

LIVRET D'ACCUEIL



CLINIQUE SMR CONCHA BERRI

15 Bis, Rue Hapetenia
64700 Hendaye

<https://itinova.org/etablissements/clinique-smr-concha-berri/>

itinova

UN CHEMIN POUR CHACUN

GROUPE SANITAIRE, SOCIAL ET MEDICO-SOCIAL A BUT NON LUCRATIF, AU SERVICE DE LA PERSONNE

Bienvenue

L'Association ITINOVA vous accueille aujourd'hui, à Hendaye, dans l'une de ses cliniques de soins médicaux et de réadaptation (SMR).

La clinique **Concha Berri**, établissement privé à but non lucratif et d'intérêt collectif (E.S.P.I.C.), remplace depuis 2015 l'ancienne Villa Concha.

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous présenter notre établissement. Vous y trouverez un ensemble d'informations qui vous guidera et facilitera votre séjour.

Nos prises en charge s'appuient sur des valeurs d'éthique, de confiance et de collaboration. L'équipe de professionnels **Concha Berri** est soucieuse de prodiguer des soins de qualité en donnant les mêmes chances face à la maladie et au handicap.

Cet engagement, fondement de notre action, au service de toutes les grandes causes de santé publique, poursuit l'œuvre entamée par les fondatrices (Compagnie des Filles de la Charité de Saint Vincent de Paul). La Direction et les équipes sont déterminées à relever les défis des décennies à venir et à vous apporter les meilleurs soins.

Pour mieux répondre à vos attentes, l'établissement a engagé une démarche d'amélioration de ses pratiques. Pour cela, un questionnaire de satisfaction est à compléter au moment de votre sortie.

La Direction, les médecins et l'ensemble du personnel de la clinique Concha Berri, vous souhaitent la bienvenue et vous remercient de votre confiance.

La Direction et toute l'équipe





Clinique SMR CONCHA BERRI

***Nos missions, notre activité de rééducation - réautonomisation
sont certifiées par la Haute Autorité de Santé.***

Notre niveau de certification est affiché à l'entrée de l'établissement.

***Pour plus de détails, accédez à la fiche de l'établissement
sur QUALISCOPE :***

www.has-sante.fr/fiche-etablissement/640780714

Directrice de l'établissement

Mme Laure Patouille-Sarcou

15 Bis, Rue Hapéténia
64700 HENDAYE

Tel : 05 59 20 70 33

conchaberri-direction@itinova.org





Table des matières

I-SPECIALITES	6
Hospitalisation Complète	6
Polyvalents et Gériatrie	6
Conduites addictives	6
Soins Palliatifs	6
Hospitalisation de Jour	7
Conduites addictives en HDJ	7
HDJ Gériatrie	7
HDJ Antr'Aidants	7
Le Centre de Santé Infirmier Concha Berri	7
II-ORGANISATION DU SOIN	8
Qui s'occupe de vous ?	8
Equipe pluridisciplinaire	8
Présence d'étudiants en stage	8
Surveillance	8
Votre prise en charge	9
Projets de Soins Spécifiques	9
Plateau technique	9
Accompagnements spécifiques proposés	9
Prestataires extérieurs*	9
Organismes divers	10
Votre quotidien	10
Activités	10
Prévention et information en santé	10
Rendez-vous intervenants extérieurs et consultations	10
III-VOTRE SEJOUR	11
Accueil / Standard	11
Non divulgation de présence	11
Affaires personnelles	11
Traitements	12
Formalités administratives à votre entrée	12
Frais d'hospitalisation	12
Les chambres	13
Repas et boissons	13
Les lieux de vie communs	14
Presse	14





Courriers	14
Heures de visite	15
Règles liées aux visites	15
Demande de rendez-vous	15
Départ	16
Départ contre avis médical	16
IV-VOS DROITS	17
Résumé de la Charte du patient hospitalisé	17
Droit à l'information du patient et Consentement éclairé	18
Confidentialité	18
Bénéfices / risques	18
Signalement des événements indésirables	18
Identitovigilance	19
La personne de confiance	19
Les directives anticipées	19
Don d'organes	19
Commission des Usagers et Médiateurs	20
Représentants des Usagers	21
Le dossier médical	22
Informatique et libertés	22
Accès au dossier médical	22
Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance	23
Protection juridique	23
Protection des personnes majeures protégées	23
Charte Bientraitance	24
Charte Romain Jacob	25
V- LES DEVOIRS DES PATIENTS ET DE LEUR ENTOURAGE	26
REGLEMENT INTERIEUR DES PATIENTS	27
VI-QUALITE, HYGIENE	31
Charte qualité	31
Les instances	32
Les groupes de travail	33





I-SPECIALITES

*La Clinique SMR **Concha Berri** est habilitée pour 50 lits d'**Hospitalisation Complète (24h/24h, 7j/7)** et 13 places d'**Hospitalisation De Jour (du lundi au vendredi hors jour férié)**.*

Provenance : établissements de soins ou domicile du secteur.

Hospitalisation Complète

Polyvalents et Gériatrie

- Rééducation / post-chirurgie / maladies chroniques / approche globale médico psycho sociale de la personne âgée,*
- Suivi : Oncologie, Chimiothérapie, Orthopédie, Cardiologie, Pneumologie, Néphrologie,*
- Conventions avec des organismes spécialisés dans la prise en charge des personnes âgées : CHCB, EHPAD, USLD et services d'aide à domicile.*

Conduites addictives

- Programme d'Education Thérapeutique du Patient en addictologie autorisé par l'Agence Régionale de Santé d'Aquitaine,*
- Adhésion au réseau COREADD Nouvelle Aquitaine. Conventions avec des organismes spécialisés dans la prise en charge des addictions : ELSA, Association Addictions France ...*
- Interventions d'Associations de Bénévoles dont les « Alcooliques Anonymes ».*

Soins Palliatifs

- Lits dédiés (autorisation Agence Régionale de Santé d'Aquitaine),*
- Conventions avec des organismes spécialisés dans la prise en charge des Soins Palliatifs : Equipe mobile de Soins Palliatifs, Santé Service Bayonne et Région, CHCB et établissements de santé du secteur,*
- Interventions d'Associations de Bénévoles dont « Alliance jusqu'au bout accompagner la vie » et la « Ligue contre le Cancer ».*





Hospitalisation de Jour

Conduites addictives en HDJ

- Programme d'Education Thérapeutique du Patient en addictologie autorisé par l'Agence Régionale de Santé d'Aquitaine,
- Prise en charge conjointe avec les patients en Hospitalisation complète.

