

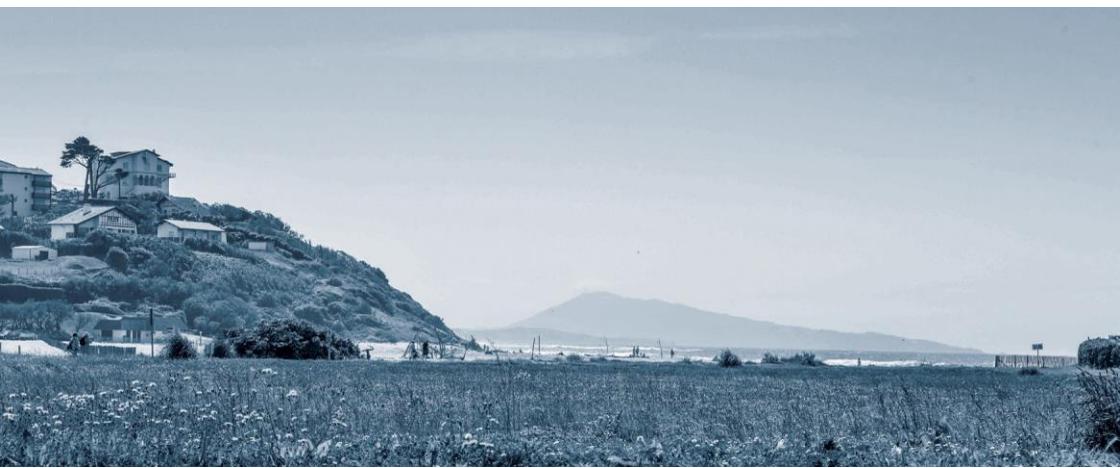


LES  
EMBRUNS  
Médecine physique et de réadaptation

# LIVRET D'ACCUEIL

## CENTRE LES EMBRUNS

# Bienvenue aux Embruns



<b>PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT</b> .....	<b>5</b>
PRISE EN CHARGE ET PLATEAUX TECHNIQUES .....	5
VOS INTERLOCUTEURS.....	6
<b>VOTRE ACCUEIL</b> .....	<b>7</b>
FORMALITÉS ADMINISTRATIVES .....	8
VOTRE IDENTITÉ .....	9
PRISE EN CHARGE DE VOS FRAIS .....	10
TRAITEMENT .....	11
<b>VOTRE DÉPART</b> .....	<b>12</b>
<b>INFORMATIONS PRATIQUES DE A À Z</b> .....	<b>13</b>
<b>PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR</b> .....	<b>21</b>
<b>VOS DROITS ET DEVOIRS</b> .....	<b>22</b>
<b>QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS</b> .....	<b>27</b>
<b>PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS</b> .....	<b>28</b>
<b>DÉVELOPPEMENT DURABLE</b> .....	<b>29</b>
<b>HANDISPORT</b> .....	<b>30</b>
<b>PLAN D'ACCÈS</b> .....	<b>31</b>
<b>CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE</b> .....	<b>32</b>
<b>CHARTRE DE LA BIENTRAITANCE</b> .....	<b>33</b>
<b>NOTES</b> .....	<b>34</b>



Madame, Monsieur,

Votre état de santé nécessite aujourd'hui une hospitalisation dans un centre de soins de réadaptation spécialisé en médecine physique et de réadaptation, nous vous remercions d'avoir porté votre choix sur notre établissement.

Le personnel, l'équipe médicale et l'équipe de direction vous souhaitent la bienvenue et sont à votre disposition pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles.

L'amélioration de la qualité des soins, des services et de l'accueil est notre préoccupation principale. N'hésitez pas à nous faire remonter toutes vos remarques et suggestions.

Pour vous guider dès votre arrivée, nous avons porté toute notre attention à l'élaboration de ce livret d'accueil. Prenez le temps de le lire et conservez-le. Il vous sera utile tout au long de votre séjour pour découvrir l'ensemble des services mis à votre disposition.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

*La Direction de l'Établissement*



## PRÉSENTATION

L'association loi 1901, Institut Hélio Marin du Dr Peyret, est un établissement de soins de réadaptation spécialisé, privé à but non lucratif.

Il peut accueillir 80 patients en hospitalisation complète répartis sur 5 services (Uronéa, Kumba, Juana, Kontresta et Xaïa).

Il dispose également de 25 places en hospitalisation à temps partiel.

L'établissement travaille en collaboration avec différents partenaires hospitaliers en Nouvelle-Aquitaine afin d'assurer une réponse adaptée aux besoins. Il est membre du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT Navarre - côte Basque).

Des consultations externes y sont dispensées.

Au cœur d'une zone urbaine (Bayonne - Anglet - Biarritz - Saint-Jean-de-Luz - Ciboure - Hendaye) il est situé en bord de mer à Bidart.

Il est desservi par une route départementale (D810), des lignes de bus, un accès rapide à l'autoroute (Gare de péage à Biarritz) et se situe à proximité de la gare ferroviaire et de l'aéroport de Biarritz.

## PRISE EN CHARGE ET PLATEAUX TECHNIQUES

L'établissement est autorisé par l'Agence Régionale de Santé (ARS) à accueillir les adultes, adolescents et enfants pour la prise en charge de pathologies relevant des affections du système nerveux et de l'appareil locomoteur.

### **Pathologie du système nerveux**

- **Cérébrolésés** (AVC...)
- **Pathologie médullaire** (tétraplégie, paraplégie, myélopathie, polynévrite)
- **Sclérose en plaques**
- **Neuropathies périphériques**
- **Maladie de Parkinson** et apparentés
- **Spasticité**

### ***Pathologie de l'appareil locomoteur (Traumatique, dégénérative et inflammatoire)***

- **Traumatologie/orthopédie** (rééducation postfracture, ligamentoplastie, luxation, arthroplastie hanche genou, épaule, entorse...)
- **Rhumatologie** (arthrose, hernie discale, polyarthrite...)
- **Polytraumatisme**
- **Médecine du sport**

### **Appareillage (amputés)**

- Amputation post-traumatique et vasculaire
- Réalisation d'orthèse, de prothèse

## Urologie-vésicosphinctérienne

- Bilan urodynamique
- Rééducation neuro-urologique
- Rééducation périnéale
- Auto-sondage

## Injection de toxine botulique (sous échographie)

- Traitement de la spasticité

**En complément du matériel de rééducation classique**, nous sommes également équipés avec :

- 1 appareil de rééducation neuromotrice du membre supérieur (ARMEO)
- 1 plateforme posturale pour le travail des muscles profonds et de l'équilibre
- 1 appareil d'isocinétisme permettant les tests et le renforcement musculaire
- 1 simulateur de conduite qui permet un réentraînement et un apprentissage
- 1 tapis d'analyse de la marche (GAITRite)

Nous disposons également de **plateaux médico-techniques** adaptés à vos besoins :

- 2 plateaux techniques de kinésithérapie
- 1 plateau technique d'ergothérapie
- 1 cuisine thérapeutique
- 1 salle à manger thérapeutique
- 1 salle dédiée à l'urodynamique
- 1 gymnase pour l'activité physique adaptée (APA)
- 1 balnéothérapie (cf. plaquette balnéothérapie)
- 1 salle d'appareillage

L'établissement est autorisé pour **2 programmes d'éducation thérapeutique** :

- Troubles vésicosphinctériens
- Troubles nutritionnels

## VOS INTERLOCUTEURS

### L'équipe médicale et pharmaceutique

Elle se compose de **médecins spécialisés** en Médecine Physique et Réadaptation (MPR) et de **médecins généralistes**. Le médecin du service qui vous accueille fait un point régulier sur votre état de santé et prend les décisions nécessaires. Une visite hebdomadaire est programmée pour établir un examen clinique. Vous devez être présent dans votre chambre lors de son passage.

