

# VOTRE LIVRET *D'ACCUEIL* AU PMPR



FONDATION  
**mallet**  
moteur d'espoir pour le handicap

Pôle de médecine  
physique et de  
réadaptation

## *Sommaire*

**Ils s'occupent de vous** p.3

**1. Votre admission** p.4

Formalités administratives  
Service social

**2. Vos frais d'hospitalisation** p.5

**3. Les prestations payantes** p.6

**4. Votre vie au PMPR** p.7

Confort  
Informations médicales  
Informations générales  
Consignes de sécurité

**5. Vos droits en tant que  
personne hospitalisée** p.10

**6. Vos sorties** p.12

Sorties temporaires  
Fin de séjour

Charte de la personne hospitalisée p.13

Améliorer la qualité de nos prestations p.14





***Nous voulons faire bouger les lignes des conformismes.***

La Fondation montre, depuis son origine, que la force de conviction et la volonté peuvent faire bouger les lignes des conformismes. Son éthique vise à construire une société plus fraternelle et solidaire qui accueille pleinement et donne toutes leurs chances aux personnes en situation de handicap moteur. Une Charte de nos valeurs et un Projet Fondation ont été établis pour servir de référence à nos activités.

***Notre engagement est un acte citoyen.***

Les personnes souffrant de handicap, malgré les apparences, ne sont pas différentes : elles ont des joies et des peines, des envies et des souffrances. Leurs capacités cognitives et inventives sont souvent exceptionnelles. Elles sont particulièrement sensibles au regard d'autrui et à la qualité de la vie collective. Elles nous offrent, en tous cas, une puissante leçon de vie. La Fondation combat tous les comportements d'exclusion. Parce qu'ils contiennent les ferments qui conduisent au racisme et à la dictature. Parce qu'ils vont à l'encontre de la nature même de l'homme et des sociétés humaines faites de diversité. Le degré d'engagement d'une société aux côtés des personnes en situation de handicap est une bonne mesure de son degré de civilisation. Notre engagement est un acte citoyen.

***Nous cherchons à marier au mieux professionnalisme et humanité.***

Pour accompagner les patients vers un projet de vie personnelle et sociale, la Fondation met en œuvre des pratiques et des techniques professionnelles performantes et personnalisées. L'exigence de qualité concerne toutes les fonctions, tout le personnel, à tous les niveaux de responsabilité. Professionnalisme et humanité guident notre action quotidienne.

***Nous mettons toute notre énergie et notre cœur pour que notre PMPR soit un moteur d'espoir pour chaque patient.***

**Étienne Mallet**  
Président

# Bienvenue

## dans un établissement de la Fondation Mallet



**Bernard Gouttefarde**  
Directeur Général

Vous allez entrer dans un établissement créé, géré et animé par la fondation Mallet. Reconnue d'utilité publique, la Fondation a pour vocation fondamentale d'aider les personnes en situation de handicap moteur à s'insérer dans la vie sociale. Elle accueille, sur le site de Richebourg, des personnes souffrant d'handicap de tous âges dans un dispositif comprenant, outre le Pôle de Médecine Physique et de Réadaptation (PMPR), deux autres établissements :

- le Foyer d'Accueil Médicalisé qui accueille de façon permanente des adultes atteints de graves handicaps physiques,
- l'Institut d'Éducation Motrice spécialisé en matière d'accompagnement d'enfants, d'adolescents et de jeunes adultes présentant une déficience motrice.

Vous avez choisi de nous confier votre santé. Notre préoccupation, au quotidien, sera de vous accompagner afin que vous retrouviez votre autonomie. Pour atteindre cet objectif et répondre à vos attentes, lors de votre séjour, nous avons mis en place d'importants moyens humains et d'infrastructures. L'attention que nous portons à la personne, l'expérience de nos équipes ainsi que nos équipements techniques et nos projets de reconstruction témoignent de notre volonté de vous amener à recouvrer au mieux vos capacités. Outre le soin que nous apportons à la restauration de votre corps, notre souhait est de vous aider à vivre le temps d'hospitalisation : un temps d'épreuve, de découragement et d'espoir, mais aussi un temps qui pourra être mis à profit pour réfléchir sur soi et sur sa vie.

