

Centre National de Rééducation
Fonctionnelle et de Réadaptation

Guide d'accueil du patient

Sommaire

01 MON ENTRÉE AU REHAZENTER

Ma consultation	5
Mon admission	6
Préparer mon séjour	7
Mes frais de séjour	8
Mon accès au Rehazenter	9
Mon transport	10

02 MON SÉJOUR AU REHAZENTER

Mon offre de soins	13
Mes services	24
Mes repas	26
Mes visites, mes sorties, mon entourage	28
Préparer ma sortie	29

03 MES DROITS ET OBLIGATIONS

Droits et obligations du patient et de la famille au Rehazenter	31
Charte de bonne conduite	38

04 MON IMPLICATION DANS MA PRISE EN CHARGE

Ma sécurité	43
Mon avis	52
Comité patient	52
Suggestions, réclamations et plaintes	53

05 LE REHAZENTER

Nos valeurs et notre vision	56
Nos initiatives	57
Nos partenaires	58

Bienvenue au Rehazenter

Chère patiente, cher patient,

Vous tenez en main le livret d'accueil du Rehazenter Luxembourg. Ce livret est destiné à vous guider dans votre parcours de rééducation et de réadaptation. Il contient des informations importantes sur notre centre et sur votre prise en charge.

Le Rehazenter est un centre national chargé de missions de rééducation, de réadaptation, d'enseignement et de recherche. L'établissement a été conçu afin de vous offrir des prestations optimales en matière de rééducation et de réadaptation ainsi qu'un confort d'accueil de grande qualité. Ces objectifs sont ardemment mis en œuvre par les professionnels de santé que vous allez rencontrer tout au long de votre parcours chez nous. Nous sommes fiers de pouvoir affirmer que la proximité et la qualité des prestations que nous offrons sont très appréciées par nos usagers.



**Soyez assuré
de notre
engagement
au service de
votre santé.**

Afin de pouvoir vous garantir une prise en charge adaptée à vos besoins, je vous promets que le Rehazenter mettra à votre disposition ses infrastructures exceptionnelles et tout son savoir-faire. Cependant, une rééducation nécessitant une participation active de tous les intervenants afin d'être couronnée de succès, nous aurons besoin de votre coopération et de votre collaboration tout au long de votre prise en charge.

Nous sommes très fiers de vous présenter ce livret d'accueil qui poursuit la double ambition de vous inclure, ensemble avec vos familles et proches, dans votre parcours de soins et de vous faire connaître la qualité de nos savoir-faire.

L'ensemble du personnel et moi-même vous invitons donc à découvrir notre établissement public. Si vous deviez y séjourner, nous espérons que vous serez le plus satisfait possible de nos services.

Le directeur général
Dr Gaston Schütz

Soyez assuré de notre engagement au service de votre santé.
Vous êtes...



un patient hospitalisé ?
Repérez ce symbole



un patient ambulatoire ?
Repérez ce symbole

01

Mon entrée au Rehazenter

Ma consultation

Pour votre consultation, une ordonnance ou un courrier du médecin vous sera demandé, ainsi que tous les résultats d'examens en rapport avec votre problème de santé. Vous avez la possibilité de prendre rendez-vous pour votre consultation au Rehazenter :

- par e-mail à secretariat.medical@rehazenter.lu
- par téléphone au +352 2698 1 (du lundi au vendredi de 10h00 à 12h00 et de 13h00 à 15h00)
- par le formulaire en ligne sur notre site www.rehazenter.lu



Le Rehazenter travaille en partenariat avec les quatre hôpitaux généraux du Luxembourg. Si vous êtes hospitalisé dans l'un de ces hôpitaux, cette consultation peut se faire directement durant votre hospitalisation par un des médecins du Rehazenter.

À l'issue de cette consultation, vous serez informé de la décision médicale relative à la suite de votre parcours : bilan d'évaluation, admission, nouvelle consultation, examens complémentaires.





Mon admission

Le jour de votre admission, présentez-vous au bureau Gestion Patients. Le personnel vérifiera votre dossier administratif, vous indiquera les démarches à effectuer selon votre type de prise en charge et vous donnera également votre planning de thérapies.

Quels documents apporter ?

Documents administratifs

- ☐ Carte d'identité ou passeport
- ☐ Carte d'affiliation à la CNS
- ☐ Carte de caisse complémentaire
- ☐ Coordonnées d'une personne de contact et/ou d'une personne de confiance

Vous résidez à l'étranger ?

Assuré d'un pays européen, munissez-vous du formulaire S2 fourni par votre caisse de maladie.

Assuré d'un pays hors Union européenne, les prestations vous seront facturées.

Documents médicaux

Ces documents vous seront demandés avant l'admission au Rehazenter.

- ☐ Lettre du médecin qui vous envoie
- ☐ Comptes rendus médicaux
 - Résumé clinique
 - Compte rendu opératoire
- ☐ Examens complémentaires
 - Imagerie : CD et protocoles d'interprétation écrits
 - Derniers résultats biologiques
 - Derniers résultats bactériologiques
- ☐ Dates des prochains rendez-vous médicaux
- ☐ Fiche de liaison soignante (soins de nursing, MRSA, précautions particulières, etc.)
- ☐ Traitement médicamenteux

Service Gestion Patients

Heures d'ouverture
Du lundi au vendredi :
7h30 - 16h30
T. +352 2698-3057



Préparer mon séjour

Ce que je dois mettre dans ma valise :

- ☐ Tenues confortables
- ☐ Paire de chaussures de sport grand confort avec scratchs (une taille au-dessus)
- ☐ Chaussons/Pantoufles
- ☐ Linge de toilette (serviettes, gants de toilette...)
- ☐ Nécessaire de toilette : brosse à dents et brosse à cheveux, dentifrice, shampooing, savon liquide...
- ☐ Canne, appareil auditif, lunettes, appareil dentaire...
- ☐ Écouteurs / casque audio

En fonction de mes thérapies :

- ☐ Tenues de sport (jambes longues et jambes courtes)
- ☐ Tenue de natation : bonnet et maillot de bain (short interdit)

Le planning de vos thérapies est organisé par le service planification.

Ce que je ne peux pas apporter :

- ✗ Nourriture, objets dangereux, substances illicites, alcool

Heures d'ouverture
Du lundi au vendredi :
10h00 - 12h00 et
13h00 - 15h00

IMPORTANT Évitez d'apporter des sommes d'argent importantes ou des objets de valeur, tels que des bijoux. Malgré nos efforts pour en garantir la sécurité, nous déclinons toute responsabilité en cas de vol et de perte.

Objet perdu ?

En cas de perte d'objet dans l'enceinte du Rehazenter, prévenez l'équipe qui vous prend en charge et présentez-vous à l'accueil principal qui centralise les objets trouvés.



Mes frais de séjour

La prise en charge des frais relatifs à votre séjour dépend de l'assurance à laquelle vous êtes affilié, de la couverture et des conditions de votre mutuelle ou assurance complémentaire, et du type de séjour.

D'autres frais peuvent vous être appliqués selon la situation (TV, téléphone, restauration, lit accompagnant, transport, etc.).

Vous êtes affilié auprès...

- d'une caisse de maladie luxembourgeoise : les prestations couvertes sont prises en charge par la CNS selon le principe du tiers payant, à l'exception d'une participation journalière de 30 jours maximum par an. Les accidentés du travail et les enfants de moins de 18 ans accomplis sont exemptés de cette participation. Les prestations non prises en charge par la CNS vous seront directement facturées par le Centre ;
- de la CMC : la Caisse Médico-Complémentaire Mutualiste permet la prise en charge de la participation journalière ;
- du régime RCAM : vos factures peuvent directement être adressées au bureau liquidateur en cas d'accord avec le Régime Commun d'Assurance Maladie de l'Union européenne ou de bon d'hospitalisation. Celui-ci doit être initié via une demande préalable au RCAM et présenté le jour de votre admission ;
- d'une caisse d'un pays membre de l'Union européenne : si les conditions de prise en charge définies par l'UE sont respectées, votre organisme d'affiliation vous versera, à la suite de votre séjour, un remboursement des factures à votre charge ;
- d'une assurance étrangère ou privée d'un pays hors Union européenne : vous devez vous informer des modalités d'obtention de la prise en charge par votre organisme d'affiliation. À défaut d'une prise en charge, vous serez tenu de régler vos factures, puis de demander un remboursement à votre organisme d'affiliation, dans la mesure de vos conditions contractuelles.

Pour toute autre question ou demande

sur votre prise en charge financière, n'hésitez pas à contacter le bureau de la Gestion Patients ou de la Facturation.

Les tarifs en vigueur sont accessibles directement sur notre site Internet et affichés au bureau de la **Gestion Patients**.



Mon accès au Rehazenter

L'accès au Rehazenter peut se faire via plusieurs lignes de bus et par le tram : mobilitet.lu

Le Rehazenter dispose également d'un parking souterrain dont l'étage -1 est réservé aux patients du Rehazenter ainsi qu'aux visiteurs. Son entrée est située du côté ouest.

