



Livret d'accueil Unité de soins médicaux et de réadaptation

CENTRE HOSPITALIER DE PORT-LA-
NOUVELLE

VOUS INFORMER

Rédigé par l'équipe du service Soins Médicaux
et de Réadaptation (SMR)



Un livret pour vous informer



Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue au sein de l'Unité de soins médicaux et de réadaptation du Centre Hospitalier de Port-La-Nouvelle.

Soyez assurés que l'équipe soignante met tout en œuvre pour vous prendre en charge dans les meilleures conditions.

Ce livret a pour objectif de vous transmettre des informations pratiques pour mieux comprendre l'environnement dans lequel vous allez évoluer, les étapes de votre parcours de soins et pour faciliter vos contacts avec l'équipe soignante.

Notre volonté est de dispenser des soins de qualité permettant le bon déroulement de votre rééducation, tout en garantissant la sécurité de vos soins.

Nous mettrons tout en œuvre pour vous accompagner et être à votre écoute tout au long de votre séjour.

L'équipe médico-soignante



Table des matières

Un livret pour vous informer	2
Madame, Monsieur,	2
1- Présentation	4
Bienvenue	4
Présentation générale	6
2. Inventaire : Se connaître et se reconnaître	9
L'admission : 1 ^{ère} étape du parcours de soins	9
La gestion de vos effets personnels	12
Nous identifier – La tenue des professionnels	13
3. Bien vivre son hospitalisation	14
Les chambres.....	14
L'accès au plateau technique et à la balnéothérapie	15
Les plateaux technique et la balnéothérapie	16
Les services pratiques proposés au sein du service :	17
La restauration :	18
Le bracelet d'identification	18
Votre traitement médicamenteux personnel.....	19
La prise en charge médicale.....	20
Les droits des patients.....	21
Promotion de la bientraitance.....	21
Don d'organes et de tissus.....	30
La prévention du risque infectieux	30
Patients responsables	31
Votre avis compte !	32
Signaler les évènements indésirables graves pouvant impacter votre prise en charge	32
Votre sortie	33

1- Présentation

Bienvenue

Dans le respect des valeurs du service public (égalité d'accès, neutralité, laïcité), les professionnels du Centre Hospitalier de Port-La-Nouvelle sont engagés au quotidien pour que vous puissiez bénéficier de soins de qualité au plus près de votre lieu de vie.

Notre ambition est de vous garantir un parcours de soins complet, fluide et sécurisé à tous les âges de votre vie.

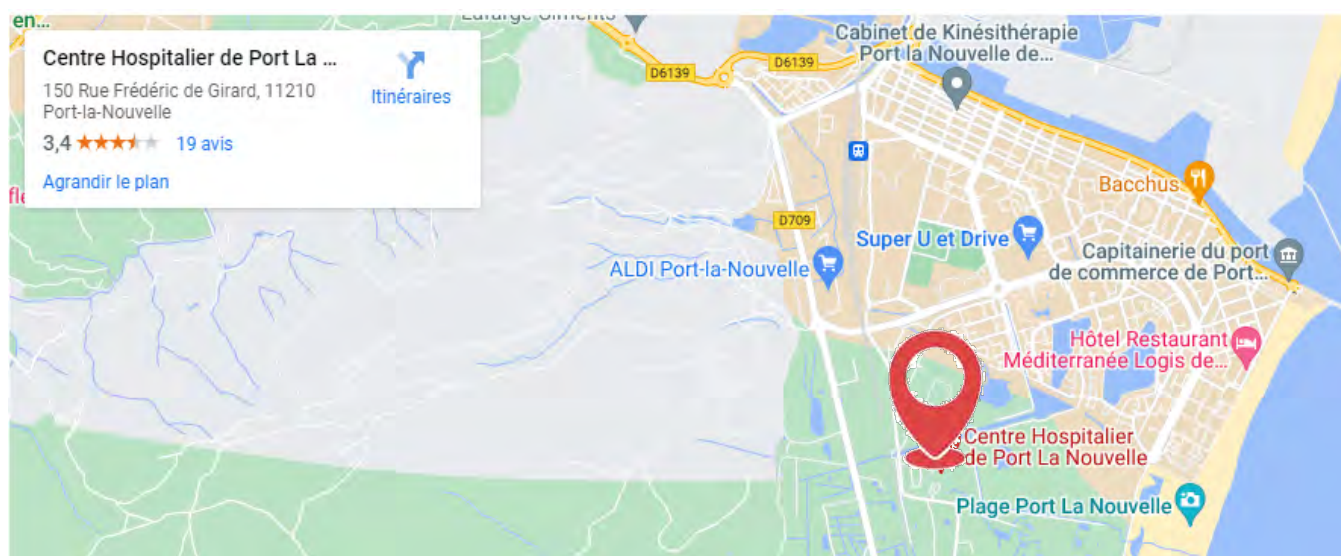
Nous vous souhaitons la bienvenue dans votre établissement et nous nous tenons à votre écoute.

Richard Barthes

Directeur du Centre Hospitalier de Port-La-Nouvelle



Accès – Centre Hospitalier de Port-La-Nouvelle



Adresse :

150 Rue Frédéric de Girard - 11210 Port-la-Nouvelle

- **En voiture** : venant de l'autoroute A9 → sortie 39 Port-La-Nouvelle – Sigeon → Direction D6139 Port-La-Nouvelle-Sigean
- **En transport en commun** : ligne de bus 14 Port La Nouvelle par Sigean

Si vous ne parlez pas ou ne comprenez pas bien le français, vous avez la possibilité d'être mis en contact avec un interprète. Parlez-en à un professionnel.

If you do not speak or do not understand French fluently. You can be put in touch with an interpreter. A professional can assist you.

Si usted no habla o no entiende perfectamente el francés, usted tiene la oportunidad de ponerse en contacto con un intérprete. Dialogo al personal.

Se non parla francese o non lo capisce, è possibile metterla in relazione con un interprete. Parla con un professionista.

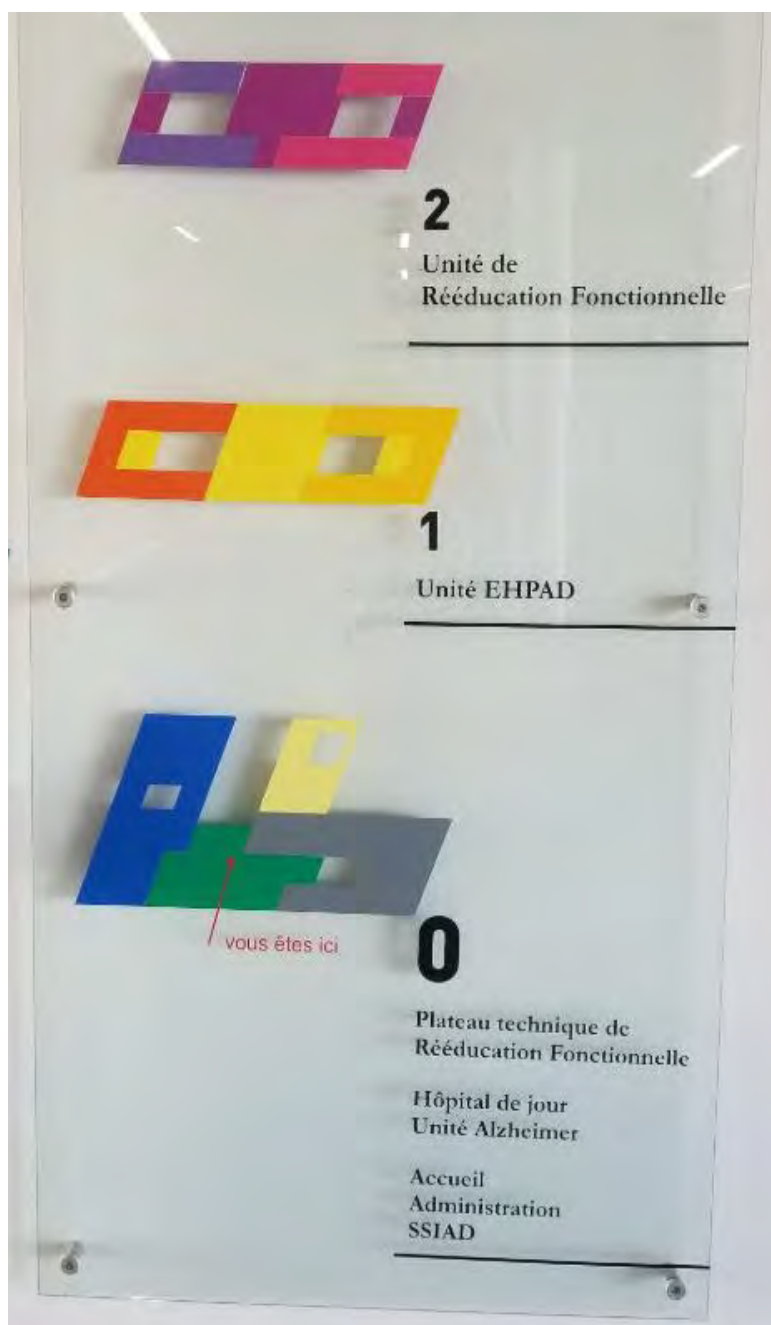
Se você não falar ou não entender bem francês, você tem a possibilidade de entrar em contato com um intérprete. Fale com um profissional



