

Livret d'accueil



CH2P

CENTRE HOSPITALIER
du PENTHIEVRE & du POUDOUVRE
Site de Quintin

ADMISSION

Médecine- Soins de suite et de réadaptation (SSR) ☐

EHPAD ☐

Bienvenue au CH2P – site de Quintin

2e DE COUV PUBLICITE

Faisons un détour par l'histoire

Plus qu'une ville, Quintin était au Moyen-Age un fief qui s'étendait du Gouët au-delà du Blavet et dans lequel fut construit au début du XIII^{ème} siècle le premier château et ses murailles d'enceintes.

La construction concomitante d'une Maison-Dieu marque le début d'une longue histoire hospitalière. Parallèlement à l'évolution des missions dévolues à l'hôpital, d'un lieu de charité à un lieu de soins de plus en plus élaborés, l'établissement connaîtra de multiples transformations au cours des siècles passés :

- A la fin du XV^{ème} siècle, transfert hors de la ville close avec la construction de bâtiments plus vastes
- Au XVIII^{ème} siècle, devant "l'état d'abandon" où se trouve l'hôpital, reconstruction sur le site de la rue des Carmes
- Au XIX^{ème} siècle, adjonction d'une aile supplémentaire
- Au XX^{ème} siècle, construction successive des résidences Saint-Jean et Danard sur le même site.



Espace salon - Hall d'accueil

Dans un cadre agréable, des équipes attentionnées

Depuis 2016, afin de vous offrir un hébergement plus confortable et d'améliorer encore la qualité des soins, le Centre Hospitalier du Penthievre & du Poudouvre - site de Quintin ouvre un nouveau chapitre de cette histoire.

Nous sommes heureux de vous accueillir dans de nouveaux bâtiments situés rue de la Corderie, qui permettent ainsi de conjuguer tranquillité et proximité avec le centre-ville de notre petite cité de caractère.

Des repères utiles

Ce livret d'accueil se veut être un outil pratique pour vous aider à connaître notre fonctionnement afin de vous permettre de vous retrouver, de participer à votre guérison, et de vous offrir un agréable lieu de vie, de profiter de la meilleure prise en soins. Il est destiné à vous donner des informations nécessaires, les repères utiles pour faciliter votre séjour au Centre Hospitalier du Penthievre & du Poudouvre - site de Quintin.



Mot du directeur

Madame, Monsieur

Vous venez d'être accueilli, ce jour, sur le site de Quintin du Centre Hospitalier du Penthievre & du Poudouvre, qui est né de la fusion au 1er janvier 2017 du Centre Hospitalier de Quintin et du Centre Hospitalier de Lamballe.

Je vous souhaite la bienvenue au nom de l'ensemble des personnels qui prendront soin de vous de manière directe ou indirecte pendant votre séjour et ce dans un cadre nouveau qui se veut avant tout un lieu de vie convivial, agréable, fonctionnel, ouvert sur l'avenir.

Les professionnels s'efforceront de mettre en œuvre des accompagnements personnalisés conformes aux exigences de nos différentes missions tant en matière de qualité que de sécurité et ce en cohérence avec les valeurs fortes de la structure.

Vous trouverez dans ce document nombre d'informations pratiques visant à faciliter vos démarches et à vous guider ainsi que vos proches.

Je vous invite à en prendre connaissance et à nous faire part de vos observations afin d'améliorer la qualité de nos prestations.

Bon séjour au site de Quintin - CH2P, que votre séjour soit passager ou de plus longue durée.

Le Directeur



Esplanade des arts - Hall d'accueil - Espace salon

Siège social : Centre Hospitalier du Penthievre & du Poudouvre
13 rue du Jeu de Paume - BP 90 527 - 22 400 LAMBALLE

Sommaire

Présentation générale

- Secteurs d'activité
- Organisation administrative
- Admission
- Règlement de fonctionnement en EHPAD
- Frais de séjour
- Dépôt d'argent et d'objets de valeur
- Sortie
- Transport

Votre séjour

Votre confort

- Chambre
- Télévision
- Téléphone
- Wifi
- Courrier
- Presse
- Linge et effets personnels
- Repas
- Visite
- Studio des familles
- Sorties temporaires

Votre accompagnement au quotidien

- L'équipe à votre service
- Service animation et vie sociale
- Référent soignant en EHPAD
- Intervenants extérieurs
- Journée type en EHPAD
- Surveillance médicale, choix du médecin
- Vie affective en EHPAD
- Culte

Vos droits et obligations

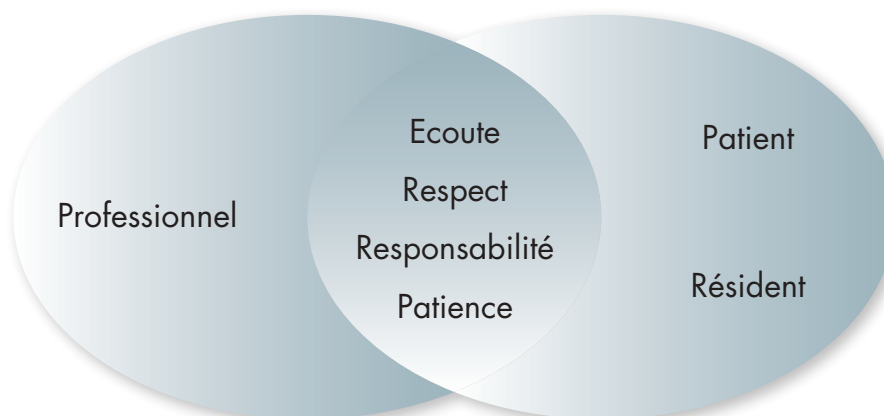
- Plaintes et réclamations
 - Rôle de la Commission Des Usagers (CDU)
- Droit à l'image
- Tabac
- Animaux en EHPAD
- Bruit
- Consignes de sécurité
- Pourboires
- Interprète
- Vote par procuration