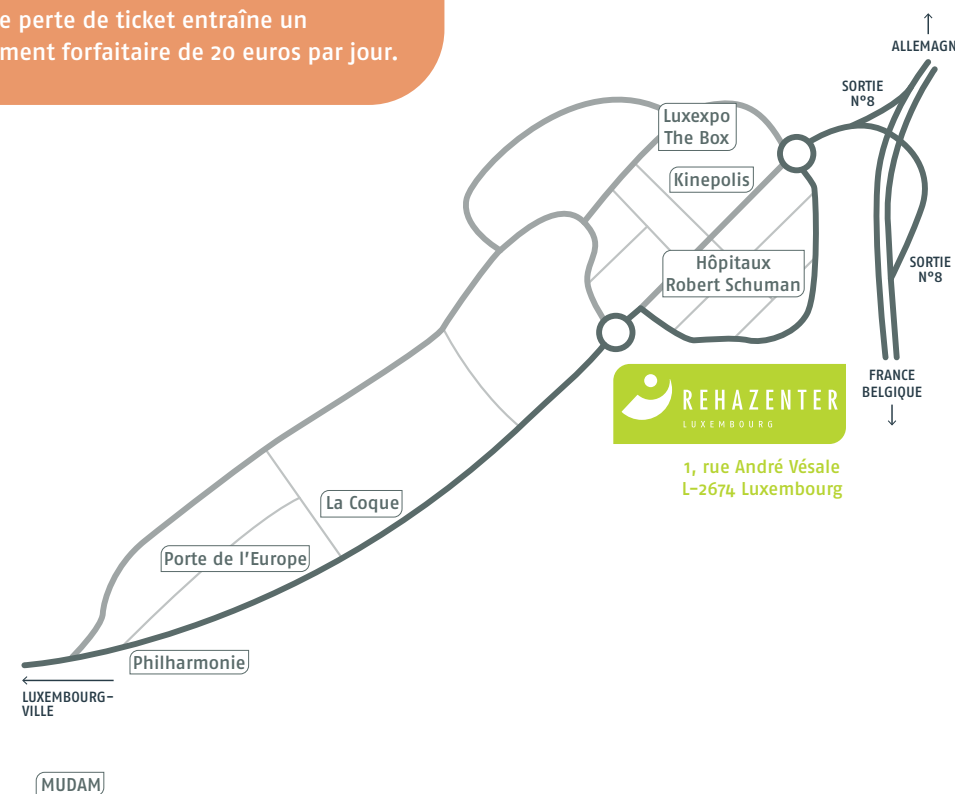
Tarifs parking

- 1,00 euro/heure pour les visiteurs
- 1,00 euro/heure pour les patients

Attention : Les patients ambulatoires ayant plus de 3 heures de thérapies, peuvent valider leur ticket à l'accueil principal à un tarif forfaitaire de 3,00 euros/jour.

Le ticket devra être validé aux automates de parking avant la sortie.

Toute perte de ticket entraîne un paiement forfaitaire de 20 euros par jour.





Mon transport

En tant que patient, je dispose de plusieurs moyens pour me rendre au Rehacenter.

Les tarifs en vigueur sont accessibles directement sur le site des prestataires ou peuvent vous être renseignés au bureau de la Gestion Patients.

Moyens propres

Au cas où vous vous rendez par vos propres moyens en traitement au Rehacenter, une indemnité de voyage peut vous être accordée. Pour pouvoir en bénéficier, vous devez envoyer à la CNS un certificat de présence, disponible au bureau de la Gestion Patients.

Selon le degré de handicap (>30 % d'invalidité), les personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap peuvent demander une carte d'invalidité. Les détenteurs d'une carte d'invalidité B ou C (>50 % d'invalidité) peuvent demander l'exonération de la taxe sur les véhicules automobiles (limitée à un véhicule par ménage). Le formulaire de demande est disponible sur le site : guichet.lu

Transports en série accordés par la CNS

Si votre état de santé nécessite un transport, le médecin envoie une demande à la CNS dans les deux cas suivants :

- pour les retours à domicile, en journée ou les week-ends, des patients hospitalisés,
- pour que les patients en ambulatoire puissent venir en traitement.

En cas d'accord, la CNS prend en charge 20 trajets allers-retours en taxi, taxi-caddy ou ambulance (transport couché).

ATTENTION !

Les taxis et ambulances doivent être agréés par la CNS. Une liste actualisée est disponible au bureau de la Gestion Patients ou sur le site de la CNS. Certaines sociétés de transport demandent un supplément. Veuillez vous informer à l'avance du prix demandé par l'entreprise de transport.



Adapto

Les services Adapto sont des services occasionnels (max. 15 allers-retours par mois) destinés à des personnes à mobilité réduite d'un degré tel qu'elles ne peuvent pas se déplacer de manière indépendante, ni par leurs propres moyens, ni par les transports publics disponibles.

Les transports s'effectuent sur le territoire du Luxembourg 7 jours sur 7, entre 7h et 22h (les vendredis et les samedis jusqu'à minuit).

Le formulaire de demande pour obtenir une carte d'accès Adapto est disponible sur : adapto.lu



Call-a-Bus

Le service « Call-a-Bus » s'adresse exclusivement aux personnes handicapées physiques, obligées de se déplacer en fauteuil roulant et, le cas échéant, à leurs accompagnateurs. Ce service peut être utilisé occasionnellement (1 à 2 fois par semaine) et est limité à la ville de Luxembourg ainsi qu'aux communes suivantes : Hesperange, Walferdange, Niederanven, Leudelange, Sandweiler, Steinsel, Strassen, Bertrange.

Le « Call-a-Bus » circule du lundi au dimanche de 7h00 à minuit.
T. +352 4796 4797

Transports pendant mon séjour en hospitalisation

Les transports interhospitaliers au Luxembourg sont pris en charge par le Rehacenter durant votre séjour en hospitalisation. Les autres transports (par exemple, en cabinet privé, à l'étranger) sont au choix et à la charge du patient et remboursés selon les tarifs en vigueur de la CNS.

02

Mon séjour au Rehazenter

Mon offre de soins

L'objectif poursuivi par **l'équipe pluridisciplinaire** du Rehazenter est de contribuer au gain de votre autonomie, avec votre contribution active.

Le personnel qui vous prend en charge lors de votre séjour au Rehazenter est réparti en plusieurs catégories travaillant toutes pour vous offrir des soins et services de qualité, et ce, en temps opportun. Vos interlocuteurs portent tous un badge vous permettant de les identifier.

L'accompagnateur assure l'accompagnement des patients en ambulatoire les premiers jours et leur transfert à l'unité Transport patients ensuite, en cas de besoin. Il renseigne le patient sur les locaux, le planning, le transport patients, la polyclinique et d'autres informations pratiques. L'accompagnateur assure une surveillance et propose un relais occupationnel, à la demande du médecin, des patients avec troubles cognitifs ou autres.

L'agent de transport patients assure et facilite les différents déplacements des patients hospitalisés ou ambulatoires à l'intérieur du centre. La prestation est sur demande ou prescrite par un médecin.

Les différentes thérapies qui vous sont proposées tiennent compte de vos préférences et sont adaptées. Néanmoins, ces thérapies sont sur prescription médicale et ne peuvent pas être librement choisies par le patient.





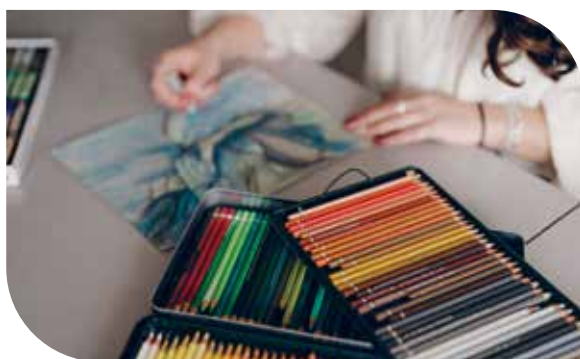
L'aide-soignant soutient le patient dans les activités quotidiennes qu'il ne peut exécuter lui-même, comme l'alimentation, la mobilisation, les soins d'hygiène et de confort. Il dispense des soins pour favoriser le retour à une autonomie du patient en l'encourageant à persévérer dans son évolution tout en s'assurant de son bien-être. L'aide-soignant contribue à l'élaboration du plan de soin par son expertise et sa proximité avec le patient. Il participe aux échanges interdisciplinaires en vue d'enrichir le point de vue clinique des autres professionnels de santé. Enfin, il est une personne-ressource pour les proches du patient.

L'animateur propose aux patients stationnaires des activités occupationnelles pour égayer leur quotidien.

L'art-thérapeute utilise le potentiel des arts plastiques de manière ciblée, contribue au maintien et au rétablissement de la santé mentale, en particulier en cas d'absence ou quand l'expression verbale ne trouve plus sa place. L'art-thérapie favorise la reconnexion à ses ressentis et à son expression, permettant ainsi d'accéder à ses propres ressources et à une meilleure compréhension de soi.

En étroite collaboration avec votre médecin, le **Case Manager** défend vos intérêts et ceux de votre famille. Il s'assure que les soins et les services qui vous sont destinés tiennent compte de votre situation particulière, tout en respectant les contraintes institutionnelles et votre projet thérapeutique. Aux côtés de votre médecin, il est votre interlocuteur privilégié pour toute question concernant votre parcours de prise en charge.

Le diététicien est un professionnel de la santé, spécialisé dans l'alimentation. Il veille à la qualité et à l'équilibre alimentaire des patients selon leur état de santé, leur mode de vie et leur âge. Le diététicien du Rehazenter travaille en étroite collaboration avec l'équipe de soins, l'équipe médicale et la cuisine collective sur place, pour la prise en charge adéquate du patient.



Séance d'art-thérapie



L'éducateur intervient auprès des enfants et adultes hospitalisés ou en ambulatoire. Il assure l'accueil et l'accompagnement entre les thérapies et organise les activités pédagogiques, thérapeutiques, ludiques et scolaires. Son intervention est sur demande ou prescrite par un médecin.

Les patients en âge de scolarisation (4-16 ans) peuvent bénéficier d'un appui scolaire auprès des **enseignants** du service d'enseignement au Rehazenter organisé en partenariat avec le Ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, moyennant des programmes d'études adaptés.

