



**CENTRE DE RÉADAPTATION
MULHOUSE**

Rééducation et Formation Professionnelle

INFORMATIONS SUR VOTRE SÉJOUR

EN RÉÉDUCATION FONCTIONNELLE

ADMISSIONS ■ MISSIONS & ENGAGEMENT ■ VIE QUODIDIENNE ■ RÈGLEMENT
■ VISITES & SORTIES ■ AMÉNAGEMENT & OCCUPATION DE LA CHAMBRE





L'ASSOCIATION

Le CRM, Centre de Réadaptation de Mulhouse, est géré par une association de droit privé à but non lucratif : l'Association pour la Réadaptation et la Formation Professionnelle (ARFP).

C'est aussi un espace de parole, d'échange et d'initiative au service des personnes en situation de handicap. Présent dès l'origine de notre projet de réadaptation, ce caractère associatif reste aujourd'hui au cœur de notre identité et des valeurs qui fondent notre ambition.

SON HISTOIRE

- Fondée en 1946 après la seconde guerre mondiale, à l'initiative de bénévoles qui voulaient répondre à l'urgence du moment : la formation professionnelle des mutilés de guerre.
- Située d'abord rue de la Sinne à Mulhouse, elle s'installe en 1966 dans les bâtiments actuels et accueille des adultes handicapés physiques en formation professionnelle.
- En 1972 elle ouvre son service de réadaptation fonctionnelle et en 1989 son centre de préorientation.

Depuis plus de 75 ans elle s'emploie à accompagner les projets de personnes en réadaptation.

DES BÉNÉVOLES ET DES COMPÉTENCES AU SERVICE D'UNE AMBITION

« Agir en association, c'est d'abord affirmer une volonté de répondre à un besoin. C'est aussi participer à la prise de conscience de la collectivité. »

Cette double affirmation figure en préambule de notre projet associatif. Elle résume les missions respectives du Centre de Réadaptation et de ses instances associatives.

- C'est aux professionnels du Centre de Réadaptation que l'association confie la mission de répondre aux besoins des personnes en situation de handicap en réadaptation fonctionnelle, en orientation ou en formation professionnelle.
- Les bénévoles de l'association quant à eux s'attachent en priorité à faire entendre une parole citoyenne, afin de participer à la prise de conscience de la collectivité. Le handicap en effet ne résulte pas seulement d'une déficience, mais aussi des obstacles rencontrés au sein de la société.
- Agir sur le terrain de la politique du handicap.
- Intervenir dans les débats de société qui touchent au handicap.
- Prendre des initiatives solidaires au profit des personnes en situation de handicap.
- Défendre l'accès aux lieux publics, à la culture et aux loisirs des personnes en situation de handicap.
- Sensibiliser le grand public au handicap et à sa prévention...

Telles sont les initiatives et les actions sur lesquelles notre association est présente.

Si vous souhaitez plus d'informations concernant l'ARFP et ses activités vous pouvez prendre contact avec son président ou son secrétaire, en vous adressant au CRM.

Vous pouvez aussi consulter notre site internet : www.arfp.asso.fr

Bienvenue au CRM : Centre de Réadaptation de Mulhouse !



Vous allez être accueilli(e) ou vous venez d'arriver au **Centre de Réadaptation de Mulhouse** où tous les professionnels que vous rencontrerez sont mobilisés autour de la réussite de votre séjour.

Nos priorités : contribuer au développement de vos capacités et de votre autonomie.

Nos missions : assurer votre bien-être physique, mental et moral, vous soutenir dans l'élaboration de la mise en œuvre de votre projet de vie.

Notre engagement : être à l'écoute des besoins de chacun, adapter les réponses à chaque situation dans le cadre d'un projet de soin partagé.

Vous trouverez dans ce livret toutes les informations dont vous avez besoin : les modalités d'admissions, la vie quotidienne au Centre, les visites et les autorisations de sorties, la charte de la personne hospitalisée, le contrat d'engagement de la prise en charge de la douleur...

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à les poser, ou les faire poser par vos proches, aux professionnels qui vous accompagneront tout au long de votre parcours.

Avec l'ensemble de nos équipes, je vous souhaite un agréable séjour parmi nous et vous remercie par avance de votre confiance.

Tom CARDOSO,
Directeur Général
Directeur des Ressources Humaines

ADMISSIONS _____ P. 6 - P. 9

Dossier patient, Sécurisation de votre identité _____ P. 7

Droit d'accès aux informations, Droit d'accès au
dossier médical, Droit à l'expression _____ P. 8

Hospitalisation de jour _____ P. 9

MISSIONS & ENGAGEMENTS _____ P. 10 - P. 21

Personne de confiance _____ P. 10

Directives anticipées _____ P. 11

Charte de la personne hospitalisée _____ P. 12-13

Commission Des Usagers (CDU) _____ P. 14-15

Qualité & Gestion des Risques _____ P. 16-18

Prise en charge de la douleur _____ P. 19

Charte de bientraitance _____ P. 20

Equipe emploi, COMETE _____ P. 21

VIE QUOTIDIENNE _____ P. 22 - P. 23

Téléphone, Repas _____ P. 22

Télévision et accès internet, Linge, Courrier,
Coiffeur, Culte, Objets de valeur, Argent, Loisirs,
Distributeur de monnaie _____ P. 23

RÈGLEMENT _____ P. 24 - P. 27

Règlement intérieur _____ P. 24 - 27

VISITES & SORTIES _____ P. 28

Visites autorisées, Sorties _____ P. 28

AMÉNAGEMENT & OCCUPATION DE LA CHAMBRE _____ P. 29 - P. 30

Aménagement de la chambre _____ P. 29

Règlement d'occupation de chambre _____ P. 30

Les admissions se font du lundi au vendredi.

Veillez-vous présenter à votre arrivée au **secrétariat admissions R.F.** pour la constitution de votre dossier.

Veillez-vous munir de vos **cartes d'assuré social et de mutuelle**, ainsi que d'une pièce d'identité.

