



LIVRET D'ACCUEIL HÔPITAL INTERCOMMUNAL DE LA PRESQU'ÎLE



« Accueil
Professionalisme
Proximité »

Un établissement de la Direction Commune



Site de Guérande

Av. Pierre de la Bouexière

44350 Guérande

Tél. 02 40 62 65 40

hospital@hli-presquile.fr

Site du Croisic

Rue Georges Clemenceau

44490 Le Croisic

Tél. 02 40 62 65 40



Flashez-moi



BIENVENUE À L'HÔPITAL INTERCOMMUNAL DE LA PRESQU'ÎLE

Madame, Monsieur,

Vous venez d'être admis(e) dans l'un des services de l'Hôpital Intercommunal de la Presqu'Île. Soyez assuré(e) que nos équipes mettent tout en œuvre pour vous prodiguer les soins les plus adaptés à votre état de santé, et rendre votre séjour le plus agréable possible. Accueil, Professionnalisme, Proximité : telles sont les qualités portées par l'Hôpital Intercommunal de la Presqu'Île.

Vous trouverez dans ce livret d'accueil de nombreuses réponses aux questions que vous pourrez vous poser tout au long de votre séjour.

Au moment de votre sortie, un questionnaire de satisfaction est mis à votre disposition. Nous vous remercions de prendre quelques minutes à l'issue de votre séjour pour le compléter. Votre opinion nous est précieuse.

L'ensemble des professionnels de l'établissement vous assure de leur engagement à vos côtés et est à votre disposition tout au long de votre séjour.

Le Directeur





BIENVENUE - P.3



POUR NOUS JOINDRE,
NOUS SUIVRE - P.5



UN HÔPITAL DE PROXIMITÉ,
UNE OFFRE DE SOINS - P.6



UN PEU D'HISTOIRE - P.8



POUR VOUS REPÉRER - P.10



VOTRE ADMISSION - P.13



POUR VOUS SOIGNER
ET VOUS ACCOMPAGNER - P.16

SOMMAIRE



L'ORGANISATION
DES SOINS - P.18



UNE PRISE EN CHARGE
DE QUALITÉ - P.19



L'HÔTELLERIE - P.21



LES LIENS AVEC VOS PROCHES
ET VOTRE CONFORT - P.22



LES RÈGLES DE VIE COLLECTIVE - P.23



VOTRE SORTIE - P.25



VOS DROITS ET INFORMATIONS - P.26



VOTRE AVIS ET EXPÉRIENCE
NOUS INTÉRESSENT - P.32





POUR NOUS JOINDRE, NOUS SUIVRE

 hopital@hli-presquile.fr

 www.hli-presquile.fr

 <https://www.facebook.com/people/Hôpital-Intercommunal-de-la-Presquile>



Flashez-moi

« OÙ
NOUS
— TROUVER ! »



Site de Guérande

Av. Pierre de la Bouexière,
44350 Guérande

Site du Croisic

Rue Georges Clemenceau,
44490 Le Croisic



Tél. 02 40 62 65 40

Pour être accompagné dans vos réclamations ou suggestions, vous pouvez contacter les représentants des Usagers : maison-des-usagers@hli-presquile.fr



UN HÔPITAL DE PROXIMITÉ, UNE OFFRE DE SOINS

L'Hôpital Intercommunal de la Presqu'Île vous accueille et vous prend en charge en hospitalisation (pôle sanitaire), en hébergement, et à domicile (pôle médico-social) ; de façon complète ou temporaire / partielle.



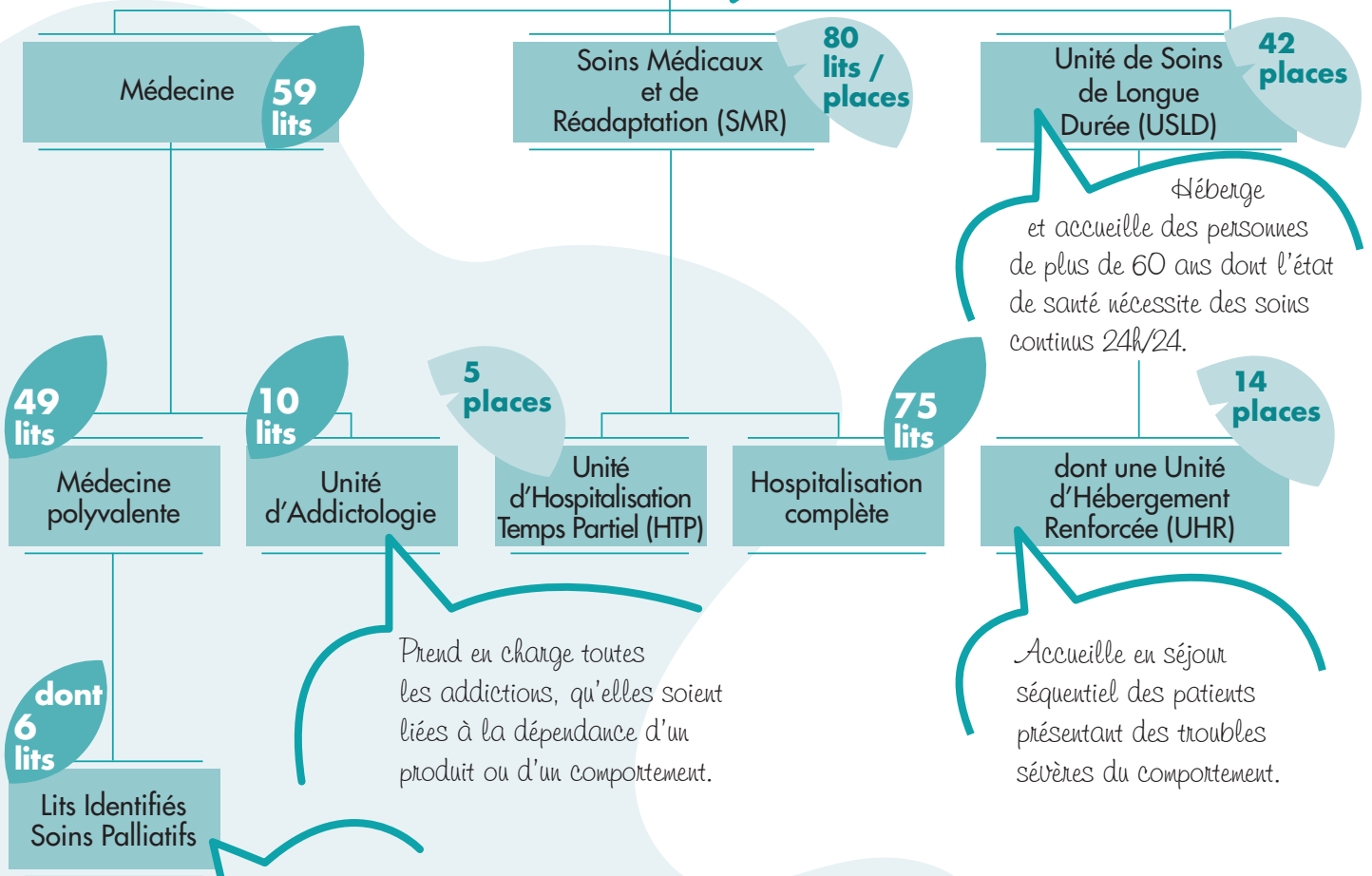
181 lits

PÔLE SANITAIRE (HOSPITALISATION)

Accueille les patients ne relevant pas exclusivement d'un service spécialisé, demandant une prise en charge globale et parfois complexe.

Consultations externes
(cf. liste en annexe)

Prévient ou réduit les conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques ou sociales d'un incident de santé.



49 lits

10 lits

5 places

75 lits

80 lits / places

59 lits

42 places

Héberge et accueille des personnes de plus de 60 ans dont l'état de santé nécessite des soins continus 24h/24.