Informations santé

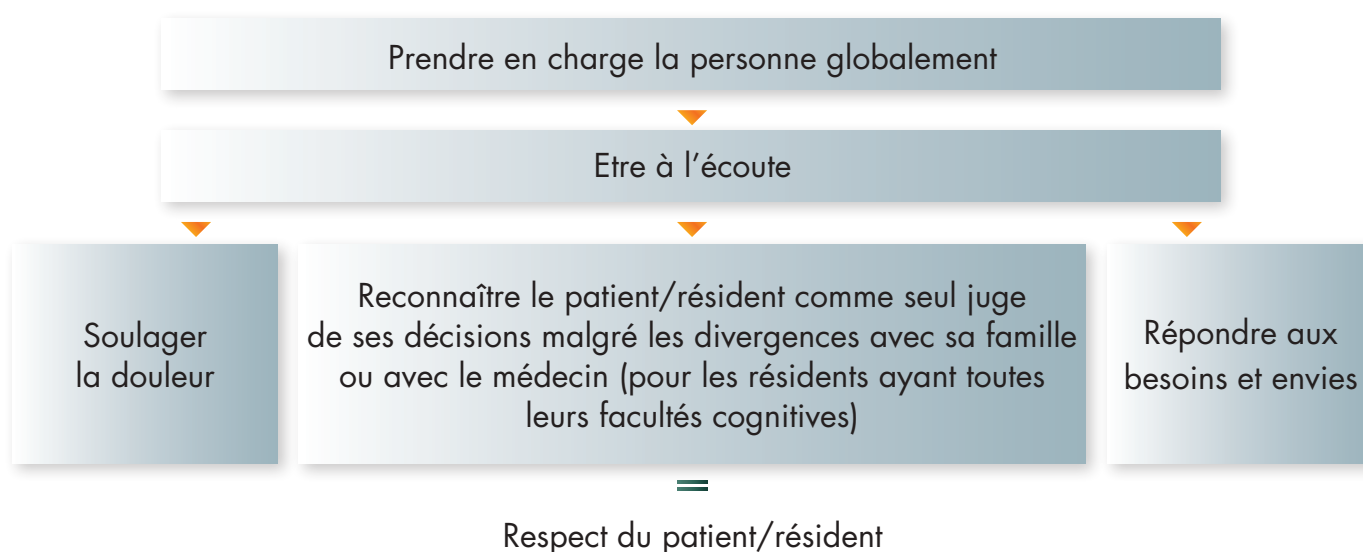
- Personne de confiance
- Directives anticipées
- Protection juridique des majeurs protégés
- Informatique et libertés
- Douleur
- Nutrition
- Démarche éthique et palliative
- Contention
- Don d'organes et de tissus d'origine humaine
- Dépistage du VIH
- Identitovigilance
- Bientraitance
- Lutte contre les infections associées aux soins
- Le secret professionnel
- Respect de la confidentialité et de l'intimité
- Droit d'accès au dossier médical

Nos valeurs

Le patient/résident est au centre de nos préoccupations et détermine notre identité professionnelle



Les valeurs se rapportant aux patients/résidents et l'aide que l'on peut leur apporter



LE SAVOIR-FAIRE DE L'EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

- Dispenser des soins à tout le monde sans distinction de mérite, de rang social ou de la nature de la maladie.
- Améliorer l'environnement pour offrir des services de qualité
- Savoir travailler en équipe.
- Etre responsable dans son domaine de compétences et son espace de travail.

Qualité et sécurité de votre prise en charge

L'ensemble du personnel du CH2P - site de Quintin s'attache à garantir la qualité et la sécurité de votre prise en charge. Le service qualité & gestion des risques de l'établissement coordonne l'ensemble de la démarche dont les axes principaux sont :

- » l'évaluation continue de nos pratiques professionnelles, à travers la réalisation d'audits et le suivi d'indicateurs (certains résultats sont joints au livret d'accueil)
- » l'analyse des risques, le traitement des événements indésirables, la mise en place de retours d'expérience afin d'assurer le meilleur niveau de sécurité.
- » la préparation des visites de certification de la Haute autorité de santé (HAS) dont les rapports sont disponibles grâce au lien correspondant sur le site internet du CH2P.
- » l'intégration à des soins et aux actions de coopération hospitalière.
- » l'engagement dans une démarche de développement durable.
- » la réalisation d'enquêtes qui permettent de mesurer votre satisfaction sur les conditions de votre prise en charge

Depuis le 1er janvier 2015, le dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés évolue vers un recueil en continu et en ligne exclusivement, copiloté par la Haute Autorité de Santé et le Ministère chargé de la Santé.

Pour mener à bien cette enquête et répondre aux exigences nationales, l'établissement a mis en place un processus de recueil systématique des adresses e-mails lors de l'admission des patients.

En pratique, deux semaines environ après sa sortie, le patient reçoit un mail contenant un lien unique, individuel et sécurisé lui permettant de se connecter au questionnaire e-Satis en ligne totalement anonyme.

Ce nouvel indicateur ne se substitue pas au questionnaire de sortie papier existant.

Il constitue un outil de pilotage supplémentaire essentiel à la mise en œuvre d'actions d'amélioration au plus près des attentes des patients.



Vue sur un patio

Présentation Générale

Secteurs d'activité

Le site de Quintin du CH2P dispose de 228 lits et places répartis dans les différents secteurs d'activités :

Secteur sanitaire : 30 lits

- Médecine : 10 lits dont 2 lits dédiés aux patients en soins palliatifs
- Soins de suite et réadaptation : 20 lits dont 3 dédiés aux patients en état végétatif chronique (EVC) ou état pauci-relationnel (EPR)

Secteur Médico-social : 198 lits et 14 places de soins adaptés

Hébergement

Résidences

Rez-de-chaussée

- Henri MATISSE
- Paul GAUGUIN
- Vincent VAN GOGH
- Claude MONET

Unités de vie adaptée

Prise en soins des résidents présentant des troubles cognitifs dans un environnement sécurisé.

- Joan MIRO
- Pablo PICASSO

1er étage

- Auguste RENOIR
- Henri de TOULOUSE-LAUTREC
- Paul CEZANNE
- Marc CHAGALL

Pôle d'activités et de soins adaptés (PASA)

Propose un accueil spécifique de jour des résidents présentant une maladie d'Alzheimer ou des troubles psycho-comportementaux modérés.

