



# SMR La Lande Rééducation vous accueille



## Livret d'accueil

# Bienvenue



**Madame, Monsieur,**

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

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

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

Afin de nous aider à évaluer notre fonctionnement et pour mieux satisfaire vos besoins et vos souhaits, **nous vous inviterons à l'issue de votre séjour, à donner votre avis sur votre hospitalisation,** via le questionnaire présent dans ce livret et par le biais de celui que vous recevrez par mail de la part de la Haute Autorité de Santé (HAS).



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



**La direction de l'établissement**

# Sommaire

02

Présentation

p3

03

Mon parcours

p4

04

Mon séjour

p6

05

Mon départ

p8

06

Qualité

p10

07

Annexes

p18

# Présentation

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

## Les modalités d'accueil des malades reposent sur deux types d'hospitalisation :

- **Hospitalisation à temps complet** : nous vous accueillons en chambre particulière ou double, jour et nuit, tout le temps de votre séjour.
- **Hospitalisation à temps partiel** : de 9h à 17h avec mise à disposition de vestiaires et accès à une salle de repos.

## LES 4 PÔLES DE PRISE EN CHARGE :



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



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



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



**1 Equipe mobile de réadaptation**  
Depuis juin 2019, une équipe mobile intervient dans le département et au domicile des personnes qui le nécessitent.

**En 2025, nous avons pris en charge 961 patients en hospitalisation complète et 468 en hospitalisation à temps partiel.**

## Ces activités se déroulent autour de deux plateaux techniques :

• **1 plateau de rééducation fonctionnelle** coordonné par des médecins de médecine physique et réadaptation. Ce plateau comprend un gymnase de kinésithérapie, une salle d'ergothérapie, un atelier de pré-appareillage et d'orthèse, un appartement thérapeutique.

• **1 plateau de rééducation cardiaque et nutritionnelle** coordonné par des médecins cardiologues et un médecin généraliste nutritionniste. Ce plateau technique comporte des équipements spécifiques à ces prises en charge et comprend entre autres des cycloergomètres reliés en réseau, des tapis de marche, une salle d'épreuve d'effort et des locaux dédiés aux explorations.

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

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

Elle est composée de masseurs-kinésithérapeutes, d'ergothérapeutes, de psychologues, de neuropsychologues, d'orthophonistes, de diététiciennes, de psychomotriciennes, d'assistantes sociales, de professeurs en activités physiques adaptées, d'infirmier(e)s, d'aides-soignant(e)s et d'agents de service hospitalier.

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

01

02

**03**

04

05

06

07

# Mon parcours

Mon parcours en 5 étapes essentielles et les documents importants

01



## CONSULTATION PRE-ADMISSION

Dès que votre date d'admission est validée, nous vous adresserons un dossier de préadmission. Ce dossier est à nous retourner dûment rempli et avec les pièces justificatives demandées, par mail ([accueil.PRL@gbna-sante.fr](mailto:accueil.PRL@gbna-sante.fr)), voie postale ou directement en vous présentant à l'accueil de notre établissement (du lundi au vendredi de 8h30 à 12h/de 13h15 à 17h45 et le samedi de 9h à 12h)

### Documents à fournir LORS DE LA PRÉ-ADMISSION (photocopies) :

- votre carte d'assurance maladie VITALE en cours de validité (ou attestation papier)
- votre carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire santé
- votre carte nationale d'identité ou passeport ou livret de famille
- la feuille de reconnaissance d'accident du travail ou de maladie professionnelle
- Votre prise en charge au titre de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS)

02



## ADMISSION

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

### Documents à fournir à l'admission :

- La carte vitale
- Les documents médicaux en votre possession : radios, groupe sanguin, etc.
- Le bulletin de situation si vous venez d'un établissement de santé

