



LIVRET D'ACCUEIL

Service de
Soins Médicaux et de Réadaptation



02.31.65.31.65





Madame, Monsieur,

L'ensemble des professionnels et moi-même vous souhaitons la bienvenue au Centre Hospitalier de Pont l'Evêque.

Ce livret d'accueil vous est remis afin de vous permettre de disposer de toutes les informations utiles concernant votre séjour dans le service de Soins Médicaux et de Réadaptation. Il vous permettra également de vous aider dans vos démarches et vous apportera quelques précisions sur les conditions de votre hospitalisation.

Durant votre séjour, les équipes médicales et soignantes sont à votre disposition pour vous assurer la meilleure prise en charge et rester à votre écoute.

Très attentif à la satisfaction de vos besoins, nous vous encourageons à nous transmettre toutes les informations et suggestions susceptibles d'améliorer la qualité de nos prestations.

Soucieux de répondre à vos attentes, nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

Le Directeur de site



DESCRIPTION

La direction, le personnel et les équipes médicales vous souhaitent la bienvenue.

Le Service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR), situé Allée de l'Isle à Pont-l'Evêque, dispose de 60 lits en chambre particulière ou double. Il prend en charge les patients sortant d'un service de Médecine, Chirurgie ou de Cancérologie mais également en provenance de leur domicile.

Le service assure la continuité des soins médicaux et chirurgicaux, la réadaptation (suite à la perte d'autonomie) et prépare avec le service social le retour à domicile.



VOS DEMARCHES ADMINISTRATIVES



A votre arrivée, une de vos premières démarches consiste à vous rendre au service Admissions, situé au rez-de-chaussée du bâtiment afin de constituer votre dossier administratif.

Pour cela, vous aurez besoin :

- d'une pièce d'identité,
- de votre carte Vitale (une borne est à votre disposition à l'accueil pour la mise à jour de vos droits si besoin),
- de votre carte de mutuelle en cours de validité.

Le service des Admissions est ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.



LES SOINS ET LA PRISE EN CHARGE

La prise en charge des patients est effectuée par une équipe pluridisciplinaire : médecin, cadre, infirmier(e), aide-soignant(e), kinésithérapeute, ergothérapeute, professeur en activité physique adaptée (APA), diététicienne, assistante sociale, psychologue.

Cette équipe évalue et apporte l'aide nécessaire à la personne dans un objectif de réautonomisation ou de maintien de l'autonomie. C'est pourquoi nous proposons une prise en charge en salle de rééducation.

Votre durée d'hospitalisation dans le service sera décidée par le médecin, selon votre état de santé et l'atteinte de vos objectifs.

LES VISITES



Les visites sont autorisées tous les jours de 13 heures à 20 heures



VOS RDV MEDICAUX

Pour les RDV médicaux, il est demandé de se rapprocher de l'équipe soignante ou du cadre.

BIEN IDENTIFIÉ, BIEN SOIGNÉ !

Pour votre sécurité et afin de vérifier votre identité, le personnel vous



attribuera un bracelet

d'identification dès votre entrée.

VOTRE TRAITEMENT PERSONNEL



Les médecins qui vous suivent durant votre hospitalisation doivent être informés de tous les traitements que vous suivez habituellement. Il est donc important de remettre vos ordonnances ainsi que tous les médicaments en votre possession au personnel soignant lors de votre admission.



VOTRE QUOTIDIEN



LES REPAS

Les repas sont pris en chambre aux horaires suivants :

- Petit-déjeuner : entre 7h et 8h
- Déjeuner : 12h15
- Goûter : 15h30 Dîner : 18h30



LA TELEVISION

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur. Pour bénéficier de ce service payant, adressez-vous à l'accueil. Pour des raisons de sécurité, les téléviseurs personnels sont interdits dans l'enceinte de l'établissement.



COIFFURE ET PEDICURE

Les coiffeurs et les pédicures-podologues sont autorisés à intervenir au sein de l'établissement, à votre demande et à vos frais.



PERMISSIONS ET SORTIES EN JOURNÉE

Les permissions et sorties en journée sont autorisées durant la période d'hospitalisation uniquement après avis favorable du médecin.

Attention, le matériel d'incontinence n'est pas fourni par l'établissement

VOTRE LINGE



Le nécessaire de toilette (serviette, gel douche...) n'est pas fourni. Pensez à prévoir des vêtements adaptés à vos activités (kinésithérapie). De même, l'entretien du linge personnel est à votre charge.

