



Centre de Soins de Suite et de Réadaptation Polyvalents

Rééducation cardiaque et respiratoire



Livrets audiovisuels français et anglais disponibles sur notre site internet
<https://www.ssr-lestilleuls-ceignac.fr>



Bienvenue !



Madame, Monsieur,

Nous tenons tout d'abord à vous remercier d'avoir choisi notre établissement pour votre rééducation.

Nous mettrons tout en œuvre pour que votre séjour se passe au mieux, aussi bien physiquement que moralement.

L'ensemble du personnel qualifié et formé, qu'il intervienne en secteur polyvalent ou en rééducation cardiaque/respiratoire s'efforcera de tout mettre en œuvre pour que l'objectif du séjour soit atteint.

Notre structure a pour but de poursuivre l'œuvre accomplie par l'association fondatrice « Les sœurs de Saint Joseph ». Nous sommes un organisme d'intérêt général, association Loi 1901 à but non lucratif, par ce fait nous sommes habilités à recevoir des dons de toutes natures avec les avantages fiscaux qui y sont adossés. Par exemple : pour un don de 1000 Euros, vous bénéficiez d'une réduction d'impôt de 660 Euros dans la limite de 20 % du revenu imposable.

En ce sens, certains mots tels que : Ethique, Ecoute, Respect, Dignité, Accueil, Accompagnement, Droits et Devoirs des patients..., ont à nos yeux valeur de référence dans nos tâches quotidiennes.

Néanmoins, pour toujours aller de l'avant nous avons aussi choisi de nous engager depuis 2002 dans une démarche qualité permanente, ce qui a abouti à la certification HAS V2014, que nous avons passé sans encombre fin 2018, prouvant que nous sommes en conformité avec les exigences de la Haute Autorité de Santé.

A la fin de votre séjour, en fonction des critères que nous déterminons, il peut vous être proposé de revenir dans le cadre de journées d'éducation thérapeutique en cardiologie ou pour des pathologies respiratoires.

L'amélioration continue de la qualité de prise en charge pluridisciplinaire est notre préoccupation principale. Notre but final étant à travers tous les dispositifs humains et matériels, de pouvoir vous satisfaire et vous donner l'espérance de lendemains meilleurs.

Afin de toujours progresser, nous sommes à l'écoute de vos suggestions et vos remarques concernant l'amélioration de la qualité de nos services.

A cet effet, nous vous proposons en annexe de remplir un questionnaire de satisfaction que nous vous remercions de bien vouloir nous remettre complété à votre sortie.

Bonne lecture, et nous vous souhaitons un excellent séjour et un prompt rétablissement.

Xavier DE LAPANOUSE
Président du Conseil d'Administration

Patrick CHAMBAUD
Directeur de l'établissement





SOMMAIRE

Mot d'accueil	2
Le Centre les Tilleuls	
Présentation	4
Modalités d'admission	5
Nos équipes	6
Plans de l'établissement	7
Nos spécialités	12
Nos prestations	16
Nos services	19
Nos tarifs	21
Nos modalités de sortie	22
Vos droits	
Charte de la personne hospitalisée	24
Vos droits	25
Commission des usagers	28
Le dossier médical partagé	29
Nos engagements	
Démarche qualité et gestion des risques	30
Charte de bientraitance	32
Nos recommandations pour un bon séjour	33
Satisfaction patients	34

PRESENTATION



Le Centre de soins de suite et de réadaptation Les Tilleuls répond à plusieurs missions en cohérence avec votre projet thérapeutique individuel :

- **Mission de soins** : pour vous soigner, vous surveiller, équilibrer votre traitement, calmer la douleur ;
- **Mission de rééducation et réadaptation** : pour vous permettre de recouvrer le meilleur potentiel de vos moyens physiques, cognitifs et psychologiques, et/ ou vous adapter aux limitations de vos capacités lorsqu'elles deviennent persistantes et stabilisées ;
- **Mission d'éducation thérapeutique** : visant à vous permettre de mieux connaître la maladie, ses conséquences et de mettre en place des actions de prévention et d'éducation thérapeutique pour vous et votre entourage ;
L'établissement possède 2 programmes d'éducation autorisés par l'ARS :
 - « Mieux vivre avec sa maladie cardiaque »
 - « Trouver un second souffle » pour les patients présentant une pathologie respiratoire chronique ou une dyspnée.
- **Mission de réinsertion** : Afin de contribuer à mettre en place tous les éléments indispensables au retour dans votre lieu de vie et dans votre vie professionnelle après la stabilisation de votre état de santé.

Le Centre SSR Les Tilleuls est à votre service et a pour mission de vous offrir des soins de bonne qualité. Dans un climat de confiance, nous nous efforçons de rendre nos malades acteurs de leur propre santé en instaurant un dialogue, en les sensibilisant aux incidences du mode de vie sur la santé, en un mot nous soignons et faisons de l'éducation thérapeutique et de la prévention.

L'établissement met à votre disposition des chambres médicalisées de grand confort avec télévision écran plat et accès internet par wifi.

Durant votre séjour, vous pourrez apprécier l'ensemble de nos équipements et profiter du parc de 1 hectare bordé de tilleuls dont certains sont centenaires.



MODALITES D'ADMISSION



Toute inscription doit être faite **obligatoirement** par un médecin hospitalier ou un médecin traitant.

Que vous veniez de votre domicile ou d'un autre établissement de santé, vous devrez transmettre votre demande écrite complétée par le médecin adresseur (fiche de pré admission à retrouver sur notre site) par Fax ou grâce au logiciel Via Trajectoire.

En cas de possibilité d'admission, une confirmation est adressée au médecin demandeur.

Les admissions programmées se font au bureau des entrées, à l'heure qui vous sera indiquée par nos services.

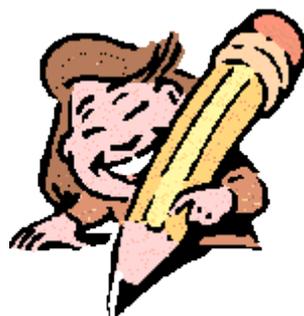
Lors de votre admission dans notre établissement, certains documents en cours de validité seront à fournir :

- **Carte vitale**
- **Carte mutuelle ou d'assurance complémentaire**
- **Carte d'identité**
- **Certificat médical** précisant le diagnostic
- **Dossier médical** et toutes pièces nécessaires à votre prise en charge médicale (fiche de liaison, courrier...)
- **Un chèque de caution de 150 €** vous sera demandé à votre arrivée et rendu en fin de séjour (toute dégradation ou perte de matériel est à la charge du patient)

N'oubliez pas de prendre des affaires personnelles (linge et produits de toilette, vêtements...).

Notez que vos médicaments personnels seront retirés à l'entrée pour éviter toute erreur (double prise, interaction médicamenteuse...).

En application de l'arrêté du 12 novembre 2019¹, **la prise en charge par l'Assurance Maladie des médicaments génériques évolue à compter du 1er janvier 2020**. Désormais, si vous refusez le générique sans justifier de l'une des situations prévues par l'arrêté (allergie par exemple), le princeps vous sera délivré mais vous devrez le payer en totalité, sans bénéfice du tiers-payant. Vous devrez ensuite envoyer la feuille de soins papier à votre caisse d'assurance maladie qui le remboursera sur la base du prix du générique. Si le prix du princeps délivré est supérieur au prix du générique, la différence de prix sera à votre charge.