### Pour les étrangers :

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

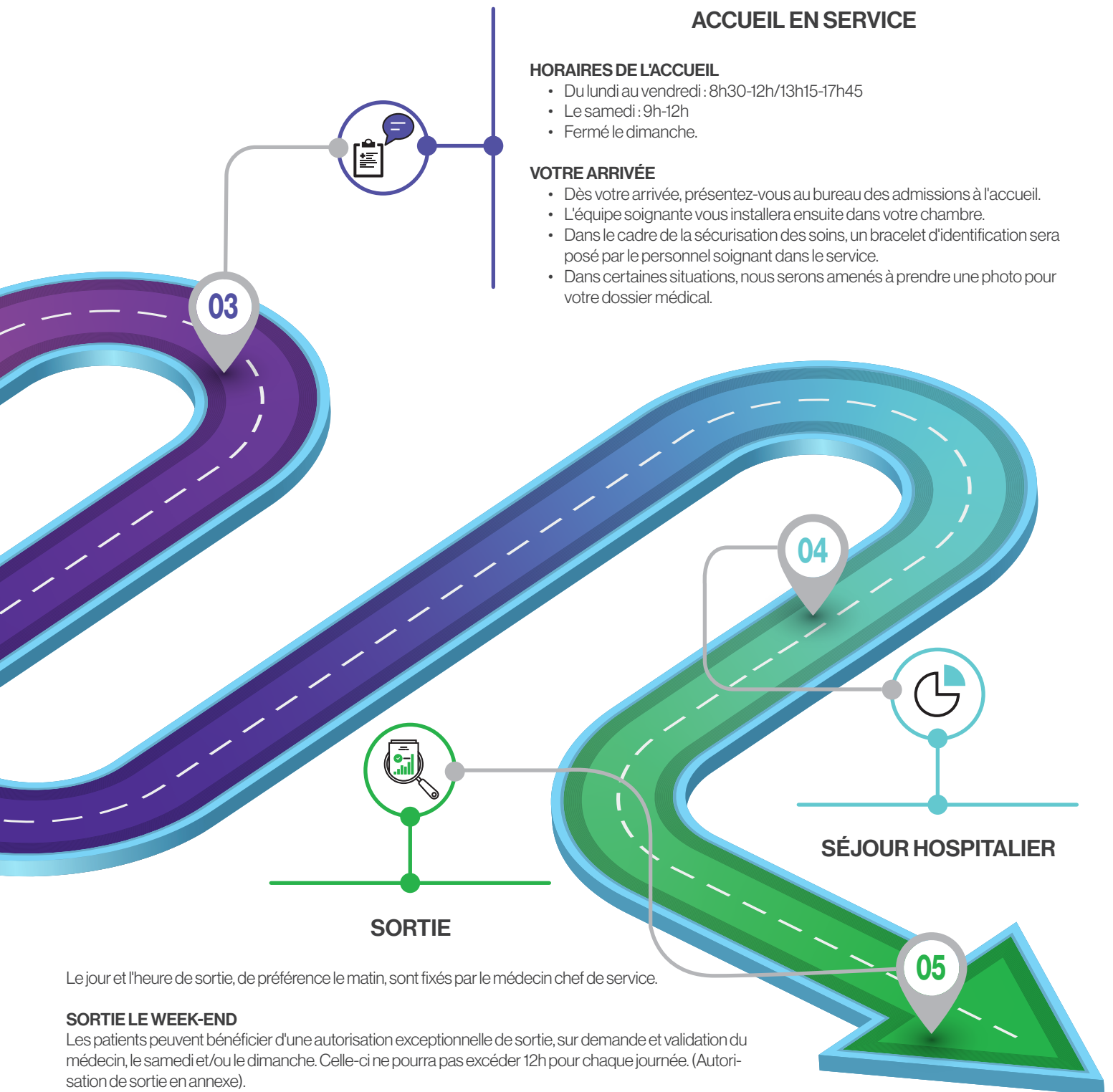
## ACCUEIL EN SERVICE

### HORAIRES DE L'ACCUEIL

- Du lundi au vendredi : 8h30-12h/13h15-17h45
- Le samedi : 9h-12h
- Fermé le dimanche.

### VOTRE ARRIVÉE

- Dès votre arrivée, présentez-vous au bureau des admissions à l'accueil.
- L'équipe soignante vous installera ensuite dans votre chambre.
- Dans le cadre de la sécurisation des soins, un bracelet d'identification sera posé par le personnel soignant dans le service.
- Dans certaines situations, nous serons amenés à prendre une photo pour votre dossier médical.



Le jour et l'heure de sortie, de préférence le matin, sont fixés par le médecin chef de service.

### SORTIE LE WEEK-END

Les patients peuvent bénéficier d'une autorisation exceptionnelle de sortie, sur demande et validation du médecin, le samedi et/ou le dimanche. Celle-ci ne pourra pas excéder 12h pour chaque journée. (Autorisation de sortie en annexe).