14 places

dont 6 lits

Lits Identifiés Soins Palliatifs

Prend en charge toutes les addictions, qu'elles soient liées à la dépendance d'un produit ou d'un comportement.

Accueille en séjour séquentiel des patients présentant des troubles sévères du comportement.

Préserve la qualité de vie, soulage les douleurs physiques et tous les autres symptômes gênants, y compris la souffrance psychique, sociale et spirituelle.



L'établissement accueille également dans ses locaux le CAPS (Centre d'Appel et de Permanence des Soins) du Pays Blanc, et des consultations spécialisées.

181 places

266 lits

PÔLE MÉDICO-SOCIAL (HÉBERGEMENT)

6 places

266 lits

Établissements
d'Hébergement pour
Personnes Âgées
Dépendantes (EHPAD)

147 places

Services des Soins
Infirmiers à Domicile
(SSIAD)

dont
4 lits

Lits
d'hébergement
temporaire

Pôle d'Activité
de Soins Adaptés
(PASA)

6 places

Unité d'accueil
de jour

14 places

Équipe
Spécialisée
Alzheimer (ESA)

14 places

Accueille des résidents avec des troubles du comportement, de l'EHPAD du Croisic, pour des ateliers thérapeutiques afin de maintenir leurs capacités cognitives, physiques et sensorielles.

Reçoit du lundi au vendredi de 10h00 à 17h00 à la journée ou à la demi-journée des personnes âgées du domicile pour des ateliers (lecture, gym, cuisine,...).

Accompagne le patient et son entourage à domicile dans la définition des problèmes rencontrés au quotidien dans le cadre de la maladie d'Alzheimer ou apparentée.



L'établissement ne dispose pas d'un service d'urgence.



UN PEU D'HISTOIRE

L'hôpital a été créé intra-muros par les moines Saint-Sauveur, pour accueillir les plus démunis. En 1858, l'hôpital s'installe sur le site actuel où, progressivement, il s'agrandit, connaît de nombreuses réformes et restructurations.

L'hôpital du Croisic laisse ses premières traces en 1478. En 1622, l'hôpital devient l'hospice de la ville.

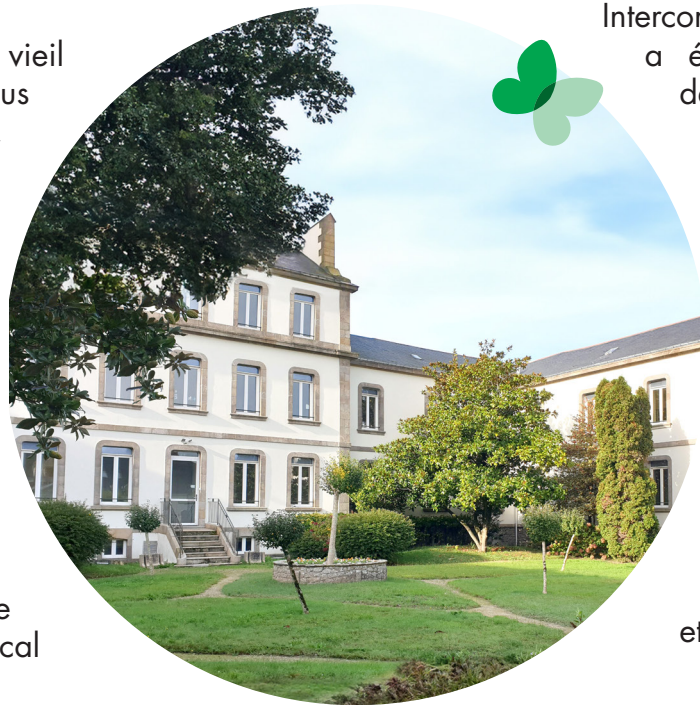
En 1914, l'exiguïté du vieil Hôtel-Dieu posant de plus en plus de problèmes, la commune rachète les murs d'un ancien couvent et en fait son hôpital communal. De 1975 à 1977, de nouveaux bâtiments ont été construits autour de l'ancien couvent dont il ne reste que peu de traces.

Le 1^{er} janvier 2003, le Centre Hospitalier de Guérande et l'Hôpital Local

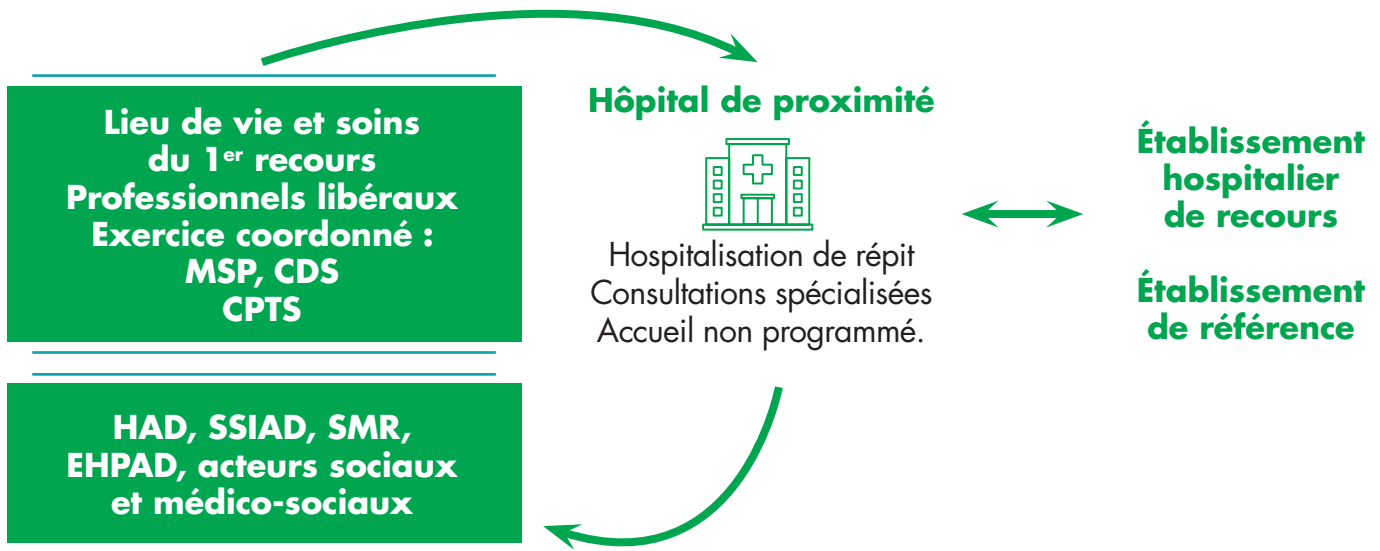
du Croisic fusionnent et deviennent : L'Hôpital Intercommunal de la Presqu'Île.

En juin 2021, L'Hôpital Intercommunal de la Presqu'Île rejoint la direction commune du Centre Hospitalier de Saint Nazaire et du Centre Hospitalier de Savenay.

Le 10 Novembre 2022, l'Hôpital Intercommunal de la Presqu'Île a été labellisé « Hôpital de proximité » par l'Agence Régionale de Santé, intégrant des nouvelles missions notamment d'appui au premier recours et aux acteurs du territoire, de prise en charge des personnes en situation de vulnérabilité et de maintien à domicile, et enfin de prévention et promotion de la santé.



L'HÔPITAL DE PROXIMITÉ AU CŒUR DES SOINS DE PROXIMITÉ






Aujourd'hui, l'Hôpital Intercommunal de la Presqu'Île, c'est environ 1 400 patients accueillis en service de médecine, et 800 en service de soins médicaux de réadaptation. 43% des entrées en service de médecine polyvalente se font en entrée directe (orientation directe par le médecin généraliste sans passer par les urgences) et en grande majorité en provenance du territoire de Cap Atlantique.