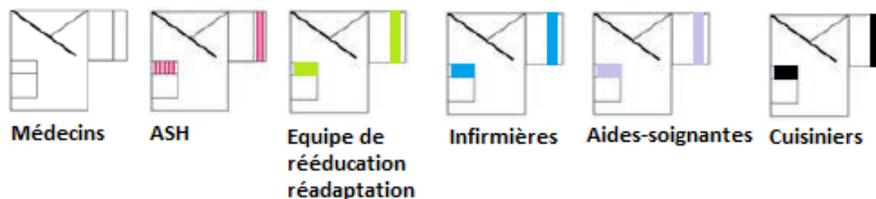
¹ Arrêté du 12 novembre 2019 précisant, en application de l'article L. 5125-23 du code de la santé publique, les situations médicales dans lesquelles peut être exclue la substitution à la spécialité prescrite d'une spécialité du même groupe générique

NOS EQUIPES



<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  Patrick CHAMBAUD Directeur </div> <div style="text-align: center;">  Carole FERAL Cadre de soins </div> <div style="text-align: center;">  Géraldine BOUSSAC Responsable qualité </div> <div style="text-align: center;">  Christophe BELIERES Responsable administratif </div> </div>							
 Dr Pascal MOULIN Médecin généraliste	 Dr Josseline CAUSSE Médecin gériatre	 Dr Fatiha BERRADA Médecin généraliste	 Dr Ioana NEBUNESCU Pneumologue	 Dr Roberto MENDIA Cardiologue	 Dr Mohammed BERRADA Cardiologue	 Dr Bernard BREIL Cardiologue	 Dr Victor FALLOUH Cardiologue

Une équipe pluri-disciplinaire vous prendra en charge et sera à votre écoute tout au long de votre séjour. Chaque personne est identifiée par un liseré de couleur différente sur la tenue.



Notre équipe support comprend : Un Président du Conseil d'Administration, un Directeur, une équipe d'encadrement, de qualité et gestion des risques, un personnel d'accueil et administratif, une équipe de restauration, des agents d'entretien, des agents des services hospitaliers et une aumônière.

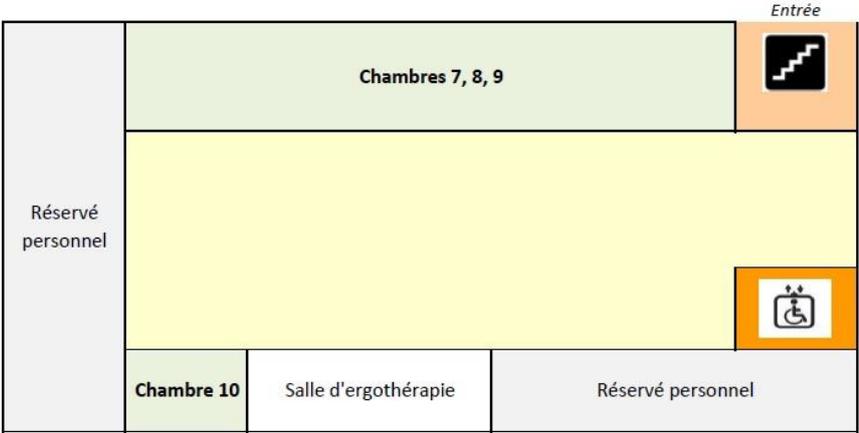
Notre équipe médicale et paramédicale comprend : des médecins (cardiologues, pneumologues, généralistes) pour réaliser votre suivi médical, des infirmiers et aides-soignants pour assurer vos soins, des kinésithérapeutes, ergothérapeutes, diététiciens, orthophonistes et enseignants en activités physiques adaptées (APA) pour assurer votre rééducation, des psychologues, des conseillères en économie sociale et familiale et des assistantes sociales pour vous aider dans vos démarches d'aide et de retour à domicile.

L'établissement accueille régulièrement des stagiaires : étudiants infirmiers, aides-soignants, kinés, APA, diététiciens, etc. Nous vous remercions d'indiquer au personnel infirmier toute difficulté que vous rencontreriez au contact de ces personnes en formation. Vous pouvez refuser leur présence pour tout acte vous concernant.