L'établissement détient une pharmacie à usage intérieur où **la pharmacienne** et **la préparatrice en pharmacie** sont chargées de la dispensation des médicaments.

### L'équipe soignante et paramédicale

Elle collabore étroitement avec l'équipe médicale et regroupe différentes catégories de personnels :

**Le Cadre de Santé** encadre les équipes de soins. Il veille à la qualité et à la sécurité des soins. Il est votre interlocuteur pendant votre hospitalisation.

**Le Cadre de Rééducation** anime l'équipe de rééducation et coordonne les activités de rééducation en veillant à l'efficacité et à la qualité des prestations. Il est votre interlocuteur privilégié en hospitalisation à temps partiel ainsi que pour toute question sur votre rééducation.

**Les infirmier(e)s** dispensent les soins et les traitements prescrits par le médecin. Ils exercent aussi une surveillance constante et peuvent vous donner des conseils relatifs à votre santé.

**Les aides-soignant(e)s** accompagnent les infirmier(e)s lors des soins. Ils prennent soin de vous et de votre environnement.

**Les agents de services logistiques** s'occupent de la distribution des repas, de l'hygiène des locaux et contribuent à votre confort.

**Les masseurs kinésithérapeutes**, les **ergothérapeutes** et l'**orthophoniste** interviennent sur prescription médicale :

**Les masseurs kinésithérapeutes** vous accueilleront dans des conditions optimales mettant en œuvre les moyens les plus efficaces : renforcement musculaire, travail de la marche, de l'équilibre, posturologie, massages, physiothérapie... pour un retour vers l'autonomie.

**Les ergothérapeutes** vous aideront à vous réadapter à la vie courante, tant sur le plan fonctionnel, social que professionnel à partir d'exercices simples : activités d'adresse, travail des fonctions supérieures...

**L'orthophoniste** intervient dans la rééducation des troubles du langage, de la parole et de la voix, de l'oralité et de la déglutition ainsi que pour les paralysies faciales.

**Les enseignants en activités physiques adaptées** (APA) proposent à travers différents moyens, avec des prises en charge individuelles ou collectives d'appréhender le handicap avec plus d'aisance.

**La diététicienne** adapte votre alimentation à votre état de santé et s'assure du respect des équilibres alimentaires.

**La neuropsychologue** prend en charge des problèmes cognitifs, émotionnels, psychocomportementaux en relation avec les modifications du fonctionnement cérébral.

**L'assistante sociale** aide les personnes hospitalisées et/ou leur famille dans les difficultés liées à l'hospitalisation. Elle prépare la sortie de l'établissement pour qu'elle se fasse dans les conditions les plus favorables.

**Les brancardiers** vous accompagnent à vos différents rendez-vous au sein de l'établissement si votre état le nécessite.

**Les secrétaires médicales** assurent le relais entre l'équipe médicale du service et votre médecin traitant (courriers, comptes rendus, titres de transport...).

**Les agents d'accueil** sont à votre disposition à votre arrivée et pour vous renseigner sur les prestations complémentaires proposées.

Ce livret d'accueil précise les dispositions pratiques prises par l'établissement pour répondre à vos attentes.

Il répondra à vos questions et vous aidera à mieux vivre votre séjour tout au long de votre parcours.

### FORMALITÉS ADMINISTRATIVES À ACCOMPLIR DÈS VOTRE ARRIVÉE

Vous devez vous rendre à l'accueil pour accomplir un certain nombre de formalités dont l'objectif est double :

- Assurer la sécurité des soins
- Assurer la prise en charge financière de vos soins par les organismes sociaux, selon la situation individuelle de chaque personne hospitalisée

#### Hospitalisation

Afin de faciliter votre admission, il est nécessaire, lors de votre arrivée, d'effectuer les formalités administratives.

Vous devez vous présenter à l'accueil, muni(e) des documents suivants :

- Carte d'identité ou passeport ou carte de séjour en cours de validité
- Carte vitale ou attestation de carte vitale avec notion de médecin traitant déclaré
- Prise en charge de votre mutuelle le cas échéant, attestation Couverture Maladie Universelle (CMU) complémentaire ou attestation d'Aide médicale d'État (AME)
- Tout document justifiant d'une situation spécifique (volet n°2 de la feuille d'accident du travail, carnet de soins pour les bénéficiaires de l'article L115...)
- Le protocole de soins bordereau S3501C pour la prise en charge à 100% pour les Affections Longue Durée (ALD)

Si vous êtes domicilié(e) dans l'Union européenne, vous devez vous munir :

- D'une pièce d'identité et de votre carte européenne de sécurité sociale en cours de validité
- D'une prise en charge de votre caisse d'assurance privée
- Du formulaire E112 vous autorisant à vous faire soigner à l'étranger s'il s'agit d'une hospitalisation programmée

#### Consultation externe

Les formalités administratives sont identiques à celles d'une hospitalisation.

#### Hospitalisation d'un mineur ou d'un majeur protégé

Le représentant légal, muni d'une pièce d'identité, du livret de famille, d'une photocopie du jugement intégral (pour les divorces ou personnes sous curatelle), doit être présent lors de l'admission et de la sortie.

#### Dans tous les cas

Afin de faciliter votre prise en charge, munissez-vous des documents suivants :

- **Le carnet de santé**
- Le dossier médical complet : radios, analyses médicales, ordonnances de traitements en cours...

## VOTRE IDENTITÉ

L'établissement est engagé dans une démarche d'identitovigilance. L'ensemble des professionnels intervenant tout au long de votre parcours de soins doit s'assurer de votre identité.

Pour que chaque service ait accès à votre dossier médical, vous devez être correctement identifié(e).

Votre identification, c'est l'ensemble des informations dont nous disposons sur vous.

C'est vous seul(e) qui nous les fournissez et qui pouvez les contrôler.

Assurez-vous que vous êtes correctement identifié(e) :

- À votre arrivée, à l'accueil
- Sur l'étiquette de votre bracelet
- Lorsqu'un personnel demande confirmation de votre identité.

L'établissement, conformément à la réglementation, fait appel au téléservice INSI afin de qualifier l'identité du patient.

À votre arrivée, un **bracelet d'identification** vous sera posé. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement avant la réalisation d'un soin.

Il sera remplacé en cas de besoin lors de votre séjour.

**Vos : Nom de naissance, nom utilisé, prénom, date de naissance, lieu de naissance et sexe** doivent être identiques à vos documents officiels d'identité\*.

Votre **adresse** doit être à **jour** et correctement libellée.

La **personne à prévenir** doit être correctement mentionnée avec son numéro de téléphone.

\* Attention : les documents de la Sécurité sociale ne sont pas des documents officiels d'identité

**Votre bonne identification concourt à notre efficacité et à votre confort.**

## BIEN VOUS IDENTIFIER POUR VOTRE SÉCURITÉ

**À votre arrivée aux Embruns :**

### Identifiez-vous

- Carte d'identité
- Passeport
- Carte de séjour

### Justifiez de votre couverture sociale

- Carte Vitale
- Carte de mutuelle

Code de la Sécurité sociale - Article L 162-21 :

« Il peut être demandé à l'assuré d'attester auprès des services administratifs de son identité, à l'occasion des soins qui sont dispensés, par la production d'un titre d'identité comportant sa photographie. »



**N. B.** En cas d'erreur concernant votre identité (par exemple dans votre nom de naissance, vos prénoms, votre sexe, votre date de naissance ou votre lieu de naissance), vous pouvez demander une rectification à l'INSEE en allant sur le lien suivant :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R49454> ou sur le QR code suivant :



## LA PRISE EN CHARGE DE VOS FRAIS DE SÉJOUR

### Vous êtes assuré(e) social(e)

Soit :

- **Vos frais de séjour sont pris en charge à 80% par la Sécurité sociale.**

Les 20% restants (Ticket modérateur) sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle pendant les 30 premiers jours d'hospitalisation.