**Un lecteur de carte vitale, situé à l'accueil, est en accès libre à tout un chacun.
Il permet la mise à jour automatique de votre carte et la consultation de vos droits.**

Un **forfait journalier** vous sera facturé conformément aux dispositions de la Loi du 19 janvier 1983, si vous êtes admis en hospitalisation complète, **sauf si** :

- vous bénéficiez du régime local Alsace-Moselle,
- vous êtes pris en charge au titre du risque accident de travail ou maladie professionnelle,
- vous bénéficiez de l'article L115 du Code des Pensions Militaires d'Invalidité et des Victimes de Guerre,
- vous êtes militaire pris en charge par le budget du Ministère de la Défense,
- la totalité de vos frais de séjour est prise en charge par l'Aide Médicale.

Dès votre admission, soyez attentif aux conditions de prise en charge déclinées par votre organisme d'assurance maladie, et par votre mutuelle complémentaire concernant notamment **les frais de séjour, le forfait journalier, le supplément pour chambre particulière et pack télévision-WiFi.**

Pour les patients assurés en caisse privée (frontaliers ou autres) veuillez apporter l'attestation mentionnant les coordonnées exactes de la caisse et le numéro d'adhérent ou d'accident.

Vous pouvez, **sur demande, en fonction des disponibilités**, bénéficier d'une chambre individuelle et du pack télévision-WiFi moyennant, un supplément à vos frais ou selon votre contrat, pris en charge par votre mutuelle. Ces demandes spécifiques feront l'objet d'un consentement signé par vous-même ou vos proches.

A l'appréciation du médecin, dans certains cas particuliers, des facilités d'hébergement pour un membre de la famille ou un proche peuvent être envisagées.

Toute attestation (de présence, d'incapacité de travail, d'arrêt, de prolongation d'arrêt de travail, etc.) peut être demandée au secrétariat médical.

Veillez également apporter les dossiers médicaux (radiographies, analyses, prescriptions médicales, carnet de santé...) en votre possession ainsi que **la copie de la dernière prescription médicale** (de votre médecin traitant et/ou spécialiste) **comprenant la liste des médicaments que vous prenez actuellement.**

A votre arrivée dans le service, pour des raisons de sécurité, **vos traitements personnels vous seront retirés**. Ils seront remis à votre famille ou conservés dans l'unité de soins dans un espace réservé. A votre sortie, ils vous seront restitués s'ils sont toujours prescrits, et non périmés.

Après la première rencontre avec le médecin du service, un programme de réadaptation vous sera remis. Pour l'efficacité de l'organisation de votre prise en charge, nous vous prions de respecter les horaires indiqués.

DOSSIER PATIENT

Votre dossier médical est informatisé. La base de données du logiciel est déclarée à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Les informations recueillies se fondent sur le cadre juridique du code de la santé publique en matière de constitution du dossier médical et de sa conservation. Toutes les données collectées tiennent également compte du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Nous solliciterons votre accord pour **introduire votre photo** (format portrait) dans le dossier médical pour sécuriser votre prise en charge.

Nous nous inscrivons pleinement dans la démarche d'alimentation de « **Mon espace santé** », nous y verserons les éléments médicaux relatifs à votre séjour au Centre.



SÉCURISATION DE VOTRE IDENTITÉ

L'**identitovigilance** fait partie de la politique de contrôle et de gestion des risques.

A ce titre, le Centre de Réadaptation de Mulhouse place la vérification de l'identité du patient comme le premier acte de soin pour l'ensemble des soignants, afin d'améliorer sa sécurité, ainsi que la qualité et la continuité des soins.

Des contrôles de votre identité sont réalisés pendant votre séjour, vous pourrez ainsi être questionné régulièrement sur votre nom, prénom et date de naissance.

En complément, nous vous demandons de porter un **bracelet d'identification** durant toute la durée de votre hospitalisation. Nous vous proposerons aussi, avec votre accord, l'introduction de votre photo d'identité dans votre dossier médical ce qui contribuera à renforcer cette démarche.



DROIT D'ACCÈS AUX INFORMATIONS

Votre médecin se tient à votre disposition durant votre hospitalisation pour vous communiquer les renseignements concernant votre prise en charge, les résultats de vos examens complémentaires ainsi que toutes les informations nécessaires sur votre état de santé.

Si vous ou votre famille souhaitez un rendez-vous spécifique avec le médecin, vous pouvez en formuler la demande auprès du secrétariat médical ou de l'équipe soignante.

Droits des usagers de la santé



DROITS D'ACCÈS AU DOSSIER MEDICAL (LOI 2002-303 DU 4 MARS 2002)

Vous pouvez obtenir, sur demande écrite à la Direction de l'établissement, avec copie d'une pièce d'identité, la communication des informations contenues dans votre dossier médical, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous aurez désigné.

Vous avez également la possibilité de le consulter sur place, en présence d'un médecin.

La communication des informations contenues dans le dossier médical est organisée par le médecin concerné.

DROIT À L'EXPRESSION

Tout usager peut exprimer oralement ou par écrit d'éventuels motifs d'insatisfaction auprès de la Direction du Centre de Réadaptation de Mulhouse.

Il existe au sein de l'établissement une instance réglementaire appelée commission des usagers (CDU) qui prend connaissance des plaintes et réclamations, formule un avis ou des recommandations et vous rencontre si nécessaire.

La liste des membres de cette commission et leurs coordonnées sont à votre disposition dans chaque service. Une adresse mail est spécifiquement dédiée à cette commission : contact.commission.usagers@arfp.asso.fr

Vous trouverez dans le livret un questionnaire de satisfaction que vous voudrez bien compléter, nous remettre au plus tard au moment de votre sortie ou déposer dans l'urne prévue à cet effet dans l'unité de soins.

HOSPITALISATION DE JOUR

Les activités de rééducation se déroulent du lundi au vendredi entre 8 h et 17 h.

La prise en charge des transports est possible sous réserve d'une prescription médicale et d'un accord de la caisse d'assurance maladie ou privée dont vous dépendez.