Présentation générale

Le Centre Hospitalier de Port-La-Nouvelle est un **établissement public de santé**, comprenant un service de **Soins Médicaux et Réadaptation polyvalent de 40 lits**, une **activité d'Hôpital De Jour (HDJ)**, un **EHPAD de 60 lits** pour l'hébergement de personnes âgées comprenant une **Unité pour la prise en charge des personnes Alzheimer (UVA)** et un **Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)**.

L'établissement est en direction commune avec le Centre Hospitalier de Narbonne et Lézignan-Corbières et évolue dans le cadre du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) avec le Centre Hospitalier de Perpignan, Prades et Thuir.



Pilotage et gouvernance

- Directeur général : M. Richard Barthes
- Président du Conseil de Surveillance : M. Henri Martin
- Président de la Commission Médicale d'Etablissement : Dr Guy Dhoms

Equipe de Direction et encadrement :

- Mme Aurélie VERDIER, Directrice déléguée du Centre Hospitalier
- Mme Dominique LANGLOIS, Responsable Etablissement
- Mme Marie-Thérèse GANTNER, Directrice des soins et Directrice Qualité/Gestion des Risques
- Mme Elisabeth MARCOS, Cadre supérieure de santé et Cadre de santé en proximité sur le service de Soins Médicaux et Réadaptation



La qualité et la sécurité des soins, notre engagement au quotidien

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins est une préoccupation quotidienne fondamentale pour notre établissement.

Le Centre Hospitalier fait l'objet d'une évaluation externe et indépendante par la Haute Autorité de Santé (HAS) tous les 4 ans.



*SSR : Soins Médicaux et Réadaptation, devenu SMR : Soins Médicaux et Réadaptation

Afin de maîtriser les risques inhérents aux soins, nous organisons avec les professionnels des évaluations de pratiques professionnelles, audits internes (recueil annuel d'Indicateur Qualité Sécurité des Soins – IQSS sur la qualité de la lettre de liaison et l'évaluation de la douleur) et retours d'expérience au regard des événements indésirables rencontrés.

En tant qu'utilisateur de l'établissement, votre participation peut être sollicitée pour des évaluations internes telles que la méthode du « patient traceur ». Nous recueillerons en amont votre accord pour réaliser l'entretien.

Vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant les événements sanitaires indésirables que vous suspectez d'être liés aux médicaments, dispositifs médicaux, actes de soins durant votre prise en charge, via la plateforme du gouvernement « Signalement-sante.gouv.fr » ou via le questionnaire de satisfaction « e-satis » qui vous a été envoyé sur votre adresse mail à votre sortie.

L'établissement, lieu d'enseignement et de formation continue



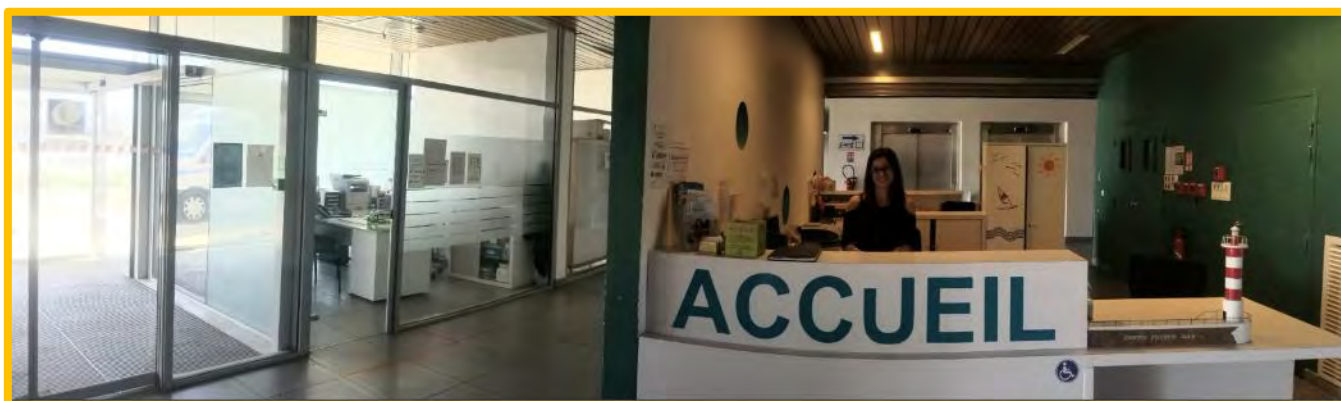
L'établissement est engagé dans la formation des médecins et soignants de demain. Il constitue un terrain de stage pour les étudiants des filières paramédicales des instituts de formations de l'Aude. Nous prôtons également une politique de formation continue et d'évolution de carrière par des concours internes au bénéfice de nos professionnels, favorisant le maintien et le développement des compétences.

2. Inventaire : Se connaître et se reconnaître

L'admission : 1^{ère} étape du parcours de soins

Vous pouvez effectuer les formalités administratives auprès du Bureau des admissions localisé dans le hall d'accueil, près de l'accueil.

L'accueil administratif est ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30.



Non- divulgation de présence



- Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre arrivée auprès des agents de l'accueil Administratif.