L'ergothérapeute évalue les capacités et les dysfonctionnements de la personne, analyse ses besoins, son environnement de vie, les facteurs environnementaux et les situations de handicap présentes ou possibles. Il l'accompagne, ainsi que ses aidants, et préconise des aides techniques, technologiques et humaines nécessaires à la qualité de vie au quotidien. L'ergothérapeute propose également des activités pour maintenir l'indépendance, améliorer l'autonomie et la participation sociale de la personne. Il participe également au choix et à la mise en place d'appareillages utiles et fabrique du petit appareillage provisoire repris dans les mises en situation ciblées.

Le bureau **Gestion Patients** est à votre disposition pour répondre à vos questions concernant votre admission.

L'infirmier prodigue notamment des actes techniques tels que des soins de plaie, des soins à visée respiratoire, éliminatoire, mais également des soins de confort et d'hygiène. Il réalise par ailleurs divers prélèvements et assure une gestion sécurisée des traitements médicamenteux prescrits par le médecin. L'infirmier effectue des soins basés sur une demande clinique qui intègre les objectifs du patient et/ou de ses proches. Il organise et coordonne l'intervention d'autres professionnels. Enfin, il propose des séances d'enseignement et vous apporte les conseils nécessaires au maintien de votre santé.



Séance d'ergothérapie



L'infirmier hygiéniste de l'Unité de prévention et contrôle des infections se charge de gérer le risque infectieux à tous les niveaux, et ce, pour la sécurité de tous : patients, collaborateurs, visiteurs et partenaires.

Le masseur kinésithérapeute réalise de façon manuelle ou instrumentale des actes destinés à prévenir, rétablir, suppléer l'altération des capacités fonctionnelles de ses patients.

À partir de son examen clinique, il propose, en accord avec les objectifs du patient, le traitement à mettre en pratique : massages, exercices et mouvements pratiqués par le patient sous son contrôle. Au Rehazenter, le service de kinésithérapie est composé d'une unité d'ortho-traumatologie et d'une unité neurologique.

Le médecin est responsable de votre prise en charge pendant la durée de votre séjour. Il vous donnera toutes les informations sur votre état de santé et votre évolution. Il travaille en collaboration avec les membres de l'équipe pluridisciplinaire qui participent à vos soins.

Le Rehazenter constitue aussi un lieu d'enseignement en matière de rééducation fonctionnelle et de réadaptation. Il joue donc un rôle important dans la formation des futurs médecins, infirmiers, aides-soignants et thérapeutes.

Au cours de votre séjour, vous pourrez donc rencontrer des médecins en formation et des étudiants ou des stagiaires issus de divers domaines. Ils sont toujours sous la supervision d'un professionnel de santé.

En cas de besoin d'avis complémentaire, une consultation auprès d'un médecin spécialiste sera assurée.

L'orthophoniste est le professionnel de santé qui évalue et prend en charge les troubles du langage (compréhension/expression orale et écrite), de la communication, de l'articulation et de la parole, de la voix, de la déglutition, du goût et de l'odorat tout comme de la musculature faciale. Au sein du Rehazenter, l'intervention de l'orthophoniste s'adresse principalement aux patients présentant une atteinte neurologique (AVC, traumatisme crânien ou maladie neurologique).



Séance d'orthophonie



L'orthoptiste fait partie des professionnels paramédicaux. Son but est de dépister, rééduquer ou réadapter les troubles de la fonction visuelle.

Les psychologues/neuropsychologues ont pour mission de soutenir le patient et leur entourage proche ainsi que les différents acteurs de la rééducation. Ils agissent tant auprès du patient sur le versant psychologique, voire psychothérapeutique, que sur le versant neurocognitif (évaluation et rééducation cognitive). Ils participent également activement au soutien du projet de rééducation en aidant dans la précision et la gestion des difficultés cognitives, psychiques et comportementales dont souffrent les patients.

Le psychomotricien aide son patient à trouver ou retrouver un équilibre psychocorporel, à mieux prendre conscience de son corps, à l'utiliser dans l'action, dans l'expression et la communication. Le soin psychomoteur peut être préventif, éducatif, rééducatif et/ou thérapeutique.

La psychomotricité est une approche globale qui consiste en une intervention destinée à épanouir, à améliorer, et à corriger, par l'intermédiaire du corps, les fonctions mentales et comportementales de la personne, tout en tenant compte de son environnement.

Le responsable d'unité, garant du bon fonctionnement de l'unité dans laquelle vous vous trouvez, est aussi votre interlocuteur privilégié.



Séance de psychologie



Les thérapeutes des activités physiques adaptées (A.P.A.) et de l'hydrothérapie font partie intégrante de la prise en charge du patient au Rehazenter. Ces thérapies se font sur prescription médicale. Les patients sont encadrés par des thérapeutes en Activités Physiques Adaptées, ainsi que par deux maîtres-nageurs. L'équipe au complet travaille en étroite collaboration avec les autres services de soins.

Le service social fait partie de l'équipe pluridisciplinaire du Rehazenter et s'adresse autant aux patients stationnaires qu'aux patients en ambulatoire. Tous les patients, peu importe leur statut social, peuvent être vus et accompagnés par un assistant social. Ce service accompagne le patient dans l'ensemble de ses démarches socio-administratives pendant son séjour au Rehazenter. Ainsi, l'insertion sociale et l'autonomie des patients sont maintenues et favorisées, avec l'aide des familles et des tiers-aidants.

La collaboration avec les différents services, associations et institutions externes est entretenue et améliorée continuellement en vue de faciliter la prise en charge sociale du patient. Pour prendre rendez-vous auprès d'une assistante sociale, vous pouvez envoyer un e-mail à service.social@rehazenter.lu ou le demander auprès du secrétariat médical de votre médecin au Rehazenter.

Le Secrétariat Médical et le **Service Planification** s'assurent du bon déroulement de votre parcours tout au long de votre prise en charge, dès votre première consultation à votre sortie.

Le Secrétariat Médical fait le lien entre vous et le médecin. Il est votre interlocuteur privilégié pour toute question relative à votre parcours ou besoin médico-administratif.

Le Service Planification assure la gestion de la planification de vos thérapies prescrites par le médecin ainsi que l'organisation de vos consultations de suivi.

Le personnel administratif du Rehazenter contribue indirectement à la qualité de votre prise en charge et à ce qu'elle se déroule de la meilleure manière possible.

Séance d'activités physiques adaptées





Hydrothérapie

Afin de préserver l'hygiène de la piscine et des infrastructures, et ainsi garantir votre sécurité, veuillez observer les règles suivantes préconisées par la Direction de la Santé du GDL.

Le Rehazenter vous demande de systématiquement :

- Effectuer une hygiène des mains à l'entrée en hydrothérapie, après être allé aux toilettes, et à la sortie de l'espace d'hydrothérapie.
- Désinfecter vos pieds, roues de fauteuils et/ou pieds de béquilles au niveau des douchettes pour pieds avant et après l'entrée dans le bassin
- Retirer vos lentilles de contact
- Indiquer au personnel d'hydrothérapie si vous êtes sujet à une de ces contre-indications : infection, plaie, lésion cutanée ou port de cathéter ou de stomie.



Avis aux utilisateurs de la piscine

Comment participer activement au maintien de l'hygiène de l'eau ?



- **Enlevez les chaussures**

Il est strictement interdit d'accéder aux « zones pieds nus » avec les chaussures ; ceci évite la contamination des sols du vestiaire, de la douche, des alentours de la piscine avec des germes apportés de l'extérieur.



- **Vous pouvez porter des sandales**

Le port de sandales réservées exclusivement à l'enceinte de la piscine permet d'éviter des infections de la peau des pieds (champignons, verrues).



- **Avant d'entrer dans la piscine, prenez une douche savonneuse**

Le lavage du corps entier enlève les particules de peau morte et les poussières, toutes deux porteuses de germes qui risqueraient de contaminer l'eau de piscine.



- **Ne portez pas de shorts**

Ne mettez que des maillots de bain spécialement conçus à cet effet. Les habits ont une surface susceptible d'engendrer des germes qui pourraient contaminer l'eau.



- **Mettez un bonnet**

Le port du bonnet évite que des cheveux restent dans l'eau. Tout matériel organique laissé dans l'eau nécessite un traitement chimique plus important de l'eau de piscine.



- **Il est défendu de manger et de boire**

Il est strictement interdit de manger et de boire à l'intérieur du périmètre de la « zone pieds nus ».



- **Interdiction de fumer**

Il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de la piscine.



- **À la sortie de la piscine, prenez une douche savonneuse**

L'eau de la piscine contient des substances chimiques et leurs produits de dégradation. Les produits chimiques sont nécessaires pour réduire le nombre des germes apportés dans la piscine. Pour protéger votre peau, une douche au savon permet d'éliminer ces substances.



Policlinique soignante

La policlinique soignante est une équipe composée d'infirmiers qui assure la continuité de vos soins lors de votre prise en charge en ambulatoire.

La policlinique vous propose la prise en charge des soins et services suivants :

- Soins de plaies : aiguë, chronique, post-opératoire, ablation de fils / d'agrafes
- Traitements médicamenteux : préparation, administration et surveillance de la prise (per os, injection, aérosol)
- Paramètres vitaux : mesure et surveillance de la tension artérielle, des pulsations, de la glycémie, de la saturation et de la température
- Situations d'urgence : prise en charge de blessures, chutes, malaises, plaies, douleurs
- Prélèvements microbiologiques : suivi de bactéries multi-résistantes nécessitant un suivi d'isolement, en collaboration avec l'unité de prévention et contrôle des infections
- Analyses laboratoires : prélèvements sur ordonnance (sanguin, urinaire, bactériologique, etc.)
- Soins d'appareil urinaire et d'hygiène : sondage, vidange de sac urinaire, aide à la toilette, soins de l'incontinence
- Alimentation : confection du plateau repas au restaurant et assistance, installation du patient avec aide technique au besoin, commande de repas adapté au régime, surveillance des troubles de la déglutition

Comment bénéficier des services de la policlinique ?