L'HIPI emploie environ 550 agents, dont une équipe médicale constituée de 14 Praticiens Hospitaliers avec des compétences en soins palliatifs, gériatrie, pneumologie pour ses services sanitaires. Pour son secteur médico-social : un médecin salarié sur Le Croisic avec pour mission de compenser le déficit de libéraux sur la Commune, et un médecin coordonnateur sur les EHPAD de Guérande. L'HIPI compte également parmi ses agents, des équipes paramédicales avec des masseurs-kinésithérapeutes, Ergothérapeutes, Psychologues, Assistantes Sociales, Infirmière hygiéniste, Diététicienne, Psychomotricienne, Enseignant en Activité Physique Adaptée qui interviennent aussi bien sur le secteur sanitaire que Médico-social.




POUR VOUS REPÉRER


 **LE SITE DE GUÉRANDE**
Avenue Pierre de la Bouexière
44350 GUÉRANDE



 Arrêt « hôpital »
ligne 10 du réseau
Lila Presqu'île

 Centre d'Imagerie
Médicale

 Cabinet libéral de
médecine générale

 Cabinet libéral de
cardiologie et de
gastro-entérologie



Des places de stationnement
réservées aux personnes en
situation de handicap sont
disponibles près de chaque
entrée.





LE SITE DE GUÉRANDE

1

Bâtiment - pôle sanitaire

Rez-de-chaussée

- ENTRÉE et ACCUEIL ADMINISTRATIF (Orientation, Bureau des entrées et facturation)
- Pharmacie à Usage Interne (rétrocession de médicaments)
- CAPS (Centre d'Appel et de Permanence des Soins) du Pays Blanc.
- Consultations avancées de spécialistes médicaux

1^{er} étage / rez-de-jardin

- Assistants Médicaux Administratifs (Secrétariats médicaux)
- Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) Hospitalisation à temps complet et Hospitalisation à Temps Partiel (HTP)

2^{ème} étage

- Service de MÉDECINE POLYVALENTE : unité A
- Service D'ADDICTOLOGIE « La Saline » : unité B

2

Bâtiment Résidence Fleur de Sel – pôle médico-social + sanitaire

Rez-de-chaussée

- ACCUEIL DE JOUR « pause-café »
- Unité 9 : unité sécurisée

1^{er} étage

- Unité 10

2^{ème} étage et 3^{ème} étage

- Service de MÉDECINE POLYVALENTE : unité C / Soins Palliatifs

3

Bâtiment Résidence Fleur de Sel – pôle médico-social + sanitaire

Rez-de-chaussée

- ENTRÉE ACCUEIL
- Salle animation « Gwenrann »
- Unités 3 « Ker Bizienne » - 4 « Ker Armel » - 5 « Ker Michel »

Rez-de-jardin

- Unité 1 sécurisée « Ker Brière » - et Unité 2 d'Hébergement Renforcée (UHR) « Ker Marais »

1^{er} étage

- Unités de Soins de Longue Durée (USLD), Unités 6 « Ker Saillé » - 7 « Ker Prevote »
- L'Unité 8 « Ker Tricot »

4

Maison – Plateforme des Services à Domicile

SERVICE DES SOINS INFIRMIERS À DOMICILE (SSIAD) et ÉQUIPE SPÉCIALISÉE ALZHEIMER (ESA)

5

Bâtiment de la Direction



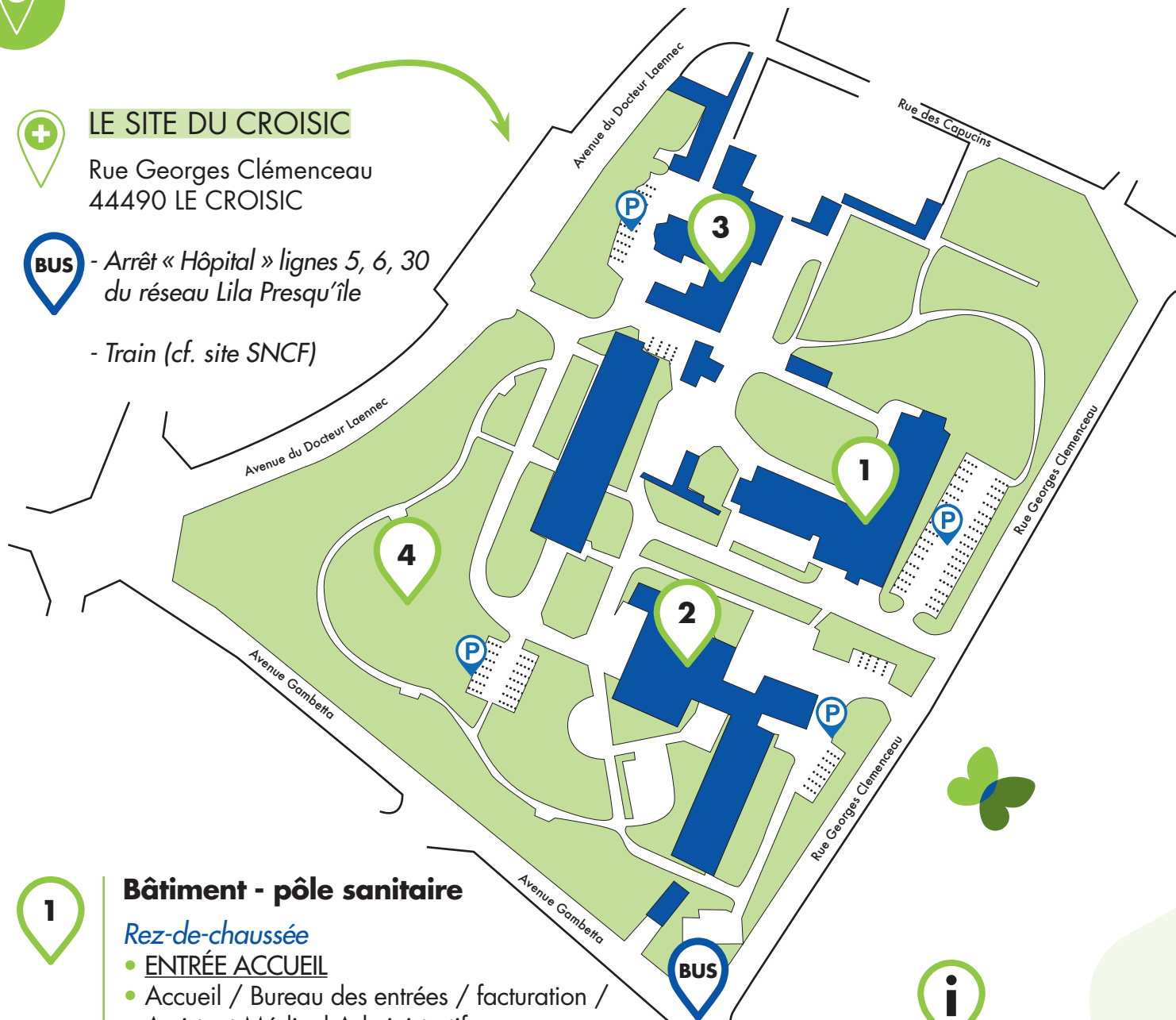
LE SITE DU CROISIC

Rue Georges Clémenceau
44490 LE CROISIC



- Arrêt « Hôpital » lignes 5, 6, 30
du réseau Lila Presqu'île

- Train (cf. site SNCF)



Bâtiment - pôle sanitaire

Rez-de-chaussée

- ENTRÉE ACCUEIL
- Accueil / Bureau des entrées / facturation / Assistant Médical Administratif
- 1 Pôle d'Activité de Soins Adaptés (PASA)

Niveau 1 et niveau 3

- RÉSIDENCE LA CÔTE SAUVAGE
Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD)

Niveau 2

- Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)



Des places de stationnement réservées aux personnes en situation de handicap sont disponibles près de chaque entrée.



