



**CENTRE DE READAPTATION
FONCTIONNELLE
CARDIO - RESPIRATOIRE**

Avenue de Navarre

64250 CAMBO LES BAINS

Tél : 05 59 93 53 53

Fax : 05 59 93 53 10

Mail : centre@grancher-cyrano.com

Le Centre Grancher est heureux de vous accueillir et vous souhaite un bon séjour

Notre établissement est un centre de réadaptation cardio-respiratoire et reçoit des patients atteints d'affections chroniques respiratoires (asthme, emphyseme, bronchite chronique, trachéotomies, etc) et cardiaques (convalescence post-infarctus, suites d'interventions chirurgicales, etc....).

SITUATION GEOGRAPHIQUE



Cambo-les-Bains est une station de plaine (63 m), située à 20 km de Bayonne.

On y accède :



par la SNCF : gare de Bayonne, de Biarritz ou de Cambo



par AIR : aéroport de Biarritz Parme



par ROUTE : autoroute A63, sortie Bayonne SUD n°5 direction RN 932

DIRECTION ET ENCADREMENT PERSONNEL

Directrice
Melle Hélène BOILLEAU

Gestionnaire
Mr Henri DEZOTEUX

Médecins pneumologues
Dr ALMANDOZ - Dr FREIJEH
Dr MOREAU

Médecins cardiologues
Dr LABARRERE - Dr BOUDIER
Dr DUCROS - Dr ISSANCHOU (D.I.M.)

Médecin généraliste
Dr VAN DER STRAETEN ORDOQUI

Pharmacienne Gérante
Mme Laurence LIET

Psychologue
Mme Valérie MOREAU

Assistante socio-éducative
Mme Patricia LABOULAIS

Surveillante Médicale
Mme Patricia PERRIN

Responsable des admissions
Mme Denise BOSCHETTO

Gouvernante
Mme Anne-Marie IRIGOIN

Cadre de santé rééducateur
Mme JORGE-VILLEMUR

L'ensemble du personnel est à votre disposition et vous accompagne tout au long de votre séjour pour répondre à l'ensemble de vos besoins et prendre avec vous les décisions concernant votre santé.

Par leurs qualités humaines et leurs compétences multiples, les médecins et l'ensemble des personnels auront le souci d'assurer la qualité et la sécurité de vos soins.

Les médecins

Ils concourent à votre prise en charge médicale et à votre information tout au long de votre séjour dans le strict respect du secret professionnel.

L'équipe soignante du service

- **La surveillante médicale** gère l'ensemble de l'unité de soins et se tient à votre disposition pour toute information sur votre séjour.
- **Les infirmier(e)s** travaillent en étroite collaboration avec les médecins et dispensent l'ensemble des soins nécessaires à votre prise en charge dans le respect des règles de leurs pratiques professionnelles.
- **Les aides-soignant(e)s** prennent en charge les soins d'hygiène générale et de confort en collaboration avec les infirmiers.

Les secrétaires médicales

Durant votre séjour, les secrétaires médicales ont un rôle d'accueil, d'information et de communication.

Elles assurent la frappe du courrier médical et sa transmission à votre médecin traitant. Elles veillent à la bonne gestion de votre dossier médical.

Les kinésithérapeutes

Le **cadre rééducateur** gère l'équipe des kinésithérapeutes et l'aide-kinésithérapeute.

Sur prescription médicale et si votre état de santé le nécessite, les kinésithérapeutes vous aideront à récupérer votre intégrité fonctionnelle.

Le personnel médico-technique

Sur prescription médicale, le personnel médico-technique réalisera tous les examens nécessaires (radiologie, épreuve d'effort, etc) à votre prise en charge.

Les agents de services hospitaliers

Ils assurent l'entretien de votre chambre et des locaux ainsi que diverses tâches d'hôtellerie (service des repas).

Les diététiciennes

Une diététicienne pourra vous rencontrer, sur prescription médicale, pour élaborer votre menu et vous prodiguer des conseils.

La psychologue

Elle peut, à votre demande et/ou avec votre accord, vous accompagner dans certaines situations.

L'assistante socio-éducative

En collaboration avec l'équipe soignante, elle vous conseille et vous accompagne dans les démarches administratives et sociales liées à votre prise en charge.

Les autres professionnels à votre service :

- l'équipe de cuisine
- les lingères
- le chauffeur vaguemestre
- l'équipe technique
- le personnel administratif

Pour votre confort, plusieurs membres de notre personnel parlent le basque, l'espagnol ou l'anglais.

IDENTIFICATION DU PERSONNEL

Vous pourrez identifier les membres de l'équipe grâce à leur badge indiquant leur nom et leur fonction :

IDE : Infirmière

AS : Aide-soignante

ASH : Agent de service hospitalier

La Direction assure la coordination des moyens de l'établissement et est à votre écoute pour recueillir vos observations



HORAIRES D'OUVERTURE DE L'ACCUEIL

Du LUNDI au VENDREDI

de **8 h 30** à **18 h 00**

Le SAMEDI

de **8 h 30** à **12 h 30**

et

De **13 h 30** à **18 h 00**

Le DIMANCHE

de **9 h 00** à **12 h 30**

et

de **14 h 30** à **18 h 00**



FORMALITES ADMINISTRATIVES

Les admissions dans notre centre se font soit :

- par transfert direct d'un établissement de court séjour,
- soit sur la prescription de votre médecin et après accord du contrôle médical de votre caisse.