La prise en charge par la policlinique pourra vous être proposée par votre médecin référent.

Vous devrez prendre rendez-vous par téléphone, e-mail ou en vous rendant directement au service du lundi au vendredi de 8h00 à 16h30 :

(+352) 2698 – 96500

(+352) 2698 – 96501

policlinique.soignante@rehazenter.lu

Merci de nous prévenir en cas d'absence afin d'organiser au mieux notre travail avec nos patients.



Explorations fonctionnelles

UdEPP

L'Unité d'Évaluation Pelvi-Périnéale, composée d'infirmiers et de médecins spécialistes en médecine physique et de réadaptation ayant une formation spécifique en neuro-urologie et urodynamique, a pour objectif :

- Évaluer les dysfonctionnements de la vessie et des sphincters (bilan urodynamique, rectomanométrie)
- Proposer des traitements médicaux, voire chirurgicaux, intégrés à l'ensemble du handicap et à la prise en charge globale pluri- et interprofessionnelle
- Assurer une éducation (autosondage, hétérosondage, irrigation colique) du patient et de son entourage
- Assurer un suivi et une adaptation régulière des traitements et aides techniques en fonction de l'évolution de la maladie et de la technologie
- Réaliser des évaluations neuro-sexologiques (troubles de l'érection et de l'éjaculation)
- Proposer les thérapies les mieux adaptées à la situation médicale du patient et à ses besoins

Endoscopie

Apte à réaliser sur site des cystoscopies et des naso-pharyngo-laryngoscopies, ce service est assuré en collaboration avec des infirmières du Rehazenter et des médecins spécialisés en endoscopie du Centre Hospitalier de Luxembourg.

Imagerie Médicale

Apte à réaliser sur site des échographies, ce service est assuré en collaboration avec l'équipe médicale.

Comment bénéficier des services de l'UdEPP ?

La prise en charge par l'UdEPP pourra vous être proposée par votre médecin référent.

Vous devrez prendre rendez-vous par téléphone ou par e-mail au secrétariat médical :

(+352) 2698 – 4107

secretariat.medical@rehazenter.lu

Merci de nous prévenir en cas d'absence afin d'organiser au mieux notre travail avec nos patients.



Mes services

Ma chambre

Chaque chambre est équipée :

- **d'un coffre-fort** : apporter des objets de valeur ou de l'argent est déconseillé. Le Rehazenter décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol. Toutefois, un coffre-fort de taille réduite est à votre disposition ;
- **d'un réfrigérateur** : seuls les produits inscrits sur l'affiche apposée sur le réfrigérateur sont acceptés. Son maintien en état de propreté vous appartient, autant que possible ;
- **d'une télévision** : vous pouvez souscrire à un forfait d'abonnement au système de télévision. Cet abonnement comprend le téléphone, l'accès aux différentes chaînes de télévision et de stations radio, à Internet, aux jeux, etc. La période de facturation prendra effet au moment où votre carte sera introduite pour la première fois dans le système. Une caution pour la carte et un versement minimum pour accéder aux divers services vous seront demandés lors de votre requête au bureau de la Gestion Patients. Veuillez noter que ce système fonctionne uniquement avec une carte chargée. Nous vous prions donc de bien vouloir recharger votre carte lors des jours ouvrables. Il est également possible de suivre et de gérer vos consommations journalières par un accès direct à votre compte depuis votre écran.

Vestiaires pour patients en ambulatoire

Afin de désencombrer les espaces et limiter le risque de chute, nous vous demandons d'utiliser les vestiaires mis à votre disposition au niveau -1. Ils permettent d'entreposer de manière sécurisée vos effets personnels durant votre prise en charge, et donc de ne vous munir que de vos effets strictement nécessaires lors des thérapies. Les badges d'accès sont disponibles au service Gestion Patients au rez-de-chaussée.

Interprétation

Les équipes du Rehazenter possèdent des compétences dans diverses langues, notamment celles principalement parlées par nos patients. En complément, sur votre demande anticipée, nous pouvons organiser la venue d'un interprète lors d'un de vos rendez-vous.



Courrier

Votre courrier peut être directement envoyé au Rehazenter si vous êtes hospitalisé. Demandez à vos correspondants d'indiquer vos nom et prénom et de mentionner votre numéro de chambre. Pour l'expédition de votre courrier, déposez simplement vos lettres timbrées dans la boîte postale jaune près de l'accueil principal dans le hall d'entrée ou remettez-le au personnel soignant.

Blanchisserie

Un service de blanchisserie payant est disponible pour les patients. Il vous suffit de déposer votre linge au personnel soignant le mardi. Le linge vous sera remis le mercredi suivant. Les tarifs de ce service sont affichés au kiosque, au rez-de-chaussée.

Beauté / Soins personnels

- **Coiffeur** : Le salon Lela Coiffure est à votre disposition au 1^{er} étage du Rehazenter le mardi à partir de 15h00, uniquement sur rendez-vous au +352 26 29 63 94. Tout rendez-vous doit être communiqué à l'équipe de soins. Le paiement se fait uniquement en espèces. Retrouvez la liste des prix dans le salon de coiffure du Rehazenter.
- **Pédicure** : Le Rehazenter offre la possibilité de bénéficier de soins de pédicurie au tarif en vigueur. Le personnel soignant formé sera ravi de vous fixer un rendez-vous dans les meilleurs délais.

Afin de garantir une bonne prise en charge, vos thérapies, rendez-vous et consultations médicales priment sur les services proposés.

Autres services

- **Distributeur de billets** : au rez-de-chaussée.
- **Distributeurs de boissons / snacks** : à plusieurs niveaux du Rehazenter, vous trouverez des distributeurs payants.
- **Kiosque** : situé dans le restaurant au rez-de-chaussée. Ouvert de 7h00 à 20h00.



Mes repas

Le Rehazenter dispose d'un **restaurant-cafétéria**. C'est un endroit animé où se côtoient patients, thérapeutes et familles. Une terrasse face à la forêt est accessible en été et un petit coin salon vous invite à la détente.

Une équipe professionnelle et dynamique propose une cuisine savoureuse et variée réalisée sur place.

Des animations culinaires autour de recettes du monde, de produits du terroir et de fêtes calendaires renforcent ce caractère convivial. Une alimentation adaptée aux pathologies, allergies et choix alimentaires pourra être mise en place, en cas de besoin, avec l'intervention de la diététicienne du Rehazenter.

Les patients ambulatoires ont la possibilité de prendre leurs repas au restaurant du Rehazenter. Sur prescription médicale, le patient peut être aidé par le personnel de la polyclinique soignante ou un orthophoniste, selon le cas. Le patient mineur sera accompagné par l'éducateur lors de son repas, sur prescription médicale.

Le restaurant est également accessible aux personnes extérieures au Rehazenter, aux familles, aux participants à des congrès ou séminaires organisés dans l'hôpital, ainsi qu'aux clubs sportifs et handisports qui utilisent le gymnase ou la piscine.

Les patients hospitalisés et ambulatoires en journée complète bénéficient de la prise en charge de leurs repas par la CNS.



Les heures d'ouverture :

- **Cafétéria** : 7h15 à 20h00 7j/7
- **Restaurant** : 11h30 à 14h00 7j/7

Un large choix s'offre à vous : menus du jour, plats italiens, poisson du jour, plats végétariens, sandwiches, salades composées... Retrouvez le menu actuel via ce code QR ci-dessous.

Veuillez noter que ce code QR donne l'information sur les repas pris au restaurant-cafétéria. Pour les patients hospitalisés, le menu peut être différent, notamment pour ceux qui ont des régimes particuliers ou des allergies alimentaires. Certains plats peuvent ne pas être accessibles, comme la salade de la semaine ou les frites.



Attention !

L'apport d'aliments cuisinés à l'extérieur de l'établissement ne permet pas de respecter les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire en vigueur dans les institutions de soins. La direction vous demande de ne pas apporter de tels aliments et décline toute responsabilité en cas de non-respect de cette consigne.



Mes visites, mes sorties, mon entourage

Recevoir des visites lors de votre séjour est important pour votre moral. Les visites sont possibles **de 16h00 à 20h00** en semaine et **de 14h00 à 20h00** le week-end et les jours fériés*.

Des **espaces extérieurs** aménagés derrière le bâtiment sont mis à votre disposition pour vous et vos proches. Ils comprennent des aires de pique-nique, de promenade et de pétanque (matériel non fourni).

Durant votre séjour et sur prescription médicale, des permissions thérapeutiques pourront vous être accordées dans le cadre de votre rééducation, afin de vous préparer et de favoriser un gain d'autonomie après votre sortie en vue de votre réadaptation.

Des séances d'enseignement seront organisées pour vous et/ou vos proches, afin que vous puissiez vous familiariser avec l'utilisation de matériel de soin spécifique. Vous serez accompagné par l'équipe de soins et par le service social du Rehacenter pour l'organisation de vos transports.

Pour une meilleure coordination, nous vous demandons de respecter les horaires fixés avec l'équipe de soins, durant les permissions thérapeutiques.

* Le Rehacenter s'accorde le droit de modifier les conditions de visite en fonction de la situation sanitaire.

Je suis visiteur et je protège mes proches, les autres patients et moi-même.

- Je me lave les mains en entrant et en sortant de la chambre, après être allé aux toilettes, après m'être mouché ou après avoir éternué.
- J'évite les contacts avec les patients.
- Je ne m'assois pas sur le lit.
- Je n'utilise pas les toilettes du patient.
- Je ne touche pas le matériel médical.
- Je respecte les consignes des professionnels (p. ex. consignes particulières, en cas de précautions d'isolement).