Bâtiment Les Lauriers

- RÉSIDENCE LES LAURIERS
Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD)



Résidence Autonomie « Les Hortensias »

(Service hébergé sur le site – Rattachée à la Résidence Autonomie Les Saulniers 44350 GUÉRANDE)



Unité de Production Culinaire



VOTRE ADMISSION

HEURES D'OUVERTURE DU BUREAU DES ENTRÉES

- **Guérande**

Lundi au vendredi : 8h30 – 18h00
Samedi : 8h30 – 12h30 et 13h00 – 16h30

- **Le Croisic**

Lundi au vendredi : 9h00 – 12h30 et 13h00 – 17h00

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES POUR UNE HOSPITALISATION :

Pour une consultation ou une hospitalisation, vous devez présenter les pièces suivantes :

- Votre pièce d'identité (carte d'identité, passeport, livret de famille, acte de naissance ou carte de séjour) ;
- Votre carte d'assuré social (carte Vitale et/ou attestation) ;
- Votre carte d'adhérent à une mutuelle ;
- En cas de prise en charge à 100% au titre de l'ALD, votre notification à 100% (volet 3 du protocole de soins) ;
- N'oubliez pas de signaler tout changement d'état civil ou de coordonnées.



MODALITÉS D'INSCRIPTION EN EHPAD OU EN USLD :

Un service public en ligne, gratuit, confidentiel et sécurisé vous permet de faciliter votre inscription en EHPAD ou en USLD, en hébergement définitif ou temporaire :

- Je me connecte sur viatrajectoire.fr – espace personnes âgées,
- je remplis mon dossier administratif en ligne,
- j'informe mon médecin traitant pour qu'il complète le volet médical et autonomie,
- je sélectionne les établissements dans lesquels je souhaite être hébergé(e), et suis mes demandes.



VOTRE ADMISSION EN EHPAD ET USLD AU SEIN DE L'HÔPITAL INTERCOMMUNAL DE LA PRESQU'ÎLE

Une Commission d'admission au sein de l'établissement statue sur les dossiers en fonction des capacités d'accueil et de votre autonomie définie selon la « grille AGGIR », complétée par le médecin référent, et définit la résidence et l'unité adaptées à votre autonomie sur le site de Guérande ou du Croisic.

Un entretien avec le cadre de santé et une visite de la résidence pourront vous être proposés en aval de votre entrée.

Au cours du séjour, cette évaluation sera réactualisée : vous pourrez changer d'unité, de résidence ou de site, si votre prise en charge le nécessite.

Lors de votre entrée en EHPAD ou en USLD, un dossier administratif vous sera remis, il est composé des pièces suivantes :

- Un règlement de fonctionnement ;
- Un contrat de séjour et ses annexes, et l'engagement de payer à compléter et à signer par le résident ou son représentant ;
- Des pièces complémentaires (Pièce d'identité, carte Vitale et carte Mutuelle, ALD, livret de famille, mutuelle, assurance responsabilité civile, justificatifs de ressources...).
- Matériel médical : Pensez à résilier toute location de matériel médical (lit, fauteuil, déambulateur...). Ils vous seront fournis par l'établissement.

Un projet personnalisé sera élaboré avec vous dans les mois suivant votre admission.

« **Votre sécurité est notre priorité.** »

IDENTITÉ / SÉCURITÉ DES SOINS / IDENTITOVIGILANCE

Dès votre admission, vous devez présenter une pièce d'identité. Ne soyez pas étonné qu'à chaque étape de votre prise en charge, les professionnels de santé vérifient votre identité afin de sécuriser vos soins. En cas d'hospitalisation, un bracelet d'identité sera placé à votre poignet par les professionnels.

Lors de votre admission, votre identité sera vérifiée et validée puis rattachée à votre Identifiant National de Santé (INS) ; matricule de santé pérenne et unique. Grâce à cette identité, vos données de santé sont sécurisées ; l'échange et le partage des données sont facilités entre les professionnels de santé.





TÉLÉVISION, TÉLÉPHONE

• Vous êtes hospitalisé(e) en médecine ou en SMR :

> Pour votre confort, vous pouvez bénéficier des services de télévision et de téléphone. Les tarifs sont affichés à l'accueil. Ces forfaits sont payables d'avance auprès du Bureau des entrées de chaque site aux heures d'ouverture.

• Vous êtes résident(e) en EHPAD ou USLD :

> Vous pouvez apporter votre téléviseur personnel.
> Une ligne téléphonique directe peut être installée et vous sera facturée au trimestre (tarifs affichés au Bureau des entrées).

FRAIS DE SÉJOUR

• Vous êtes hospitalisé(e) en médecine ou en SMR :

> Les tarifs, nationaux, sont révisables annuellement. Ils sont affichés dans les chambres et au Bureau des entrées.

> Chambre particulière : L'attribution d'une chambre particulière dépend des possibilités du service et de votre état de santé. Elle donne lieu au paiement d'un supplément, qui peut être pris en charge par votre mutuelle. Le Bureau des entrées se tient à votre disposition pour tout renseignement.

• Vous êtes résident(e) en EHPAD ou en USLD

> Le prix de journée est fixé par arrêté du Président du Conseil Départemental de Loire-Atlantique, et est révisable chaque année.

> Vos frais de séjour se composent d'un tarif hébergement, d'un tarif dépendance et d'un forfait soins. Le tarif hébergement et le tarif dépendance sont à votre charge (GIR 5-6). Le forfait soins et l'Aide Personnalisée à l'Autonomie (A.P.A.) sont versés à l'établissement par la Caisse d'Assurance Maladie et par le Conseil Départemental de Loire-Atlantique sous forme de dotation. En cas de domiciliation hors de ce département, veuillez-vous renseigner auprès du Bureau des entrées.

> Les aides financières possibles :

- L'allocation de logement sociale (ALS),
- L'aide sociale aux personnes âgées,
- Une réduction d'impôt.

ARGENT ET OBJET DE VALEURS

Il est déconseillé de garder de l'argent ou des objets de valeur (bijoux...) dans votre chambre. Remettez-les à vos proches ou, à défaut, confiez-les en toute confiance au Bureau des entrées. Ces valeurs seront déposées à la Trésorerie des Établissements Hospitaliers 44600 Saint Nazaire.



Si vous choisissez de conserver avec vous vos biens et vos objets de valeur, l'établissement se dégage de toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

• EHPAD ou USLD :

> Des frais annexes restent à votre charge : vêtements personnels, nécessaire de toilette, pédicure, coiffeur, manucure, etc.

> L'ensemble des prestations médicales est pris en charge par l'établissement à l'exception des : transports sanitaires, consultations de médecins spécialistes, certains actes de radiologie (IRM, scanner), bas de contention, chaussettes de compression, prothèses dentaires, auditives et optiques etc...qui pourront être remboursés par votre caisse de sécurité sociale et votre mutuelle. Nous vous recommandons d'adhérer à une mutuelle ou de conserver la vôtre. Par ailleurs, il est impératif que vous souscriviez une assurance responsabilité civile.

> Dépôt de garantie : Conformément à l'article R 314-149 du Code de l'Action Sociale et des Familles, le résident verse un dépôt de garantie à son arrivée dans l'établissement, équivalent à une mensualité encaissée. Il est demandé, par l'établissement, afin de garantir le paiement des frais de séjour, et de prendre en charge les réparations ou les charges liées à la dégradation du fait du résident, constatées dans les locaux privatifs mis à disposition du résident.

Le Bureau des entrées vous accompagne dans vos formalités administratives, et est à votre disposition pour tout renseignement.



POUR VOUS SOIGNER ET VOUS ACCOMPAGNER

Le service public hospitalier vous assure la présence d'un personnel qualifié. Chaque professionnel a un rôle défini et complémentaire dans votre prise en charge.

