

Livret D'ACCUEIL

SERVICE SOINS DE SUITE
ET DE RÉADAPTATION



CENTRE HOSPITALIER
SAINT-JACQUES
LES ANDELYS



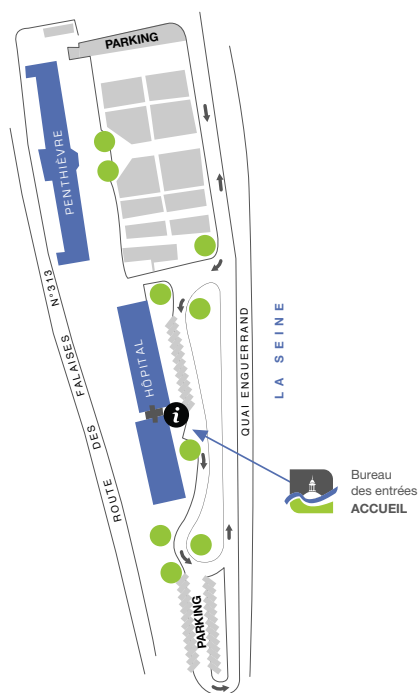
BIENVENUE

La Direction et le Personnel du Centre Hospitalier Saint-Jacques vous souhaitent la bienvenue.

L'équipe médicale, paramédicale, administrative et logistique, dont les valeurs essentielles sont le professionnalisme, l'écoute et le respect des patients, résidents et usagers, reste à votre disposition pour que votre séjour se passe dans les meilleures conditions.

Vous trouverez dans ce Livret toutes les informations relatives à l'organisation et au fonctionnement de notre établissement. Le personnel peut également vous apporter tous les renseignements complémentaires que vous souhaiteriez.

L'ÉTABLISSEMENT

CENTRE HOSPITALIER
SAINT-JACQUES

L'établissement se compose de deux bâtiments reliés entre eux par une galerie : le bâtiment le plus récent a une capacité de 90 lits dont 20 lits de Soins de Suite et de Réadaptation, 70 lits d'EHPAD, le bâtiment "Penthièvre" comprend 90 lits d'EHPAD.

Un pavillon proche de l'établissement est aménagé pour le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés. Une maison de ville, appelée "Villa Chanteraine", accueille l'unité d'accueil de jour Alzheimer d'une capacité de 12 places.

L'offre est complétée par un Service de Soins Infirmiers à Domicile de 50 places.

Situation géographique

Le Centre hospitalier Saint-Jacques est situé au Petit Andely, au bord de la Seine, dans un magnifique environnement, Quai Enguerrand de Marigny aux Andelys [27705].

La Ville des Andelys, Sous-préfecture du Département de l'Eure, est localisée à 25 km de Vernon, 42 km d'Evreux, 40 km de Rouen et 90 km de Paris.

Moyens d'accès



La sortie 17 de l'Autoroute de Normandie A13 est facilement accessible à 16 km, gratuite en venant et en allant à Paris. Des parkings gratuits sont à votre disposition au sein et autour du Centre hospitalier.



La gare SNCF d'Aubevoye, qui dessert Rouen et Paris, se trouve à 10 minutes de l'établissement. La ligne départementale de bus numéro 290, Les Andelys – Aubevoye, permet d'y accéder facilement, un arrêt est situé au Petit Andely proche de l'Hôpital.



La Ville des Andelys met à disposition le CityBus, avec un arrêt au pied de l'établissement.

Statut juridique

Le Centre hospitalier des Andelys est un Etablissement Public de Santé doté d'une **autonomie administrative et financière**, membre du Groupement Hospitalier de Territoire Eure Seine Pays d'Ouche, et disposant d'une convention de direction commune avec l'EHPAD « Les Quatre Vents » d'Ecouis et l'EHPAD « Résidence Les Jardins » de Lyons-la-Forêt.

La Direction de l'établissement est assurée par Madame Marianne CARDALIAGUET, également Directrice des EHPAD d'Ecouis et de Lyons-la-Forêt, nommée par le Ministère des

Affaires Sociales et de la Santé. Le Conseil de Surveillance est présidé par Monsieur Frédéric DUCHE, Vice-Président du Conseil Départemental de l'Eure et Maire de la Commune des Andelys. Le Conseil de surveillance est composé de représentants des collectivités territoriales, de représentants du personnel et de personnalités qualifiées dont des représentants des usagers.

L'Etablissement emploie environ 180 personnes réparties dans les services de soins, administratifs, techniques et logistiques.

Un peu d'histoire

L'origine de l'Hôpital Saint Jacques est très ancienne puisqu'elle remonte aux environs de 1225, date à laquelle fut fondé l'hôtel Dieu Saint-Jacques pour accueillir les pèlerins pauvres qui se rendaient à Saint Jacques de Compostelle. Il est alors dirigé par un prieur.



