



# LIVRET D'ACCUEIL

## SOINS MEDICAUX ET DE READAPTATION (SMR)



**Version**

**FALC**

**Facile à lire et à  
comprendre**



### **ADRESSE DU SMR**

Impasse de l'Isle 14130 PONT-L'ÉVEQUE



### **NUMERO DE TELEPHONE DE L'HÔPITAL**

02 31 65 31 65



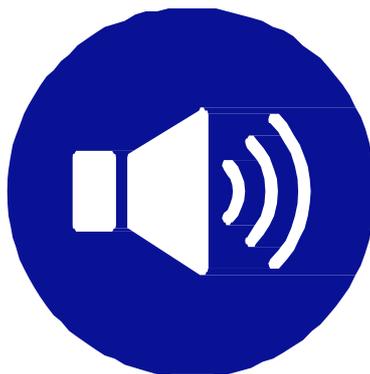
Facile à lire et à comprendre

Ce livret est écrit en facile à lire et à  
comprendre

Les textes et la mise en page sont  
adaptés pour être compris par les  
personnes qui ont des  
difficultés pour lire.

**La version audio de  
du livret d'accueil  
complet**

Scannez-moi





# Présentation de l'hôpital

## Présentation du service

**Le Service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)** prend en charge les patients sortant d'un service de **Médecine, Chirurgie ou de Cancérologie** mais également de **leur domicile**. Le service compte 60 lits et se situe sur le site du Val d'Auge, allée de l'Isle, à Pont-l'Evêque.



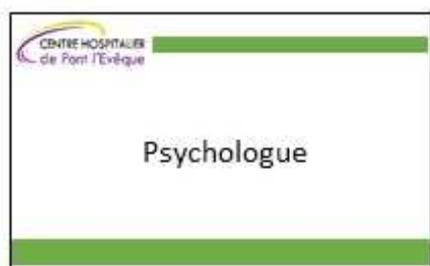
Sa mission est d'assurer la continuité des soins médicaux et chirurgicaux, la réadaptation (suite à la perte d'autonomie) et préparer avec le service social le retour à domicile.

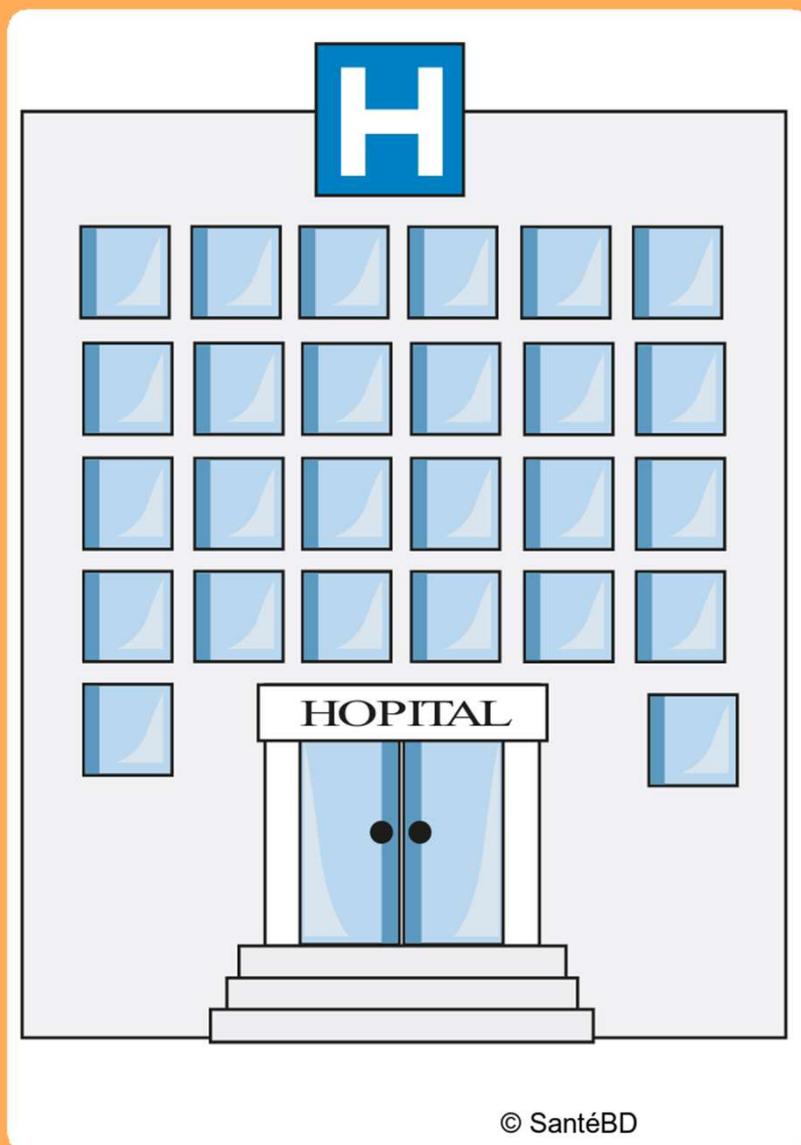
Les patients bénéficient de tous les soins adaptés privilégiant le confort physique, moral et psychologique. Leur famille est accompagnée tout au long de l'épreuve de leur proche. Une équipe pluridisciplinaire accompagne tout au long du séjour en fonction des besoins. Les séjours en SMR sont en moyenne de trois semaines.