PLANS DE L'ETABLISSEMENT



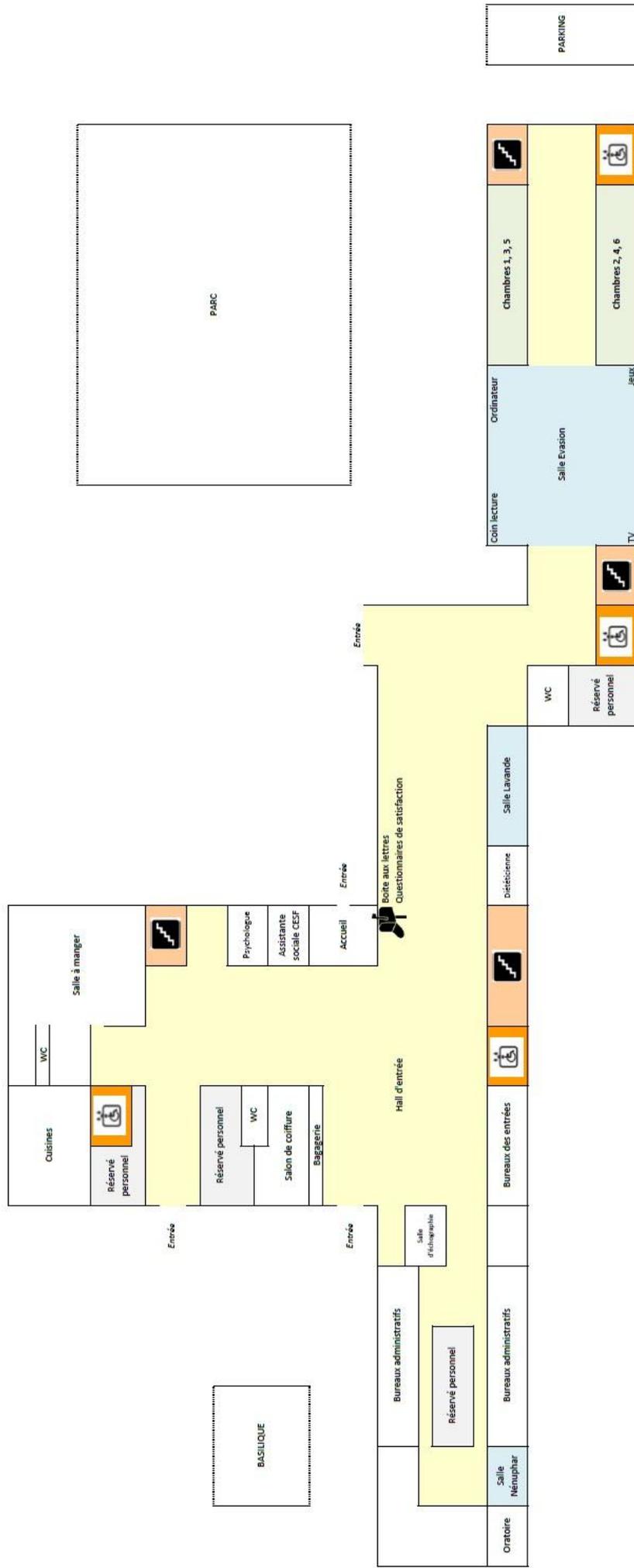
Niveau -1



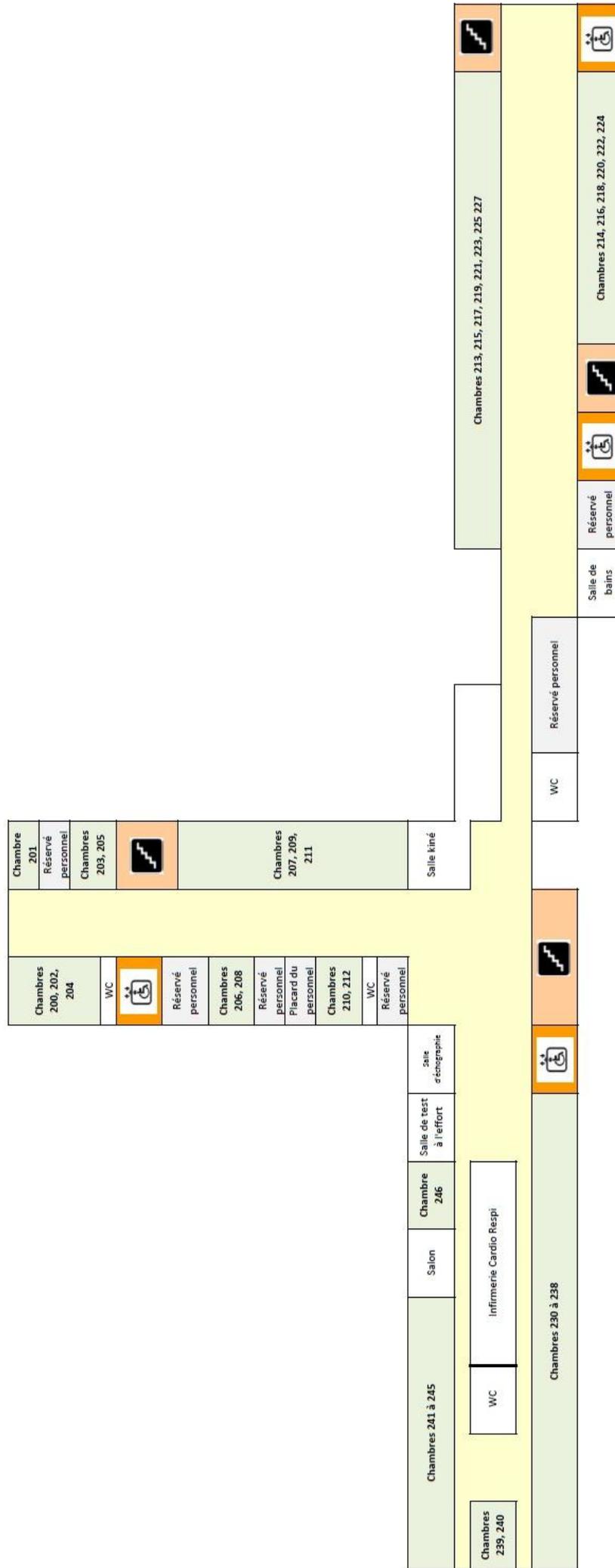
- Couloir
- Escalier
- Ascenseur



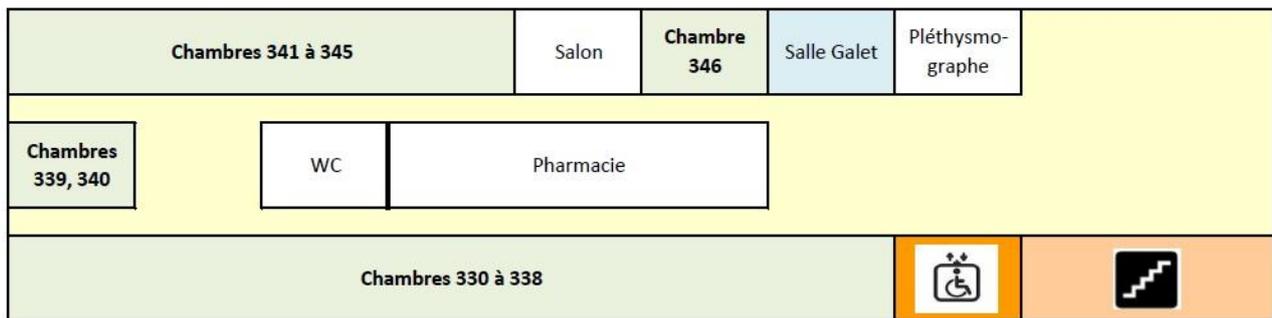
Niveau 0 : Rez-de-chaussée



Niveau 2



Niveau 3



NOS SPECIALITES

Le Centre Les Tilleuls est spécialisé en soins de suite et rééducation polyvalents, polypathologie de la personne âgée, rééducation cardiaque et rééducation respiratoire.

1. Soins de suite et de réadaptation polyvalents



L'activité de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) a pour objet de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques ou sociales des déficiences et des limitations de capacité des patients et de promouvoir leur réadaptation et leur réinsertion.

Il s'agit d'accueillir et de prendre en charge, dans un cadre hospitalier de proximité et pendant une période déterminée, les patients après leur hospitalisation en médecine ou en chirurgie. Nos missions sont d'assurer des soins médicaux, curatifs et palliatifs, de proposer des actions de prévention et d'éducation, mais aussi accompagner le retour à domicile ou l'entrée en institution, assurer des actes de rééducation physique avec une équipe de kinésithérapeutes et ergothérapeutes.

Le SSR dispose de 40 lits en hospitalisation complète dont 4 lits en soins palliatifs, de chambres adaptées et médicalisées, de matériel et équipements performants, d'un environnement agréable et aménagé.



2. Polypathologie de la personne âgée

La polypathologie désigne la présence simultanée d'au moins deux maladies chroniques.

L'équipe pluridisciplinaire compétente se charge d'informer, d'évaluer et planifier les soins et ateliers thérapeutiques et de réajuster le plan de soins avec le patient et son entourage.

Les objectifs sont :

- d'évaluer son état physique et cognitif ;
- de mettre en œuvre un programme d'éducation thérapeutique ;
- d'accompagner le patient et son entourage dans une démarche de soins de réadaptation pour faciliter son retour à domicile ;
- de travailler avec le patient et son entourage sur un projet d'accueil d'hébergement de type EHPAD ou USLD (Unité de Soins de Longue Durée).

Notre centre dispose d'une capacité de 30 lits pour la prise en charge spécialisée des patients polypathologiques.