HDJ Gériatrie

- Programme d'éducation thérapeutique sur la prévention de la perte d'autonomie de la personne âgée fragile autorisé par l'Agence Régionale de Santé d'Aquitaine,
- Prise en charge personnalisée avec ateliers spécifiques dédiés au patient et à l'entourage.

HDJ Antr'Aidants

- Hospitalisation de jour dédiée aux aidants non professionnels,
- Démarche globale de **soutien médico-psychosocial**,
- Accueil de groupe de patients autour d'ateliers spécifiques.

Le Centre de Santé Infirmier Concha Berri

situé sur le même site que la clinique.
Soins à domicile et au centre.





II-ORGANISATION DU SOIN

Qui s'occupe de vous ?

Equipe pluridisciplinaire

Services	Professionnels
Encadrement	Direction, Cadres de soins
Médical	Médecins spécialistes, Pharmacienne
Soin	IDE, Aides-soignants
Rééducation / réadaptation	Psychologue, Neuropsychologue, Kinésithérapeute, Aide Médico-Psychologique (AMP), Ergothérapeute, Assistante sociale, Diététicienne, prestation Activité Physique Adaptée (APA)
Fonctions support	Logistique (ASH, Cuisine, Maintenance, Préparatrice en pharmacie), Administratif (Accueil, Comptabilité, Ressources humaines, Qualité)

Présence d'étudiants en stage

L'établissement accueille des étudiants et des élèves en formation dans différents secteurs d'activités.

Dans le cas d'étudiants en soins, l'Infirmier ou l'Infirmière qui l'accompagne, s'assure de l'accord de la personne soignée quant à la présence et la participation aux soins de ces futurs professionnels.

Surveillance

Continuité des soins et suivi assurés par notre équipe médicale 24H/24.

Présence 24H/24 du service infirmier et aide-soignant afin de garantir la permanence des soins.

Le médecin de l'établissement est seul habilité à s'occuper du suivi médical pendant votre séjour.

Un médecin extérieur à l'établissement peut téléphoner ou rencontrer son confrère pour tout renseignement médical vous concernant.

Ces dispositions s'appliquent de la même manière pour tous les professionnels de santé.

Votre prise en charge

Projets de Soins Spécifiques

- *Médecins spécialistes, Infirmière Référente spécialisée par Projet de soins,*
- *Entretiens individuels,*
- *Prise en charge globale par une Equipe Pluridisciplinaire,*
- *Evaluation du projet de soins toutes les semaines en équipe pluridisciplinaire.*

Plateau technique

*Prise en charge du lundi au vendredi hors jour férié, par un/e Kinésithérapeute et un/e Aide Kiné.
Evaluation à domicile réalisée par notre Ergothérapeute.*

Accompagnements spécifiques proposés

- *Aide Médico-Psychologique (repas et ateliers thérapeutiques chaque jour, accompagnement spécifique pour les personnes isolées),*
- *Psychologue et Neuropsychologue (ateliers thérapeutiques, entretiens, évaluations),*
- *Diététicienne (menus spécifiques, conseils, éducation en santé),*
- *Assistante Sociale (assistance aux patients et à leur famille, préparation de votre sortie en collaboration avec l'équipe médicale, le Cadre de soins, le service administratif et l'entourage),*
- *Ergothérapeute (visite à domicile selon besoin),*
- *Esthétique et Bien-être : pédicure*, coiffeur*, esthéticienne**
- *Soins supports : sophrologie, Activité Physique Adaptée*, réflexologie plantaire*, socio-esthéticienne*, Art aux soins,*
- *Intervention de bénévoles : des associations de bénévoles peuvent rencontrer les patients ou/et les familles dans les chambres ou dans une pièce prévue à cet effet. S'adresser à l'équipe infirmière ou au Cadre de soins. Un affichage est disponible dans l'espace information des Usagers à chaque étage.*

Prestataires extérieurs*

Veuillez-vous adresser à l'Aide Médico-Psychologique pour prendre rendez-vous.

Le règlement (chèque ou espèces) desdites prestations se fait sur factures auprès de l'Accueil, ne pas laisser de liquidités aux patients.

Organismes divers

En cas de besoin, des organismes tels que la Croix Rouge peuvent être contactés (vêtements et chaussures par exemple).

Votre quotidien

Activités

Du lundi au vendredi, notre Aide Médico-Psychologique vous propose des activités l'après-midi : thématiques décidées et adaptées en fonction des possibilités des patients (travaux manuels, jeux...).

Le planning est distribué en début de semaine

Animations

- repas à thème,
- activités autour des fêtes calendaires,
- bibliothèque.



Prévention et information en santé

Afin de prévenir les risques et de vous rendre encore plus autonome dans votre prise en charge, les équipes de soins vous proposent des éducations en santé et des ateliers spécifiques dans les domaines de l'hygiène, de la nutrition, du médicament, des chutes, de la douleur...

Un espace dédié avec diverses brochures est à votre disposition près de la machine à boissons.

Participation annuelle à la Semaine Sécurité des Patients.

Rendez-vous intervenants extérieurs et consultations

Il vous est demandé d'informer le personnel soignant de tout rendez-vous ou visite d'intervenant extérieur pour annulation ou maintien.

Consultation : vous pouvez vous y rendre avec votre famille selon votre état de santé.