- **Les médecins** : chefs de service, praticiens hospitaliers, internes, médecins libéraux ou salariés dans les EHPAD / USLD... sont responsables de votre prise en charge médicale (diagnostic, traitement, suivi).
- **Les aides-soignants ou les agents de service hospitalier qualifiés** délivrent les soins requis par votre état de santé, et appliquent les prescriptions médicales.
- **Les hôteliers** sont chargés de l'hygiène des locaux et du service des repas.
- **Les assistants médicaux administratifs** réalisent les formalités administratives, la prise de rendez-vous, et font le lien avec votre médecin traitant.
- **Les étudiants** peuvent dispenser certains soins sous le contrôle des médecins et soignants, avec votre consentement.
- **Les cadres de santé** sont responsables de l'organisation des soins paramédicaux et de leur qualité.
- **Les infirmiers** délivrent les soins requis par votre état de santé, et appliquent les prescriptions médicales.
- **Les paramédicaux spécialisés** : kinésithérapeute, ergothérapeute, psychologue, orthophoniste, EAPA (Enseignant en Activité Physique Adapté), médiateur de santé-pair, diététicien, psychomotricien... Associent leurs compétences aux équipes médicales et paramédicales pour vous apporter des soins adaptés à votre état de santé.
- **Les assistants du service social** vous aident dans vos démarches pour faciliter l'accès à vos droits et à l'organisation de votre sortie.
- **Un aumônier laïque et une équipe de bénévoles du culte catholique** organisent des offices et des visites. Ils assurent le lien avec les représentants des autres cultes.
- **Les pharmaciens et préparateurs en pharmacie** s'assurent de la délivrance de votre traitement.



Sans oublier : **Les agents de la blanchisserie, des services techniques, de la restauration, des services administratifs...**



- **En dehors du personnel hospitalier, des membres d'associations ou des bénévoles** vous soutiennent et vous accompagnent. La liste des associations bénévoles intervenant dans l'établissement est affichée dans le service.

« Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante. »



• Identification des professionnels

Chaque professionnel est doté d'une tenue appropriée au métier, et définie par un code couleur :

Assistant social, psychologue, kinésithérapeute, ergothérapeute, préparateur en pharmacie / Blouse blanche sur tenue de ville.



Aide-soignant, aide
médico-psychologique
et agent de service
qualifié.

Cadre de santé et infirmier

Hôtelier

Chaque agent est identifiable par une étiquette :
Prénom, Grade.





L'ORGANISATION DES SOINS

LA PERMANENCE DES SOINS

L'établissement fonctionne 7 jours sur 7, 24h/24h. Il ne dispose pas de service d'urgence.

Vous êtes hospitalisé(e) en médecine ou SMR : des Praticiens Hospitaliers assurent le suivi et la permanence médicale.

Vous êtes résident(e) en EHPAD ou USLD : des médecins libéraux et salariés assurent le suivi médical au quotidien. Il vous est proposé de garder votre médecin traitant.

Une permanence des soins est assurée par nos équipes médicales, ou par la ligne de régulation du 15.

PLATEAU TECHNIQUE

L'hôpital ne dispose pas de plateau technique, ni de laboratoire. Il s'appuie sur le plateau technique du Centre Hospitalier de Saint-Nazaire pour les examens complémentaires de radiologie, IRM, scanner, laboratoire d'analyse médicale, etc. La prestation de transport sanitaire est assurée par un partenaire conventionné.

DISPOSITIF ANTI-ERRANCE EN EHPAD ET USLD

Un bracelet de sécurité peut être prescrit en cas de nécessité et sur avis médical, afin de prévenir le risque de « fugues » et d'errance.



VOS MÉDICAMENTS

Il est important, pour éviter tout risque d'erreur, d'informer l'équipe médicale de l'ensemble de votre traitement, même celui pris sans ordonnance (automédication, phytothérapie,...).

N'hésitez pas à poser des questions sur les nouveaux médicaments prescrits et/ou ceux arrêtés, à l'équipe soignante.

Si vous êtes en possession de vos médicaments lors de votre admission, un infirmier les mettra dans un endroit sécurisé afin d'éviter tout risque d'erreur avec les traitements prescrits. Vous pourrez les récupérer à la fin de votre séjour en fonction des traitements prescrits.

CONTACT AVEC L'ÉQUIPE MÉDICALE ET PARAMÉDICALE

Vous êtes hospitalisé(e) en médecine en SMR : votre famille peut prendre rendez-vous :

- Avec le médecin auprès du secrétariat médical
- Avec l'assistant social : les coordonnées sont affichées dans les chambres et sur la carte de visite du service.



Une permanence téléphonique 24h/24h est organisée. Il est toutefois recommandé d'avoir un référent familial et également d'appeler sur des créneaux horaires spécifiques (suivant l'organisation du service et de la sécurité des soins).



UNE PRISE EN CHARGE DE QUALITÉ



CERTIFICATION

L'hôpital a satisfait aux « procédures de certification », conduites par la Haute Autorité de Santé (HAS) avec un score de 97% obtenu en 2022. Cette procédure d'évaluation, obligatoire pour tous les établissements de santé est réitérée tous les quatre ans.

Les résultats de la dernière certification, ainsi que les indicateurs nationaux de sécurité des soins et de satisfaction des usagers, sont annexés au livret d'accueil, affichés aux entrées des bâtiments, et consultables sur notre site internet et sur le site Qualiscope.

AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS

Cet engagement se traduit par :

- La définition et la mise en œuvre d'objectifs d'amélioration de la qualité,
- La mise en œuvre d'audits, d'évaluations des pratiques professionnelles, d'indicateurs, de patients traceurs, d'analyses des causes des dysfonctionnements,
- L'élaboration de protocoles et procédures.

Des comités pluri-professionnels travaillent à l'amélioration des pratiques sur des thèmes majeurs : prévention des chutes, prévention et prise en charge des escarres et des plaies, sécurisation du circuit du médicament, sécurité transfusionnelle, prise en charge nutritionnelle, évaluation et traitement de la douleur, promotion de la bientraitance, accompagnement de la fin de vie/soins palliatifs, prévention du risque infectieux, identitovigilance...

« Zoom sur... »

L'ÉVALUATION ET LE TRAITEMENT DE LA DOULEUR

Sous l'égide du comité douleur, la lutte contre la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes médico-soignantes. Celles-ci sont là pour vous écouter et vous aider. N'hésitez pas à exprimer votre douleur, vous nous aiderez à mieux vous soulager.

LA PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

Sous l'égide du comité bientraitance, l'hôpital est engagé : sensibilisation des professionnels, charte bientraitance, questionnement éthique, ...

LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Les infections dites nosocomiales sont des infections contractées à l'hôpital.

Afin de renforcer la lutte contre les infections associées aux soins, l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) définit et met en œuvre les moyens pour lutter contre ses infections.

Le programme de lutte contre les infections se présente en 3 axes :

- **Surveillance** : infections associées aux soins, des Bactéries Multi Résistantes (BMR) et des Bactéries Hautement Résistantes (BHR), des épidémies, ...
- **Évaluations des pratiques** (prescription antibiotique, hygiène des mains, précautions et isolements),
- **Formations des soignants.**



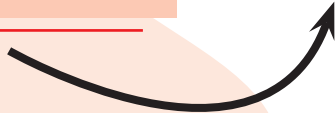
TOUS CONCERNÉS !

Nous demandons votre implication et celle de vos proches : portez un masque en cas de symptômes respiratoires (grippe, rhume,...), et utilisez le gel hydroalcoolique lors de vos visites.



ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE : TOUS CONCERNÉS !

- 1- Dans un premier temps, n'hésitez pas à alerter le médecin ou le cadre de santé.
- 2- Vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins en signalant sur la plateforme www.signalement-santé.gouv.fr les événements indésirables et inattendus que vous suspectez être liés aux produits de santé ou actes de soins.