**Ce livret, conçu pour faciliter votre prise en charge, doit vous permettre de vous approprier votre nouvel espace de vie. Il vous donne des informations pratiques, vous informe sur les démarches à suivre lors de votre arrivée, et les services et conditions de vie qui vous sont proposés au PMPR.**



**Philippe Hacherez**  
Directeur du PMPR

### UN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ PRIVÉ D'INTÉRÊT COLLECTIF

Le Pôle de Médecine Physique et de Réadaptation (PMPR) de Richebourg qui vous accueille, est doté de 50 lits d'hospitalisation complète et de 15 places d'hospitalisation de jour. C'est un Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif, qui participe aux missions du service public hospitalier. Il pratique depuis 1978 des soins de rééducation, de réadaptation et de réinsertion de patients à dépendance lourde, atteints d'affections du système nerveux. Le PMPR est d'ailleurs reconnu dans cette spécialité en vertu du décret du 17 avril 2008, comme centre d'expertise et de recours pour patients adultes. Il peut également accueillir dans le cadre de son activité dite "indifférenciée adulte" des patients nécessitant une hospitalisation en soins de suite et réadaptation mais sans spécialisation. Ses activités sont reconnues et autorisées par décision de l'Agence Régionale de Santé du 27 septembre 2010.

# Ils s'occupent de vous

## L'ÉQUIPE DE PHARMACIE

- un pharmacien
- une préparatrice en pharmacie

## L'ÉQUIPE PARAMÉDICALE

- un directeur des soins
- un cadre de santé kiné
- une infirmière chef
- des infirmier(e)s
- des aides-soignant(e)s
- des kinésithérapeutes
- des ergothérapeutes
- des orthophonistes
- une psychomotricienne
- un neuropsychologue
- une manipulatrice radio
- une diététicienne
- une animatrice
- des agents de services hôteliers

## L'ÉQUIPE MÉDICALE

- deux médecins spécialisés en médecine physique et de réadaptation
- un médecin généraliste

## L'ÉQUIPE MÉDICO- ADMINISTRATIVE ET SOCIALE

- un cadre administratif
- une assistante sociale
- deux secrétaires médicales
- un agent administratif

### Commentaires

- Lors de votre séjour, vous pourrez identifier les personnes dans le service grâce à leurs tenues vestimentaires et/ou à leurs badges indiquant leurs noms et fonctions.
- Le PMPR accueille tous les ans des étudiants des professions de la santé dans le cadre de stages : (infirmier(e), aide-soignant(e), kinésithérapeute, orthophoniste, psychologue, ergothérapeute, etc.)

Ces étudiants participent, sous la responsabilité d'un tuteur, aux soins qui vous sont prodigués et ont accès à votre dossier médical. Comme tout professionnel, les étudiants sont soumis aux règles de confidentialité. Si vous ne souhaitez pas qu'ils accèdent à votre dossier, signalez-le à l'encadrement ou au secrétariat médical.

# 1

# Votre admission

## FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

En hospitalisation complète, les entrées sont prévues du **lundi au vendredi entre 14h00 et 15h00**.

En hospitalisation de jour, les arrivées sont organisées du lundi au vendredi et les horaires vous sont communiqués 48 heures avant votre arrivée par le secrétariat médical. L'ensemble de la planification vous sera communiqué le premier jour.

Nous nous efforçons de limiter le plus possible les formalités administratives relatives à votre admission. **Les documents suivants vous seront cependant demandés :**

### **Vous êtes assuré social**

- ↘ Votre carte d'assuré social en cours de validité et votre attestation.
- ↘ Votre carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire.
- ↘ Le bulletin de séjour de votre hospitalisation précédente.
- ↘ Dans le cadre d'un accident du travail, la feuille d'accident remise par votre employeur.
- ↘ Si vous êtes pensionné de guerre, votre carnet de soins (art.115).

### **Vous êtes ressortissant d'un pays étranger**

- ↘ **De la CEE :** imprimé réglementaire délivré par la caisse d'assurance de votre pays d'origine (*imprimé E 111 – E 112*).
- ↘ **Hors CEE :** votre passeport, la prise en charge préalable de la caisse de votre pays d'origine (*le formulaire SE 352 pour les ressortissants algériens*).

En cas d'urgence, les formalités seront faites ultérieurement, soit dans votre chambre, soit par un membre de votre famille que vous inviterez à contacter le secrétariat médical afin de régulariser votre dossier administratif.