Si le rendez-vous a été programmé par les professionnels de la structure, il vous sera proposé un transport adapté à votre état de santé.



III-VOTRE SEJOUR

Accueil / Standard

*L'Accueil est ouvert du **Lundi au Vendredi***

Les horaires sont indiqués sur les affichages ainsi que sur le site internet de l'établissement :

<https://itinova.org/etablisements/clinique-smr-concha-berri/>

TEL : 05 59 20 70 33

Non divulgation de présence

Vous pouvez demander à l'Accueil ou au cadre de soins que votre identité ne soit pas révélée pendant votre séjour dans l'établissement. Aucune information sur votre présence ou votre état de santé ne sera alors communiqué à quelque personne qui en ferait la demande, y compris vos proches. Cette demande peut être limitée si vous le souhaitez à quelques personnes.

Affaires personnelles

Il convient d'amener votre linge personnel, nécessaire et linge de toilette, serviettes de table car l'établissement ne propose pas de service de lingerie.

Il vous est fortement conseillé de ne pas prendre d'objets de valeur, bijoux, etc...

Si vous êtes porteur de lunettes, d'appareil dentaire ou auditif, signalez-le dès votre arrivée à l'équipe soignante. Pensez à apporter un étui marqué à votre nom afin d'éviter toute perte accidentelle.

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

Cependant, vous pouvez effectuer un dépôt au coffre de l'établissement. Les règles de dépôt au coffre vous seront précisées à votre entrée.



Traitements

L'établissement a l'obligation de recourir aux **médicaments génériques et biosimilaires**. Le traitement prescrit comportera les mêmes principes actifs. Les traitements en votre possession lors de votre arrivée, devront être obligatoirement remis à l'infirmière. Ils vous seront restitués en fin de séjour. **Il est interdit de stocker des médicaments dans la chambre.**

Le Médecin peut être amené à revoir votre traitement personnel dans le cadre de la lutte contre la iatrogénie médicamenteuse et la raison de votre hospitalisation.

Formalités administratives à votre entrée

Lors de votre arrivée, vous-même ou un proche doit se présenter à l'Accueil et remettre les éléments suivants :

- carte d'identité ou passeport,
- carte vitale précisant l'ouverture de vos droits,
- carte mutuelle,
- pour les majeurs protégés, **le nom et références du tuteur ou curateur** qui devra vous assister durant votre séjour (cf : ressources utiles : Service-public.fr).

Frais d'hospitalisation

Les tarifs sont consultables à l'Accueil.

Les frais non pris en charge par la sécurité sociale et/ou votre mutuelle sont à votre charge :



- * **la chambre** : durant votre séjour, l'éventualité d'un changement de chambre peut se présenter pour des raisons médicales,
- * **les prestations spécifiques liées aux accompagnants** (repas...).

Les chambres

Chambres de 20m² entièrement équipées avec :

- lit médicalisé,
- sanitaires,
- appel malade,
- mobilier adapté aux besoins du patient,
- fluides médicaux,
- système d'alerte incendie,
- télévision*,
- téléphone* (ligne directe. Tout appel sortant doit être précédé du 0).
- et Wi-Fi* (accès est limité à un appareil).

*Prestation payante : voir modalités, éventuel paramétrage et tarif à l'Accueil **

Repas et boissons

L'établissement propose une **prestation restauration « cuisinée sur place »** dans le respect des **régimes alimentaires prescrits** par le Médecin et des **règles d'hygiène**. Tous les menus sont validés par une **Diététicienne**.

Les repas sont servis en chambre. Des repas thérapeutiques peuvent vous être proposés (déjeuners organisés dans les salles à manger communes RDC et 1^{er} étage, après accord médical).

Petit-déjeuner vers 8H00 ♦ Déjeuner vers 12H00

Goûter vers 15H00 ♦ Dîner vers 18H15 ♦ Collation vers 21H00

Une **machine à boissons** est disponible au rez-de-chaussée et une **fontaine à eau** à chaque étage.

Les repas accompagnants sont possibles, l'inscription doit se faire à l'Accueil, **la veille en semaine et le vendredi pour le week-end**, avec paiement obligatoire à l'avance.

Pour rappel, le nombre de repas accompagnant en chambre est limité à : **1 personne**.

Un **salon** est à votre disposition au rez-de-chaussée près de la machine à boissons. Veuillez-vous adresser à l'équipe soignante pour en connaître les modalités.

Les lieux de vie communs

Vous disposez :

- d'un parc et d'espaces aménagés à l'extérieur,
- d'une machine à boissons près de l'Accueil,
- de fontaines à eau à chaque étage,
- de salons climatisés avec télévision au rez-de-chaussée et premier étage,
- d'une salle d'ateliers thérapeutiques,
- d'une cuisine thérapeutique,
- d'un espace kiné / ergothérapie et d'un parcours de marche extérieur,
- de **la chapelle** : vous y accédez par la terrasse du premier étage. Vous devez demander à être accompagné(e) aux offices dans la mesure où votre santé le permet. Les jours et heures des célébrations vous seront communiqués par le personnel.
- **pour les autres cultes** : vous signalez quel ministre du culte vous souhaitez que l'on contacte éventuellement pour vous.

Les règles de vie sont précisées dans le **Règlement intérieur** en fin de livret. Celui-ci est aussi affiché dans votre chambre.

Presse

Vous pouvez demander de lire le journal* à l'Aide médico-psychologique (AMP).
(quotidien régional auquel l'établissement est abonné)*

Courriers

Le courrier est distribué au moment du déjeuner par les Soignants. Pour tout envoi, vous pouvez vous adresser à l'Accueil néanmoins **l'établissement ne vend ni timbres ni enveloppes.**

Heures de visite

Les visites sont autorisées de **14H00 A 18H00 du lundi au Dimanche**.

Les visites doivent se faire dans les chambres : 3 personnes maximum.

En cas d'absence du personnel de l'Accueil, une sonnette est à votre disposition pour signaler votre présence à l'équipe soignante.