En **1366**, une chartre mentionne que l'hôtel Dieu est de fondation royale. Il n'accueille plus seulement les pèlerins de Saint Jacques mais également les malades indigents et les infirmes.

L'administration des prieurs s'achève en **1637** où le dernier d'entre eux, Monsieur François de Gonnets se démet de son bénéfice entre les mains du Comte de Gisors, en faveur de Jeanne de CORBINELLI, religieuse hospitalière de l'Hôtel-Dieu de Pontoise contre versement de 400 livres de rente viagère. La communauté est alors composée de dix-huit sœurs de l'ordre de Saint Augustin.

Cette nouvelle administration ne dispose pas des finances pour entretenir le patrimoine, et ce n'est qu'en **1781** que Louis Jean-Marie de BOURBON, Duc de Penthièvre, petit-fils légitimé de Louis XIV, fait détruire les bâtiments en ruine et commande à l'architecte GAMBIER la reconstruction de l'Hôtel Dieu. Huit années ont été nécessaires pour achever l'édifice.

En **1796**, l'administration de l'Hôtel Dieu est confiée à une commission de 5 membres délégués par le Conseil Municipal des ANDELYS.



Jusqu'en 1945, le service est assuré par des religieux. A compter de cette date, l'Hospice des ANDELYS est doté d'un personnel laïque. En 1964, une partie de l'Hôpital est classée Monument Historique.

1982 voit la construction d'un bâtiment de 90 lits dont 15 lits de médecine, 15 lits de long séjour et 60 lits de cure médicale.

1988 marque l'histoire de l'Hôpital avec la réhabilitation de la Maison de retraite qui comporte 90 lits.

1990 symbolise l'ouverture de l'Hôpital sur l'extérieur, avec la création d'un service de soins infirmiers à domicile de 25 places. Ce service est aujourd'hui doté de 44 places.

En 2010, l'Hôpital ouvre un Accueil de Jour de 12 places en centre ville des Andelys pour les usagers vivant à domicile aux Andelys et dans les communes voisines.

En 2011, l'Hôpital Saint-Jacques est un établissement public de santé dénommé "Centre Hospitalier", régi par la Loi portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires.

Aujourd'hui, le Centre hospitalier se compose d'un secteur sanitaire dynamique de 20 lits de Soins de Suite et de Réadaptation et d'un ensemble d'activités médico-sociales.

VOTRE ADMISSION

DÉMARCHES ADMINISTRATIVES



Les démarches administratives sont à effectuer dans les plus courts délais du lundi au vendredi de 9h à 17h auprès du Bureau des admissions situé au rez-de-chaussée du Bâtiment principal. Vous pouvez également déposer la copie des pièces dans la boîte aux lettres des Admissions située à l'accueil.

Vous êtes	Pièces à fournir
<ul style="list-style-type: none"> • Assuré social ou volontaire • Assuré agricole • Artisan / Travailleur indépendant • Retraité 	<ul style="list-style-type: none"> • Une pièce d'identité, carte de séjour ou permis de conduire • Votre carte vitale
<ul style="list-style-type: none"> • Mutualiste 	<ul style="list-style-type: none"> • Votre carte d'affiliation ou prise en charge de votre mutuelle
<ul style="list-style-type: none"> • Bénéficiaire de la CMU 	<ul style="list-style-type: none"> • Notification de l'accord

Tout document justifiant d'une situation particulière doit être fourni : carnet de soins pour les pensionnaires de guerre, feuille d'accident de travail, ordonnancier... A défaut de présentation de ces documents, la facture d'hospitalisation vous sera adressée à chaque fin de mois.

Si vous êtes de nationalité étrangère, vous devez apporter votre carte de séjour si vous travaillez en France, et en fonction

de votre situation, les mêmes documents que les ressortissants français. Si vous ne travaillez pas en France et que vous êtes ressortissant de l'Union Européenne, votre carte européenne d'assurance maladie permet l'ouverture du dossier. Dans les deux cas, le ticket modérateur reste à votre charge, qui vous sera facturé à chaque fin de mois. Aucune assurance complémentaire non domiciliée en France n'est acceptée.



Dépôt d'argent & d'objets de valeurs

Nous vous recommandons d'éviter d'apporter de l'argent ou des objets de valeur pendant votre hospitalisation.

Si cela ne vous est pas possible, nous vous invitons à déposer votre argent, vos bijoux et objets de valeur au Bureau des admissions ou auprès du Cadre du service qui vous délivrera un reçu. Ces biens seront restitués en vous présentant à la Trésorerie hospitalière, située Cité Administrative - Boulevard

Georges Chauvin, 27000 Evreux, les lundis, mercredis et vendredis de 8h45 à 12h et de 13h15 à 16h et les mardis et jeudis de 8h45 à 12h sur présentation du reçu.