### FORMALITÉS

Vous seront remis :

- Votre ordonnance de sortie, vos documents médicaux en votre possession à votre arrivée.
- Le bon de transport si nécessaire.

Vous présenter à l'accueil afin de :

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

**TOUT MALADE SORTI SANS AUTORISATION, LE FAIT SOUS SA PROPRE RESPONSABILITE ET DOIT SIGNER UNE FICHE DE SORTIE CONTRE AVIS MEDICAL DEGAGEANT L'ÉTABLISSEMENT DE TOUTE RESPONSABILITE.**

# Mon séjour



## Argents & Objets de valeurs

- Un inventaire sera réalisé à votre entrée et à votre sortie. Celui-ci recensera vos objets de valeur ainsi que vos appareillages personnels (ex : ordinateur, tablette, porte-monnaie, lunettes, appareil auditifs, prothèses ...). Les modalités de conservation de ces objets sont décrites ci-contre.

## EFFETS PERSONNELS

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



## Traitement médicamenteux

- Nous vous demandons d'apporter vos ordonnances en cours.

Si vous arrivez avec vos médicaments personnels, ceux-ci seront récupérés par l'équipe soignante, et vous seront rendus à votre sortie.

Pendant votre séjour, vos médicaments seront fournis par l'établissement.

Il est possible que des médicaments que vous prenez habituellement ne soient pas disponibles, et que l'on vous donne un générique ou un équivalent d'efficacité égale.

L'établissement est engagé dans une démarche d'auto-administration des médicaments pour les patients autonomes.



## Appareils dentaires/auditifs

- Vous devez déclarer lors de l'inventaire d'entrée le port d'appareils dentaires et/ou auditifs.

## OBJETS DE VALEUR

Il est vivement recommandé de n'apporter au centre aucun objet de valeur ni d'espèces, de chéquier ou de carte bancaire.

L'établissement peut toutefois sur demande, les placer au coffre, il décline toute responsabilité en cas de disparition de l'argent et des objets non déposés.

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

Une clé de placard est à votre disposition dans la chambre, n'oubliez pas de fermer la porte de ce placard quand vous quittez la chambre. Il est recommandé de conserver cette clé sur vous. Merci de bien vouloir laisser les clés sur la serrure au moment de votre départ.





## Précaution d'hygiène

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



## Vie spirituelle

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



## Bénévoles, patients partenaires

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



## Tutelle & Curatelle

- Les informations concernant les majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir sont délivrés à leurs représentants légaux.

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



01

02

03

04

**05**

06

07

# Mon départ



## Transport sanitaire :

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



## Sortie contre avis médical :

- Tout malade sorti sans autorisation, le fait sous sa propre responsabilité et doit signer une fiche de sortie contre avis médical dégageant l'établissement de toute responsabilité.



## Liste des documents administratifs et compte rendu à récupérer

### Vous seront remis :

- Votre ordonnance de sortie, vos documents médicaux en votre possession à votre arrivée.
- Le bon de transport si nécessaire.

### Vous présenter à l'accueil afin de :

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



## Frais d'hospitalisation

### Le prix de journée

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

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

### Mutuelle

Si vous avez souscrit un contrat et dans la limite de celui-ci, votre assurance complémentaire peut prendre en charge en totalité ou partiellement : le ticket modérateur, la participation forfaitaire, le forfait journalier, la chambre seule. Pour les complémentaires santé avec lesquelles l'établissement a signé une convention vous serez dispensé de l'avance des frais.