Il est demandé à toute personne porteuse d'une infection de reporter sa visite.

Pour des raisons de sécurité, ces modalités peuvent être temporairement adaptées : dans ce cas, les affichages situés à l'entrée de l'établissement font foi. Merci de votre compréhension.

Règles liées aux visites

En fonction de votre état de santé, un aménagement de vos visites peut être demandé à l'équipe soignante.

Vous êtes dans une clinique, les fleurs et plantes sont interdites.

Tout apport de denrées alimentaires extérieures **doit être impérativement soumis à l'autorisation de l'équipe soignante.**

Les médicaments apportés de l'extérieur sont interdits. L'établissement décline toute responsabilité en cas d'évènement indésirable lié à leur prise.

Seuls les **enfants accompagnés, âgés de 6 ans**, sont autorisés à rentrer dans l'établissement.

Demande de rendez-vous

Il est possible de prendre rendez-vous avec les professionnels suivants auprès de l'Accueil :

- Direction,
- Médecin.

Veuillez-vous adresser directement au professionnel concerné pour les demandes de rendez-vous suivantes :

- Cadre de soins
- Diététicienne
- Psychologue et Neuropsychologue
- Assistante Sociale
- Ergothérapeute

En dehors des situations d'urgence, le délai entre la demande et la date du rendez-vous sera au minimum de 48 heures.

Départ

La **date de sortie** vous sera précisée en cours d'hospitalisation à la suite de l'évaluation de votre état de santé par le médecin.

Le jour de votre départ, il vous est demandé de **prendre contact avec l'Accueil pour régler les formalités de départ et les frais de séjour** (voir affichage à l'Accueil).

Les documents suivants vous seront remis :

- lettre de liaison de sortie,
- ordonnances de sortie,
- facture acquittée,
- certificat d'hospitalisation.

- vous indiquez les noms des professionnels de santé qui prendront le relais à votre sortie de l'établissement.
- une fiche de liaison ou un courrier leur permettra de connaître les éléments significatifs pour continuer les soins si besoin.

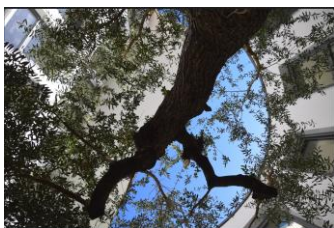
Le **transport** est à votre charge sauf en cas de justification médicale.

L'établissement adhère à la plateforme de transports (gérée par l'Agence Régionale de Santé de Nouvelle Aquitaine) qui vous propose un transport adapté à votre état de santé.

L'établissement est soucieux de vos libertés et se tient à votre disposition pour toute demande particulière.

Départ contre avis médical

En cas de sortie contre avis médical, vous devrez signer une décharge auprès de l'Equipe soignante dégageant l'établissement de toute responsabilité.



IV-VOS DROITS

Résumé de la Charte du patient hospitalisé

- 1 >** Le service public hospitalier est accessible à tous et en particulier aux personnes les plus démunies. Il est adapté aux personnes handicapées.
- 2 >** Les établissements de santé garantissent la qualité des traitements, des soins et de l'accueil. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur.
- 3 >** L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. Le patient participe aux choix thérapeutiques qui le concernent.
- 4 >** Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient.
- 5 >** Un consentement spécifique est prévu notamment pour les patients participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments du corps humain et pour les actes de dépistage.
- 6 >** Le patient hospitalisé peut, à tout moment, quitter l'établissement sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels qu'il encourt.
- 7 >** La personne hospitalisée est traitée avec égard. Ses croyances sont respectées. Son intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité.
- 8 >** Le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui le concernent.
- 9 >** Le patient a accès aux informations contenues dans son dossier notamment d'ordre médical par l'intermédiaire d'un praticien qu'il choisit librement.
- 10 >** Le patient hospitalisé exprime ses observations sur les soins et l'accueil et dispose du droit de demander réparation des préjudices qu'il estimerait avoir subis.

Pour en savoir plus, consultez les sites des organismes suivants :

- Service public
- France Assos Santé
- Haute autorité de Santé

Droit à l'information du patient et Consentement éclairé

Le personnel soignant, en particulier, le Médecin de l'établissement ou les Médecins appelés par l'établissement, veillent à communiquer des informations afin que la personne soignée ou les personnes désignées pour la représenter, puissent manifester un consentement libre, éclairé et écrit concernant les soins, chaque fois que la réglementation le requiert.

Confidentialité

L'ensemble du personnel est astreint au secret professionnel et à l'obligation de réserve.

Toutes les informations vous concernant, quel qu'en soit le caractère, sont conservées avec le souci d'une stricte confidentialité.

L'accord donné initialement sur l'accès aux informations médicales fait foi en cas de médiation.

L'établissement et les membres du personnel sont particulièrement vigilants à ce que tous les intervenants extérieurs (ambulanciers, professionnels du laboratoire d'analyse, coiffeurs, pédicures...) respectent les règles de confidentialité liées à leur intervention, à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement.

Bénéfices / risques

Tout au long de votre prise en charge la réflexion bénéfices / risques sera menée avec vous.

Signalement des événements indésirables

Vous-même ou vos proches, pouvez signaler des dysfonctionnements liés à votre parcours de soins. Pour cela, rapprochez-vous du Médecin ou de la Cadre de soins du service. Il existe un système de vigilance qui a pour but de surveiller et de signaler les incidents éventuels ou les effets indésirables liés aux soins. Les événements sont traités en commission spécifique afin d'en analyser les causes et de mettre des actions préventives et correctives en place.

Identitovigilance

Afin de garantir la sécurité des soins, les professionnels s'assurent de votre identité à chaque étape de votre parcours de soins conformément à la Charte Identitovigilance de la clinique.

Un bracelet d'identification à conserver durant tout votre séjour vous sera apposé.

La personne de confiance

Lors de votre admission, il vous sera proposé de désigner une personne de confiance qui pourra être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Cette personne sera consultée au cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté ou afin de vous aider dans vos démarches et décisions médicales.