Le SMR de Pont-l'Evêque possède également trois lits identifiés en soins palliatifs.

## Je repère les couleurs sur les badges

La couleur sur les badges des professionnels correspond à différents corps de métier que vous pouvez retrouver à l'hôpital.





Mon séjour au SMR

# Comment venir à l'hôpital



## EN VOITURE

L'entrée du service en voiture se situe :

**Impasse de l'Isle**

**14130 PONT-L'ÉVÊQUE**

Situé sur l'axe Paris/Deauville, Pont-l'Évêque dispose d'une sortie directe sur l'Autoroute A13.



## EN TRAIN

Si je viens en train, je descends à la **gare de Pont-l'Évêque**

La gare se situe à 700 mètres du service de **SMR**



## EN BUS

Pont-l'Évêque est desservi par les bus du réseau NOMAD QUI circulent toute l'année du lundi au dimanche.

Plus de renseignements sur <https://nomad.normandie.fr/>

# Préparer mon arrivée à l'hôpital

Je me présente avec mes documents au bureau des admissions se trouvant dans le hall de l'hôpital.

Il est ouvert du **lundi au vendredi** de 8h30 à 17h00



## Les documents que je dois prendre



Ma carte d'identité



Ma carte vitale



Ma Mutuelle

Si j'ai la complémentaire santé solidaire, je viens avec mon attestation.

## Si je suis en situation de handicap



Mes outils de communication



Ma carte mobilité inclusion



Ma carte d'urgence maladie

## Je prends un traitement médical

Je prends mes ordonnances.



Mes examens médicaux



L'hôpital n'est pas responsable des pertes ou des vols des objets et valeurs que vous avez gardés avec vous. Si je viens à l'hôpital, j'évite d'emmener des objets de valeurs comme mon chéquier, de l'espèce, ma carte bancaire, mes bijoux.



## Ce que je dois payer

Le bureau des admissions transmet les demandes de prise en charge aux organismes d'assurance-maladie et aux mutuelles.



**Si je suis assuré auprès d'une assurance-maladie et que j'ai une mutuelle**

Je n'ai rien à payer.

Si je dois des frais, ils me seront remboursés par la suite par ma mutuelle, selon la convention établie.



**Si je suis assuré auprès d'une assurance-maladie et que je n'ai pas de mutuelle**

Je dois payer la partie qui n'est pas remboursée par la mutuelle (ticket modérateur, forfait journalier).

Si j'ai souscrit la télévision :

**Je vais recevoir dans les jours suivants mon hospitalisation un avis des sommes à payer. Cet avis pourra être réglé par chèque, par virement bancaire, ou par carte bancaire directement à la Trésorerie Hospitalière.**

# Je prends mon repas à l'hôpital



À l'hôpital, un petit-déjeuner est servi à partir de **7h00**.



À l'hôpital, un déjeuner est servi à **12h15**.



À l'hôpital, un goûter est servi à **15h30**.

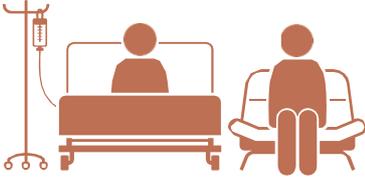


À l'hôpital un dîner est servi à **18h30**.



En fonction de mon **régime alimentaire**, je peux avoir le choix entre **plusieurs plats**. J'ai donc le droit de donner mes **préférences**.