Si vous tenez à conserver vos valeurs auprès de vous, la loi du 6 juillet 1992 dégage toute responsabilité de l'établissement en cas de disparition ou de détérioration des objets de valeurs et des numéraires non déposés contre reçu.



Contrats de location de matériel médical

Si vous disposez de contrats de location de matériel médical (lit médicalisé, appareil médical ...) à votre domicile, il est indispensable de les suspendre durant votre séjour en Soins de Suite et de Réadaptation au Centre hospitalier des Andelys.

Non divulgation de présence

Si vous souhaitez qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence dans l'établissement, faites-le savoir, dans les meilleurs délais, auprès du Cadre de santé ou de l'Infirmière, qui en avisera les services administratifs.

LE PATIENT AU COEUR DE SA PRISE EN CHARGE

Votre séjour dans le service de SSR du Centre hospitalier Saint-Jacques répond à une politique territoriale dans le cadre du projet médical du Groupement Hospitalier de Territoire, et en particulier de la filière gériatrique. Il s'intègre dans le parcours du patient.

PROJET THÉRAPEUTIQUE



Vous serez pris en charge dans notre service de Soins de Suite et de Réadaptation avec un projet thérapeutique individualisé, élaboré à votre admission, et qui vous sera présenté. Il a pour objectifs de définir les traitements et les soins les

plus adaptés à votre situation de santé. Il est complété chaque semaine en réunion de synthèse pluri professionnelle. Un programme d'éducation thérapeutique sur le diabète est également proposé par les professionnels du service.

Soins infirmiers

Le Cadre de santé coordonne l'équipe soignante et est garante de la qualité des soins infirmiers. L'équipe soignante est

composée d'infirmiers diplômés d'Etat, d'aides-soignants diplômés et d'agents des services hospitaliers.

Soins médicaux

L'équipe médicale, composée du Docteur Amelia GLAVA Responsable du Service de Soins de Suite et de Réadaptation, Présidente de la Commission Médicale d'Établissement et des Docteurs Lydie BELS et Eric ROPAGNOL, assure votre prise en charge.

Vous avez la possibilité de garder le suivi médical dans le service par votre médecin traitant dans le cas où il est présent sur la liste des médecins exerçant au SSR.

Un médecin est présent tous les jours dans le service. La permanence des soins est garantie par une astreinte médicale la nuit et le week-end.

Les consultations et examens spécialisés ainsi que les hospitalisations prescrites par le médecin se font dans les hôpitaux du Groupement Hospitalier de Territoire. Toutefois, si vous désirez être hospitalisé dans un autre établissement, vous voudrez bien nous en informer.



Équipe pluridisciplinaire

L'équipe est à votre écoute ainsi que pour votre famille, tout au long de votre séjour.

Service social

L'assistante sociale vous informe, vous conseille et vous aide à organiser votre sortie dans les meilleures conditions.

Psychologue

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander à rencontrer le psychologue de l'établissement. Il peut aussi intervenir dans le cadre d'un entretien d'évaluation clinique, effectuer des bilans psychologiques.

Rééducation

Les kinésithérapeutes interviennent, sur prescription médicale, dans votre chambre ou dans la salle de kinésithérapie située au rez-de-chaussée de l'établissement, où vous serez accompagné(e).

L'ergothérapeute participe à la rééducation et à la réadaptation à travers des activités et vous apporte des conseils et des aides techniques.

Diététique

La diététicienne élabore un diagnostic et les modalités de la mise en œuvre des soins diététiques, de l'éducation et de la prévention diététiques.

Informations médicales

Le Médecin vous informera de votre état de santé, des examens et des traitements qui vous seront proposés. Cependant, si vous le souhaitez, vous pouvez demander expressément à ne pas être informé.

Médicaments

L'Etablissement possède une Pharmacie à Usage Intérieur placée sous la responsabilité de Madame Véronique RAYER, Pharmacien, également Présidente du Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales.

Les Médecins de l'hôpital sont seuls habilités à prescrire les traitements à respecter durant votre séjour. Afin d'éviter la survenue d'une interaction médicamenteuse, il vous est demandé d'informer le médecin de tout traitement personnel en cours.

Vous ne devez pas introduire de médicaments dans l'établissement. Dans le cas contraire, ceux-ci vous seront retirés et restitués à votre sortie.



VOS DROITS

Le Centre hospitalier Saint-Jacques des Andelys garantit des soins dans le respect des droits fondamentaux des patients : non discrimination, respect de la personne, de sa liberté individuelle, de sa vie privée. Il veille à la bonne application des règles de déontologie médicale et paramédicale.