N'oubliez pas de remettre au médecin ou à l'infirmière chef, les documents médicaux en votre possession :

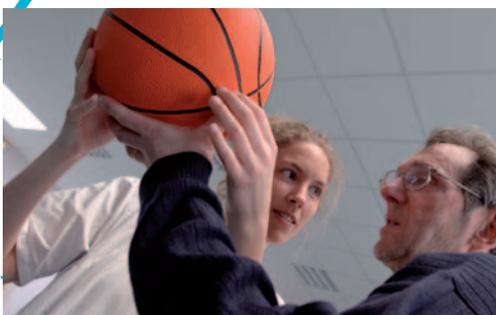
- comptes-rendus (hospitalisation...),
- lettre d'admission,
- carte de groupe sanguin,
- liste des médicaments et médicaments personnels (restitués à la sortie),
- examens de laboratoire,
- électrocardiogrammes,
- radiographies.

## SERVICE SOCIAL

Le service social est à votre disposition pour vous aider dans vos démarches administratives.

*Pensez à nous informer de toutes formes d'allergies auxquelles vous êtes sensible (médicamenteuses, alimentaires, autres).*





## 2

# Vos **frais** d'hospitalisation

Les frais d'hospitalisation en vigueur sont indiqués dans le tableau récapitulatif joint au présent livret. Ils sont également affichés au secrétariat médical, au service social, dans les chambres et à l'entrée du service.

### **Si vous êtes assuré social**

- ↘ Soit les frais de séjour sont pris en charge à 80% : le ticket modérateur est alors à votre charge ou à celle de votre mutuelle pendant les 30 premiers jours de votre hospitalisation.
- ↘ Soit les frais de séjour sont pris en charge à 100% : c'est le cas si vous relevez d'une situation d'exonération du ticket modérateur : longue maladie, acte supérieur à 91 euros, à partir du 31<sup>e</sup> jour d'hospitalisation, accident de travail.

*Aucun dépassement d'honoraires médicaux ne vous sera demandé ou appliqué.*

↘ Le forfait journalier, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, reste à votre charge et vous devrez vous en acquitter, y compris le jour du départ. *Celui-ci peut cependant être pris en charge par votre mutuelle.*

### **Vous êtes exonéré du forfait journalier, si :**

- votre hospitalisation est imputable à un accident du travail ou une maladie professionnelle,
- vous êtes bénéficiaire de l'article 115 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre,
- vous êtes allocataire bénéficiant de régimes spécifiques.

### **Si vous n'êtes pas assuré social**

↘ Vous êtes redevable de la totalité des frais de séjour.

# 3

# Les prestations payantes

## Une chambre particulière

Si vous souhaitez être hospitalisé dans une chambre particulière, vous devez en faire la demande au secrétariat médical, avant votre entrée dans l'établissement. Elle vous sera accordée en fonction des disponibilités le jour de votre admission. Dans le cas où votre mutuelle ne couvrirait pas l'intégralité de cette prestation, vous aurez à en acquitter la différence au moment de la facturation périodique. Dans ce cas, une provision spécifique vous sera réclamée.

## Le téléphone

Toutes les chambres sont pourvues d'un téléphone avec une ligne directe. Un numéro d'accès vous sera attribué à votre demande, lors de votre arrivée. L'ouverture et la consommation de la ligne sont à votre charge. Une facturation périodique vous sera adressée. Une cabine téléphonique est installée dans le hall d'accueil.

## La télévision

À votre demande, une télévision peut être mise à votre disposition dans votre chambre. Les télévisions personnelles ne sont pas autorisées. Une caution pour la télécommande sera réclamée en début de location et restituée une fois la télécommande rendue. Le forfait de location est payable d'avance.

## Une armoire fermée

Si vous le souhaitez, une armoire fermant à clé est mise à votre disposition moyennant une caution de 3 euros à remettre à l'accueil. La clé vous sera alors délivrée par le personnel soignant.

## L'accueil de vos proches

Un lit d'appoint pour une personne vous accompagnant peut, selon les disponibilités, être mis à disposition pour une ou plusieurs nuits.

Si vous souhaitez un repas pour la personne vous accompagnant, vous devez en informer l'infirmière chef. Vous devrez ensuite prévenir l'accueil au plus tard 3 heures avant le repas, afin que les tickets correspondants vous soient délivrés.





# 4

## Votre **vie** au PMPR

### CONFORT

#### Votre chambre

L'attribution de votre chambre n'est pas définitive. Au cours du séjour, vous pourrez être amené à en changer. Certaines chambres étant équipées de matériel spécifique, celles-ci sont attribuées en fonction des pathologies.