**Pour tout renseignement, adressez-vous à l'accueil.**



## Frais d'hospitalisation

### La participation forfaitaire

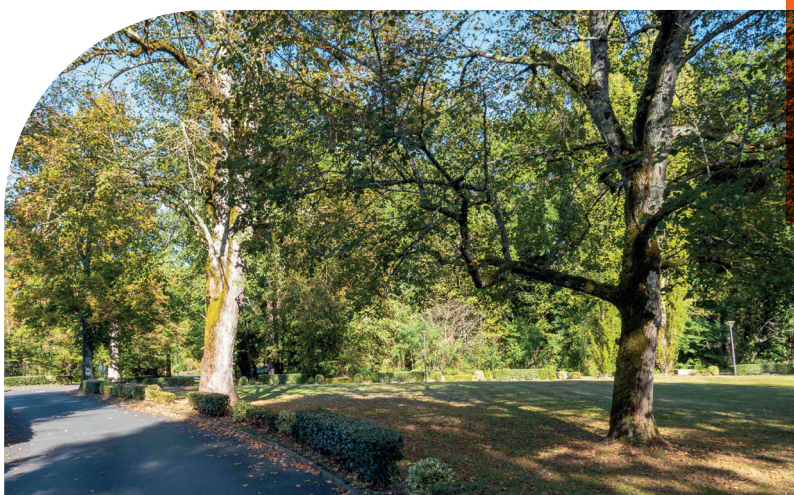
Pour les actes dépassant un certain tarif, le ticket modérateur qui reste à votre charge est remplacé par une participation forfaitaire de 24 euros, et ce, sous certaines conditions.

### Le forfait journalier

Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, le forfait journalier hospitalier reste dû sauf si vous remplissez les conditions d'exonération (victimes d'accident du travail, de maladie professionnelle, bénéficiaires de l'assurance maternité, les bénéficiaires de l'article L.115, les bénéficiaires de la CMU complémentaire et de l'aide médicale d'état).

### La chambre particulière

Vous devez en faire la demande au moment de votre préadmission. Elle pourra vous être attribuée en fonction des disponibilités. Vous devrez signer une demande de chambre particulière, ainsi qu'un engagement pour le règlement de celle-ci, si votre complémentaire santé ne la prend pas en charge.



# Qualité

## Dynamique Qualité – Démarche Qualité et Gestion des risques

Dans le cadre de notre politique qualité centrée sur la gestion des risques pour assurer la sécurité du patient, l'ensemble des professionnels du SMR La Lande est engagé dans une démarche d'amélioration et

d'évaluation continue de ses pratiques. Des évaluations internes sont régulièrement menées afin de vérifier le respect des bonnes pratiques de prise en charge et de sécurité.

### Certification, Indicateurs & Labels :

La certification est une procédure d'évaluation externe réalisée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Elle vise à s'assurer que les conditions de sécurité et de qualité des soins donnés au patient sont respectées. Elle incite également les professionnels à analyser leurs pratiques et leur organisation.

Les visites de certification sont effectuées tous les 4 ans, par des « experts-visiteurs » de la HAS. Le résultat est accessible via Qualiscope.

#### Consulter le rapport de certification



### Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins (IQSS) – Qualiscope

Différents indicateurs nationaux de performance sont mesurés annuellement dans notre établissement par la HAS :

- Lutte contre les infections nosocomiales (consommation solutions hydroalcooliques et couverture vaccinale antigrippale du personnel soignant),
- Qualité de la lettre de liaison à la sortie,
- Prise en charge de la douleur,
- Prise en charge de l'accident vasculaire cérébral récent,
- Satisfaction du patient hospitalisé.

Les résultats de ces indicateurs sont publiés sur le site de la HAS rubrique « Qualiscope » et sont affichés dans l'établissement et disponibles à l'accueil.



#### Consulter les IQSS :

Votre dossier médical est susceptible de faire l'objet d'un traitement de données, dans le cadre du recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins.

#### Notice d'information HAS à destination des patients

### Instances règlementaires

#### La Commission des Usagers (CDU)

Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant **à améliorer votre prise en charge** et celle de vos proches, famille et/ou aidants. Elle veille également au respect de vos droits. Dans le cadre de ces missions, elle est amenée à examiner vos plaintes ou réclamations et les suites qui leur sont données.

Lors des réunions de la CDU, l'expression de la satisfaction des patients via le questionnaire de sortie et

l'indicateur recueilli par le biais d'e-satis est présentée. Des d'actions d'amélioration sont proposées si besoin. La CDU est composée de la direction, des représentants des usagers, du responsable qualité, d'un médecin médiateur et un médiateur non médical. Deux membres de l'association AVC 24 y siègent également.

**Les représentants des usagers sont conviés à toutes les instances règlementaires.**

**Vous souhaitez contacter la CDU, la liste des membres de la CDU est affichée dans les zones accueil de l'établissement.**

## Instances règlementaires

### CLUD : Comité de Lutte contre la Douleur

**Notre CLUD** a mis en place des procédures et des protocoles afin d'améliorer la prise en charge de votre douleur pour mieux l'évaluer, la traiter ou la soulager et la prévenir.