À L'ADMISSION

- Présentez-vous au secrétariat des admissions pour les formalités administratives.
- Le médecin rééducateur vous recevra en consultation.
- L'infirmière :
 - vous accueille pour un entretien d'admission,
 - vous remet et vous explique votre planning de rééducation précisant les horaires et la nature des activités,
 - vous indique les différents lieux d'activités (visite des sites, mise à disposition d'un vestiaire que vous devrez sécuriser avec un cadenas personnel).

DURANT VOTRE SÉJOUR

Chaque jour :

- vous devez vous présenter obligatoirement au bureau des infirmières pour valider administrativement votre présence et être informé de tout ce qui peut concerner votre prise en charge,
- vous avez la possibilité de rencontrer le médecin rééducateur (rendez-vous à prendre auprès de la secrétaire ou de l'infirmière),
- en cas d'absence veuillez prévenir l'infirmière en appelant le 03 89 34 30 42,
- veuillez apporter vos médicaments du jour ainsi que tout le matériel personnel nécessaire pour les activités de rééducation et de soins.

À LA SORTIE

Avant la fin du programme de rééducation, une consultation est organisée auprès du médecin rééducateur.

Au moment de votre sortie vous seront remis :

- une lettre de liaison ou le rapport de fin d'hospitalisation à destination de votre médecin traitant ou spécialiste,
- vos certificats médicaux, ordonnances, radiographies, ainsi que des bulletins de situation dont un exemplaire destiné à votre organisme de sécurité sociale, votre mutuelle ou votre employeur.

PERSONNE DE CONFIANCE

Dans le cadre de la constitution de votre dossier administratif, **il vous est possible de désigner une personne de confiance** (Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients).



La personne de confiance (parent, proche ou médecin traitant) pourra être consultée **dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et/ou de donner votre consentement aux soins proposés.**

Si vous le souhaitez, elle pourra également vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux pour vous aider dans vos décisions.

Vous pourrez à tout moment révoquer cette désignation.

Un formulaire vous permettant de désigner cette personne vous est remis à l'admission dans l'unité de soins et votre accord sera sollicité ainsi que celui de la personne de confiance que vous aurez désigné.

L'identité et les coordonnées de la personne de confiance seront conservées dans votre dossier médical.



DIRECTIVES ANTICIPÉES

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES, POUR QUI ? POURQUOI ?

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté sur la limitation ou l'arrêt des traitements médicaux.

OUI MAIS COMMENT ?

Vous écrivez vous-même vos directives sur un document manuscrit, daté avec votre nom, prénom, date, lieu de naissance et votre signature. Vous pouvez aussi utiliser le modèle disponible sur le site service-public.fr.

MAIS JE NE PEUX PLUS ÉCRIRE

Deux témoins dont la personne de confiance attestent par écrit que vous n'avez pas pu rédiger le document vous-même mais que ce document est l'expression de votre volonté libre et éclairée. Ces attestations doivent préciser le nom et la qualité des témoins, leurs signatures, jointes aux directives.

ET SI JE CHANGE D'AVIS ?

Vous pouvez modifier totalement ou partiellement les directives sur un nouveau document en respectant les mêmes conditions que ci-dessus.

DURÉE ?

Vous pouvez rédiger vos directives anticipées à tout moment de votre vie quel que soit votre état de santé. Elles sont sans limite de durée mais il est toujours possible de les modifier ou de les annuler.

À QUI LES COMMUNIQUER ?

Vous prévenez de l'existence de vos directives (selon votre choix) : votre médecin traitant, le personnel soignant, les pompiers, le SAMU, votre personne de confiance, votre entourage...

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE



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



Libre choix de l'établissement

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui le prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



La qualité de l'accueil, des traitements et des soins est garantie

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

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.



Le consentement du patient est nécessaire avant un acte médical

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 pour certains actes

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.



La recherche biomédicale

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 à tout moment quitter l'établissement

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.



La personne hospitalisée est traitée avec égards

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

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.



Un accès aux informations est garanti

La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions ses ayant droit, en cas de décès, bénéficient de ce même droit.



Des voies de recours

La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et 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 entendu 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.

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

En application du décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé, le Centre de Réadaptation de Mulhouse a formalisé cette instance pour son service de Réadaptation Fonctionnelle en y associant son service de soins à domicile.

CETTE COMMISSION A POUR MISSIONS DE :

- veiller au respect des droits des usagers et faciliter l'expression de leurs demandes,
- contribuer par des avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches,
- apprécier les pratiques concernant les droits des usagers et la qualité d'accueil et de la prise en charge,
- veiller à la déclinaison du projet des usagers institutionnel dans l'affirmation des orientations de la démocratie sanitaire.

Elle doit être informée de la politique d'amélioration de la qualité, du traitement des réclamations et plaintes.

Elle est composée de professionnels et de représentants des usagers.

Le Directeur Général, le Directeur des soins et Coordonnateur des risques associés aux soins, le Médecin Chef et le Coordinateur Qualité et Gestion des Risques de l'établissement participent également aux réunions de la commission.

Celle-ci peut être saisie selon les modalités d'application mentionnées page suivante (article R.1112-91 et R1112-94 du code de la santé publique – Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 – Décret N° 2016-726 du 1er Juin 2016).

La liste des membres de cette commission et leurs coordonnées est à votre disposition dans chaque service. Une adresse mail est spécifiquement dédiée à cette commission : contact.commission.usagers@arfp.asso.fr

MOT DU PRÉSIDENT

« Cette commission doit être un outil supplémentaire au service du respect des droits des usagers et doit permettre de faciliter leurs démarches. Avec ses avis et ses propositions nous souhaitons qu'elle contribue activement à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches. »

Le Président de la Commission
Christian BERNARDIN

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre séjour nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de santé ou au médecin responsable de votre prise en charge. Vous pouvez également écrire un courrier adressé au Directeur Général de l'Etablissement.

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai - [Art. R 1112-91](#).

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis - [Art. R 1112-92](#).

Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'[Art. R 1112-93](#), d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier.

Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers - [Art. R 1112-93](#).

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après en avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission - [Art. R 1112-94](#).

Journal Officiel de la République Française du 4 mars 2005 et du 3 juin 2016.

MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS, DE LA SANTÉ ET DE LA FAMILLE
DECRET N° 2005-213 DU 2 MARS 2005
DECRET N° 2016-726 DU 1ER JUIN 2016

Le décret de 2016 complétant celui de 2005, relatif à la commission des usagers des établissements de santé. « Sous-section 4 »

« Examen des plaintes et réclamations »

QUALITÉ & GESTION DES RISQUES

L'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est la priorité du Centre de Réadaptation de Mulhouse portée par la Commission Médicale d'Etablissement (CME).

Maintenir, améliorer et évaluer les services rendus aux usagers sont des principes assimilés dans tous les secteurs de soins.

Le pilotage de la démarche est assuré par une cellule qualité et gestion des risques. Elle contribue à la mise en place d'actions d'amélioration et assure leur suivi au travers des enquêtes de satisfaction des usagers, de la gestion des plaintes, du suivi des événements indésirables, du suivi d'indicateurs,...

Une volonté forte de la direction encourage l'évaluation des pratiques professionnelles (EPP) et celles des organisations (audits internes et externes).

Le CRM a développé une culture de la déclaration systématique de :

- **L'Évènement Indésirable (EI)** : accident, incident ou dysfonctionnement dont les conséquences sont ou auraient pu être dommageables pour les patients, les professionnels, les visiteurs ou les biens. Ces signalements réalisés par les professionnels sont des leviers de progression qui permettent d'apporter des actions correctives.
- **L'Évènement Indésirable Grave lié aux Soins (EIGS)** : évènement inattendu au regard de l'état de santé et de la pathologie de la personne et dont les conséquences sont graves. Le signalement doit alors être fait soit par des professionnels de santé, l'utilisateur ou par un autre professionnel sur le portail de signalement de ces événements sanitaires indésirables : signalement-sante.gouv.fr

Des indicateurs fixés par la Haute Autorité de Santé selon les objectifs « qualité et gestion des risques » mesurent à intervalles réguliers la performance de l'établissement de soins de suite et de réadaptation. Ils sont affichés à l'entrée du Centre de réadaptation de Mulhouse et accessibles sur le site www.arfp.asso.fr

UN PARTENARIAT AVEC LES USAGERS

Nous avons choisi d'associer d'anciens patients et/ou des représentants d'association d'usagers en tant que personnes ressources, pour enrichir nos réflexions au sein des groupes de travail et des instances sanitaires, pour affirmer les axes de la démocratie sanitaire.

LA DÉMARCHE QUALITÉ

Le Centre de Réadaptation, comme tous les établissements sanitaires français, est soumis à des visites de certification organisées par la Haute Autorité de Santé. Les résultats sont affichés à l'entrée du Centre de Réadaptation de Mulhouse et accessibles sur le site www.arfp.asso.fr

L'établissement est certifié « Qualité des soins confirmée ».



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Les infections associées aux soins surviennent lors d'une hospitalisation, par opposition aux autres infections extérieures que l'on appelle les infections communautaires.

Pour les combattre il existe depuis de nombreuses années des comités de lutte contre les infections nosocomiales. Cette lutte est un des objectifs prioritaires de l'établissement.

LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS (CLIN)

Il regroupe des représentants du personnel médical, paramédical et administratif ainsi qu'un représentant des usagers. Le président du CLIN est un pharmacien.

Il se réunit en moyenne 3 fois par an. Un programme de priorité annuel est établi.

Une équipe de correspondants en hygiène est chargée de mettre en œuvre le programme du CLIN sur le terrain.

EN CAS D'INFECTION ASSOCIÉE AUX SOINS

Le médecin rééducateur vous informera de la survenue d'une infection associée aux soins et vous prescrira le traitement adapté. Cette démarche est tracée dans votre dossier d'hospitalisation. Votre médecin traitant sera également informé par le biais du rapport d'hospitalisation.

S'il existe un risque infectieux dans la réalisation d'actes médicaux ou d'investigations, il fera l'objet d'une explication spécifique par le médecin et pour certains actes du recueil d'un consentement écrit de votre part.

LES MESURES D'HYGIÈNE

La première barrière de la transmission d'infection est constituée de mesures de base en hygiène : hygiène des mains, vestimentaire, bio nettoyage des locaux, traitement du linge, ... aussi bien pour les soignants que les personnes soignées.

Par ailleurs, l'établissement s'engage annuellement dans des actions nationales de prévention et d'informations.

Dans certains cas, des précautions complémentaires peuvent être prescrites pour éviter la transmission d'un agent infectieux. Il s'agit d'une mesure de prévention au bénéfice des patients, du personnel et des visiteurs.

Le Centre de Réadaptation de Mulhouse participe à un réseau national d'études et de suivi des infections associées aux soins ; à ce titre il fait l'objet de contrôles réguliers et doit annuellement rendre des comptes.

LA SÉCURISATION DU CIRCUIT DU MÉDICAMENT

Nous sommes engagés dans la mise en œuvre de la conciliation des traitements médicamenteux visant à garantir et à sécuriser la continuité de la prise en charge du patient dans son parcours de soins. Elle repose sur la transmission et le partage des informations complètes et exactes des traitements du patient entre les différents professionnels de santé (médecins, pharmaciens, ...) et le patient.

« Ensemble engageons-nous pour des soins plus sûrs » en respectant la règle des 5B « le Bon médicament, au Bon patient, au Bon moment, par la Bonne voie d'administration, à la Bonne posologie ».

« Les médicaments, parlons-en ensemble », pour mieux connaître vos traitements et parler de leurs effets.

« Soyez attentifs aux conseils qu'on vous donne » concernant le bon usage du médicament, leur conservation, leurs effets...

Faites-vous éventuellement accompagner par un proche.



médicaments :
ayons les bons réflexes

◆ **Les médicaments, la sécurité en tout lieu et à tout moment**
Le sécurité médicamenteuse est l'affaire de tous,
tant pour les patients que pour les professionnels de santé.