Désignation de votre personne de confiance

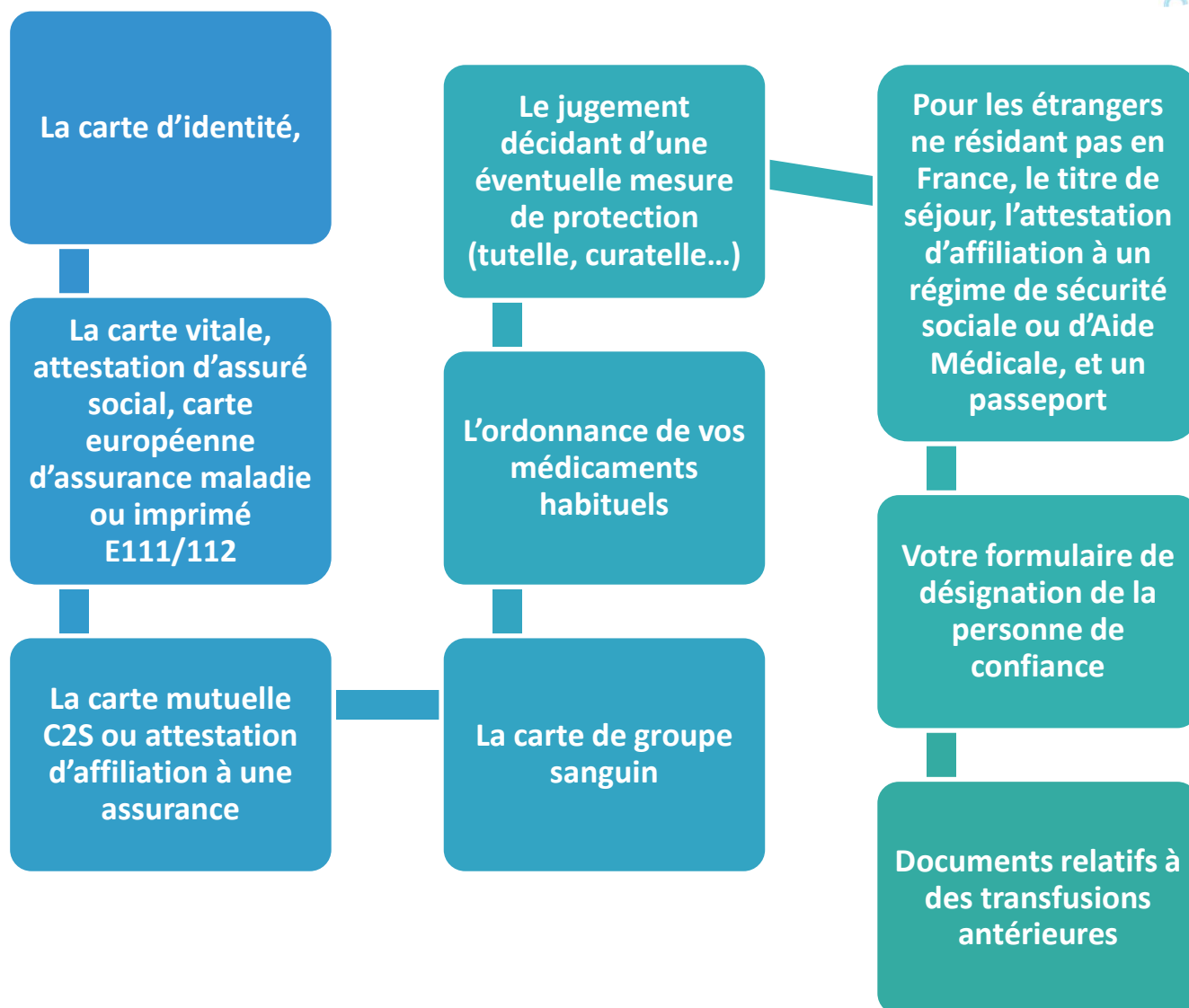
- Dès votre admission dans l'établissement vous devez désigner une personne de confiance.

Service télévision et téléphonie



- Si vous souhaitez profiter du service télévision ou utiliser le téléphone de la chambre, vous pouvez vous rapprocher de l'accueil de l'établissement.

Les documents à apporter lors de mon admission :



Ne soyez pas étonné(e) qu'à chaque étape de votre prise en charge, les professionnels de santé vérifient votre identité afin de sécuriser vos soins.

Un bracelet d'identité sera placé à votre poignet par les professionnels.



Le coût des soins hospitaliers

Les frais d'hospitalisation sont à régler le jour de votre départ, à l'accueil, qui effectuera vos formalités de sortie.

Ils comprennent, selon les tarifs indiqués:

Le tarif journalier de prestation qui correspond au service de soins dans lequel vous êtes hospitalisé(e) et qui est partiellement pris en charge par l'assurance maladie.

Le ticket modérateur correspond à la part du tarif journalier non pris en charge par l'assurance maladie et qui reste donc à votre charge.

Il peut être pris en charge par votre organisme complémentaire.

Le forfait journalier (fixé par arrêté ministériel) qui correspond aux frais d'hébergement (prestations d'hôtellerie) et qui peut être pris en charge par votre organisme complémentaire.

Si vous ne bénéficiez d'aucune prise en charge, vous devrez régler la totalité des frais de séjour. Un acompte d'un montant proportionnel à la durée prévisionnelle du séjour vous sera demandé avant l'admission.

Tarifs applicables au Centre Hospitalier :

Article 1 :

Les tarifs journaliers de prestations applicables, à compter du 1er juillet 2023, sont fixés après application du coefficient de transition, ainsi qu'il suit :

Pour les activités mentionnées au 4° de l'article L.162-22 du code de la sécurité sociale, le coefficient de transition de l'établissement du 1^{er} juillet 2023 au 29 février 2024 est fixé à **1,4679**.

Seuls peuvent être appliqués par l'établissement les tarifs figurant dans la grille ci-dessous pour les activités qu'il est effectivement autorisé à réaliser.

Activités mentionnées au 4° de l'article L. 162-22 du code de la sécurité sociale			
Groupe		petit et non mixte	
CODE TARIFAIRE	CODE DMT	Intitulé du tarif	MONTANTS
91	511	PEDIATRIE- BRULES - ONCOHEMATOLOGIE - HC	479,50
92	512	NEUROLOGIE - HC	479,50
93	513	CARDIOLOGIE - HC	400,60
94	514	LOCOMOTEUR - HC	400,60
95	515	GERIATRIE - HC	361,91
96	516	DIGESTIF - HC	361,91
97	517	RESPIRATOIRE - HC	361,91
87	518	ADDICTION - HC	361,91
88	519	POLYVALENT - HC	379,66
31	521	PEDIATRIE- BRULES - ONCOHEMATOLOGIE - HP	446,62
32	522	NEUROLOGIE - HP	446,62
33	523	CARDIOLOGIE - HP	351,71
34	524	LOCOMOTEUR - HP	351,71
35	525	GERIATRIE - HP	333,39
36	526	DIGESTIF - HP	333,39
37	527	RESPIRATOIRE - HP	333,39
38	528	ADDICTION - HP	333,39
39	529	POLYVALENT - HP	340,05

La gestion de vos effets personnels



Effets personnels

- Serviettes de toilette et gants de toilette
- Pyjamas ou chemises de nuit amples, facile à mettre et à ouvrir sur le devant
- Robe de chambre
- Chaussons
- Sous vêtements
- Chaussures adaptées pour la rééducation (brides à l'arrière, baskets)
- Vêtements et chaussures pour les sorties extérieures
- Pour la période estivale : maillot de bain adapté à la piscine et à la réadaptation, chapeau, crème solaire



Produits d'hygiène et autres matériels

- Brosse à dents
- Dentifrice
- Savon / gel douche / shampoing
- Peigne / brosse à cheveux
- Mousse à raser / rasoir
- Protections hygiéniques
- Bas de contention

Vous pouvez également apporter des aides techniques personnels :

- Dispositif d'aide à la déambulation (déambulateur, rollator,...)
- Aide aux repas
- Aide à la toilette (brosse longue avec manche adaptée)

L'hôpital est un lieu ouvert au public.

Malgré la vigilance des professionnels, des vols peuvent malheureusement avoir lieu. Il est préférable de ne pas apporter à l'hôpital d'objet de valeur (bijoux, appareils multimédias...) dont la détention n'est pas justifiée pendant votre séjour.

Nous vous conseillons de ne pas laisser d'objet visible lorsque vous quittez votre chambre.

Lors de votre admission, le dépôt au coffre de vos biens et valeurs vous sera proposé par l'équipe. Le code de la Santé Publique régit cette gestion et les régimes de responsabilité qui en découlent.

Prothèses dentaires et auditives, lunettes, lentilles...

Les biens personnels : prothèses dentaires, prothèses auditives, lunettes qui vous sont indispensables durant votre hospitalisation ne peuvent faire l'objet d'un dépôt : aussi, ils restent sous votre entière responsabilité.

En cas de perte, vol ou dégradation d'un bien personnel, la responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée qu'en cas de faute avérée d'un de ses professionnels.