Le forfait journalier représente la contribution du patient aux frais d'hébergement générés par son hospitalisation, fixé par arrêté ministériel. Le forfait journalier reste à votre charge. Néanmoins, certaines mutuelles peuvent le prendre en charge totalement ou partiellement.

- **Vos frais de séjour sont pris en charge à 100 % par la Sécurité sociale (hors forfait journalier et prise en charge de la chambre particulière) :**

- Vous êtes hospitalisé(e) plus de 30 jours consécutifs (votre prise en charge à 100 % débute alors le 31<sup>e</sup> jour par la sécurité sociale) ;
- Vous êtes hospitalisé(e) en raison d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle ;
- Vous êtes hospitalisé(e) en raison d'une affection de longue durée ;
- Vous percevez une rente pour un accident du travail (avec un taux d'incapacité égal ou supérieur à 66,66%) ;
- Vous êtes titulaire d'une pension d'invalidité, d'une pension de veuf ou veuve invalide, d'une pension vieillesse qui a remplacé votre pension d'invalidité, ou d'une pension militaire ;
- Vous bénéficiez de la Couverture médicale Universelle (CMU) ou de l'Aide Médicale d'État (AME).
- Si vous dépendez de l'article 115 du code des pensions militaires.

### Vous ne résidez pas dans le département (64)

Votre organisme de sécurité sociale peut vous imposer le tarif de l'établissement le plus proche de votre domicile, même si vous êtes pris en charge à 100%.

La différence reste à votre charge.

Attention : quelle que soit votre situation, cette prise en charge à 100 % par l'Assurance Maladie ne s'applique ni au forfait journalier ni aux frais pour confort personnel (chambre particulière par exemple).

### Vous n'êtes pas assuré(e) social(e)

**Vous êtes redevable de la totalité des frais.**

Selon l'article R.6145-4 du code de la Santé Publique, un engagement de payer ainsi qu'une provision renouvelable (calculée sur la base de la durée estimée du séjour et en application d'un prix de journée arrêté annuellement par l'Agence Régionale de Santé), vous seront réclamés lors de votre admission.

Si vous êtes ressortissant étranger non assuré social, vous devez présenter le formulaire adéquat.

## TRAITEMENT

Vous allez être hospitalisé(e) aux Embruns ou vous l'êtes déjà.

La prescription médicamenteuse sera effectuée par le médecin du service qui vous reçoit. Afin que celle-ci soit optimale, vous trouverez ci-après quelques recommandations.

### ***Que faire de votre traitement en cours ?***

- Recensez tous les traitements que vous prenez, avec ou sans ordonnance.
- Apportez toutes vos ordonnances au médecin lors de la consultation ou hospitalisation.
- Lors de votre admission, remettez les boîtes de médicaments de votre traitement en cours soit à la personne de confiance ou à votre famille ou à l'infirmier(e) du service.

Pour des raisons de sécurité, les médicaments ne doivent pas rester à disposition dans votre chambre.

### ***Pourquoi ?***

Le médecin élabore une (nouvelle) prescription pour la durée de votre séjour, adaptée à vos besoins actuels, en tenant compte de **TOUS** vos traitements. La prescription sera rédigée en Dénomination commune internationale (DCI).

### ***Que deviennent vos médicaments ?***

Si vous avez apporté des boîtes de médicaments, l'infirmier(e) les conserve à votre nom, dans le service de soins.

Il est possible que vos propres médicaments vous soient administrés dans les premiers jours de l'hospitalisation s'ils ne sont temporairement pas disponibles à la pharmacie de l'établissement. **Un flyer explicatif vous sera remis.**

### ***Des proches vous apportent des médicaments, quels sont les risques ?***

Il faut prendre uniquement les médicaments prescrits par le médecin. Si vous associez d'autres médicaments non prescrits, vous vous exposez à des interactions médicamenteuses qui peuvent entraîner de graves complications.

### ***Vous n'avez pas pris le traitement donné par l'infirmière, que faire ?***

Il est très important de le signaler à l'infirmier(e) ou au médecin qui s'occupe de vous. Si vous avez des difficultés à avaler un comprimé ou une solution buvable, le médecin pourra vous proposer, si elles existent, d'autres présentations plus adaptées à vos besoins.

## **Que se passera-t-il à la sortie de mon hospitalisation ?**

Lors de votre sortie, le médecin rédige et vous remet une ordonnance, liée à votre pathologie et qui reprend vos traitements habituels, si nécessaire. Il est important de respecter le traitement.

Le médecin vous expliquera les éventuelles modifications de traitement.

Les médicaments que vous avez apportés vous seront remis. N'hésitez pas à les réclamer en cas d'oubli.

Si les médicaments pris avant l'hospitalisation ont été supprimés, on pourra vous proposer de les détruire.

Pour votre suivi, n'oubliez pas de prendre rendez-vous avec votre médecin traitant.

**Des médicaments génériques** pourront vous être administrés.

Ce sont des médicaments qui ont la même composition en principes actifs (substances à l'origine de l'efficacité du traitement) que les médicaments de référence dits princeps. Ils répondent aux mêmes exigences de qualité, de sécurité et d'efficacité.



## **VOTRE DÉPART**

### **DÉCISION MÉDICALE**

Votre médecin et l'équipe pluridisciplinaire vous proposent un projet de sortie en fonction de votre état de santé et de votre autonomie. Ils gèrent avec vous et votre famille les modalités de départ les plus adaptées.

Cependant, vous pouvez à tout moment quitter l'établissement : il est de votre intérêt d'en avoir discuté avec votre médecin avant de prendre définitivement votre décision. Si malgré l'avis du corps médical vous maintenez votre choix, vous devrez signer une attestation affirmant « votre décision de sortir contre avis médical ».

### **MODALITÉS DE SORTIE**

Le matin de votre sortie, présentez-vous à l'accueil pour les formalités de sortie et de facturation. Vous seront remis vos bulletins d'hospitalisation qui pourront vous être réclamés par l'Assurance Maladie, votre mutuelle et/ou éventuellement votre employeur.

Nous vous informons qu'il vous sera demandé de quitter votre chambre au plus tard avant 9h30 le jour de votre sortie.

## SUIVI MÉDICAL

Votre médecin traitant recevra toutes les informations médicales utiles et un compte rendu d'hospitalisation. Une lettre de liaison et les ordonnances vous seront remises en main propre le jour de votre sortie par le secrétariat médical.

Selon les cas, votre suivi peut nécessiter de nouvelles consultations, la secrétaire médicale vous donnera toutes les informations nécessaires.

## TRANSFERT

Votre hospitalisation aux Embruns peut être suivie d'un séjour dans un autre établissement de santé.

Si votre médecin préconise ce transfert, l'assistante sociale se renseignera au plus vite : elle s'assurera que l'établissement répond à vos besoins et qu'il est en mesure de vous recevoir.