#### Vos objets de valeur

Nous vous recommandons de ne pas amener d'objets de valeurs ou d'argent (espèces ou autres moyens de paiement) au sein de l'établissement.

Le PMPR est en mesure de mettre à votre disposition un lieu de dépôt sécurisé.

#### Le courrier

Le courrier "Départ" doit être déposé timbré dans la boîte aux lettres située dans le hall d'accueil. Le courrier "Arrivée" est distribué quotidiennement dans les chambres.

#### Les boissons

Un distributeur de boissons est installé dans le hall d'accueil.

#### Le coiffeur

Si vous le désirez, un coiffeur dont la prestation sera à votre charge peut s'occuper de vous. Vous devrez cependant en référer préalablement à l'infirmière chef pour l'organisation du rendez-vous.

#### Le pédicure

En cas de nécessité et après avis médical, vous pouvez bénéficier, à vos frais, des services d'un pédicure.

#### Le culte

Si vous le désirez, vous pouvez demander l'assistance d'un représentant du culte de votre choix. Une liste des ministères du culte est jointe à ce livret.

#### Les interprètes

Une liste d'interprètes est disponible à l'accueil.

#### L'animation

Une animatrice est à votre disposition au rez-de-chaussée pour proposer et organiser des activités adaptées.

Selon vos choix, les activités pourront être personnalisées ou collectives.

Activités proposées : lecture, modelage, céramique, chant, etc.

# 4

## Votre **vie** au PMPR (suite)



### **INFORMATIONS MÉDICALES**

#### **Les gardes médicales**

La sécurité et la continuité des soins sont assurées 24h/24h par l'équipe médicale de la Fondation.

#### **Les consultations extérieures**

Des consultations à l'extérieur peuvent être organisées à partir de l'établissement, sur prescription médicale, auprès des spécialistes concernés.

#### **Les urgences**

Le PMPR dépend du SAMU 78 de l'hôpital François Quesnay situé à Mantes-la-Jolie.

#### **Conduites addictives**

Une liste d'organismes habilités à lutter contre l'alcoolisme, le tabagisme et les drogues illicites est à votre disposition dans ce livret.

#### **Notre plateau paramédical**

Il se partage l'activité de l'hospitalisation complète et de jour. Il se compose de :

- deux salles de kinésithérapie,
- une salle d'ergothérapie,
- une balnéothérapie,
- une salle de radiodiagnostic à vocation handicap,
- un appartement de mise en situation.

Par ailleurs, nous avons développé plusieurs activités :

- injection de toxine botulique destinée au traitement de la spasticité,
- consultations d'urodynamique,
- atelier de marche.





## INFORMATIONS GÉNÉRALES

### Le linge

Le PMPR fournit les gants et serviettes de toilette. Pour le reste, vous devez apporter vos effets personnels (pyjamas...), vêtements de sport (jogging...), pour la balnéothérapie (peignoir, bonnet, maillot de bain). L'entretien du linge personnel est effectué par la famille. Exceptionnellement, il peut être pris en charge par l'établissement.

### Les visites

Les visites, sauf avis médical contraire, sont autorisées dans la limite de deux personnes par visite, sans interruption de 14h00 à 20h00. L'accès des enfants de moins de 10 ans est déconseillé. Elles doivent avoir lieu en dehors des séances de rééducation. Il est demandé aux familles d'entrer et de sortir par l'entrée principale et de ne pas utiliser directement les accès de secours.

Seules des denrées alimentaires rapidement consommables (friandises, gâteaux...) sont autorisées (sauf avis médical contraire).

### Les repas

#### Horaires :

- Petit-déjeuner : 8h00
- Déjeuner : 12h00
- Dîner : 19h00

Les repas respectent les prescriptions diététiques et médicales et/ou la pratique d'un culte.

#### Le règlement intérieur

Le règlement intérieur est joint à ce livret. Ce dernier s'applique à l'ensemble de l'établissement et comporte des spécificités pour l'hôpital de jour.

## CONSIGNES DE SÉCURITÉ

L'établissement est en conformité avec les normes de sécurité incendie et dispose d'une centrale de détection incendie.

Les issues de secours sont identifiées et indiquées sur le plan joint. Le personnel est formé aux consignes de sécurité incendie applicables aux établissements accueillant du public.