Les directives anticipées

Les directives anticipées sont un écrit rédigé par une personne majeure par lequel elle fait connaître ses désirs quant aux questions relatives à sa fin de vie, en particulier sur la question de l'arrêt ou de la limitation des traitements. Le patient qu'il soit ou non en fin de vie a la liberté de demander l'arrêt des traitements et ce, même si cet arrêt peut mettre sa vie en danger (Art. L. 1111-4, al 2 CSP et L. 1111-12 CSP).

Par principe, les directives doivent être écrites, datées, signées et authentifiées par le nom, le prénom, la date et le lieu de naissance du rédacteur (cf : loi Claeys-Leonetti 2016).

Don d'organes

L'établissement met le formulaire d'inscription registre national des refus (voir ci-dessous) à la disposition des personnes qui souhaitent manifester leur désaccord concernant le don de leurs organes.

Pour plus d'informations :



Commission des Usagers et Médiateurs

Conformément au décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 et aux dispositions des articles du Code de la santé publique concernant l'examen des plaintes et réclamations au sein d'un établissement hospitalier :

« Art. R. 1112-91 : 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. »

« Art. R. 1112-93 : 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 saisie. 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 estime utile ou à la demande de ces derniers. »

Rencontre possible sur rendez-vous

Médiateur désigné : le Cadre de soins du service

Médecin médiateur : le Médecin du service



Représentants des Usagers

Représentants des Usagers siégeant à la Commission des usagers (CDU*) du SMR
CONCHA BERRI

**L'Agence Régionale de Santé a désigné nos nouveaux Représentants des
Usagers jusqu'au 27 décembre 2028 :**

<u>Titulaires</u> :	
Madame Eliane Buil Association des aidants et malades à corps de Lewy Tél : 06 62 63 34 97 Mail : contact@a2mcl.org	Madame Jeanne Ferrando Union Nationale des Associations Familiales Tél : 01 49 95 36 00 Mail : contact@unaf.fr
<u>Suppléantes</u> :	
Madame Chantal Philippe Alliance jusqu'au bout accompagner la vie Tél : 06 44 79 20 13 Mail : saintjeandeluz@alliance.asso.fr	Madame Isadora Pouligny Alliance jusqu'au bout accompagner la vie Tél : 06 44 79 20 13 Mail : saintjeandeluz@alliance.asso.fr

Adresse électronique pour les contacter : ru-conchaberri@itinova.org

Rappel des missions de la CDU

La commission :

- examine les plaintes et réclamations ne présentant pas le caractère de recours gracieux ou juridictionnel et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.
- contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.
- rend compte de ses analyses et propositions dans un rapport. Ce rapport et les conclusions du débat sont transmis à la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA) et à l'Agence Régionale de Santé (ARS).

*En application de l'article 183 de la loi de modernisation de notre système de santé,
promulguée le 27 janvier 2016.





Le dossier médical

L'ensemble des informations relatives au traitement et aux soins qui vous ont été délivrés est rassemblé dans un dossier personnalisé dont le contenu est couvert par le secret médical.

Le dossier est conservé par l'établissement. Sa consultation ou son obtention est possible selon la réglementation en vigueur : loi n°2002-303 du 4 mars 2002 et le décret du 29 avril 2002, disponible sur simple demande.

Informatique et libertés

La clinique SMR Concha Berri collecte des données administratives et médicales pour la gestion de la prise en charge, du dossier médical et des enquêtes de qualité (IQSS). Tout patient dispose d'un droit d'accès et de rectification des données le concernant conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés.

Accès au dossier médical

L'accès au dossier médical nécessite une demande écrite adressée au Directeur de l'établissement accompagnée d'un justificatif d'identité et de domicile. **Formulaire disponible sur le site internet de l'établissement ou auprès de l'Accueil.**

Loi Kouchner 04/03/02 : consultation du dossier médical en présence du Médecin si la personne présente des troubles mentaux, si des risques d'une particulière gravité la concernant sont établis. Assistance d'une Psychologue possible.

Le droit à l'information du patient repose sur :

- le droit à l'information stricto sensu exercé au cours de la relation médecin-patient « la volonté d'une personne d'être tenue dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission »,

- présence d'un médecin imposée au malade si hospitalisation d'office ou demandée par un tiers,
- consultation du dossier au plus tard dans les 8 jours suivant la date de réception de sa demande / accusé de réception au plus tard dans les 8 jours. Réponse définitive dans les 2 mois.

Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance

L'établissement mène une démarche de prévention de la Maltraitance et promotion de la Bientraitance. A ce titre, il veille à informer au mieux les Usagers et leur entourage.

En cas de maltraitance :

Vous pouvez contacter l'association ALMA (allo maltraitance des personnes âgées et/ou handicapées) au :

ALMA 64 : Allo Maltraitance

📍 Avenue du Loup 64000 Pau

☎ 05 59 02 47 84

☎ 06 86 54 63 71

☎ numéro national : 31 33 (appel gratuit)

✉ contact@alma64.fr

Protection juridique

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il est nécessaire que vous soyez représenté ou assisté afin de sauvegarder vos intérêts. Un juge des tutelles peut dans ce cas décider sur demande du médecin ou de votre famille, une mesure de protection (sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle) à même de répondre à votre situation.

Protection des personnes majeures protégées

Pour les personnes sous protection juridique, l'établissement travaille en collaboration avec le Tuteur ou le Curateur.