PERSONNE DE CONFIANCE



Vous pouvez désigner une personne de confiance, qui peut être un parent ou un proche.

Cette personne sera consultée et vous représentera dans le cas où vous seriez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté ou de recevoir des informations nécessaires. Elle peut vous accompagner dans vos démarches si vous le désirez et même assister avec vous aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Cette désignation est révocable à tout moment : elle est valable pour la durée du séjour en SSR, sauf si vous en décidez autrement.

Les formulaires de désignation et de révocation sont annexés au présent livret d'accueil.

Personne à prévenir

C'est la personne que le service contactera en priorité en cas de besoin, elle peut être différente de la personne de confiance.

Si vous le souhaitez, vous nous indiquerez son nom lors de votre accueil.

Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée « directives anticipées » afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, dans la capacité d'exprimer sa volonté.

Si vous en possédez une, vous devez le signaler lors de votre arrivée. Si vous n'êtes pas en capacité de l'exprimer, l'établissement sollicitera votre personne de confiance.

Une fiche d'information est à votre disposition au Bureau des admissions ou auprès du Cadre de santé du service. Cette déclaration écrite est révocable à tout moment.

Si vous êtes en incapacité d'écrire ou de signer, vous pouvez faire appel à deux témoins, dont votre personne de confiance si vous en avez désigné une, qui attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée.

Ces directives sont prises en compte dans la prise en charge médicale et soignante en Soins de Suite et de Réadaptation du Centre hospitalier des Andelys.



Dommages associés aux soins

Depuis la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, tout établissement est

tenu d'apporter, à la personne qui s'estime victime d'un dommage associé à sa prise en charge, les explications nécessaires.

Insatisfaction / réclamation

Accès à votre dossier médical

Lors de toute prise en charge, un dossier médical est constitué au sein de l'établissement, qui comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'**accéder à ces informations en formulant la demande par écrit auprès de la Directrice du Centre hospitalier**. Une procédure est en place au sein de l'établissement et ces informations peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire du Médecin responsable du service de SSR ou d'un Médecin exerçant dans ce service.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier médical, il vous appartient de remplir le

formulaire en annexe du Livret d'accueil. Vous aurez le choix entre une consultation sur place ou un envoi des documents souhaités.

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernière hospitalisation. La communication du dossier médical relative à une personne décédée ou une personne sous tutelle, fait l'objet de dispositions particulières avec au préalable une demande qui sera également formulée auprès de la Directrice du Centre hospitalier.

Vous trouverez dans ce livret d'accueil le formulaire de demande de dossier médical si vous le souhaitez.

Commission des usagers (CDU)

Le service de soins reste votre interlocuteur privilégié et le premier lieu d'écoute et d'information.

La Commission des Usagers veille au respect des droits des patients et, plus largement, elle contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients.

Elle est chargée d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement et de lui indiquer les voies de conciliation et de recours gracieux ou juridictionnels dont elle dispose.

Vous pouvez adresser une réclamation écrite auprès de la Directrice de l'établissement. Vous pouvez également

contacter directement les Représentants des usagers. Toute réclamation ou plainte, qu'elle soit écrite ou orale, fera l'objet d'une enquête interne. Une rencontre avec le médiateur compétent pourra éventuellement être proposée et une réponse écrite vous sera apportée.

Vous pouvez également apporter des observations ou vos éloges sur le livre d'Or, se trouvant à l'accueil du Centre hospitalier.

Les coordonnées des Représentants des Usagers et de la Commission des Usagers sont disponibles en annexe de ce Livret d'accueil.



Informatique & libertés

« Les services de l'Établissement Centre Hospitalier les Andelys procèdent au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de gestion de votre dossier d'information, de communication externe non transmissibles à des tiers.

Ces données pourront, le cas échéant, nous être communiquées par l'établissement partenaire ou par votre médecin traitant dans le respect de la confidentialité et du secret médical.

Le traitement est exclu de toute sollicitation commerciale.

Vos données sont conservées pendant le temps nécessaire à la gestion de votre dossier et ne sont destinées qu'aux seuls agents en charge de votre dossier.

Vos données peuvent être exploitées à des fins statistiques, notamment dans le cadre d'activités de recherche médicale. Dans ce cas, les données sont anonymisées.