En cas d'urgence, des recommandations vous seront données par le personnel soignant.

*Pour votre sécurité et celle de toutes les personnes présentes, merci de ne pas :*

- fumer dans l'établissement,
- obstruer les accès extérieurs,
- déposer d'objet sur les téléviseurs et radiateurs.

# 5

# Vos **droits** en tant que personne hospitalisée

## **LES DROITS DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE SONT DÉFINIS PAR :**

- la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé,
- la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés,
- la loi du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel (*modifiant la loi du 6 janvier 1978*).

### **Le dossier médical**

En cours de séjour, votre dossier médical peut être consulté après en avoir fait la demande auprès du médecin responsable de votre prise en charge.

Après votre sortie, nous vous remercions de formuler une demande écrite au directeur de l'établissement pour la communication ou la consultation de votre dossier.

Les copies de documents seront à votre charge, selon les réglementations en vigueur.

### **Les données informatiques**

Nous vous informons de l'existence du recueil et du traitement informatique des informations vous concernant dans les conditions fixées par la loi du 06.01.78 et du 06.08.04, pour assurer la gestion de votre dossier administratif et médical. Les données médicales sont transmises au Département de l'Information Médicale, et sont protégées par le secret médical.

En vertu de la réglementation de la CNIL, vous pouvez exercer un droit d'accès et de rectification des informations vous concernant, directement auprès du directeur de l'établissement, sur demande écrite ou alors par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix.

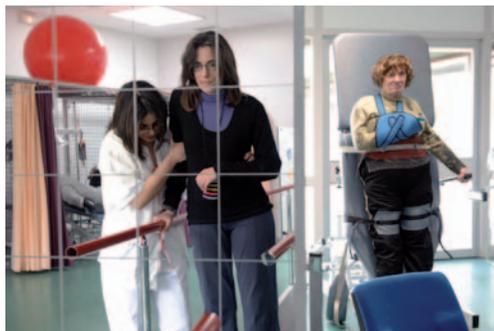
### **La personne de confiance**

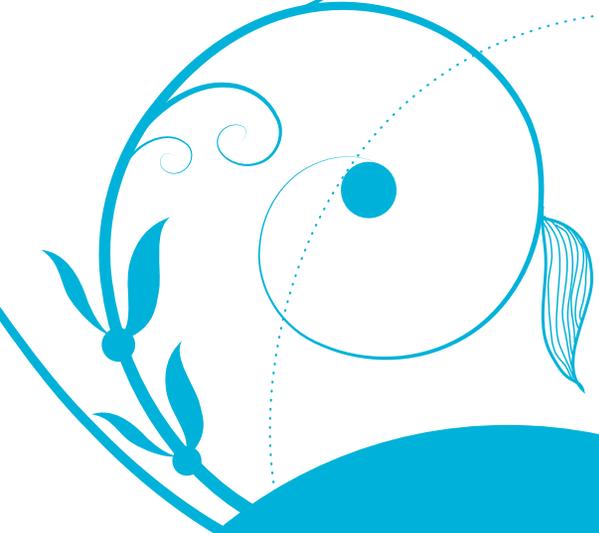
Vous pouvez, vous-même ou votre représentant légal, désigner une ou des personnes de confiance que vous souhaitez voir informée(s) de votre état de santé. Cette désignation est facultative et révocable à tout moment.

Dans ce cas, un formulaire de désignation, joint à ce livret, est à remettre au secrétariat médical.

### **La non-divulgence de présence**

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le en remplissant le formulaire prévu à cet effet joint à ce livret. Des dispositions seront mises en place afin de préserver votre anonymat.





### **Le consentement aux examens, traitements, soins, rééducations... et vos devoirs**

Tous les examens, soins, rééducation seront effectués avec votre consentement et après les explications qui vous sont nécessaires. Cependant, si vous refusez la prise en charge, il est possible de réexaminer l'organisation.

### **La loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades en fin de vie, dite "loi Leonetti"**

Nous suivons les prérogatives de la loi relative aux droits des malades du 22 avril 2005 :

- selon l'article L. 1110-5 : *"Nous respectons le refus de l'obstination déraisonnable d'actes inutiles."*
- selon l'article L. 1110-10 : *"Nous nous réservons la possibilité d'arrêter ou de ne pas entreprendre de soins inutiles tout en assurant la qualité de vie du malade."*



# 6

# Vos sorties



## SORTIES TEMPORAIRES

Elles sont autorisées sur avis médical et administratif. Leurs demandes s'effectuent auprès de l'infirmière chef.