Nous identifier – La tenue des professionnels

L'équipe qui vous prend en charge assure la qualité et la sécurité de votre séjour et met en commun ses compétences et ses qualités humaines pour vous accompagner.

Chaque membre de l'équipe médicale et paramédicale porte un badge sur sa blouse avec son nom et sa fonction. Un liseré de couleur permet d'identifier sa fonction.



Tenue blanche pour l'équipe soignante : médecin, orthophoniste, psychologue et diététicien.

Elle assure votre prise en charge de l'examen clinique jusqu'à la pose d'un diagnostic et de thérapeutiques. Elle vous informe sur votre santé et coordonne votre sortie d'hospitalisation.



Tenue blanche, liseré vert pour les masseurs kinésithérapeutes, ergothérapeutes, animatrice Ehpad et enseignant en activité physiques adaptée.

Ils interviennent pour maintenir ou vous aider à retrouver votre autonomie notamment.



Tenue blanche, liseré bleu marine pour les cadres de santé et infirmiers.

Les infirmiers réalisent votre surveillance et les soins, sur la base d'une prescription médicale ou de sa propre initiative, en lien avec son décret de compétences. Ils ou elles participent à votre accompagnement et à celui de vos proches pendant votre hospitalisation.

Le cadre de santé : il ou elle est responsable de l'organisation du service et a un rôle de conseil, d'informations et de coordination entre l'équipe soignante, médicale et administrative, vous-même et vos proches.



Tenue blanche, liseré rose pour les aides-soignants.

Ils assurent les soins d'hygiène et de confort



Tenue blanche, liseré bordeaux pour les agents de services hospitaliers qualifiés.

Ils sont responsables de la propreté et de l'hygiène de votre chambre et des locaux.

La tenue du personnel masculin n'est pas dotée de liseré.

3. Bien vivre son hospitalisation

Dès votre admission, le médecin spécialisé en médecine physique et de réadaptation vous prescrira les soins nécessaires : soins infirmiers, soins de kinésithérapie, d'ergothérapie et/ou d'orthophonie, soins psychologie, soins diététique, activité physique adaptée que l'installation du matériel qui vous est nécessaire.

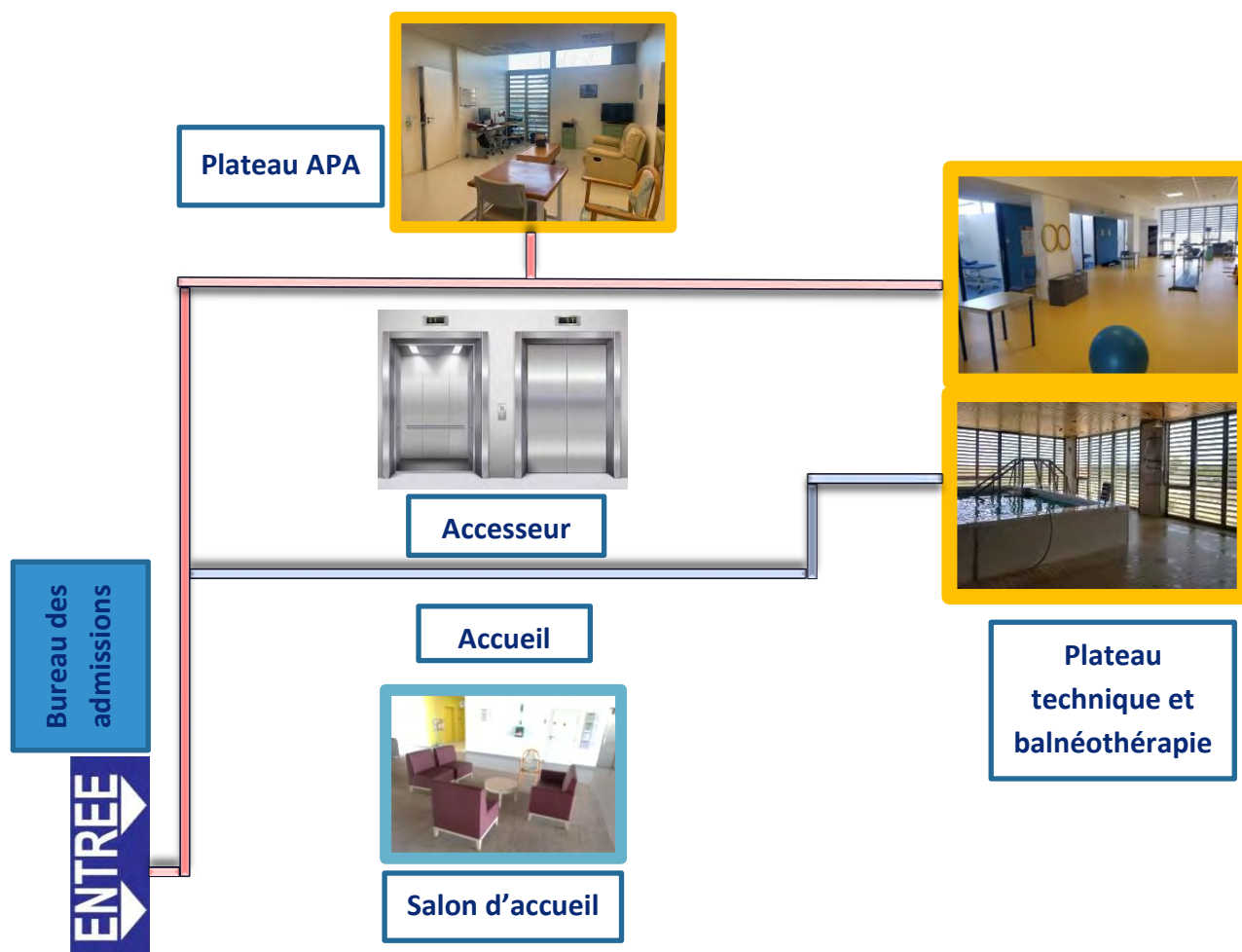
Les chambres

Le service propose des chambres à un ou deux lits, spacieuses et équipées d'un cabinet de toilette. Certaines de nos chambres sont orientées vue mer.

Vous avez la possibilité de demander une chambre individuelle. Un supplément peut vous être demandé et peut être couvert totalement ou partiellement par votre Mutuelle.