L'équipe pluridisciplinaire comprend des masseurs kinésithérapeutes, des ergothérapeutes, une diététicienne, une psychologue, une APA et une assistante sociale. Ses membres sont formés à la prise en charge des affections de la personne âgée polypathologique, dépendante ou à risque de dépendance.

3. Rééducation cardiaque



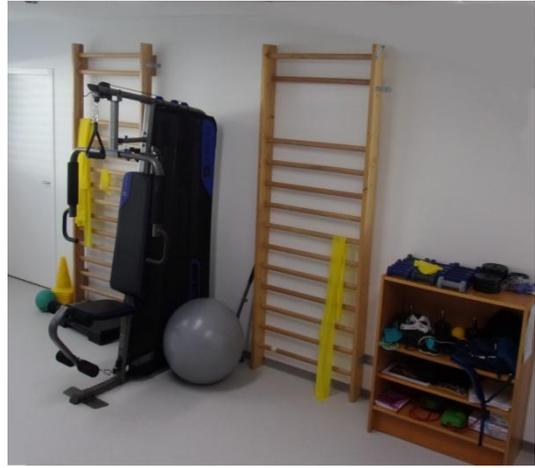
Notre service de rééducation cardiaque propose 25 lits en hospitalisation complète et 5 lits en hospitalisation de jour*.

** L'article D.6124-301-1 du Code de la Santé Publique prévoit : « Les structures d'hospitalisation à temps partiel de jour ou de nuit et les structures pratiquant l'anesthésie ou la chirurgie ambulatoires dispensent les prises en charge prévues à l'article R6121-4, d'une durée inférieure ou égale à douze heures, ne comprenant pas d'hébergement, au bénéfice de patients dont l'état de santé correspond à ces modes de prise en charge ». Il n'appartient donc pas au patient mais bien **au médecin** de juger si la pathologie, l'état général de son patient, la distance établissement/domicile ainsi que sa situation sociale sont compatibles avec une prise en charge ambulatoire.*

Ainsi, si vous venez de subir un incident cardiaque récent, la rééducation cardiaque proposée par le Centre Les Tilleuls, vous permettra un retour à la vie normale en rapport avec vos possibilités physiques et psycho sociales. Vous pourrez alors récupérer vos capacités antérieures mais également diminuer le risque de récurrence.

Pour cela, nous nous engageons à vous faire bénéficier d'un accompagnement physique grâce à la pratique régulière d'une activité physique et d'un accompagnement éducatif.

La prise en charge rééducative, comportera des exercices de renforcement musculaire et du réentraînement à l'effort grâce à des activités comme le vélo, la gymnastique, les parcours de marche et de santé.



La prise en charge éducative se fera sous forme d'ateliers thérapeutiques qui aborderont des sujets concernant votre pathologie, votre traitement, l'alimentation, les facteurs de risques, etc. Des ateliers sur les techniques de gestion du stress et de la relaxation vous seront proposés.

Les temps de repos font également partie intégrante de votre prise en charge. Nous vous encourageons donc à respecter ces temps sans activité pour faciliter votre rétablissement et vous encourager à vous imposer ces temps indispensables lors de votre retour à domicile.



4. Rééducation respiratoire



L'objectif de la Réhabilitation Respiratoire est d'améliorer l'adaptation à l'effort des patients et de réduire leur dyspnée.

Les services de Soins de Suite spécialisés dans les affections du système respiratoire prennent en charge des patients atteints de pathologies respiratoires :

- bronchopneumopathie obstructive chronique (BPCO),
- asthme,
- dilatation des bronches,
- pré et post-chirurgie thoracique,
- pathologie respiratoire du sommeil,
- mucoviscidose,
- pathologies restrictives, maladies respiratoires liées à l'obésité,
- cancer du poumon, tuberculose pulmonaire.

Afin de vous permettre de réaliser cela, des équipements sont mis à votre disposition au sein du service de rééducation cardiaque et respiratoire :

- Des échographes,
- Une station d'épreuve d'effort cardiaque : ergospirométrie,
- Des défibrillateurs,
- Des holters cardiaques,
- Des ergomètres,
- Un tapis roulant,
- Des appareils de musculation : vélo, banc de musculation,
- O2 mural dans les chambres, espaces communs et bouteilles de déambulation,
- Un pléthysmographe.



Vous pourrez ainsi devenir acteur de votre propre santé et participer à votre prise en charge en collaboration avec l'équipe soignante. Votre implication se traduira par une meilleure qualité de vie.



Pour les patients du service de rééducation cardiaque et respiratoire, vos visiteurs sont les bienvenus tous les jours à partir de 17 heures.

NOS PRESTATIONS

- **Accueil, secrétariat**

L'accueil est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h45 à 17h45, le samedi de 9h à 12h. Les agents d'accueil sont à votre disposition pour répondre à vos questions et aux renseignements d'ordre administratif (tarifs téléphone, location TV, papiers administratifs, autorisation de sorties, inscription à un repas pour un invité...). Nous vous précisons que l'établissement est fermé à clé de 21h30 à 7h.

- **Bureau des entrées et des sorties**

Les agents se chargeront de vous accueillir, vous orienter et de procéder à votre admission administrative (enregistrement, création et vérification des dossiers). Ils se chargeront enfin de la facturation de votre dossier. Vous serez tenu d'y régler les sommes dues en fin de séjour.



- **L'hôtellerie**

Les agents de service (tenue fuchsia) se chargeront de l'hygiène de votre chambre et de votre environnement. Un lit d'appoint est disponible si souhaitez qu'un de vos proches soit auprès de vous ponctuellement. Veuillez vous adresser à l'accueil pour les renseignements sur les modalités de location et les tarifs.

Le jour du départ, votre chambre sera libérée à 10h. Vous pouvez bénéficier du repas de midi.



- **La restauration**

Les repas sont confectionnés sur place par notre équipe de cuisiniers et aides cuisiniers.

Les repas sont servis :

- Pour le petit déjeuner en chambre :
 - Entre 7h30 et 8h30 pour le service polyvalent polypathologie,
 - A 8h pour le service de rééducation cardiaque et respiratoire, un chariot est en libre service dans les couloirs. Merci de reposer les plateaux avant 9h.
 - Vous trouverez **les produits frais** (yaourts, beurres, laitages....) **dans les frigos** situés dans les salons du 2^{ème} et 3^{ème} étages afin de respecter la chaîne du froid et de limiter le gaspillage alimentaire car tout produit sorti du frigo et non consommé finit à la poubelle !
- Pour le déjeuner : à 12h en salle à manger
- Pour le dîner : à 18h30 en salle à manger



Une sonnerie vous informe 5 minutes avant le service des repas.

Une place au restaurant vous est attribuée au début de votre séjour mais peut être modifiée en fonction des régimes et des besoins du service. En fonction de votre état de santé, et sur avis du médecin, les repas peuvent être pris en chambre.

N'oubliez pas que les repas font partie du traitement, respectez les indications du médecin, du personnel soignant et du personnel de service. En règle générale, pour votre suivi nutritionnel, il vous est demandé de ne pas consommer de nourriture autre que celle qui vous est servie par le personnel de l'établissement.

De plus, l'apport de boissons alcoolisées et de substances toxiques est interdit.

