



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.



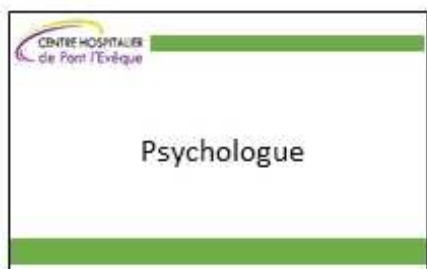
Sa mission est d'assurer la continuité des soins médicaux et chirurgicaux, la réadaptation (suite à la perte d'autonomie) et préparer avec le service social le retour à domicile.

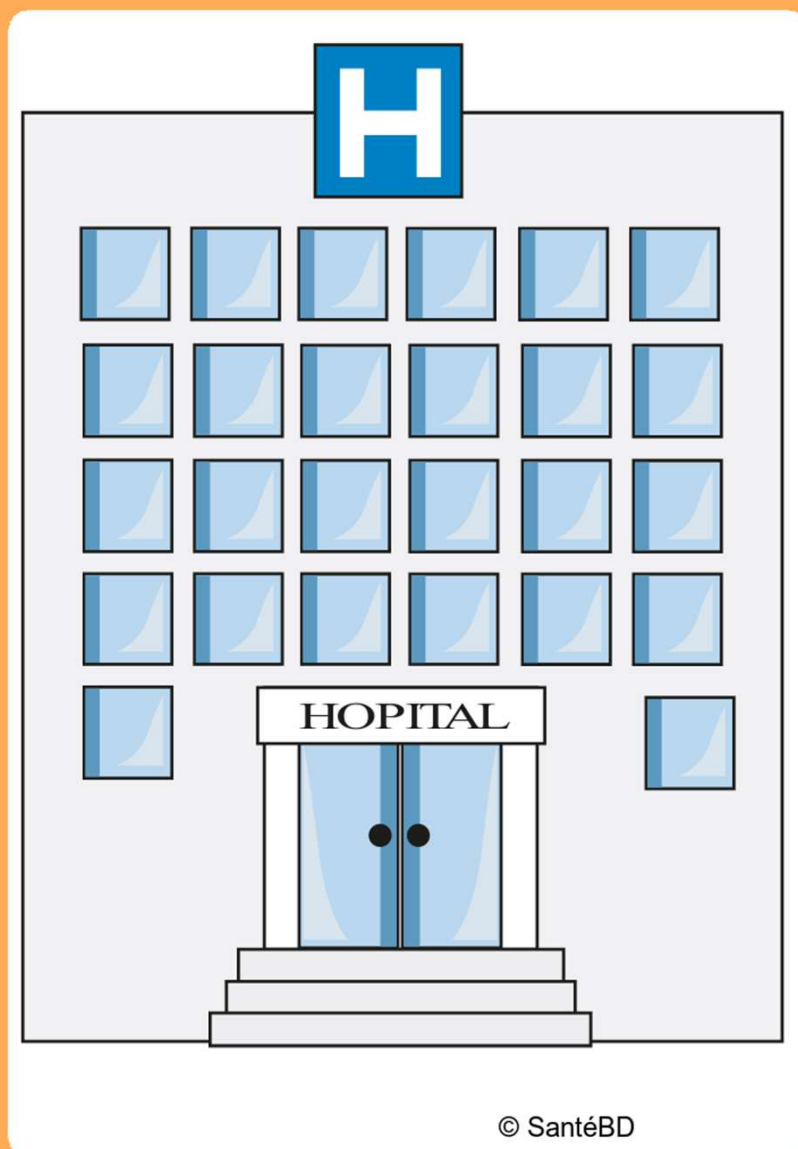
Les patients bénéficient de tous les soins adaptés privilégiant le confort physique, moral et psychologique. Leur famille est accompagnée tout au long de l'épreuve de leur proche. Une équipe pluridisciplinaire accompagne tout au long du séjour en fonction des besoins. Les séjours en SMR sont en moyenne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

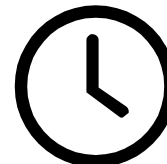
Pont-l'Évêque est desservi par les bus du réseau NOMAD QUI circulent toute l'année du lundi au dimanche.