Tout sera fait pour satisfaire vos choix parmi les structures adaptées à vos besoins de santé, mais nous pouvons être contraints, en fonction des disponibilités de ces dernières, de vous proposer d'autres établissements.

## TRANSPORT

Le transport est effectué par votre famille ou votre entourage.

Si votre état de santé le nécessite, une prescription médicale de transport vous sera délivrée.

Le remboursement de votre transport est fonction de votre situation.



## INFORMATIONS PRATIQUES DE A À Z

### ACCOMPAGNANTS

En prévenant à l'avance, un accompagnant a la possibilité de dormir et de prendre ses repas en votre compagnie, dans la mesure des possibilités d'accueil du service. Les repas doivent être réservés la veille. Merci de vous adresser à l'accueil pour les modalités de couchage et l'achat des tickets-repas. Les tarifs en vigueur sont affichés à l'accueil. Aucun repas ne sera servi sans ticket.

### ANONYMAT

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, veuillez-nous en informer à votre admission. Nous ferons le nécessaire pour préserver votre anonymat.

### AIDES LINGUISTIQUES

Vous avez la possibilité de faire appel à un interlocuteur parlant une des langues suivantes : Espagnol, Basque, Anglais, Arabe, Allemand.

### ASSOCIATIONS

Des associations de bénévoles, autorisées par la direction de l'établissement, peuvent se présenter à vous et vous proposer un accompagnement, une animation...

## BIBLIOTHÈQUE

Elle vous permet d'emprunter gratuitement des livres. Vous pouvez vous rapprocher de la secrétaire médicale située près de la balnéothérapie pour bénéficier de ce service.

## BRUIT

Pour préserver le silence et le repos de tous, il vous est demandé d'utiliser avec discrétion des appareils électroniques (télévision, téléphone...), de limiter le nombre de visites et d'éviter les conversations bruyantes par égard pour les autres patients.

## CHAMBRE PARTICULIÈRE

Si vous souhaitez une chambre particulière, nous vous invitons à en faire la demande à la préadmission. Si vous avez émis le souhait d'être hospitalisé en chambre particulière, votre demande ne constitue pas une réservation, celle-ci ne pourra vous être attribuée qu'en fonction de nos disponibilités le jour de votre entrée. Un supplément journalier sera facturé si votre mutuelle ne couvre pas les frais.

## COURRIER

Vous pouvez remettre votre courrier timbré à l'accueil. Le courrier est reçu et distribué par les brancardiers. Des enveloppes affranchies peuvent être achetées à l'accueil.

## CULTE

Vous avez la possibilité de demander au cadre de santé ou à l'accueil de faire venir un ministre du culte de votre religion. Chacun est libre de pratiquer sa religion dans le respect d'autrui.

## DÉPÔT DE BIJOUX ET DE VALEURS

Nous vous conseillons de confier vos bijoux, votre argent, vos moyens de paiement (chéquier, CB...) et vos titres à vos proches ou de les déposer à votre arrivée au coffre de l'établissement (voir l'accueil) contre récépissé. Tout matériel sensible (ordinateur, téléphone...) reste sous votre responsabilité.

L'établissement déclinera toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

## DMP & MSSANTÉ - MON ESPACE SANTÉ- DOSSIER PHARMACEUTIQUE

Votre Espace santé est automatiquement créé si vous ne vous êtes pas opposé à sa création. En l'activant, vous pouvez accéder aux fonctionnalités suivantes :

- Un dossier médical, pour stocker de manière sécurisée des documents ajoutés par vos professionnels de santé (ordonnances, comptes rendus d'hospitalisation, biologies) ou par vous-même,
- Une messagerie sécurisée de santé pour échanger des informations et recevoir des documents de vos professionnels de santé en toute confidentialité.

Chaque professionnel doit reporter dans le dossier médical partagé, à l'occasion de chaque acte ou consultation les éléments diagnostiques et thérapeutiques nécessaires à la coordination des soins de la personne prise en charge. De plus, chaque professionnel de santé doit envoyer par messagerie sécurisée ces documents au médecin traitant, au médecin prescripteur s'il y a lieu, à tout professionnel dont l'intervention dans la prise en charge du patient lui paraît pertinente ainsi qu'au patient (Article L.1111-15 du Code de Santé publique).

Pour plus d'informations, vous pouvez vous renseigner auprès de l'accueil ou consulter le site **www.monespacesante.fr**

**Le dossier Pharmaceutique** est déployé et accessible aux médecins et pharmaciens. La consultation et l'alimentation sont obligatoires pour les établissements de santé (conformément à la réglementation). Cela permettra aux professionnels de visualiser les médicaments dispensés au cours des 12 derniers mois pour un meilleur suivi et une meilleure conciliation.

## ESPACES DE CONVIVIALITE

L'établissement dispose de divers espaces de convivialité :

- Deux coins détente à Juana et Xaia,
- Le petit salon à la balnéothérapie avec distributeur de boisson,
- La salle Bakéa à proximité de l'accueil est disponible en fin d'après-midi et le week-end. Elle vous permettra de créer des temps d'échange et de partage (présence de jeux de société),
- L'espace TV à proximité de la salle de rééducation Peyret est disponible avec un accès à Canal+ (Sport, Cinéma...). Sur le même niveau se trouvent des distributeurs de boissons.

## ESTHÉTIQUE – COIFFURE - PEDICURE

La prestation est à votre charge.

Veillez-vous adresser à l'accueil pour les soins de coiffure et d'esthétique et aux infirmiers pour les soins de pédicurie. Les soins de pédicures nécessitent une validation médicale.

## LINGE

Pour votre séjour, prévoyez votre nécessaire de toilette (serviettes et gants de toilette, savon, brosse à dents, dentifrice, peigne...), votre serviette de table ainsi que vos effets personnels (chaussures de sport, vêtements amples et adaptés à la rééducation ; linge de nuit, chaussons...). Pour les séances de balnéothérapie, veuillez apporter un maillot ou slip de bain, serviette, peignoir et bonnet de bain.

L'établissement met à disposition une machine à laver le linge ainsi qu'un sèche-linge. Afin de les utiliser, il suffit de se rendre à l'accueil et d'acheter un jeton. Une dosette de lessive vous sera remise avec le jeton.

## MALTRAITANCE - BIENTRAITANCE

L'établissement dispose d'un comité éthique Il permet d'organiser des réunions pluriprofessionnelles de réflexion et de partage sur différents thèmes comme le respect de la dignité, la bientraitance, les droits des patients. Une journée de la bientraitance est organisée annuellement. Si vous êtes témoin ou victime de maltraitance, n'hésitez pas à en référer aux professionnels ou à appeler le numéro d'urgence nationale le **3977**.

## PARKING

Un parking pour les personnes handicapées est à disposition des usagers. La responsabilité de l'établissement ne peut être engagée en cas de dégradations, vols, accidents... pouvant éventuellement survenir.

Nous vous demandons de respecter les interdictions de stationner sur les voies dédiées aux secours et aux véhicules sanitaires. La fermeture de l'établissement est réalisée par un portail automatique de 22h30 à 6h00. Le véhicule pourra être récupéré le lendemain après l'ouverture.

**N. B. Du 15 juin au 15 septembre :**

**Les patients en hospitalisation complète devront laisser leur véhicule à leur domicile.**

**Les visiteurs devront se garer à l'extérieur de l'établissement.**

## PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS PROTÉGÉS

En cas d'incapacité totale ou partielle, une mesure de protection peut être envisagée à votre demande, à celle d'un tiers ou d'un médecin, auprès du juge des tutelles. Ce dernier décidera de la mesure de protection la plus adaptée à votre état de santé : tutelle, curatelle ou sauvegarde de justice. Si vous êtes déjà sous mesure de protection, votre représentant légal sera informé.