## Mon accompagnant



J'ai le droit d'être accompagné.

Si j'en ai besoin, je peux demander que quelqu'un reste avec moi.

Mon accompagnant peut:

- Dormir dans un lit
- Avoir un fauteuil
- Manger avec moi



Mon accompagnant ou un membre de ma famille **peut prendre son repas avec moi.**

Il doit **payer** son repas.

Il faut prévenir **l'équipe soignante** 7 jours avant.

## Les visites



J'ai le droit d'avoir la visite de

Mes proches

Mes amis

Ma famille

Les horaires de visite sont différents selon l'organisation des services. Il faut donc se renseigner auprès de l'équipe soignante.

## Ma sortie de l'hôpital



Le médecin vient me voir dans ma chambre.



Il vérifie que je vais bien.



Il me donne des documents validant ma sortie

## Le retour à domicile

Après mon hospitalisation, je rentre à mon domicile par mes propres moyens



Je rentre en transports en commun.



Je rentre en taxi.



Je rentre avec ma voiture personnelle.



Si mon état de santé le justifie, je peux rentrer chez moi avec une ambulance. Je dois avoir une prescription médicale. C'est le **médecin** qui me donne ce document.

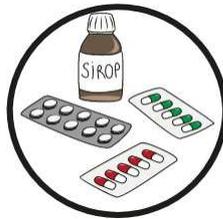
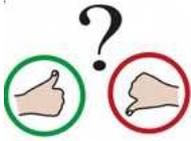


**Mes droits**

# La personne de confiance

## Pourquoi avoir une personne de confiance ?

Ma personne de confiance m'aide à exprimer ce que je souhaite pour ma santé.



À comprendre ce que dit le docteur.  
À dire ce que je veux au docteur.



Elle peut m'aider à écrire mes directives anticipées.



Cette personne respecte ce que je veux.  
Par exemple : je ne veux pas être opérée.



Si je ne peux plus m'exprimer, cette personne  
donnera mes directives anticipées au docteur.

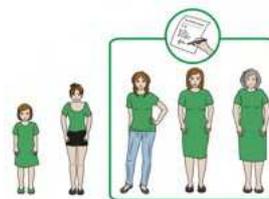


Le docteur décidera en sachant ce que je  
souhaite.

## La personne de confiance

### Comment choisir ma personne de confiance

Je dois avoir plus de 18 ans.



Si je suis sous tutelle, je dois avoir l'autorisation du juge. 

La personne que je choisis doit être d'accord. 

Ma personne de confiance doit avoir plus de **18 ans**

Elle peut être

- un ami, une amie
- un parent
- un docteur



Pour plus d'informations voir la BD "Personne de confiance"



## La personne à prévenir

La personne à prévenir peut être un membre de la famille un ami, un voisin...



Cette personne est contactée par l'équipe soignante sur des questions administratives ou logistiques (par exemple si il vous manque un document ou des vêtements).



La personne à prévenir est juste informée si votre état de santé s'aggrave, elle n'a pas de décision à prendre.



Elle n'a pas accès à vos informations médicales



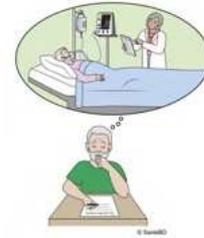
Il faut lors de votre admission indiquer à l'équipe soignante la personne que vous souhaitez désigner.

## Mes directives anticipées

Les directives anticipées c'est un document.



Ce document explique comment je veux être soigné en fin de vie.



Je peux être en fin de vie après :

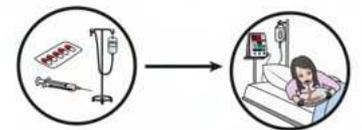


Un accident



Une maladie grave

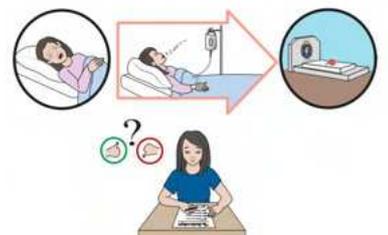
Je peux écrire des directives anticipées quand je suis majeur, même si je suis en bonne santé.



Par exemple : Je peux choisir si je veux ou je ne veux pas certains traitements.



Je peux choisir si je veux être endormi jusqu'à ma mort, si je souffre trop et que je vais bientôt mourir ou non.