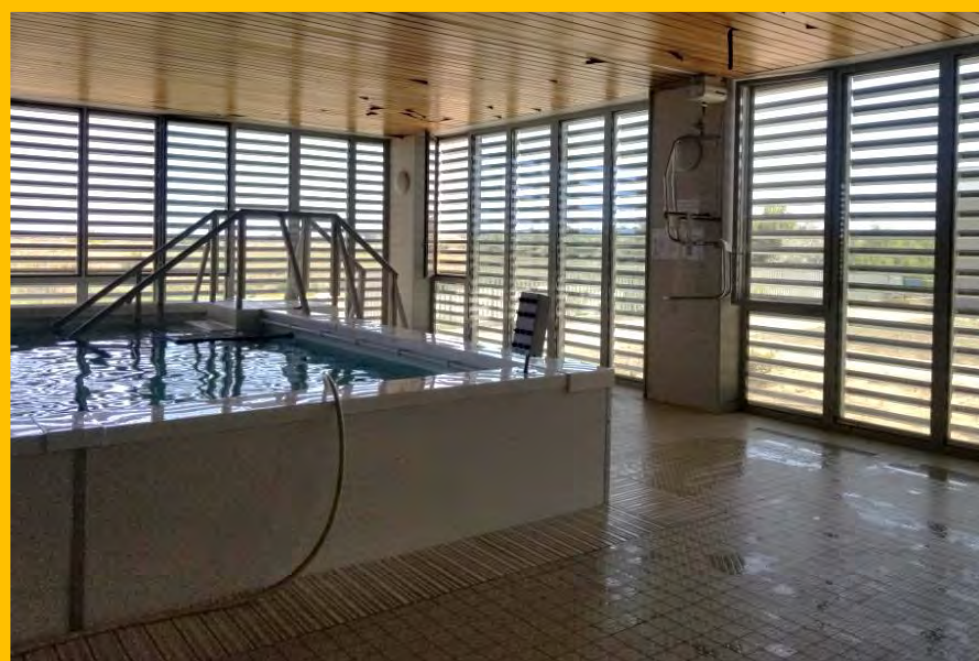


L'accès au plateau technique et à la balnéothérapie



	Chemin d'accès A
	Chemin d'accès B

Les plateaux technique et la balnéothérapie



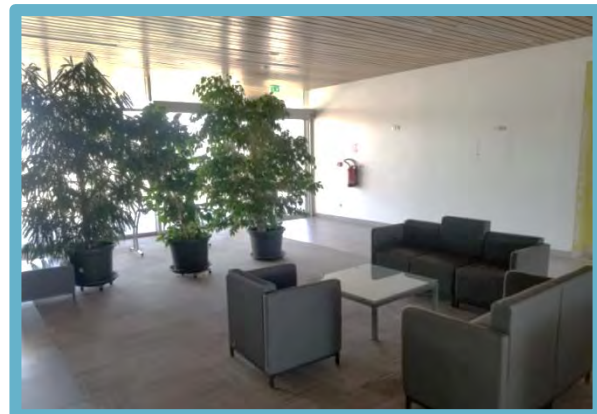
Les services pratiques proposés au sein du service :

Une bibliothèque est accessible aux usagers à tous moment. Elle se trouve au 2^{ème} étage au sein du Service de Soins Médicaux et Réadaptation.



Plusieurs espaces intérieurs et extérieurs sont mis à votre disposition et celle de vos proches, dont un jardin thérapeutique accessible à l'ensemble des usagers de l'établissement, des terrasses.

Cependant les espaces extérieurs peuvent être des lieux de soins, c'est pourquoi nous vous demandons de respecter l'ensemble des usagers.



La restauration :

Les repas sont élaborés et préparés **dans les cuisines du Centre Hospitalier**.

Ils sont servis à partir de 6h45 pour le petit déjeuner, 12h pour le déjeuner, 19h pour le dîner. Ils sont adaptés à vos besoins nutritionnels. La Diététicienne élabore les menus en fonction des régimes alimentaires en vigueur et au regard de vos aversions.

Vos visiteurs vous apporteront peut-être quelques douceurs ou rafraîchissements informez-en un soignant afin de vérifier qu'ils sont compatibles avec vos soins et contrôlez leurs modalités de conservation.

Un distributeur de boissons et de friandises est présent dans le hall de l'établissement.



Accueil des soins non programmés :



L'établissement ne dispose pas d'un service d'accueil des urgences. En cas d'urgence vitale, **le 15 sera contacté** et un transfert sera réalisé si la situation le nécessite vers le service d'accueil des Urgences le plus proche.

Le bracelet d'identification



Un **bracelet d'identification** vous sera proposé à votre arrivée dans le service.

Celui-ci est à conserver à votre poignet tout au long du séjour car il constitue un dispositif de sécurisation de votre prise en charge lors de la réalisation des soins.

En ce sens, les professionnels sont amenés à vérifier votre identité **tout au long de votre parcours de soins**, en vous posant une **question ouverte** (demande de déclinaison de votre identité) ou en contrôlant l'identité mentionnée sur l'étiquette apposée sur le bracelet.

Si vous refusez le port du bracelet d'identité, vous pouvez informer l'équipe, qui tracera cette information dans votre dossier de soins.

Votre traitement médicamenteux personnel

A votre arrivée

- Apportez les médicaments pris avant l'hospitalisation et les ordonnances correspondantes. Signalez au médecin ou à l'infirmier(ère) les médicaments pris sans ordonnance.
- Remettez l'ordonnance et les traitements au personnel, ils vous seront rendus dès que possible ou remis à une personne de confiance.

Pendant l'hospitalisation

- Ne prenez que les traitements donnés par l'infirmier(ère) en charge de leur administration.
- Des modifications de traitements peuvent intervenir.
- Pour la sortie ou le transfert vers un autre établissement, n'oubliez pas de récupérer les ordonnances initiales et vos traitements. Votre traitement personnel (si vous êtes venus avec celui-ci à votre arrivée) pourra vous être restitué.

Après votre hospitalisation

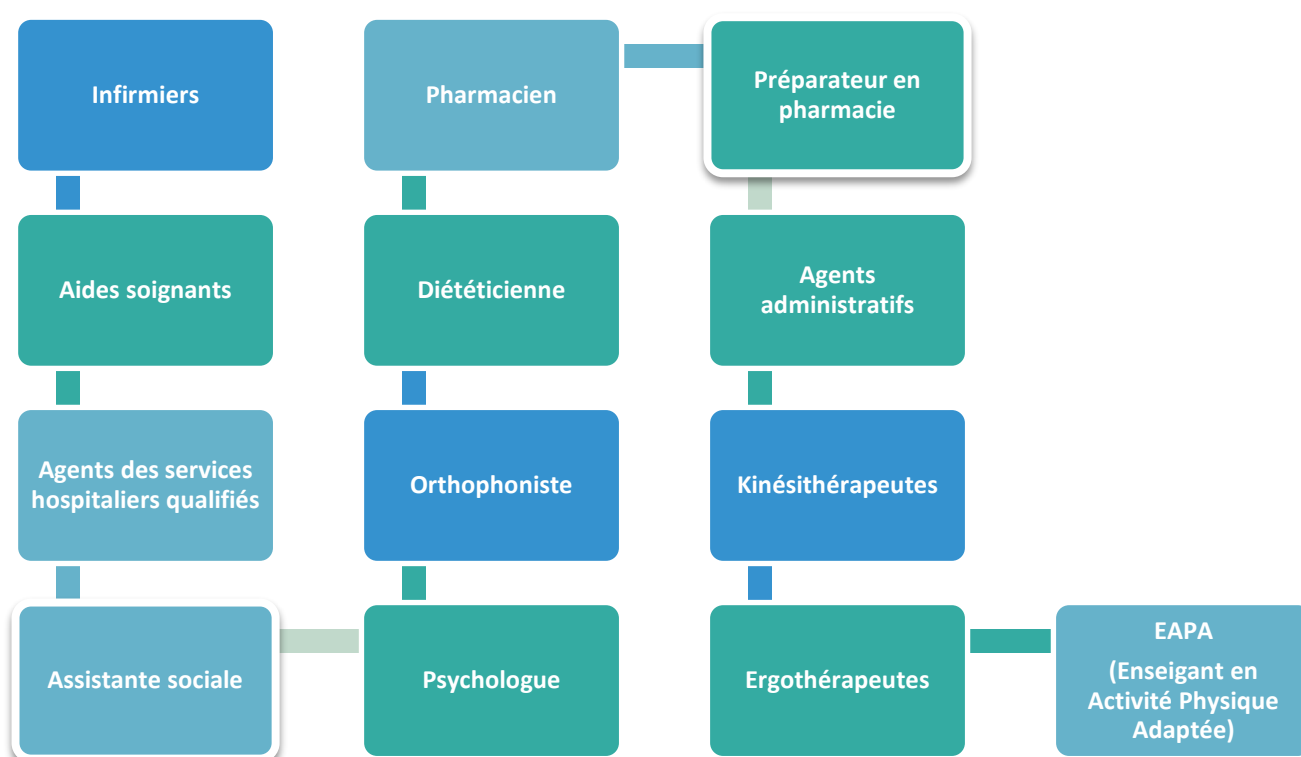
- N'hésitez pas à vous rendre dans votre pharmacie habituelle pour la délivrance de vos traitements et pour remettre vos traitements non utilisés ou périmés.
- Attention ! En cas de changement de traitement médicamenteux il faudra suivre la NOUVELLE ordonnance

La prise en charge médicale

Les médecins sont spécialisés en médecine physique et réadaptation et sont présents tous les jours de la semaine.