Cf. annexe "une journée type"

Cf. annexe plaquette UVA

Cf. annexe plaquette PASA

Organisation administrative

Le CH2P est un établissement public régi par le code de la santé publique et dirigé par un directeur.

Les instances :

- Directoire
- Conseil de surveillance
- CME : Commission médicale d'établissement
- CTE : Comité technique d'établissement

- CSIRMT : Commission des services de soins infirmiers et de rééducation médico-technique
- COPIQSE : Comité de pilotage qualité/sécurité/environnement
- CHSCT : Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail
- CLIN : Comité de lutte contre les infections nosocomiales
- CLAN : Comité de liaison alimentation et nutrition
- CVS : Conseil de la vie sociale pour l'établissement hébergeant des personnes âgées dépendantes (EHPAD), : Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) est une instance permettant de « mettre autour de la table » l'ensemble des acteurs impliqués dans la vie de l'établissement, en plaçant au cœur du dispositif « le Résident ». C'est un lieu d'échanges, de consultations, de propositions, de réponses aux préoccupations de tous les résidents.
- CDU : Commission des usagers : La commission des usagers participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers. Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement. Elle fait des propositions sur ces sujets et est informée des suites qui leur sont données. La liste nominative des membres de la CDU est jointe en annexe.
- **Besoin de connaître, ou de s'informer sur les différentes instances :**
<http://www.legifrance.gouv.fr>

Admission

Un agent administratif vous accueille du lundi au vendredi.

Il se tient à votre disposition pour vous aider dans vos démarches de prise en soins.

Pour constituer votre dossier, munissez-vous des pièces suivantes :

En secteur sanitaire

- Une pièce d'identité ou le livret de famille.
- La carte vitale mise à jour.
- Votre carte d'adhérent si vous cotisez auprès d'une mutuelle.
- Votre carnet de soins gratuit si vous êtes bénéficiaire de l'article L115 du code des pensions militaires.
- Si vous êtes bénéficiaire de la couverture maladie universelle, (CMU), votre attestation en cours de validité.
- Votre carte de travail ou de séjour si vous êtes étranger.

En secteur médico-social

- Un dossier d'inscription est nécessaire à votre admission : Différents documents sont à retourner dûment approuvés et signés, cf documents en annexes.

Pour tout renseignement, vous pouvez appeler le **02 96 79 66 66**

Règlement de fonctionnement en EHPAD

Le règlement de fonctionnement est remis à chaque nouveau résident lors de la signature du contrat de séjour.

Frais de séjour

Ils sont constitués :

En secteur sanitaire

- **Du tarif journalier (prix de journée)**
Il est fixé par les autorités compétentes et correspond au coût d'hospitalisation. Ce tarif journalier est pris en charge par votre organisme d'assurance maladie à 80 % pendant 30 jours. Au 31ème jour, votre organisme d'assurance maladie prendra en charge vos frais d'hospitalisation à 100 %.
Vous ou votre mutuelle devrez vous acquitter du "ticket modérateur", soit 20 % du tarif journalier, sauf situation particulière.
- **Le forfait journalier**
Il est fixé par arrêté ministériel et correspond à votre participation aux frais d'alimentation et d'hôtellerie et demeure à votre charge ou peut être pris en charge par votre mutuelle.

En secteur médico-social

- D'un forfait soins pris en charge par l'assurance maladie
- D'un forfait journalier "hébergement"
- D'un forfait journalier "dépendance" à la charge du résident

Dans certaines conditions, des frais de séjour peuvent être pris en charge par l'aide sociale et les personnes âgées peuvent bénéficier de l'allocation logement.

Les tarifs sont affichés et disponibles au bureau des admissions

Dépôt d'argent et d'objets de valeur

L'établissement ne saurait être responsable du fait de vols, pertes ou détérioration des objets. La loi du 6 juillet 1992 et son décret d'application précisent le régime de responsabilité en ce qui concerne les objets en votre possession au cours de votre séjour dans l'établissement. Au moment de l'admission, vous recevrez une information orale et écrite.

Sortie

En secteur sanitaire

Elle est organisée par le service sur avis médical. Une ordonnance de sortie et tous les documents nécessaires à la poursuite de votre prise en charge vous seront remis.

Vous pouvez, sur votre demande, quitter à tout moment l'établissement. Si le médecin estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous devez remplir une décharge de responsabilité précisant que vous êtes informé des risques encourus.

Nous vous demandons de bien vouloir passer au bureau des admissions pour régulariser votre dossier avant votre départ. Un membre de votre famille ou un proche peut le faire à votre place. Un bulletin de situation vous sera remis.

- Dans le souci d'améliorer la prise en charge, un questionnaire de satisfaction est joint à ce livret. Nous vous remercions de bien vouloir le remplir. Cf. annexe

En secteur médico-social

Votre sortie peut être organisée :

- ✓ Pour un retour au domicile
- ✓ Vers une autre structure médico-sociale
- ✓ Vers un autre établissement de santé

Dans tous les cas, vous devez vous rapprocher du cadre de santé de l'unité.

En cas de décès d'un patient ou d'un résident, la famille ou les proches doivent se présenter au bureau des admissions/mouvements pour toutes les formalités.



Salle de rééducation



Chambre en EHPAD

Transport

En secteur sanitaire

Si vous êtes hospitalisé et que le médecin juge nécessaire de vous envoyer en consultation dans un autre établissement, votre transport par ambulance est à notre charge et le transporteur est choisi par nos soins.

Par contre, si votre médecin a prescrit une ambulance, un VSL ou un taxi pour votre sortie ou votre transfert définitif vers un autre établissement de santé, ce transport est à la charge de votre organisme maladie et le choix du transporteur vous appartient. Le règlement s'effectue auprès de la compagnie d'ambulance que vous avez choisie, qui peut pratiquer le tiers payant.

En secteur médico-social

Les transports pour vos rendez-vous extérieurs peuvent être réalisés par l'entourage ou un véhicule sanitaire, ce dernier étant à votre charge dans les conditions habituelles d'un transport domicile / structure de soins.

Votre Séjour

Votre confort

Chambre

Chaque chambre dispose d'un espace sanitaire avec lavabo, douche et wc. Le mode d'affectation des chambres relève de l'organisation et des possibilités du service. Les chambres sont individuelles ou doubles.