# Mes directives anticipées

## Comment écrire mes directives anticipées ?

Pour avoir des directives anticipées, je dois être capable de m'exprimer.

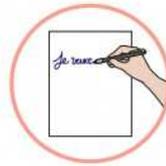
Pour m'exprimer, je peux :

Parler

Écrire avec un stylo

Montrer des images

Écrire avec un ordinateur



Pour bien comprendre ce que je peux écrire, je peux demander de l'aide à :

mon docteur

ma personne de confiance un ami que je connais bien

ma famille

Pour que mes directives anticipées soient bien respectées

Je dis que j'ai écrit des directives anticipées.

À mon docteur

À ma personne de confiance À ma famille

À mes proches

À l'équipe soignante



Pour plus d'informations voir la BD Santé "Directives anticipées"



Directives anticipées 



SANTÉ  
BD  
org

## Le droit à l'expression

### J'ai le droit de faire une réclamation



Une réclamation peut être faite :

Quand je ne suis pas content d'un service rendu.

Quand j'attends une réponse.

### J'ai le droit d'exprimer ou non ma satisfaction



Selon le service rendu, j'ai à disposition un questionnaire satisfaction.

## Le droit d'accès à votre dossier médical

Vous pouvez demander des copies de votre 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](mailto: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.

## Le consentement

Avant tout acte médical et tout traitement, je dois donner mon consentement libre et éclairé.



Le consentement, c'est donner son accord. On ne peut pas m'obliger, ça ne peut pas être contre ma volonté.



Pour donner son consentement, il faut être **libre de ses choix** et être capable de faire des choix.



**Éclairé** ça veut dire que j'ai bien compris les informations. Si je n'ai pas compris, je peux poser toutes les questions que je veux.

## La bientraitance



La bientraitance, c'est avoir le droit :

- À l'écoute
- À une information accessible
- D'être soulagé si j'ai des douleurs
- D'avoir des réponses à mes questions
- Au respect de mon intimité
- Au respect de ma volonté
- D'être accompagné par mes proches

# Le Dossier Médical Partagé (DMP)

Pour connaître les modalités d'accès à votre dossier médical partagé, n'hésitez pas à demander la brochure d'information au personnel ou bien scannez le Qr Code ci-contre.



Votre historique de soins des 12 derniers mois automatiquement alimenté par l'Assurance Maladie



Vos résultats d'examens (radio, analyses biologiques...)



Les coordonnées de vos proches à prévenir en cas d'urgence



Vos antécédents médicaux (pathologie, allergies...)