Vous serez vu par un médecin pour la proposition et mise en place d'un **projet thérapeutique** personnalisé dès votre arrivée, votre accord pour ce projet thérapeutique vous sera demandé. Si celui-ci est accepté de votre part, il sera revu toutes les semaines et/ou ponctuellement chaque fois que votre état de santé le nécessite ou que vous le souhaitez.

Une **équipe pluridisciplinaire** intervient au sein de l'établissement :



Des **réunions multidisciplinaires** ou staffs sont organisés régulièrement au sein du service durant lesquels sont discutées les prises en charge des patients.

Au cas par cas, des **réunions de synthèse** peuvent vous être proposées (en présence de vos proches si vous le souhaitez), pour échanger sur le projet thérapeutique et/ou projet de vie.

Les droits des patients

Les **droits** déclinés dans la charte de la personne hospitalisée sont mis en œuvre au sein de notre établissement.

Usagers, vos droits
Charte de la personne hospitalisée
Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2005/90 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.

Editeur : Scem (Mars) - Directeur de l'organisation des soins - Directeur général de la santé - Avril 2006

Promotion de la bientraitance

Une politique, ainsi qu'une charte **bientraitance** est déployée au sein du Centre Hospitalier. Elles visent à promouvoir le respect des droits des patients et des résidents :

Je considère chaque patient dans sa singularité.

Je suis à l'écoute et je fais preuve d'empathie.

Je me rends disponible pour donner des informations complètes et compréhensibles.

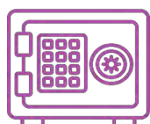
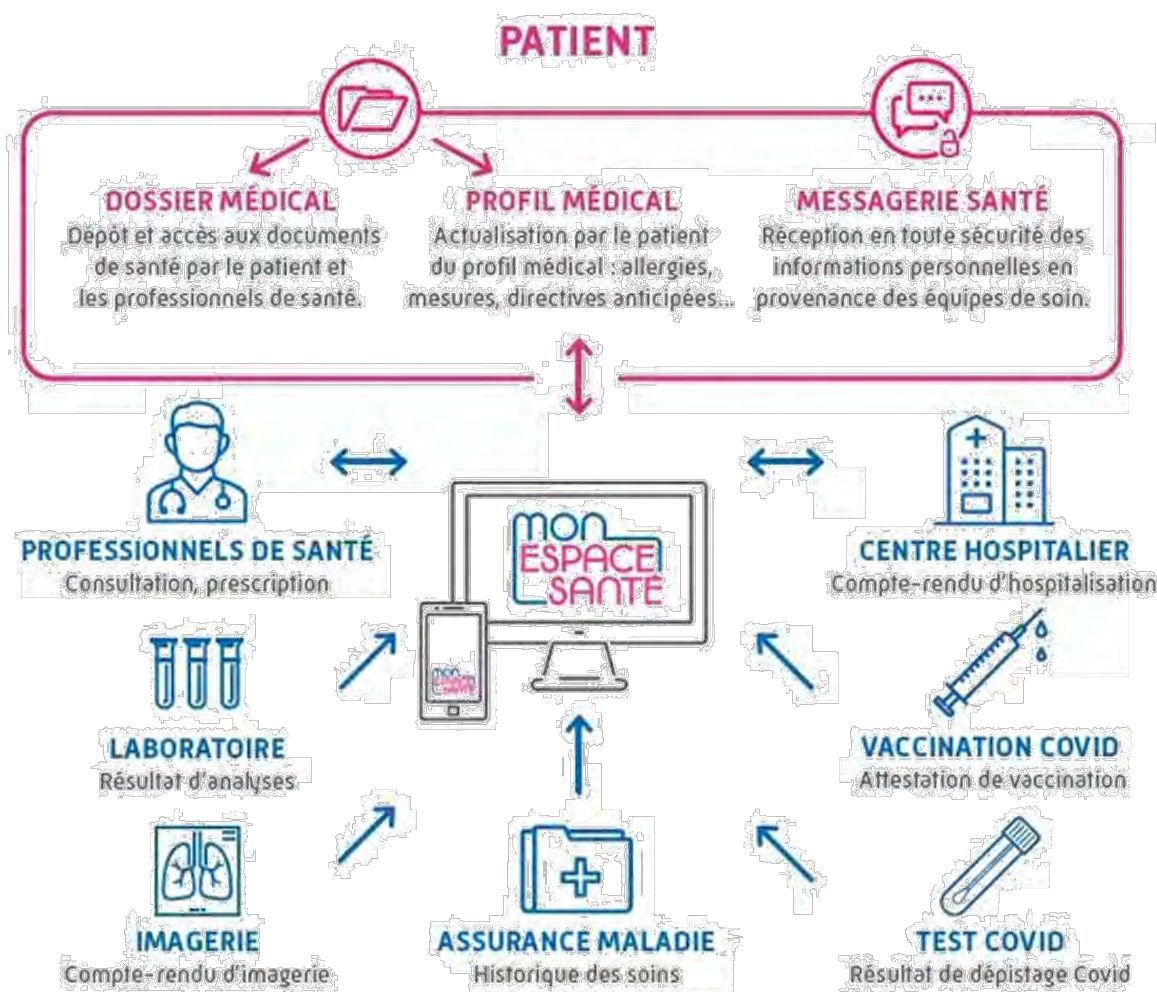
Je mets tout en œuvre dans mon exercice professionnel pour protéger la personne tant que le plan physique que psychique.

Je respecte le secret professionnel.

Créer et utiliser son Dossier Médical Partagé avec Mon Espace Santé



Mon espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés : chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.



Mon espace santé est un espace numérique personnel semblable à un « coffre-fort » où sont rangés tous mes documents de santé. Je suis le seul à choisir les professionnels qui peuvent y accéder. Tous les professionnels de santé ne peuvent pas consulter les mêmes informations, cela dépend d'une grille d'autorisation que je peux paramétrer.

+ d'infos sur [Ameli.fr](https://ameli.fr)





JE RENSEIGNE MON PROFIL

- Mes maladies et sujets de santé
- Mes traitements
- Mes allergies
- Mes vaccinations
- Mes mesures de santé



JE RETROUVE TOUS MES DOCUMENTS

MEDICAUX AU MEME ENDROIT

- Je stocke mes documents de santé et ceux de mes enfants
- Je classe mes documents par catégorie
- Je consulte mes documents en un clic



J'ÉCHANGE PLUS FACILEMENT AVEC LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

- Mes messages sont sécurisés
- La confidentialité est garantie
- Les professionnels peuvent me transmettre un document que je peux ajouter dans mon dossier médical numérique.

J'ACCÈDE A UN CATALOGUE DE SERVICES

- Des solutions utiles pour ma santé, mon bien-être ou le maintien de l'autonomie
- Des services de confiance sélectionnés par l'Etat pour la qualité de leur contenu, leur transparence, leur accessibilité et leur éco-responsabilité



Téléchargez l'application Mon Espace Santé ou rendez-vous sur monespacesante.fr



Choix de l'établissement

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement.

Le patient hospitalisé peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement. Il sera informé des risques éventuels que présente sa décision et un formulaire de sortie contre avis médical lui sera proposé.



Information et consentement aux soins

Nous vous délivrerons les informations relatives à votre état de santé, afin de prendre avec vous, les décisions nécessaires à votre prise charge.



Sauf en cas d'urgence vitale, aucun acte de prévention, de diagnostic ou de traitement, ne peut être pratiqué sans le consentement, libre et éclairé, du patient ou de son représentant (titulaires de l'autorité parentale, tutelle, curatelle aménagée, habilitation familiale ou mandat de protection future).