A VOTRE ARRIVEE, veuillez confier au bureau des entrées :

- votre carte vitale
- votre carte d'identité ou livret de famille
- votre carte de Mutuelle
- votre bulletin de sortie de l'hôpital (en cas de transfert direct)

ABSENCES DE L'ETABLISSEMENT

A compter du 1er janvier 2010, les permissions de week-end sont supprimées.

Seules des absences entre **10 h et 18 h** sont désormais autorisées, après accord du médecin et de la Direction.



VOTRE SORTIE

La date de votre sortie est fixée par le médecin auquel vous avez été confié.

Nous vous remettons :

- le dossier médical de sortie,
- Les factures acquittées des frais annexes qui sont à régler à l'accueil.

En cas de sortie non autorisée, vous devrez signer une décharge dégageant l'établissement de toute responsabilité.



VOTRE TRANSPORT

Pour regagner votre domicile, le médecin vous prescrira le moyen de transport le plus approprié à votre état de santé : ambulances, VSL, taxi, véhicule personnel....

Vous avez le choix de votre transporteur, veuillez en informer l'accueil qui se chargera de le contacter.



FRAIS D'HOSPITALISATION

Les tarifs en vigueur (forfait hospitalier, supplément chambre particulière) sont affichés à l'accueil et dans les chambres.

Notre prix de journée est fixé chaque année par la CRAM. Il est pris en charge par votre Caisse d'Assurance Sociale :

Soit à 80% :

le ticket modérateur de 20 % est à votre charge (ou à celle de votre Mutuelle) pendant les 30 premiers jours de votre hospitalisation.

Soit à 100% :

c'est le cas si vous relevez d'une situation d'exonération du ticket modérateur :

- longue maladie (affection Longue Durée)
- Hospitalisation de plus des 30 jours
- Acte opératoire supérieur ou égal au seuil

Le forfait hospitalier est toujours à votre charge ou celle de votre mutuelle (loi 83-25 du 19/01/83).

Vous pouvez en être exonéré :

⇒ si votre hospitalisation est imputable :
▶ à un accident du travail
▶ à une maladie professionnelle

⇒ si vous êtes bénéficiaire de l'article 115 des pensions militaires (sur présentation du carnet de soins).

Pour les bénéficiaires de la CMU complémentaire, veuillez présenter une attestation en cours de validité.

Le supplément pour chambre particulière :

Lors de l'admission (ou de la pré-admission) et selon nos disponibilités, vous pouvez disposer d'une chambre particulière.

Celle-ci donne lieu à un supplément dont le tarif est affiché dans la chambre.

DANS L'ÉVENTUALITÉ OÙ VOTRE

MUTUELLE NE COUVRIRAIT PAS

CETTE PRESTATION, VOUS AUREZ

À EN ACQUITTER LE MONTANT

LORS DE VOTRE SORTIE.



HEBERGEMENT DE VOS PROCHES

Certaines chambres particulières permettent, **selon les disponibilités**, de recevoir en pension, (ou demi-pension), un accompagnant pour **toute la durée de votre séjour**.

Celui-ci devra impérativement prendre ses repas en salle à manger.

L'établissement peut prendre en compte également les régimes des accompagnants.

Il est préférable d'en faire la demande lors de la pré-admission où l'on vous informera des tarifs, également affichés à l'accueil.

Les frais d'accompagnant seront en totalité à votre charge

Une partie de vos interlocuteurs



PHARMACIE
Laurence LIET
Maryse ERDOCIO



DIRECTRICE
Hélène BOILLEAU



GESTIONNAIRE
Henri DEZOTEUX



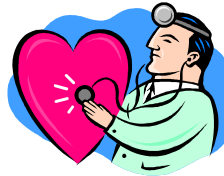
Médecin généraliste
Dr VAN DER STRAETEN ORDOQUI



Cellule Qualité
Nathalie CASTANCHOA



Médecins PNEUMOLOGUES
Dr Jesus ALMANDOZ
Dr Faysal FREJJEH
Dr Eric MOREAU



Médecins CARDIOLOGUES
Dr Jean BOUDIER
Dr Catherine LABARRERE
Dr Bertrand ISSANCHOU (D.I.M.)



ASSISTANTE SOCIO-EDUCATIVE
Patricia LABOULAIS



MEDECIN GENERALISTE
Dr Carole VAN DER STRAETEN



PSYCHOLOGUE
Valérie MOREAU



SURVEILLANTE MEDICALE
Patricia PERRIN



CADRE DE SANTE REEDUCATEUR
Frédérique JORGE VILLEMUR



DIETETICIENNES
Caroline CARISTO
Magali SENECHAL



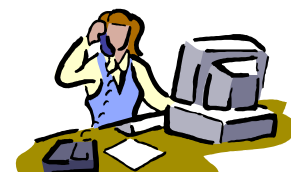
GOUVERNANTE
Anne-Marie IRIGOIN



ACCUEIL
Marie-Jeanne BONSON
Paulette LATRUBESSE



SECRETARIAT MEDICAL
Marie-Hélène HAGET
Françoise IRIGOYEN



ADMISSIONS
Denise BOSCHETTO
Sylvie LONDAITZBEHERE

VOS DROITS

LA PERSONNE DE CONFIANCE

(voir ANNEXE 1)

Vous avez la possibilité de désigner, par écrit et consigné dans votre dossier médical, une personne de confiance parmi votre entourage (famille, ami, médecin).

