assure un droit au respect de la vie privée et au secret des informations vous concernant.

ÉTAT DE SANTÉ

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel avec un médecin du SSR sauf en cas de troubles de compréhension qui donneraient lieu à l'information des personnes légalement responsables.

Vous prenez avec le professionnel de santé, et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé. Votre consentement est fondamental, vous pouvez le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins à tout moment.

PROTECTION DES MINEURS OU DES PERSONNES SOUS TUTELLE

Les informations concernant les mineurs ou les majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir sont délivrés à leurs représentants légaux (respectivement aux titulaires de l'autorité parentale ou aux tuteurs).

Cependant, le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur maturité ou à leur discernement et doit les faire participer dans la même mesure à la prise de décision les concernant.

Pour les patients mineurs, la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité des systèmes de santé permet au médecin de se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale si le mineur s'oppose expressément à leur consultation. Le médecin devra cependant s'efforcer, dans un premier temps, d'obtenir le consentement du mineur à cette consultation.

Si le mineur maintient son opposition, il devra néanmoins se faire accompagner par une personne majeure, pour que le médecin puisse mettre en oeuvre le traitement.

Le médecin pourra passer outre les recommandations parentales ou du tuteur en cas de risques et de conséquences graves pour la santé de la personne protégée.

PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi du 4 mars 2002, l'établissement vous propose la désignation d'une personne de confiance.

Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition par l'établissement. Cette décision est révoquée à tout moment.

La personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée "directives anticipées" : afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté (document en annexe).

Vous pouvez confier cette déclaration à un médecin de l'établissement qui les insérera dans votre dossier.

Vous trouverez plus de détails sur le site Internet du ministère : www.sante.gouv.fr rubrique : Usagers

INFORMATION RELATIVE À LA SANTÉ DES PATIENTS

Conditions d'accès :

Conformément à la réglementation en vigueur, vous avez le droit d'accéder à l'ensemble des informations concernant votre santé. Ces informations sont celles qui contribuent à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous avez, au choix, accès à ces informations directement ou éventuellement par l'intermédiaire d'un médecin que vous désigneriez à cet effet.

La demande doit être adressée par écrit avec accusé de réception soit à la direction, ou au médecin concerné.

Les frais d'envoi et de photocopie sont à la charge du demandeur.

VOS DROITS

Cette communication vous sera adressée dès paiement de la facture des frais d'envoi et de photocopies.

Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, un délai de 2 mois sera nécessaire à leur communication.

Modalités de conservation :

Toutes les dispositions sont prises pour assurer la confidentialité des informations de santé conservées dans l'établissement (art. R 1112-7 du code de la santé publique issu de l'instruction interministérielle du 14 août 2007 relative à la conservation du dossier médical).

C.D.U. : COMMISSION DES USAGERS

Ses compétences :

- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches.
- Examiner les plaintes et réclamations ;

Dans un premier temps, le patient peut adresser ses remarques par oral au responsable du service dans lequel il est hospitalisé.

Si les explications ne satisfont pas le patient, il est informé de la faculté qu'il a :

- soit d'adresser directement une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement ;
- Soit de voir sa plainte ou sa réclamation consignée par écrit, et transmise au représentant légal de l'établissement. Dans ce cas, une copie du document doit lui être délivrée sans délai.

LA CDU peut être saisie :

- soit par l'utilisateur, le patient hospitalisé ou l'un de ses proches. Dans ce cas, le représentant légal de l'établissement a l'obligation d'informer ces personnes de leur droit de saisir la commission ;
- soit par le représentant légal de l'établissement, auprès duquel aboutissent toutes les réclamations adressées dans les services.

De façon plus générale, la CDU :

- Contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de proches. Elle est notamment informée des actions correctives mises en place en cas d'événements indésirables graves. Elle recueille les observations des associations conventionnées intervenant dans

l'établissement afin de proposer un "projet des usagers".