À l'issue d'un entretien individuel, moment d'échange et de réflexion sur les bénéfices attendus, les risques encourus et les alternatives thérapeutiques possibles, le consentement du patient pourra s'exprimer.

Afin de garantir l'expression de la volonté du patient, il lui est possible de désigner une personne de confiance et de formaliser ses directives anticipées.

Demande d'un entretien individuel

Si vous souhaitez convenir d'un entretien individuel avec votre médecin référent ou l'encadrement, vous pouvez vous adresser au secrétariat du service ou aux professionnels durant votre hospitalisation.



Respect de la vie privée

Tout patient hospitalisé a droit au respect de sa vie privée et à la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui le concernent.



Modalités de visites

Pour les patients hospitalisés en chambre double, merci de limiter le nombre de visiteurs à **deux personnes à la fois**.

La visite des enfants de moins de 15 ans est soumise à l'autorisation préalable du cadre du service.

Sauf contre-indication médicale, vos proches peuvent vous rendre visite **tous les jours de 13h à 20h**. Ces horaires peuvent être adaptés selon les nécessités de votre prise en charge.



Notre priorité est la santé de nos patients, c'est pourquoi les rendez-vous de soins telle que kinésithérapeute, ergothérapeute ou l'activité physique adaptée primeront sur aux visites des proches.

Laïcité et pratique religieuse

Sous réserve du respect du principe de laïcité, des impératifs d'ordre public pour le bon fonctionnement du service (sécurité, santé, hygiène), **vous êtes libre d'accomplir votre pratique religieuse à l'hôpital**.

Le vote par procuration pendant votre séjour

En période électorale, **les patients hospitalisés et résidents peuvent voter** par procuration en se rapprochant de l'encadrement du service de soins où ils séjournent.



La prise en charge de votre douleur

Parlez-en à l'équipe soignante : elle évaluera votre douleur et vous proposera alors des moyens **pour vous soulager de façon optimale**.

Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie. Elles diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne.

Vous serez interrogé(e) régulièrement à ce sujet : « *Sur une échelle de 0 à 10 pouvez-vous m'indiquer votre douleur ?* »



En cas de douleur persistante, un médecin spécialisé pourra intervenir à la demande des médecins du service où vous êtes hospitalisé(e), ou à votre demande

Les bénéfices de l'aromathérapie

Un atelier aromathérapie pourra vous être proposé durant votre parcours de soins. L'aromathérapie intervient dans la prévention et le soulagement de certains troubles ainsi que pour le bien-être et l'apaisement

La prise en charge du handicap

L'établissement met en œuvre les recommandations de la **Charte Romain Jacob**, pour un meilleur accès aux soins des personnes vivant avec un handicap.

Cette Charte promeut notamment l'accès aux soins, l'accessibilité, le droit au répit, l'accès à l'emploi, l'aide aux aidants et l'inconditionnalité de l'accompagnement au quotidien.

CHARTE ROMAIN JACOB

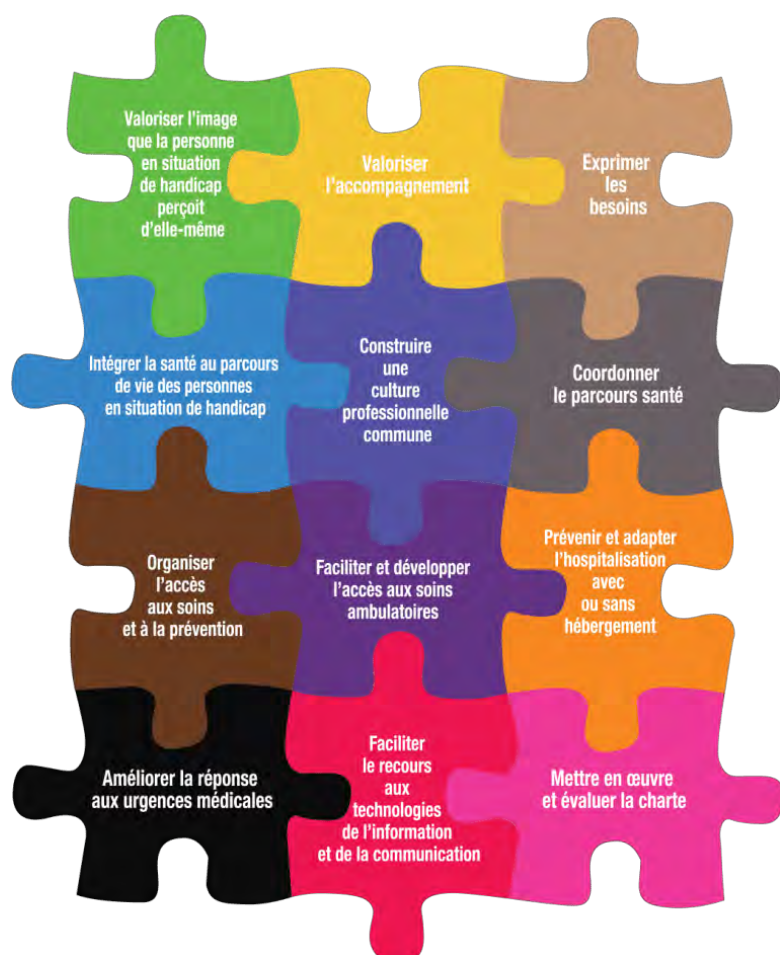
Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Le baromètre Handifaction mesure l'accès aux soins des personnes vivant avec un handicap.

Si vous êtes en situation de handicap, vous avez la possibilité de répondre à une enquête de satisfaction « Handifaction », via le lien suivant :

<https://www.handifaction.fr/>



Le principe de continuité des soins

Des infirmiers et aides-soignantes assurent la continuité des soins 24h sur 24h. Un tableau d'astreintes médicales des nuits, week-ends et jours fériés est élaboré pour tous les jours de l'année.

Votre intimité et la confidentialité de vos données

Nous mettons tout en œuvre pour respecter votre intimité et assurer la confidentialité de vos données.

Lors de votre admission, il vous sera possible de demander aux professionnels de l'établissement de ne pas divulguer votre présence au sein du service.

Vous avez la possibilité également de ne pas recevoir d'appels téléphoniques de vos proches selon vos souhaits.

Protection des données à caractère personnel

Le Centre Hospitalier, dans le cadre de ses missions de service public, est soucieux de la protection des données personnelles et du respect des droits des personnes.

Il s'engage à assurer la protection de vos données personnelles et le respect de vos droits en conformité avec le Règlement Générale européen sur la Protection des Données (RGPD) et le droit français applicable en la matière (Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dans sa version en vigueur, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés).

Des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies au cours de votre séjour. Sauf opposition justifiée de votre part, elles font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (support papier) destinés à permettre votre meilleure prise en charge. Elles sont réservées aux équipes de soins qui vous suivent, ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier.



L'accès à votre dossier médical

Si vous souhaitez obtenir une copie de votre dossier médical, vous pouvez en faire la demande auprès de la Direction par courrier signé et daté avec copie de votre pièce

d'identité. Pour faciliter les recherches, n'hésitez pas à mentionner les éléments que vous souhaitez (clichés d'imagerie médicale, comptes rendus), ainsi que la date du séjour.

La personne de confiance et la personne à prévenir

Votre **personne de confiance** peut vous être très utile pour vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux ou dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions. L'avis ainsi recueilli auprès de la personne de confiance guidera le médecin pour prendre ses décisions. Vous pouvez également confier vos directives anticipées à votre personne de confiance.

Pour la désigner, vous et votre personne de confiance devrez renseigner et signer le document type de la Haute Autorité de Santé (lien : https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2016-03/da_personne_confiance_v9.pdf)



QR code pour accéder au formulaire et complément d'informations :

Les directives anticipées

Vous avez la possibilité de rédiger des directives anticipées. Celles-ci ont pour but de préciser vos souhaits et de faire part de votre volonté, si vous n'êtes plus en capacité de le faire. A votre arrivée, les professionnels vous demanderont si vous avez rédigé ces directives pour les intégrer à votre dossier médical.