Pour en savoir plus sur les médicaments et leur utilisation pratique
• www.medicaments.gouv.fr • www.ansm.sante.fr

Pour déclarer un effet indésirable (patient comme professionnel)
• www.ansm.sante.fr

ensemble, engageons-nous
pour des soins continus entre la ville et l'hôpital
www.sante.gouv.fr/ssp

MINISTÈRE CLAUDE
DE LA SANTÉ

LE COMITÉ DE LIAISON ALIMENTATION ET NUTRITION (CLAN)

Le CLAN a une mission de conseil en matière de qualité et de sécurité alimentaire et assure le suivi de la nutrition des patients. Il regroupe des représentants du personnel médical, paramédical et administratif ainsi qu'un représentant des usagers. Il se réunit en moyenne 3 fois par an. Un programme annuel de priorités est établi.

Sur prescription médicale, la diététicienne adapte votre régime alimentaire. Elle exerce en collaboration avec les orthophonistes pour la prise en charge des troubles de la déglutition et de la dénutrition.

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

« La prise en charge de la douleur est pour nous une priorité, vous avez mal, parlez-en. »
Reconnaitre, prévenir, soulager et évaluer votre douleur est possible.

RECONNAITRE ET PRÉVENIR

Il existe plusieurs types de douleur :

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

Article L. 1110-5 du code de la santé publique : « ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte... »



Votre
douleur,
parlons-en



TRAITER ET SOULAGER

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

Différentes thérapeutiques antalgiques peuvent être utilisées pour répondre de façon optimale à votre douleur, pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.). Une surveillance est assurée et transcrite dans votre dossier.

ÉVALUER

L'évaluation de la douleur vous concerne en premier lieu, car tout le monde ne réagit pas de la même manière.

Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur à l'aide de différentes échelles. Nous utiliserons celle qui est la plus adaptée à votre situation. Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'ajuster au mieux votre traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

Le CLUD regroupe des représentants du personnel médical, paramédical et administratif ainsi qu'un représentant des usagers. Il est présidé par un médecin et se réunit plusieurs fois par an. Il définit et valide les protocoles de prise en charge de la douleur.

Notre établissement met à disposition sur prescription médicale différentes méthodes de prise en charge de la douleur, médicamenteuses, pouvant être associées à des techniques de rééducation, de relaxation, d'hypnose, d'acupuncture,... et un programme éducatif spécifique à la douleur chronique.

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

Nous, professionnels du Centre de Réadaptation de Mulhouse, nous nous engageons à :

CONSERVER EN TOUTE CIRCONSTANCE UNE ATTITUDE PROFESSIONNELLE EN :

- Etant responsables des actes et des soins dispensés.
- Associant le patient dans sa prise en charge.
- Apportant au patient et à son entourage les informations claires et précises.
- Respectant la bonne distance professionnelle, avec une attitude empathique sans familiarité.

ADOPTER UN COMPORTEMENT RESPECTUEUX ENVERS LA PERSONNE ACCUEILLIE ET SON ENTOURAGE PAR :

- Un langage adapté.
- Une attitude d'écoute.
- Un respect de la pudeur et de la dignité de la personne.
- Une prise en compte des règles de confidentialité.

CONSIDÉRER LA CULTURE ET L'HISTOIRE DE LA PERSONNE SOIGNÉE

DÉVELOPPER EN PERMANENCE LA QUALITÉ ET LA SECURITÉ DE LA PRISE EN CHARGE DES PATIENTS AVEC LE SOUCI DE :

- S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue des pratiques professionnelles.
- Prendre appui sur un travail en équipe pluridisciplinaire.
- Agir dans le cadre des responsabilités confiées, dans le respect de la fonction de chacun.

« La maltraitance est un acte, un propos, une attitude, une situation, une omission, intentionnel ou non, physique ou psychique, orienté vers autrui et portant atteinte à l'intégrité de la personne. »

Nous invitons la personne accueillie, son entourage et tout membre du personnel à signaler sans délai, au médecin, au cadre de santé, à la direction, et/ou à la Commission des Usagers, tout acte, attitude ou propos déplacé, par tout moyen à sa convenance (oral, écrit, ...).

EQUIPE EMPLOI COMÈTE

Une équipe pluridisciplinaire est à votre disposition pour un accompagnement socio-professionnel au cours de votre parcours en rééducation fonctionnelle.

Les soignants de votre service d'hospitalisation vous orienteront vers l'équipe EMPLOI pour tout questionnement ou problème lié à votre situation professionnelle.

L'ÉQUIPE EMPLOI PROPOSE 2 TYPES DE SUIVI :

- **Un suivi précoce de votre situation professionnelle**

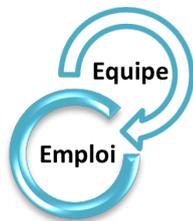
Tout patient, en âge d'exercer une activité professionnelle peut bénéficier d'un accompagnement selon ses besoins, dès son arrivée au CRM, sur sa demande ou celle émanant de l'équipe médico-soignante.

Une rencontre est alors proposée par l'équipe emploi suivi d'entretiens complémentaires si nécessaire. L'assistante sociale du service répondra à toute question d'ordre social.

- **Une intégration dans le programme Comète France**

Le CRM est adhérent du dispositif COMETE qui vise à favoriser le maintien à l'emploi des personnes hospitalisées au travers d'une démarche précoce d'insertion professionnelle.

Sur prescription médicale et selon des critères bien définis, vous pouvez bénéficier de ce programme, pour lequel vous serez invité à signer un contrat. L'accompagnement peut alors être prolongé jusqu'à un an après votre sortie d'hospitalisation.



TÉLÉPHONE

Si vous souhaitez disposer d'une ligne téléphonique dans votre chambre, vous pouvez l'ouvrir du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 15h45 à 17h30, soit :

- depuis votre chambre, par carte bancaire : composer le numéro de poste 4973 ou 4638,
- en vous rendant à l'accueil principal du CRM : paiement d'un montant minimum de 15 euros avec votre carte bancaire ou par chèque libellé au nom de l'ARFP ou en espèce.

Un reçu vous sera délivré lors du paiement. En cas de difficultés, cette demande peut être effectuée par toute personne de votre choix.