En secteur sanitaire

- Selon les possibilités ou raisons médicales, vous serez installé dans une chambre à un ou deux lits.
- La chambre particulière vous sera accordée en fonction des disponibilités dans le service ou par priorité sur avis médical. Elle fera l'objet d'une majoration du forfait journalier. Votre complémentaire santé peut prendre en charge en totalité ou en partie ce supplément.

En secteur médico-social

- Votre chambre est un lieu privatif et représente votre domicile. Vous avez la possibilité de personnaliser votre chambre dans les limites de la surface et de l'accessibilité de la chambre.

Télévision

Chaque chambre dispose d'un téléviseur

En secteur sanitaire

- Un poste de télévision est disponible pour chaque patient. L'ouverture du service est soumise à facturation.
- Pour les chambres doubles, un casque peut également être mis à votre disposition. Il vous sera facturé en fin de séjour.

En secteur médico-social

- Chaque chambre dispose d'un téléviseur "connecté", ce qui permet d'offrir différents services :
 - ▶ La télévision TNT (gratuite)
 - ▶ Des chaînes payantes soumises à facturation
 - ▶ L'accès au portail "O Family" permettant de renforcer le lien entre le résident et ses proches (partage de message, photos, etc.) facturable individuellement.

Téléphone

En secteur sanitaire

L'équipement vous permet de recevoir gratuitement des communications téléphoniques.

Un numéro de ligne directe vous est attribué le jour de votre entrée. Pensez à le communiquer à votre famille et à vos proches.

Si vous souhaitez émettre des appels à l'extérieur, vous devez demander une ouverture de ligne à l'accueil.

Les communications vous seront facturées à votre sortie.

- L'utilisation des téléphones portables n'est a priori pas interdite dans les services, sous réserve d'une utilisation modérée et respectueuse des autres. La direction se donne le droit de l'interdire en cas de problème.

En secteur médico-social

- Il est possible d'avoir son propre appareil téléphonique fixe dans la chambre. L'établissement propose gracieusement un poste spécialement conçu pour les personnes souffrant de déficiences visuelles et/ou auditives.
- L'ouverture de ligne et la fermeture de ligne se fait auprès de la secrétaire d'accueil. La facturation de ce service est générée mensuellement.

Wifi

Vous pouvez bénéficier d'un accès wifi via un portail sécurisé. Ce service est soumis à facturation.

Courrier

La distribution du courrier est assurée le matin du lundi au vendredi pendant votre séjour. Demandez à vos correspondants de libeller votre correspondance :

M. ou Mme
Service.....Centre hospitalier de Quintin
8, rue de la Corderie - 22800 QUINTIN

L'envoi de votre courrier dûment affranchi est assuré s'il est déposé à l'accueil de l'établissement avant 15h30 du lundi au vendredi.

Presse

Vous avez la possibilité de recevoir le ou les quotidiens, magazines, revues de votre choix. L'abonnement à cette presse se fait à titre privé. Dès votre arrivée vous devez en informer l'accueil de l'établissement. Tous les abonnements arrivent à l'accueil et sont ensuite acheminés dans les différents services.

Linge et effets personnels

En secteur sanitaire

Pour votre confort personnel, nous vous demandons d'apporter vos chemises de nuit ou pyjamas, robe de chambre, chaussons et nécessaire de toilette. Vous devez en assurer régulièrement l'entretien et le renouvellement.



Patio

En secteur médico-social

Le linge "plat" (draps, serviettes de toilette, serviettes de table ...) est fourni et entretenu par l'établissement. Vous devez fournir votre nécessaire de toilette (shampooing, brosse à dents, dentifrice, rasoir, savon ...)

Votre linge personnel peut-être entretenu par l'établissement ou vos proches selon vos souhaits.

L'ensemble de vos vêtements feront l'objet d'un inventaire lors de votre entrée et devront être préalablement identifiés à votre nom et celui de la résidence (ce marquage est effectué par l'établissement). En l'absence d'identification, l'établissement dégage toute responsabilité en cas de perte.

Le renouvellement du linge personnel se fera aussi souvent que nécessaire. Les nouveaux vêtements devront être identifiés avant d'être mis dans les armoires.

Il est indispensable de prévenir les personnels soignants lors d'ajout ou de suppression de linge.

Si vous portez un appareil dentaire, auditif, lunettes, lentilles...
vous devez en avertir le service

Repas

- Tous les repas sont préparés par le service restauration-hôtellerie de l'établissement.
- Un diététicien élabore les menus en collaboration avec le responsable restauration. Ils sont affichés dans les services.
- Tous les plateaux servis sont adaptés aux différents régimes et respectent les besoins nutritionnels.
- Il est possible pour vos proches de prendre un repas accompagnant. Ils devront en faire la demande auprès de l'équipe soignante de préférence 3 jours avant. Le repas vous sera facturé.
- Les repas sont servis aux heures suivantes :
 - ▶ Petit déjeuner : à partir de 7h00
 - ▶ Déjeuner : à partir de 12h15
 - ▶ Dîner : à partir de 18h30
 - ▶ Une collation est servie l'après-midi dans le secteur médico-social

En secteur sanitaire

Les repas sont servis en chambre mais vous avez la possibilité de prendre votre déjeuner en salle à manger.

En secteur médico-social

La distribution de votre petit déjeuner et dîner est assurée dans votre chambre.
Le déjeuner est servi dans la salle à manger.

Visite

En secteur sanitaire

Elles sont autorisées de 13h à 19h, en accord avec vous et sous réserve que votre état de santé le permette.

Ces horaires peuvent être aménagés sur demande auprès de l'équipe.

Dans certains cas, si vous le souhaitez, un de vos proches peut rester auprès de vous durant votre séjour.

Vous pouvez demander que votre présence au sein de l'établissement ne soit pas divulguée.

En secteur médico-social

Les visites sont autorisées tous les jours, soit dans votre chambre, soit dans les espaces communs (salons, salle à manger, ...).