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**.

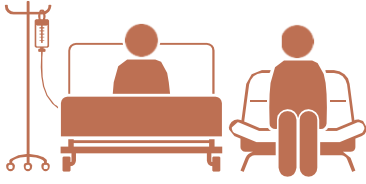


À l'hôpital un dîner est servi à **18h30**.



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** la veille du repas.

Les visites



J'ai le droit d'avoir la visite de

Mes proches

Mes amis

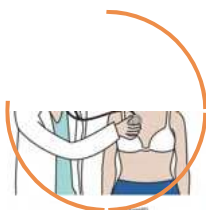
Ma famille

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.

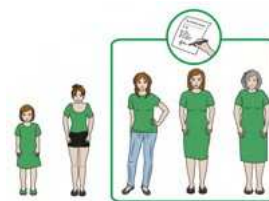


Le docteur décidera en sachant ce que je
souhaite.

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 :

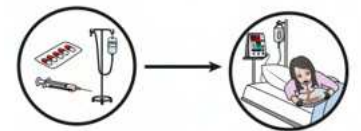


Un accident



Une maladie grave

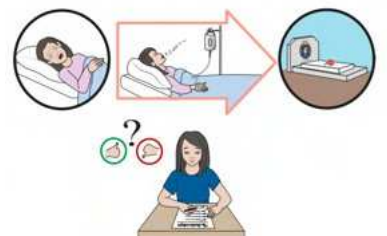
Je peux écrire des directives anticipées quand je suis majeur, même si je suis en bonne santé.



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.

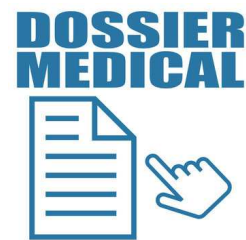
J'ai le droit d'exprimer ou non ma satisfaction



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, 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

mon ESPACE SANTÉ

Mon espace santé est un service public numérique individuel dans lequel on retrouve le Dossier Médical Partagé. Ce DMP permet à chacun de stocker et de partager ses données médicales en toute sécurité pour être mieux soigné.

Chaque français possède un Espace numérique de santé, identifié par un numéro unique d'Identité Nationale de Santé (INS).

Les patients ont la possibilité de s'opposer à l'alimentation de leur DMP, ainsi qu'à la consultation de certains documents par certains professionnels de santé, selon leurs choix.

**Selon l'arrêté du 26 avril 2022, article L1111-15 du Code de la santé publique.*

Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

L'établissement de Pont-l'Évêque **respecte la réglementation applicable au traitement de données à caractère personnel***.

Si vous souhaitez obtenir des informations au sujet de la protection de vos données à caractère personnel, il vous suffit de vous adresser au référent du centre hospitalier :

soit par mail : dpd@ch-ple.fr

soit par voie postale : Direction du Centre hospitalier – Protection des données personnelles – 23 avenue de Rambault, 14130 PONT-L'ÉVÊQUE.