### Le week-end

Les départs se font le samedi après 12h00. Le retour peut se faire, soit le dimanche soir avant 21h00, soit le lundi matin, impérativement avant 12h00.

### Le traitement

Les traitements pour le week-end ou les ordonnances en cas de sortie prolongée vous sont remis au bureau des infirmières (rez-de-chaussée) avant votre départ.

### Les transports

L'organisation et les frais de transport sont à la charge des familles. Sous certaines conditions, ils peuvent être pris en charge par les organismes sociaux.

## FIN DE SÉJOUR

Le jour de votre sortie sera fixé par votre médecin référent. En pratique, les départs se font le matin à partir de 9h00.

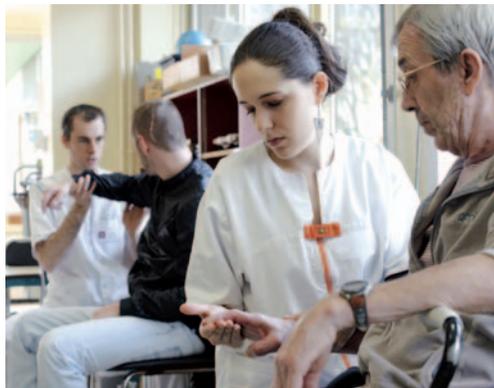
Le vendredi précédant votre sortie, vous devez vous adresser au secrétariat avant 16h45 pour le(s) règlement(s) des prestations annexes.

Avant de quitter le PMPR, vous contacterez l'équipe médico-administrative et sociale pour :

- ✦ régler les frais annexes et les divers suppléments restant à votre charge (une facture acquittée vous sera remise),
- ✦ récupérer les valeurs que vous avez éventuellement déposées,
- ✦ prendre votre bulletin de situation précisant la durée de l'hospitalisation.

Le secrétariat médical tient à votre disposition une liste des sociétés de transport pour le cas où votre départ s'effectuerait en ambulance ou en VSL (sur prescription médicale et autorisation).

*Dans le cas où vous voudriez sortir contre avis médical, une décharge de votre part sera exigée.*



# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux

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



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



Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



**L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



**Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf 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.

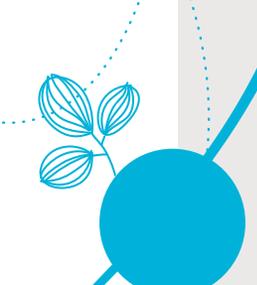


La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit 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.



# AMÉLIORER LA QUALITÉ DE NOS PRESTATIONS

Notre action s'inscrit dans une démarche d'amélioration permanente de la qualité de la prise en charge, des conditions de travail du personnel et de la prise en compte des problèmes environnementaux.

Le Code de la santé publique dispose que les établissements de santé réunissent un ensemble de commissions destinées à assurer la qualité des prestations selon des recommandations de bonnes pratiques en toute transparence pour les usagers.

Le PMPR compte parmi ses commissions :

- la Commission des Relations avec les Usagers et de la Prise en Charge, CRUQPC
- la Commission de Lutte contre la Douleur, CLUD
- la Commission de Lutte contre les Infections Nosocomiales, CLIN
- la Commission de Liaison d'Alimentation et de Nutrition, CLAN

## LA CRUQPC

Cette commission a été créée en 2006. Elle est chargée **d'assister et d'orienter toute personne qui se trouve en désaccord avec les pratiques de l'établissement.**

Vous pouvez saisir la commission de relation avec les usagers et de la qualité de la prise en charge qui joue un rôle d'écoute et de conseil.

La composition de cette commission est également affichée sur le panneau d'informations des patients situé dans le service.

Pour toute plainte ou réclamation, vous pouvez vous adresser par courrier à la direction du PMPR.

## LE CLUD

**Peur d'avoir mal... prévenir, traiter ou soulager votre douleur, notre mission.**

Cette commission a été créée en 2004. Le personnel médical et paramédical évalue et trace dans votre dossier la douleur avec des outils adaptés. Cette prise en charge est une priorité constante de l'ensemble des professionnels de santé.