Studio des familles

Pour les familles accompagnant un proche, un studio est à disposition. Elles peuvent utiliser cet espace à tout moment, pour se reposer et se restaurer. Ce studio sera attribué en fonction de sa disponibilité, la demande devra en être faite auprès de l'accueil, en collaboration avec le cadre de santé du service. Une participation financière sera demandée pour les charges hôtelières liées au séjour, renseignements auprès de l'accueil.



Studio des familles

Sorties temporaires

En secteur sanitaire

Au cours de votre hospitalisation, si votre état de santé le permet, vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie et uniquement sur avis médical.

En secteur médico-social

Le droit "d'aller et venir" : L'EHPAD est un lieu de vie, vous avez la possibilité de vous déplacer comme vous le souhaitez dans et en dehors de la structure.

Toutefois, veuillez à prévenir le personnel de vos absences afin d'éviter toute inquiétude.

Votre accompagnement au quotidien

L'équipe à votre service

- Dès votre arrivée, vous allez rencontrer des membres du personnel ayant des responsabilités différentes et des fonctions complémentaires.

Le personnel des services de soins porte une blouse avec son nom et sa fonction, ce qui permet de l'identifier.

- L'équipe qui vous prendra en charge sera à votre écoute pour répondre à vos besoins. Chaque professionnel a le souci d'assurer la qualité et la sécurité de votre séjour.

Ces professionnels interviennent sur l'ensemble des secteurs d'activité, soit uniquement en médecine SSR, soit uniquement en EHPAD

En secteur sanitaire

En secteur médico-social

Médecin coordonnateur
Cadre supérieur de santé
Cadres de santé
Infirmiers
Aides soignants
Agents des services hospitaliers
Pharmaciens et préparateurs en pharmacie
Psychologue
Responsable de l'aumônerie
Diététicien
Direction
Equipe administrative
Equipe d'accueil et admissions
Equipe de restauration – hôtellerie
Equipe technique
Equipe logistique

En secteur sanitaire

- ✓ Les médecins autorisés intervenant en sanitaire
- ✓ L'assistante sociale
- ✓ L'ergothérapeute
- ✓ Le kinésithérapeute
- ✓ Le secrétariat médical

En secteur médico-social

- ✓ Les médecins traitants
- ✓ Les Assistantes en soins gérontologiques ASG
- ✓ Les animateurs sociaux

Retrouvez en annexe les coordonnées des professionnels qui contribuent à votre prise en charge

Le centre hospitalier accueille des élèves et des étudiants en stage dans le cadre de leur formation. Sauf volonté contraire de votre part, ils sont amenés à dispenser des soins sous la responsabilité du personnel diplômé.

Retrouvez en annexe l'organigramme de l'établissement.

Service animation et vie sociale

Il intervient uniquement en EHPAD. L'animation à l'EHPAD du CH2P crée une dynamique qui donne une âme à la structure. Elle contribue à conserver l'identité propre des résidents au sein de la vie collective.

La diversité du potentiel humain et matériel de l'établissement est mise au service du résident.

Notre volonté est de rendre acteur le résident en lui proposant différents projets d'activités. Cela est fait en tenant compte de ses capacités pour répondre au mieux à ses besoins, attentes et désirs.

Ces projets d'activités permettent d'entretenir des liens avec les autres (familles, société...) pour favoriser le maintien de la vie sociale et l'ouverture sur l'extérieur. Retrouvez le projet d'animation sur notre site internet.

Référent soignant en EHPAD

En EHPAD, un référent-soignant sera votre interlocuteur privilégié. Il recueille les informations relatives à vos souhaits, habitudes de vie, besoins et vous accompagnera dans la mise en œuvre de votre projet de vie personnalisé.

Vous trouverez dans les résidences le trombinoscope des personnels qui vous accompagnent au quotidien.

Intervenants extérieurs

Améliorer la qualité, le bien-être et le confort de vie de nos résidents sont nos préoccupations permanentes. Ainsi, des intervenants extérieurs peuvent vous proposer différentes prestations : pédicure, coiffeur, soins esthétiques. Ces prestataires extérieurs interviennent à votre demande et à titre privé. Le service animation / vie sociale peut vous aider dans votre prise de rendez-vous.

La conjugaison des soins et le maintien des liens sociaux à l'extérieur de l'établissement sont également favorisés via des associations et dispositifs :

- Association "Les Tournesols"
- Association "Bibliothèque pour tous"
- Association VMEH : Visite des Malades en Etablissements Hospitaliers
- Association RESOPALLIA : réseau de soins palliatifs de proximité de la région briochine
- Association "JALMALV Côtes d'Armor" : Jusqu'à La Mort Accompagner La Vie
- Association HAD du Pays Briochin : Hospitalisation A Domicile
- EMSP : Equipe Mobile de Soins Palliatifs
- SDS Bretagne : Réseau Soins Dentaires Spécifiques Bretagne
- Dispositif ARDH / Aide au Retour à Domicile suite à Hospitalisation

Des informations peuvent vous être communiquées par l'équipe soignante ou par l'équipe animation/ vie sociale de l'établissement.

Journée type en EHPAD

Le déroulement de la journée type du résident en EHPAD est assuré par l'ensemble de l'équipe. Vous pouvez en prendre connaissance en annexe ou sur notre site internet.

Surveillance médicale - Choix du médecin

En secteur sanitaire

Votre médecin traitant pourra vous suivre pendant votre séjour s'il fait partie des médecins exerçant dans l'établissement. Sinon, vous pourrez le choisir parmi les médecins autorisés.

En secteur médico-social

Le libre choix du médecin traitant est garanti au résident.

Votre médecin traitant pourra vous suivre pendant votre séjour.

Cf. annexe "oser parler avec son médecin"

Vie affective en EHPAD

L'EHPAD constitue un lieu de vie. Nous nous devons d'accompagner la personne dans sa globalité, ce qui suppose de prendre en compte l'ensemble constitutif de sa vie. La vie affective et sexuelle est une composante essentielle de la santé et de la vie privée. Cf. Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

Culte

Un représentant laïque du culte catholique est présent dans l'établissement plusieurs jours par semaine. Durant votre séjour, si vous le souhaitez, il peut vous rendre visite ou vous mettre en relation avec les ministres du culte des différentes religions. Retrouvez toutes les informations utiles (coordonnées, horaires, jours de présence etc.) sur les panneaux d'affichage au sein de l'établissement, sur notre site internet et en annexe. Adressez-vous à l'équipe soignante pour toute précision.