L'HÔTELLERIE

CHAMBRE

Vous serez installé(e) dans une chambre disposant d'un cabinet de toilette ainsi qu'un système d'appel des soignants.

Vous êtes résident(e) en EHPAD ou en USLD : La chambre est meublée, vous pouvez la personnaliser en y installant des objets personnels, photos, petits meubles (mais en évitant l'encombrement de l'espace). Les tapis sont interdits.

REPAS

Les repas sont servis généralement aux heures suivantes :

- *Petit-déjeuner* : **entre 7h00 et 8h00**
- *Déjeuner* : **12h00**
- *Dîner* : **18h00**

Les repas sont élaborés par le personnel de restauration de l'hôpital avec le soutien du diététicien. Le choix est offert entre plusieurs menus, l'hôtelier assure la prise des menus.

Les menus sont affichés dans chaque service. Les régimes sur prescription médicale sont respectés.

ENTRETIEN DU LINGE ET EFFETS PERSONNELS

L'hôpital fournit le linge hôtelier et se charge de son entretien (draps, couvertures, oreillers, serviettes de table et de toilette).

Il est demandé de vous munir d'effets personnels : trousse de toilette, chemise de nuit ou pyjama, robe de chambre, chaussons, vêtements, ... La liste du nécessaire personnel vous sera remise si besoin.

Vous êtes résident(e) en EHPAD ou USLD : chaque effet personnel doit être marqué par vos soins par une étiquette visible, fournie par l'établissement.

INTERNET

Un accès à internet est disponible, adressez-vous au service animation en EHPAD et en USLD.

CAFÉTÉRIA

Des distributeurs de boissons chaudes ou froides et de confiseries sont à votre disposition.

BIBLIOTHÈQUE

Des livres et revues sont à votre disposition auprès du personnel, à titre gracieux.

ANIMATION

Vous êtes résident(e) en EHPAD ou USLD :

Une équipe d'animation propose des activités internes et des déplacements extérieurs ainsi que diverses festivités tout au long de l'année. Le programme est affiché dans les lieux de vie. La participation des familles aux animations est possible et encouragée. Des associations de bénévoles complètent cette équipe et proposent certaines animations (associations « La Roselière » à Guérande, et « Les Petits Plus » au Croisic).





LES LIENS AVEC VOS PROCHES ET VOTRE CONFORT

COURRIER

Vous pouvez recevoir et expédier du courrier en vous adressant au Bureau des entrées.

Vous êtes résident(e) en EHPAD ou USLD : pour recevoir votre courrier ou le journal, voici l'adresse à indiquer :

HÔPITAL INTERCOMMUNAL DE LA PRESQU'ÎLE
- le nom de la Résidence – Nom Prénom du Résident – Unité ou étage, n° de chambre –

Avenue pierre de la Bouexière
BP 25419 – 44353 GUÉRANDE Cedex

Ou Rue Clémenceau
BP 69 - 44490 LE CROISIC Cedex

VISITES DE VOS PROCHES

Vous êtes hospitalisé(e) en médecine ou en SMR :

Elles sont recommandées l'après-midi afin de faciliter l'organisation des soins le matin.

Dans votre intérêt, il est conseillé de limiter le nombre et la durée des visites et d'éviter la présence d'enfants en bas âge, ainsi qu'un nombre trop élevé de visiteurs simultanément dans la chambre.

ACCOMPAGNANT

Un accompagnant peut être autorisé à passer la nuit auprès de vous, renseignez-vous auprès du service.

REPAS ACCOMPAGNANT

Il est possible de prendre un repas « accompagnant », moyennant l'achat préalable d'un ticket repas auprès du Bureau des entrées.

La réservation du repas se fera auprès de l'équipe soignante sous un délai de prévenance de 4 jours.

COIFFEUR, PÉDICURE, ESTHÉTICIEN

Rémunérés par vos soins, ils sont à votre disposition sur rendez-vous selon un planning affiché dans le service. La prise de rendez-vous est à faire auprès du personnel soignant. Vous pouvez également faire appel aux coiffeurs et pédicures de votre choix, qui devront signer une convention avec l'établissement.





LES RÈGLES DE VIE COLLECTIVE



RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Vous pouvez le consulter dans son intégralité auprès du cadre de santé de votre service. Voici quelques points de vigilance :

- Usez avec discrétion des appareils de radio, de télévision, de téléphone et de tablettes. Il est recommandé de se munir d'un casque sans fil pour écouter la télévision ou autre source sonore. Leur usage est toutefois interdit durant les soins ;
- Soyez courtois avec les autres patients, les visiteurs et le personnel ;
- Évitez les détériorations du matériel mis à votre disposition. Il est coûteux ; prenez en soin ;
- L'introduction de boissons alcoolisées, de médicaments, et de tout produit illicite dans l'établissement est interdite ;
- Il est interdit d'apporter des aliments et boissons aux patients sans avoir prévenu à l'avance l'équipe soignante ;

Dans les services de médecine et en SMR :

- Les animaux domestiques ne sont pas acceptés ;
- Vous pouvez vous promener dans le parc de l'établissement lorsque vous y êtes autorisé(e). Avertissez toujours le personnel avant de quitter votre chambre.

En EHPAD et USLD :

- L'accès des animaux est réglementé : adressez-vous au service.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Nous sommes engagés dans une démarche environnementale, économique et sociale (tri et valorisation des déchets, mobilité douce, achat durable, consommation réduite, ...)

TABAC

Vous êtes dans un lieu public et, conformément à la loi, nous vous rappelons l'interdiction absolue de fumer et de vapoter dans les locaux. Des aubettes sont accessibles à l'extérieur.

CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Votre sécurité est, avec votre santé, notre souci prioritaire.

- Dans le cadre de la prévention des légionnelles, nous devons maintenir une eau chaude (50°) et nous alertons les utilisateurs de rester vigilants surtout lors de l'utilisation d'eau chaude ;
- Il est interdit d'entrer dans les locaux techniques et privés sans y avoir été invité ;
- En cas d'incendie, il est demandé à chacun d'appliquer les consignes de sécurité affichées et de se référer aux consignes données par le personnel ;
- La circulation routière au sein de l'établissement est soumise au Code de la route ;
- Merci de respecter le stationnement, de ne pas gêner la circulation des véhicules sanitaires, de secours et de service ;
- Vidéo-surveillance : les accès à l'établissement et certains couloirs sont sécurisés par un système de vidéo protection.

TOUS CONCERNÉS !

Aidez-nous dans les petits gestes au quotidien !



VOTRE SORTIE

LES PERMISSIONS DE SORTIE

Dans les services de médecine et en SMR : Une permission de 48 heures maximum peut vous être accordée sur avis médical.

SORTIE DÉFINITIVE

Elle est organisée avec l'accord du médecin responsable. Une lettre de liaison et une ordonnance vous seront remises à votre sortie, et déposées sur votre espace santé numérique.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Lors de votre sortie, vous devez passer au Bureau des entrées pour établir le mouvement de sortie, et vérifier votre prise en charge pour la facturation.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Dans les services de médecine et SMR : Vous devrez signer une décharge dégageant l'établissement de toute responsabilité et reconnaissant que vous avez été informé(e) des risques encourus.

DÉCÈS

En cas de décès, les proches doivent accomplir les formalités en mandatant des pompes funèbres de leur choix ou auprès de l'état civil.

TRANSPORT

Le transport vers votre domicile est réalisé par vos propres moyens ou par transport sanitaire sur prescription médicale si votre état de santé le justifie.