Elle pourra, à votre demande, vous assister dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Cette personne sera consultée au cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire.

Cette désignation vaut pour la durée de l'hospitalisation et est révoquant à tout moment.

ATTENTION

Ne pas confondre
« **PERSONNE DE CONFIANCE** »
et
« **PERSONNE A PREVENIR** ».

Les informations qui peuvent être communiquées à la « personne à prévenir » sont limitées et ne peuvent en aucun cas se situer dans le champ des informations couvertes par le secret médical et professionnel.

A l'inverse, les informations pouvant être communiquées à la « personne de confiance » sont les mêmes que celles qui le sont au patient.



ACCES AUX INFORMATIONS DE VOTRE DOSSIER MEDICAL

Un dossier médical, comportant toutes les informations de santé vous concernant, est constitué au sein de l'établissement.

L'accès à ce dossier est réservé :

- à la personne concernée,
- à ses ayants-droits en cas de décès de la personne (à moins qu'elle ne s'y soit opposée de son vivant),
- pour les mineurs, à la personne ayant l'autorité parentale,
- au médecin désigné comme intermédiaire par la personne concernée.

Les ayants-droits ne pourront avoir accès au dossier que dans 3 cas :

- pour connaître les causes du décès,
- défendre la mémoire du défunt,
- faire valoir ses droits en cas de faute médicale.

Démarche à suivre pour votre demande :

- 1) Adresser un courrier à la Direction précisant si vous souhaitez tout ou partie du dossier ainsi que les raisons de votre demande,
- 2) Accompagner votre demande de documents justifiant votre identité et votre qualité,
- 3) Préciser si vous souhaitez que le dossier vous soit envoyé ou adressé à votre médecin.

Délais de communication :

- 8 jours suivant la réception de la demande si les informations médicales datent de moins de 5 ans,
- 2 mois suivant la réception de la demande si les informations datent de plus de 5 ans.

La consultation du dossier sur place est gratuite. Si vous demandez que le dossier vous soit adressé par voie postale, le coût de la reproduction et de l'envoi sont facturables



CONFIDENTIALITE ET ANONYMAT

L'établissement vous garantit le respect de la confidentialité des informations personnelles, médicales, sociales et de votre vie privée.

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le lors de votre admission.

Le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat.



CONSERVATION DES DONNEES MEDICALES

La durée de conservation des dossier médicaux dans l'établissement est de 20 ans, conformément à la réglementation actuelle.

La conservation de ces données se fait sur support papier et sur support informatique.

En application de l'article R.6113-7 du Code de la Santé Publique :

- Les données concernant la personne hospitalisée font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978.
- Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par l'intermédiaire du médecin ayant constitué son dossier et sont protégées par le secret médical.
- Le patient a le droit de s'opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement des données nominatives le concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978.
- Selon les disposition de ce dernier article, le droit d'opposition de la personne ne peut s'exercer pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.



INFORMATIONS SUR VOTRE ETAT DE SANTE

L'ensemble des informations médicales concernant votre état de santé est consigné dans un dossier personnalisé couvert par le secret médical.

Le médecin vous informera, tout au long de votre séjour, de votre état de santé.

Rencontre de la famille ou des proches avec le médecin :

Toute demande doit être présentée auprès de l'infirmière du service ou de la surveillante qui organisera avec le médecin l'horaire de rendez-vous.



CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE

Vous trouverez, en fin de livret, les principes généraux de la charte de la personne hospitalisée.

Le document intégral est disponible, sur simple demande auprès de l'accueil, ou téléchargeable en plusieurs langues ou en braille sur le site internet : www.sante.gouv.fr



CULTE

Culte catholique : Une messe est célébrée chaque semaine dans la chapelle de l'établissement.

Il est possible d'obtenir la liste et les coordonnées des représentants des différents cultes : veuillez vous adresser à l'infirmière, à la surveillante ou à l'accueil.



VOS PLAINTES, RECLAMATIONS, ELOGES, OBSERVATIONS OU SUGGESTIONS

(voir Annexe 3 en fin de livret)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation ou lui adresser un courrier.

Elle fera le lien avec la Commission des Relations avec les Usagers et de la qualité de la prise en charge (CRU) et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CRU.

Le médiateur vous recevra, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

La CRU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée, dans certains cas, à examiner votre plainte ou réclamation.

De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour établir ces recommandations, la CRU s'appuie en particulier sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la CRU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition en fin de livret.



QUESTIONNAIRE DE SORTIE

Afin de poursuivre notre engagement sur l'amélioration continue de nos prestations, nous souhaiterions connaître votre avis sur votre séjour dans notre établissement.

Nous vous demandons de bien vouloir retourner le questionnaire de sortie dûment rempli dans la boîte prévue à cet effet à l'accueil ou le remettre à l'une des surveillantes ou au personnel du service.



DIRECTIVES ANTICIPEES

(Annexe 2 en fin de livret)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Renouvelables tous les 3 ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition en fin de livret.

VOS DEVOIRS



HYGIENE

Merci de respecter la propreté des locaux mis à votre disposition.

Pour des raisons d'hygiène :

- ☞ Utilisez des mouchoirs en papier
- ☞ Frictionnez-vous régulièrement les mains avec la solution hydro-alcoolique mise à votre disposition dans l'établissement.



L'entrée des enfants en bas âge dans l'établissement est déconseillé !