Une salle servant de lieu de culte, de prière, de recueillement aux différentes confessions (catholique, protestante, orthodoxe, musulmane, juive) se situe au rez-de-chaussée.



Pôle d'activités et de soins adaptés

Vos droits et obligations :

Plaintes et réclamations **Rôle de la Commission des usagers (CDU)**

En secteur sanitaire

L'utilisateur est au cœur de la démarche d'amélioration continue de la qualité de l'établissement. Parmi les objectifs forts de cette démarche, le CH2P souhaite améliorer la prise en compte des besoins et l'expression de la personne accueillie.

Tout usager est en droit d'adresser une plainte ou réclamation orale ou écrite au représentant de l'établissement ou saisir l'un des médiateurs ou l'un des représentants des usagers de la CDU.

Vous pouvez également demander un entretien au cadre du service, au cadre supérieur de santé et/ou au médecin qui assure votre prise en charge.

En secteur médico-social

Vous et/ou votre famille pouvez demander un entretien au cadre du service et/ou au cadre supérieur de santé de l'établissement.

Annexe et site internet : Composition et coordonnées des membres de la CDU

Droit à l'image

En secteur sanitaire

Les photographies de locaux, de personnels, de patients ou de résidents sont interdites et soumises aux règles législatives du droit à l'image.

En secteur médico-social

L'EHPAD est un lieu de vie, vous serez amenés à participer à des animations, des sorties.

A votre arrivée en EHPAD, il vous sera donc demandé de compléter le formulaire sur le droit à l'image : soit en autorisant, soit en vous y opposant.

Tabac

La loi interdit de fumer dans les lieux accueillant du public pour des raisons d'hygiène et de sécurité. Par conséquent, cette loi est applicable sur l'ensemble de l'établissement. La cigarette électronique est également interdite. Un espace fumeur se trouve à l'extérieur pour les patients, résidents, visiteurs, personnel.

Animaux en EHPAD

L'animal peut suivre son maître lors de son admission en EHPAD sous certaines conditions. Le résident concerné doit être en capacité de s'en occuper lui-même. Une demande écrite doit être faite auprès de l'établissement. Chaque cas est étudié et l'autorisation doit être validée par la direction. Les conditions d'accueil de ce compagnon seront donc convenues avec la direction pour limiter au maximum les risques liés à sa présence. La présence de l'animal fait alors partie du projet de vie du résident.

Bruit

Pour le repos et le bien-être de tous, il vous est demandé d'utiliser avec discrétion les appareils de radio et téléviseurs.

Consignes de sécurité

Les consignes de sécurité, d'évacuation et la conduite à tenir en cas d'urgence sont affichées dans les services de l'établissement.

En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel qui est formé régulièrement à la sécurité. Toute anomalie de fonctionnement doit être signalée au personnel. L'utilisation d'appareils électriques personnels tels que chauffage d'appoint, couverture électrique, multiprise murale etc. est interdite dans les chambres et espaces de vie communs.

Un stationnement désordonné peut compromettre et retarder l'accès des véhicules de secours et de lutte contre l'incendie.

Pourboires

Pour votre information, il est interdit de verser des pourboires aux agents travaillant à l'hôpital. Mais le Centre Hospitalier, en tant que personne morale, est habilité à recevoir des dons, donations et legs.

Interprète

L'accueil dispose d'une liste du personnel du CH2P parlant une langue étrangère. Renseignez-vous auprès de l'agent d'accueil.

Vote par procuration

Si une consultation électorale intervient au cours de votre séjour, vous aurez la possibilité de voter par procuration. Adressez-vous au cadre du service.



Vue sur l'extérieur

Informations santé

Personne de confiance

A l'occasion de votre séjour, majeur non sous tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance qui pourra vous aider dans vos démarches, vous accompagner aux entretiens médicaux, vous soutenir et vous aider à prendre des décisions médicales. Cette personne, qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant, sera obligatoirement consultée par l'équipe médicale si votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer vous-même vos souhaits et de recevoir l'information. Elle sera alors l'intermédiaire privilégié du médecin. La désignation, par écrit, vaut pour toute la durée de votre séjour, sauf si vous décidez de révoquer la personne choisie. Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition en annexe à la fin du livret.

Attention : ne pas confondre la **"Personne de confiance"** et la **"Personne à prévenir"**.

Directives anticipées

La loi vous permet de consigner par écrit vos souhaits en matière de fin de vie concernant les conditions de limitation ou arrêt d'un traitement et ce, dans l'hypothèse où vous ne pourriez plus vous-même exprimer votre volonté. Les directives anticipées ont une durée illimitée. Toutefois, elles peuvent être à tout moment :

- Soit modifiées
- Soit annulées

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées (modèle de document, textes de référence) : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32010> Ou cf. annexe

Protection juridique des majeurs protégés

Si le patient ou le résident n'est pas en mesure d'assurer la gestion de ses biens, une mesure de protection juridique peut-être envisagée à la demande du résident, du patient, d'un tiers ou du médecin, auprès du juge des tutelles. Pour tout renseignement dirigez-vous vers le site [Vosdroits.service-public.fr](https://vosdroits.service-public.fr).

Informatique et libertés

A l'occasion de votre admission et de votre séjour, des informations d'ordre administratif ou médical vous concernant sont recueillies par le personnel des différents services et font l'objet, dans leur majorité, de traitements informatisés.

Ces données sont destinées à faciliter votre prise en charge et votre accompagnement lors de votre séjour. Elles peuvent être également utilisées de façon anonyme dans le cadre de l'analyse de l'activité de l'établissement.

Les informations recueillies sont réservées exclusivement aux métiers habilités à en faire usage. Toutes les dispositions prévues dans le cadre de la loi "Informatique et libertés" s'appliquent au sein de l'établissement en ce qui concerne l'utilisation des données informatisées à caractère personnel.

Douleur

Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur physique et morale. Dès votre entrée et tout au long de votre séjour, celle-ci sera évaluée afin de vous soulager.