Conformément aux articles 48 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et en référence aux articles 12, 13 et 14 du RGPD, vous disposez de droits d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité de vos données, ainsi que du droit de retrait de votre consentement à tout moment que vous pouvez exercer en vous adressant au Responsable des traitements ou au Délégué à la Protection des Données (DPO) par courrier électronique à l'adresse suivante : donnees.personnelles@ch-andelys.fr, ou par courrier postal à l'adresse suivante, Service du délégué à la protection des données – Centre Hospitalier les Andelys – Quai Enguerrand de Marigny – 27700 Les Andelys, accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé.

En cas de litige, vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. »

VOTRE SÉJOUR

LES
CHAMBRES

Le service comprend 10 chambres individuelles et 5 chambres doubles entièrement rénovées.

Chaque patient dispose d'un lit médicalisé, une table de chevet, une table, une chaise, un plateau modulaire, un téléviseur individuel.

Lors de votre arrivée, le personnel soignant vous demandera si vous souhaitez mettre en place le téléphone. Les communications entrantes sont gratuites ; votre entourage ou vous-même pouvez ajouter des unités téléphoniques payantes aux Admissions situées à l'accueil du Centre hospitalier, si vous avez besoin d'effectuer des communications téléphoniques vers l'extérieur.

Si vous souhaitez disposer du téléviseur, vous devez verser une caution de 40 €.

Cette caution ne sera pas encaissée si la télécommande est restituée lors de l'inventaire à votre sortie. Vous pouvez demander au personnel soignant du service des chaises complémentaires en cas de besoin.

Vous avez la possibilité d'être hospitalisé(e) en chambre individuelle. Le tarif de cette prestation est de 30 € par jour. Le service des Admissions est à votre disposition pour vous renseigner sur les modalités de prise en charge par votre mutuelle.

En cas de nécessité de service, l'établissement se réserve la possibilité de vous transférer, après vous en avoir informé, dans une chambre double.

Repas

La prestation repas est entièrement réalisée au sein de l'établissement et répond aux normes de sécurité HACCP.

Les menus élaborés par les cuisiniers de l'établissement et la diététicienne sont adaptés à votre état de santé et à vos goûts. Ils se composent notamment de produits issus de la filière courte et de produits biologiques. Vous pouvez prendre connaissance des menus sur les tableaux d'affichage situés dans le service et au rez-de-chaussée.

Les repas sont servis en chambre ou dans la salle à manger du service. Les horaires sont les suivants :

- Petit déjeuner : 8h00
- Déjeuner : 12h30
- Goûter : 15h30
- Dîner : 18h30

Tout régime alimentaire prescrit par le médecin est scrupuleusement respecté.

Nous vous remercions de nous indiquer vos éventuelles allergies alimentaires et aversions.

Linge & effets personnels

L'établissement fournit et entretient le linge hôtelier. L'établissement ne peut pas assurer l'entretien de votre linge personnel.

Pensez à apporter et renouveler vos produits d'hygiène.



Visites

Les visites sont autorisées chaque jour de 13h à 20h. En dehors de ces horaires, il vous faudra une autorisation du Médecin ou du Cadre de santé du service.

Les visites sont libres. Vous avez la possibilité de les refuser, veuillez en informer le personnel soignant dans ce cas. Pour le confort des patients, les visiteurs doivent observer le calme et la discrétion dans le service, ils ne doivent pas gêner le bon déroulement des soins et quitter la chambre sur demande du personnel au moment des soins. Les enfants doivent rester sous la surveillance de leurs parents. Les enfants de moins de 8 ans ne sont pas recommandés dans le service. Si votre état de santé le permet, vous pouvez partager votre repas en compagnie de votre entourage,

contre le paiement du tarif repas par accompagnant. Pour la bonne gestion de ces repas, il convient d'informer 24 heures à l'avance le service de cuisine situé au rez-de-chaussée de l'établissement ou au 02 32 54 72 83. Pour des raisons de santé du patient, un accompagnant peut dormir dans la chambre du patient en dehors des heures de visites. Pour tout renseignement, veuillez prendre contact avec le Cadre de santé du service.

Les animaux ne sont pas autorisés dans le service de Soins de Suite et de Réadaptation.

Coiffeur, pédicure & esthéticienne

Des soins personnels extérieurs à l'établissement peuvent vous être prodigués : coiffeur, pédicure, esthéticienne. Vous pouvez en faire la demande auprès du Cadre de santé. Les frais sont à votre charge.

Pourboires & gratifications

Les agents sont rémunérés pour vous prendre en charge. Vous ne devez pas donner de pourboire ou de gratification au personnel. Il lui est interdit d'en recevoir et vous l'exposeriez à des sanctions. Si vous voulez le remercier, faites-le en complétant le questionnaire lors de votre sortie.

Prothèses dentaires ou auditives, lunettes ou lentilles

Si vous portez des prothèses dentaires ou auditives, des lunettes ou des lentilles, et que vous êtes amené à les retirer, veuillez les placer dans un boîtier bien identifiable. Et n'oubliez pas de les signaler lors de l'inventaire d'admission.