TELEPHONE ET COURRIER



Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. Un numéro vous sera attribué automatiquement pour recevoir des appels gratuitement.

Pour activer les appels sortants, il est nécessaire d'effectuer une demande et un prépaiement à l'accueil. Au cours de votre séjour, vous avez la possibilité de recevoir du courrier et d'envoyer également du courrier. Il est à déposer à l'accueil après affranchissement.

⇒ **VOTRE CONSENTEMENT**

Le respect de votre consentement impose qu'aucun acte médical ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé. Si vous n'êtes plus en capacité d'exprimer votre volonté, aucun acte ne peut être réalisé, sauf urgence, sans que la personne de confiance, ou la famille, ou à défaut un de vos proches, n'ait été consulté. Votre consentement doit être :

- ① Libre
- ② Révocable à tout moment
- ③ Eclairé

⇒ **VOUS SOUHAITEZ DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE**

Au cours de votre séjour, vous pouvez désigner une personne de confiance afin de vous accompagner dans vos démarches, vous assister lors de vos rendez-vous médicaux. Cette dernière pourra également être consultée par les médecins pour rendre compte de vos volontés si vous n'êtes plus en capacité d'exprimer votre volonté.

Cette désignation se fait par écrit, lors de votre admission, sur les formulaires qui vous seront remis à cet effet. La désignation peut être annulée ou modifiée à tout moment.

⇒ **VOUS SOUHAITEZ RÉDIGER DES DIRECTIVES ANTICIPÉES**

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives précisent les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Il est donc important d'indiquer aux professionnels de santé si vous avez rédigé des directives anticipées.

Celles-ci sont conservées pour une durée illimitée et sont modifiables et révocables à tout moment. Vous pouvez les écrire, les dater et les signer vous-même, en indiquant vos prénoms, nom et lieu de naissance.

Si vous ne pouvez pas les rédiger, vous pouvez les dicter en présence de deux témoins dont la personne de confiance si vous l'avez désignée.

⇒ **LES REPRESENTANTS DES USAGERS**

Les représentants des usagers ont pour mission de veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches dans le cadre de la gestion des plaintes et réclamations. Ils contribuent également à l'amélioration de la qualité de votre accueil et de votre prise en charge, et s'appuie donc particulièrement sur vos propositions, remarques, réclamations ou remerciements. Deux représentants des usagers (RU) ont été nommés par l'ARS pour le Centre Hospitalier de Pont-l'Evêque. La liste nominative et les coordonnées de ces RU sont affichées dans le service et disponibles à l'accueil.

⇒ **LES EVENEMENTS INDESIRABLES**

Un événement indésirable est une réaction non souhaitée pouvant affecter votre santé. Il peut être consécutif à la prise d'un médicament, à l'usage d'un matériel médical, à l'utilisation d'un produit ou d'une substance de la vie courante ou à un acte de soin. Vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en déclarant ces événements sur un site internet dédié : signalement-sante.gouv.fr.

⇒ **INFORMATION SUR LES DOMMAGES LIES AUX SOINS**

Un dommage est la conséquence d'un événement indésirable dont l'origine peut être diverse : complication liée à votre pathologie : aléa thérapeutique, dysfonctionnement ou erreur. L'annonce d'un dommage constitue une étape indispensable dans la relation soignant/patient, permettant d'apporter une réponse à vos attentes exprimées. Cette annonce correspond non seulement à une obligation éthique et légale, mais elle s'inscrit également dans une démarche de gestion des risques, visant à améliorer la qualité et la sécurité des soins, et contribue à vous rendre acteur de votre santé.

⇒ **ACCEDER A VOTRE DOSSIER MEDICAL**

Vous pouvez demander des copies du dossier médical ou venir le consulter sur place. Vous formulez votre demande par écrit en adressant soit un courrier, soit un mail à l'adresse suivante direction@ch-ple.fr, en joignant une copie de votre pièce d'identité. Dans le cas d'une consultation sur place, un rendez-vous vous sera proposé et vous pourrez vous faire accompagner par le médecin de votre choix (hospitalier ou extérieur). Vous pourrez demander les copies des documents consultés.



LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR



L'équipe pluridisciplinaire s'engage à prendre en charge votre douleur. Il s'agit de vous accompagner en répondant à vos questions et en vous expliquant les soins et leur déroulement.

Pour mesurer l'intensité de votre douleur, plusieurs échelles d'évaluation sont disponibles. Il est important d'utiliser celle qui vous convient avec l'aide des soignants. Cette évaluation sera notée dans votre dossier afin de suivre son évolution et d'adapter le traitement antidouleur le cas échéant. Elle fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

Nous nous efforçons de prévenir les douleurs provoquées par les soins ou examens (pansements, pose de sonde ou de perfusion...), de traiter et soulager les douleurs aiguës ou chroniques en utilisant le ou les moyens adaptés.



LA GESTION DU RISQUE INFECTIEUX

Le Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS) conduit des actions de prévention, de formation et des enquêtes de surveillance. Votre implication est essentielle.



A ce titre, il est recommandé :

- De respecter les règles d'hygiène quotidienne (toilette, douche...)
- De respecter les précautions particulières si votre état de santé le nécessite
- D'éviter de toucher les dispositifs médicaux tels qu'un cathéter ou une sonde urinaire
- D'assurer un lavage des mains régulier
- De limiter la durée de conservation de produits alimentaires périssables dans votre chambre

VOTRE SORTIE



Le projet de sortie (lieu de vie, aides matérielles, aménagement du domicile, aides humaines...) doit être anticipé. Il est élaboré au plus près de vos besoins en concertation avec l'équipe pluridisciplinaire.

A ce titre, vous pouvez prendre rendez-vous avec l'assistante sociale du service au 02 31 65 34 66. Cette dernière préparera à vos côtés votre sortie et mettra à votre disposition un livret recensant l'ensemble des informations nécessaires.



LES DOCUMENTS REMIS LORS DE VOTRE DEPART

- Prescriptions médicales (traitement, soins infirmiers, kinésithérapie...)
- Prescriptions aides techniques
- Lettre de liaison
- Rendez-vous médicaux programmés
- Livret d'éducation si besoin
- Bulletin de situation

VOS PLAINTES ET RECLAMATIONS

Toutes les plaintes et réclamations sont à adresser à la direction de l'établissement. Une réponse est systématiquement apportée et nous vous avisons des possibilités qui vous sont offertes pour traiter au mieux votre demande (médiation, commission des usagers).

Par ailleurs, n'hésitez pas à solliciter le cadre du service pour exprimer vos plaintes et réclamations.

VOTRE SATISFACTION



Votre satisfaction est notre priorité, aidez-nous à améliorer nos prestations en complétant le questionnaire de satisfaction et en le déposant à l'accueil.

Si vous avez des difficultés pour remplir le questionnaire, un professionnel du service pourra vous accompagner.



LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE



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



1 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.



2 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.



3 **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.



4 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.



5 **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.



6 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.



7 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.



8 **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



9 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.



10 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.



11 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

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



LA CHARTE DE BIENTRAITANCE

DEFINITION de la BIENTRAITANCE

La Bienveillance est une démarche volontariste, institutionnelle, collective et individuelle d'amélioration continue des pratiques professionnelles visant à promouvoir :

- Le respect de la liberté et des droits de l'utilisateur et de ses proches.
- Le respect de sa dignité et de sa singularité.
- Le respect de la prise en compte de ses besoins et de ses attentes spécifiques.

Tout en maintenant la vigilance sur les risques de maltraitance et leurs signalements.

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

1. **Adopter** en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.
2. **Donner** à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.
3. **Garantir** à l'utilisateur d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.
4. **Mettre** tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.
5. **S'imposer** le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.
6. **Agir** contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.
7. **Accompagner** la personne et ses proches dans la fin de vie.
8. **Rechercher** constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports...
9. **Garantir** une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.
10. **Evaluer** et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

La Charte doit être intégrée dans la réflexion éthique des établissements de santé, médico-sociaux et sociaux.

Allée de l'Isle
14130 PONT-L'ÉVEQUE



**POUR TOUS RENSEIGNEMENTS,
CONTACTER LE**

Cadre de santé : 02 31 65 35 31

Secrétariat : 02 31 65 32 28

Assistante sociale : 02 31 65 34 66

Retrouvez toutes les informations
concernant le Centre Hospitalier de
Pont-l'Évêque :



www.ch-ple.fr



LinkedIn