## PROTHÈSES

Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèse dentaire ou auditive : pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien et aux moyens de les ranger soigneusement afin d'éviter les risques de perte.

Pendant votre séjour, ces objets sont sous votre responsabilité.

## RÉFRIGÉRATEUR

Des réfrigérateurs en location sont à votre disposition. Vous pouvez vous renseigner auprès de l'accueil pour toute information concernant cette prestation.

## RÉPARATION

Si durant votre séjour, vous constatez une anomalie dans le fonctionnement des éléments de votre chambre, veuillez l'indiquer au personnel du service qui contactera le service technique dans les meilleurs délais.

## RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Conformément à la réglementation européenne relative aux données personnelles en vigueur depuis le 25 mai 2018, nous vous informons que les informations recueillies sont nécessaires à la gestion de votre dossier de soins. Elles font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées au seul usage de l'établissement.

Elles peuvent être communiquées par des études à finalités médicales. Vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli ou de transmission de vos données.

Vous pouvez vous opposer ou limiter l'utilisation des données. Cependant vous ne pouvez pas vous opposer aux traitements nécessaires à l'établissement pour respecter ses propres obligations réglementaires et légales qui pourraient entraîner l'incapacité de l'établissement à garantir la qualité et/ou la sécurité de vos soins.

Pour exercer vos droits ou pour toute question, vous pouvez, en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité, vous adresser au délégué à la protection des données (DPO) par mail à l'adresse suivante :

[controlegestion@lesembruns.com](mailto:controlegestion@lesembruns.com)

ou par courrier à l'adresse suivante :

## **SMR LES EMBRUNS , à l'attention du DPO**

Rue de l'Uhabia, 64210 Bidart

Pour plus d'information, des documents sur la protection des données personnelles et sur l'hébergement des données de santé à caractère personnel peuvent être demandés auprès de l'accueil.

### **REPAS**

Votre alimentation est adaptée à votre état de santé grâce à la présence d'une diététicienne.

Le petit déjeuner est servi à 8h15, le déjeuner à 12h15, et le dîner à 18h30.

Le repas est servi en chambre, c'est un moment privilégié qui fait partie du projet de soin. Pour des raisons d'hygiène, de sécurité médicale et alimentaire, l'apport et la consommation d'aliments en provenance de l'extérieur ne sont pas recommandés durant votre séjour au sein de l'établissement.

Un membre de l'équipe de soins passera vous proposer un choix de menus.

Sur prescription médicale, la diététicienne peut intervenir pour adapter les repas (allergies, régimes spécifiques).

Afin d'améliorer la prise en charge nutritionnelle, un Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN) est actif dans l'établissement. Il a pour mission d'améliorer la prestation alimentaire.

### **SÉCURITÉ**

#### **– Sécurité électrique**

Il est interdit d'apporter des appareils électriques personnels (chauffage d'appoint, bouilloire...) et d'ajouter des multiprises.

#### **– Sécurité incendie**

Durant votre séjour aux Embruns, votre sécurité est notre souci permanent.

Le risque incendie fait partie de nos préoccupations majeures. Nous nous attachons à la prévention en veillant à la conformité de nos locaux et installations techniques. La nature de nos activités fait qu'une cigarette peut avoir des conséquences tragiques surtout pour ceux qui sont alités.

Il vous est demandé de débrancher vos chargeurs après chaque utilisation afin d'éviter le risque incendie.

**En cas d'incendie, respectez les plans d'évacuation et les consignes affichées à chaque étage et dans les lieux communs.** Pour les personnes à mobilité réduite, vous devez rester dans vos chambres avec les portes et fenêtres fermées. En toute situation, gardez votre calme et suivez les directives du personnel formé à ce type d'incident.

### **SORTIE THÉRAPEUTIQUE**

Selon votre état de santé, le médecin pourra vous accorder une permission de sortie thérapeutique. Vous devrez obligatoirement remplir un formulaire de demande de permission de sortie.

Afin de ne pas désorganiser les soins, vous devez **obligatoirement respecter les heures de retour en chambre**. Le non-respect du règlement sera considéré comme une sortie contre avis médical. En cas d'urgence, n'hésitez pas à appeler le **15**.

## TABAC, ALCOOL, SUBSTANCES ILLICITES

En application de l'article L3511-7 du Code de la Santé publique, du décret n°2006- 1386 du 15 novembre 2006 et de la circulaire DGAS/2006/528 du 12 décembre 2006 ainsi que l'article 28 de la Loi de Santé du 26 janvier 2016, il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans les locaux de l'établissement.

Pour le confort de tous, il est interdit de fumer à proximité des fenêtres situées à l'extérieur des bâtiments.

Les boissons alcoolisées sont strictement interdites au sein de l'établissement. De la même manière, l'introduction et l'usage de substances illicites, de stupéfiants et d'armes sont strictement interdits. La diffusion de plaquette et d'affiche de propagande n'est pas autorisée.

## TÉLÉPHONE

Les chambres sont toutes équipées d'un poste téléphonique avec une ligne directe et un numéro d'appel personnel. L'ouverture de la ligne est à réaliser à l'accueil. Pour appeler vos correspondants, faites le 0, attendre la tonalité et composer le numéro. Vous devez acheter un crédit téléphonique pour alimenter la ligne. Une régularisation se fera à votre sortie.

Le téléphone portable est autorisé, mais veiller à le désactiver pendant les soins, rééducation...

## TÉLÉVISION

Vous devez effectuer une demande de location auprès de l'accueil. La prestation sera facturée à l'issue de votre séjour ou toutes les fins de mois. Le prêt de la télécommande se fait par le dépôt d'un chèque de caution.

Pensez à descendre la télécommande à l'accueil lors de votre départ.

## TRANSPORT

Seuls les transports liés à votre pathologie et prescrits par les médecins du centre seront pris en charge par l'établissement et/ou la Sécurité sociale selon votre état de santé.

Les transports réalisés par votre famille ou entourage seront privilégiés si votre état de santé le permet.

Les rendez-vous pris avant votre hospitalisation devront être reportés ou vous serez amené à trouver une solution de transport et à prévenir les soignants de votre absence.

## VISITES

Pour permettre aux patients de bénéficier de calme et de repos et aux équipes d'assurer les soins dans de bonnes conditions, sauf contre-indication médicale, **les visites sont autorisées de 12h30 à 20h30**. Il faut, cependant, prendre en considération les séances de rééducation qui se déroulent également l'après-midi.

Par ailleurs, il est recommandé :

- De limiter les visites pendant les deux premiers jours qui suivent une intervention,
- D'éviter les visites des enfants. Un mineur doit être sous la surveillance d'un adulte (qui ne peut être le patient lui-même),
- D'éviter les visites longues et trop fréquentes.

Les visiteurs doivent quitter momentanément les chambres des patients lors des visites médicales, durant les soins et le nettoyage des chambres.

Nous vous rappelons que l'enceinte de l'établissement n'intègre pas la plage. Il vous est interdit de sortir de l'Établissement sans autorisation de l'équipe médicale.

### Limiter le risque infectieux

Dans le cadre de la prévention des infections, une affiche "Visite interdite" peut être posée sur la porte de la chambre, merci de vous adresser aux infirmières.

Si vous présentez des signes d'infection (fièvre, état grippal...), il est sage d'annuler et de reporter la visite de votre entourage par mesure de précaution. Le risque clinique lié à l'acquisition d'une infection peut s'avérer élevé chez certains patients, notamment fragilisés.