INCENDIE



Pour votre information, les instructions à suivre sont affichées dans tous les lieux communs.

Un équipement électronique permet de détecter immédiatement tout sinistre.



SECURITE

Par mesure de sécurité, nous limitons l'introduction d'appareils électriques personnels (bouilloire, magnétoscope, ordinateur portable, etc).

En cas de sinistre provoqué par l'un de ces appareils, votre responsabilité sera engagée.



ALIMENTS

Afin de prévenir les risques de Toxi-Infections-Alimentaires (TIAC), **il est formellement interdit d'introduire des denrées périssables dans les chambres.**

TABAC



IL EST STRICTEMENT INTERDIT DE FUMER DANS L'ENCEINTE DE L'ETABLISSEMENT



ALCOOL

POUR DES RAISONS DE SANTE, IL EST FORMELLEMENT INTERDIT D'INTRODUIRE DES BOISSONS ALCOOLISEES DANS L'ETABLISSEMENT

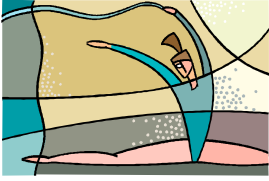
Tout état d'ébriété nuisant à votre sécurité ou à celle des autres nous conduira à examiner le maintien ou l'arrêt de votre hospitalisation dans notre établissement

QUELQUES RAPPELS POUR VOTRE CONFORT

Pour votre confort et celui de votre voisin, il est conseillé :

- de diminuer le son des postes de radio et de télévision
- d'éviter les visites en groupe
- de maintenir les téléphones portables en position arrêt dans l'enceinte de l'établissement

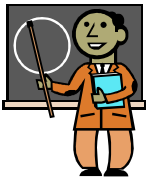
VOTRE SEJOUR



KINESITHERAPIE

La kinésithérapie est une activité obligatoire qui vous est proposée dans le cadre de la réhabilitation cardiologique ou pneumologique.

Afin de pouvoir accomplir au mieux les activités qui vous seront demandées, une tenue adéquate s'impose, à savoir : tenue de sport (short ou survêtement, tee-shirt, tennnis), vêtement de pluie, casquette et lunettes de soleil, notamment pour les activités extérieures.



EDUCATION THERAPEUTIQUE

L'éducation thérapeutique est une priorité majeure de l'établissement.

Les professionnels, régulièrement formés, organisent des réunions d'information, des débats, des projections de diaporamas sur divers thèmes tels que la diététique, les maladies coronariennes, le tabac, l'hygiène des mains, etc.

Vous serez conviés à y participer activement, cette démarche faisant partie intégrante de votre prise en charge thérapeutique.



MEDICAMENTS

Seuls les médicaments prescrits par le médecin de votre service, distribués par l'équipe soignante, font partie de votre traitement.

Ne prendre aucun médicament en dehors de ce traitement.

Si vous arrivez avec vos médicaments, les remettre à l'équipe soignante qui vous les restituera à votre sortie.



ACCUEIL TELEPHONIQUE

Nous vous rappelons que l'accueil téléphonique n'est assuré que pendant les heures d'ouverture du standard (voir horaires en début de livret).

Le standard ne communique jamais le numéro de téléphone direct des chambres, seule la personne hospitalisée peut le transmettre à ses proches.



TELEPHONE

Vous pouvez recevoir ou passer directement des appels téléphoniques depuis votre chambre.

Lors de votre admission, vous devez déposer une avance sur consommation à l'accueil. Vous obtiendrez un code personnel confidentiel et un numéro d'appel personnel que vous pourrez communiquer à vos proches.

Ils pourront vous appeler directement
jusqu'à 22 heures

En raison du risque d'interférences avec les dispositifs médicaux, l'usage des téléphones portables est interdit dans l'établissement





Le jour de votre arrivée, le **premier repas** vous sera servi en chambre. Les repas suivants sont pris en salle à manger.

Pour le bien-être de tous, nous vous remercions de bien vouloir **respecter les horaires des repas** :

Petit déjeuner en chambre : à **8 h 00**

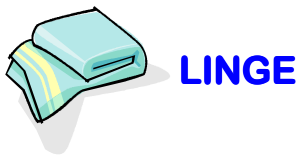
Déjeuner en salle à manger : à **11 h 55**

Dîner en salle à manger : à **18 h 45**

Sur avis médical,

les repas peuvent être servis en chambre.

Les régimes sont prescrits par le Médecin et établis par la Diététicienne.



L'établissement n'assure pas le ramassage et le lavage du linge des patients.

Si nécessaire, les services vous communiqueront les coordonnées des laveries/pressing de Cambo.



Pour des raisons d'hygiène, un thermomètre personnel est mis à disposition dans votre chambre dès votre arrivée.



Pour votre sécurité et en cas de besoin, des sonnettes d'appel sont placées à la tête de votre lit et dans le cabinet de toilette



Chaque chambre est équipée d'un téléviseur. Vous renseigner auprès de l'accueil pour les tarifs et la location.

Pour votre repos et le confort de vos voisins, merci de respecter le silence en baissant le volume de votre radio et de votre téléviseur.

Si nécessaire, des casques pour malentendants sont à votre disposition : s'adresser à l'accueil



Des coffres-forts individuels sont à votre disposition dans chaque chambre. Nous vous conseillons toutefois d'éviter de conserver dans votre chambre des objets de valeur, des sommes d'argent importantes, des cartes bleues, etc....

L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol.