Des formations du personnel sont effectuées régulièrement pour améliorer cette prise en charge.

Lien vers Flyer « douleur » que vous retrouverez également dans le livret d'accueil qui vous est remis à votre entrée.

### Lutte contre les infections Nosocomiales (CLIN)

**Le CLIN** est composé de personnel soignant et de médecins, de l'infirmier hygiéniste, de personnel hôtelier et technique.

L'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière (EOHH) a pour objectifs de :

- coordonner les actions de prévention, de surveillance et d'évaluation afin de limiter le risque infectieux en veillant sur l'hygiène lors de la prise en charge du patient et sur celle des locaux, de l'environnement et du matériel. Pour cela, il met en place des procédures et des protocoles.

- mener des actions de formation et d'information auprès du personnel et des usagers.

### Comité de liaison de l'alimentation et de la nutrition (CLAN)

**Le CLAN** définit le programme d'actions de l'établissement dans le domaine de l'alimentation et de la nutrition des patients et des personnels.

Le CLAN est composé de médecins, personnel soignant et du responsable de la restauration.

### L'identitovigilance

**Le SMR La Lande** est engagé dans une démarche d'identitovigilance essentielle à la qualité et la sécurité des soins.

Pour votre sécurité, une bonne identification est indispensable. Vous devez vous munir d'un de ces documents :

- La Carte Nationale d'Identité (CNI) (pour les ressortissants d'un pays de l'Union Européenne) et/ou le passeport (pour tous les usagers)
  - Le titre de séjour permanent
  - Le livret de famille ou un extrait d'acte de naissance pour les enfants (accompagné d'un titre de haut niveau de confiance des deux parents)
- Le recueil de votre INS (identité nationale de santé) assure la sécurité de votre dossier tant administratif que médical.



A tout moment, pendant votre séjour, l'ensemble des professionnels est susceptible de vous inviter à décliner votre identité, à chaque étape de votre prise en charge.

### Comité du médicament et des dispositifs médicaux stériles (COMEDIMS)

Il est composé des médecins, des IDE, du pharmacien, d'une coordonnatrice de soins, du Directeur et la RAQ/GDR.

Son objectif est de s'assurer de la sécurité du circuit du médicament en luttant contre les erreurs médicamenteuses à chaque étape et en sécurisant en particulier les médicaments à risque.

Il promeut le bon usage des antibiotiques et lutte contre l'antibiorésistance notamment lors du comité des antibiotiques qui a lieu à la suite du COMEDIMS.

### Pharmacovigilance

Elle a pour objet la surveillance du risque d'effets indésirables résultant de l'utilisation des médicaments et produits à usage humain

Pour cela, l'établissement doit signaler, sans délai, les effets indésirables susceptibles d'être dus à un médicament.

Chaque sujet de pharmacovigilance est abordé à la fin du COMEDIMS.

## Instances règlementaires

### Matériorigilance

Elle est composée du pharmacien, du responsable du service technique et du responsable biomédical de l'hôpital privé Francheville.

Elle a pour objet le signalement :

- des incidents ou des risques d'incidents mettant en cause un dispositif ayant entraîné ou susceptible d'entraîner la mort ou la dégradation grave de santé d'un patient, d'un utilisateur ou d'un tiers
- des réactions nocives et non voulues se produisant lors de l'utilisation d'un dispositif médical.

- de tout dysfonctionnement et toute altération des caractéristiques ou des performances d'un dispositif médical

- de toute indication erronées ou insuffisantes dans la notice d'instruction ou dans le manuel de maintenance.

Elle a pour objectif d'éviter que ne se produisent des incidents et risques d'incidents graves mettant en cause des dispositifs médicaux en prenant les mesures préventives et/ou correctives appropriées.

## Dynamique Qualité – Droits des patients & chartes d'hospitalisation

**Les droits des patients prennent leurs sources dans des textes législatifs en évolution constante. Les textes législatifs concernés :**

- loi du 4 mars 2002 intitulée Démocratie sanitaire
- loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé
- loi du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades

**D'autres informations complètent les textes législatifs et sont extraites de plusieurs chartes :**

- Charte du patient hospitalisé
- Charte des droits et des libertés de la personne âgée et dépendante
- Charte Romain Jacob des personnes en situation de Handicap

**Accéder aux chartes en fin de livret.**

### L'accès à votre dossier médical informatisé

*“ Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues, à quelque titre que ce soit, par des professionnels et des établissements de santé (...) ”* (Article L11117 du code de la santé publique).