Charte Bienveillance

Notre charte bienveillance

Instaurer une relation de confiance	Respecter la dignité et l'intimité	Permettre un libre choix
S'adapter aux besoins	Assurer la continuité des parcours	Faciliter le lien social
Communiquer de façon adaptée	S'ouvrir sur l'extérieur	Parler sans crainte de ses pratiques et les améliorer ensemble

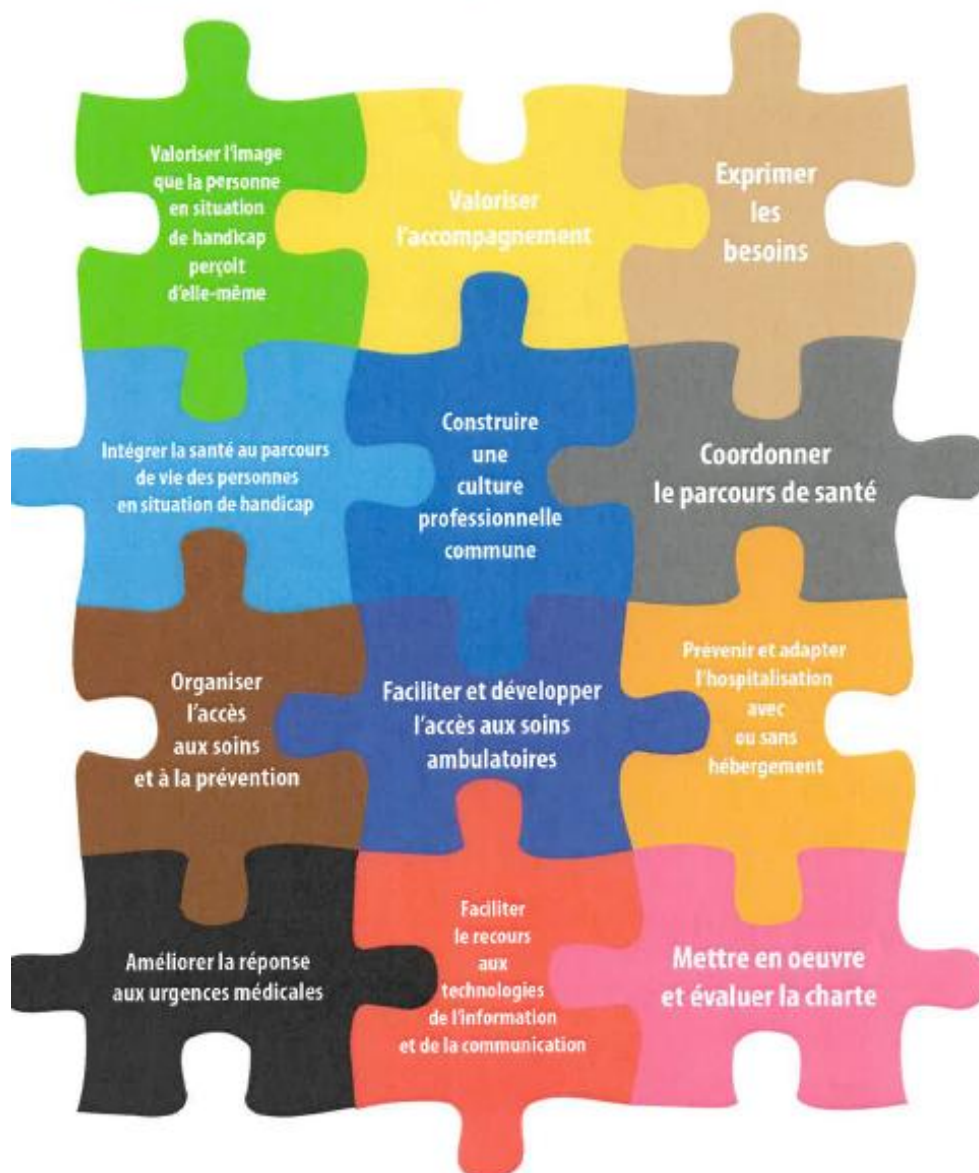
Charte adoptée par Itinova en janvier 2025.

Itinova - QUAL-ASSOC-040 - 03/02/2025 - Version 1

Charte Romain Jacob

CHARTE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Handidactique



V- LES DEVOIRS DES PATIENTS ET DE LEUR ENTOURAGE

1-Les patients et leur entourage doivent être courtois et polis envers les professionnels.

Ils sont également respectueux des biens et du matériel du SMR Concha Berri.

La Direction pourra entamer des poursuites à l'égard des auteurs de dégradations matérielles ou d'agressions physiques/verbales envers le personnel de l'établissement.

2- La personne accueillie et ses proches respectent les consignes, les horaires d'admission et de visites afin de ne pas perturber l'organisation des services, conformément au règlement intérieur.

3-Le patient prévient le personnel soignant lorsqu'il quitte sa chambre de sa propre initiative.

4-Les usagers se respectent mutuellement (modérer le son de la télévision, utiliser avec discrétion le téléphone portable, respecter les horaires de visite et le nombre de visiteurs...).

5- Les patients respectent la date, l'horaire du rendez-vous de consultation, d'examen ou d'hospitalisation. En cas d'empêchement, ils en informent le service concerné.

6-Les usagers transmettent aux soignants toutes les informations qui leurs seront utiles pour prodiguer les soins, en particulier les traitements en cours (venir avec les ordonnances), les allergies, les antécédents médicaux et chirurgicaux.

7-Durant leur hospitalisation, les patients ne prennent aucun traitement de leur propre initiative sans en informer le personnel médical.

8-Les patients apportent les résultats des derniers examens (prises de sang, imagerie...) et les comptes rendus des précédentes consultations ou hospitalisations.

9- Le SMR Concha Berri est un lieu de soins qui justifie un respect des règles d'hygiène.

10- Tout acte de violence, physique et/ou verbal, envers le personnel ou les patients est susceptible de faire l'objet d'une réponse médicale, administrative et peut être passible de poursuites pénales.

¹ Article L 1111-1 du Code de la santé publique : « Les droits reconnus aux usagers s'accompagnent de responsabilités de nature à garantir la pérennité du système de santé et des principes sur lesquels il repose ».



REGLEMENT INTERIEUR DES PATIENTS

Admission

L'admission d'un patient est validée par le médecin de l'établissement. Les admissions ont lieu du **lundi au vendredi à 13H30**.

Il n'y a pas de service d'urgence.