Un **code confidentiel** vous sera délivré à l'accueil. Ce code vous permettra d'être en liaison directe avec l'extérieur. Néanmoins, sans ouverture de votre ligne téléphonique, vos correspondants pourront vous appeler.

Le **réapprovisionnement** de votre compte téléphonique se fera selon les mêmes modalités que celle de l'ouverture de ligne.

Le numéro du CRM est le 03 89 32 46 46. Veuillez indiquer le numéro de votre poste à vos correspondants habituels, ils pourront ainsi vous joindre directement. Tout changement de chambre implique un changement de numéro de poste.

Le remboursement des avances téléphoniques non consommées vous sera envoyé (par chèque) à votre adresse personnelle, quelques jours après votre sortie, ainsi que la facture détaillée de vos communications.

Durant vos activités de rééducation et de soins, veuillez éteindre votre téléphone portable personnel.

REPAS

Vous prendrez vos repas en salle à manger, cela s'inscrit dans le parcours de rééducation et de recouvrement de votre autonomie. Les repas ne seront servis en chambre ou au service que sur décision médicale.

Un(e) Diététicien(ne) intervient systématiquement en cas de prescription d'un régime alimentaire. Il peut être consulté en cas de besoins spécifiques vous concernant (veuillez vous renseigner auprès de l'équipe soignante).

Pour la prise de vos repas au self ou à la salle à manger de la rotonde, une carte magnétique nominative vous sera remise. Pour bénéficier des prestations de la cafétéria, il faudra créditer cette même carte à la caisse de la cafétéria.

Les horaires d'ouverture du self, de la salle à manger de la rotonde et de la cafétéria sont affichés dans chaque service.

La possibilité est offerte à vos proches de prendre un repas payant avec vous dans toutes les salles de restauration (achat de ticket à la cafétéria au préalable ou paiement à partir de votre carte magnétique d'établissement).

Des distributeurs de boissons, de confiseries et de sandwiches sont à votre disposition dans les halls d'entrée et sur le site et sont accessibles en dehors des horaires d'ouvertures de la Cafétéria.

TÉLÉVISION ET ACCÈS INTERNET

Un pack télévision-WiFi est à votre disposition moyennant un supplément à vos frais ou selon votre contrat pris en charge par votre mutuelle.

LINGE

L'établissement n'assure pas l'entretien de votre linge personnel.

COURRIER

Vos lettres sont à déposer affranchies à l'accueil. Votre courrier vous sera distribué du lundi au vendredi. Vous êtes prié de communiquer à tous vos correspondants l'adresse exacte du CRM, en leur demandant de rédiger l'adresse comme ci-dessous :

Mme ou M. _____
Centre de Réadaptation de Mulhouse
Service de Réadaptation Fonctionnelle
Chambre N° _____
7 boulevard des Nations
68093 MULHOUSE Cedex

COIFFEUR

A votre demande, votre coiffeur peut intervenir en dehors des activités de rééducation et en concertation avec l'équipe soignante. Si vous n'avez pas de coiffeur, veuillez vous renseigner à l'infirmerie.

CULTE

Le respect de la liberté de conscience constitue une règle fondamentale. Sur demande auprès du personnel soignant, vous pouvez rencontrer un représentant de votre confession. Vous pouvez aussi recevoir la visite d'un membre bénévole de l'équipe d'aumônerie œcuménique. Un espace de recueillement est à votre disposition au 2ème étage.

OBJETS DE VALEUR, ARGENT

L'établissement n'est responsable que des objets ou valeurs que vous aurez préalablement déposés dans le coffre sécurisé du CRM. Un reçu vous sera remis par le service de comptabilité.

LOISIRS

Chaque unité de soins d'hospitalisation met à votre disposition gratuitement des ouvrages et des jeux de société. Des activités peuvent vous être proposées le samedi par l'équipe de bénévoles de l'association selon un calendrier affiché dans le service.

DISTRIBUTEUR DE MONNAIE

Un distributeur est à votre disposition au rez-de-chaussée au niveau du SAS hébergement.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Droits et devoirs du patient accueilli en réadaptation fonctionnelle.

Vous êtes hospitalisé au service de Rééducation Fonctionnelle du Centre de Réadaptation de Mulhouse. Afin d'optimiser votre prise en charge, nous vous invitons à lire attentivement ce règlement. Celui-ci présente concrètement vos droits et vos obligations conformément à « La Charte Du Patient Hospitalisé ».

Ce règlement intérieur se veut être au service du confort et de la sécurité des usagers et des professionnels.

ARTICLE 1 : LES SOINS DE RÉADAPTATION

1. Les soins et la rééducation sont dispensés par une équipe pluridisciplinaire

- La continuité des soins est assurée de jour et de nuit par le personnel soignant.
- Les activités de rééducation et de réadaptation sont prescrites et coordonnées par le médecin.
- Nous vous demandons de respecter votre planning d'activités et de soins. Votre implication contribuera à l'atteinte des objectifs de votre rééducation.

2. Les médicaments (cf. onglet « gestion des risques »)

- Veuillez apporter à votre arrivée dans le service la copie de la dernière prescription médicale (de votre médecin traitant et/ou spécialiste) comprenant la liste des médicaments que vous prenez actuellement.
- En hospitalisation complète, pour des raisons de sécurité, vos traitements personnels vous seront retirés. Ils seront remis à votre famille ou conservés dans l'unité de soins dans un espace réservé. A votre sortie, ces derniers vous seront restitués s'ils sont toujours prescrits, et non périmés.
- En hospitalisation de jour, veuillez apporter vos médicaments du jour.

3. Les sorties (cf. onglet « Visites et sorties »)

- Elles sont toutes soumises à autorisation médicale. En cas de non-respect de cette consigne vous serez dans le cadre d'une « sortie contre avis médical » qui peut faire l'objet d'une évaluation de la poursuite de votre prise en charge au Centre de Réadaptation de Mulhouse.
- Les transports, hors sortie définitive de l'hospitalisation complète, sont à votre charge.