Des infirmières référentes spécialisées ainsi qu'un groupe ressource douleur composé de professionnels des services de soins mènent une réflexion continue sur l'amélioration de la prise en charge de votre douleur.

(Cf. annexe "douleur physique, douleur morale, des moyens existent, parlons-en")

Nutrition

Un CLAN (Comité de liaison alimentation et nutrition) existe au sein de l'établissement. Il est notamment composé d'un médecin, d'un diététicien, d'un résident, d'un pharmacien, de soignants et du responsable du service restauration. Il participe par propositions à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle notamment dans le dépistage des troubles de la nutrition. Une commission des menus complète le dispositif. Son rôle est de veiller à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition.

Démarche éthique et palliative

Les professionnels sont impliqués dans les réflexions éthiques, plus particulièrement dans le cadre de la fin de vie. L'établissement dispose des compétences d'un médecin et d'infirmières titulaires de diplômes universitaires spécifiques. Des staffs composés d'une équipe pluridisciplinaire sont organisés chaque fois que des questions se posent pour procurer au résident, au patient la meilleure qualité de vie possible.

Contention

La contention physique est une prescription médicale qui est appliquée lorsque les bénéfices sont supérieurs aux risques. Elle est mise en œuvre après l'échec d'autres mesures.

Cf. annexe "la contention".

Don d'organes et de tissus d'origine humaine

Pour faire respecter sa volonté de donneur ou pas après la mort, il est préférable d'en informer ses proches et de faire les démarches suivantes lors de son vivant :

- Depuis la loi santé de 2015, tout le monde est considéré comme donneur présumé. Vous pouvez: télécharger et compléter un formulaire pour obtenir votre carte de donneur <http://www.france-adot.org/demande-carte-donneur>
- Si vous souhaitez vous opposer au prélèvement et au don d'organes et tissus, inscrivez-vous sur le registre national des refus géré par l'agence de la biomédecine. <http://www.dondorganes.fr/questions/127/quest-ce-que-le-consentement-présumé>. En cas de décès dans des conditions rendant possible un prélèvement, l'équipe médicale doit obligatoirement consulter ce registre afin de vérifier si vous étiez contre le don de vos organes.

Dépistage du VIH

Le dépistage du VIH n'est obligatoire que dans certains cas (don de sang, d'organes, de tissus, de cellules).

Dans les autres cas, tout dépistage pour lequel un consentement préalable n'a pas été obtenu, est interdit.

Toutefois, en cas d'accident par exposition au sang d'un professionnel, un dépistage volontaire peut vous être proposé dans le respect des règles suivantes :

- vous informer préalablement et obtenir votre consentement ;
- en cas de résultat positif, vous faire part de ce résultat dans le cadre d'un entretien médical ;
- prendre toutes dispositions pour que vous puissiez bénéficier des renseignements et des actions nécessaires à une prise en charge médicale et médico-sociale adaptée.

Identitovigilance

L'identitovigilance a pour but d'éviter les erreurs en lien avec l'identité et la survenue d'incidents. Plusieurs mesures sont mises en place afin de renforcer la sécurité des soins

Lors de votre admission, présentez ces deux documents officiels :

- Votre carte nationale d'identité, ou votre passeport ou votre livret de famille ou votre titre de séjour ;
- Ainsi que les documents nécessaires à votre prise en charge administrative : carte vitale, carte de mutuelle, attestation CMU.

Ces documents permettront le recueil précis de votre identité, éviteront des erreurs d'enregistrement et assureront une prise en charge sûre et de qualité.

En secteur sanitaire

Le bracelet

Pour pouvoir vous reconnaître en toutes circonstances, y compris pendant votre sommeil, votre identité est inscrite sur un bracelet mis en place lors de votre arrivée. Si vous avez des questions ou si cela vous dérange, parlez-en au personnel soignant.

En secteur médico-social

Le droit à l'image

La non-autorisation du droit à l'image peut-être une barrière dans la sécurité des soins. En effet, la photo sécurise les soins en permettant la vérification systématique de l'identité même lorsque le résident n'est pas en capacité de communiquer verbalement.

Cf. annexe "autorisation du droit à l'image"

Bientraitance

En secteur sanitaire

Une charte de Bientraitance rédigée par les équipes décrivant les valeurs fondamentales respectées par l'ensemble des professionnels est affichée et mise à disposition dans l'établissement.

En secteur médico-social

Une charte de Bientraitance décrivant les 10 engagements respectueux envers le résident a été écrite dans le cadre du Projet de vie, partie intégrante du projet d'établissement de la structure par un groupe de travail émanant du groupe "Droits, libertés et sécurisation du résident"

Cf. annexe en fin de livret "les engagements respectueux envers le patient".

Cf. annexe en fin de livret "les dix engagements respectueux envers le résident".

Lutte contre les infections associées aux soins

La lutte contre les infections associées aux soins est une préoccupation quotidienne des personnels soignants. Elle est fondée sur des mesures d'hygiène strictes, concernant les personnes (patient, visiteurs, personnel), le matériel et les locaux.

Elle est coordonnée dans l'établissement par le CLIN (Comité de lutte contre les infections nosocomiales) qui établit chaque année un programme d'action de prévention des infections, de formations de personnels, d'évaluation et de surveillance du risque infectieux.

Afin de réaliser ses programmes d'actions, le comité s'appuie sur l'expertise de l'équipe opérationnelle d'hygiène du Centre hospitalier de Saint-Brieuc ainsi que sur les compétences spécifiques d'une infirmière au sein de l'établissement et de référents hygiène au sein de chaque service.

Vous pouvez contribuer à cette démarche en respectant durant votre séjour les règles d'hygiène personnelles et collectives, en demandant à votre entourage de les respecter également (horaires de visite, lavage des mains) et en étant attentif aux consignes qui vous sont données par le personnel soignant.

Le secret professionnel

L'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel pour tout ce qui concerne les faits dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

Les règles en matière de secret professionnel interdisent de donner tout renseignement par téléphone.



Unité de vie adaptée et son jardin

Respect de la confidentialité et de l'intimité

Les professionnels du CH2P s'engagent. A leurs côtés, vous aussi, vous pouvez participer au respect de la confidentialité et de l'intimité.