Messagerie sécurisée

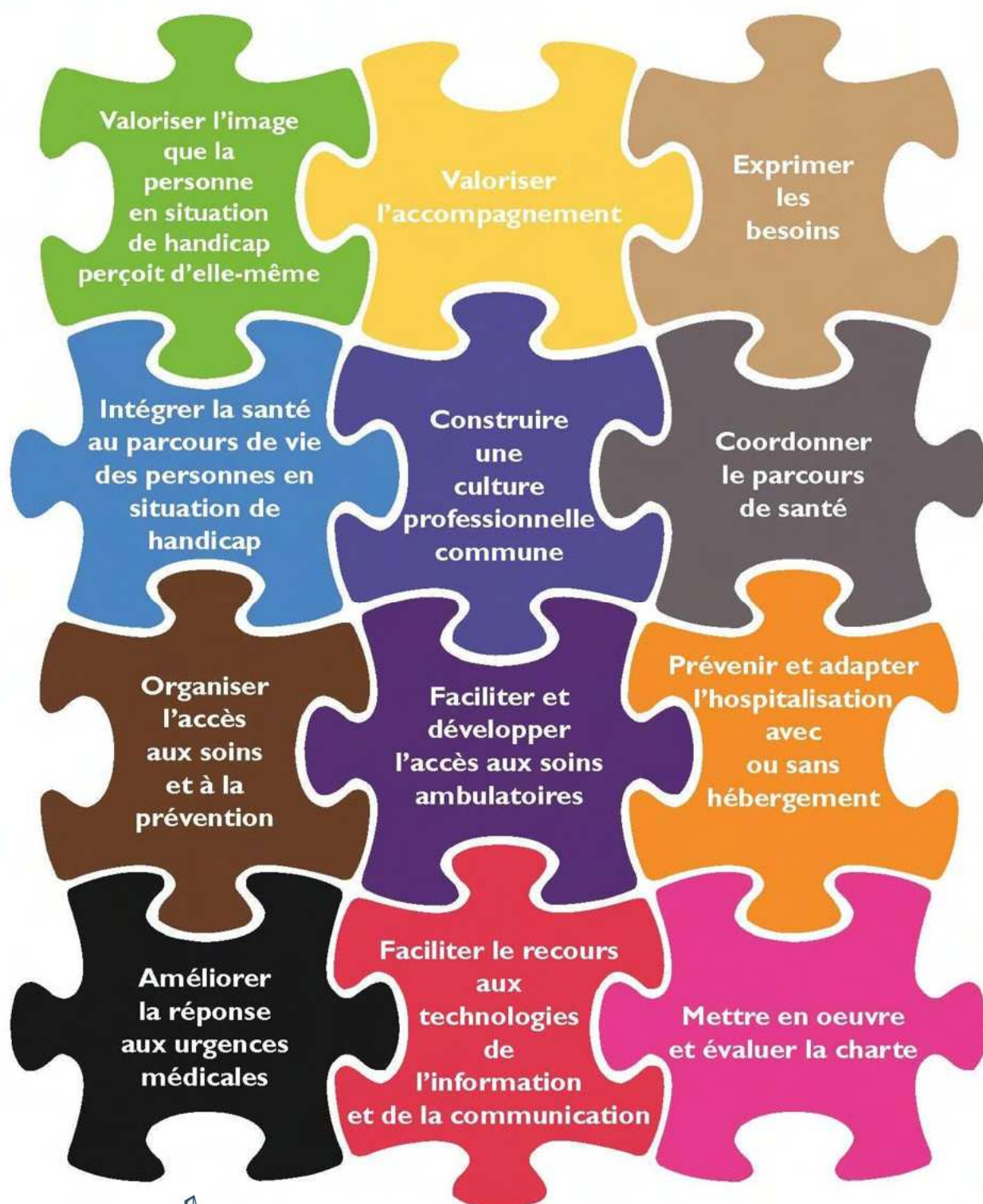
Si votre prise en charge le nécessite, l'équipe de soins du CH Pont-l'Évêque utilise **des messageries sécurisées** pour échanger avec d'autres professionnels sur les données médicales vous concernant après vous en avoir informé.

Vous ne devez pas communiquer avec les professionnels de santé sur vos données de santé par **des messageries non sécurisées** (type sms, mails, ...).

*Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (Règlement Européen sur la Protection des Données), Ordonnance CNIL du 12 décembre 2018, Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

CHARTRE ROMAIN JACOB

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



Handidactique

Mieux comprendre la charte

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.



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'emmener des enfants de moins de 12 ans



D'avoir beaucoup de personnes dans la chambre



D'emmener des animaux domestiques



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 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.