## LE CLIN

Le PMPR est engagé dans la **lutte contre les infections nosocomiales.**

Le CLIN existe depuis 2002. Il est composé du pharmacien, des responsables médicaux et paramédicaux, d'une infirmière référente et des responsables des services techniques. L'équipe opérationnelle d'hygiène met en œuvre la politique annuelle définie par le CLIN.

**Les familles et les visiteurs doivent respecter les informations et recommandations d'hygiène et de lutte contre la diffusion des infections données par le personnel soignant.**

## LE CLAN

Le CLAN existe depuis 2006. Son but est **d'aborder les problèmes d'alimentation et de nutrition** des patients hospitalisés au PMPR. La commission associe un usager à chaque rencontre.



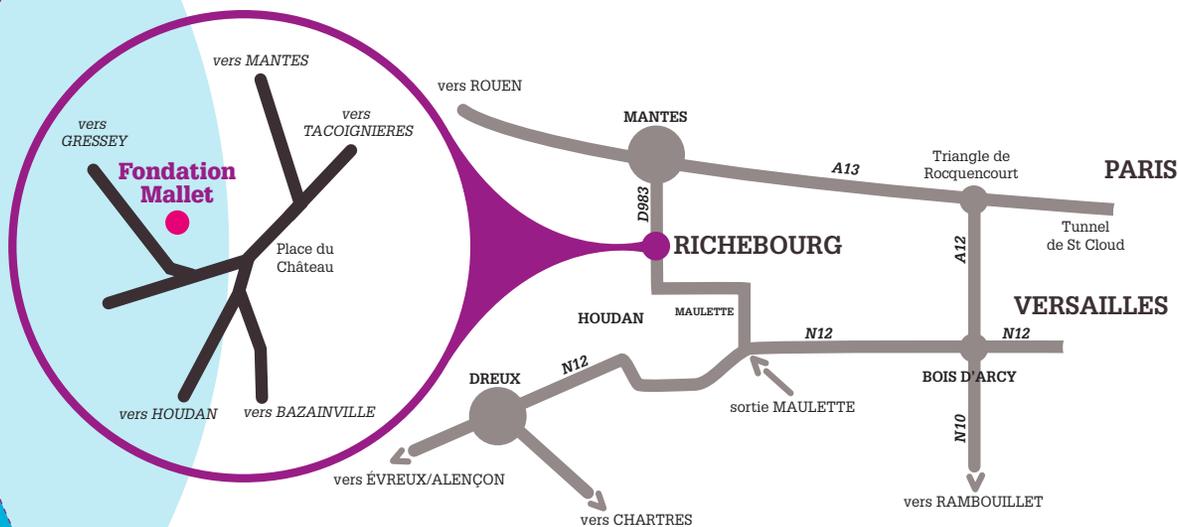
# Votre avis nous intéresse

Dans un souci d'amélioration de nos prestations et de la prise en charge des patients, un questionnaire de sortie a été élaboré. Vous le trouverez joint à ce livret.

Nous vous serions reconnaissants de le remplir et de le remettre soit au personnel soignant, soit dans la boîte aux lettres, prévue à cet effet, située dans le hall d'accueil.