Je suis visiteur et je participe activement aux soins de mon proche hospitalisé

- Je facilite les échanges entre les soignants et le soigné.
- Je reste informé des soins dispensés à mon proche, je n'hésite pas à restituer toute interrogation ou tout étonnement sur la prise en charge aux soignants de l'unité.
- Je demande à participer à la prise en charge et à concourir aux soins de mon proche.



Préparer ma sortie

Le personnel soignant vous remettra les documents utiles à votre sortie, par exemple vos ordonnances et liste de traitements, vos prochains rendez-vous ou la fiche de restitution des équipements prêtés.

En partenariat avec le Rehacenter, différents **réseaux de soins** permettent de garantir la continuité de votre prise en charge.

Notre Service social peut également vous aider, vous conseiller et vous soutenir dans les démarches administratives et vous orienter vers les acteurs compétents. Dans certains cas, notre Case Manager peut vous fournir une aide supplémentaire en vous accompagnant lors de vos démarches auprès de différents intervenants dans votre prise en charge en interne, mais également auprès de potentiels acteurs externes, au besoin.

Avant votre sortie effective, veuillez vous assurer de la présence d'une personne accompagnante, si cela est nécessaire. Dans le cas d'un patient mineur, la présence de l'un des parents ou du tuteur légal, muni d'une pièce d'identité, est indispensable.

Le jour de votre sortie, avant de quitter le service d'hospitalisation, nous vous demandons de prévenir un membre du personnel soignant. Pensez à récupérer vos effets personnels. Le Rehacenter ne peut pas garantir la conservation de ceux-ci.

Modalités de sortie

Avant de quitter le Rehacenter, veuillez vous rendre au bureau de la Gestion Patients afin de régulariser votre situation et remettre, selon le cas : votre carte TV et téléphone, vos badges d'accès aux divers espaces, équipements et vestiaires. Vous récupérerez à ce moment-là vos cautions et éventuelles avances.

Les équipes se mettent à votre disposition pour répondre à vos interrogations sur votre sortie et la continuité de vos soins.



Votre sortie sera confirmée lors d'une consultation avec votre médecin référent, en concertation préalable avec votre équipe thérapeutique. Lors de ce rendez-vous, les différents documents nécessaires vous seront remis, comme l'ordonnance de suivi.

03

Droits et obligations du patient et de la famille au Rehazenter

Les droits et obligations des patients sont définis par la Loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient. Cette loi s'applique à la relation entre le patient et le prestataire de soins dès que le patient s'adresse à ce dernier en vue de bénéficier de soins de santé. Les extraits de cette loi sont complétés ci-après par les droits et obligations définis par le Règlement interne du Rehazenter et d'autres lois et règlements.

Respect mutuel, dignité et loyauté

(Art. 3.1 de la loi du 24 juillet 2014)

Vous avez droit à la protection de votre vie privée, à la confidentialité, à la dignité et au respect de vos convictions religieuses et philosophiques. Vous avez le droit d'être protégé contre toute forme d'abus, d'exploitation et de discrimination.

Lors de votre prise en charge, vous respectez les droits du prestataire de soins de santé et des autres patients.

Droit d'être écouté

Vous avez le droit d'être écouté. Les professionnels de santé sont à votre écoute en cas d'inquiétude ou de plainte. En complément, vous pouvez également faire entendre vos préoccupations par le responsable du service et vous pouvez faire appel à votre accompagnateur pour faciliter la communication.

Si votre inquiétude ou plainte ne vous semble pas résolue, vous pouvez vous adresser au Secrétariat de direction par téléphone au +352 26 98 21 01, par e-mail via l'adresse secretariat.direction@rehazenter.lu, ou par lettre signée et datée envoyée au Centre National de Rééducation Fonctionnelle et de Réadaptation, Secrétariat de Direction, 1, Rue André Vésale, L-2674 Luxembourg. Si la situation le requiert, le médiateur du service national d'information et de médiation santé pourra être saisi (voir Art. 21 et 22 de la loi du 24 juillet 2014).



Mes droits et obligations



Accès à des soins de santé de qualité

(Art. 4 de la loi du 24 juillet 2014)

Vos soins de santé doivent être assortis d'une garantie de qualité et de sécurité et ainsi concourir à la continuité des soins. Sauf en cas de priorité due au degré d'urgence, votre statut de patient vous donne un droit d'accès aux soins qui se veut égalitaire et adapté à votre situation.

Informations pertinentes et correctes

(Art. 3.2 de la loi du 24 juillet 2014)

Pour participer à votre prise en charge de manière optimale, la communication des informations pertinentes et correctes, votre collaboration et votre adhésion à la prise en charge sont essentielles.

Libre choix du prestataire de soins de santé

(Art. 5 de la loi du 24 juillet 2014)

Dans le cadre de votre prise en charge, vous avez le droit de choisir librement le prestataire de soins de santé par lequel vous désirez être pris en charge en vue de votre prestation de soins de santé. Ce choix peut être modifié à tout moment et est limité aux prestataires agréés par l'établissement, sous réserve des impératifs d'organisation.

Droit à l'assistance

(Art. 7 de la loi du 24 juillet 2014)

Lors de votre prise en charge, vous pouvez choisir un accompagnateur. Cette personne, professionnel de santé ou non, pourra vous assister et vous soutenir dans vos démarches et décisions de santé, étant un acteur intégré de votre prise en charge.

Droit à la désignation d'une personne de confiance

(Art. 12 de la loi du 24 juillet 2014)

Dans une situation où vous êtes dans l'impossibilité d'exercer vos droits, temporairement ou définitivement, la personne de confiance que vous aurez désignée peut prendre les décisions relatives à votre santé après en avoir été pleinement informée. La désignation de la personne de confiance se fait par écrit, peut être modifiée à tout moment et sera consignée dans votre dossier médical.



Directives anticipées

(Art. 4 et 5 de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie)

Vous pouvez, si vous le souhaitez, consigner vos souhaits concernant les traitements que vous souhaiteriez recevoir moyennant une déclaration écrite, appelée « directives anticipées ». Celles-ci préciseront les dispositions à prendre si vous n'êtes plus capable d'exprimer votre volonté. Ces souhaits peuvent par exemple concerner les traitements, les conditions de la fin de vie, la prise en charge de la douleur. Ces directives peuvent être modifiées à tout moment. Une fois rédigées, ces directives anticipées doivent être communiquées au professionnel de santé qui vous prend en charge ou à votre personne de confiance.



Droit à l'information sur l'état de santé et le consentement

(Art. 8 de la loi du 24 juillet 2014)

En tant que patient, vous prenez, avec les professionnels de santé, des décisions concernant votre santé, compte tenu des informations pertinentes que vous avez fournies et des informations et conseils que les professionnels de santé vous ont transmis.

Les professionnels de santé vous informent préalablement sur les éléments essentiels des soins de santé qui vous sont proposés, notamment les objectifs et les conséquences prévisibles de ces soins, leurs bénéfices, leurs urgences éventuelles, les risques appréciés en tenant compte de vos caractéristiques spécifiques, ainsi que sur les alternatives ou options thérapeutiques envisageables et les conséquences prévisibles en cas de refus de ces soins.

Cette information préalable vous permet de consentir librement et de manière éclairée aux soins et actes qui vous seront dispensés.

Ce consentement éclairé est donné librement. Votre consentement peut être donné par écrit, en fonction des actes à risques effectués, et sera donné avant l'acte réalisé, sauf en cas d'urgence médicale. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.



Droit de refuser un traitement, un acte médical ou une prise en charge

En tant que patient, vous pouvez refuser un traitement ou un acte médical proposé par les professionnels de santé.

Vous êtes également libre de refuser votre prise en charge sous votre propre responsabilité. Si une sortie se fait contre avis médical, vous devez signer une attestation déchargeant le RehaZenter de toute responsabilité.

Refus de prise en charge d'un patient et continuité des soins

(Art. 6 de la loi du 24 juillet 2014)

Le prestataire de soins de santé peut refuser la prise en charge d'un patient pour des raisons personnelles ou professionnelles, lorsqu'il estime ne pas pouvoir utilement prodiguer les soins requis. Ce refus ne peut en aucun cas être lié à des considérations discriminatoires. Dans la mesure du possible, le prestataire de soins de santé assure toujours les premiers soins urgents et la continuité de vos soins.

Respect des engagements

Pour une prise en charge optimale, veuillez vous présenter à l'heure aux rendez-vous pris. Avertissez le plus vite possible le RehaZenter, par téléphone au +352 2698-1 ou par e-mail à accueilreha@rehazenter.lu, en cas d'empêchement ou d'imprévu qui ne vous permettrait pas de respecter vos engagements. Toute absence non justifiée à vos thérapies, sur une période de 8 jours après la 1^{re} absence, entraînera la fin de votre prise en charge et l'annulation de vos rendez-vous de suivi.

Sortie autorisée de l'établissement

Si vous êtes patient hospitalisé, pour garantir votre propre sécurité, prévenez un des membres de l'équipe avant de sortir de l'établissement, sur la base d'une autorisation médicale préalable, et indiquez l'heure de votre retour planifié.



Droit d'être tenu dans l'ignorance

(Art. 9 de la loi du 24 juillet 2014)

Vous avez le droit d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'une information relative à votre état de santé, à l'exception des cas où une telle non-communication risque de causer un préjudice grave à votre santé ou à la santé de tiers.