Les espaces de parking mis à la disposition des patients n'étant pas gardés, la Direction décline toute responsabilité en cas de vol d'objets dans le véhicule, de vol ou de détérioration du véhicule.



Des places « HANDICAPE » sont disponibles derrière l'établissement. (entrée ambulances).

Il est recommandé de **ne pas stationner sur ces emplacements réservés** et de laisser le libre accès aux différentes entrées du Centre.

PRESTATIONS DIVERSES

Plusieurs services vous sont proposés :



COIFFEUR ESTHETICIENNE PEDICURE

Vous adresser à l'accueil pour la réservation

Egalement à votre disposition dans l'établissement :

- un salon de jeux avec distributeur de boissons chaudes et froides au rez-de-chaussée,
- un accès gratuit à la salle télé dotée d'un écran plat équipé de Canal+,
- des jeux de société,
- un service gratuit inter-établissement d'animation proposant de nombreux ateliers et thèmes de réunion,
- des blocs à écrire, enveloppes, timbres et mouchoirs que vous pouvez acheter à l'accueil.



PRÊT DE LIVRES ET CASSETTES

La bibliothécaire du centre passe, 1 fois/semaine, avec des livres et des cassettes audio que vous pouvez emprunter gratuitement.

COURRIER

Une levée est assurée tous les jours à :

15 h 30 ou 11 h 00 le samedi.

Le courrier est distribué dans votre chambre dans la matinée.



JOURNAUX

Vous avez possibilité de recevoir votre quotidien préféré. Pour cela, adressez-vous à l'accueil dès votre arrivée.



COURSES

Le vague-mestre est à votre disposition (pour les patients ne pouvant se déplacer) pour effectuer, 2 fois par semaine, quelques courses indispensables : vous adresser à l'accueil.

Il est également habilité à effectuer pour vous certaines opérations postales ou bancaires.



VISITES

Vos parents et amis peuvent vous rendre visite sauf contre-indication médicale. **Nous déconseillons toutefois l'entrée des jeunes enfants dans les chambres.**

Afin de faciliter l'organisation des soins il est recommandé aux visiteurs :

- de limiter les visites à l'après-midi **de 13 h 00 à 20 h 30**
- de quitter la chambre lors des soins, du ménage, ou lors de l'arrivée du médecin ou de l'infirmière.
- de respecter les règles d'hygiène apposées éventuellement sur la porte de la chambre (patient en isolement). Adressez-vous à l'IDE du service.

Vos invités peuvent, dans la limite des places disponibles, partager vos repas en salle à manger.

Prévenir et retirer les tickets repas à l'accueil avant 10 h 00.

L'accès de la salle à manger n'est pas autorisé aux enfants de moins de 16 ans.

INFORMATIONS POUR VOS REPAS

REPAS EN CHAMBRE



Une feuille de menus vous sera distribuée le **mercredi** et récupérée le **vendredi midi** par l'aide - soignant (e).

Rayer sur la feuille de menus ce qui ne vous convient pas sachant que vous pouvez éventuellement avoir **en remplacement** un des choix suivants :

ENTREE	PLAT PRINCIPAL	DESSERT
Tomate Pamplemousse	Jambon blanc Escalope de volaille Steak haché	Fruit cuit Dessert lacté

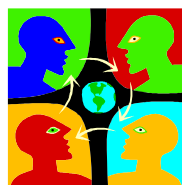
► **Noter le remplacement directement sur la feuille de menus.**

REPAS EN SALLE A MANGER



La responsable de la salle à manger vous accueillera et vous donnera toutes les indications pour le bon déroulement de vos repas.

Si vous désirez un changement dans votre menu, veuillez vous adresser **LA VEILLE** à la responsable de la salle à manger.



REPRESENTANTS DES USAGERS

Deux associations agréées représentent les usagers au sein de l'établissement.

Ceux-ci participent aux réunions de certaines instances telles que la Commission de Relation avec les Usagers (CRU), le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), et le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD).

☞ **La LIGUE NATIONALE CONTRE LE CANCER** a créé « La Maison de L'espoir », espace pluridisciplinaire qui met à votre disposition des outils et services gratuits susceptibles d'aider les personnes atteintes ou non d'un cancer ainsi que leurs proches.

Les bénévoles de cette association se déplacent également au sein de l'établissement sur simple demande.

Pour plus d'information, des brochures sont disponibles dans les salles d'attentes.

Vous pouvez aussi les contacter directement :

MAISON DE L'ESPOIR

Villa Iguskitan

30 allées de Paulmy

64100 BAYONNE

Permanence du lundi au vendredi

De 14 h 00 à 18 h 00

Téléphone : 05.59.59.17.39

Site internet : www.ligue-cancer.net

☞ **L'Association Aquitaine-Charentes des Laryngectomisés et Mutilés de la Voix (AACLMV).**

6 allée Cézanne

64140 LONS

Tél : 05.59.62.71.74

Cette association, également partenaire de la Ligue Nationale contre le Cancer, tient une permanence le second vendredi de chaque mois de 14 h 30 à 16 h 30 à La Ligue contre le Cancer, 8, rue Albert 1er à Bayonne.

L'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE ET LA PREVENTION DES RISQUES

POLITIQUE QUALITE ET PREVENTION DES RISQUES

L'établissement s'est engagé dans une démarche qualité et gestion des risques depuis 1998.

L'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins représente une préoccupation essentielle de notre établissement.