Pour la sécurité des patients et la vôtre, il est important de limiter le risque infectieux et les transmissions croisées.

Dans les chambres, vous trouverez à disposition des flacons de solution hydro-alcoolique pour vous frictionner les mains avant et après chaque visite.

### Vos visiteurs ne sont pas autorisés à :

- Vous rendre visite en dehors des heures de visites autorisées,
- Vous apporter des plantes ou fleurs, car elles présentent un risque infectieux important,
- S'asseoir sur le lit non occupé dans les chambres doubles,
- Vous rendre visite s'ils sont porteurs d'un virus contagieux (gastro-entérite, rhume, grippe ...),
- Utiliser votre salle de bain,
- Amener un animal.

Votre comportement, vos propos ou ceux de vos visiteurs ne doivent pas être une gêne pour les autres patients, pour les personnels et pour le fonctionnement du service. Patients, visiteurs et personnels se doivent un respect réciproque.

### WIFI

La WiFi est payante, veuillez contacter l'accueil pour obtenir un code ainsi que la procédure de connexion après signature de votre engagement à respecter la charte d'utilisation. La direction décline toute responsabilité quant à l'utilisation par les patients de leur ordinateur et aux dysfonctionnements auxquels ils pourraient être confrontés pour des raisons indépendantes de la connexion internet. En aucun cas, le personnel n'est habilité à intervenir en cas de problème.

## LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITÉ

La douleur se prévient et se traite. Les équipes soignantes de l'établissement sont là pour vous écouter et vous aider. **N'hésitez pas à leur parler de vos douleurs.** Vous seul(e) pouvez décrire ce que vous ressentez.

Ce faisant, vous aiderez les médecins et les soignants à mieux vous soulager. Ils évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés à votre cas.

Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur (Art L.1110-5 du CSP). Avoir moins mal, ne plus avoir mal, en prévenant, traitant ou soulageant votre douleur, c'est possible.

## VOUS AVEZ MAL...PARLONS-EN !

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- En répondant à vos questions
- En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement
- En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, votre participation est essentielle. Vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur.

Il existe d'autres méthodes non médicamenteuses efficaces qui pourront vous être proposées (relaxation, massage, soutien psychologique).

## COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) existe dans l'établissement. Ce comité pluridisciplinaire se réunit régulièrement.

Il a pour missions :

- De sensibiliser le personnel pour qu'il soit plus attentif à la douleur des malades,
- De réfléchir aux moyens disponibles pour traiter et prévenir les douleurs.

**Une équipe douleur** composée de référents formés est chargée de mener les actions sur le terrain.

### NOTRE ENGAGEMENT

#### Prévenir les douleurs

- Provoquées par certains soins
- Provoquées par la rééducation
- Parfois liées à un geste, quotidien comme une toilette ou un simple déplacement

#### Traiter ou soulager les douleurs

- Aiguës comme celles de fracture
- Après une intervention chirurgicale
- Chroniques telles que le mal de dos, la migraine et également les douleurs liées au cancer qui nécessitent une prise en charge spécifique.

## LE DOSSIER MÉDICAL

**Votre dossier informatisé** L'établissement dispose d'un système d'information qui permet de mieux gérer votre dossier administratif et médical. Sauf opposition exprimée de votre part lors de votre admission, votre dossier médical pourra être exploité à des fins statistiques ou scientifiques.

Cette exploitation sera faite dans le strict respect du secret médical et de la réglementation en vigueur, garantie par la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Un dossier du patient bien tenu est un élément essentiel de la sécurité et de l'efficacité de votre prise en charge. Son rôle est de rassembler l'ensemble des données vous concernant pour optimiser votre suivi médical : identité, état de santé, résultats d'examens, comptes rendus d'actes ... Ces informations ont pour seuls destinataires les personnes participant à votre prise en charge, qui sont tenues au secret professionnel.

Communication de votre dossier médical

Le médecin du service dans lequel vous avez été soigné est à votre disposition pour vous recevoir et répondre à vos questions. La lettre de liaison vous sera remise en main propre à la sortie.

Toute personne a le droit d'accéder à son dossier médical. Cependant, certains éléments ne sont pas communicables. Le patient, son tuteur (si majeur placé sous tutelle), le médecin si le patient l'a désigné comme intermédiaire peuvent consulter le dossier.

En cas de décès, les ayants droit bénéficient de cette même possibilité sous certaines conditions.

Il peut être envoyé ou consulté sur place. Les coûts de la reproduction et de l'expédition des documents sont à la charge du demandeur.

Les demandes doivent être adressées à la direction. L'identité du demandeur est vérifiée grâce à une pièce d'identité ou un passeport.

## LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

À consulter à la fin de ce livret d'accueil. Des chartes en anglais, espagnol, basque arabe, mandarin, allemand mais aussi en braille sont disponibles. Vous pouvez les demander au cadre de santé.

## LA PERSONNE À PRÉVENIR

À votre arrivée, vous devrez désigner, par écrit, une personne qui pourra prendre de vos nouvelles et s'occuper des démarches administratives et logistiques à votre place. Elle peut être alertée en cas d'aggravation de votre état de santé. La personne désignée comme "personne de confiance" peut également être celle qui est désignée comme personne à prévenir.

## LA PERSONNE DE CONFIANCE

*cf. Art.L.1111-6 du Code de la Santé publique.*

À votre arrivée, on vous demandera si vous souhaitez désigner une personne de confiance. Cette désignation se fait par écrit, elle est valable pour la durée de l'hospitalisation. Elle est révocable à tout moment par écrit, il vous suffit d'en avvertir le personnel de l'Établissement et de désigner, le cas échéant, une nouvelle personne de confiance.

Cette personne peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Il doit s'agir d'une personne majeure, suffisamment proche de vous pour connaître vos convictions et digne de confiance. Celle-ci a pour mission de rendre compte de la volonté de la personne si celle-ci n'est pas en mesure de l'exprimer et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Si vous le souhaitez, votre personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Toutefois, elle ne peut pas obtenir la communication de votre dossier médical, sauf autorisation expresse de votre part.

Si vous avez rédigé des directives anticipées exprimant des souhaits relatifs à votre fin de vie pour la limitation ou l'arrêt de traitement, vous pouvez les confier à votre personne de confiance.

## INFORMATION SUR UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

*cf. Art.L.1142-4 du Code de la Santé publique*

Pour le cas où vous êtes ou estimez être 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 délivrée par un professionnel de santé en exercice au sein de l'établissement.

Cette information doit vous être donnée au plus tard dans les 15 jours suivant la découverte du dommage ou à votre demande expresse au cours d'un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par un médecin ou une autre personne de votre choix.

## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

*cf. Art.L.1111-11 du Code de la Santé publique*

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives anticipées sont prises en considération pour toute décision concernant la fin de vie d'un patient hors d'état d'exprimer sa volonté concernant la poursuite, l'arrêt, la limitation ou le refus de traitement ou d'actes médicaux.

Il est possible d'annuler ou de modifier à tout moment vos directives anticipées. Si vous ne les rédigez pas, il est important de partager votre avis sur les questions de fin de vie avec votre personne de confiance ou vos proches.

N'hésitez pas à demander un formulaire type pour vous aider dans la rédaction de vos directives anticipées auprès des équipes médicales ou soignantes.

## LA LIBERTÉ DE CIRCULATION

La liberté de circulation du patient dans l'établissement est préservée sauf si des raisons de sécurité, d'hygiène ou réglementaires s'y opposent.