La demande de votre dossier devra être adressée par écrit au directeur du SMR La Lande, accompagnée de la photocopie de votre pièce d'identité.

Les informations sollicitées sont mises à votre disposition après un délai légal de réflexion de 48h. Elles vous seront envoyées sous 8 jours à compter de la réception de votre demande complète. Ce délai peut être porté à deux mois si le dossier date de plus de cinq ans.

**Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe (sauf pathologies particulières dont les délais sont réglementés).**



## L'accès à votre dossier

Loi du 6 août 2004 modifiant la loi n° 78-17 du 6 juillet 1978

Des renseignements administratifs et médicaux vous sont demandés durant votre séjour. Les données recueillies par l'établissement lors de votre consultation ou hospitalisation, font l'objet d'un traitement informatique automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 août 2004.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire du praticien qui a constitué votre dossier. Elles sont protégées par le secret médical.

Vous avez un droit d'accès et de rectification de ces informations, exerçable auprès du médecin qui vous prend en charge et dans le respect des conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978.

## Protection des données personnelles

Conformément à la réglementation européenne 2016/679 du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018, les données à caractère personnel recueillies au sein de l'établissement sont strictement réservées à votre dossier de soins et à votre prise en charge administrative.

Elles font l'objet d'un traitement informatique. Vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant ou à la limitation de leurs traitements. Pour ce faire, il convient d'écrire par mail à [dpo@gbna-santé.fr](mailto:dpo@gbna-santé.fr) ou par courrier au Délégué à la Protection des Données de l'établissement.

## Le consentement aux soins

Le recueil du consentement du patient est obligatoire. Son droit de refuser des soins est légalement prévu à l'article L. 1111-4 du Code de la Santé Publique : « Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout le monde ».

Dans le cas d'un refus de soins de votre part, le médecin, soumis à son devoir d'assistance, doit vous informer des conséquences de ce refus, qu'elles soient bénignes ou graves. Le médecin vous demande ensuite de reformuler votre décision après un délai de réflexion raisonnable, de manière à s'assurer de la stabilité de votre décision. Si vous persistez à refuser les soins, le médecin s'abstient de les pratiquer. Il consigne alors votre refus et les informations qui vous ont été données dans le dossier médical.



## Personne de confiance, Personnes à prévenir & Directives Anticipées

### Personne de confiance :

Conformément à la loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la loi n°2016-87 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie, **tout patient hospitalisé majeur peut désigner une personne de confiance**. Celle-ci peut-être un **parent, un proche, un médecin**.

La personne à prévenir est la personne nommée à l'admission dans l'établissement et qui est à prévenir en cas de besoin.

**Elle sera avertie lors de tout changement administratif ou organisationnel relatif à la prise en charge mais en aucun cas des informations couvertes par le secret médical et professionnel ne lui seront délivrées.** Cette personne à prévenir peut-être distincte de la personne de confiance.

### Expérience & satisfaction patient :

Au-delà du questionnaire de satisfaction que vous trouverez dans le livret d'accueil qui vous a été remis à votre admission, le recueil de votre satisfaction vous sera également demandé par la HAS qui vous adressera un questionnaire par le biais de la plateforme e-Satis, une fois rentré chez vous.

Pour cela, le recueil de votre adresse e-mail sera effectué à votre admission et sera transmise à la HAS.

**Votre adresse mail sera utilisée UNIQUEMENT à cet usage.**

### Pour en savoir plus

En répondant de façon anonyme au questionnaire e-Satis, vous donnez votre avis sur :

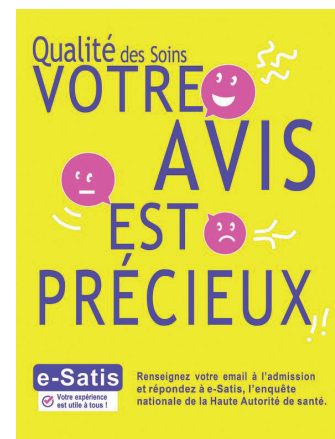
- l'accueil dans l'établissement ;
- votre prise en charge par les professionnels médicaux et paramédicaux de l'établissement ;
- votre chambre et vos repas ;
- l'organisation de votre retour à domicile.