Il est possible de partager un repas avec un invité uniquement pour le déjeuner.

S'adresser à l'accueil/secrétariat pour son inscription et paiement.

Attention les places sont limitées !

- **Les soins**

Les médecins (tenue blanche) sont présents tous les jours de la semaine. Vous pouvez vous présenter au bureau médical pour une consultation. Une astreinte médicale pour les week-ends et les jours fériés est assurée. En cas d'urgence, l'infirmière en service peut joindre un médecin (nuit, week-end...).

Quant aux présences du personnel infirmier (tenue bleue) et la présence du personnel aide-soignant (tenue violet), elles sont assurées 24H/24H. Pour appeler l'infirmière ou l'aide soignante en cas de problème, vous disposez d'un bip (**nous vous conseillons de le garder sur vous en permanence**).

Pour votre sécurité, des rondes de nuit sont réalisées toutes les 3 heures. Afin que le personnel médical puisse faire sa ronde en vous causant le moins de désagréments possibles, nous vous conseillons de ne pas fermer les portes à clef.

L'équipe de rééducation/réadaptation (tenue anis) vous prendra en charge et sera à votre écoute tout au long de votre séjour. Pour les séances de rééducation vous devez porter une tenue appropriée ainsi que des chaussures adaptées. **Les soins, les séances de rééducation et d'éducation sont obligatoires et prioritaires sur les visites et les animations.**



Lors de l'administration d'un traitement à un patient, il est primordial de s'assurer que la personne est le bon patient. L'équipe soignante peut vous demander autant de fois que nécessaire (au minimum à chaque acte médical) votre identité ainsi que les informations utiles (allergies, maladies, ...). Cette pratique ne doit pas vous inquiéter mais au contraire vous rassurer car elle permet d'assurer votre prise en charge en toute sécurité.



LES SERVICES

Coiffeuse – pédicure

Un salon de coiffure est présent au rez-de-chaussée, une coiffeuse intervient tous les mardis à partir de 13h30. Un pédicure est également présent tous les mardis à partir de 16h. Les rendez-vous sont pris par l'aide soignante au cours du repas le lundi précédent. Le règlement de ces prestations se fait directement auprès des prestataires.

Téléphone

Pour utiliser le téléphone de votre chambre composez le 0 puis le numéro de la personne que vous voulez joindre (10 chiffres). Vos proches pourront vous joindre directement au numéro indiqué sur le téléphone de votre chambre sans frais supplémentaire.

Attention, lorsque vous dépasserez 50€ de communication, votre ligne sera coupée tant que vous n'aurez pas réglé ce montant. Sinon, le règlement sera à effectuer à l'accueil le jour de la sortie.

Télévision

Pour utiliser la télévision de votre chambre, renseignez-vous à l'accueil. Le tarif est de 3€ par jour.

Accès Internet

Pour en bénéficier dans votre chambre, il vous suffit de vous adresser au secrétariat qui vous remettra le code wifi pour y accéder. Le tarif est de 6€ par semaine.

Dépôt de valeur

Nous vous demandons de ne pas garder en chambre d'objets de valeur. Vous pouvez faire un dépôt d'argent ou de valeurs dès votre entrée ou à tout moment de votre séjour au service administratif pendant les heures d'ouverture de celui-ci. Certaines chambres sont équipées d'un petit coffre-fort qui permet de sécuriser vos effets personnels.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets ou valeurs non déposés dans le coffre.

Animations et bibliothèque

Toutes les animations proposées sont annoncées par affichage et au micro.

Une convention a été signée entre le Centre du Volontariat et l'établissement, des bénévoles interviennent pour assurer présence et soutien.

La bibliothèque est en libre accès, merci de ramener les livres où vous les avez trouvés une fois lus.

Jeux

Des jeux de société sont à votre disposition dans la bibliothèque de la salle évason. Un billard et un babyfoot se trouvent également dans cette salle afin de vous divertir et d'égayer vos soirées et temps de repos. Des boules de pétanques sont également disponibles (faire la demande aux enseignants APA).

Aumônerie

Un oratoire est à votre disposition pour des temps de prière personnelle au rez-de-chaussée au fond du couloir administratif à gauche.

Tous les jeudis à 17h à l'oratoire : messe (1 jeudi sur 2) ou prière avec communion (1 jeudi sur 2). Tous les samedis à 11h, une messe est célébrée à la basilique. Vous pouvez vous y rendre avec l'autorisation du personnel soignant et après avoir prévenu l'accueil.

La messe télévisée est diffusée tous les dimanches à la salle de réunion « Lavande », en face de l'accueil. Vous pouvez demander à recevoir la communion en vous adressant aux aumônières ou à la cadre de santé du service. Il en va de même pour le sacrement des malades.

Si vous êtes d'une autre confession, l'aumônière vous mettra en lien avec un Ministre du culte de votre religion.

Courrier

Le courrier arrive en fin de matinée et est distribué à la salle à manger au moment du repas. Le courrier départ doit être déposé à l'accueil avant 10 heures.

Laverie

Nous vous rappelons que le lavage du linge n'est pas assuré par l'établissement. Une laverie est à votre disposition au 1^{er} étage. Des pastilles de lessive sont en vente à l'accueil.

Boissons

Un distributeur de boissons chaudes et fraîches est installé au rez-de-chaussée. Nous vous rappelons que l'alcool est strictement interdit au sein de l'établissement (paragraphe 3 du règlement intérieur de l'établissement).



Achats divers

Vous pourrez vous procurer auprès de l'accueil des produits divers tels que : affaires de toilette, tapis de douche, eau minérale, lessive...

Divers

La Médiathèque de Calmont est située Avenue de la Basilique. Vous pouvez les joindre au : 05.65.74.79.14.

Horaires d'ouverture :

Mercredi : 14h à 18h

Vendredi : 15h à 18h

Samedi : 9h30 à 12h30

NOS TARIFS

FORFAIT JOURNALIER 20 €

CHAMBRE PARTICULIERE 38€*

Si je n'ai pas de mutuelle ou si mon contrat ne la prend pas en charge en totalité ou partiellement, je devrai fournir sous 15 jours mon dernier avis d'imposition ou non imposition et des justificatifs des charges mensuelles du foyer fiscal. Après étude de ces documents, le montant de la chambre particulière sera fixé selon le barème de l'établissement. En cas de non réponse de ma part, l'établissement me facturera cette prestation à 38€ par jour.

PRESTATION HOTELIERE DUE PAR LE PATIENT 5€

Non pris en charge par la mutuelle afin de pérenniser notre activité et nous permettre de maintenir le niveau de prise en charge dont vous bénéficiez. Cette participation tient compte de vos revenus. Toute personne qui ne justifie pas de revenus nécessaires en sera exonérée.