RETOUR À DOMICILE

Pour favoriser votre retour à domicile, vous pouvez bénéficier des services de l'hôpital :

- Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD), en fonction des places disponibles si votre état de santé le nécessite (prescription médicale).
- Livraison de repas à domicile sur Guérande, Le Pouliguen, Batz sur Mer, Le Croisic pour le déjeuner et/ou le dîner. Ce service est accessible selon sa capacité à fournir la prestation en terme de disponibilité du personnel et du volume de commandes.





Livraison de repas à domicile.



Des plats cuisinés équilibrés

Dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire (HACCP), les repas sont élaborés par une brigade de cuisiniers et une diététicienne dans les cuisines de l'Hôpital Intercommunal de la Presqu'île.

Des menus de saisons

Chaque semaine, le chef vous propose un menu par jour ou à composer selon vos goûts (choix multiples d'entrées, de plats et desserts).

Saveurs, textures, régimes

Parce que nous sommes des professionnels de santé, nous veillons chaque jour à la quantité et la qualité d'aliments dont votre organisme a besoin.

Nous tenons compte des prescriptions médicales de régimes (sans sel, diabétique, hachés, mixés...) sans coût supplémentaire.

Pour le soir : un potage de légumes et un laitage à base de féculents (semoule au lait, riz au lait...).

Une liste d'entrées, plats et desserts de substitution vous est également proposée.



Renseignements :
02 40 62 65 30
portagerepas@hli-presquile.fr



VOS DROITS ET INFORMATIONS

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Cette commission veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité. Elle facilite également vos démarches, notamment dans le cadre des réclamations. En cas de plaintes et réclamations, vous avez la possibilité de saisir la CDU, en adressant un courrier au directeur de l'établissement. Vous avez la possibilité de rencontrer un médiateur et de vous faire accompagner par un représentant des usagers.

La composition de la commission et les modalités d'examen des plaintes et réclamations sont précisées en annexe de ce livret et affichées aux entrées des bâtiments.



Vous pouvez contacter directement les représentants des usagers à l'adresse mail suivante :
maison-des-usagers@hli-presquile.fr



CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)

Pour les EHPAD et USLD, cette commission est une instance consultative qui fait des suggestions et propositions ayant pour objectif d'améliorer l'accueil, la vie quotidienne, les animations, etc., par l'intermédiaire des résidents et des familles élus siégeant au CVS. Vous pouvez saisir ses représentants pour exprimer vos projets ou souhaits d'amélioration.

PERSONNES QUALIFIÉES

Pour les EHPAD et USLD. Elles vous aident à défendre vos droits.

Vous pouvez contacter les personnes qualifiées si vous êtes résident(e), ou son représentant légal, en adressant un courrier électronique ou un courrier manuscrit à l'Agence Régionale de Santé. Les adresses sont affichées à l'accueil de chaque site.

DROIT A L'IMAGE

Des photographies ou vidéos peuvent être réalisées lors des manifestations festives ou animations diverses, et utilisées à des fins non lucratives. Elles peuvent être affichées dans l'établissement dans le cadre de la communication interne et/ou publiées dans des supports de communications externes à l'établissement. Tout résident a le droit d'interdire l'affichage ou la diffusion d'une prise de vue le concernant. Pour cela, il doit le préciser lors de la signature du contrat de séjour. Dans le cas contraire, l'autorisation de prises de vues est supposée acquise et le résident renonce à toute poursuite judiciaire.



VOS DROITS PAS À PAS :

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 1 - Information et expression de votre consentement 2 - La personne de confiance 3 - La personne à prévenir 4 - Les directives anticipées 5 - Accès aux soins palliatifs | <ul style="list-style-type: none"> 6 - Protection juridique et mandat de protection future 7 - Le don d'organes 8 - Protections des données personnelles – Règlement Général sur la Protection de Données 9 - Communication du dossier du patient 10 - Mon Espace Santé |
|---|---|

1 - INFORMATION ET EXPRESSION DE VOTRE CONSENTEMENT

Vous êtes libre de décider si vous souhaitez ou non que votre famille soit informée des décisions médicales qui vous concernent, d'accepter ou de refuser des traitements de maintien en vie, et d'établir des directives anticipées.

Tout patient a le droit d'être informé sur son état de santé. Cette information incombe à tout professionnel dans la limite de ses compétences. Aucun acte médical, ni aucun traitement ne pourra être pratiqué sans votre consentement.





2 - LA PERSONNE DE CONFIANCE

(cf article L.111-4, L.111-11 à L.111-13 et suivants du Code de la santé publique)



Vous pouvez désigner votre personne de confiance à tout moment à condition d'être majeur, sur formulaire ou papier libre cosigné. Choisir une personne de confiance n'est pas obligatoire, c'est un acte libre.

• Quel est son rôle ?

La personne de confiance ne décide pas à votre place. Elle témoigne de qui vous êtes et de votre volonté si vous n'êtes pas en capacité de l'exprimer.

Le témoignage de la personne de confiance prévaut sur le témoignage de toute autre personne.

La personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir en cas d'urgence.



Vous soutenir et vous accompagner

Elle vous soutient et peut vous accompagner dans votre parcours médical: consultations, entretiens médicaux, etc. Elle vous aide à dialoguer et à réfléchir aux conditions de votre fin de vie.



Vous représenter

Elle transmet vos souhaits à l'équipe médicale mais n'est pas responsable de la prise de décision médicale qui appartient au médecin référent.

• En pratique, comment vous représente-t-elle ?



Si vous ne pouvez plus vous exprimer, elle vous représente auprès du personnel médical en matière de soins et d'actes médicaux selon vos propres volontés.



Votre personne de confiance est consultée en priorité par l'équipe médicale pour tout questionnement concernant une décision médicale à prendre.



En cas de procédure collégiale, qu'elle peut initier, elle est consultée pour éclairer l'équipe soignante et elle est informée de la décision prise.



Elle peut faire le lien avec votre famille ou vos proches.

• Qui peut devenir ma personne de confiance ?



Parent / Proche



Médecin traitant

Votre personne de confiance doit être quelqu'un qui vous connaît bien et en qui vous avez confiance.

Elle doit faire preuve de confidentialité et de compréhension pour transmettre de façon précise et fidèle vos souhaits au moment venu.

• Comment désigner ma personne de confiance ?



Sur papier libre ou formulaire cosigné par votre personne de confiance et vous. Exemple de formulaire > www.has-sante.fr



Vous pouvez déposer dans «Mon espace santé» le document désignant votre personne de confiance.



Indiquez le nom, le prénom et les coordonnées de votre personne de confiance sur vos directives anticipées si vous en avez.



Informez vos proches et/ou votre médecin traitant.



3 - LA PERSONNE À PRÉVENIR

Elle est la personne à contacter en cas de besoin. Le référent familial pour les résidents d'EHPAD et d'USLD : Il peut être le même que la personne de confiance et/ou la personne à prévenir. Il est l'interlocuteur de l'équipe soignante, et gère les besoins quotidiens de la personne hébergée, autres que ceux fournis par l'établissement.


4 - LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

(cf article L.111-11 du Code de la santé publique)



Les directives anticipées consistent en une déclaration écrite indiquant vos volontés pour votre fin de vie, dans le cas où vous ne pourriez plus vous exprimer. Elles permettent au médecin de connaître vos souhaits en matière de traitements médicaux. Leur rédaction n'est pas obligatoire, c'est un acte libre.


• À quoi servent les directives anticipées ?

 Elles sont destinées à recueillir vos volontés sur votre fin de vie, dans la situation où vous ne seriez plus en capacité de vous exprimer.



Depuis la loi de 2016, elles s'imposent au médecin et sont sans limite de durée, modifiables et révocables à tout moment. Toute personne majeure peut rédiger ses directives anticipées, sur papier libre daté et signé, ou sur un modèle prédéfini. Exemple de formulaire sur > www.has-sante.fr

• Informations importantes à mentionner.