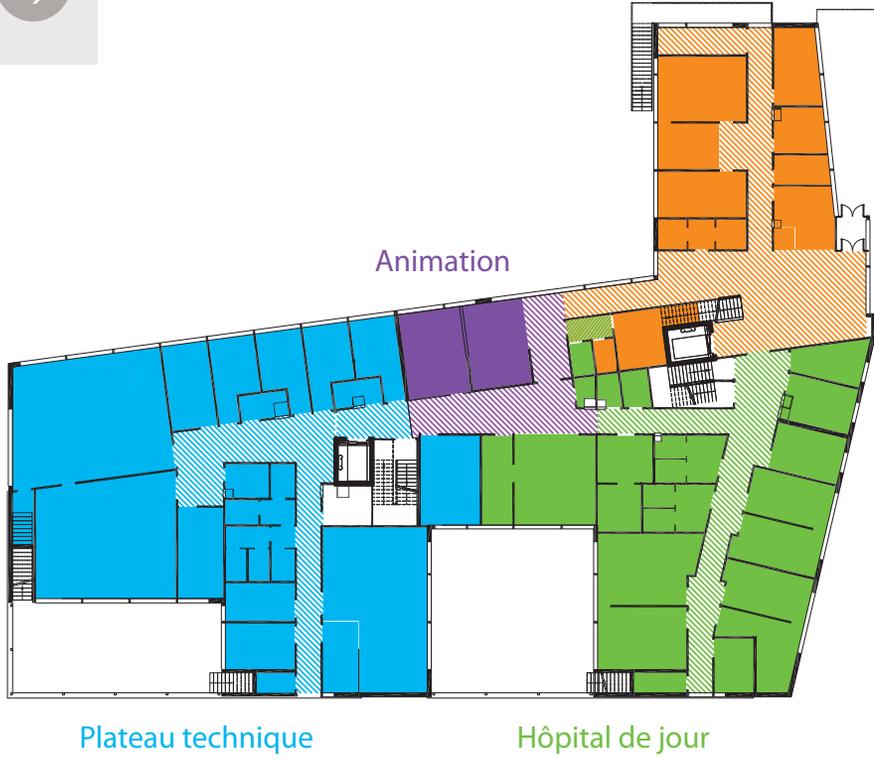
# ARRIVER à la Fondation Mallet





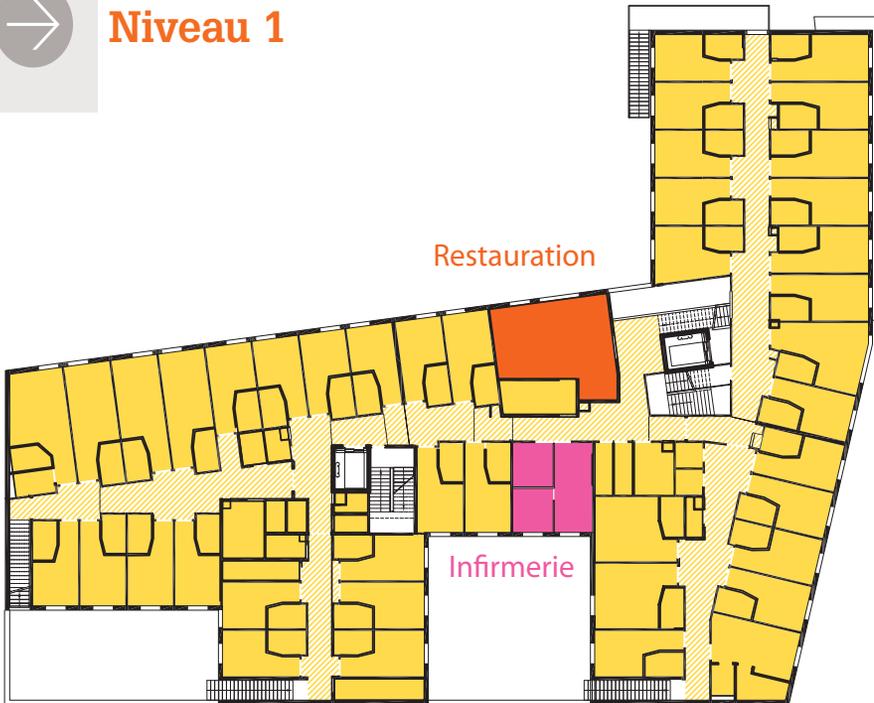
## Niveau 0

Accueil – Administration



## Niveau 1

Restauration



Hospitalisation complète

## POUR COMMUNIQUER ET SE RENSEIGNER

### Accueil général Fondation

Tél. 01 34 85 36 00 (7j/7)  
En semaine de 8h30 à 20h00  
Le samedi de 10h00 à 20h00  
Le dimanche de 13h00 à 20h00

### Vos contacts

au Pôle de Médecine Physique  
et de Réadaptation  
Du lundi au vendredi  
selon les horaires de bureau

### Secrétariat de direction

Tél. 01 34 85 37 02  
Poste interne : 37 02

### Hospitalisation complète

Secrétariat médical  
Tél. 01 34 85 36 11  
Poste interne : 36 11

### Hospitalisation de jour

Secrétariat médical  
Tél. 01 34 85 36 34  
Poste interne : 36 34

### Facturation et secrétariat social

Tél. 01 34 85 36 16  
Poste interne : 36 16

### Assistante sociale

Tél. 01 34 85 36 17  
Poste interne : 36 17



22 route de Gressey – 78550 Richebourg  
Tél. 01 34 85 36 00 – [fondationmallet.fr](http://fondationmallet.fr)  
Fondation Jacqueline Mallet – J.L. de Neuflyze reconnue d'utilité publique