ARTICLE 2 : HYGIÈNE ET TENUE VESTIMENTAIRE

Nous vous prions de vous munir de vos nécessaires de toilette (linge de toilette, peignoir et produits d'hygiène), si besoin d'un maillot de bain selon les activités de rééducation.

Des chaussures souples qui maintiennent les pieds sont recommandées pour le confort et la sécurité.

Des sandales spécifiques pour la piscine sont nécessaires pour sécuriser vos déplacements.

Une tenue confortable et ample est conseillée pour les activités. Le pyjama et les pantoufles (si possible fermées) sont réservés à votre séjour en chambre.

La piscine est un espace de soins et de rééducation. Pour des raisons d'hygiène, de sécurité et de qualité de prise en charge la tenue exigée est la suivante :

Femme :



Homme :



Facultatif :



ARTICLE 3 : TABAC

En application de la loi, il est strictement interdit de fumer à l'intérieur du Centre de Réadaptation (y compris la cigarette électronique). La chambre étant équipée d'oxygène, vous compromettez non seulement votre sécurité mais aussi celle des autres et vous engagez votre responsabilité personnelle.

Par ailleurs, les médecins sont à votre disposition pour vous conseiller et vous aider si vous souhaitez arrêter de fumer.

ARTICLE 4 : SÉCURITÉ

Vous devez vous conformer aux consignes de sécurité qui sont affichées. Il est formellement interdit d'utiliser le matériel de sécurité pour tout autre usage que celui auquel il est destiné. Aucune modification des installations électriques ne doit être effectuée.

Le règlement sanitaire n'autorise pas d'apporter des aliments périssables ou non consommés immédiatement. La consommation d'aliments autres que ceux fournis aux repas se fait sous votre propre responsabilité.

Nous vous recommandons de signaler au plus vite, soit aux infirmeries, soit à l'accueil, les dysfonctionnements constatés dans les chambres comme dans les locaux communs.

Le personnel qui assure l'entretien de l'établissement peut être amené à intervenir dans votre chambre pour effectuer les réparations qui s'imposent, en concertation avec le cadre responsable de l'unité de soins.

Nous vous demandons de ne pas vous enfermer à clé dans votre chambre afin que l'équipe soignante puisse à tout moment assurer votre surveillance et votre sécurité.

En cas de début d'incendie dans le service :

- restez calme,
- alertez le personnel,
- restez dans votre chambre,
- fermez la porte pour éviter la propagation de fumée,
- ne quittez pas le service seul,
- laissez agir le personnel du service et l'équipe de sécurité de l'établissement présents jour et nuit formés à la sécurité incendie.

En tant qu'établissement de santé nous appliquons les plans nationaux de sécurité et vous demandons de respecter les consignes qui vous seront transmises à cet effet.

ARTICLE 5 : STATIONNEMENT DANS L'ENCEINTE DE L'ETABLISSEMENT

Nous vous demandons de rouler au pas et de stationner aux endroits prévus à cet effet.

Les places de parking pour personnes à mobilité réduite situées au-delà de la barrière sont réglementées et soumises à autorisation médicale.

Les parkings sont équipés d'un système de vidéoprotection, cependant l'établissement ne peut être considéré comme responsable des détériorations ou vols pouvant survenir dans l'enceinte de l'établissement.

ARTICLE 6 : OBJETS DE VALEUR – ARGENT

L'établissement n'est responsable que des objets ou valeurs déposés au coffre, contre reçu qui vous sera remis par le service de comptabilité. Tout autre objet de valeur doit être signalé à votre assureur.

A votre arrivée, nous vous remettons la clef de votre chambre aussi, nous vous recommandons de condamner l'accès à votre chambre en votre absence. La responsabilité de l'établissement ne peut être engagée en cas de vol si cette mesure n'a pas été appliquée.

ARTICLE 7 : RESPECT DES LOCAUX ET ABORDS

Notre établissement s'est doté de locaux accessibles, d'équipements et de dispositifs médicaux, adaptés à la rééducation-réadaptation. Ces moyens contribuent à la qualité et à la sécurité de votre prise en charge et optimisent les conditions de travail des professionnels.

Chacun est tenu de respecter les lieux et le matériel mis à sa disposition.

Environnement : Nous vous demandons de respecter les espaces verts, les allées, les parkings et les terrasses. Merci d'utiliser les cendriers et poubelles mis à disposition.

Locaux communs : une équipe hôtelière assure l'entretien des espaces.

Nous vous demandons de respecter la propreté et le rangement des locaux afin de faciliter le travail du personnel.

Chambres d'hospitalisation (cf. « règlement d'occupation de chambre »)

La chambre est attribuée par le médecin et l'équipe soignante. Vous pouvez bénéficier d'une chambre individuelle, sur demande et en fonction des disponibilités, sur prescription médicale, moyennant un supplément à vos frais ou pris en charge par votre mutuelle selon votre contrat.

Il est rappelé qu'il est interdit de loger des personnes étrangères à l'établissement ou de prêter votre clé de chambre.

En quittant l'établissement (sortie définitive ou sortie temporaire thérapeutique) vous êtes prié de remettre les clés de votre chambre à l'infirmerie de l'étage.

Dispositifs et Equipements :

Nous vous recommandons de veiller soigneusement à vos lunettes, vos prothèses dentaires et auditives...

Nous vous demandons de prendre soin des équipements mis à votre disposition (téléphone, matériel, aides techniques, ...).

ARTICLE 8 : REGLES DE VIE

L'introduction dans l'établissement d'armes, de boissons alcoolisées ou de produits illicites est strictement interdite ainsi que la pratique de jeux d'argent.

Nous vous prions d'adopter un comportement et un langage respectueux. Les agressions verbales ou physiques ne sont pas admises et peuvent faire l'objet d'une remise en cause de votre prise en charge.

La liberté de conscience de chacun doit être respectée, le prosélytisme actif comme passif est proscrit.

Nous vous prions de respecter le silence requis dans un établissement de santé et de réduire le volume sonore de vos équipements (téléphone, télévision, ordinateur, ...).

Nous demandons également à vos visiteurs de respecter le calme et le repos des autres patients.