 **vos attentes**
vos craintes
concernant certains traitements ou certaines situations de fin de vie.

- • Assistance respiratoire
- • Réanimation
- • Alimentation et/ou hydratation artificielle
- • Dialyse
- • Autres



Vos souhaits et croyances de nature non médicale

Ils ne sont pas considérés comme des directives mais peuvent être précisés.



Vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance et les directives anticipées : **rapprochez-vous des professionnels de santé.**

• Avec qui en parler ?



Personne de confiance, famille, proche.



Toute personne avec qui vous souhaitez en parler et qui peut vous aider à réfléchir (proche, ami, etc.).



Professionnel de santé



Association de patients ou d'accompagnement

• Les transmettre et les conserver qu'elles soient sur papier libre ou sur formulaire dédié.



Dans votre dossier médical en les confiant à votre médecin.



Chez votre personne de confiance, votre famille, proche.



Avec vous, en donnant des copies à votre entourage.



Dans « Mon Espace Santé » : monespacesante.fr
Vous pouvez retrouver un tutoriel sur www.parlons-fin-de-vie.fr



5 - ACCÈS AUX SOINS PALLIATIFS

Toute personne dont l'état le requiert, a le droit d'accéder à des soins palliatifs. Ce sont des soins actifs et continus pratiqués par une équipe interdisciplinaire pour les patients atteints de maladie grave évolutive. Ils visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage. L'hôpital dispose de 6 lits identifiés soins palliatifs.

6 - PROTECTION JURIDIQUE ET MANDAT DE PROTECTION FUTURE

Le mandat de protection future permet d'organiser à l'avance la protection de vos biens et de votre personne et de désigner la ou les personnes qui en seront chargées, pour le jour où votre état de santé ne vous permettra plus de le faire vous-même (formulaire disponible sur le site service.public.fr).

Toute personne majeure, même sous mesure de protection (tutelle, curatelle), prend seule les décisions relatives à sa santé dans la mesure où son état de santé le permet. Le juge des contentieux de la protection peut prévoir une assistance ou une représentation dans les décisions relatives à la santé. La personne protégée sera consultée en fonction de son degré de discernement.

7- LE DON D'ORGANES

Les dons d'organes ou de cellules (sang, moelle osseuse, ...) permettent de sauver des vies.

La loi « bioéthique » de 2004, modifiée par la loi du 26 janvier 2016, adopte le principe du consentement présumé. Toute personne n'ayant pas manifesté son opposition au prélèvement de ses organes ou tissus est considérée comme consentante.

Si vous êtes opposé(e) à tout prélèvement, vous pouvez vous inscrire sur le registre national des refus. Ce registre est interrogé avant tout prélèvement.

Quelle que soit votre position, n'oubliez pas d'en informer vos proches dont le témoignage sera sollicité. Vous pouvez par ailleurs exprimer votre souhait sur vos directives anticipées.

Pour plus d'informations :

N° vert gratuit : 0 800 20 24

www.dondorganes.fr



8 - PROTECTIONS DES DONNÉES PERSONNELLES

Règlement Général sur la Protection de Données

Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Règlement Général de Protection des Données en vigueur à partir du 25 mai 2018.

Lors de votre prise en soins à l'Hôpital Intercommunal de la Presqu'Île, vous nous confiez des données personnelles que nous collectons et conservons dans notre système d'information. Chaque traitement de vos données personnelles a un objectif défini, tel que la constitution de votre dossier administratif et médical, la gestion de votre prise en charge, la facturation des soins, le recouvrement des frais d'hospitalisation, l'organisation des services, l'évaluation de la qualité des soins, ou encore l'analyse de l'activité de l'établissement.

Seuls les professionnels habilités accèdent et traitent toute ou partie de vos données personnelles.

Vos données sont conservées pour une durée limitée définie en fonction de chaque traitement de données personnelles.

Dans les limites prévues par la loi, vous disposez sur vos données de droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité.



Pour en savoir plus, vous pouvez consulter notre site internet, ou contacter le Délégué à la Protection des Données par mail à hospital@hli-presquile.fr ou **par voie postale** à l'adresse de l'hôpital.





9 - COMMUNICATION DU DOSSIER DU PATIENT

Un dossier médical informatisé est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations en faisant la demande auprès de la direction par courrier, accompagné des documents justificatifs nécessaires. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois. Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

10 - MON ESPACE SANTÉ

Mon espace santé donne accès à un dossier médical, une messagerie sécurisée de santé, un agenda de santé, ainsi qu'à un catalogue d'applications référencées par L'État.

Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise vos informations de santé : traitements, résultats d'examen, allergies, antécédents médicaux, compte-rendus d'hospitalisation, coordonnées de vos proches à prévenir en cas d'urgence, directives anticipées. Il vous permet de les partager avec les professionnels de santé de votre choix, qui en ont besoin pour vous soigner.

En cas d'urgence, l'accès à votre Dossier Médical Partagé peut s'avérer particulièrement utile :

lors d'un appel au Samu Centre 15 vous concernant, le médecin régulateur pourra alors accéder à votre Dossier Médical Partagé.

L'hôpital Intercommunal de la Presqu'Île dépose le compte-rendu de votre hospitalisation, votre traitement de sortie sur votre espace santé et les transmet à votre médecin traitant de façon automatisée sauf opposition de votre part.

Pour gérer votre espace santé, rendez-vous sur le site www.monespacesante.fr





VOTRE AVIS ET EXPÉRIENCE NOUS INTÉRESSENT

RÉCLAMATIONS, PLAINTES

Si vous avez des observations à formuler, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de santé.

Vous pouvez également envoyer un courrier motivant votre demande au directeur de l'établissement par voie postale, ou par messagerie : hopital@hli-presquile.fr

QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

En médecine et en SMR : un questionnaire de satisfaction vous sera remis en fin d'hospitalisation.

Un questionnaire national « e-Satis » vous sera également transmis si vous avez indiqué une adresse mail lors de votre admission. Cette enquête, en ligne, totalement anonyme mesure la satisfaction des patients hospitalisés.

En EHPAD / USLD, des enquêtes de satisfaction sont diffusées régulièrement.

LISTE DES ANNEXES :

SANITAIRE :

- CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE
- AN-HLI-14 : Liste des consultations avancées
- AN-ES-16 : Composition de la Commission des Usagers
- AN-QUA-03 : Affiche voie de recours expression des usagers du Sanitaire
- AN-ES-43 : Indicateurs qualité et sécurités des soins

EHPAD / USLD :

- CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE
- AN-ES-16 : Composition de la Commission des Usagers
- AN-QUA-06 : Affiche voie de recours expression des usagers du Médico-Social
- AN-ES-49 : Affichage coiffeurs



Vos témoignages de sympathie sont recensés et transmis aux services concernés. Chaque retour d'expérience est précité synthétiquement ou en détail aux représentants des usagers.



GLOSSAIRE

ALD	Affection de Longue Durée
ALS	Allocation de Logement Social
CAPS	Centre d'Accueil et de Permanence de Soins
CDS	Centre De Santé
CPTS	Communauté Professionnelle Territoriale de Santé
CVS	Conseil de la Vie Sociale
CDU	Commission Des Usagers
EHPAD	Établissement d'Hébergement pour Personne Âgée Dépendante
ESA	Équipe Spécialisée Alzheimer
GIR	Groupe iso-ressources
HTP	Hospitalisation à Temps Partiel
MSP	Maison de Santé Pluriprofessionnelle
PASA	Pôle d'Activités et de Soins Adaptés
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
SMR	Soins Médicaux et de Réadaptation
SSIAD	Service de Soins Infirmiers A Domicile
UHA	Unité Hospitalière en Addictologie
UHR	Unité d'Hébergement Renforcée
USLD	Unité de Soins de Longue durée





NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page.



NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes, filling the majority of the page.



www.hli-presquile.fr