Cultes

Le respect de la liberté de conscience des personnes hospitalisées constitue une règle fondamentale. Les Ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir. Une messe est célébrée chaque semaine dans la chapelle de l'Ehpad, au bâtiment Penthivière.

Une annexe à ce livret vous détaille les coordonnées des différents cultes.

Sécurité

Pour la sécurité de tous, conformément à la réglementation, il est interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement. Si vous souhaitez entreprendre une démarche d'arrêt du tabac, le personnel du service est à votre disposition. De même, il est interdit d'introduire de l'alcool et des produits stupéfiants dans l'établissement.

Si durant votre séjour, vous constatez une anomalie ou une panne dans le fonctionnement des éléments de votre chambre, veuillez en informer le personnel soignant. Les réparations nécessaires seront entreprises dans les meilleurs délais. Le Centre hospitalier respecte toutes les dispositions réglementaires en matière de sécurité incendie. Des consignes sur la conduite à tenir sont affichées dans le Centre hospitalier. En cas d'alerte, gardez votre calme et suivez les instructions qui vous seront communiquées par le personnel.

Courrier

Le courrier vous est distribué tous les matins. Si vous souhaitez en poster, vous pouvez déposer vos envois à l'accueil avant 15h30.

Demandez à vos correspondants de vous adresser votre courrier à votre nom à l'adresse ci-dessous :

Centre hospitalier Saint-Jacques
Service Soins de Suite & Réadaptation
Quai Enguerrand de Marigny
27705 LES ANDELYS

Nourriture extérieure

Les visiteurs et les patients ne doivent introduire dans l'établissement ni boissons alcoolisées, ni substances illicites ou toute autre matière dangereuse. Le Cadre de santé du service peut s'opposer, dans l'intérêt du patient, à la remise à celui-ci de denrées ou de boissons même non alcoolisées, qui ne sont pas compatibles avec le régime alimentaire prescrit ou les normes de sécurité alimentaire.

Promenades

Vous pouvez profiter du parc et de l'environnement pour vous promener, sauf avis médical contraire.

N'oubliez pas de prévenir l'infirmière du service dès que vous quittez votre chambre.

DÉPART

VOTRE
SORTIE

La date de votre sortie est fixée par le Médecin en concertation avec l'équipe pluri professionnelle. Les départs ont lieu le matin ou en début d'après-midi. Si vous demandez votre sortie contre avis médical, il vous faudra signer une décharge dégageant la responsabilité de l'établissement sur les conséquences de votre décision.

Lors de l'inventaire de sortie, n'oubliez pas de :

- Demander l'ordonnance prescrivant votre traitement au Cadre de santé ou aux infirmiers ;
- Restituer la télécommande de la télévision de la chambre ;
- Vous assurer que votre dossier est complet au service des Admissions et de demander un bulletin de situation nécessaire à divers remboursements ;
- Récupérer les valeurs ou argent déposés lors de votre admission à la Trésorerie des Andelys.

Transport

Si votre état de santé nécessite un moyen de transport approprié, une prescription médicale sera établie afin de vous

permettre un éventuel remboursement de vos frais auprès de l'organisme d'assurance maladie.



Questionnaire de sortie

Il est destiné à recueillir vos suggestions et vos observations. L'ensemble des réponses sera étudié. Il en sera tenu compte pour améliorer les prestations que nous offrons aux patients. Si vous rencontrez des difficultés pour le compléter, le personnel peut vous aider pour le réaliser.

La direction et le personnel espèrent que les conditions du séjour et les soins qui vous ont été dispensés vous ont pleinement satisfaits.