Les téléphones portables doivent être éteints pendant les activités de soins et de rééducation.

Le respect de l'image et de l'intimité s'applique à vous-même, vos proches, votre voisin de chambre et ses visiteurs ainsi qu'aux professionnels.

- Vous n'êtes donc pas autorisé à filmer ou photographier au sein de notre établissement, à l'exception d'images qui relèveraient strictement de votre vie personnelle.
- La diffusion d'informations relevant de l'activité du centre, des équipes et des patients sur les réseaux sociaux et autres médias est interdite.
- Les professionnels de santé dans le cadre de votre suivi solliciteront votre accord pour réaliser des images et compléter votre dossier médical.
- L'établissement à l'occasion d'une communication vers des médias, demandera explicitement votre autorisation pour toute utilisation d'images vous concernant.

Les affichages et réunions de propagande ne sont pas autorisés.

Les pourboires au personnel ne sont pas admis.

ARTICLE 9 : NON RESPECT DU RÈGLEMENT

Tout écart à ce règlement peut vous être signifié par le médecin ou les responsables du service, en dernier ressort par le directeur de l'établissement.

Le non-respect de ces règles pourrait compromettre votre sécurité ainsi que celles des autres personnes accueillies, et remettre en cause la poursuite de votre prise en charge dans l'établissement.

En veillant au respect de ces règles, vous contribuerez au confort et à la sécurité de chacun.

VISITES ET SORTIES

VISITES

Tous les jours de 13h à 20h.

Merci de bien vouloir avertir vos visiteurs de votre planning d'activités et de soins qui sont toujours prioritaires.

Pour des raisons de sécurité et d'hygiène :

- la visite d'enfants de moins de 3 ans, au sein des unités de soins, requière au préalable une autorisation médicale ou du cadre de santé.
- les fleurs coupées et en pot sont interdites (les germes contenus dans la terre et dans l'eau peuvent être dangereux pour nos malades).

SORTIES

Les sorties sont toutes soumises à autorisation médicale. En cas de non-respect de cette consigne vous serez dans le cadre d'une « sortie contre avis médical » qui peut faire l'objet d'une évaluation de la poursuite de votre prise en charge au Centre de Réadaptation de Mulhouse.

Les sorties à titre exceptionnel

En raison de la couverture sociale et/ou celle de votre assurance, la sortie n'est possible que sur demande préalable et avec l'accord du médecin qui vous remettra une autorisation écrite. Les transports sont à votre charge.

Les sorties thérapeutiques

Sur prescription médicale, une sortie thérapeutique temporaire peut être organisée.

- Pour une journée : de 10h à 20h,
- Pour une journée et une nuit : à partir de 13h et retour le lendemain avant 20h.

Les transports sont alors à votre charge.

La sortie de fin de séjour

Dès votre admission, la date de fin de séjour est déterminée avec le médecin et l'équipe de réadaptation. Elle sera réévaluée tout au long de votre parcours.

Les démarches pour optimiser votre retour à domicile seront engagées, si nécessaire, une visite à domicile peut être organisée pour évaluer vos besoins.

Toutes indications et informations utiles vous seront données pour parfaire votre rééducation à domicile.

Au moment de votre sortie vous seront remis :

- une lettre de liaison ou le rapport de fin d'hospitalisation à destination de votre médecin traitant ou spécialiste,
- vos certificats médicaux, ordonnances, radiographies, ainsi que des bulletins de situation dont un exemplaire destiné à votre organisme de sécurité sociale, votre mutuelle ou votre employeur.

AMÉNAGEMENT ET OCCUPATION DE LA CHAMBRE

La chambre que vous allez occuper durant votre séjour dans notre établissement est un lieu de soins. Il est important de respecter les règles sanitaires et d'hygiène.

L'aménagement de la chambre doit rester en bon état, il est important de respecter le matériel mis à disposition et de signaler tout éventuel dysfonctionnement.

LES ÉQUIPEMENTS HOTELIERS POUR VOTRE CONFORT :

- une télévision avec télécommande, une connexion Wifi (prestations payantes),
 - un téléphone (ouverture de ligne nécessaire pour téléphoner à l'extérieur),
 - un tableau d'information pour l'affichage de votre planning d'activité et vos rendez-vous,
 - un tableau d'affichage aimanté pour vos besoins personnels (photos, décoration, ...).
- Tout autre affichage sur un autre support (mur, porte, ...) est interdit.

Vous devez obligatoirement signaler au personnel soignant toute entrée en chambre de matériel informatique (ordinateur portable, tablette, ...) et usez avec raison de vos équipements informatiques et électroniques.

Munissez-vous d'écouteurs ou d'un casque si vous occupez une chambre double.

ENCOMBREMENT DE LA CHAMBRE

L'encombrement de la chambre (au sol et sur les surfaces planes telles que table, table de chevet, salle de bain, ...) doit être limité et compatible avec les nécessités de soins ainsi que les conditions d'hygiène en vigueur dans les établissements de soins.

APPORTS EXTERIEURS

Le règlement n'autorise pas d'apporter :

- les aliments périssables non consommés immédiatement ; ils ne peuvent être conservés ni dans la chambre, ni dans le service,

- les boissons alcoolisées,
- les appareils électriques (bouilloire, cafetière, réfrigérateur, ...)
- les instruments de musique,
- les suspensions et décors muraux,
- les fleurs coupées ou en terre (les germes contenus dans la terre et dans l'eau peuvent être dangereux pour nos malades),
- les animaux domestiques.

Nous vous rappelons que la loi interdit de fumer dans les établissements de santé.

Respectez la tranquillité de vos voisins de chambre. Si vous avez plus de deux visiteurs, pensez à les recevoir dans l'espace famille réservé à cet usage.

CRM

**CENTRE DE RÉADAPTATION
— MULHOUSE —**

Rééducation et Formation Professionnelle

7 boulevard des Nations
68093 Mulhouse Cedex
Tél. : +33 (0)3 89 32 46 46
Mail : info@arfp.asso.fr

www.arfp.asso.fr

Suivez le CRM sur les réseaux sociaux :