Formalités administratives (cf : III)

A-Frais de séjour

Prise en charge : les caisses de Sécurité Sociale ou les organismes d'Assurance Maladie délivrent à l'établissement une prise en charge pour l'hospitalisation. Cette prise en charge peut être à 80% ou à 100%. L'établissement peut être amené selon les situations à demander des avances de frais.

B-Ticket modérateur

Compte tenu des taux de prise en charge il peut rester un ticket modérateur de 20% des frais de séjour restant aux frais de l'assuré. Dans ce cas l'assuré réglera le montant directement à l'établissement et se fera éventuellement rembourser par sa mutuelle. Certaines mutuelles règlent directement les tickets modérateurs à l'établissement.

C-Forfait journalier

La loi n°83-25 du 19 janvier 1983 institue, à compter du 1er avril 1983, l'obligation pour les patients admis dans les établissements hospitaliers ou médicaux-sociaux, de verser aux établissements un forfait journalier. A l'exception : des bénéficiaires de l'article 115 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre et des bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire. La prise en charge ou non de ce forfait s'effectue en fonction de votre mutuelle.

Tarifs

Ils sont affichés à l'Accueil. Ils peuvent être révisés à tout moment sans préavis.

Télévision

Il existe deux points de télévision collectifs dans l'établissement situés dans les salons des rez-de-chaussée et 1er étage. Merci de respecter ces lieux.





Téléphone

Vous pouvez recevoir des appels de l'extérieur pendant les heures d'ouverture du standard et en dehors des heures de soins et de repas. Les téléphones portables sont tolérés dans le respect des autres personnes soignées. Ils doivent être éteints pendant les soins, les repas et les activités (salle de kiné, animation).

Dépôt d'argent et de valeurs

Nous vous recommandons de déposer vos objets de valeur et votre argent au coffre de l'établissement dès votre arrivée. **L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'argent ou d'objets de valeur non déposés.**

Respect du silence

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des personnes en soins. Il est donc de rigueur dans tout l'établissement. Nous vous demandons de le respecter.

Respect d'autrui

En toutes circonstances, nous vous demandons **de respecter les autres personnes soignées et le personnel, une tenue vestimentaire correcte est exigée.**

Hygiène

En raison des risques infectieux :

- ✓ les fleurs et les plantes sont interdites,
- ✓ la présence d'animaux est strictement interdite dans l'établissement,
- ✓ les visiteurs ne peuvent pas pénétrer dans l'établissement s'ils sont porteurs de quelque infection,
- ✓ nous recommandons à tout visiteur d'utiliser les solutions hydro-alcooliques à leur disposition aux entrées de l'établissement pour l'hygiène des mains,
- ✓ aucune denrée périssable ne pourra être conservée dans votre chambre,
- ✓ l'établissement met à votre disposition des locaux propres et entretenus ainsi que du mobilier qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs.



Nous vous demandons ainsi qu'à vos proches, de bien vouloir **respecter les règles et les recommandations concernant l'hygiène et la sécurité énoncées par le personnel soignant et la direction.**

Les repas (en fonction de la décision médicale et dans le respect des régimes alimentaires)

Les patients sont tenus de **respecter les horaires** précisés en début de livret (cf : VI- Votre séjour) et d'être **présents à chacun des repas**. Un repas peut être servi à votre accompagnant ; information et règlement auprès de l'Accueil, **la veille ou le vendredi pour le week-end.**

Visites

Se référer au III-Modalités pratiques. Les heures de visites peuvent être aménagées pour des raisons médicales. En dehors des horaires de visite, les portes sont fermées. Tout visiteur est prié de se présenter systématiquement à l'accueil de l'établissement ou à défaut au personnel Soignant (interphone). Seuls les **enfants accompagnés, âgés de 6 ans**, sont autorisés à rentrer dans l'établissement.

Permission de sortie

Par mesure de sécurité, les patients sont tenus d'informer l'équipe soignante de toute sortie. Celles-ci sont autorisées entre **14H00 et 18H00.**

Cas spécifique de sortie pour la journée de 10H00 à 18H00 (incluant le repas) :

Il s'agit d'une **permission de sortie thérapeutique** qui fait l'objet d'une validation médicale. Vous en faites la demande à l'Infirmière(ier) au moins 48 heures à l'avance. Vous signerez une autorisation de sortie. Elle sera notifiée dans votre dossier de soins.

Les départs

Les départs sont décidés avec le médecin de l'établissement. Ils ont lieu à 10H00. Les patients devront se présenter à l'Accueil pour effectuer le règlement des frais de séjour. Les départs peuvent avoir lieu l'après-midi pour des raisons propres au patient, dans ce cas, le repas de midi est à sa charge.

Exclusion

Le patient et les visiteurs sont tenus de respecter les locaux et le mobilier mis à leur disposition par l'établissement.

En cas de dégradation commise ou de désordres persistants et après avertissement, toutes mesures appropriées seront mises en place, pouvant aller jusqu'à l'exclusion. Les frais de dégradations pourront vous être facturés.

Sécurité (conformément aux règles de sécurité)

Tout visiteur ou patient doit suivre les règles suivantes : **il est formellement interdit de fumer dans les chambres et dans les locaux communs** (loi N°91- 32 du 10.01.1991) / l'ensemble des portes et fenêtres de l'établissement est sécurisé / Vos chambres peuvent être accessibles grâce à des badges individuels après validation du Cadre de soins / **Tout usage de matériel électrique ainsi que tout objet tranchant et dangereux, sont formellement interdits dans l'établissement.**

Alcool – produits toxiques et médicamenteux

Il est formellement interdit à toute personne, d'introduire et de consommer de l'alcool et des produits toxiques et médicamenteux dans l'enceinte de l'établissement, sous peine d'exclusion immédiate.

Utilisation de véhicule

Il est interdit de conduire tout véhicule pendant la durée de votre hospitalisation. Par mesure de sécurité les clés doivent être déposées au coffre de l'établissement. L'infraction à cette règle peut entraîner l'exclusion ou le transfert vers un autre établissement.