Le livret d'accueil, remis à toute personne hospitalisée, indique la liste nominative des membres de la CDU, ainsi que les modes de recours propres à l'établissement.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Le SSR La Lande dispose d'un logiciel destiné à gérer le dossier de ses patients, ceci dans le strict respect du secret médical. Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à la gestion de toutes les données administratives et médicales durant les étapes de votre séjour, et à l'établissement de statistiques en application de l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activités médicales visées à l'article 710-6 du code de la santé publique. Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi Informatique et Libertés, (Loi n°78-17 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 praticien ayant constitué le dossier.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la réglementation européenne 2016/679 du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018, les données à caractère personnel recueillies au sein de l'établissement sont strictement réservées à votre dossier de soins et à votre prise en charge administrative. Elles font l'objet d'un traitement informatique. Vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant ou à la limitation de leurs traitements. Pour ce faire, il convient d'écrire par mail à rgpd@gpfs.fr ou par courrier au Délégué à la Protection des Données de l'établissement.



VOTRE SORTIE

LE JOUR ET L'HEURE DE SORTIE, DE PRÉFÉRENCE LE MATIN, SONT FIXÉS PAR LE MÉDECIN CHEF DE SERVICE.

SORTIE LE WEEK-END

Les patients peuvent bénéficier d'autorisation exceptionnelle de sortie le dimanche. Celle-ci ne pourra pas excéder 12h. (autorisation de sortie en annexe).

FORMALITÉS

Vous présenter:

A la permanence de soins afin de :

- Retirer votre ordonnance de sortie, récupérer vos documents médicaux en votre possession à votre arrivée.
- Retirer le bon de transport si nécessaire.

A l'accueil afin de :

- Retirer un bulletin de situation précisant la durée de l'hospitalisation.
- Régler le forfait journalier, le ticket modérateur, le forfait PAS 24€ et la chambre particulière, si ceux-ci ne sont pas pris en charge par une couverture complémentaire.
- Régler les divers suppléments restant à la charge du patient, une facture acquittée vous sera remise.
- Retirer les objets et valeurs éventuellement déposés (sauf samedi, dimanche et jours fériés).

TOUT MALADE SORTI SANS AUTORISATION, LE FAIT SOUS SA PROPRE RESPONSABILITÉ ET DOIT SIGNER UNE FICHE DE SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL DÉGAGEANT L'ÉTABLISSEMENT DE TOUTE RESPONSABILITÉ.

LES INSTANCES

L'ensemble du personnel du SSR La Lande contribue à la qualité de la prise en charge. Afin de maintenir et de développer la qualité de cette prise en charge, l'établissement a mis en place différentes instances :

- Conférence Médicale (CM)
- Équipe Opérationnelle Hygiène Hospitalière (EOHH) dont le rôle est la prévention, la formation et l'information du personnel, l'expertise et l'évaluation concernant les risques infectieux selon le programme national de prévention des infections nosocomiales (Loi n°2209-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires). Les infections nosocomiales sont des infections acquises lors d'une hospitalisation.

Afin de diminuer le taux de ces infections l'équipe opérationnelle en hygiène hospitalière travaille sur quatre grands axes : la prévention, la surveillance, l'évaluation et la formation du personnel.

- Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) ,
- Commission restauration et Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) ,
- Comité de Pilotage, des Vigilances et des Risques (COPIVIRIS) ,
- Commission des usagers (CDU) ,
- Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS) ,
- Comité des antibiotiques ,
- Comité de pharmacovigilance ,
- Comité de matériovigilance ,
- Comité de Retour d'Expérience (CREX) ,
- Comité d'identitovigilance.

NOTES

NOTES



59 ROUTE DE SAINT-ASTIER
24430 ANNESSE-ET-BEAULIEU

05 53 02 55 55
<https://francheville-perigord-sante.fr>



FRANCHEVILLE PÉRIGORD SANTÉ
1^{er} GROUPE DE SOINS PRIVÉ INDÉPENDANT EN DORDOGNE