Pour les réaliser, vous pouvez renseigner le document type de la Haute Autorité de Santé (lien : https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2016-11/da_formulaire_v2_maj.pdf)



QR code pour accéder au formulaire et complément d'informations :

Les représentants des usagers

Les représentants des usagers sont les porte-parole des usagers. Ils font partie de la Commission des Usagers (CDU), qui veille au respect des droits des usagers en lien avec la Direction.

La CDU traite tous les sujets contribuant à l'amélioration des conditions d'accueil et de prise en charge des patients et facilite vos démarches auprès de l'établissement.

Elle est amenée à connaître l'ensemble des réclamations, des plaintes, des demandes d'accès aux dossiers médicaux et des comptes rendus de médiation. Elle est également sollicitée par d'autres instances pour des demandes d'avis et est destinataire d'informations portant notamment sur les événements indésirables graves déclarés aux autorités.

Si vous souhaitez faire part de vos remarques ou griefs, nous vous invitons à solliciter dans un premier temps votre médecin ou cadre de santé. Ces professionnels peuvent vous recevoir pour échanger sur la problématique que vous rencontrez.

Pour contacter les représentants des usagers, vous pouvez vous adresser auprès de l'accueil de l'établissement, qui vous transmettra leurs coordonnées.



Les associations présentes :

Plusieurs associations interviennent au sein de l'établissement, notamment N'Ehpad'âge nouvellois, une association pour les aînés de l'Ehpad de Port-La Nouvelle.



Don d'organes et de tissus

En acceptant de donner un ou plusieurs de vos organes et tissus, vous pouvez contribuer à sauver des vies ou à améliorer la qualité de vie de personnes malades.

Quelle que soit votre volonté par rapport au don d'organes et de tissus, informez-en vos proches et rédigez des directives anticipées.

La prévention du risque infectieux



Le personnel :

- Se désinfecte les mains autant de fois que nécessaire, avant et après chaque soin ;
- il porte des gants, un tablier, une surblouse, un masque...
- le matériel et les surfaces sont nettoyés et désinfectés entre chaque patient



Les patients :

- Doivent se désinfecter les mains avec la solution hydroalcoolique en sortant de leur chambre et après tout passage aux toilettes
- Doivent respecter toutes les consignes de précaution qui leur sont délivrées et ne pas manipuler les dispositifs (cathéters, sondes ou pansements, etc.).



Les visiteurs :

- Doivent se désinfecter les mains avant et après chaque visite
- Ne doivent pas rendre visite à un patient s'ils sont malades et doivent respecter les consignes de protection (mesures d'isolement, port du masque, etc.).
- Ne doivent pas s'asseoir sur le lit du patient, ni utiliser ses toilettes

Les animaux sont strictement interdits à l'intérieur de l'hôpital à l'exception des chiens guides d'aveugle ou d'assistance (art. 88 de la Loi 87-588 du 30 juillet 1987).



Pour des raisons d'hygiène, les fleurs coupées et les plantes sont interdites dans le service.

Patients responsables

Nous portons à votre connaissance que les séances de rééducation sont prioritaires sur les visites et les temps de loisirs.



Respect des professionnels

Une prise en soins de qualité implique que vous respectiez l'ensemble des professionnels qui vous accompagnent. En cas d'injure, d'agression physique ou de menace, les professionnels, accompagnés par la direction déposeront plainte.

Respect du matériel

Nous vous demandons également de respecter le matériel de l'hôpital, ainsi que la propreté des bâtiments et de leurs abords. Toute dégradation donnera lieu à une demande d'indemnisation voire à un dépôt de plainte.

Interdiction des enregistrements à l'insu des personnes

Pour respecter la confidentialité, la vie privée et le droit à l'image de tous, l'enregistrement photo, vidéo ou sonore des professionnels ou des autres usagers sans leur accord est strictement interdit. Il donnera lieu à l'engagement de poursuites.

Utilisation des téléphones portables, radios, télévision, etc

Pour respecter le repos, nous vous demandons d'utiliser avec discrétion les radios, téléphones, ordinateurs, etc. Il vous sera demandé lors des soins d'interrompre l'utilisation de ces matériels.

Dans le cadre de la sécurité incendie de l'établissement les petits électroménagers sont interdits (machine à café, bouilloire, télévision personnel...)



Vapotage, tabac et boissons alcoolisées

Conformément à la loi, il est formellement interdit de consommer de l'alcool et de fumer au sein de l'établissement (lieux communs et chambres), y compris avec une cigarette électronique. En contrevenant à cette règle, vous risquez de compromettre votre sécurité, celle des autres patients et du personnel. Votre responsabilité personnelle pourra être engagée en cas de sinistre.

Votre avis compte !



Les enquêtes internes de satisfaction

Afin d'améliorer au quotidien votre prise en charge au sein du Centre Hospitalier, votre avis sur votre séjour est essentiel.

Environ 15 jours après votre sortie, un questionnaire de satisfaction en ligne « e-satis » vous sera envoyé par mail (mail renseigné lors de votre admission). Ce questionnaire de 10min vous invitera à vous exprimer sur votre prise en charge, l'information, le relationnel avec l'équipe, le confort des locaux, la restauration.

Tous vos questionnaires sont ensuite analysés avec nos représentants des usagers et les professionnels de l'établissement. Ils font l'objet d'actions d'amélioration.

Alors n'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions !

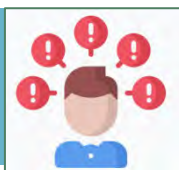
L'enquête permet également de noter les établissements sur différentes thématiques (accueil, prise en charge). Ce score est ensuite consultable publiquement sur le site « Qualiscope ».



QR code à scanner

pour accéder à Qualiscope

Signaler les évènements indésirables graves pouvant impacter votre prise en charge



Si vous pensez avoir été victime d'un évènement indésirable grave impactant votre santé, vous pouvez :

- Le déclarer sur la plateforme signalement.sante.gouv.fr
- Réaliser un courrier de réclamation adressé à la Direction de l'établissement :
 - Soit par mail : secretariat.direction@ch-portlanouvelle.fr
 - Soit par courrier : Direction du Centre Hospitalier de Port-La-Nouvelle - 150 Rue Frédéric de Girard, 11210 Port-la-Nouvelle

Toutes les remarques relatives à votre séjour sont prises en compte dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Votre sortie

La date de votre sortie d'hospitalisation est fixée par votre médecin référent.

Votre suivi médical

Les certificats médicaux et ordonnances nécessaires à la continuité de vos soins seront remis par le secrétariat médical du service. Une lettre de liaison sera adressée avec votre consentement aux professionnels de santé de ville pour les informer des évolutions de votre état de santé.



Le transport

L'Assurance Maladie peut prendre en charge vos frais de transport, si votre état le justifie et sous certaines conditions. En cas de prescription d'un transport, vous avez la possibilité de choisir la compagnie d'ambulance. A défaut, le service appellera le véhicule le plus approprié.

Sortie contre avis médical

Si vous décidez de quitter l'établissement durant vos soins et contre avis médical, nous vous demanderons de signer un formulaire de sortie reconnaissant que vous avez été informé de votre état de santé et des risques médicaux encourus.

Permissions de sortie

Selon la réglementation en vigueur, les permissions ne peuvent excéder 48h maximum et une nuitée en extérieur. Aucune sortie n'est autorisée le premier weekend suivant l'admission. Les weekends thérapeutiques sont soumis à autorisation médicale et sont du samedi 10h au dimanche 20h maximum. Au-delà de 20h, le patient est considéré comme sortant et ne peut plus réintégrer l'établissement.



Une partie de l'équipe médico-soignante