Conduite à tenir en cas d'incendie

Les plans d'évacuation des locaux sont affichés dans les couloirs et les locaux communs. Les patients sont priés d'en prendre connaissance dès leur arrivée dans l'établissement.

CONSIGNES DE SECURITE EN CAS D'INCENDIE DANS UNE CHAMBRE

- Ne criez pas « au feu ». Gardez votre calme.
- Donnez l'alerte en prévenant immédiatement le personnel par l'appel malade ou le standard.

EN CAS D'INCENDIE HORS DE VOTRE CHAMBRE

- Fermer votre fenêtre
- Fermer votre porte et la calfeutrer à l'aide d'un linge humide.
- A l'audition du signal sonore d'évacuation ou sur ordre, suivez les indications données par le personnel ou les services-pompiers.
- Si les dégagements sont impraticables, manifestez votre présence à la fenêtre.



CONSIGNES GENERALES DE SECURITE

- Respecter les règles de sécurité.
- Ne pas fumer
- Toute porte doit être fermée en sortant.



Pour plus d'informations, vous pouvez consulter :

QUALISCOPE sur <https://www.has-sante.fr/>

VI-QUALITE, HYGIENE

Charte qualité

Le SMR **Concha Berri** s'engage à mettre en place une démarche d'amélioration continue de la qualité en tenant compte de la mission, des concepts et des valeurs spécifiques figurant sur le projet d'établissement.

La charte du patient hospitalisé et les principes énoncés constituent un des axes prioritaires de réflexion :

- Chaque personne est unique,
- Considérée dans sa globalité,
- Avec des besoins différents.

Le SMR **Concha Berri** procède à des évaluations régulières des services qui vous sont proposés et de votre parcours de soins et prise en charge (méthode « traceurs ») afin d'en repérer les points à améliorer et les points positifs à renforcer.

Des réajustements sont ensuite apportés dans le but de vous garantir des prestations de qualité tout au long de votre séjour : accueil / soins / prise en charge relationnelle / rendez-vous / restauration / nettoyage / ateliers / intervenants extérieurs / frais de séjour ...

Tous les professionnels veillent à ce que cette dynamique soit maintenue par le biais de procédures connues, validées et évaluées.

Un questionnaire de sortie est à votre disposition pour tout commentaire.

Les indicateurs Qualité Sécurité des Soins sont affichés à l'Accueil.

Un Comité de Pilotage (Le Comité Qualité Vigilances et Risques (CAQ/COVIR) est garant de la mise en œuvre et du suivi de la démarche qualité gestion des risques (risques a priori et a posteriori) intégrant les plaintes/réclamations des patients et les déclarations des professionnels.

Ce comité coordonne l'ensemble des actions qualité et des vigilances (sécurité, système d'information, risques liés au travail, pharmacovigilance, matériovigilance, infectiovigilance, identitovigilance...) décidées dans le cadre des réunions des instances et des groupes de travail.

Les instances

○ *La Commission des Usagers (CDU)*

Conformément à la loi n°2002-303 du 04 mars 2002 (art.16), l'établissement dispose d'une « Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en charge » pour toutes réclamations ou demandes émanant des personnes hospitalisées ou de leurs familles.

Cette instance créée au sein de l'établissement depuis le mois de février 2001, est chargée de rechercher une solution et/ou une amélioration à un problème rencontré, en tenant compte de la réglementation, des besoins de santé des personnes et des possibilités techniques, humaines et financières de la maison.

Pour toute demande vous pouvez prendre rendez-vous avec le Cadre de soins-médiateur auprès de l'Accueil. N'hésitez pas à nous faire part de votre Expérience et de votre niveau de satisfaction quant à votre séjour (questionnaires) ; il existe aussi un Livre d'or à l'Accueil.

○ *La Commission Médicale d'Etablissement (CME)*

Organise les activités médicales et pharmaceutiques de l'établissement et définit la politique d'amélioration continue de la qualité concernant les soins et la santé des personnes accueillies.

○ *L'Equipe Opérationnelle d'Hygiène / Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (EOH-CLIN)*

Met en œuvre le plan de maîtrise du risque infectieux de l'établissement par l'organisation des signalements des infections, leur prévention et leur surveillance.

Veille au respect des bonnes pratiques d'hygiène des professionnels par le biais d'enquêtes, de formations et l'élaboration de recommandations.

Le respect des règles simples d'hygiène afin d'éviter la transmission de germes au sein de l'établissement.



Les groupes de travail

La qualité de vos soins repose sur les actions menées par les groupes de travail mis en place dans l'établissement pour chacune des prises en charge ainsi que sur des thématiques spécifiques.

○ *Le Comité de Liaison en alimentation et nutrition (CLAN)*

Définit une politique d'amélioration de la prise en charge de l'alimentation et de la nutrition et veille à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition, y compris en ce qui concerne les projets d'aménagement des locaux, des circuits et d'équipement, dans le cas où ces projets peuvent avoir des incidences dans ce domaine.

○ *Le Comité du médicament et des dispositifs médicaux (COMEDIMS)*

Veille à la sécurisation du circuit du médicament. Edite les recommandations en matière de prescription et de bon usage des médicaments et dispositifs médicaux stériles et de lutte contre la iatrogénie médicamenteuse.

Veille au bon usage des antibiotiques en relation avec l'EOH-CLIN.

○ *Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)*

Développe une prise en charge globale et continue de la douleur (Circulaire DHOS / E 2 n°2002-266 du 30 avril 2002).

Composé de personnel formé, il est chargé de mettre en place des protocoles, d'évaluer la qualité de la prise en charge de la douleur et d'informer et former les professionnels sur les méthodes actualisées sur la prise en charge de la douleur. ?



Association ITINOVA

CLINIQUE SMR CONCHA BERRI
Soins Médicaux et de Réadaptation
en Hospitalisations Complète
et de Jour