Droit à l'information sur l'état de santé

(Art. 8 de la loi du 24 juillet 2014)

Vous avez droit aux informations relatives à votre état de santé et à son évolution probable. Le professionnel de santé doit vous en informer dans un langage clair et compréhensible, dans une des langues administratives du Luxembourg (luxembourgeois, français ou allemand). Au cas où vous ne maîtrisez pas l'une de ces langues, vous pouvez, sous votre responsabilité, vous faire assister par un accompagnateur qui assurera la traduction.

Droit d'accès au dossier patient et aux données de santé

(Art. 16 de la loi du 24 juillet 2014)

Vos informations administratives et médicales sont recueillies par l'équipe du RehaZenter et sont enregistrées dans votre dossier patient. Ce dossier assure la traçabilité de toutes les actions effectuées. Il est un outil de communication, de coordination et d'information entre les acteurs de soins. Il permet de suivre et de comprendre votre parcours patient.

Vous avez le droit de vous en faire expliquer le contenu. Vous avez un droit d'accès à votre dossier patient et pouvez demander une copie de l'intégralité ou de certains éléments de ce dernier. Pour toute demande à ce sujet, vous pouvez compléter le formulaire de demande dédié disponible auprès du Secrétariat médical et l'envoyer daté et signé par e-mail à l'adresse secretaariatmedical@rehazenter.lu ou par courrier au Centre National de Rééducation Fonctionnelle et de Réadaptation, Secrétariat médical, 1, rue André Vésale, L-2674 Luxembourg. Le formulaire de demande sera accompagné de la copie de votre carte d'identité.





Confidentialité et secret professionnel

(Art. 458 du Code pénal et Art. 18 de la loi du 24 juillet 2014)

Le secret professionnel interdit aux personnes qui y sont soumises de dévoiler à des personnes tierces des informations sur vous ou votre état de santé en vue de protéger votre vie privée. De plus, tout le personnel du Rehazenter est soumis contractuellement à une clause de confidentialité. Deux ou plusieurs professionnels de santé peuvent, sauf lorsque le patient dûment averti s'y oppose, échanger des informations relatives à un patient pris en charge, en vue d'assurer la continuité des soins ou de déterminer la meilleure prise en charge possible. Lorsque vous êtes pris en charge par une équipe de soins dans un établissement hospitalier, les informations vous concernant sont réputées confiées à l'ensemble de l'équipe.



Participation à un projet de recherche

(Règlement grand-ducal modifié du 30 mai 2005 relatif à l'application de bonnes pratiques cliniques dans la conduite d'essais cliniques de médicaments à usage humain)

Le Rehazenter réalise des projets de recherche dans les domaines qui lui sont spécifiques. Dès lors, dans certains projets, la participation des patients du Rehazenter est essentielle. Dans ce cas, le professionnel de santé vous informera de manière détaillée des objectifs de la recherche, des données traitées et des mesures prises au sujet de leur protection. Vous êtes libre de participer à un tel projet de recherche. Dans tous les cas, un consentement libre, éclairé et écrit vous sera demandé préalablement.

Saisie du Comité d'éthique

Le Comité d'éthique du Rehazenter est mixte et composé de membres désignés par le Conseil d'administration, venant du Rehazenter, de l'Hôpital Intercommunal de Steinfort et du Centre de Réhabilitation du Château de Colpach. Il apporte d'abord une aide à la décision au patient ou à ses proches, si le patient n'est plus en état de s'exprimer, ainsi qu'aux médecins à chaque fois qu'une pluralité de démarches donne lieu à des dilemmes éthiques. Vous, votre famille ou vos proches pouvez vous y adresser directement, au moyen des coordonnées ci-après : Comité d'éthique, Centre National de Rééducation Fonctionnelle et de Réadaptation, 1, rue André Vésale, L-2674 Luxembourg ou par e-mail à comite.ethique@rehazenter.lu



Droit à l'image

Vous avez le droit de vous opposer à la prise de vue et à la publication de votre image sans votre autorisation. La prise de vos photos et leur publication ne peut se faire que moyennant votre accord préalable ou celui de votre représentant légal.

Les prises de photos ou d'enregistrements vidéo ou de sons sur le site du Rehazenter en vue d'une publication ou autre diffusion nécessite une autorisation préalable de la Direction du Rehazenter.

Protection des données

(RGPD du 27 avril 2016)

Le Rehazenter collecte et traite des données personnelles vous concernant pour une prise en charge optimale de votre santé. Ces données personnelles sont traitées conformément aux lois et règlements applicables en matière de protection des données, dont notamment le Règlement général sur la protection des données. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter la notice d'information sur le traitement des données personnelles du patient du Rehazenter, disponible à l'accueil, sur le site web du Rehazenter et auprès du délégué à la protection des données via l'adresse : dpo@rehazenter.lu

Un de ces droits n'a pas été respecté ?

Vous êtes insatisfait des modalités de votre prise en charge ?

Vous pouvez adresser vos doléances depuis notre site Internet, par courrier ou par e-mail au :

Centre National de Rééducation Fonctionnelle et de Réadaptation
Secrétariat de direction
1, rue André Vésale
L-2674 Luxembourg

T. +352 26 98 21 01
Secretariat.Direction@rehazenter.lu
www.rehazenter.lu



Charte de bonne conduite

Les règles de vie ci-après sont applicables au patient, à sa famille et également aux visiteurs.

Respect des droits d'autrui et du bon fonctionnement

Vous respectez les droits du prestataire de soins et ceux des autres patients. Les remarques dénigrantes ou discriminatoires à l'égard du personnel du Rehazenter ou de toute autre personne, les comportements agressifs ou d'autres formes de violence ne sont pas tolérés au sein du Rehazenter. Vos actions ne peuvent en aucun cas perturber le bon fonctionnement de l'établissement. Le non-respect de ces règles fera l'objet d'un signalement envers les autorités compétentes qui mèneront des investigations supplémentaires adéquates.

Respect de la vie privée d'autrui

Si vous souhaitez photographier ou filmer un collaborateur du Rehazenter ou la réalisation d'un soin, vous devez toujours demander l'autorisation du collaborateur impliqué. Photographier ou filmer d'autres patients (y compris en arrière-plan) est strictement interdit. Pour préserver la vie privée d'autres patients, l'entrée des visiteurs est interdite dans les salles de thérapie, sauf sur la base d'une autorisation médicale préalable.

Respect de l'intimité et de la tranquillité

En tant que patient, vous respectez l'intimité et la tranquillité des autres patients et vous veillez à conserver un niveau convenable du volume du son de la télévision ou de la musique. Pour garantir le calme et la sécurité au sein du Rehazenter, il est nécessaire que vos visiteurs respectent les heures de visite.



Interdiction de fumer

Nous tenons à vous informer que, conformément à la loi du 11 août 2006 relative à la lutte antitabac, il est interdit de fumer à l'intérieur et dans toute l'enceinte du Rehazenter. Néanmoins, un fumoir est mis à votre disposition à l'extérieur, à l'avant du bâtiment, dans la zone prévue et indiquée à cet effet (côté rue, à proximité du parking réservé aux ambulances).

Il existe un programme d'aide au sevrage tabagique, que vous pouvez consulter sur le site du ministère de la Santé via le lien suivant : Aides utiles - Portail Santé - Luxembourg (public.lu).

Il est rappelé que pour des questions de sécurité, il est interdit de pénétrer dans la zone fumeur avec une bouteille d'oxygène.

Respect des règles de la prévention des infections

En tant que patient ou visiteur, vous respectez les règles de la prévention des infections, en appliquant rigoureusement les instructions de bonnes pratiques, notamment celles de l'hygiène des mains.



Interdiction d'apporter ou de consommer des boissons alcoolisées et substances interdites

Il est strictement interdit d'apporter, de faire apporter ou de consommer de l'alcool, du cannabis ou d'autres substances illicites dans l'enceinte du Rehazenter. Si vous vous sentez dépendant de certains de ces produits, parlez-en en toute confidentialité avec l'équipe qui vous prend en charge. En tant que professionnels de santé, nous pouvons vous proposer l'aide d'un spécialiste.

Interdiction d'apporter des aliments périssables, préparés à l'extérieur et/ou contre-indiqués



Il vous est demandé de ne pas apporter d'aliments périssables, préparés à l'extérieur et/ou contre-indiqués au regard du respect d'un éventuel régime alimentaire. En cas de doute, veuillez demander conseil au médecin ou au personnel soignant.



Interdiction d'accès des animaux domestiques, à l'exception de chiens guides ou d'assistance

Par mesure d'hygiène, l'accès aux animaux domestiques est interdit au Rehazenter, à l'exception des chiens guides ou d'assistance.



Respect du matériel, des infrastructures et de la propreté

Vous prenez soin du matériel de l'établissement et veillez à ne pas l'endommager ou le souiller. L'utilisation des équipements et installations doit se faire uniquement avec l'autorisation d'un professionnel de santé.

Vous veillez à jeter les déchets à la poubelle et vous n'abandonnez pas vos objets personnels. Vous respectez le travail du personnel de nettoyage et veillez à la propreté des espaces du Rehazenter.

Respect des mesures de sécurité et de prévention d'incendie

Pour des raisons de sécurité et de prévention d'incendie, l'utilisation de flamme nue, de corps incandescents ou de fumée est interdite à l'intérieur du bâtiment.

Le bâtiment du Rehazenter est muni d'une détection automatique d'incendie qui garantit un délai d'intervention le plus court possible. De plus, toutes les pièces sont équipées d'un système de sprinkler à eau. Le bâtiment est compartimenté par de nombreuses portes coupe-feu automatiques, afin de limiter l'étendue d'un incendie au minimum.

À la découverte d'un feu ou de fumée, il vous est demandé de contacter le plus rapidement possible un membre de l'équipe du Rehazenter ou d'enclencher le bouton poussoir de l'alarme incendie.