TARIFS ACCOMPAGNANTS :

Lit accompagnant + petit déjeuner : 12€

Repas du midi : 13€

Repas du soir : 12 €

Pension complète (Petit déjeuner + 1 repas à midi + 1 repas le soir + 1 nuit) : 37€

TARIFS VISITEURS :

Repas midi visiteur : - Jour de semaine : 13 €

- Dimanche et jours fériés : 15 €

Repas enfant de moins de 10 ans : -Jour de semaine : 6 €

-Dimanche et jours fériés : 7€

DIVERS :

Internet : 6€ la semaine

Tapis de bain : 5 €

Sachet de lessive : 1,50 €

Télévision : 3 €

Envoi de document : 0.20 €

(+ Frais d'envoi selon tarif en vigueur en lettre recommandée avec accusé de réception)

Machine faite par les aides-soignantes : 6 €

Le règlement s'effectuera à la fin de votre séjour.



NOS MODALITES DE SORTIE



Toute sortie de l'enceinte de l'établissement doit être signalée à l'accueil.

- **Votre sortie**

La date de votre sortie est décidée par le médecin en accord avec l'équipe pluridisciplinaire qui vous a pris en charge.

L'assistante sociale ou la conseillère en économie sociale et familiale vous indiquera votre date de sortie et organisera avec vous les modalités de départ. Si vous êtes transféré vers un autre établissement ou que vous nécessitez la poursuite de soins à domicile, nous vous remettrons le jour de votre départ une fiche de liaison à remettre aux soignants qui assureront la continuité des soins.

Nous vous rappelons que le jour de votre départ vous devez impérativement libérer la chambre à 10h. Les agents hôteliers vous aideront et vous indiqueront où ranger vos bagages avant votre départ.

Le matin de votre départ, vous devez impérativement réaliser les formalités administratives de départ au bureau des entrées et sorties, notamment pour régulariser votre dossier administratif et pour éviter d'éventuelles difficultés pour votre prise en charge ou remboursement.

Aussi, veuillez vous présenter à l'accueil avec un moyen de paiement.



- **Les sorties disciplinaires**

Le Directeur peut prononcer la sortie d'un patient perturbant le bon fonctionnement du service ou ne se conformant pas au règlement intérieur.

- **Votre courrier de sortie**

Un courrier vous sera remis lors de votre sortie et envoyé à votre médecin traitant, **sauf** refus express de votre part auprès du secrétariat médical.

- **Les permissions de sortie du weekend**

Les demandes de sortie pour le weekend doivent être effectuées à l'accueil. **Toute demande faite hors des conditions suivantes sera refusée :**

Pour l'unité de rééducation cardio-respiratoire :

- Les demandes de sorties pour le weekend doivent être effectuées le jeudi avant 17h.
- Les sorties de weekend sont autorisées **du samedi 11h au dimanche 18h**. Toutes les sorties doivent être validées par le Cardiologue ou le Pneumologue. En cas de refus pour raisons médicales, pas de discussion possible.
- Aucune sortie n'est autorisée le premier weekend.
- Pour les week-ends avec un jour férié accolé, une seule nuitée à l'extérieur est autorisée.

Pour l'unité de rééducation polyvalent – polypathologie de la personne âgée :

- Les demandes de sortie pour le weekend doivent être effectuées le jeudi avant 17h.
- Les sorties de week-end à visée thérapeutique seront autorisées **du samedi 9h au dimanche 18h**. Pour les autres week-ends, les sorties seront autorisées le samedi ou le dimanche, de 9h à 18h.
- Pour les week-ends avec un jour férié accolé, une seule nuitée à l'extérieur est autorisée.



CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE

Annexée à la circulaire du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
3. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
5. Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
6. Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
8. La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le document intégral en plusieurs langues et en braille est accessible sur le site : www.sante.gouv.fr. Il peut également être obtenu gratuitement, sur simple demande à l'accueil de l'établissement.

VOS DROITS

Si vous souhaitez bénéficier d'un atelier d'information sur les droits du patient dans le système de santé, merci de vous adresser au service qualité.

- **Non Divulgation de présence**

Article R1112-45 du code de la santé publique



Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission à l'accueil et au service infirmier.

En effet, chaque patient a la possibilité de demander que son hospitalisation revête un caractère privé en demandant la non divulgation de sa présence dans l'établissement.

- **Confidentialité**

Article L1110-4 du code de la santé publique

Notre activité est couverte par le secret professionnel. Ainsi, nous vous garantissons le secret des informations qui vous concernent, qu'elles soient personnelles, administratives, médicales ou sociales.



- **Dignité**

Article L1110-2 du Code de la Santé publique



Vous avez droit au respect de votre dignité et d'être traité avec égard. Le personnel apporte une attention toute particulière à votre intimité et les professionnels médicaux et paramédicaux sont sensibilisés et formés à la bientraitance.

Vos croyances seront respectées, ainsi que votre intimité et votre tranquillité.

- **Information et consentement aux soins**

Article L1111-2 et -4 du code de la santé publique

L'ensemble des informations concernant votre santé vous sera délivré, sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité qui donnerait lieu à l'information des proches.

Votre consentement est fondamental. Vous prenez avec le praticien, et suivant les informations qui vous sont fournies, les décisions concernant votre santé.



- **La personne de confiance**

Article L.1111-6 du code de la santé publique

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. 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.

Pour en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est mise à votre disposition à l'accueil lors de votre entrée.

- **La rédaction des directives anticipées**

Loi du 02/02/2016 dite « Claeys Léonetti » + Décrets n°2016-1066 et n° 2016-1067

Les directives anticipées sont un document écrit et signé par lequel une personne consigne ses volontés d'accepter ou de refuser des traitements de maintien en vie et/ou de réanimation ainsi que l'accompagnement qu'elle voudra ou ne voudra pas recevoir si elle devient inconsciente ou si elle se trouve dans un tel état qu'elle n'est plus capable d'exprimer sa volonté.

Elles ont une valeur contraignante sauf dans les cas expressément prévus par la loi tels qu'une urgence vitale ou que les directives sont manifestement inappropriées ou non conformes à votre situation médicale.

Le document doit être écrit et authentifiable. Vous devez écrire vous-même vos directives. Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins – dont votre personne de confiance, si vous en avez désigné une – qui attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée. Ces témoins doivent indiquer leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives.

Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance. L'auteur du document doit être en état d'exprimer sa volonté libre et éclairée au moment de sa rédaction. Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au médecin à qui vous confiez vos directives pour les insérer dans votre dossier, d'y joindre une annexe attestant que vous êtes en état d'exprimer votre volonté et qu'il vous a donné les informations appropriées.

- **Droit d'accès au dossier médical**

Articles L1111-7 et R1111-2 à R1111-7 du code de la santé publique

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations concernant votre santé dont le contenu est couvert par le secret médical. Il vous est possible d'accéder à ces informations en faisant une demande écrite auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.



Le patient a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives le concernant.

Votre dossier est conservé pendant 30 ans à compter de la date de votre dernier séjour.

Dans le cadre de la campagne IPAQSS organisée par la Haute Autorité de Santé, les données contenues dans votre dossier médical pourront être exploitées, **sauf** refus express de votre part auprès du secrétariat médical ou du personnel d'accueil lors de votre sortie.

- **Traitement des données personnelles**

Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par le Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles dit « RGPD » (Règlement Général de Protection des Données), applicable à compter du 25 mai 2018



Dans le strict respect du secret professionnel et conformément au RGPD, l'établissement gère un fichier informatisé et papier de données médicales et administratives des patients qu'il prend en charge. Chaque patient dispose d'un droit d'accès et de rectification des informations.