Après une première accréditation en 2004, l'établissement a satisfait, avec succès, à la 2ème procédure de certification des établissements de santé. Le rapport est consultable depuis avril 2009 sur le site de la Haute Autorité de Santé : www.has-sante.fr

Plusieurs instances participent à cette politique, notamment le :

COMITE DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (C.L.I.N.)

Les infections nosocomiales sont des infections contractées lors d'un séjour dans un établissement de santé.

Elles ne doivent pas être confondues avec les infections acquises avant l'hospitalisation et qui se révèlent souvent à l'occasion des soins hospitaliers.

Un CLIN existe au sein de Grancher depuis 1998. Il est composé de la Directrice, du pharmacien, de médecins et de personnel paramédical.

Ce comité, aidé de l'E.O.H. (Equipe Opérationnelle d'Hygiène), élabore un programme annuel d'actions en matière de prévention des infections nosocomiales :

- Evaluations des pratiques professionnelles
- Enquêtes et surveillances
- Elaboration de protocoles de bonne pratique dans le respect des règles d'hygiène et réglementaires
- Formation des professionnels et des patients
- Mise en place et suivi d'indicateurs

Ces indicateurs, mis en place sur le plan national, sont suivis annuellement par l'établissement et font l'objet d'une diffusion publique par le ministère de la santé : <http://www.icalin.sante.gouv.fr/>.

Vous pouvez également consulter ces tableaux de bord à l'entrée de la salle à manger des patients.

COMITE DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

Le CLUD se réunit régulièrement au sein de l'établissement. Sa mission consiste à mettre en place des actions de prévention, à élaborer des protocoles de prise en charge de la douleur, à mesurer votre douleur afin d'adapter votre traitement, etc.

Vous trouverez, à la fin du livret d'accueil, le contrat d'engagement douleur auquel adhère l'établissement.

SATISFACTION DES PATIENTS

Nous mesurons régulièrement le taux de satisfaction de nos patients par le biais, notamment, du questionnaire de sortie.

Les résultats de ces questionnaires nous ont permis, en collaboration avec la Commission des Relations avec les Usagers (CRU), d'engager des actions destinées à améliorer sans cesse votre prise en charge et votre confort.

Ces résultats sont consultables sur le tableau d'affichage à l'entrée de la salle-à-manger des patients ou disponibles sur simple demande auprès de l'accueil.

DELAIS D'ATTENTE

L'établissement mesure le délai d'attente entre la date de votre demande d'admission et la date d'entrée dans notre centre.

Le délai moyen pour 2008 est de 6,5 jours.

Annexe 1 - La personne de confiance

(article L. 1111-6 du code de la santé publique)



Vous êtes majeur(e) : vous pouvez, si vous le souhaitez, désigner une « personne de confiance » que vous choisirez librement dans votre entourage.

En quoi la personne de confiance peut-elle m'être utile ?

Votre personne de confiance peut vous être très utile :

- **pour vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux** : ainsi pourra-t-elle éventuellement vous aider à prendre des décisions ;
- **dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions** : le médecin ou éventuellement, en cas d'hospitalisation, l'équipe qui vous prend en charge, consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. L'avis ainsi recueilli auprès de la personne de confiance guidera le médecin pour prendre ses décisions.

Vous pouvez en outre confier vos directives anticipées (Annexe 2) à votre personne de confiance.

Quelles sont les limites d'intervention de ma personne de confiance ?

La personne de confiance ne pourra pas obtenir communication de votre dossier médical (à moins que vous lui fassiez une procuration exprès en ce sens). De plus, si vous souhaitez que certaines informations ne lui soient pas communiquées, elles demeureront confidentielles, quelles que soient les circonstances. En revanche, si votre personne de confiance doit être consultée parce que vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, les informations jugées suffisantes pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité lui seront communiquées.

Si vous êtes hospitalisé, l'avis de la personne de confiance sera pris en compte par l'équipe médicale mais, **en dernier lieu, c'est au médecin qu'il reviendra de prendre la décision.**

En revanche, dans le cas très particulier de la recherche biomédicale, si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer et qu'une **recherche biomédicale** est envisagée dans les conditions prévues par la loi, **l'autorisation sera demandée à votre personne de confiance.**

Comment désigner ma personne de confiance ?

La désignation doit se faire **par écrit**. **Vous pouvez changer d'avis à tout moment** et, soit annuler votre désignation, soit remplacer la désignation d'une personne par une autre. Dans tous les cas, il est préférable de le faire par écrit et de prendre toutes les mesures qui vous semblent utiles pour vous assurer la prise en compte de ces changements.

Quand désigner ma personne de confiance ?

Vous pouvez désigner une personne de confiance à tout moment.

Dans le cas d'une hospitalisation, vous pouvez désigner votre personne de confiance **au moment de votre admission**. Mais vous pouvez également le faire **avant votre hospitalisation ou au cours de votre hospitalisation**. Ce qui importe c'est d'avoir bien réfléchi et de vous être assuré(e) de l'accord de la personne que vous souhaitez désigner avant de vous décider.

La désignation faite lors d'une hospitalisation n'est valable que pour toute la durée de cette hospitalisation. **Si vous souhaitez que cette validité soit prolongée**, il suffit que vous le précisiez (par écrit, de préférence). Toutes les informations que vous aurez données à propos de votre personne de confiance seront classées dans votre dossier médical conservé au sein de l'établissement.