Si vous devez vous absenter momentanément de votre chambre, veuillez prévenir l'infirmière de service afin de ne pas perturber l'organisation des soins.

Afin d'éviter les chutes, qui entraînent dans la plupart des cas des blessures, nous vous demandons d'observer les consignes suivantes :

- Ne vous levez pas si vous ne vous sentez pas bien
- Faites-vous accompagner pour le lever si besoin
- Utilisez la sonnette d'appel si vous êtes seul(e)

## COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La CDU veille au respect des droits des usagers et permet de faciliter leurs démarches.

Différents professionnels à votre écoute

**Les équipes** : médecins, cadre de santé, cadre de rééducation, neuropsychologue, assistante sociale sont à votre écoute et peuvent vous recevoir afin de rechercher avec vous une solution et vous aider dans les démarches à suivre : conseils, obtention d'un dossier médical, réclamations, plaintes...

**Les représentants des usagers** sont membres d'une association agréée. Leur rôle est de sensibiliser l'établissement sur la qualité de l'accueil et la prise en charge des usagers. À cette fin, ils sont à votre écoute sur vos attentes et propositions. Ils peuvent également vous assister dans le cadre d'une réclamation et vous accompagner lors de la rencontre avec le médiateur.

**Une permanence des représentants des usagers** est organisée de façon trimestrielle. Elle est l'occasion de discuter, d'échanger et même de faire remonter certains points qui vous semblent important. Une note vous sera communiquée en amont de ces permanences afin que vous puissiez vous y rendre.

**Le médiateur médecin** peut être saisi à votre demande ou sur proposition de la direction. Il a pour rôle de répondre de façon indépendante à vos interrogations concernant l'organisation des soins et le fonctionnement du service.

**Le médiateur non médecin**, saisi à votre demande ou sur proposition de la direction, peut répondre à vos interrogations pour tout autre motif non médical : matériel, restauration, attente ...

Satisfait ou non satisfait, il est important que nous le sachions !

Lors de votre séjour, l'ensemble des professionnels est à votre écoute. Dans le cas où vous rencontreriez des difficultés, n'hésitez pas à exprimer oralement vos griefs au responsable de service concerné afin que tout soit mis en œuvre pour remédier au mieux et au plus vite à la situation.

En cas d'impossibilité de faire valoir oralement votre mécontentement, si les explications données ne vous satisfont pas, vous pourrez :

- Soit adresser une plainte ou réclamation écrite à la direction,
- Soit demander, au responsable de service, que votre plainte ou réclamation soit consignée par écrit afin d'être adressée à la direction de l'établissement.

Vous recevrez alors sans délai copie du document.

Vous souhaitez déposer une réclamation

Écrivez à la direction de l'établissement en précisant les faits.

Une réponse écrite de sa part vous sera adressée dans les plus brefs délais vous avisant de la possibilité de saisir un médiateur ou vous informant de la saisine.

Vous serez reçu par le médiateur dans les 8 jours suivant la saisine ou, dans la mesure du possible, avant le terme de votre hospitalisation. Vous pouvez vous faire accompagner d'un représentant des usagers lors de cette rencontre. Le médiateur peut si nécessaire rencontrer vos proches.

Dans les 8 jours suivant votre rencontre avec le médiateur, celui-ci en adressera le compte rendu au Président de la CDU (commission des usagers), qui vous le transmettra sans délai, ainsi qu'aux membres de la CDU.

Au vu de ce compte rendu et après vous avoir rencontré si elle le juge utile, la CDU formulera selon le cas :

- Des recommandations en vue d'apporter une solution à votre litige
- Des recommandations tendant à ce que vous soyez informé des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez

Un avis motivé en faveur du classement de votre dossier

Dans le délai de 8 jours suivant la réunion de la CDU, la direction répondra par écrit à votre plainte ou réclamation et y joindra l'avis de la CDU. Une copie de ce courrier sera transmise aux membres de la CDU.

La liste nominative des membres de la CDU est affichée dans le hall près de l'accueil.

Vous pouvez contacter les représentants des usagers à l'adresse mail suivant :

[representantdesusagers@lesembruns.com](mailto:representantdesusagers@lesembruns.com)

Pour plus d'informations,  
vous pouvez contacter le responsable qualité de l'établissement.



## QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS

### LA QUALITÉ ET LA GESTION DES RISQUES

L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques. Cette approche est à la fois transversale et pluridisciplinaire. Elle est déclinée au niveau du projet d'établissement dans la politique qualité et sécurité.

Les rapports de certification de l'établissement sont disponibles sur le site de la Haute Autorité de santé (HAS) ([www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)).

Une politique de Prévention et de Gestion des Risques est menée via le signalement des Événements indésirables (EI). Par l'analyse des EI et la mise en place d'action d'amélioration, l'établissement contribue à l'amélioration des pratiques.

L'établissement souhaite promouvoir la culture de la sécurité et une vision d'erreur apprenante visant à progresser.

### LES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES

Vous pouvez déclarer tout évènement indésirable lié à vos soins auprès d'un professionnel de l'établissement qui suivra la procédure de gestion des événements indésirables définie en interne ou directement sur le portail de signalement des évènements sanitaires indésirables : **[www.signalement-sante.gouv.fr](http://www.signalement-sante.gouv.fr)**

### LES INDICATEURS QUALITÉ

Pour aider les patients à mieux percevoir les efforts mis en place par les établissements de santé en matière de qualité des soins, le Ministère de la Santé a mis en place des indicateurs nationaux qui correspondent aux objectifs prioritaires de santé publique et d'organisation des soins.

Où trouver ces indicateurs ?

Ils sont affichés dans le hall d'accueil de l'établissement et disponibles sur le site internet « Qualiscope » :

[https://www.has-sante.fr/jcms/2215\\_FicheEtablissement/fr/ctre-readap-fonct-les-embruns](https://www.has-sante.fr/jcms/2215_FicheEtablissement/fr/ctre-readap-fonct-les-embruns) du Ministère de la Santé.

Ils témoignent des efforts constants engagés par les Embruns pour améliorer votre prise en charge.

### LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

La qualité de votre séjour est notre souci constant. Vous pouvez contribuer à son amélioration en répondant au questionnaire de satisfaction joint à ce livret. Votre participation est essentielle.

Merci de déposer votre questionnaire dûment complété dans la boîte située à l'accueil. Vous pouvez également nous faire part de votre retour en répondant au questionnaire e-satis qui vous sera envoyé par mail à l'issue de votre séjour.

Des enquêtes ponctuelles de satisfaction des patients, sur des services ou des sujets ciblés, pourront également être réalisées.

Exemples : restauration, balnéothérapie, qualité de vie, activités, etc.

La satisfaction des patients est régulièrement analysée au travers des questionnaires et des mesures d'amélioration sont prises si nécessaire.



## PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Tous les patients ne courent pas le même risque de contracter une infection. De nombreux facteurs peuvent intervenir tels que la durée de l'hospitalisation, l'âge, les pathologies traitées, les soins pratiqués...

Les Infections associées aux Soins peuvent être contractées à l'occasion d'un soin dans un établissement de santé.

Les infections associées aux soins englobent les Infections nosocomiales (IN) qui sont des infections contractées au cours d'une hospitalisation.

Elles sont provoquées par des microbes qui proviennent :

Soit de l'environnement hospitalier,  
Soit de la flore bactérienne du malade : peau, intestin, gorge.