En cas d'évacuation d'incendie, il est strictement interdit d'utiliser l'ascenseur. Il vous est demandé de suivre les consignes du personnel du Rehazenter ou des autorités publiques.

Le Rehazenter organise périodiquement des exercices d'entraînement d'urgence où la bonne participation de chacun est requise afin de se préparer au mieux à des situations d'urgence réelles.



Interdiction d'utiliser des appareils électriques personnels à grande consommation d'énergie

L'utilisation d'équipements de chauffage d'appoint, d'appareils de cuisson ou d'autres gros consommateurs d'énergie tout comme l'emploi de machines à café et d'équipements similaires dans les chambres sont strictement interdits.

L'utilisation de petits matériels électriques personnels peut être tolérée aux seules conditions que l'équipement en question comporte le marquage de certification CE et qu'il ne présente aucun dommage.

Le Rehazenter décline toute responsabilité en cas de vol, de perte ou de dégâts de ces équipements.



Recommandation de ne pas apporter de l'argent liquide ou des objets de valeur

Évitez d'apporter des objets de valeur, ainsi que de l'argent liquide lors de votre hospitalisation. Le Rehazenter décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol. Toutes les chambres sont équipées d'un coffre-fort mis à votre disposition. Le personnel vous en expliquera le fonctionnement.



04

Mon implication dans ma prise en charge

Ma sécurité

Le Rehazenter évolue dans une démarche d'amélioration de la qualité. En ce sens, la sécurité des patients est au centre de ses préoccupations. À ce titre, le Rehazenter est vigilant sur plusieurs thématiques, et nos professionnels de santé sont formés à prévenir et à réduire les risques liés à votre prise en charge. Néanmoins, il est impossible d'anticiper tous les événements indésirables et les incidents peuvent parfois survenir et impacter votre prise en charge. Ces événements indésirables font alors l'objet d'une mobilisation du Rehazenter afin de limiter au mieux leur survenue et leurs conséquences.



ACTEUR DE MA SÉCURITÉ

Si vous observez un problème lié à votre prise en charge ou pouvant impacter votre sécurité ou celle des autres patients, nous vous encourageons à vous exprimer directement auprès d'un membre du personnel ou via le formulaire de déclaration disponible sur notre site Internet via ce lien : <https://www.rehazenter.lu/fr/contact/#type3-3> ou via le code QR ci-dessous. Chaque incident signalé contribue à garantir votre sécurité.



Veuillez conserver uniquement des aliments emballés dans votre chambre.

Le réfrigérateur de votre table de nuit permet uniquement de conserver des boissons et des aliments, selon l'affiche y apposée.

Les plantes en pot sont interdites en chambre. Les fleurs coupées sont tolérées, à condition que l'eau des vases soit changée chaque jour par vos soins.



Identitovigilance

Durant votre prise en charge, les professionnels de santé doivent pouvoir s'assurer de votre identité à tout moment afin d'empêcher toute erreur d'identification. Ainsi, votre identité pourra vous être demandée à plusieurs reprises, lors de votre admission, mais également durant votre séjour, avant un acte ou un service. En tant que patient, nous vous prions de conserver votre bracelet ou badge d'identification durant la totalité de votre séjour.



ACTEUR DE MA SÉCURITÉ

Contrôlez l'exactitude de vos données personnelles, veillez à ne pas être pris pour un autre patient, et prévenez un professionnel si votre bracelet est perdu, détérioré ou illisible.



Médicaments

Dès votre arrivée au Rehazenter, l'équipe soignante prend en charge la totalité de votre traitement médicamenteux. C'est pourquoi il vous est demandé de lui transmettre la liste de votre traitement actuel et de ne pas apporter vos médicaments. Une attention particulière est portée à la prise de connaissance de vos allergies et intolérances médicamenteuses connues. Grâce à toutes ces informations, votre médecin référent adaptera votre traitement médicamenteux en fonction de vos besoins.

En cohérence avec notre fonctionnement, nous vous demandons de ne jamais prendre un médicament qui n'a pas été prescrit par un médecin du Rehazenter. Pendant votre séjour, l'équipe soignante vous administre votre traitement aux moments opportuns de la journée, et évaluera avec votre participation les effets attendus et/ou indésirables.



ACTEUR DE MA SÉCURITÉ

Ne prenez jamais un médicament qui n'a pas été prescrit par le médecin du Rehazenter, afin de limiter une double prise ou des réactions indésirables.

N'hésitez pas à poser des questions aux professionnels si vous constatez un changement dans votre traitement. L'équipe soignante reste à votre disposition pour répondre à toutes vos interrogations.

Si votre médecin prescrit une permission de sortie temporaire, une ordonnance vous sera fournie afin que vous puissiez vous procurer le traitement nécessaire pour la durée déterminée auprès de votre pharmacie habituelle.

Des séances d'enseignement vous seront proposées afin de vous accompagner vers une autonomie dans la gestion de votre traitement médicamenteux.





Infections nosocomiales

L'**infection nosocomiale** est une infection contractée au cours d'un séjour dans un établissement de santé. Les professionnels du Rehazenter, accompagnés par l'Unité de prévention et de contrôle des infections, mettent tout en œuvre afin de limiter l'apparition et la diffusion de ces infections. Or, il est démontré qu'une participation active des patients et des visiteurs contribue grandement à éviter les infections nosocomiales.



ACTEUR DE MA SÉCURITÉ

Pratiquez une hygiène des mains systématiquement :

- avant le repas,
- après être allé aux toilettes,
- après vous être mouché ou après avoir éternué,
- à l'entrée et à la sortie de votre chambre,
- en début et en fin de thérapie,
- avant et après avoir reçu de la visite,
- et, bien entendu, dès que vos mains sont sales.

L'hygiène des mains peut être effectuée soit par lavage des mains à l'eau et au savon, soit par désinfection avec une solution hydroalcoolique.

Couvrez-vous la bouche et le nez avec un masque chirurgical, qui sera mis à votre disposition à votre demande par le personnel, lorsque vous toussiez ou éternuez.

En cas de situation sanitaire exceptionnelle, respectez rigoureusement les recommandations complémentaires des professionnels.

Des précautions additionnelles peuvent parfois être prescrites. Conformez-vous à ces règles afin que tout le monde soit protégé : vous, votre entourage, le personnel et les autres patients du Rehazenter.

N'hésitez pas à demander des informations supplémentaires aux professionnels.



Utiliser la friction hydroalcoolique pour l'hygiène des mains ! Laver les mains au savon et à l'eau lorsqu'elles sont visiblement souillées.

Durée de la procédure : 20-30 secondes



Remplir la paume d'une main avec le produit hydro-alcoolique, recouvrir toutes les surfaces des mains et frictionner.



Paume contre paume par mouvement de rotation.



Le dos de la main gauche avec un mouvement d'avant en arrière exercé par la paume droite et vice versa.



Les espaces interdigitaux paume contre paume, doigts entrelacés, en exerçant un mouvement d'avant en arrière.



Le dos des doigts en les tenant dans la paume des mains opposées avec un mouvement d'aller-retour latéral.



Le pouce de la main gauche par rotation dans la paume renfermée de la main droite et vice versa.



La pulpe des doigts de la main droite par rotation contre la paume de la main gauche et vice versa.



Les mains sont propres.



Prévention des escarres

Une **escarre** est une lésion cutanée liée à une compression de la peau, des muscles ou des vaisseaux sanguins sur une surface dure (par exemple, matelas, fauteuil, orthèse, prothèse). Les professionnels de santé du Rehazenter sont formés à prévenir et traiter les escarres.



ACTEUR DE MA SÉCURITÉ

Prévenez les équipes dès l'apparition d'une rougeur et d'une douleur au niveau d'une zone sensible. N'hésitez pas à solliciter le personnel pour changer de position, pour vous aider à surveiller les points d'appui et à demander des informations supplémentaires.

Prévention des chutes

Afin d'éviter les chutes, limiter les blessures causées par celles-ci, et l'impact éventuel sur votre temps de rééducation, nos professionnels de santé sont sensibilisés et formés à cette thématique.



ACTEUR DE MA SÉCURITÉ

- Évitez les déplacements seul, si vous ne vous sentez pas bien ou simplement fatigué.
- Appelez un membre de l'équipe pour vous aider à vous déplacer, si cela est nécessaire.
- Ne laissez pas d'objets sur le sol.
- Prévenez les professionnels de santé de tout facteur qui pourrait engendrer votre chute.
- N'hésitez pas à demander une lumière durant la nuit ou la mise en place de barrières de lit.



Sûreté

L'accès au Rehazenter est limité et les visites sont encadrées. Pour garantir votre sécurité et si vous présentez des problèmes de désorientation, vous pouvez demander à votre médecin de bénéficier d'un bracelet de géolocalisation, qui permettra aux équipes de vous localiser dans l'enceinte de l'établissement.



ACTEUR DE MA SÉCURITÉ

En cas de situation ou de présence anormale, dites-le à un membre du personnel qui transmettra l'information à un agent de sécurité. Afin de vous garantir une prise en charge sûre, prévenez également les professionnels qui vous encadrent lorsque vous vous déplacez dans l'établissement, et ne quittez pas l'établissement sans accord médical.

Bientraitance

La bientraitance est une démarche collective qui vise à vous offrir un accompagnement dans le respect de vos choix et l'adaptation au plus juste de vos besoins. La bientraitance s'appuie sur le regroupement fondamental des valeurs et des comportements que doivent partager les professionnels du Rehazenter afin de promouvoir le respect de vos droits et libertés et l'écoute proactive de vos attentes et de vos besoins.

Le Rehazenter adopte une approche préventive contre la maltraitance en sensibilisant et en formant les différentes équipes, en analysant et en intégrant les pratiques actuelles vis-à-vis des lignes directrices et recommandations sur les pratiques exemplaires en la matière.