Je suis professionnel de santé

Je m'engage à respecter la confidentialité.

Je ne divulgue pas la présence d'un patient/résident qui ne le souhaite pas.

Je m'engage à ne pas communiquer d'informations à d'autres personnes si le patient/résident ne le souhaite pas.

Je ne parle pas d'un patient/résident devant d'autres personnes hors du service et de l'établissement.

Je protège les dossiers contre toute indiscretion y compris lors des transports.

J'échange avec le patient/résident et ses proches à l'abri des regards et des oreilles indiscrets.

Je veille à maintenir le niveau sonore de mon activité le plus bas possible.

J'ai des gestes attentionnés, j'explique les soins que je prodigue.

Je tiens compte de la situation particulière de chaque instant.

Je respecte les valeurs, les différences culturelles et religieuses des patients/résidents et de leurs proches.

Je frappe, j'attends un instant avant d'entrer dans la chambre du patient/résident.

Je respecte la pudeur du patient/résident, lors des soins, transports, installations, ...

Je ferme les portes des chambres, sauf avis contraire du patient/résident.

Je suis patient/résident ou un proche

Je préviens le service si j'ai des souhaits particuliers en matière de confidentialité ou d'intimité.

Je sors, si possible, d'une chambre à deux lits lorsqu'on s'occupe de mon voisin (les proches sortent systématiquement lors des soins).

Je ne fais pas de bruit, parle à voix basse et respecte les périodes de sommeil des autres patients/résidents.

Je respecte les différences culturelles.

J'ai une tenue vestimentaire correcte, notamment en dehors de la chambre.



Espace salon en Médecine/SSR

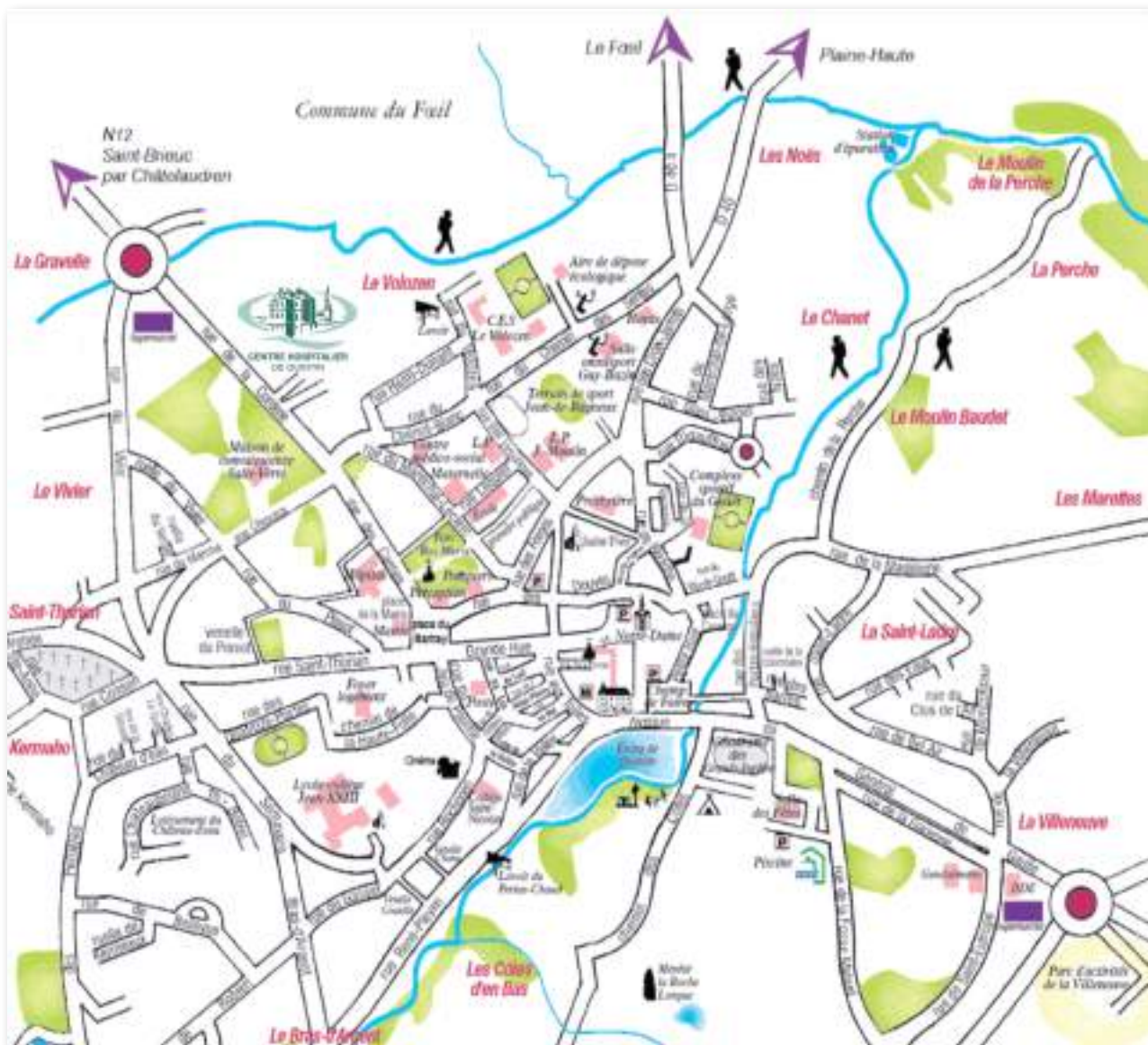
Un dossier médical est constitué comportant toutes les informations de santé utiles à votre prise en charge.

L'accès à votre dossier est un droit personnel conditionné par une demande écrite auprès du directeur de l'établissement, qui vous indiquera alors les modalités pratiques.

Vous pouvez choisir de le consulter sur place ou demander la transmission de tout ou partie des éléments. Les coûts de reproduction et d'envoi sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour.

Cf annexe "les règles d'accessibilité aux informations personnelles"



Site de Quintin – CH2P
8 rue de la corderie - 22800 Quintin



Notes

A series of horizontal dotted lines for writing notes.



Notes



Notes

A series of horizontal dotted lines for writing notes.