Dans l'établissement, le **CLIN** (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales), l'**EOH** (Équipe opérationnelle de l'Hygiène) et les correspondants en hygiène ont pour mission de mettre en œuvre les actions définies dans le programme de lutte contre les infections nosocomiales.

### COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)

Il coordonne les actions de prévention, de formation, de surveillance et de communication auprès des soignants, des patients et de leur entourage.

### ENSEMBLE DE BONNES PRATIQUES

Nous vous convions, ainsi que vos proches, à respecter quelques règles d'hygiène. L'établissement met à votre disposition du matériel, des locaux propres, des espaces extérieurs entretenus.

Nous vous invitons :

- À réaliser une hygiène des mains avec la solution hydroalcoolique mise à votre disposition en entrée et sortie de chambre, avant et après les repas. Il est recommandé de réaliser un lavage simple des mains et non pas une friction hydroalcoolique après être allé aux toilettes, après s'être mouché ou après avoir éternué.
- À éviter de garder des produits alimentaires périssables dans votre chambre tels que jus de fruits, fruits, produits laitiers...
- Les livraisons de nourriture sont interdites.
- À ne pas encombrer votre chambre d'effets personnels et à la maintenir en ordre afin de permettre son entretien.
- À réaliser une désinfection du matériel et petit matériel de rééducation que vous utilisez lors des séances à l'aide des produits mis à disposition.



## DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le développement durable est aujourd'hui au cœur des politiques publiques.



Les Embruns, en tant qu'acteur majeur de la vie locale, et de par sa mission de service public, a un devoir d'exemplarité.

Aussi, **l'établissement a lancé une démarche volontariste de développement durable en son sein** en réponse aux obligations réglementaires et à la recherche de la sécurité sanitaire dans toutes ses composantes.

L'établissement intègre désormais le développement durable dans les pratiques professionnelles des acteurs de santé, prend en compte le développement durable dans l'évaluation des projets puis dans les processus de décision et met en œuvre des actions de sensibilisation de ses agents.

Les enjeux du développement durable dans notre établissement sont d'ordre :

### Écologique

Réduction des déchets, maîtrise des risques sanitaires, environnementaux, confort des agents et des usagers.

### Managérial

Promouvoir la qualité de vie au travail, prévenir les risques, assurer la durabilité.

### Économique

Réduire la consommation d'énergie, réduire le gaspillage, faire des achats éco-responsables.



La pratique de ces activités n'est pas systématique. Elle vous sera prescrite par votre médecin référent au sein de l'établissement selon votre pathologie et discutée avec l'équipe de rééducation.

### **Le surf**



Sport phare de la côte Basque, nous vous proposons de pratiquer cette activité avec la collaboration de nos partenaires.

En parallèle à la rééducation, cette activité permet un reconditionnement à l'effort, un travail de l'équilibre dans un milieu aquatique et d'appréhender d'autres sensations.

Cette activité est ouverte de juillet à octobre

### **Le handiski**



En lien avec nos partenaires, selon votre état de santé et selon certains critères, il pourra vous être proposé une activité handiski.

Pour tout renseignement, veuillez contacter la responsable de rééducation.



## L'ACCÈS À L'ÉTABLISSEMENT

### EN BUS

#### Ligne 3

Saint-Pierre d'Irube centre Commercial Ametzondo - Bidart Uhabia

#### Ligne 136

Bidart Uhabia – Biarritz Cité scolaire

#### Ligne 44

Bidart Uhabia – Mairie Biarritz

#### Ligne 46

Mairie de Bidart – Bayonne Marracq

### EN VOITURE, DE BORDEAUX

- Autoroute A63-E5-E70 (Mont-de-Marsan-Bassin d'Arcachon–Saint-Sébastien-Bayonne) Sortie N°4 Bidart
- Au rond-point 3<sup>e</sup> sortie, avenue de Bayonne(D810) et continuer sur 300 m
- Au rond-point, prendre la 2<sup>e</sup> sortie sur avenue Kumba (D810) et continuer sur 900 m
- Au rond-point, prendre la 2<sup>e</sup> sortie sur avenue du Plateau (D810) et continuer sur 950 m
- Au rond-point, prendre la 2<sup>e</sup> sortie sur avenue Atherbea (D810) sur 750 m
- Tourner à droite sur rue de l'Uhabia et continuer sur 230 m

### DES COORDONNÉES SIMPLES ET PRATIQUES POUR NOUS JOINDRE

Institut Hélio Marin du Dr Peyret – “Les Embruns”

**Rue de l'Uhabia, 64210 BIDART - France**

Un numéro de téléphone unique : **05 59 51 56 56**

Une adresse mail : **embruns@lesembruns.com**

Un site internet : **www.lesembruns.com**

# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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.



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.



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.



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.



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.



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.



La personne hospitalisée peut, sauf exception prévue par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



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.



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.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçu. 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 ou devant les tribunaux.

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

## Charte de la Bientraitance

### *Reconnaitre et respecter la personne accueillie*

- ✓ Respecter l'intégrité physique et psychique de la personne accueillie et de leur entourage.
- ✓ Reconnaitre la personne accueillie en tant que sujet à part entière.
- ✓ Prendre en compte la personne accueillie dans sa singularité et dans le respect de son intimité et de sa dignité d'être humain, sans porter de jugement de valeur.
- ✓ Promouvoir l'autonomie de la personne.
- ✓ S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à la personne accueillie.

### *Garantir un accompagnement personnalisé*

- ✓ Favoriser les échanges et l'expression de la personne.
- ✓ Rechercher son adhésion au projet de soin et de rééducation et lui garantir d'en être co-auteur en prenant en compte sa liberté de choix.
- ✓ Favoriser un climat de confiance et agir de manière adaptée et personnalisée.
- ✓ Promouvoir la communication et s'engager à donner à la personne accueillie et à ses proches une information accessible et individuelle.

### *Travailler en équipe avec professionnalisme*

- ✓ S'engager à toujours rechercher le juste soin, à prendre en compte la douleur qu'elle soit physique ou morale et à accompagner la personne et son entourage dans la fin de vie.
- ✓ Garantir des temps d'échanges, de partage et de réflexions pluri-professionnels dans le respect des compétences de chacun.
- ✓ Maîtriser et utiliser les outils de travail mis à disposition : dossier patient informatisé, plateaux techniques spécifiques, ressources internes et externes...
- ✓ Entretenir et développer une réflexion constante sur ses pratiques professionnelles et œuvrer pour leur amélioration par le biais de la formation continue.
- ✓ Garantir une prise en charge conforme aux bonnes pratiques et recommandations.

### *Evaluer et promouvoir en continu la bientraitance et la satisfaction des personnes accueillies*

- ✓ S'engager à prendre en compte la satisfaction de la personne accueillie et l'expérience patient.
- ✓ Mettre en œuvre des actions pour améliorer la satisfaction de la personne accueillie.
- ✓ Promouvoir la bientraitance par la diffusion d'informations et la mise en œuvre d'action.

Cette Charte représente l'engagement de l'ensemble des professionnels des Embruns.

La bientraitance est une démarche globale dans la prise en charge des personnes accueillies. Elle vise à promouvoir leur écoute, le respect de leurs droits, de leurs libertés et de leurs besoins, tout en prévenant la maltraitance « ordinaire » ou institutionnelle.

C'est une démarche collective qui définit les valeurs et les conduites des professionnels des Embruns aussi bien sur le plan individuel que collectif.









LES  
**EMBRUNS**  
Médecine physique et de réadaptation

Rue de l'Uhabia 64210 Bidart  
[www.lesembruns.com](http://www.lesembruns.com)  
05 59 51 56 56