La maltraitance correspond à « tout acte ou omission commis sur une personne vulnérable, lequel porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique, ou à la liberté, ou qui compromet gravement le développement de la personnalité, ou nuit à la sécurité financière ». (Conseil de l'Europe, 1987).

La bientraitance est un principe universel qui s'applique autant aux patients qu'aux familles, visiteurs et équipes de l'établissement. Chaque patient est invité à adopter un comportement respectueux envers les autres personnes et à appliquer les comportements clés de la bientraitance envers tous.

Le Rehazenter a également mis en place un système de signalement de faits de maltraitance par les collaborateurs, mais aussi par les patients et leurs familles.



✓ ACTEUR DE MA SÉCURITÉ

Si vous êtes victime ou témoin d'un fait de maltraitance, vous pouvez en parler aux membres de l'équipe du Rehazenter, remplir le formulaire disponible sur notre site Internet via ce lien : rehazenter.lu/fr/contact ou via le code QR ci-dessous, ou encore rédiger un courrier à la Direction du Rehazenter.



Comment reconnaître un fait de maltraitance ?

La diversité des expressions de la maltraitance est souvent sous-estimée et méconnue par les patients. Il en existe une multitude de formes :

- violences physiques, psychiques ou morales : non-satisfaction des besoins physiologiques, abus d'autorité, comportements infantilisants, non-respect de l'intimité,
- violences médicales ou médicamenteuses : non-information sur les traitements ou soins, non-prise en compte de la douleur, non-recensement du consentement,
- violences matérielles et financières : vols, exigence de pourboires, escroqueries, locaux inadaptés,
- négligences actives ou passives : relevant de la conscience de nuire ou de l'ignorance, de l'inattention,
- privation ou violation de droits (cf. « Mes droits et obligations » pages 31 à 37).



Douleur

La prise en charge de la douleur est un point fort de notre démarche. La douleur peut se présenter de manière aiguë et nécessiter un traitement spécialisé, qu'il soit médicamenteux ou non médicamenteux (hypnose, relaxation, réalité virtuelle, etc.).

La douleur chronique a des caractéristiques qui imposent une prise en charge spécifique, avec l'intervention coordonnée de différentes disciplines comprenant la kinésithérapie, l'ergothérapie, la psychologie, la thérapie gymnique adaptée, la psychomotricité, l'assistance sociale, l'ensemble étant repris sous le vocable de CETD (Centre d'évaluation et de traitement de la douleur).

Toutes ces interventions s'appuient sur des évaluations spécifiques et une réunion de concertation multidisciplinaire hebdomadaire permettant l'adaptation du programme à la situation du patient. La prise en compte de l'entourage du patient, tant familial que socio-professionnel, représente également un point important. Toute cette prise en charge est coordonnée par un médecin spécialiste en médecine physique et de réadaptation, avec des compétences spécifiques en algologie.

Les objectifs de cette prise en charge restent certes une diminution des phénomènes douloureux, mais surtout une amélioration de la qualité de vie. Des aides médicamenteuses, des changements comportementaux et des outils d'éducation thérapeutique doivent contribuer ensemble à l'atteinte de cette cible.

✓ ACTEUR DE MA SÉCURITÉ

Soyez vous-même acteur de votre sécurité !

Vous êtes la seule personne à pouvoir décrire votre douleur. Ainsi, plus vous nous donnez d'informations sur votre douleur, mieux nos professionnels peuvent vous accompagner.





Mon avis

Il est essentiel pour nous d'avoir vos retours, positifs comme négatifs, pour améliorer nos pratiques. Mesurer et connaître votre satisfaction permet à la Direction et aux équipes du Rehacenter de savoir ce qui est important pour vous pendant votre séjour, et ainsi répondre au mieux à vos attentes.

Durant votre séjour, vous pouvez à tout moment communiquer votre avis sur votre prise en charge aux équipes du Rehacenter qui vous encadrent.

N'hésitez pas à demander un support d'expression au personnel qui vous prend en charge ou à nous communiquer directement vos ressentis sur la page Contact de notre site internet.

Merci pour votre participation et la confiance que vous nous témoignez.

Comité patient

Soyez acteur de votre prise en charge !

Le respect des droits du patient et son implication dans les différentes actions d'amélioration de la prise en charge est une priorité pour le Rehacenter. C'est pourquoi le Rehacenter a créé un Comité patient.

Vous, patient, êtes appelé à collaborer activement avec le Rehacenter pour améliorer la relation entre les patients et les professionnels.

Nous comptons sur votre expertise et votre regard particulier de patient pour améliorer la qualité de votre prise en charge.



Suggestions, réclamations et plaintes

- **En cas de difficulté** ou mécontentement rencontré lors de votre prise en charge au sein du Rehacenter :
- **Parlez-en tout d'abord au professionnel** qui vous suit ou au responsable du service concerné.
- **Si ce premier contact** ne vous paraît pas satisfaisant, vous pouvez exprimer par écrit votre plainte ou réclamation en l'adressant à la Direction du Rehacenter, ou directement sur notre site Internet.
- **Après réception**, l'établissement mettra tout en œuvre pour vous apporter satisfaction dans les meilleurs délais.

Soyez acteur de votre prise en charge !

Vous pouvez adresser votre réclamation ou plainte au :

Centre National de Rééducation Fonctionnelle et de Réadaptation

Secrétariat de direction

**1, Rue André Vésale
L-2674 Luxembourg
secretariat.direction@rehacenter.lu**

Le Rehazenter

05



Nos valeurs et notre vision

RESPECT ET ÉCOUTE
DE L'AUTRE

CORDIALITÉ
ET EMPATHIE

ÉQUITÉ DES CHOIX
ET DES DÉCISIONS

SOLIDARITÉ,
PARTAGE ET
COOPÉRATION
ENTRE COLLÈGUES

PROFESSIONNALISME,
RESPONSABILITÉ ET
ENGAGEMENT AU TRAVAIL

« Améliorer la qualité de vie
avec respect et expertise dans un Centre National
dynamique, humain, innovant,
à la pointe de la technologie, s'intégrant dans la
filière de soins et référencé en Europe. »

Retrouvez plus
d'informations sur
notre site Internet



Nos initiatives

Accréditation

L'accréditation représente une nouvelle dimension pour le Rehazenter. Son objectif est d'améliorer la qualité des soins de santé et la sécurité des patients en impliquant tout le personnel.

Politique globale de gestion des risques

La gestion des risques permet d'identifier et d'évaluer les risques en vue d'élaborer un plan visant à minimiser et à maîtriser ces risques et leurs conséquences potentielles pour les patients, le personnel et plus globalement l'établissement.

Notre objectif au Rehazenter est de procéder à l'identification de ces risques suffisamment tôt en partenariat avec le patient et sa famille, de les évaluer et de les prioriser afin de mettre en place des actions d'amélioration efficaces.

Responsabilité sociétale de l'établissement (RSE)

La responsabilité sociétale permet au Rehazenter de progresser et de se développer tout en tenant compte de son impact sur la société, de l'environnement et de ses partenaires.



Nos partenaires

Réseaux d'aides et de soins

- **Camille** • camille.lu
- **Help** • help.lu
- **Päiperléck** • paiperleck.lu
- **Stëftung Hëllef Doheem** • shd.lu
- **Verbandskëscht** • vbk.lu

Prestataires directs

- **Dussmann** – Services de gardiennage et nettoyage • dussmann.lu
- **Sodexo Luxembourg** – Services de restauration • sodexo.lu

Établissements hospitaliers du Luxembourg

- **CFB** – Centre François Baclesse –
Centre National de Radiothérapie • baclesse.lu
- **CHdN** – Centre Hospitalier du Nord • chdn.lu
- **CHEM** – Centre Hospitalier Emile Mayrisch • chem.lu
- **CHL** – Centre Hospitalier de Luxembourg • chl.lu
- **CHNP** – Centre Hospitalier Neuro-Psychiatrique • chnp.lu
- **CRCC** – Centre de Réhabilitation du Château de Colpach • rehabilitation.lu
- **HIS** – Hôpital Intercommunal de Steinfort • his.lu
- **HRS** – Hôpitaux Robert Schuman • hopitauxschuman.lu
- **INCCI** – Institut National de Chirurgie Cardiaque et de
Cardiologie Interventionnelle • incci.lu

Fondations et associations

- **Association nationale des Victimes de la Route** • avr.lu
- **Blëtz a.s.b.l.** • bletz.lu
- **Fondation Kräizbiere** • kraizbiere.lu
- **Fondation Wonschtär** • wonschstaer.lu
- **Ile aux Clowns** • ileauxclowns.lu
- **Société de Réadaptation du Nord-Est** • sornest.fr

Entités sportives

- **ALAN** – Maladies Rares Luxembourg • alan.lu
- **ALGSO** – Groupes Sportifs Oncologiques • sportifsoncologiques.lu
- **B2S** – Back To Sport a.s.b.l. • backtosport.lu
- **LPC** – Luxembourg Paralympic Committee • paralympics.lu
- **Special Olympics** • specialolympics.lu

Entreprises de taxis agréées

- **Liste disponible sur le site de la CNS** • cns.public.lu

Transport ambulancier

- **Croix-Rouge luxembourgeoise** • croix-rouge.lu

Rédaction | Rehazenter
 Conception et réalisation | binsfeld
 Photos | Marion Dessard
 Imprimé au Luxembourg
 Mise à jour | 04/2024

Retrouvez-nous sur les réseaux sociaux



T. + 352 2698 1
F. + 352 2698-2999
1, rue André Vésale
L-2674 Luxembourg



rehazenter.lu