Dans quel cas ne puis-je pas désigner une personne de confiance ?

Si vous êtes protégé par une mesure de tutelle, vous ne pouvez pas désigner une personne de confiance. En revanche, si vous avez désigné quelqu'un antérieurement à la mesure de tutelle, le juge des tutelles peut soit confirmer la mission de cette personne, soit révoquer sa désignation.

Annexe 2 - Les DIRECTIVES ANTICIPEES

(articles L. 1111-4, L. 1111-11 à L. 1111-13 et R. 1111-17 à R. 1111-20, R. 1112-2)
R. 4127-37 du code de la santé publique)

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.

À quoi servent les directives anticipées ?

Dans le cas où, en fin de vie, vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté, vos directives anticipées permettront au médecin de **connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements alors en cours**. Le médecin n'est pas tenu de s'y conformer si d'autres éléments venaient modifier son appréciation.

On considère qu'une personne est « en fin de vie » lorsqu'elle est atteinte d'une affection grave et incurable, en phase avancée ou terminale.

Quelles sont les conditions pour que mes directives anticipées soient prises en compte au montant voulu ?

Condition d'âge

Vous ne pouvez rédiger des directives anticipées que **si vous êtes majeur(e)**

Conditions de forme

Le document doit être écrit et authentifiable. Vous devez **écrire vous-même** vos directives. Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, **vous pouvez faire appel à deux témoins** dont votre personne de confiance (annexe 1), si vous en avez désigné une qui attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée. Ces témoins doivent indiquer leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives.

Conditions de fond

➤ **L'auteur du document doit être en état d'exprimer sa volonté libre et éclairée au moment de sa rédaction.**

Si vous le souhaitez, **vous pouvez demander au médecin** à qui vous confiez vos directives pour les insérer dans votre dossier, *d'y joindre une annexe attestant que vous êtes en état d'exprimer votre volonté et qu'il vous a donné les informations appropriées.*

➤ **Le document doit être rédigé depuis moins de trois ans.**

Pour être prises en compte par le médecin, **il faut que vos directives aient été rédigées depuis moins de trois ans avant la date à partir de laquelle vous ne serez plus en état d'exprimer votre volonté. Vous devez donc les renouveler tous les trois ans.**

Pour cela, il vous suffit de préciser sur le document portant vos directives que vous décidez de les confirmer et de signer cette confirmation. Si vous décidez de les modifier, une nouvelle période de validité de trois ans commence à courir. Afin de vous assurer que les directives et leurs modifications éventuelles seront bien prises en compte, vous êtes invité à prendre toutes les mesures pratiques qui s'imposent : mention des coordonnées de la personne détentrice de ces informations, tri des informations à conserver.

Annexe 2 - Les DIRECTIVES ANTICIPEES SUITE

Puis-je changer d'avis après avoir rédigé des directives anticipées ?

Les directives sont révocables à tout moment : vous pouvez donc modifier, quand vous le souhaitez, totalement ou partiellement le contenu de vos directives. Si vous n'êtes pas en mesure d'écrire, le renouvellement ou la modification de vos directives s'effectuent selon la même procédure que celle décrite précédemment.

Vous pouvez également annuler vos directives et pour cela, il n'est pas obligatoire de le faire par écrit. Mais cela peut-être préférable, surtout si cette décision intervient pendant la période de validité des trois ans.

Quel est le poids de mes directives anticipées dans la décision médicale ?

Si vous avez rédigé des directives, le médecin doit en tenir compte. Dans la mesure où elles témoignent de votre volonté alors que vous étiez encore apte à l'exprimer et en état de le faire, elles constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale.

Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical, y compris sur celui de votre personne de confiance. **Toutefois, les directives anticipées n'ont pas de valeur contraignante pour le médecin.** Celui-ci reste libre d'apprécier les conditions dans lesquelles il convient d'appliquer les orientations que vous aurez exprimées, compte tenu de la situation concrète et de l'éventuelle évolution des connaissances médicales.

Que puis-je faire pour m'assurer que mes directives anticipées seront prises en compte au moment voulu ?

Puisqu'au moment où vos directives seront utiles, vous ne serez plus en état d'exprimer votre volonté, il est important que vous preniez, tant que vous le pouvez, toutes les mesures pour que le médecin qui devra décider d'une limitation ou d'un arrêt de traitement puisse les consulter facilement. Si vos directives ne sont pas insérées ou mentionnées dans le dossier qu'il détient, le médecin cherchera à savoir si vous avez rédigé des directives et auprès de qui vous les avez confiées : il s'adressera alors à votre personne de confiance, votre famille, vos proches, votre médecin traitant ou le médecin qui vous a adressé.

Pour faciliter ces démarches, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- le mieux, en cas d'hospitalisation, est de **confier vos directives anticipées au médecin qui vous prend en charge**. Vous pouvez aussi les confier au médecin de ville de votre choix. Dans tous les cas, vos directives seront conservées dans le dossier comportant les informations médicales vous concernant ;
- vous pouvez enfin **conserver vous-même vos directives ou les confier à toute personne de votre choix** (en particulier votre personne de confiance, si vous en avez une). Dans ce cas, il est souhaitable que vous communiquiez au médecin qui vous prend en charge les coordonnées de la personne qui détient vos directives afin qu'il les mentionne dans votre dossier

Annexe 3 - L'instruction des plaintes ou réclamations en établissement de santé et la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRU)

I. Quelles sont les différentes étapes de l'examen d'une plainte ou réclamation formulée auprès de notre établissement ?

1. Vous vous exprimez par oral

Il est souhaitable, dans un premier temps que vous exprimiez oralement votre mécontentement à un responsable du service qui vous prend en charge.