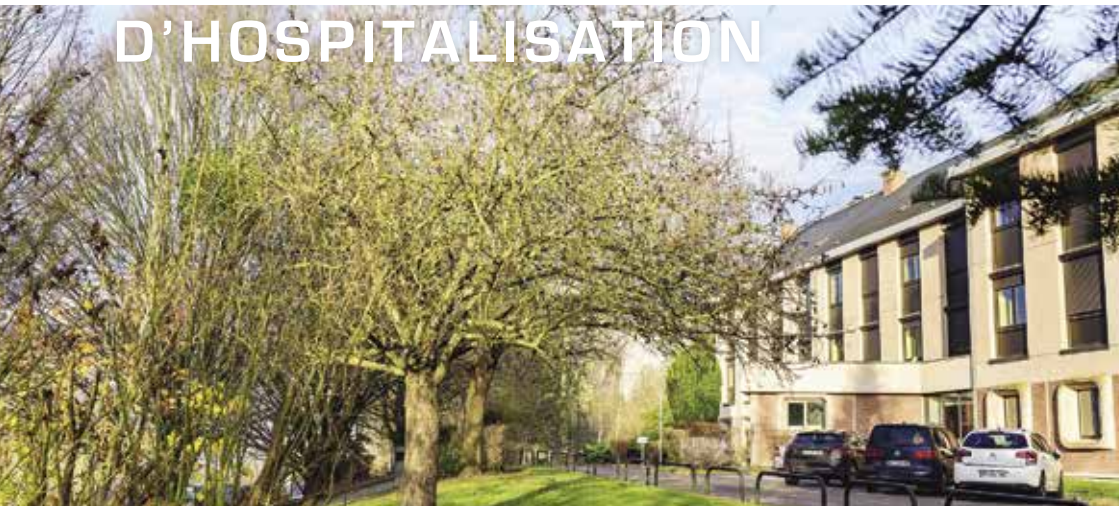
Compte rendu d'hospitalisation

Le médecin ayant pris en charge votre séjour en Soins de Suite et de Réadaptation adresse un courrier de sortie intégrant le compte rendu d'hospitalisation à votre médecin traitant dans les 8 jours suivant votre sortie.

LES FRAIS DE SÉJOUR

Le service des Admissions reste à votre disposition pour toute information concernant le montant du séjour en Soins de Suite et de Réadaptation.

FRAIS D'HOSPITALISATION



Le coût de votre hospitalisation se décompose de la façon suivante.

Le **prix de journée** qui comprend l'ensemble des charges y compris les médicaments, produits sanguins, honoraires médicaux et soins divers de votre séjour en Soins de Suite et de Réadaptation, dont le montant est précisé en annexe à ce livret d'accueil. Il est fixé par arrêté du Directeur général de l'Agence Régionale de Santé de Normandie.

En règle générale, il est pris en charge à 80 % par votre régime d'assurance maladie. Il reste à votre charge le ticket modérateur, soit 20 %, qui peut être couvert par votre mutuelle.

La prise en charge par l'Assurance Maladie est totale (100 %) dans les cas suivants :

- Séjour en rapport avec un accident du travail ou une maladie professionnelle ;
- Pensionnés de guerre ;
- Si vous êtes atteint d'une affection longue durée et que l'hospitalisation est en rapport avec celle-ci ;
- A compter du 31^e jour d'hospitalisation.

Le **forfait journalier** fixé au niveau national, tarif en vigueur.

Ce forfait peut éventuellement être pris en charge par votre mutuelle, si celle-ci le prévoit dans le contrat.



Pour tout complément d'informations, vous pouvez vous adresser au service des Admissions situé à l'entrée du Centre hospitalier.

Le coût de la chambre particulière ne fait pas partie des frais d'hospitalisation. Il s'agit d'une prestation complémentaire qui peut être couverte partiellement ou

totalemment par votre mutuelle si les conditions du contrat le prévoient.

Les prestations supplémentaires, telles que le téléphone (communication sortante), le repas des accompagnants, ne font pas partie du prix de journée et du forfait journalier. Elles sont facturées en sus et le règlement est demandé à chaque prestation au bureau des Admissions.

DÉMARCHE QUALITÉ & GESTION DES RISQUES

Afin d'améliorer sans cesse ses prestations et son organisation le Centre Hospitalier Saint-Jacques est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité conduite par le Comité de pilotage qualité et gestion des risques. La cellule qualité et gestion des risques développe l'ensemble des plans d'actions institutionnels (PAQSS) et du compte qualité. Elle accompagne les professionnels dans cette démarche.

COMITÉ COPIL



Le **Comité de Pilotage de la Démarche Qualité** est garant de la mise en œuvre de la démarche qualité. Il valide et assure le suivi des actions concernant

la qualité et la sécurité des soins de l'établissement tant dans l'évaluation des pratiques professionnelles que dans leurs améliorations.

GDR

Le **Comité de Gestion des Risques** valide les méthodes et outils nécessaires à la gestion des risques a priori (cartographie des risques) et a posteriori (Fiche de Signalement d'Évènement Indésirable) dans l'établissement. Il assure le suivi et la mise en œuvre de la gestion des risques associés aux soins par le biais de Comités de Retour d'Expérience (CREX).

La Responsable Qualité de l'établissement est également coordonnatrice de la gestion des risques : son action est complétée par des professionnels chargés de repérer et traiter les événements indésirables graves dans des domaines spécifiques : infectiovigilance (risques infectieux), matériovigilance (risques liés aux dispositifs médicaux), pharmacovigilance (risques liés aux médicaments) et identitovigilance (risques liés aux erreurs d'identité).