Vos comptes rendus d'hospitalisations

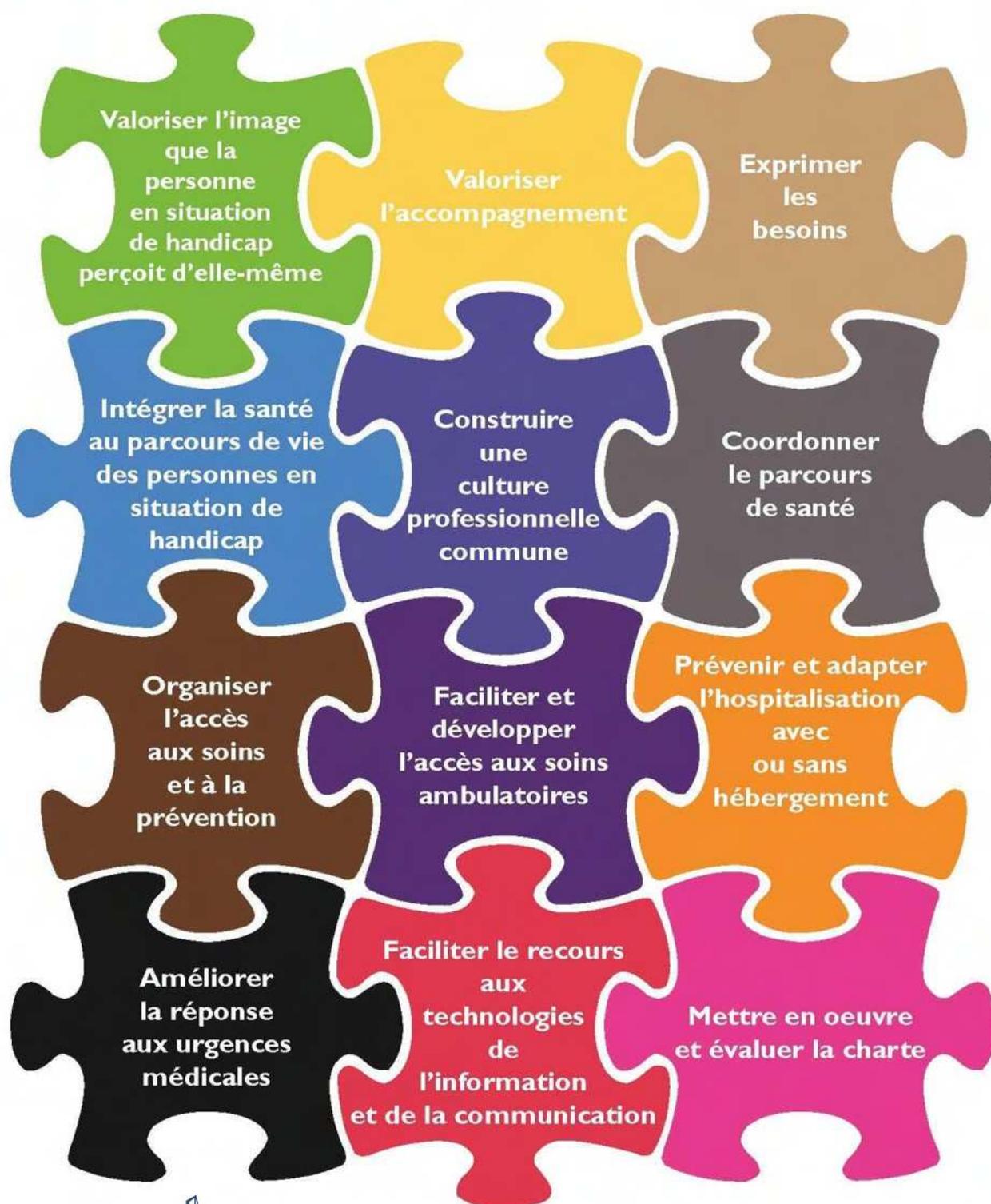


Vos directives anticipées pour votre fin de vie

L'équipe de soin va alimenter votre dossier médical de « Mon espace santé » (DMP) dans le cadre de votre prise en charge **sauf si vous vous y opposez.**

# CHARTER ROMAIN JACOB

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



Handidactique

Mieux comprendre la charte





**Mes devoirs**

# Sécurité

## Dans l'hôpital, je dois respecter des règles

Il est **interdit** de :



Fumer



Boire de l'alcool



Amener des armes à feu ou un objet tranchant



Amener des liquides dangereux

Je demande à mes visiteurs **d'éviter** :



De crier



D'utiliser leur téléphone portable dans le service



D'avoir beaucoup de personnes dans la chambre



D'emmener des animaux domestiques

**« Je respecte le personnel, le matériel et les locaux »**



Mes  
informations  
utiles

## Les représentants des usagers

Des représentants des usagers, nommés par l'ARS, sont à votre disposition.

Vous pouvez les contacter à votre guise aux coordonnées suivantes :



### VOUS SOUHAITEZ CONTACTER UN REPRÉSENTANT DES USAGERS ?

Madame Myriam LEROY ☎ 07 78 10 33 97

Monsieur Nicolas VINCENT ☎ 06 75 97 48 13

## Les Associations



Des associations interviennent dans l'hôpital et vous pouvez demander à rencontrer un bénévole.



**VMEH**

Visite des Malades  
en Établissements Hospitaliers  
et des résidents en Ehpad



**Une liste des ministres du culte de la région est mise à votre disposition dans le service**

Nous vous souhaitons un bon séjour au Centre Hospitalier de Pont-l'Evêque.



Les outils de communication SantéBD sont développés par l'association CoActis Santé qui fédère un grand nombre d'acteurs du monde associatif, institutionnel et sanitaire.

Ensemble, ils co-construisent ces outils pour en assurer une utilisation accessible à tous.

[contact@santebd.org](mailto:contact@santebd.org) [www.santebd.org](http://www.santebd.org)

Tous droits de reproduction, de représentation et de modification réservés sur tout support dans le monde entier. Toute utilisation à des fins autres qu'éducative et informative et toute exploitation commerciale sont interdites.

Les illustrations sont de Frédérique Mercier ©CoActis Santé.