Pour toute question relative à la protection des données, vous pouvez contacter M. Christophe BELIERES à l'adresse suivante : rgpdles-tilleuls2@orange.fr

Votre admission en SSR ou la demande de prise en charge par un établissement médico-social impliquent la transmission de données vous concernant. Celles-ci sont transmises informatiquement par le logiciel d'orientation des patients « Via Trajectoire » dont les développeurs sont les Hospices Civils de Lyon. Ils sont responsables de l'hébergement et du traitement des données. Une déclaration du logiciel à la CNIL a été réalisée en 2009 sous le numéro 1167025 puis modifiée en 2010 par la déclaration numéro 1404114.



- **Liberté religieuse**

Article R1112-46 du code de la santé publique

Le respect de la liberté religieuse est assuré. Cette liberté est inscrite dans l'article 8 de la Charte de la personne hospitalisée : « *L'établissement de santé doit respecter les croyances et convictions des personnes accueillies. Dans les établissements de santé publics, toute personne doit pouvoir être mise en mesure de participer à l'exercice de son culte (recueillement, présence d'un ministre du culte de sa religion).* »

Vous pouvez demander la visite d'un représentant du culte de votre choix auprès du cadre de santé du service. Un office catholique a lieu dans l'établissement. Pour y participer, renseignez-vous auprès du cadre de santé du service.



COMMISSION DES USAGERS



La Commission des usagers (CDU), qui se réunit 4 fois par an et peut être saisie à tout moment en cas de plainte ou réclamation, a pour mission de veiller à ce que les droits des patients soient respectés et de les aider dans leurs démarches. De plus, elle est force de proposition afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie en particulier sur toutes les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions.

Les représentants nommés par l'ARS sont : Monsieur Michel BONNEMAIRE et Monsieur Lucien PAGES, représentants titulaires et membres de l'UDAF, ainsi que Madame Joëlle MOSCATELLI de l'Association Relais VIH et Monsieur Francis TEULIER de l'Association CLCV, représentants suppléants.

Les personnes qui souhaitent rencontrer un représentant de la commission peuvent solliciter un rendez-vous avec un médiateur membre de cette commission :



- soit par courrier,



- soit par téléphone auprès de la direction.

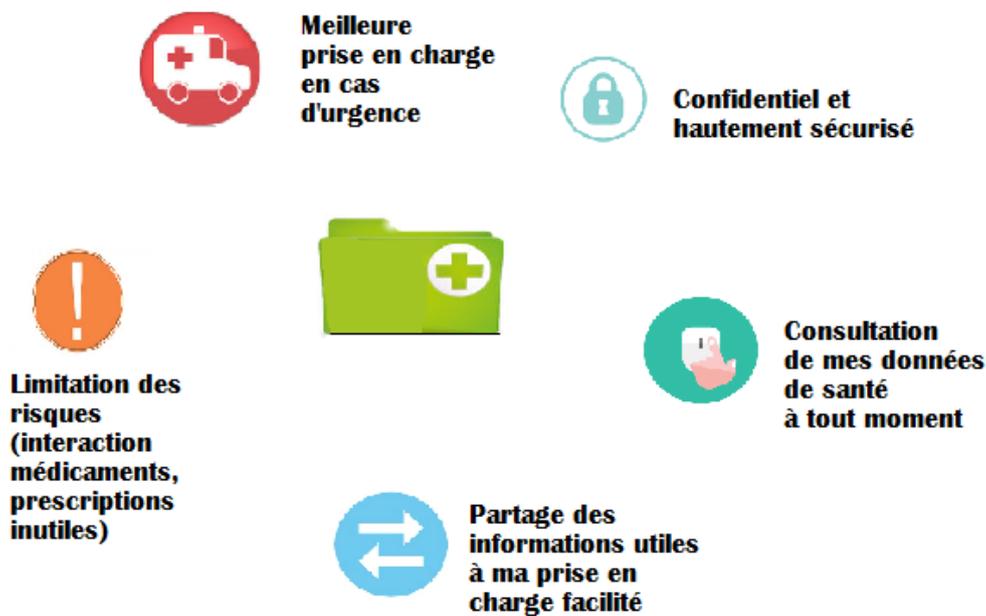
Mais sachez que beaucoup de situations peuvent être réglées directement dans le service, en formalisant un moment de dialogue avec le cadre ou le médecin par exemple.

LE DOSSIER MEDICAL PARTAGE (DMP)



Il s'agit d'un carnet de santé numérique **gratuit** proposé par l'assurance maladie pour faciliter votre suivi médical.

AVANTAGES D'UN DOSSIER MEDICAL PARTAGÉ



MODALITES DE CREATION DE VOTRE DOSSIER MEDICAL PARTAGÉ

Munissez-vous simplement de votre carte vitale, et rendez-vous :

- Sur le site internet : <https://www.mon-dmp.fr/>
- A l'accueil de votre CPAM
- Ou auprès d'un professionnel de santé





DEMARCHE QUALITE ET GESTION DES RISQUES

La démarche qualité est l'une de nos priorités. Toutes nos équipes sont engagées dans cette démarche. L'établissement s'est engagé dès 2002 dans une démarche d'amélioration continue et a obtenu la certification HAS en novembre 2018 sans recommandation. Ces évaluations externes visent à assurer la sécurité et la qualité des soins et à promouvoir une politique d'amélioration continue de la qualité.

Le compte rendu des visites de la HAS est à votre disposition au service qualité ou peut être consulté sur le site Internet de la HAS : <https://www.has-sante.fr>. Les résultats concernant la satisfaction des usagers sont également disponibles à l'accueil et sur le site de l'établissement.



Certification de l'établissement V-2014 (novembre 2018)		A
Droits des patients		A
Parcours des patients		A
Médicaments		A
Management de la qualité et des risques		A
Dossier patient		A

Tableau de bord 2018 :

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS, TENUE DU DOSSIER PATIENT, ORGANISATION DE LA SORTIE DU PATIENT

Intitulé	Mots clés	Note	Classe de performance	Evolution depuis la dernière évaluation
ICALIN.2 (Indicateur Composite des Activités de Lutte contre les Infections Nosocomiales)	Prévention des infections nosocomiales	84.5/100	A 	
ICSHA.2 (Indicateur de Consommation de Solution Hydro Alcoolique)	Hygiène des mains	34.80/100	C 	
ICATB 2 (Indicateur Composite de bon usage des antibiotiques)	Bon usage des antibiotiques	75/100	B 	
Courrier de fin d'hospitalisation	Cet indicateur évalue la qualité du courrier et son délai d'envoi	34/100	C 	NA
Suivi du poids	Cet indicateur évalue le dépistage des troubles nutritionnels chez le patient adulte	100/100	A 	

La Commission Médicale d'Établissement (CME) contribue à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins ainsi qu'à l'amélioration des conditions d'accueil et de prise en charge des usagers. Elle se réunit aussi souvent que besoin pour aborder tous les points qui dépendent de cette instance.