### Directives anticipées :

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « **directives anticipées** », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Ces directives sont modifiables à tout moment. Lors de votre hospitalisation, vous pouvez :

- Soit confier vos directives au personnel qui vous prendra en charge au sein de notre établissement. Elles seront conservées dans votre dossier médical et accessibles au praticien.
- Soit confier vos directives à votre personne de confiance sans omettre de remplir le formulaire « personne de confiance, personne à prévenir »

Un formulaire est disponible dans le livret d'accueil qui vous a été remis à votre arrivée. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, rapprochez-vous de la responsable des soins de votre service.



## Votre espace santé :

« Mon espace santé » est un espace numérique de santé (ENS) pour tous les usagers en France, permet à chacun de stocker ses documents et ses données de santé de façon gratuite et sécurisée et de les partager avec des professionnels de santé.

<https://www.monespacesante.fr/>

## Associations intervenant dans l'établissement :

Ces associations utilisent nos installations pour prendre en charge leurs adhérents ou pour des moments d'échanges avec nos patients.

Si vous êtes intéressé, n'hésitez pas à les contacter

### Club Cœur et Santé

24430 Annesse et Beaulieu

Président Mr MINETTE tél : 06.60.69.28.69

### AVC 24 Maison des associations

12, cours Fénélon 24000 PERIGUEUX

Président Mr Olivier JOSEPH

## Bienveillance :

L'établissement s'est engagé avec les représentants des usagers et le personnel dans la promotion de la bienveillance, la formation continue et la réalisation d'une charte interne de la bienveillance.



## USAGERS, VOS DROITS CHARTRE 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 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**. 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 reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

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

[www.sante.gouv.fr](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.



MINISTÈRE  
DES SOLIDARITÉS  
ET DE LA SANTÉ

Liberté  
Égalité  
Fraternité

## CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humaine, cette charte sera appliquée dans son esprit.

### CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

### DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

### UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

### PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

### PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

### VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver ses activités.

### LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

### PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

### DROITS AUX SOINS

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme tout autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

### QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

### RESPECT DE LA FIN DE LA VIE

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

### LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

### EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

### L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

# CHARTRE ROMAIN JACOB

## UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



# Annexes

## Prestations hôtelières



### Le téléphone et le WIFI

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

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

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

Ces services payants nécessitent un prépaiement.

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



### La salle de restauration

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

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

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

Des tickets sont en vente à l'Accueil



### La télévision

- Chaque chambre individuelle est équipée d'un téléviseur, moyennant un tarif journalier. Nous vous invitons à vous rapprocher de l'accueil pour la mise en route.



### Coiffeur

- Une coiffeuse vient tous les jeudis après-midi (prendre rendez-vous auprès de la permanence de soins). Les frais sont à votre charge.



### Les accompagnants

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

Le petit déjeuner et les repas peuvent être pris au sein de l'établissement voir ci-après.

Vous ne pouvez pas apporter votre repas. Les visites sont autorisées tous les jours de l'année de 13H00 à 19H00.





## Pédicure - esthéticienne

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



## Nettoyage du linge personnel

- Un service de nettoyage du linge personnel est proposé. Pour tout renseignement, vous adresser à la coordonnatrice de soins qui vous dirigera si besoin vers la lingère.

**Ce service est payant.**



## Divers

- Vous pouvez vous procurer des articles de première nécessité (brosse à dents, dentifrice, savon, ...) à l'accueil. Des journaux et des magazines peuvent être commandés du lundi au vendredi, adressez-vous à l'accueil.

**Remarque :** vous trouverez les tarifs de ces prestations dans le tableau récapitulatif, joint au livret d'accueil en annexe.



## Informations pratiques



### Courrier

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



### Temps libre

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



# SMR La Lande Rééducation vous remercie

## Les coordonnées du SMR La Lande Rééducation



## Horaire d'ouverture de l'accueil :

Du lundi au vendredi  
8h30-12h/13h15-17h45.  
le samedi 9h-12h.



## SMR La Lande Rééducation

59 Rte de Saint-Astier  
24430 Annesse-et-Beaulieu

05 53 02 55 55

[accueil.PRL@gbna-sante.fr](mailto:accueil.PRL@gbna-sante.fr)

Rejoignez-nous sur les réseaux sociaux

**f in**



SMR La Lande Rééducation  
est un établissement de GBNA Santé