2. Vous pouvez aussi vous exprimer par écrit

Si l'entretien avec le responsable du pôle ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez écrire à la Direction de l'établissement ou demander que votre plainte soit consignée par écrit.

3. Vous recevez une réponse

Toutes les plaintes écrites sont transmises à la direction. Vous recevrez très rapidement une réponse.

Il se peut que cette réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre plainte nécessitant de recueillir des informations auprès du service concerné.

4. Vous pouvez être mis(e) en relation avec un médiateur

Dès cette première réponse, il sera précisé que vous pouvez, si vous le souhaitez, demander à avoir un entretien avec un médiateur. Selon les circonstances, la direction peut souhaiter, d'elle-même, faire appel à un médiateur. Dans ce cas, elle vous préviendra qu'elle a demandé au médiateur de se rendre disponible pour vous recevoir.

Qui sont les médiateurs ?

Il existe 2 médiateurs : le **médiateur médecin** et le **médiateur non médecin**. L'un et l'autre sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels.

Si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du service dans lequel vous avez été pris(e) en charge, le médiateur médecin sera compétent. Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médecin.

Si votre plainte concerne tous types de questions, vous pouvez vous entretenir avec les 2 médiateurs.

5. Votre rencontre avec le médiateur a lieu dans les 8 jours

Si vous êtes d'accord lorsque la décision est prise de rencontrer un médiateur, la rencontre a lieu dans les 8 jours après que le médiateur a été avisé. Si vous êtes encore hospitalisé(e) au moment de la plainte, toutes les mesures seront prises pour que vous puissiez vous entretenir avec le médiateur avant votre départ.

Pensez à donner, sans attendre, votre accord pour que votre dossier médical soit consulté par le médiateur médecin.

Si votre plainte concerne un médiateur médecin, il ne pourra le plus souvent vous aider que s'il peut prendre connaissance des informations contenues dans votre dossier médical. Toutefois, il ne pourra accéder à ces informations que si vous lui en avez donné préalablement l'autorisation par écrit. Aussi, pour ne pas perdre de temps, il peut être utile, si vous demandez à la direction de vous mettre en relation avec le médiateur médecin, de fournir en même temps cette autorisation écrite.

6. La commission des relations avec les usagers (CRU) se réunit pour examiner votre plainte

Le médiateur fait un compte rendu de l'entretien destiné à tous les membres de la CRU. Là encore, si des éléments concernant votre santé doivent figurer dans le compte rendu parce qu'ils sont utiles pour examiner votre plainte ou réclamation, il vous sera demandé de donner votre accord écrit pour que l'ensemble des membres de la CRU puissent prendre connaissance de ces éléments. Les membres de la CRU sont, bien sûr, tenus au secret professionnel.

Annexe 3 - L'instruction des plaintes ou réclamations (suite)

7. Vous serez informé(e) par écrit de la suite donnée à votre plainte sous 8 jours

Il se peut que l'entretien que vous avez eu avec le ou les médiateurs vous ait apporté satisfaction : la commission décidera alors le classement de votre plainte.

Si ce n'est pas le cas, la CRU proposera des recommandations au directeur de l'établissement pour résoudre le litige ou vous indiquer les voies de recours dont vous disposez.

Dans les 8 jours suivant la réunion de la commission, le directeur vous fera part de sa décision accompagnée de l'avis de la CRU

II. La CRU

À quoi sert la CRU ?

La CRU permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en oeuvre des mesures contribuant à **améliorer votre accueil** et celui de vos proches ainsi que **votre prise en charge**. Elle doit en outre **veiller au respect de vos droits**. Dans le cadre de ces missions, elle peut être amenée à examiner vos plaintes ou réclamations (comme indiqué aux paragraphes 6 et 7 ci-dessus).

Quels sont les membres de la CRU ?

NOM - Prénom	Qualité	En qualité de	Fonctions spécifiques exercées au sein de la CRU
BOILLEAU Hélène	Directrice	Représentant du responsable d'établissement	Président de la CRU
LABARRERE Catherine FREIJEH Faysal	Médecin cardiologue Médecin pneumologue	Titulaire Suppléant	Médiateur médical
PERRIN Patricia IRIGOIN Anne-Marie	Surveillante Médicale Gouvernante	Titulaire Suppléant	Médiateur non médical et représentante du personnel infirmier
Mme LALAURETTE Mme POYDESSUS Mme SAGASPE Mme CASTEROT	Ligue Nationale contre le Cancer AFCOM Ligue Nationale contre le Cancer Ligue Nationale contre le Cancer	Titulaire Titulaire Suppléante Suppléante	Représentants des usagers
ISSANCHOU Bertrand	Médecin généraliste	Représentant du président de la CME	Président de la CME
BOSCHETTO Denise	Surveillante administrative		
CASTANCHOA Nathalie	Assistante Qualité		Secrétariat de la CRU

De quelle façon la CRU accomplit-elle ses missions ?

L'établissement consulte la CRU sur la politique qu'il convient de mener sur le droit des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Pour être en mesure de répondre à cette consultation, **la CRU élabore, chaque année, un rapport transmis à l'Agence Régionale d'Hospitalisation**