En lien étroit avec la CDU et la cellule qualité/gestion des risques, la CME pilote et coordonne les actions de différents comités :

- **le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)** qui évalue les prises en charge de la douleur dans l'établissement ;
- **le Comité de Liaison Alimentaire et Nutrition (CLAN)** dont le rôle est de coordonner les liens entre les services logistiques et le service de soins dans l'objectif d'améliorer la prise en charge alimentation/nutrition ;
- **le Comité du médicament** pour suivre la consommation des antibiotiques, des médicaments coûteux et pour sécuriser le circuit du médicament ;
- **le Comité de vigilance** : matériovigilance, réactovigilance, pharmacovigilance ;
- **le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)** qui a pour mission d'organiser des actions de prévention, formation et surveillance, enquêter sur la fréquence et les circonstances d'apparition des infections nosocomiales, formuler des recommandations de bonnes pratiques d'hygiène, faire appliquer des mesures préventives et correctives et les évaluer et enfin promouvoir la formation hygiène des professionnels.



La gestion des risques implique qu'à chaque étape de sa prise en charge, le patient doit être identifié de façon fiable et unique. Ce n'est qu'à cette condition que l'acte prescrit sera délivré à la bonne personne. Les personnels d'accueil et de santé sont formés à la surveillance et à la prévention des erreurs d'identification. Votre identité sera ainsi régulièrement vérifiée tout au long de votre séjour.

LA CHARTE DE BIENTRAITANCE

« La bientraitance, c'est l'exigence collective de savoir écouter et de pouvoir comprendre. C'est respecter le patient en tant qu'individu, dans une relation de confiance partagée ».



Ici, on s'engage :

Le respect des valeurs fondamentales comme la bientraitance :

-le respect de l'autre et de sa dignité

-l'écoute

-l'accueil et l'accompagnement

-le respect de la confidentialité et des droits des patients

Le bon sens au quotidien : faire preuve de discernement, de tact et de justesse avec nos patients, leurs familles,...

-répondre à leurs attentes... et les satisfaire

-respecter leurs différences, s'adapter à chaque situation...

-s'assurer de leur sécurité

Du savoir-être avec les collègues, les collaborateurs, les partenaires, les fournisseurs,...

-l'esprit d'équipe

-respecter et considérer le travail des autres

-observer les horaires et les plannings

-coopérer dans le travail, s'aider, s'encourager

-se conformer aux règles (hygiène, sécurité,...)

Du savoir-vivre dans les services, dans les locaux,...

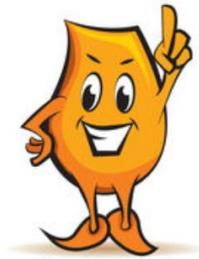
-respecter les matériels et les locaux

-respecter l'environnement

-maitriser les dépenses



NOS RECOMMANDATIONS POUR UN BON SEJOUR



1. **La correction et l'amabilité** avec le personnel et entre patients sont de mise en toute circonstance.
2. Comme dans tous les établissements de santé, il est **interdit de conserver toute denrée périssable dans la chambre**, sauf dérogation expresse de l'équipe soignante ou de la direction qui en fixera les conditions.
3. Il vous est demandé **de donner tous vos médicaments** et traitement en cours aux infirmières lors de votre arrivée. Ils vous seront rendus lors de votre sortie.
4. L'introduction, la détention, l'échange ou la consommation dans l'enceinte de l'établissement de **produits dangereux, toxiques ou illicites** et notamment les drogues et alcools est strictement interdite.
5. **L'état d'ébriété** n'est pas toléré dans l'établissement.
6. Conformément au décret N°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est formellement interdit de **fumer** et de **vapoter** dans l'enceinte de l'établissement (chambres, couloirs, balcons).
7. **Les repas** sont servis à heures fixes, **les places affectées** en salle à manger doivent être respectées excepté sur consigne du personnel soignant après avis médical.
8. L'utilisation du **téléphone portable** en salle à manger est interdite.
9. Les **appareils électriques** (lampe de chevet, radiateur, bouilloire, cafetière...) sont strictement interdits.
10. Pour circuler dans les parties communes, **une tenue correcte** est exigée (l'entretien du linge n'est pas assuré par l'établissement).
11. Toute sortie de l'établissement doit faire l'objet d'une **autorisation écrite**.
12. Dans votre intérêt respectez les consignes d'hygiène notamment le **lavage des mains** ainsi que les recommandations du personnel. Des Solutions Hydro Alcooliques sont à votre disposition dans les chambres et les couloirs, utilisez-les régulièrement

SATISFACTION



Il est indispensable de prendre en compte votre point de vue tout au long de votre prise en charge mais également après. Pour cela, un questionnaire de satisfaction vous sera remis : merci de bien vouloir le remplir et le déposer dans la boîte aux lettres à l'accueil. Les données, anonymes si vous le souhaitez, nous permettent d'améliorer la qualité de l'accueil et des soins.



En remplissant le questionnaire de satisfaction mis à votre disposition, vous participerez à notre démarche d'amélioration de la qualité des soins. Ce questionnaire nous sera très utile pour savoir si vous avez été satisfait des conditions de séjour et pour mieux percevoir vos besoins car la qualité de la prise en charge des patients et de leur famille est l'un de nos principaux objectifs.



Des boîtes à idées sont également situées à chaque étage pour y déposer vos questionnaires de sortie et vos éventuelles suggestions, vos souhaits, idées, difficultés, propositions, etc. Ceux-ci seront transmis vers les services concernés pour information et mise en place d'une action corrective si nécessaire.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, vous disposez de plusieurs moyens pour améliorer votre séjour et trouver une solution aux difficultés que vous rencontrez :

- Une rencontre avec le Directeur, le Responsable qualité ou les cadres de l'établissement peut être organisée,
- Un courrier de plainte ou de réclamation peut être adressé à l'attention du Directeur ou du Responsable qualité ; il sera examinée en CDU (Commission des usagers).

Lors de votre entrée administrative, il vous a été communiqué un document visant à recueillir votre adresse mail. En effet, la satisfaction des patients de SSR est désormais évaluée au niveau national via l'outil « e-Satis », validé par la Haute Autorité de Santé (HAS), externe à l'établissement. Si vous avez autorisé notre établissement à utiliser votre adresse mail, vous pourrez répondre au questionnaire qui vous sera proposé.

L'objectif de cette enquête nationale est d'évaluer l'accueil, la prise en charge, la chambre, les repas et la sortie de l'établissement afin d'évaluer la qualité et la sécurité du parcours patient en SSR. Environ deux semaines après votre sortie, vous recevrez un mail de l'agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH) avec le lien d'accès à l'enquête. Celle-ci est indépendante du C.S.S.R. Les Tilleuls.

Nous vous remercions de votre confiance et nous vous souhaitons un bon rétablissement.

NOTES



A series of horizontal dotted lines spanning the width of the page, intended for writing notes.



Centre de soins de suite et de réadaptation
« Les Tilleuls »
380 Avenue de la Basilique
12450 Ceignac

05-65-71-19-00

www.ssr-lestilleuls-ceignac.fr

 **FEHAP**
Santé Social - Privé Solidaire