La démarche qualité et gestion des risques s'appuie également sur une organisation transversale à travers les différents professionnels et sur différentes instances.

CME

La **Commission Médicale d'Établissement** contribue à l'élaboration de la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins ainsi que des conditions d'accueil et de prise en charge des usagers.



COMEDIMS

Le **Comité chargé du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles** est chargé de la politique du médicament et des dispositifs médicaux stériles.

CSIRMT

La **Commission des Soins infirmiers de Rééducation et Médicotechniques** élabore le projet de soins infirmiers, de rééducation et médicotechniques dans le cadre de la politique d'amélioration continue de la qualité, de la sécurité des soins et de la gestion des risques liés aux soins.

CLUD

Le **Comité de Lutte contre la Douleur** participe à la définition et à la mise en œuvre de la démarche d'amélioration de la qualité de la prise en compte de la douleur et la souffrance au sein de l'établissement.

Toute personne admise en Soins de Suite et de Réadaptation a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et soulagée. Un dépliant d'information est joint en annexe du Livret d'accueil.

CLAN

Le **Comité de Liaison de l'Alimentation et de la Nutrition** veille à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients.

CLIN

Le **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales** est chargé de la lutte contre les infections nosocomiales (infection qui s'acquiert au cours d'un séjour dans un établissement de santé) par des actions de prévention, de surveillance, de déclaration, de formation.

Les indicateurs des activités de lutte contre les infections nosocomiales sont affichés dans l'établissement et joints en annexe du Livret d'accueil.

Bientraitance

Si vous êtes victime ou témoin d'une situation de maltraitance, n'hésitez pas à en parler à nos professionnels.

Quelle que soit la personne que vous interpellez, celle-ci sera soutenue par l'encadrement et l'équipe pour vous accompagner. Vous pouvez parler à la personne en qui vous avez le plus confiance. **Soyez assurés de toute la discrétion du Centre hospitalier pour vous aider.**

Les indicateurs qualité sont visibles sur les tableaux d'affichage destinés au public dans l'établissement et en annexe du Livret d'accueil. Les comptes rendus des visites d'accréditation et certification peuvent être consultés au secrétariat de direction ou sur le site web de la Haute Autorité de Santé (www.has-sante.fr).

1 Respecter l'intimité et les règles de politesse

- Frapper systématiquement à la porte, saluer et se présenter
- Contrôler ses attitudes verbales, non verbales et faire preuve de discrétion
- Etre courtois
- Respecter le secret professionnel
- Respecter le confort, la pudeur et la sécurité pendant le soin

2 Respecter la personne lors de sa prise en charge

- Expliquer à la personne accueillie le déroulement du soin et recueillir son consentement
- Adapter les soins en cohérence avec les besoins de la personne et consacrer le temps nécessaire à leur réalisation
- Respecter les habitudes de vie de la personne tout en adaptant les soins et son environnement
- Prendre en compte les douleurs physiques, psychologiques, aiguës ou chroniques

3 Respecter les attentes

- Identifier les souhaits exprimés par la personne accueillie et l'intégrer dans l'élaboration de son projet personnalisé
- Etre attentif au mal être de la personne et de son entourage
- Accompagner la personne et ses proches sans jugement de valeur

4 Promouvoir l'autonomie

- Evaluer l'autonomie de la personne accueillie
- Participer au maintien de l'autonomie en étant attentif à ne pas faire à la place de la personne
- Favoriser la continence du patient et du résident
- Evaluer et adapter l'environnement

5 Maintenir une vie sociale

- Favoriser le lien avec une ouverture sur l'extérieur (famille, entourage, bénévoles, associations...)
- Favoriser la communication avec la personne accueillie et son entourage
- Proposer un lieu de rencontre harmonieux et veiller à sa qualité
- Respecter toutes les convictions de la personne (spirituelle, sociale et religieuse...)

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Dans le cadre de sa démarche de développement durable, le Centre hospitalier Saint-Jacques organise avec les EHPAD d'Ecouis et de Lyons-la-Forêt un comité développement durable réunissant des professionnels des trois structures deux fois par an.

Un plan d'actions est mené et est actualisé depuis 2014 et chaque action est évaluée chaque semestre. Ensemble, respectons ces **10 gestes essentiels** pour réduire nos consommations et émissions de gaz à effet de serre :



Diminuer la quantité de nos déchets & adopter le tri sélectif



Réduire les supports papier, tout en assurant la traçabilité



Diminuer notre consommation d'eau



Adopter le bon geste « nous éteignons »



Consommer des produits locaux & biologiques



Optimiser les flux de transports



Ajuster la température & chasser les excès



Acheter des produits éco-labellisés



Engager nos prestataires, clients & collaborateurs



Optimiser nos consommations de restauration